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

FÉDÉRATION DÉPARTEMENTALE D'ÉNERGIE DU PAS-DE-CALAIS

Développement et exploitation du réseau public de distribution d'électricité

Fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente

ENEDIS
L'ELECTRICITE EN RESEAU

EDF

Nous avons le plaisir de vous faire part du compte rendu annuel d'activité de votre concession pour l'année 2019, établi conformément au cahier des charges de concession.

Nous vous en souhaitons une bonne lecture.

SOMMAIRE

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

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

1. La présence d'Enedis sur votre territoire 16
2. Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité 50
3. Enedis, une priorité clients affirmée 78
4. Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession 104

Annexes au compte-rendu de l'activité d'Enedis 133

Compte-rendu de l'activité d'EDF pour la fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente sur votre territoire 144

1. Faits marquants 2019 et perspectives 2020 146
2. Les clients de la concession 166
3. La qualité du service rendu aux clients 174
4. La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF 204
5. Les éléments financiers de la concession 230

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

CONCERNANT LA MISSION CONFIÉE À ENEDIS,

L'année 2019 a été particulièrement riche et restera sans aucun doute dans les mémoires de beaucoup. En effet, une négociation constructive de plusieurs mois a permis de signer le nouveau contrat de concession qui lie la Fédération Départementale d'Energie du Pas-de-Calais, EDF et Enedis. La confiance accordée par l'une des plus importantes autorités concédantes de France engage Enedis à répondre durablement aux enjeux énergétiques du territoire.

Jérôme MARKIEWICZ
Directeur Territorial Pas-de-Calais

Enedis est au service du modèle concessif français, porteur de cohésion sociale grâce à la péréquation tarifaire. Le nouveau contrat de concession repose sur ces mêmes valeurs de service public si importantes pour notre territoire à savoir l'engagement, le respect et le sens du service. Signé pour une durée de 30 ans, ce contrat met en exergue la transition énergétique et l'élaboration de conventions spécifiques pour accompagner au mieux les collectivités dans leurs projets innovants. En outre, cette signature conforte une visibilité, de fortes ambitions et des garanties accrues sur les investissements du gestionnaire de réseau au service de la concession.

Tout au long de l'année 2019, les agents d'Enedis se sont investis sur le terrain pour maintenir une fourniture d'électricité de qualité. Les efforts réalisés depuis 2015 permettent aujourd'hui d'avoir un critère B de 56,5 minutes soit 26 minutes de moins en 4 ans. Aussi, dans la continuité des années précédentes, Enedis a mis en œuvre une politique d'investissements ambitieuse confortée par des résultats encourageants et s'inscrivant comme une base solide pour préparer l'avenir.

Le client est au cœur des préoccupations d'Enedis et intégré pleinement à la stratégie menée sur le Pas-de-Calais. Ainsi, des actions concrètes ont été mises en œuvre durant cette année afin de satisfaire davantage et de façon durable l'ensemble de nos interlocuteurs sur la partie raccordement. Par exemple sur le segment entreprise, l'enquête de satisfaction révèle une augmentation de près de 12 points (76,7 % en 2018 contre 88,1% en 2019). Il s'agit ici de petites victoires qu'il faudra conforter dans les prochains mois. Enedis poursuivra ses efforts pour être au rendez-vous des attentes de l'autorité concédante et des collectivités en réponse aux enjeux sociétaux actuels.

L'année 2020 sera synonyme de transformation autant au sein de l'entreprise que dans nos relations avec la FDE 62. Ce nouveau contrat implique de nouveaux rites & rythmes, de nouvelles méthodes et un travail partenarial et constructif pour construire ensemble l'avenir énergétique du Pas-de-Calais.

Enedis poursuit donc sa transformation pour rester un partenaire de choix à vos côtés et mettre ses compétences au service de vos projets territoriaux et du développement de notre département.

A l'heure de l'édition de ce compte-rendu d'activité de la concession de distribution d'électricité de la FDE 62, nous vivons collectivement la crise du COVID-19. Dans cette situation, toutes les équipes d'Enedis, de la FDE 62, des services de l'état, des collectivités locales et des acteurs économiques ont travaillé ensemble pour être au rendez-vous des attendus sanitaires et économiques. C'est aussi ça la force du modèle de distribution d'électricité, faire face aux crises quelles qu'elles soient.

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 FDE62.

2019 a été une année toute particulière puisque les négociations engagées entre la FDE62, EDF et Enedis ont abouti à la **signature** le 12 décembre **d'un nouveau contrat de concession de distribution et de fourniture aux tarifs réglementés de vente,** au travers duquel nous avons renouvelé notre collaboration **pour 30 ans.**

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

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

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

Notre service client est organisé pour assurer la meilleure complémentarité entre le numérique et un canal téléphonique géré par des centres relation 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.

EDF demeure dans les territoires **un partenaire de nombreuses structures qui viennent en aide aux personnes en difficulté**. Nos correspondants et conseillers Solidarité sont au quotidien en relation avec les travailleurs sociaux, les CCAS, les conseils départementaux, les structures de médiation sociales et le tissu associatif local. Les résultats de l'enquête de satisfaction menée en 2019 illustrent la qualité de cette relation **: 95%** des travailleurs sociaux se déclarent **satisfaits de l'action d'EDF**. C'est une marque de confiance et un encouragement pour toutes les équipes.

EDF accomplit sa mission **en maitrisant ses coûts**. Les tarifs ont cependant augmenté de façon significative en 2019. Nous en rendons compte dans le document. Cette évolution ne remet pas en cause la compétitivité de l'électricité pour les ménages français par rapport à leurs voisins de la zone Euro. **EDF poursuit par ailleurs ses efforts pour accompagner l'appropriation du chèque énergie par les clients.**

Lionel Leruste
Directeur Développement Territorial

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

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

UN SERVICE PUBLIC, DEUX MISSIONS

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

Ces deux missions constitutives du service concédé sont :

1

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

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

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

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

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

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

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

AU NIVEAU NATIONAL

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

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

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

AU NIVEAU LOCAL

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

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

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

Le présent document constitue le compte-rendu d'activité pour l'exercice 2019.

LE RENOUVELLEMENT DES CONTRATS DE CONCESSION

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

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

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

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

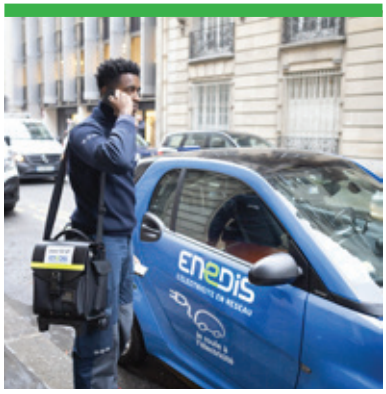
ORGANISATION D'ENEDIS

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

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

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

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



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

Vos interlocuteurs chez Enedis

	Fonction	Téléphone
Jérôme MARKIEWICZ	Directeur Territorial	06 62 26 09 84
Justine SCHNEBLE	Adjointe au Directeur Territorial	07 61 87 54 15
Jean-Paul GEORGE	Manager Territorial	06 61 21 62 01

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

ORGANISATION D'EDF

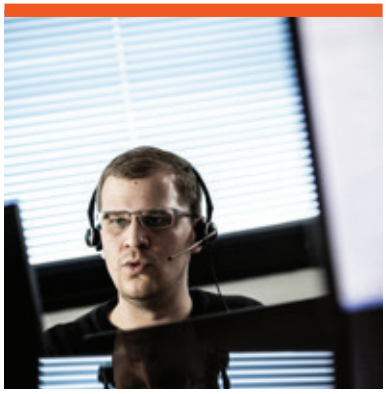
La fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente (TRV) est assurée par le Pôle Clients, Services et Territoires d'EDF, créé au 1er janvier 2020.

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

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

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

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



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

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

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

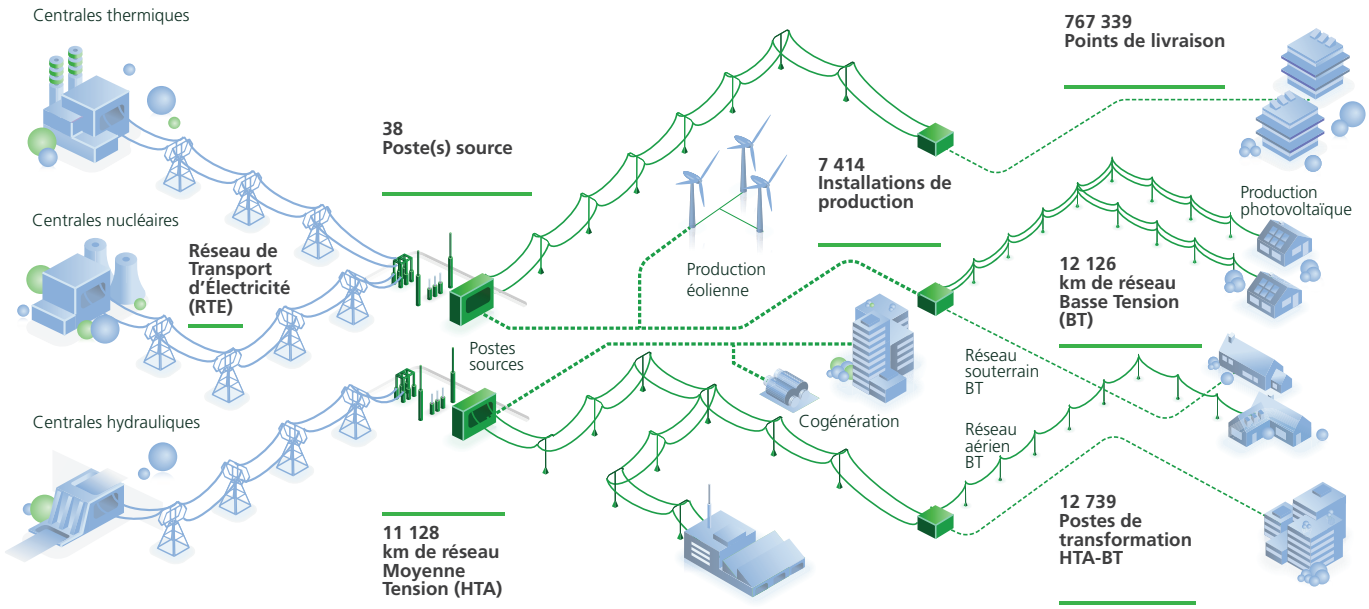
Cette mutualisation des moyens du concessionnaire à une échelle nationale permet une optimisation économique qui profite à l'ensemble des clients au travers de tarifs fixés nationalement.

Vos interlocuteurs chez EDF

	Fonction	Téléphone
Lionel LERUSTE	Directeur de Développement	07 63 44 53 36
Michel MARIEL	Correspondant Solidarité	06 69 61 83 45
Ségolène BIVIGLIA	Référente Concession	06 60 90 83 21

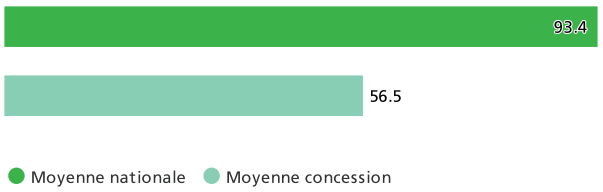
LE DÉVELOPPEMENT ET L'EXPLOITATION DU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ EN 2019

LE RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ : CHIFFRES CLÉS



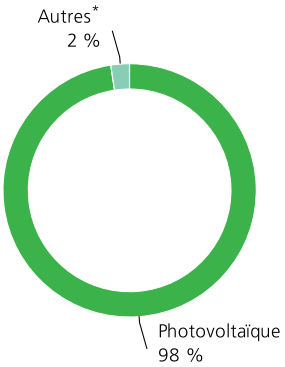
LA QUALITÉ DE DESSERTE CRITÈRE B HORS RTE (EN MIN)

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



LES PRODUCTEURS SUR LA CONCESSION

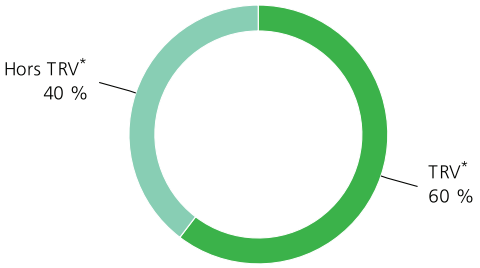
Répartition du nombre de producteurs



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

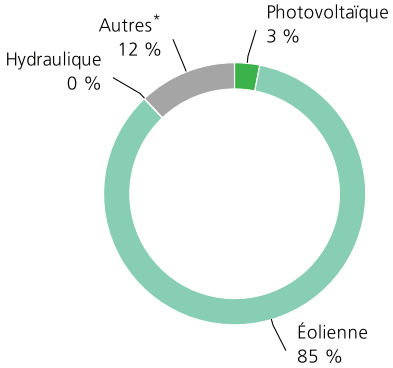
LE NOMBRE DE CONSOMMATEURS

Répartition du nombre de consommateurs



* Tarifs réglementés de vente

Répartition de la puissance des producteurs

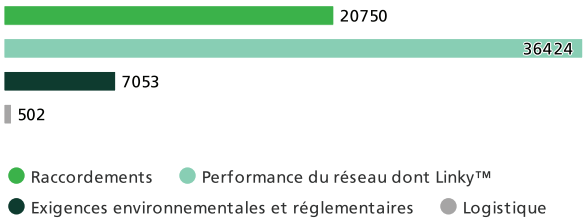


* Cogénération, biomasse…

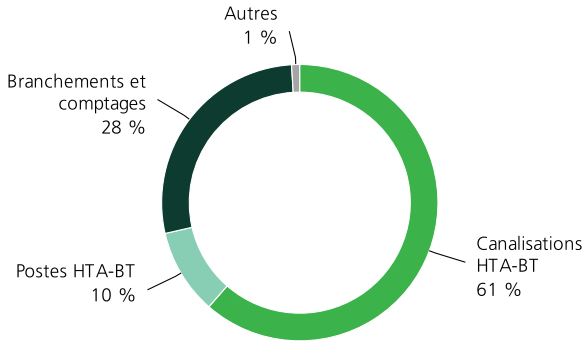
LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE EN 2019

LES INVESTISSEMENTS ET LE PATRIMOINE

Investissements Enedis sur la concession (k€)

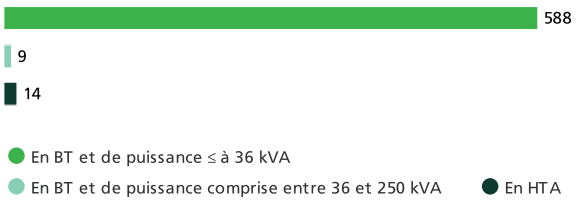


Répartition de la valeur nette comptable des ouvrages

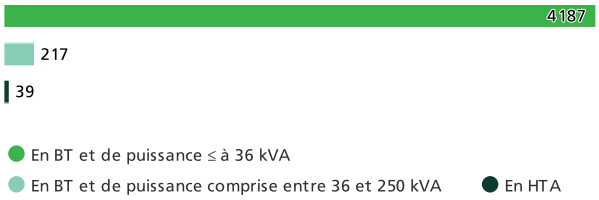


LES RACCORDEMENTS À LA CONCESSION

Répartition des raccordements d'installations de production neuves réalisés



Répartition des raccordements d'installations de consommation neuves réalisés



LES CLIENTS TARIF BLEU

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

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

Tarif Bleu résidentiel — Tarif Bleu non résidentiel

Souscriptions dans l'année Tarif Bleu résidentiel

35 363 (8,2%)

Résiliations dans l'année Tarif Bleu résidentiel

67 605 (15,8%)

LA MENSUALISATION

Clients mensualisés Tarif Bleu résidentiel

314 687 (73,4%)

LA FACTURATION ÉLECTRONIQUE

Clients bénéficiant de la facturation électronique Tarif Bleu résidentiel

121 414 (28,3%)

L'ACCOMPAGNEMENT ÉNERGIE

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

20 238

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

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

LES INSTALLATIONS DE PRODUCTION RACCORDÉES AU RÉSEAU PUBLIC

Installations de production (Concession)

	2018		2019	
	Puissance raccordée*	**Nombre**	**Puissance raccordée***	**Nombre**
Total	999 374	**6 831**	1 089 467	**7 414**
dont producteurs d'énergie électrique d'origine photovoltaïque	30 653	**6 671**	33 634	**7 238**
dont producteurs d'énergie électrique d'origine éolienne	843 880	**107**	923 930	**115**
dont producteurs d'énergie électrique d'origine hydraulique	434	**5**	580	**7**
dont autres (biomasse, biogaz, cogénération…)	124 407	**48**	131 323	**54**

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

LES CONSOMMATEURS RACCORDÉS AU RÉSEAU PUBLIC

Total des clients (Concession)

	2018	**2019**	**Variation** *(en %)*
Nombre de clients	761 495	**767 339**	**0,8%**
Énergie acheminée *(en kWh)*	7 973 368 404	**7 815 230 964**	**-2,0%**
Recettes d'acheminement *(en €)*	283 018 567	**279 468 321**	**-1,3%**

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

	2018	**2019**	**Variation** *(en %)*
Nombre de clients	752 558	**758 249**	**0,8%**
Énergie acheminée *(en kWh)*	4 071 993 632	**3 945 023 927**	**-3,1%**
Recettes d'acheminement *(en €)*	191 130 806	**188 628 727**	**-1,3%**

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

	2018	**2019**	**Variation** *(en %)*
Nombre de clients	7 075	**7 221**	**2,1%**
Énergie acheminée *(en kWh)*	855 445 516	**844 734 260**	**-1,3%**
Recettes d'acheminement *(en €)*	36 704 555	**36 588 048**	**-0,3%**

Total des clients HTA (Concession)

	2018	**2019**	**Variation** *(en %)*
Nombre de clients	1 862	**1 869**	**0,4%**
Énergie acheminée *(en kWh)*	3 045 929 256	**3 025 472 777**	**-0,7%**
Recettes d'acheminement *(en €)*	55 183 205	**54 251 546**	**-1,7%**

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

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

Tarif Bleu (Concession)

	2018	**2019**	**Variation** *(en %)*
Nombre de clients	497 898	**466 016**	**-6,4%**
Énergie facturée *(en kWh)*	2 537 831 917	**2 374 930 459**	**-6,4%**
Recettes *(en €)*	270 504 630	**265 394 499**	**-1,9%**

Tarif Bleu résidentiel (Concession)

	2018	**2019**	**Variation** *(en %)*
Nombre de clients	459 102	**429 014**	**-6,6%**
Énergie facturée *(en kWh)*	2 202 279 361	**2 064 952 611**	**-6,2%**
Recettes *(en €)*	234 253 652	**229 904 052**	**-1,9%**

Tarif Bleu non résidentiel (Concession)

	2018	**2019**	**Variation** *(en %)*
Nombre de clients	38 796	**37 002**	**-4,6%**
Énergie facturée *(en kWh)*	335 552 556	**309 977 848**	**-7,6%**
Recettes *(en €)*	36 250 978	**35 490 447**	**-2,1%**

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

Satisfaction des clients (National)

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

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

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

	2018	**2019**	**Variation** *(en %)*
Taux de réponse d'EDF sous 30 jours	94,9%	**95,4%**	**0,6%**

* Courrier et Internet.

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

SOMMAIRE

1. La présence d'Enedis sur votre territoire 16

1.1. Votre concession : les faits marquants de l'année 2019, les perspectives et enjeux pour 2020 **16**
1.2. Au plan national : les faits marquants de l'année 2019, les perspectives et enjeux pour 2020 **37**
1.3. Le respect de l'environnement et de la biodiversité **41**
1.4. La contribution d'Enedis au développement du très haut débit (THD) **47**

2. Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité 50

2.1. La qualité de l'électricité distribuée : un enjeu majeur pour Enedis **50**
2.2. Le compte-rendu de la politique d'investissement d'Enedis en 2019 **58**
2.3. Perspectives et enjeux **71**

3. Enedis, une priorité clients affirmée 78

3.1. Enedis, une performance au rendez-vous des attentes des clients **80**
3.2. Enedis, un service public modernisé au bénéfice des clients et de la transition énergétique **81**
3.3. Enedis, à l'écoute de ses clients : une expression client multicanal **85**
3.4. L'installation des compteurs communicants **89**
3.5. La facilitation des démarches de raccordement **95**
3.6. Perspectives et enjeux **100**

4. Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession 104

4.1. Les éléments financiers de la concession **104**
4.2. Les informations patrimoniales **123**
4.3. Les flux financiers de la concession **129**

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 2019, les perspectives et enjeux pour 2020

L'ANNÉE 2019 EN QUELQUES DATES

- Janvier 2019 à décembre 2019 : Négociations dans le cadre du nouveau contrat de concession
- 9 janvier 2019 : Présentation du diagnostic technique
- 13 février 2019 : Conférence Départementale NOME
- 1er avril 2019 : Présentation et échanges des solutions dans le cadre du Chapitre III du nouveau contrat de concession
- 11 juin 2019 : Présentation sur les sujets relatifs aux données, autoconsommation collective et précarité
- 12 décembre 2019 : Signature du nouveau contrat de concession pour une mise en œuvre effective le 31 décembre 2019
- A partir de décembre 2019 : Préparation de la Conférence Départementale NOME 2020

UN NOUVEAU CONTRAT DE CONCESSION : FIERTE ET CONFIANCE

Michel Sergent, Président de la Fédération Départementale d'Enegie du Pas-de-Calais, Mathias Povse, Délégué Régional d'EDF en Hauts-de-France et Directeur Commerce EDF et Thierry Pagès, Directeur Régional Enedis Nord – Pas de Calais, ont signé un nouveau Contrat de Concession d'Electricité et s'engagent ainsi pour l'avenir électrique du Pas-de-Calais sur les trente prochaines années.

Ce contrat concrétise les principes auxquels les parties sont attachées, à savoir : le service public, la péréquation tarifaire, la solidarité, la cohésion sociale et l'optimisation territoriale.

C'est aussi un engagement fort dans le sens de la transition énergétique du département et de l'ensemble des communes.

Dans ce cadre, Enedis s'engage sur un ambitieux programme d'investissements afin :

- de préserver une qualité de fourniture élevée dans les zones rurales, réduire de manière significative le critère B sur les territoires identifiés dans le diagnostic technique
- d'améliorer la Qualité de Fourniture en moyenne sur l'ensemble du territoire de la concession
- de poursuivre la dynamique d'amélioration de la performance des éléments du réseau – Fiabiliser le patrimoine à risque et en particulier le patrimoine souterrain
- d'accompagner les territoires dans leur développement en adaptant les infrastructures aux besoins de puissance
- de répondre aux enjeux de la transition énergétique.

Le nouveau contrat prend en compte les nouvelles ambitions et missions de la FDE62 dans le domaine de l'énergie. Cela implique de nouveaux moyens pour agir, dans le cadre de la transition énergétique et plus particulièrement, dans les domaines de la rénovation de l'éclairage public, du développement des bornes de recharge pour véhicules électriques...

Une belle concrétisation après plusieurs mois de négociations !

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.

ENEDIS AU COEUR DE LA TRANSITION ENERGETIQUE

Enedis accompagne les territoires dans leurs projets en lien avec la transition énergétique

Les 23 et 28 mai 2019, Enedis conviait l'ensemble des élus du territoire à un moment d'échanges autour de la transition énergétique et du rôle d'Enedis dans ce contexte. « Notre modèle évolue pour répondre aux nouveaux besoins mais nos valeurs de service public perdurent » a rappelé Thierry Pagès, Directeur Régional d'Enedis.

Jérôme Markiewicz, Directeur Territorial d'Enedis, accompagné par son équipe de la direction territoriale du Pas-de-Calais, a présenté les solutions d'Enedis en matière de transition énergétique, de développement économique, de responsabilité sociale et environnementale, de maitrise de la demande en énergie, de développement de la mobilité électrique.

L'insertion des Énergies Renouvelables et le développement de la mobilité électrique sont des enjeux forts de la transition écologique.

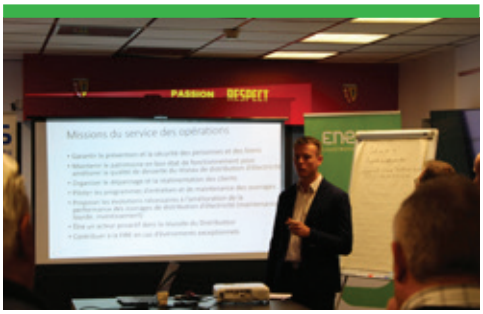
Trois experts ont apporté leur témoignage. Clément de Larochelambert, Consultant du CD2E, a souligné la place de l'énergie solaire dans la région et les démarches pour se lancer. Adrien Castagnié, Chef de Projet Infrastructures de Recharge chez Renault, a expliqué que l'avenir de l'automobile est électrique, et que la mobilité électrique doit nécessairement s'accompagner d'une intégration intelligente ancrée dans une politique de développement des territoires. Enfin, Yannick Terninck, Ingénieur chez E-totem, a présenté une solution de développement de bornes de recharge personnalisées pour les véhicules électriques.

Du cœur de métier du Distributeur aux projets innovants : pédagogie et écoute au rendez-vous pour les DST de la Communauté d'Agglomération Henin Carvin

Engagement, cohésion, plaisir : voici les valeurs présentées par Jérôme Markiewicz, Directeur Territorial et Christophe Martin, Manager Territorial de la Direction Territoriale Pas-de-Calais, aux directeurs de services techniques de la Communauté d'Agglomération Hénin Carvin (CAHC).

Ces derniers ont été accueillis, le 5 novembre 2019, au Stade Bollaert de Lens, avec un objectif tout aussi original que le lieu de rencontre : permettre aux DST d'échanger et de partager leurs expériences et leurs connaissances afin de développer une dynamique de partage et de co-construction sur des territoires confrontés aux mêmes enjeux.

Ce fut l'occasion de les plonger au cœur de l'activité de l'entreprise au cours d'une immersion dans ses services. Ils ont ainsi pu découvrir l'impact positif de la transition numérique sur l'efficience de nos services et se rendre compte de l'investissement de nos agents dans leur mission quotidienne d'entretien du réseau.



LA MOBILITE ELECTRIQUE

Enedis soutient le développement de la mobilité électrique pour tous et sur l'ensemble du territoire. Ainsi, pour répondre à l'essor des véhicules électriques ou hybrides rechargeables, le Gestionnaire du Réseau Public d'Electricité accompagne les particuliers, les syndics de copropriété, les bailleurs, les électriciens et les opérateurs de mobilité en amont de leurs démarches de raccordement de bornes de recharge.

Sur le Pas-de-Calais, ce sont à la fin de l'année 2019, plus de 250 bornes de recharge qui sont accessibles à tous et près de 4000 véhicules électriques qui sillonnent le Département. *(source Gireve).*

Sur l'A26 : la mobilité électrique à haute vitesse, c'est maintenant possible

Le 4 octobre, Enedis a assuré le raccordement du projet de Ionity. Au total, 4 bornes de recharges rapides permettent la recharge des véhicules électriques en quelques dizaines de minutes seulement sur l'aire de repos de Rely (A26) à Saint-Hilaire-Cottes.

Au total, plus de trois kilomètres de câbles ont été posés par Enedis et ses partenaires pour assurer l'alimentation électrique du projet. Un forage dirigé de 160m a été réalisé pour le passage d'un câble électrique sous l'autoroute, sans même impacter la circulation.

Ionity est un réseau national de recharge haute puissance pour véhicules électriques accessible à tous en France. Il permet de recharger les Véhicules Électriques de 50kW jusqu'à 350kW sur les autoroutes et les grands axes européens. Un projet de 80 bornes sur l'ensemble du territoire français avec une première station raccordée sur le territoire du Pas-de-Calais.

Avec Enedis, l'association REGAIN roule à l'électrique

Le 20 décembre 2019, Enedis a fait don d'un véhicule électrique à Regain, une association arrageoise qui œuvre pour l'insertion professionnelle.

Engagée pour la solidarité et l'insertion professionnelle, Enedis accompagne les projets de cohésion sociale sur l'ensemble du territoire. Ce don en est l'une des illustrations. Le choix de l'association n'est pas dû au hasard…Regain favorise la réinsertion professionnelle en développant des compétences : créée en 1994, elle encourage la réinsertion professionnelle et sociale de personnes ayant rencontré des situations difficiles qui les ont conduites à l'éloignement de l'emploi. Ce dispositif, financé par l'Etat et le Fonds Social Européen (FSE), propose au bénéficiaire de disposer, à son arrivée dans l'association, d'un accompagnement personnalisé basé sur un apprentissage des règles de savoir-faire et savoir-être en entreprise afin d'accélérer un retour à l'emploi.

Depuis 2015, en complément de l'association, Regain a créé une entreprise d'insertion qui emploie, chaque année, près de 150 personnes. Cette dernière propose aux particuliers et aux professionnels des prestations de création et d'entretien d'espaces verts.

Ainsi l'utilitaire électrique sillonne déjà les routes arrageoises et facilite les approvisionnements des chantiers d'insertion professionnelle !

LE DEVELOPPEMENT DES ENERGIES RENOUVELABLES

Enedis aux côtés du CD2E pour accompagner la transition énergétique sur le territoire

Le 25 septembre 2019, le Centre de Développement des Eco Entreprises (CD2E) a ouvert ses portes aux entreprises en faveur d'une éco-transition et aux porteurs de projets de la région afin qu'ils se rencontrent et échangent sur le sujet de l'économie circulaire.

Accélérateur de l'éco-transition, basé à Loos en Gohelle, le CD2E a pour vocation de faciliter les transitions énergétiques de l'économie régionale. 200 personnes sont venues découvrir le CD2E et échanger sur les sujets de transition énergétique, la mobilité électrique, les énergies renouvelables ou encore l'écoconstruction. Enedis, partenaire du CD2E, a pour l'occasion animé un stand afin d'informer et d'échanger sur ces thématiques auprès des collectivités et entreprises régionales. Cette journée est une action mise en place avec le CD2E dans le cadre d'un partenariat.

Ainsi, Enedis œuvre aux côtés du CD2E pour le développement d'actions en lien avec la transition énergétique sur le territoire et notamment l'essor d'une filière solaire avec le CORESOL (Collectif Régional de l'Energie Solaire).

CD2e
ACCÉLÉRATEUR
DE L'ÉCO-TRANSITION

L'autoconsommation collective, une réalité dans le Pas-de-Calais

Depuis 2017, il est possible de partager entre plusieurs consommateurs, l'énergie produite localement : il s'agit de l'autoconsommation collective (loi 2017-227). Suite à l'arrêté du 21 novembre 2019, dans le cadre de la loi énergie-Climat, une nouveauté est à noter.

A l'heure où le concept de transition énergétique est en vogue, beaucoup cherchent des solutions pour répondre aux enjeux énergétiques actuels. Parmi les solutions concrètes, l'autoconsommation collective peut être déclinée dans de multiples configurations : urbain, rural, petites ou grandes installations de production, différentes sources de production d'énergies renouvelables... Depuis fin novembre, le périmètre de l'autoconsommation collective évolue et permet ainsi à de nombreux projets d'éclore.

Le critère qui précisait que tous les consommateurs et producteurs devaient être raccordés sur le même poste de distribution laisse place à un périmètre élargi : 2 km entre les deux participants les plus éloignés. Les autres critères restent inchangés : l'obligation de créer une personne morale si les différentes parties prenantes jouissent d'une entité juridique différente et la nécessité de posséder un compteur communicant.

Première opération d'autoconsommation collective initiée par une commune rurale dans les Hauts-de-France !

Le 20 janvier 2019 était lancée l'opération d'autoconsommation collective sur la commune de **Fressin**. La production solaire installée derrière la nouvelle école alimente ainsi la mairie, la cantine, l'école et l'église. Un projet innovant qui prouve que la transition énergétique est possible partout et il fallait le faire savoir.

Ainsi le 9 novembre, Monsieur Vergeot, maire de Fressin inaugurait ses nouveaux bâtiments communaux et le dispositif innovant d'autoconsommation collective en présence du Préfet du Pas-de-Calais, du Président du Département, du Délégué Energie de la Région Hauts-de-France et du Directeur Territorial d'Enedis.

Pas-de-Calais Habitat lance la plus importante opération d'autoconsommation en France

Doté d'un parc de plus de 40 000 logements sur 213 communes, Pas-de-Calais Habitat est le 3ème bailleur social le plus important de France.

Depuis plus d'une décennie, ce dernier met en place une politique participative en faveur de la maîtrise de la demande en énergie et de la lutte contre la précarité énergétique, le tout conduit dans une démarche d'innovation. Depuis 2017, Pas-de-Calais Habitat et Enedis travaillent ensemble pour poursuivre cette dynamique en lien avec les locataires des différents parcs du département. Initialement, l'Office souhaitait installer des panneaux solaires pour rendre quasi autonomes les parties communes. Avec la parution du décret relatif à l'autoconsommation collective, les deux partenaires ont souhaité être davantage ambitieux en intégrant l'ensemble des locataires volontaires à la démarche.

Ainsi le 9 septembre, l'opération d'autoconsommation collective est officiellement lancée. Au total 116 logements bénéficient d'une production renouvelable de près de 100 kWc. Aujourd'hui, l'objectif est d'accompagner encore davantage les locataires pour optimiser leurs consommations par rapport à cette production.

L'ambition ne s'arrête pas à Saint-Martin-Boulogne, Pas-de-Calais Habitat et Enedis poursuivent leur partenariat en démultipliant cette même dynamique sur les 40 000 logements du parc !

LA DECLINAISON DES PROJETS NATIONAUX

Action cœur de ville : la déclinaison locale d'une ambition nationale

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. Sur le territoire du Pas-de-Calais, 6 communes ont obtenu ce label.

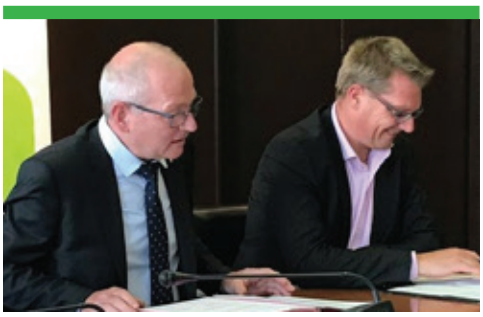
Des actions sont déjà mises en place à Boulogne et Calais avec un accompagnement spécifique dans la lutte contre la précarité énergétique notamment au travers de la fourniture de données mais également la détection d'habitat indigne. A Arras, Enedis accompagne les différentes parties prenantes dans différents projets de réhabilitation énergétique. Enedis a également proposé différentes solutions aux communes de Béthune, Lens/Liévin et Saint-Omer.

Plan Climat Air Energie Territorial : l'accompagnement se poursuit

La loi de transition énergétique pour la croissance verte renforce le rôle des EPCI au travers notamment de la mise en place d'un PCAET. Outil à la fois stratégique et opérationnel pour les territoires, Enedis accompagne l'ensemble des collectivités. Au total, 9 conventions de partenariat ont été signées dont les deux suivantes en 2019.

Le 23 septembre 2019 : Enedis et la **Communauté d'Agglomération Grand Calais Terres et Mers** ont signé une convention dans le cadre du Plan Climat Air Energie Territorial (PCAET). Enedis soutient techniquement la collectivité dans sa lutte contre la précarité énergétique et sur tout autre projet en lien avec la distribution d'électricité.

GRAND CALAIS
Terres & Mers



Le 18 octobre 2019 : convention signée entre Enedis et la **Communauté de Communes Osartis-Marquion**. A travers cette convention, Enedis s'engage à accompagner la collectivité dans le raccordement de sources de production renouvelables, dans le développement de nouveaux usages comme la mobilité électrique ou encore dans la transmission de données de consommation dans le cadre d'une démarche de maîtrise de la demande en énergie.

Pour certains territoires, les conventions sont déjà signées et laissent place aux actions comme c'est le cas pour la **Communauté de Communes des Campagnes de l'Artois**. Le 8 octobre 2019, les agents d'Enedis ont animé un atelier de réflexion sur la transition énergétique face aux élus du territoire. Les échanges se sont surtout concentrés autour des énergies renouvelables, des rénovations de bâtiments, de la mobilité électrique, ou des possibilités d'interconnexions avec la Communauté Urbaine d'Arras.

AUTRES ACTIONS DE PARTENARIAT ET DE MÉCÉNAT OU PARRAINAGE

L'Association des Maires du Pas-de-Calais et Enedis, partenaires engagés

L'Association des Maires et des Présidents d'Intercommunalité du Pas-de-Calais (AMF62) a pour volonté de faciliter l'exercice des fonctions de ses adhérents par l'information et la formation pluridisciplinaire. Ainsi, la convention signée en 2017 et pour trois années s'inscrit parfaitement dans la volonté des deux parties d'œuvrer en faveur du dynamisme et du développement du département.

Le 3 octobre 2019 se tenait le Congrès des Maires du Pas-de-Calais à Artois-expo d'Arras. En tant que partenaire de proximité des collectivités, Enedis était présente pour exposer ses solutions aux élus mais surtout échanger avec ces derniers sur les problématiques propres à chaque territoire. Au fil de la journée, rythmée par les plénières, les tables rondes et les passages sur les différents stands, les élus se sont retrouvés sur le carré Enedis pour des échanges avec leurs interlocuteurs privilégiés sur les thématiques du moment. Energies Renouvelables et autoconsommation, Linky et smart grids, qualité de fourniture et travaux de modernisation du réseau, mobilité électrique.

Dans une configuration plus nationale, l'AMF 62 et Enedis ont convié, quelques semaines plus tard, les élus au salon des maires et des collectivités locales de Paris.

ENEDIS S'ENGAGE AUPRES DES ETABLISSEMENTS SCOLAIRES

Campus des métiers et des qualifications : partage et découverte d'Enedis

Le 14 novembre, à l'occasion de son partenariat avec le Campus des Métiers et des Qualifications des Bâtiments et Systèmes Energétiques Intelligents 3.0, Enedis a invité les chefs d'établissements et des professeurs de l'enseignement secondaire de l'Artois à une journée de découverte de ses métiers et de leurs évolutions.

Le Campus a été créé pour valoriser l'enseignement technique supérieur et favoriser l'insertion professionnelle des jeunes par la hausse du niveau de qualification. Au programme : présentation des missions de l'entreprise, visite des sites majeurs d'Enedis dans la région, intervention du DRH de l'entreprise avec la présence des élus de la ville d'Arras, témoignages de collaborateurs et présentation d'outils intelligents et innovants à disposition des agents !

Ce partenariat et les actions qui en découlent facilitent l'intégration de futurs stagiaires, apprentis et jeunes diplômés au cœur de l'entreprise.

Lycée Joliot Curie de Oignies : la sécurité électrique et la transition énergétique au programme

En tant qu'acteur majeur dans le domaine de l'éducation et de l'apprentissage, Enedis a signé, le 6 décembre 2018, 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. En 2019, place à l'action ! En effet, plusieurs interventions ont eu lieu dans l'établissement afin de sensibiliser les élèves aux différentes thématiques : la transition énergétique, la sécurité électrique, les emplois au sein d'Enedis ainsi que les infrastructures de recharge pour les véhicules électriques. Ainsi, chaque session était portée par l'expert du domaine avec une session théorique et quand cela est possible une session plus ludique… un partenariat gagnant gagnant !

ENEDIS PARTENAIRE DES ACTIONS DE SOLIDARITE

PIMMS : Enedis renouvelle son soutien en faveur de la médiation sociale

Les PIMMS (Point d'Information Médiation Multi Services) sont des structures qui poursuivent un double objectif : faciliter l'accès aux services publics pour les personnes qui éprouvent des difficultés à bien les utiliser et favoriser l'accès à la vie professionnelle de personnes peu qualifiées. Né de la volonté commune des Collectivités Locales (Libercourt, Arras, Lens, Bruay-la-Buissière, Communauté d'Agglomération de Lens/Liévin, Communauté d'Agglomération de Béthune-Bruay-Artois-Lys-Romane) mais également d'entreprises et d'organismes partenaires en charge d'un service public (EDF, Enedis, ENGIE, KEOLIS, SNCF, Véolia Eau, La Poste), en partenariat avec la préfecture du Pas-de-Calais et le Conseil Départemental, le PIMMS Artois-Gohelle est un lieu d'accueil à l'écoute des habitants. C'est un relais d'information, d'accompagnement, d'aide à la prévention et à la résolution des difficultés administratives et financières rencontrées par les habitants.

La convention signée le 1er mars 2019 s'inscrit dans le cadre de la convention nationale 2016 - 2018 conclue le 17 novembre 2015 entre l'Union Nationale des PIMMS et Enedis. Plusieurs actions ont été menées notamment autour de la médiation Linky sur le bassin minier mais également en faveur de la lutte contre l'habitat indigne. Enedis sollicite également le PIMMS lors de diverses manifestations afin de sensibiliser sur la maîtrise de leurs consommations ou apprendre quelques rudiments de l'électricité pour les plus jeunes.

Reconnaissant l'intérêt de son ancrage local et de son rôle en matière d'information et de médiation sociale, Enedis collabore avec le PIMMS Artois-Gohelle sur des domaines complémentaires à ses activités de concessionnaire du réseau public de distribution d'électricité : l'orientation de la clientèle et l'accès au droit à l'électricité, la contribution à la sécurité des biens et des personnes, la prévention des suspensions d'énergie, le soutien à l'emploi, l'accompagnement du déploiement des compteurs Linky. Une action concrète menée avec le PIMMS a eu lieu en juin durant l'été dans le cadre du Programme Odyssée dont l'ambition était de mettre en lumière les transformations du bassin minier. Au programme, un jeu créé par Enedis à destination des enfants pour découvrir le monde de l'électricité et les enjeux de la transition énergétique.

Enedis, partenaire du Secours Populaire Français et le l'Association « les amis du château de Villers-Châtel »

Les enjeux sociétaux sont au cœur des préoccupations d'Enedis. Ainsi, l'entreprise a souhaité permettre aux personnes les plus fragiles d'assister au spectacle dénommé « Suivez le guide », créé par l'« Association des amis du château de Villers-Châtel ». Dans le cadre de sa politique sociétale, c'est tout naturellement qu'Enedis a accepté de parrainer cette action de solidarité en partenariat avec le Secours Populaire et a ainsi permis l'accès à la culture pour tous.

LA SÉCURITÉ DES TIERS ET LA PRÉVENTION DES ACCIDENTS PAR ÉLECTRISATION

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

Du 24 au 26 septembre 2019 : Enedis met « au courant » les élus du Pas-de-Calais à l'occasion du forum prévention sécurité

La sécurité étant une priorité fondamentale pour Enedis, un évènement d'ampleur a été organisé afin d'informer les agents, les entreprises prestataires et les collectivités sur les règles de sécurité essentielles à mettre en place pour réduire les situations de potentiels dangers. Cette sensibilisation portait tout autant sur la sécurité des salariés que sur la sécurité des tiers (agriculteurs, prestataires, etc.). Au programme, plusieurs conférences sur les conséquences d'un court-circuit et les moyens de s'en protéger, suivi d'une démonstration grandeur nature des conséquences d'une explosion de camion court-circuit et d'une visite des différents stands présents pour informer sur de nombreuses thématiques. Les réactions suite à cette journée ont démontré d'une prise de conscience partagée sur les risques importants auxquels les personnes en intervention font face et l'importance majeure de la mise en pratique des règles de sécurité. L'objectif est atteint !

Enedis s'associe aux sapeurs-pompiers d'Houdain - Bruay pour la sécurité de tous

Début décembre a eu lieu un événement quelque peu particulier sur la base d'exploitation Enedis de Bruay-la-Buissière : simulation d'un feu dans une maison sur le site et un pompier fait office de victime au 1er étage. Tout le dispositif est déployé : grande échelle, VSAB, camions, lance à incendie.

Ces modes opératoires sont déployés dans le cadre de la convention de partenariat signée entre Thierry Pagès, Directeur Régional d'Enedis et Alain Delannoy, Président du Conseil d'Administration du SDIS du Pas-de-Calais. L'objectif affiché est de faciliter les relations entre les deux corps de métiers dans des situations à risque, à raison de 3 sessions de formation par an.

Pour Enedis, cela marque la volonté de renforcer les bonnes relations avec le SDIS. Pour les pompiers, ils ont un accès à un site adapté qui leur permet de tester leurs modes opératoires en cas d'incendie mais également toutes les explications et le mode opératoire en cas de fils électriques tombés à terre ou de possibles véhicules percutant un de nos supports.

LA LUTTE CONTRE L'HABITAT INDIGNE

Dans le cadre de sa mission de service public, Enedis se doit de protéger les biens et les tiers. Sur le territoire du Pas-de-Calais, la lutte contre l'habitat indigne est une réalité. Ainsi, au travers d'une convention Enedis s'engage à sensibiliser les acteurs concernés de la commune sur la notion d'installation électrique dangereuse et défectueuse ainsi que sur les situations de fraudes aux compteurs ou de rétrocession d'énergie. Cette sensibilisation peut prendre la forme de réunions ou de mise à disposition de supports papier ou numérique, avec pour objectif de bien identifier les ouvrages électriques et certaines situations à risques. L'objectif est ainsi de lutter contre la paupérisation des communes en améliorant le cadre de vie des habitants tout en renforçant l'attractivité économique du territoire.

Le 6 juin 2019 : Enedis et la commune de Bully-les-Mines signent une convention pour la lutte contre l'habitat indigne

Cette convention, une première dans le Pas-de-Calais, est le point de départ d'un vrai partenariat entre le personnel de la Mairie et plus particulièrement le service urbanisme et les équipes d'Enedis. En effet, il s'agit ici d'une solution concrète pour lutter contre la précarité énergétique et lutter contre l'habitat indigne. Ainsi, le signalement d'une situation dangereuse peut soit être remonté à Enedis par la Mairie, ou via nos techniciens qui se déplacent chez les clients. Après un signalement, Enedis et la ville de Bully-les-Mines vont réaliser une visite conjointe afin d'envisager les suites à donner : s'il y a un problème mettant en danger immédiat les personnes et des biens dans le logement, une coupure sera faite, sinon un bilan sécurité sera demandé.

De plus, les agents municipaux ont reçu une formation spécifique afin de repérer plus aisément les problèmes, de détecter les anomalies, les fraudes. Les consignes de sécurité sont également partagées afin que chacun travaille en toute sécurité ! Un partenariat qui a du sens et qui répond parfaitement aux besoins des collectivités.

Cette démarche a également été initiée à la maille de la Communauté d'Agglomération du Pays de Saint-Omer avec la signature d'une convention le 1er octobre 2019.

LA CONTRIBUTION À L'ÉCONOMIE LOCALE

Enedis contribue au développement économique local, notamment à travers les marchés signés avec les entreprises du territoire. Sur les territoires Nord et Pas-de-Calais, Enedis a confié près de 65 millions d'euros de travaux à 126 entreprises régionales. Cela représente environ 1 000 emplois à temps plein.

Les principaux domaines d'activités concernent : travaux de pose de canalisations électriques en aérien et souterrain, études de réseau, forages dirigés, travaux de génie électrique et génie civil de construction, entretien ou modification de postes sources ou de distribution publique, réalisation de branchements individuels et collectifs, relève, pose de compteurs Linky.

S'agissant plus particulièrement de l'activité LINKY, Enedis a confié le recyclage des compteurs bleus aux Associations des Paralysés de France (APF) de la région (marché d'environ 200 000 euros en 2017 et une dizaine d'emplois à temps plein). Pour la pose des compteurs Linky, Enedis a signé onze marchés avec des entreprises implantées en région, créant ainsi près de 200 emplois répartis sur le Nord et le Pas-de-Calais

Enedis accompagne la CAPSO dans le développement économique de son territoire

Dans le cadre de son engagement au développement économique du territoire, Enedis accompagne la CAPSO et les investisseurs du territoire dans la définition de leurs besoins pour la viabilisation de la Zone d'Activités des Escardalles. En effet, le bilan de puissance est une étape majeure et primordiale pour assurer la meilleure solution technico-économique d'une zone d'activité. Néanmoins, la collectivité manque souvent, à cette étape du projet, de visibilité sur les futurs besoins des différents consommateurs. Forte de son expertise, Enedis a pu consolider les choix du client en se basant sur différents ratios et différentes configurations issues des nombreux projets déjà réalisés. Cette co-construction doit permettre la meilleure adaptabilité aux futurs investisseurs. Elle peut ainsi favoriser le développement et la création d'emplois sur le territoire. Les travaux sont actuellement en cours pour l'arrivée des futures entreprises en 2020.

Enedis au service de l'entreprise Goodman pour le développement économique du territoire d'Osartis Marquion

Début septembre, sur la commune de Brebières, dans la Communauté de Communes Osartis Marquion, les techniciens Enedis ont réalisé un tour de force pour déplacer un ouvrage (poste de distribution) dans des délais très serrés. La raison ? L'implantation d'une entreprise avec à la clé 300 emplois.

Un enjeu fort en termes de présence territoriale qui a pu être réalisé grâce à l'ensemble des parties prenantes : la société Goodman, la FDE 62 et Enedis. En effet, cela a permis de rétrocéder le terrain en question à la FDE 62, la seule Autorité Organisatrice de la Distribution d'Energie sur le département du Pas-de-Calais. La FDE 62 le cédera à son tour à la société Goodman qui va implanter un centre de logistique.

L'opération de déplacement d'ouvrage s'est réalisée sans gêne pour les riverains qui ont bénéficié de l'apport d'un Groupe Electrogène le temps des travaux. Prochaine étape à suivre avec notamment le début des travaux sur la zone concernée et la pose et le raccordement d'un poste de distribution pour les besoins de cet industriel.

Réinsertion et retour vers l'emploi avec le Chantier Educatif Permanent

Partenaire d'Unartois dans le cadre des « Chantiers Educatifs Permanents », Enedis accompagne les jeunes de 16 à 21 ans vers l'emploi, en leur confiant des chantiers d'insertion. En 2018, 3 postes de distribution ont été remis au goût du jour par les jeunes.

Pour 2019, pour compléter son accompagnement, Enedis a remis un véhicule à Unartois le 17 janvier à Arras permettant ainsi à l'association de faciliter les déplacements des jeunes pour se rendre sur les chantiers.

Afin de sceller ce partenariat, une convention a été signée le 1er juillet et ce pour 3 années. Au programme : équipement informatique, formations numériques et mise en relation avec toutes les

communes de la Communauté Urbaine d'Arras pour proposer des chantiers tout au long de l'année !

Quand Enedis fait rimer réinsertion et rénovation

Enedis souhaite, dès que cela est possible, intégrer ses ouvrages électriques dans l'environnement. Certains postes de distribution électrique sont ainsi remis en peinture pour mieux répondre aux besoins environnementaux de la collectivité. De par ses valeurs de service public autour de la solidarité, le Distributeur donne la possibilité à des associations locales d'œuvrer à ses côtés pour la réalisation d'œuvres d'art.

Ainsi, la convention de partenariat entre Saint-Martin-lez-Tatinghem et Enedis marque la volonté commune de s'engager dans une démarche originale de valorisation du patrimoine de la commune, notamment électrique. L'objectif est de contribuer à une meilleure intégration paysagère des postes de distribution publique par leur mise en valeur ou leur détournement. L'artiste peintre, mis à disposition par la ville, a réalisé les travaux d'embellissement de ce poste. Enedis et la commune de Saint-Martin-lez-Tatinghem marquent ainsi leur volonté commune de valoriser le patrimoine public, de faire de la pédagogie autour de la prévention des risques électriques ainsi que de mobiliser le tissu local. La fresque a été inaugurée le 19 octobre dernier.

Enedis et l'entreprise adaptée A.F.A.P.E.I travaillent ensemble pour embellir des postes de distribution. Au travers ce partenariat, Enedis confie à l'AFAPEI l'entretien extérieur des postes de transformation (maçonnerie, menuiserie, serrurerie, couverture) situés sur les communes du Calaisis, du Boulonnais et du secteur de Berck. En privilégiant une entreprise adaptée pour la rénovation de leurs postes de distribution, Enedis réaffirme son engagement pour l'intégration professionnelle, le maintien dans l'emploi et l'évolution de carrière des personnes en situation de handicap.

A Rouvroy**,** Enedis a également signé une convention de partenariat pour l'intégration des ouvrages électriques dans l'environnement. Ainsi, trois postes de distribution publique ont fait l'objet d'un embellissement par les jeunes du Centre Animation Jeunesse et la Maison des Jeunes de la Commune.

Les acteurs de l'habitat collectif, un atout pour l'économie locale

Le 14 juin, Enedis a signé avec la Fédération des Promoteurs Immobiliers Hauts-de-France (FPI) une convention de partenariat pour une meilleure qualité de service, qui passe par une meilleure écoute de leurs besoins, des raccordements facilités, et le développement de la mobilité électrique. L'objectif est ainsi de faciliter les démarches pour les promoteurs et ainsi répondre à un enjeu fort au service du développement du territoire.

Autre partie prenante de l'habitat collectif dont la mission est indispensable sur notre territoire du Pas-de-Calais : les bailleurs sociaux. Ainsi, Enedis a invité l'ensemble des bailleurs à Arras le 28 juin afin d'échanger sur les sujets d'actualité tels que la Loi Elan et la mobilité électrique. Afin de sceller son partenariat et s'engager dans les actions, Enedis a signé une convention avec l'URH Hauts-de-France lors du congrès de l'USH qui s'est tenu à Paris en septembre.

Enedis et Campus Vert partenaires pour la revalorisation des territoires ruraux

Le 21 novembre 2019 Enedis s'est associée au Campus Vert au travers d'une convention de partenariat pour faciliter le développement économique en zone rurale en accompagnant les exploitants agricoles dans leurs démarches de mise à disposition de logements auprès des étudiants.

Pur produit du Pas-de-Calais, l'association Campus Vert, soutenue par Le Fonds Européen Agricole pour le Développement Rural (FEADER), a été lancée en 1995, par trois agriculteurs du Béthunois, afin de proposer à de jeunes étudiants de louer un studio installé au cœur d'une ferme. Au départ réservé au Nord-Pas de Calais, ce concept a rapidement convaincu la Bretagne, la Picardie mais aussi l'Ile-de-France. Aujourd'hui, ce sont plus de 120 agriculteurs qui se sont lancés dans l'aventure et près de 800 étudiants par an qui ont été séduits par ce mode de vie qui leur permet de se loger à des prix 20 à 30% moins cher que ceux du marché dans un contexte d'accroissement important de la précarité étudiante. Cette démarche offre aux jeunes des conditions de vie favorables indispensables à une vie étudiante épanouie. Pour ce faire, Campus Vert ne concerne que les fermes situées à moins de 20 minutes de transport des villes universitaires.

En outre, le département est riche d'un espace rural remarquable tant par sa qualité que par sa diversité. Les campagnes disposent de ressources naturelles indispensables au développement d'énergies renouvelables en faveur de la transition énergétique. Il est donc primordial de valoriser économiquement les zones rurales du Pas-de-Calais, atouts majeurs de la redynamisation du territoire. Aujourd'hui, la capacité d'accueil, les réseaux, les équipements scolaires et les services déjà présents en milieu rural se présentent comme une alternative peu coûteuse aux problématiques que rencontrent les villes : saturation, pollution… En louant ces studios aux étudiants, les agriculteurs de Campus Vert disposent d'un complément de revenu qui leur permet d'être acteurs du maintien et de la valorisation du patrimoine rural.

Acteur investi pour la transition énergétique et la sauvegarde du patrimoine rural, Enedis s'engage, à travers cette convention, à accompagner l'association Campus Vert dans l'ensemble du processus de raccordement des logements rénovés par les exploitants agricoles à destination des étudiants : de l'étude à la mise en service.

Enedis connecte les Bus à Haut Niveau de Service dans le bassin minier

Le nouveau réseau de bus du Syndicat Mixte des Transports Artois Gohelle, commun aux agglomérations de Béthune-Bruay, Lens-Liévin et Hénin-Carvin, a été mis en service le 1er avril 2019. Enedis facilite ainsi la mobilité en connectant les infrastructures de transport au réseau de distribution d'électricité : des travaux indispensables au bon fonctionnement du service de bus !

Ce projet d'ampleur engagé en 2015 avec le SMT Artois Gohelle représentant au total 115 kilomètres de lignes et 32 communes traversées a nécessité près de 4M€ de travaux pour Enedis.

Parmi les chantiers nécessaires à la réalisation du projet : le déplacement de lignes électriques et le renouvellement de plus de 10 km de câbles. Enedis a raccordé environ 400 infrastructures au réseau électrique : signalisation et feux tricolores assurant la priorité aux bus, billettique, arrêts de bus… Ce chantier a également nécessité de nombreux travaux de lignes souterraines dédiées. Le réseau électrique au service du réseau de transport, une réalité dans le bassin minier.

Enedis partenaire des accélérateurs REV3

Depuis les prémices de sa création, Enedis soutient la dynamique de la Troisième Révolution Industrielle et cela au travers de différentes actions. En tant qu'acteur impliqué dans le développement économique local, l'entreprise a souhaité s'impliquer dans la dynamique Rev3 au travers d'une convention de partenariat dès 2018. A ce titre, elle accompagne l'ensemble des accélérateurs rev3 et souhaite faire bénéficier ces jeunes entrepreneurs de son expertise pour les faire grandir et leur permettre de donner vie à leurs idées.

Etre partenaire de rev3 et de ses accélérateurs c'est mettre au service des talents des Hauts-de-France toute son expertise métiers et ses valeurs de service public pour faire émerger des pépites et les accompagner dans leur développement, en Hauts-de-France, en France et à l'international. Ainsi sur le territoire du Pas-de-Calais, Enedis accompagne le dispositif des accélérateurs de Calais et de Lens/Liévin.

LES PERSPECTIVES ET ENJEUX POUR 2020

L'année 2020 sera une année de co-construction avec l'autorité concédante pour la mise en place d'une organisation spécifique au regard du nouveau contrat de concession. En effet, le suivi des différents indicateurs du Schéma Directeur des Investissements déclinés dans les Plans Pluriannuels d'Investissements nécessite la création d'outils de suivi commun et de partage régulier entre les deux parties. En outre, les différentes obligations législatives qui entrent en vigueur en 2020 feront également l'objet d'échanges et d'une préparation adaptée.

En parallèle, Enedis poursuivra sa mission de service public auprès des différentes collectivités. En cette année électorale, le Distributeur aura à cœur de rencontrer les différents élus du Département pour leur présenter ses missions, son fonctionnement mais également les différentes solutions proposées en lien avec la Transition Energétique

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

L'ANNÉE 2019 EN QUELQUES DATES

Installation des compteurs Linky™

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

LES PERSPECTIVES ET ENJEUX POUR 2020

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Le réseau BT se décompose lui-même en :

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

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

	2018	2019
En agglomération	91%	**84%**
Hors agglomération	95%	**90%**
En zone classée	100%	**100%**
Total	**91%**	**85%**

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

Pour l'année 2019, la contribution d'Enedis au financement de travaux d'aménagement esthétique des réseaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage de l'autorité concédante s'est élevée à 1 700 k€, celle de la FDE 62 à 3 603 k€ et celles des communes à 3 183 k€.

A noter, Enedis a également réalisé des chantiers sous sa propre maîtrise d'ouvrage notamment le remplacement d'une cabine haute à Sailly-Labourse pour un montant de 42 506€.

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

Chantiers Article 8

Communes	Localisation	Montant contribution FDE 62	Montant contribution Enedis
ARDRES	Avenue de Calais: Tranche 3	25 511 €	22 052 €
ARQUES	Rues de la Gare et de Boulogne	10 487 €	9 004 €
AUDRUICQ	Rue du Fort Batard	51 015 €	- €
AUTINGUES	Rue Leulène (carrefour Rue Northout) (HTA)	6 233 €	- €
AVION	Rue Voltaire	77 011 €	28 444 €
BENIFONTAINE	Rue Victor Hugo	5 785 €	4 054 €
BEUVREQUEN	Rue Principale Tranche 1 à 3	192 785 €	86 640 €
BILLY-MONTIGNY	Rue Gambetta – Tranche Ferme	60 219 €	33 570 €
BOULOGNE-SUR-MER	Rue du Camp de Droite	79 526 €	49 980 €
BOULOGNE-SUR-MER	Avenue John Kennedy	115 955 €	51 771 €
BOURS	Rue de l'église	16 602 €	20 651 €
BRUAY-LA-BUISSIERE/CABBALR	Impasse Toupy (cité des électriciens) - Phase 1	9 638 €	9 250 €
CAGNICOURT	Rue du Général de Gaulle	106 032 €	56 991 €
CARVIN	Rue Joffre (Entre la rue du faux Puits & la rue Sorriaux)	50 721 €	29 194 €
COQUELLES	Rue de Bergneuilles	8 613 €	- €
CORBEHEM	Rue du chemin brûlée	136 114 €	56 161 €
COULOGNE	Rue Armand Lefebvre	37 208 €	- €
COURRIERES	Rue Roger Salengro	90 284 €	- €
COURSET	Rue de Sacriquier: Tranche conditionnelle	14 302 €	11 760 €
CUCQ	Carrefour RD 940 et 143	19 573 €	16 778 €
ECOURT SAINT QUENTIN	Rue du Fourmont	18 702 €	16 846 €
ESCALLES	Zone 2 : Départementale 940 = Tranche 2	11 796 €	11 100 €
ESCALLES	Zone 3 : Route de Peuplingues = Tranche 1	13 513 €	13 304 €
ETAPLES-SUR-MER	Rues de Montreuil, du Général Obert et Maurice Raphael	24 016 €	24 928 €
FERQUES	Rue de la Mine et rue du Mont Saint Pierre	49 120 €	27 732 €
FOUQUEREUIL	Voyette "Le Village"	19 991 €	8 320 €
FOUQUIERES-IES-BETHUNE	Rue Ferdinand Fanien et rue du Gros Moulin	44 169 €	40 556 €
HAILLICOURT (SMT)	Chemin latéral	30 778 €	27 987 €
HAPLINCOURT	Rue de Bapaume (Tranche 1)	104 332 €	70 339 €
HAPLINCOURT	Rue de Barastre (Tranche 2)	45 445 €	29 846 €
HAPLINCOURT	Rues Martin Tonnelier, de l'enfer et de la Croix (Tranche 3)	54 807 €	51 853 €
HENIN-BEAUMONT (SMT)	Secteur 1 et 2 BHNS: Bld Salvador Allende et Bld Gabriel Peri - T06	120 953 €	49 622 €
HENIN-BEAUMONT (SMT)	Secteur 4 BHNS: Rues des Girondins et Jules Guesde	37 096 €	21 116 €
HENIN-BEAUMONT (SMT)	Rue Paul Vaillant Couturier	32 495 €	20 446 €
HENIN-BEAUMONT (SMT)	Boulevard Fernand Darchicourt - Partie 1 à 3	133 898 €	119 394 €
HENINEL	Place de la Mairie (Centre Bourg)	25 372 €	- €
HERMAVILLE	Rue de Lattre Saint-Quentin	9 343 €	8 272 €
HERMAVILLE	Rue du Moulin	23 887 €	21 592 €
LA CAPELLE-Lès-BOULOGNE	Rue Jean Legrand	34 428 €	29 566 €
LE TOUQUET	Intersection des avenues du Golf et Stoneham	9 147 €	7 949 €
LE TOUQUET	Carrefour Avenue du Général de Gaulle / Avenue Louis Quetelart	30 702 €	20 863 €
LEFOREST (CAHC)	Rue Basly	134 601 €	73 232 €
Lens (CALL)	Rue Arthur Fauqueur	66 039 €	- €
LIBERCOURT / CAHC	Allée des Jacinthes	10 785 €	9 187 €
LIBERCOURT / CAHC	Rue des Jonquilles, Allée des Pivoines et Allée des Bleuets	57 896 €	34 926 €
LIEVIN	Rue Chevalier de la Barre	17 881 €	7 841 €
LOISON-SOUS-LENS	Rue Pasteur	12 554 €	10 245 €
LOISON-SOUS-LENS	Rue des Jacinthes	17 275 €	- €
LONGUENESSE	Rue de la Libération	14 207 €	14 509 €
MARCK	Place de l'Europe, rue Gaston Paris et rue Saint Martin - Tranche 2	36 063 €	27 340 €
MAZINGARBE	Rue Lefebvre (Place Salengro)	33 525 €	33 480 €
NEUFCHATEL-HARDELOT	Avenue François 1er Phase 2	24 471 €	16 850 €
NEUFCHATEL-HARDELOT	Rue des Allées: Tranche 3 et rue des Sons de ville	103 514 €	60 319 €
NOEUX LES MINES	Giratoire rues de l'Egalité (RD 65) et Lavoisier	9 295 €	5 328 €
NOYELLES-GODAULT	Place du Général de Gaulle (Angle Rues de l'Egalité & Pasteur)	14 849 €	- €
NOYELLES LES VERMELLES	Résidence Faneuil (rues des Pinsons, Rossignols et Fauvettes)	29 264 €	25 251 €
OIGNIES/ CAHC	Rue Jaurès	55 762 €	25 796 €
PALLUEL	Rue d'en Haut	12 593 €	- €
PEUPLINGUES	Rue et Impasse du Moulin	13 191 €	- €
PITTEFAUX	Zone 1 Route de Wierre Effroy et Zone 4 Route de Hesdres (2ème partie)	22 259 €	- €
RACQUINGHEM	Impasse Herber	15 974 €	9 813 €
RACQUINGHEM	Rue de Roquetoire	26 645 €	17 611 €
RANG-du-FLIERS	Rue du Bois des Sapins	69 253 €	- €
SAINTE-CATHERINE-LES-ARRAS	Route nationale de Lens (Phase 1 et 2)	90 231 €	18 811 €
SAINT FOLQUIN	Rue Léon Couste	32 708 €	- €
SAINT MICHEL SUR TERNOISE	Rue des Granges	13 032 €	12 477 €
SAINT MICHEL SUR TERNOISE	Rue d'Arras	109 220 €	65 938 €
TILLOY LES HERMAVILLE	Rue du Faubourg	28 107 €	- €
VILLERS AU BOIS	Grand rue et rue de Mont Saint Eloi	65 322 €	40 150 €
VIOLAINES	Rues de la Grand'Place, de l'Eglise, des Chats, des Cèdres, Pierre Lecoeuche et Allée des Ecoles	96 319 €	58 162 €
WAILLY-BEAUCAMP	RD901 - Phase 1	142 723 €	- €
WIERRE EFFROY	Rue de Marquise	30 037 €	24 803 €
WIMEREUX	Avenue Foch Phase 1	161 032 €	- €
WIRWIGNES	Rues de Boulogne et de Desvres	48 354 €	- €
		3 602 585 €	**1 700 000 €**

Zoom sur le chantier de Violaines

L'anticipation et la collaboration sont indispensables pour un chantier réussi. La commune de Violaines l'a bien compris. Afin d'éviter les travaux à répétition et d'occasionner une gêne trop importante pour les citoyens, la commune a souhaité coordonner plusieurs chantiers en même temps. Ainsi, l'enfouissement du réseau électrique et l'ouverture des tranchées a permis également de procéder au passage de la fibre mais également aux travaux spécifiquement liés au réseau d'eau. Toutes ces informations ont été portées début février en réunion publique et appréciées par tous !

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Quand Enedis installe un nichoir pour faucon crécerelle sur un poteau HTA en partenariat avec la LPO à Saint-Omer

Le 25 juin 2015, un nichoir à Faucon Crécerelle a été mis en place sur le site de la réserve naturelle régionale du plateau des Landes du Bribrou à Henringhem près de Saint-Omer. Réalisée en partenariat avec la LPO (Ligue de Protection des Oiseaux) et en présence d'Eden 62, cette opération vise à préserver l'espèce présente dans la région. Cette pose de nichoir entre dans le cadre d'une convention de partenariat signée entre Enedis et la LPO afin de préserver les espèces

À Nieurlet, Enedis mène la barque du réseau électrique

Du 4 au 6 juin 2019, les équipes et prestataires d'Enedis sont intervenus pour rénover une partie du réseau de distribution d'électricité dans les marais de l'Audomarois et plus précisément sur la commune de Nieurlet. Une opération particulière car l'emplacement du réseau électrique y est peu accessible et hommes et matériels s'y sont rendus en barque.

Parmi ses missions de service public, Enedis achemine l'électricité sur l'ensemble du territoire et assure la continuité d'alimentation électrique partout, par tous les temps et dans toutes les conditions. Le chantier en est un bel exemple.

En effet, 3 kilomètres de réseau électrique devaient être rénovés pour assurer une bonne qualité de l'alimentation électrique du secteur. Mais leur situation en plein cœur du marais de l'Audomarois rend les poteaux difficilement accessibles. Pour s'y rendre et acheminer le matériel, les équipes d'Enedis et de son prestataire VF Electro ont emprunté les canaux.

Impossible également d'approcher les foreuses et grues habituelles trop encombrantes, trop lourdes et dont l'impact sur la nature environnante serait conséquent. Plusieurs poteaux de 600 kg chacun ont été implantés à la main. Ce chantier atypique représente pour Enedis un investissement de 35000 euros et a permis de fiabiliser l'alimentation d'environ 40 foyers.

enedis

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Sur le département du Pas-de-Calais, en 2019, le déploiement de la fibre optique s'est poursuivi. Au total 983 km de fibre ont été posés sur 24 756 supports.

Le tableau suivant précise le nombre de supports utilisés pour le déploiement de la fibre sur le Département du Pas-de-Calais :

Nombre du supports mis à disposition - THD

Opérateurs	2016	2017	2018	2019	Total général
COMPLETEL			9	32	41
ORANGE	210	1 968	5 178	7 507	14 863
SFR			527	2 153	2 680
SMO		135	8 220	20 248	28 603
COVAGE	1123	948	1225	14	3 310
Total général	**1333**	**3051**	**15159**	**29954**	**49497**

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

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

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

L'appréciation de la qualité d'alimentation sur le territoire de votre concession tient compte des incidents majeurs survenus en 2019, des principales actions d'amélioration mises en œuvre dans l'année et de l'évolution des indicateurs de suivi de la qualité.

LA CONTINUITÉ DE L'ALIMENTATION EN ÉLECTRICITÉ

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

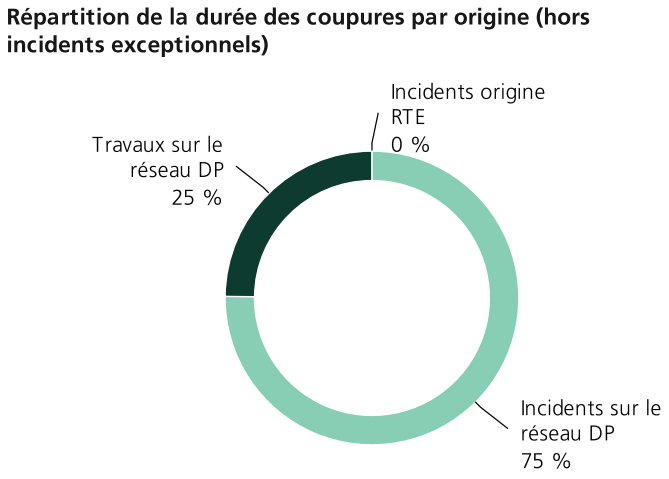
Durée moyenne annuelle de coupure *(en min)* (Concession)

	2018	2019	Variation *(en %)*
Toutes causes confondues (critère B Concession)[1]	62,7	**56,5**	**-10%**
Toutes causes confondues hors incidents exceptionnels (critère B HIX)[2]	58,4	**55,5**	**-5%**
Dont origine RTE (incident sur le réseau de transport)	12,2	**0,0**	**-100%**
Dont incident sur le réseau de distribution publique	35,8	**41,7**	**17%**
Dont incident poste source	1,1	**1,5**	**33%**
Dont incident réseau HTA	25,6	**30,9**	**20%**
Dont incident réseau BT	9,0	**9,3**	**4%**
Dont travaux sur le réseau de distribution publique	10,4	**13,8**	**32%**
Dont travaux sur le réseau HTA	5,9	**8,4**	**42%**
Dont travaux sur le réseau BT	4,5	**5,4**	**20%**

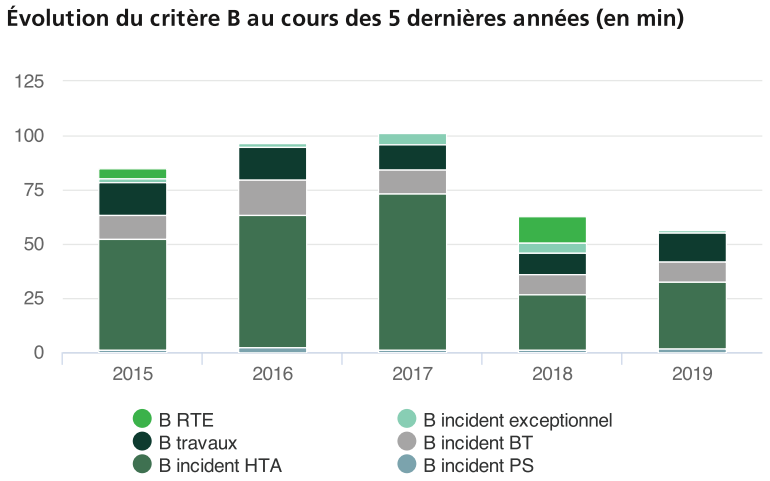
(1) La continuité de l'alimentation est évaluée à partir d'un indicateur que le concessionnaire suit dans le temps : le critère B. Il mesure le temps, exprimé en minutes, pendant lequel un client alimenté en basse tension est en moyenne privé d'électricité, quelle que soit la cause de l'interruption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

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

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



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



En 2019, au regard des éléments ci-dessus, le critère B toutes causes confondues connait une baisse relativement significative par rapport à l'année précédente. Il est cependant à noter que cette baisse est liée à plusieurs facteurs dont le critère B RTE 2018 élevé (12min contre 0 en 2019). Il est également important de spécifier que le critère B exceptionnel de 1 min ne comporte aucun évènement climatique filtré, uniquement des causes spécifiques (malveillance, vol de métaux, coupure à la demande des autorités, incendie d'origine externe) et cela concerne 6 coupures.

Cependant, le critère B HIX hors RTE est en hausse (+9min), cela s'explique notamment par :

- **les incidents HTA : + 5min**

Pour rappel, 2018 était une année historique en terme de qualité de fourniture et le seul évènement majeur, la tempête de neige et givre du 03 Janvier a été classée en Exceptionnel. Ainsi 2019, bien qu'apparaissant en hausse par rapport à 2018, confirme en réalité la baisse tendancielle qu'on observe depuis plusieurs années. La hausse 2019 s'explique principalement par une année moins clémente climatiquement, avec notamment la tempête Eberhard du 10 Mars non classée en Excep-

tionnel : 31 incidents HTA, 30 incidents BT qui entraîne une hausse de 3.9min en terme de critère B.

- **les travaux : + 3min**

L'augmentation du critère B s'explique également par le nombre de coupures pour travaux liés notamment au plan d'action élagage HTA lancé pour 3 ans à compter de 2019.

En résumé, cette chronique du critère B de 2015 à 2019, prend en considération les tempêtes Nanette de 2016 et Ana en 2017, ce qui explique le niveau élevé du critère B par rapport aux autres années. Ainsi, la hausse de 2 minutes de critère B par rapport à 2018 peut sembler toute relative au regard de la tendance à la baisse de 26 minutes par rapport à 2015 ; d'autant plus que le principal événement climatique de 2018, tempête de neige et givre du 3 Janvier, a été classé comme événement exceptionnel contrairement à la tempête Eberhard de Mars 2019.

En outre, 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.

Cette définition du critère B FDE est valable pour 2019 mais évoluera en 2020 dans le cadre du nouveau contrat de concession comme cela est indiqué dans la partie «perspectives et enjeux 2020» de ce chapitre.

Les principaux événements ayant impacté en 2019 le critère B au périmètre de la concession

L'année 2019 n'a connu qu'un événement important et deux autres de plus faible envergure :

- Tempête Eberhard du 10 Mars : 31 incidents HTA, 30 incidents BT qui entraînent une augmentation de 3.9min du critère B
- Episode de canicule avec un pic de chaleur le 25 juillet et forts coups de vent le 14 octobre qui cumulent à eux deux 16 incidents HTA, 11 incidents BT et ainsi une hausse de 3.9min du critère B.

Mars 2019 : des vents violents balaient l'Arrageois

Le 10 Mars 2019, la région a été balayée par une importante tempête. Le vent particulièrement violent sur l'Arrageois a provoqué d'importants dégâts sur le réseau électrique notamment à cause des chutes d'arbres. Au plus fort de la crise 35 000 clients ont été impactés. Au total, 150 techniciens Enedis et une soixantaine de salariés des entreprises prestataires étaient au rendez-vous pour réalimenter les clients au plus vite. Avec le renfort d'équipes de Centre Val de Loire et d'Île de France – Est, 90% des clients ont pu être réalimentés dans la soirée. Passée la nuit, un hélicoptère a pu décoller pour effectuer une visite de lignes et engager au plus vite les réparations qui s'imposaient.

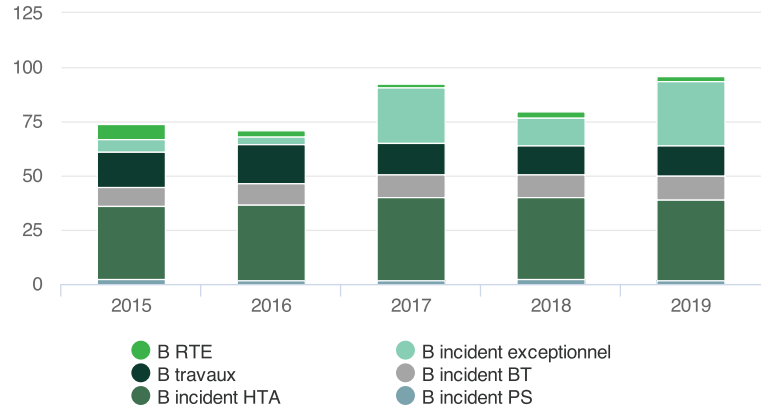
Au niveau national

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

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

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

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



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

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

Les enjeux de la gestion patrimoniale du réseau

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

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

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

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

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

LE NOMBRE DE CLIENTS AFFECTÉS PAR CES PERTURBATIONS

Nombre de clients BT (Concession)

	2018	2019	Variation *(en %)*
Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min), toutes causes confondues	306	**428**	**39,9%**
Coupés pendant plus de 5 heures consécutives*, toutes causes confondues	19 415	**29 030**	**49,5%**

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

Comme évoqué précédemment dans l'analyse de l'évolution du critère B, le département a fait face à plusieurs aléas climatiques en 2019 ayant ainsi engendré un nombre de coupures plus significatif qu'en 2018.

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

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

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

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

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

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

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

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

Clients BT mal alimentés (Concession)

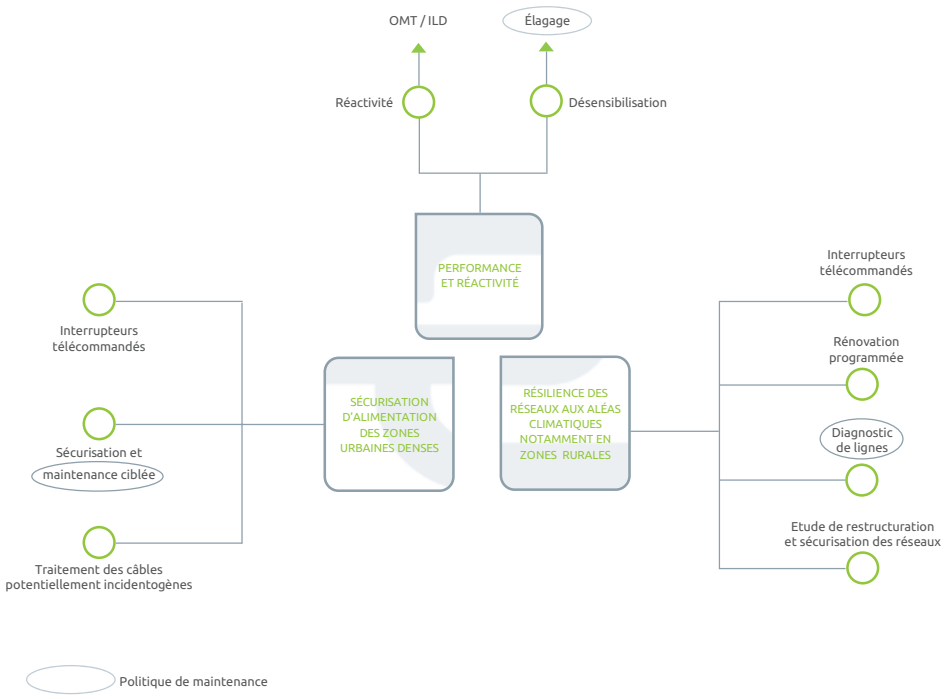
	2018	**2019**	**Variation** *(en %)*
Nombre de clients BT dont la tension d'alimentation est inférieure au seuil minimal de tension admissible	4 738	**5 906**	**24,7%**
Taux de clients mal alimentés (CMA) sur le territoire de la concession *(en %)*	0,6%	**0,8%**	**23,6%**

Il est à préciser une légère hausse en valeur absolue en 2019 mais restant très en dessous du seuil fixé par le décret qualité (3%). Enedis continue d'investir sur ses réseaux, notamment en renforcement, afin de maintenir un bon niveau de qualité d'alimentation.

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

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

Dans la continuité du travail initié par les deux parties depuis plusieurs années et fort d'un diagnostic technique précis, la politique d'investissements de maintenance et de développement des réseaux sur le territoire peut être résumée comme suit :



Ainsi, pour l'année 2019, les résultats pour chaque levier sont décrits ci-dessous :

Levier 1 : performance et réactivité

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. Au total à fin 2019, 419 OMT dont 69 sur la dernière année ont été installés sur le territoire.

Concernant l'élagage, ce sont plus de 2 308 k€ investis sur la HTA et la BT au service de la performance du réseau.

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

Pour répondre aux enjeux de ce levier, Enedis s'appuie sur :

- les chantiers de rénovation programmée : 66 km de travaux clôturés
- les diagnostics de lignes : 362 km de lignes visités
- les études de restructuration : 6,4 M€ consacrés en 2019 à la sécurisation du réseau HTA face aux aléas climatiques, la restructuration plus générale du réseau HTA, et l'enfouissement des lignes aériennes HTA et BT du département

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.

Pour rappel, afin d'identifier les zones urbaines denses avec une forte concentration de population, on se base sur la segmentation des zones d'alimentation représentatives de la densité de population.

Ces zones identifiées de 1 à 4 sont définies comme suit :

- Zone 1 : agglomération de moins de 10 000 habitants
- Zone 2 : agglomération de 10 000 à 100 000 habitants
- Zone 3 : agglomération de plus de 100 000 habitants hors communes de plus de 100 000 habitants et banlieue parisienne
- Zone 4 : commune de 100 000 habitants et proche banlieue parisienne

Le domaine de l'urbain dense couvre l'ensemble des communes et des agglomérations de plus de 100 000 habitants, soit les zones 3 et 4.

La zone urbaine dense est desservie par deux familles de postes sources :

- Ceux dédiés exclusivement à cette zone
- Ceux alimentant à la fois la zone urbaine dense et les territoires périurbains voire ruraux.

Les premiers sont directement qualifiés de postes sources en zone urbaine dense. Pour les seconds, seuls ceux alimentant de manière significative la zone urbaine dense telle que définie précédemment acquièrent ce qualificatif. Cette notion est traduite par le respect d'au moins une condition suivante :

- Au moins 80 % des clients alimentés par le poste sources sont en zone 3 ou 4
- Au moins 80% de la puissance du poste dessert les zones 3 ou 4
- Le poste dessert à minima 20 000 clients dans la zone 3 ou 4

En réponse à ce levier :

- sécurisation et maintenance ciblée des postes sources en zone urbaine dense (ZUD) : 3 300 K€
- mise en place d'interrupteurs télécommandés dont les investissements sont inégrés dans l'enveloppe des 8 M€ sur 5 ans (2015-2019)
- traitement des câbles potentiellement générateurs d'incidents qui représente une partie de l'enveloppe globale des 35,5 km de CPI HTA et 6 km de CPI BT résorbés sur l'ensemble du territoire.

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

Au périmètre de la concession, le montant des dépenses d'investissement d'Enedis en 2019, pour le domaine concédé et les biens propres du concessionnaire, est présenté dans le tableau ci-après. Les investissements correspondent aux dépenses enregistrées sur l'année 2019. La présentation des investissements a été actualisée en 2019 suite à la publication de l'arrêté du 6 janvier 2020 pris en application de l'article R. 111-19-10 du Code de l'énergie et portant format des informations relatives aux réseaux de distribution publique d'électricité issues des conférences départementales mentionnées au troisième alinéa du I de l'article L. 2224-31 du Code général des collectivités territoriales.

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

	2018	2019
I. Raccordements des utilisateurs consommateurs et producteurs*	26 019	**20 751**
Dont raccordement des consommateurs HTA	631	**882**
Dont raccordement des consommateurs BT	13 726	**14 122**
Dont raccordement des producteurs HTA	6 235	**1 669**
Dont raccordement des producteurs BT	522	**529**
II. Investissements pour l'amélioration du patrimoine	42 655	**43 478**
II.1 Investissements pour la performance et la modernisation du réseau	36 098	**36 425**
Dont renforcement des réseaux BT	2 023	**1 612**
Dont renforcement des réseaux HTA	996	**1 289**
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)	450	**476**
Dont actions visant à améliorer la fiabilité des réseaux et des postes (hors programmes de prolongation de durée de vie)	19 965	**19 323**
Dont actions visant à améliorer la fiabilité des réseaux et des postes (programmes de prolongation de durée de vie)	1 061	**1 860**
Dont moyens d'exploitation	1 115	**483**
Dont smart grids	83	**335**
Dont compteurs communicants	10 405	**11 047**
II.2 Investissements motivés par des exigences environnementales et des contraintes externes	6 557	**7 054**
Dont intégration d'ouvrages dans l'environnement	1 746	**1 807**
Dont sécurité et obligations réglementaires	2 160	**2 432**
Dont modification d'ouvrages à la demande de tiers	2 652	**2 815**
III. Investissement de logistique	1 921	**503**
IV. Autres investissements	0	**-1**
Total (= I + II.1 + II.2 + III + IV) *(en k€)*	70 595	**64 731**
Dont total des investissements concernant les postes sources	4 962	**3 645**
Dont création de capacités d'accueil des ENR dans les postes sources	2 145	**214**

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

Les investissements réalisés en 2019 sont en inflexion par rapport à 2018 et cela peut s'expliquer ainsi :

- La baisse de 5,8 M€ entre deux exercices est en majorité due à la baisse sur le raccordement

En effet, la baisse du nombre de raccordements des producteurs HTA (-4,6 M€) et par ricochet le développement poste source lié au S3REnR expliquent le recul des investissements notamment dû

au fait que 2019 est une année charnière entre deux S3REnR. Ainsi, une reprise sera amorcée d'abord sur les investissements postes sources avec le nouveau S3REnR puis sur les investissements HTA (développement du réseau pour raccorder les nouvelles installations EnR aux postes sources développés)

Au-delà du S3REnR, les investissements liés aux raccordements de consommateurs HTA et BT et de producteurs sur le réseau BT sont constants.

■ Les investissements liées à la logistique/immobilier (chapitre III) sont également en recul (-1,4 M€), ceci s'explique par une optimisation des coûts dans ce domaine et sur le fait qu'aucune opération d'envergure n'a eu lieu durant l'année.

En revanche, il est toutefois important de préciser que l'effort sur l'amélioration du patrimoine est quelque peu à la hausse (+800k€) :

■ Le domaine performance et modernisation (chap II.1) connaît une augmentation de 300 k€ notamment sur :

- Le budget alloué à l'amélioration de la fiabilité est avec hausse notamment sur les chantiers de rénovation programmée.
- Le budget relatif aux exigences règlementaires connaît une hausse (chapII.2) principalement liée à la sécurité et plus précisément à la cartographie.

En outre, les investissements postes sources réalisés en 2019 sont en ligne avec ceux prévus. Il s'agit de programmes pluriannuels pour lesquels les dépenses sont réparties sur plusieurs années selon les phases des chantiers.

En parallèle des éléments présentés dans le tableau, nous pouvons ajouter pour 2019 les recettes et participations de l'ordre de 15 886 € (15 000 € en 2018) et un total net des investissements à hauteur de 48 845 € (55 595 € en 2018).

Investissements sur la concession - vision détaillée

	2018	2019	2019 - BT	2019 - HTA	2019 - Moyens-Support-Logistique	2019 - Postes Sources
I - Raccordements des consommateurs et producteurs	26 019	20 751	16 183	4 266	0	301
Dont raccordement des consommateurs HTA	631	882	0	882	0	0
Dont raccordement des consommateurs BT	13 726	14 122	14 122	0	0	0
Dont raccordement des producteurs HTA	6 235	1 669	0	1 582	0	87
Dont raccordement des producteurs BT	522	529	529	0	0	0
II - Investissements pour l'amélioration du patrimoine	42 655	43 478	24 537	13 572	2 026	3 344
II.1 - Investissements performance et modernisation du réseau	36 098	36 425	19 503	13 291	458	3 173
Dont renforcement des réseaux BT	2 023	1 612	1 612	0	0	0
Dont renforcement des réseaux HTA	996	1 289	0	1 289	0	0
Dont amélioration de la résilience réseaux et postes	450	476	0	476	0	0
Dont amélioration fiabilité réseaux et postes hors PDV	19 965	19 323	6 653	9 800	0	2 870
Dont amélioration fiabilité réseaux et postes - PDV	1 061	1 860	0	1 726	0	134
Dont moyens d'exploitation	1 115	483	0	0	458	25
Dont Smart-Grids	83	335	191	0	0	144
Dont compteurs communicants	10 405	11 047	11 047	0	0	0
II.2 - Investissements exigences environnementales-contraintes ext.	6 557	7 054	5 033	281	1 568	171
Dont intégration d'ouvrages dans l'environnement	1 746	1 807	1 807	0	0	0
Dont Sécurité et obligations réglementaires	2 160	2 432	531	281	1 568	52
Dont modification d'ouvrages à la demande de tiers	2 652	2 815	2 696	0	0	119
III - Investissements de logistique	1 921	503	0	0	503	0
IV - Autres investissements	0	-1	-1	0	0	0
Total	**70 595**	**64 731**	**40 719**	**17 838**	**2 529**	**3 645**
Dont total des investissements concernant les postes sources	4 962	3 645	0	0	0	3 645
Dont création de capacités d'accueil des ENR dans les postes sources	2 145	214	0	0	0	214

Sur le territoire de la concession, **la liste détaillée des dépenses d'investissement du concessionnaire en 2019, avec la localisation des travaux, sera jointe au compte-rendu d'activité de la concession.**

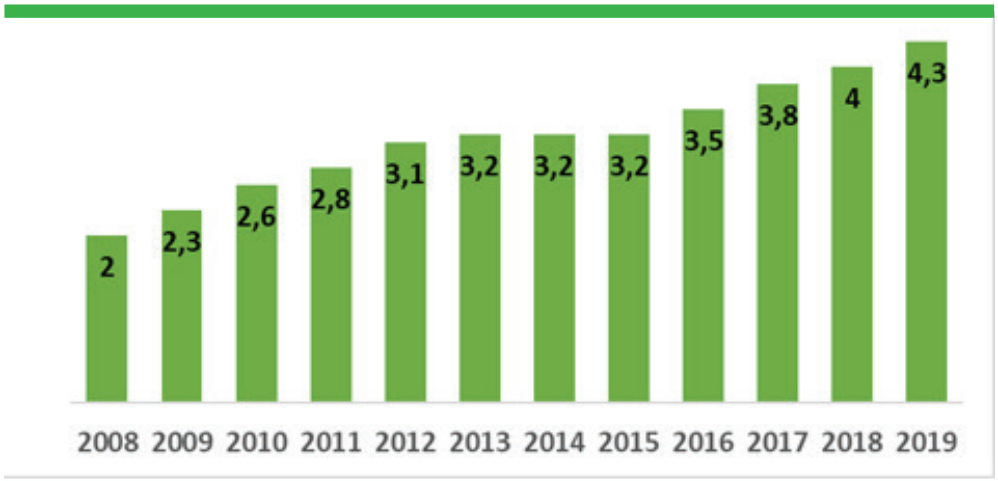
Au périmètre national

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

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

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

Montant des investissements Enedis (en Md€)



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

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

Les travaux dans les postes sources

A l'interface entre le réseau public de transport et le réseau public de distribution, 51 postes sources exploités par Enedis alimentent les réseaux HTA et BT de la concession, 38 d'entre eux sont situés sur le territoire de la concession et 15 alimentent une Zone Urbaine Dense et 3 postes complémentaires desservant Arras et Boulogne.

Poste Source	Objet des travaux	Période	Coût (en €)
Saint-Omer	Modernisation	2 019	1 945 836
Beuvry	Fiabilisation et passage en MALTEN	2 019	453 715
Sorrus	Travaux S3REnR et renouvellement	2 019	156 559
Marquise	Renouvellement	2 019	128 500
Frévent	Modernisation	2019/2022	34 013
Coupelle Neuve	Travaux S3RENR, ajout tranformateurs et rames	2016 /2021	91 193
Aire	Travaux S3RENR et remplacement disjoncteur HTB	2019/2022	72 227

Les travaux en HTA

Le territoire de la concession est desservi par plus de 11 128 km de réseau HTA soit 3 708 km en aérien et 7 420 km en souterrain. L'alimentation se fait principalement en 20 kV ; seul 24% du patrimoine est exploité en 15 kV. La majorité des travaux repose sur du renouvellement de réseau et la résorption de câbles CPI.

Travaux aériens HTA

Communes	Objet des travaux	Coût *(en €)*
THEROUANNE	Enfouissement PAC HTA - Départ Thérouanne - PS Aire	261 053
HERSIN COUPIGNY	Renforcement HTA - Départ Hersin - PS Barlin	242 942
BRUAY-LA-BUISSIERE	Renouvellement HTA - Départs Z.A.C et Hailli - PS Gosnay	213 394
PIERREMONT	Renforcement HTA - Départ Pernes - PS Hesdin	179 812
GUINES	Renouvellement HTA - Départ Rinxent - PS Marquise	143 644
EQUIHEN-PLAGE	Enfouissement HTA PAC- Départ Mahine - PS Verte Voie	124 568
HUBERSENT	Renouvellement HTA - Départ Frencq - PS Samer	119 468
SAILLY SUR LA LYS	Renforcement HTA - Départ St-Maur - PS Estaires	113 592
BETHUNE	Restructuration HTA - Départs Washin et Schene - PS Essars	72 130
ESTREE	Renouvellement HTA - Départ Attin - PS Sorrus	55 920
ACHIET LE GRAND	Renforcement HTA - Départ Grevil - PS Achiet	35 973
LA COUTURE	Restructuration HTA - Départ Leleu - PS Estaires	29 399

Travaux souterrains HTA

Communes	Objet des travaux	Coût *(en €)*
BOIS BERNARD	Sécurisation HTA - PS Avion et Hénin	196 795
LE TOUQUET	Renouvellement HTA - Départ Zoneco - PS Tringue	189 884
LENS	Renouvellement CPI - Rue Leon Blum - Départ Rosier - PS Mont Croisette	170 155
OIGNIES	Renouvellement CPI - Rue Jean Jacques Rousseau - Départ Rousseau - PS Carvin	147 123
BARLIN	Renouvellement CPI - D179 - Départ Varsovie - PS Barlin	129 784
ISBERGUES	Renouvellement CPI - Rue Docteur Roux - Départ Isbergue - PS Guarbecque	110 201
BILLY-MONTIGNY	Renouvellement CPI - Départ Zola - PS Vendin	88 599
MARCK	Renouvellement CPI - Rue du 28 septembre - départ ZI BEA - PS Garennes	86 824
CARVIN	Renouvellement CPI - Rue Louis Pasteur - Départ Saint-Jean - PS Carvin	85 750
CALAIS	Renouvellement CPI - Avenue Louis Bleriot/Rue de Vicq - Départ Bossuet - PS Garenne	82 963
MAZINGARBE	Renouvellement CPI - Rue Raoul Briquet - Départ Mazingarbe - PS Mont Croisette	82 617
MERICOURT	Renouvellement CPI - Départ Voltaire - PS Avion	74 708
BILLY-MONTIGNY	Renouvellement CPI - Rue de la Seine- Départ Hardelot - PS Avion	65 686
SALLAUMINES	Renouvellement CPI - rue Filipic - Départ Moisson - PS Mont Croisette	62 933
SALLAUMINES	Renouvellement CPI - Départ Hardelot - PS Avion	59 570
CALAIS	Renouvellement CPI - Boulevard Curie - Départ Tamari - PS Attaques	55 920
NEUFCHATEL-HARDELOT	Renouvellement CPI - Av Winston Churchill - Départ CVO 13 - PS Samer	52 826
LONGUENESSE	Renouvellement CPI - Impasse Guy Mollet - départ Desvrois - PS Saint-Omer	51 902
BEAURAINS	Renouvellement CPI - Départ Delato - PS Mofflaines	47 679

Travaux de prolongation de durée de vie

Communes	Objet des travaux	Coût *(en €)*
FERFAY	PDV- Zone 2/7 - Départ Nedonc - PS Pernes	171 195
CUINCHY	PDV- Zone 3 - Départ Cuinchy - PS Essars	92 459
RELY	PDV- Zone 6/7 - Départ Nedonc - PS Pernes	87 539
VERCHIN	PDV- Zone 11/12 - Départ Tangry - PS Pernes	86 696
FLORINGHEM	PDV- Zone 1/7 - Départ Nedonc - PS Pernes	80 703
HEUCHIN	PDV- Zone 9.1/12 - Départ Tangry - PS Pernes	76 898
CLETY	PDV- Zone 2/5 - Départ Fruger3 - PS Lumbres	76 221
BEALENCOURT	PDV- Zone 12/12 - Départ Tangry - PS Pernes	71 428
LUMBRES	PDV- Zone 1/6 - Départ OuveW - PS Lumbres	68 788
SELLES	PDV- Zone 7/14 - Départ Colembert - PS Desvres	61 028
AMES	PDV- Zone 3/7 - Départ Nedonc - PS Pernes	59 480
MENNEVILLE	PDV- Zone 2/14 - Départ Colembert - PS Desvres	54 100
BRUNEMBERT	PDV- Zone 8/14 - Départ Colembert - PS Desvres	53 358
LIERES	PDV- Zone 4/7 - Départ Nedonc - PS Pernes	47 900
COLEMBERT	PDV- Zone 11/12 - Départ Wierre - PS Marquise	44 860
HENNEVEUX	PDV- Zone 12/14 - Départ Colembert - PS Desvres	41 178
MONCHY-CAYEUX	PDV- Zone 7/12 - Départ Tangry - PS Pernes	37 378
SAINT-OMER	PDV- Zone 1/5 - Départ Desvroises - PS Saint-Omer	46 698
HENNEVEUX	PDV- Zone 13/14 - Départ Colembert - PS Desvres	34 434
CUINCHY	PDV- Zone 2 - Départ Cuinchy - PS Essars	30 538

Les travaux en BT

Le réseau BT est composé de 12 126 km dont 5 279 km en réseau souterrain et 6 848 km en réseau aérien, soit un taux d'enfouissement BT de 43,5%. Les travaux se concentrent essentiellement sur du renouvellement de réseau et dans la résorption de fils nus, un enjeu fort du nouveau contrat de concession.

Travaux BT souterrains

Communes	Objet des travaux	Coût *(en €)*
ANNEZIN	Renouvellement souterrain basse tension - rue des cityses	114 657
CARVIN	Renouvellement souterrain basse tension - rue Molière	112 679
ARRAS	Renouvellement souterrain basse tension - rue George Sand	111 450
BOULOGNE-SUR-MER	Renouvellement souterrain basse tension - rue de la lampe	94 017
CALAIS	Renouvellement souterrain basse tension - rue Tom Souville	87 756
LE TOUQUET-PARIS-PLAGE	Renouvellement souterrain basse tension - résidence du golf	80 321
BEAURAINS	Renouvellement souterrain basse tension - avenue des Alpes	71 837
SAINT-LAURENT-BLANGY	Renouvellement souterrain basse tension - rue d'Amboise	70 075
HARNES	Renouvellement souterrain basse tension - grand place	55 628
BETHUNE	Renouvellement souterrain basse tension - rue des roses	41 395
NEUVILLE-SOUS-MONTREUIL	Renouvellement souterrain basse tension - rue de la fosse bourguignoise	36 704
BEUVRY	Renouvellement souterrain basse tension - rue Mozart	23 691
CALAIS	Renouvellement souterrain basse tension - Rue Paul Gauguin	19 585

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

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

L'entretien des réseaux de distribution d'électricité en région Nord-Pas de Calais

Les travaux d'entretien des réseaux sont nécessaires pour assurer et améliorer la durée de vie des ouvrages électriques. Dans une recherche de performance économique, les actions mises en œuvre permettent d'une part, de garantir la sécurité des tiers et des intervenants, et d'autre part, de maintenir la qualité de fourniture au niveau souhaité.**L'ambition d'Enedis est de mener ce programme de manière cohérente sur l'ensemble du territoire de la Direction Régionale Nord-Pas de Calais.**

Le programme d'entretien annuel comporte des actions de diagnostics et d'essais. Ces actions permettent ensuite d'élaborer un programme d'entretien et de remise à niveau :

- *Les diagnostics* (visites hélicoptère ou terrain) permettent d'avoir une bonne connaissance de l'état des réseaux. Ils concernent les opérations d'inventaire d'élagage, les visites de postes HTA/BT, les mesures de terres, l'analyse d'huile des transformateurs….
- *Les essais*, permettent la détection anticipée des dysfonctionnements. On y trouve les essais des liaisons des organes de manœuvre télécommandé, les manœuvres d'appareillage HTA, les essais d'indicateur lumineux de défaut…
- *Les entretiens* garantissent le bon fonctionnement des ouvrages. On y trouve par exemple l'entretien des interrupteurs manuels ou télécommandés, des indicateurs lumineux de défaut…
- *Les remises à niveau* garantissent la conformité, l'esthétique, la sécurité des ouvrages. On y trouve l'amélioration de terres, le rehaussement des lignes basses, les travaux d'élagage et de débroussaillage, l'entretien des génies civils de poste, le remplacement des supports vétustes…

A l'échelle de la Direction Régionale Nord-Pas de Calais, un programme sur 3 années a été initié afin de maitriser le risque pour les tiers et maintenir un niveau de qualité de fourniture à la hauteur des attendus. Ainsi, Enedis réalise un cycle de remise à blanc sur 1100 km de réseau végétalisé sur la HTA. Ce cycle d'élagage prévoit le traitement d'un tiers des départs HTA par année priorisé selon les résultats de **la qualité de fourniture** ainsi que l'identification **des zones à risque** « végétation ». D'autres critères de priorisation tels que la **mutualisation des chantiers** et l'historique d'élagage sont également pris en compte.

SUR VOTRE CONCESSION :

Les dépenses de maintenance et d'élagage

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Maintenance BT	801	881	707	679	774	828
Maintenance HTA	696	735	694	854	843	755
Elagage BT	573	578	577	597	195	186
Elagage HTA	1187	1161	1516	1476	1859	2122
Postes HTA/BT	504	798	702	732	696	730
Branchement	27	23	51	39	93	109
Visite de ligne HTA/BT	282	290	305	334	352	345
TOTAL (en k€)	**4070**	**4466**	**4552**	**4711**	**4812**	**5075**

Un exemple concret de notre démarche élagage durable en partenariat avec le Parc National des Caps et Marais d'Opale

Le Parc constitue un espace naturel privilégié sur le territoire du Pas-de-Calais, avec une faune et flore remarquable mais aussi particulièrement fragile.

Dans le cadre de leurs missions et en adéquation avec leurs valeurs, Enedis et le Parc National des Caps et Marais d'Opale, en étroite collaboration, se sont engagés pour progresser sur la démarche de l'élagage durable. Ainsi la mise en commun des expertises de chaque partie mais également des bases de données, des programmes travaux et la réalisation de visites conjointes lorsque nécessaire permettent non seulement d'adapter les méthodes d'élagage mais aussi les plannings et les zones d'intervention.

Cet engagement initié depuis le second trimestre 2019 répond à un double objectif : permettre une amélioration significative de la qualité de fourniture tout en respectant le cadre d'intervention préconisé par notre partenaire dans le pur respect de la nature

Elagage réalisé sur les réseaux HTA

	2015	2016	2017	2018	2019
Longueur de réseau traité (en km)	179	225	216	282	204
Montants consacrés à ces travaux (en k€)	1161	1516	1476	1859	2122

Elagage réalisé sur les réseaux BT

	2015	2016	2017	2018	2019
Longueur de réseau traité (en km)	118	115	111	29	28
Montants consacrés à ces travaux (en k€)	578	577	597	195	186

Octobre 2019 : Enedis passe 200 kilomètres de réseau électrique au peigne fin en hélicoptère

Enedis a survolé près de 200 kilomètres de lignes haute tension en hélicoptère à basse altitude. L'objectif ? Faire un état des lieux du réseau électrique afin de le moderniser et d'optimiser les investissements. Afin d'entretenir et de moderniser les réseaux de distribution électrique, Enedis Nord-Pas de Calais investit 2,6 millions d'euros chaque année pour réaliser des visites de contrôle du réseau électrique aérien 20 000 volts.

L'opération d'octobre concerne le secteur des Flandres intérieures, la Côte d'Opale, le Béthunois et l'Arrageois. Chaque année, un tiers du réseau haute tension aérien fait l'objet d'un diagnostic par hélicoptère. Le résultat de l'inspection permet aux équipes d'Enedis d'établir un diagnostic précis et de programmer en conséquence les interventions qui permettront de renforcer le réseau. Le but : garantir une qualité d'acheminement de l'électricité optimale à l'ensemble de nos clients sur la durée. Les bénéfices de cette opération : un gain de temps ! Ce diagnostic est 7 fois plus rapide et précis que des visites à pied. Il permet également une meilleure qualité, une plus grande précision des diagnostics et donc une meilleure anticipation des risques encourus par le réseau, notamment en cas de tempête. Une méthode qui permet d'optimiser les investissements réalisés sur le réseau !

2.3. Perspectives et enjeux

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

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

- **faciliter** la transition énergétique en raccordant les infrastructures de recharge des véhicules électriques (IRVE) et en gérant la production décentralisée (Schémas Régionaux de Raccordement au Réseau des Énergies Renouvelables - S3REnR) ;
- **accompagner** les grands projets pour optimiser le développement des réseaux et préparer les infrastructures nécessaires pour répondre aux ambitions futures des territoires et des métropoles ;
- **améliorer** la résilience des réseaux ruraux vis-à-vis de l'ensemble des aléas, en investissant en priorité dans les territoires les plus en écart afin d'améliorer durablement la qualité de fourniture. Pour les zones rurales, l'objectif est de réduire l'exposition des réseaux aux aléas climatiques et d'accroître leur fiabilité en combinant de façon équilibrée les actions de sécurisation du programme Plan Aléas Climatiques (PAC) et les actions de fiabilisation du programme de Rénovation Programmée (RP). Des efforts d'automatisation compléteront ces programmes pour accroître la réactivité et permettre une réalimentation rapide du plus grand nombre de clients en cas d'incident. Sur chaque territoire concerné, ces actions seront coordonnées avec celles de l'autorité concédante ;
- **sécuriser** l'alimentation des grandes agglomérations en cas d'incident en poursuivant le programme de sécurisation des grands postes urbains dans les zones urbaines denses, en développant les programmes réduisant la sensibilité des réseaux aux inondations ;
- **poursuivre**, en zone urbaine, les investissements de renouvellement des câbles souterrains HTA et BT d'anciennes technologies. En 2020, Enedis accentuera ces investissements sur les portions de réseaux souterrains HTA et BT qui le nécessitent, dans les agglomérations où sont constatés des taux d'incidents élevés ;
- **poursuivre** la dynamique de croissance des investissements visant au renouvellement des composants les plus sensibles des postes sources ;
- **répondre** aux problèmes ponctuels de qualité localisés.

Sur votre concession :

Sur le territoire de la concession, Enedis s'attachera à poursuivre la dynamique initiée depuis plusieurs années notamment en accompagnant les collectivités dans leurs projets en lien avec la transition énergétique :

- L'insertion d'ENR : le nombre de raccordements d'installations solaires ne cesse de croître et le territoire est également très prisé par les producteurs éoliens. Ainsi, Enedis facilite les démarches et appuie les porteurs de projets notamment en engageant des travaux significatifs sur ses installations dans le cadre du S3RENR. En effet, le poste source de Coupelle Neuve, spécifiquement créé pour accueillir les sources de production éolienne, bénéficiera en 2020 de travaux supplémentaires.
- L'autoconsommation collective : en 2019, le département est le premier en France en nombre de projets d'autoconsommation collective avec 4 opérations officiellement lancées dont deux portées par des collectivités (Communauté de Communes du Haut Pays du Montreuillois et la commune de Fressin) ; les deux autres sont pilotées par le bailleur Pas-de-Calais Habitat. L'année 2020 sera toute aussi riche avec de nombreux projets déjà à l'étude.
- La mobilité électrique : sur le Pas-de-Calais, Enedis poursuivra son accompagnement auprès des différents EPCI dans l'optimisation de l'implantation des bornes de recharge mais également dans la consolidation de projets innovants.

L'ensemble des solutions proposées par Enedis feront l'objet d'un portage auprès des différentes collectivités après l'échéance électorale de 2020.

Depuis plusieurs années, Enedis sur le territoire de la concession, a mis en place une organisation spécifique afin d'accompagner au mieux les grands projets : interlocuteur dédié, suivi du dossier en mode projet afin de faciliter les échanges, respecter les objectifs du projet et répondre aux besoins précis des différentes parties prenantes. En 2020, comme précisé dans la quatrième et dernière ambition du nouveau contrat, cette organisation sera renouvelée et accentuée en anticipant encore davantage les demandes pour optimiser au mieux le développement des infrastructures.

Le nouveau contrat de concession, signé le 12 décembre 2019 avec la FDE62, s'appuie sur une démarche conjointe de schéma directeur des investissements (SDI) à long terme (30 ans), lui-même décliné en plan pluriannuel d'investissements (PPI) de 4 années. Cette démarche se base sur un diagnostic technique, co-construit avec la FDE 62, dont les conclusions ont été validées conjointement avec Enedis en janvier 2019. L'élaboration de ce dernier a permis de déterminer les quatre grandes ambitions du SDI introduit par le nouveau contrat de concession, dont les PPI sont la traduction opérationnelle.

Ces quatre grandes ambitions sont les suivantes:

- Ambition 1 : Afin de préserver une qualité de fourniture élevée dans les zones rurales, réduire de manière significative le critère B sur les territoires identifiés dans le diagnostic technique
- Ambition 2 : Améliorer la Qualité de Fourniture en moyenne sur l'ensemble du territoire de la concession
- Ambition 3 : Poursuivre la dynamique d'amélioration de la performance des éléments du réseau et fiabiliser le patrimoine à risque et en particulier le patrimoine souterrain
- Ambition 4 : Accompagner les territoires dans leur développement en adaptant les infrastructures aux besoins de puissance

Parmi les nombreuses perspectives du premier PPI (2020-2024), plusieurs chantiers de fiabilisation du réseau HTA aérien (320 km) et BT aérien nu (135 km) seront mis en œuvre afin de préserver une qualité de fourniture élevée dans les zones rurales, réduire de manière significative le critère B sur les territoires identifiés dans le diagnostic technique, et ce pour contribuer à l'ambition 1. En outre, pour poursuivre la dynamique d'amélioration de la performance des éléments du réseau et fiabiliser le patrimoine à risque et en particulier le patrimoine souterrain, des chantiers de résorption de câbles CPI HTA (128 km) et CPI BT (22 km) seront menés afin de contribuer à l'ambition du contrat.

De plus, parmi les autres indicateurs du nouveau contrat,en complément des indicateurs relatifs au critère B, le critère B HIX hors RTE **spécifique FDE se définit par** déduction de certains évènements de grande ampleur sur le Pas-de-Calais : 25 départs HTA « coupés – coupures longues » ou plus de 30 000 clients coupés sur le département. Ainsi, au regard de cette nouvelle définition, le critère B FDE est de 37,8 minutes en 2019.

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.

Sur la concession, la conférence départementale a eu lieu le 13 février 2019 à la Préfecture d'Arras. Les éléments relatifs aux investissements présentés dans ce compte-rendu d'activité de concession ont été validés en séance.

Le programme Smart Rural, un projet innovant au service de la qualité de fourniture

En réponse aux enjeux de qualité de fourniture sur un territoire fortement soumis aux aléas climatiques, Enedis a initié en 2015 un programme de 5 millions d'euros de dépenses d'investissements et 2 millions d'euros de dépenses de maintenance.

Ce programme a pris fin en 2019 et a rempli l'objectif qui viser la fiabilisation et l'automatisation de la zone avec des méthodes classiques en complément de la mise en œuvre expérimentale des indicateurs lumineux de défauts communicants

En 2019 :

- installation de 11 OMT (136 k€)
- investissements en prolongation de durée de vie sur réseau HTA aérien dans la zone (rénovation programmée) : 528 k€ pour 14,8 km fiabilisés sur les départs alimentant la zone (+1,3 km hors zone sur départs alimentant la zone)
- investissements pour la résilience des réseaux HTA dans la zone (renforcement, restructuration, enfouissement) : 1 198 k€
- entretien et élagage : 854 k€

Il s'agit ici d'un projet ambitieux mené avec la FDE 62 et qui apparaît comme une base solide pour répondre aux enjeux du territoire.

Pour l'année 2020, la liste prévisionnelle des principaux chantiers est présentée ci-dessous :

Travaux postes sources

Poste Source	Objet des travaux	Période	Coût total estimatif (en €)
Coupelle-Neuve / Fond Gruson	Raccordement S3RENR	2018/2022	1 700 000
Samer	Passage en MALTEN et PCCN	2018/2020	1 300 000
Douvrin	Passage en MALTEN, PCCN et raccordement	2020/2022	450 000
Saint-Omer	Fin de chantier de modernisation	2015/2020	550 000
Blaringhem	Création poste source	2020/2022	60 000
Aire	Travaux S3RENR et remplacement disjoncteur HTB	2019/2022	55 000
Frévent	Modernisation	2019/2022	30 000
Chevalet	Création poste source	2019/2022	30 000

Travaux aériens HTA

Communes	Objet des travaux	Coût estimatif (en €)
CUINCHY	Renouvellement Aérien HTA Z4 DEP Cuinchy PS Essars	275 600
TATINGHEM	Sécurisation Bourg Tatinghem dep Wisques PS St Omer	241 100
FAVREUIL	Renouvellement Aérien HTA à risque climatique - départ Sapignies - PS Achiet	120 800
ESTREE-BLANCHE	Renouvellement Aérien Z7/7 - départ Nedonc - PS Pernes	119 900
HAMELINCOURT	Renouvellement Aérien HTA - départ Boisle PS Achiet	97 800
GUARBECQUE	Renouvellement Aérien HTA - départ Guarbec - PS Guarbec	81 300
BREBIERES	Remplacement de poste - rue d'Alsace - Poste Bois de Caures	80 000
WISQUES	Renouvellement Aérien HTA - départ Wisques - PS St-Omer	80 000
VENDIN-LES-BETHUNE	Restructuration poste Village - départ Deruel - PS Gosnay	57 600
SAINT-JOSSE	Renouvellement Aérien HTA - départ ZI ETA - PS Tringue	55 000
LOTTINGHEN	Renouvellement Aérien HTA - départ Lottin - PS Lumbres	53 000
LEDINGHEM	Renouvellement Aérien HTA - départ Lottin - PS Lumbres	50 000
PERNES	Renouvellement Aérien HTA - Zone 1.2 - départ Tangry - PS Pernes	49 800
CAMPAGNE-LES-HESDIN (report 2020)	Restructuration HTA du départ Deruy - PS Hesdin	171 300
MARLES-LES-MINES (report 2020)	Sécurisation du bourg	153 000
BOIS-BERNARD (report 2020)	Renforcement HTA - départ Neuvir du PS Biache	143 000
ISBERGUES (report 2020)	Renouvellement HTA - départ Guarbecque du PS Guarbecque	81 300
GRAND-RULLENCOURT (report 2020)	Renouvellement HTA - départ Liencourt - poste Avesnes	20 000

Travaux souterrains HTA

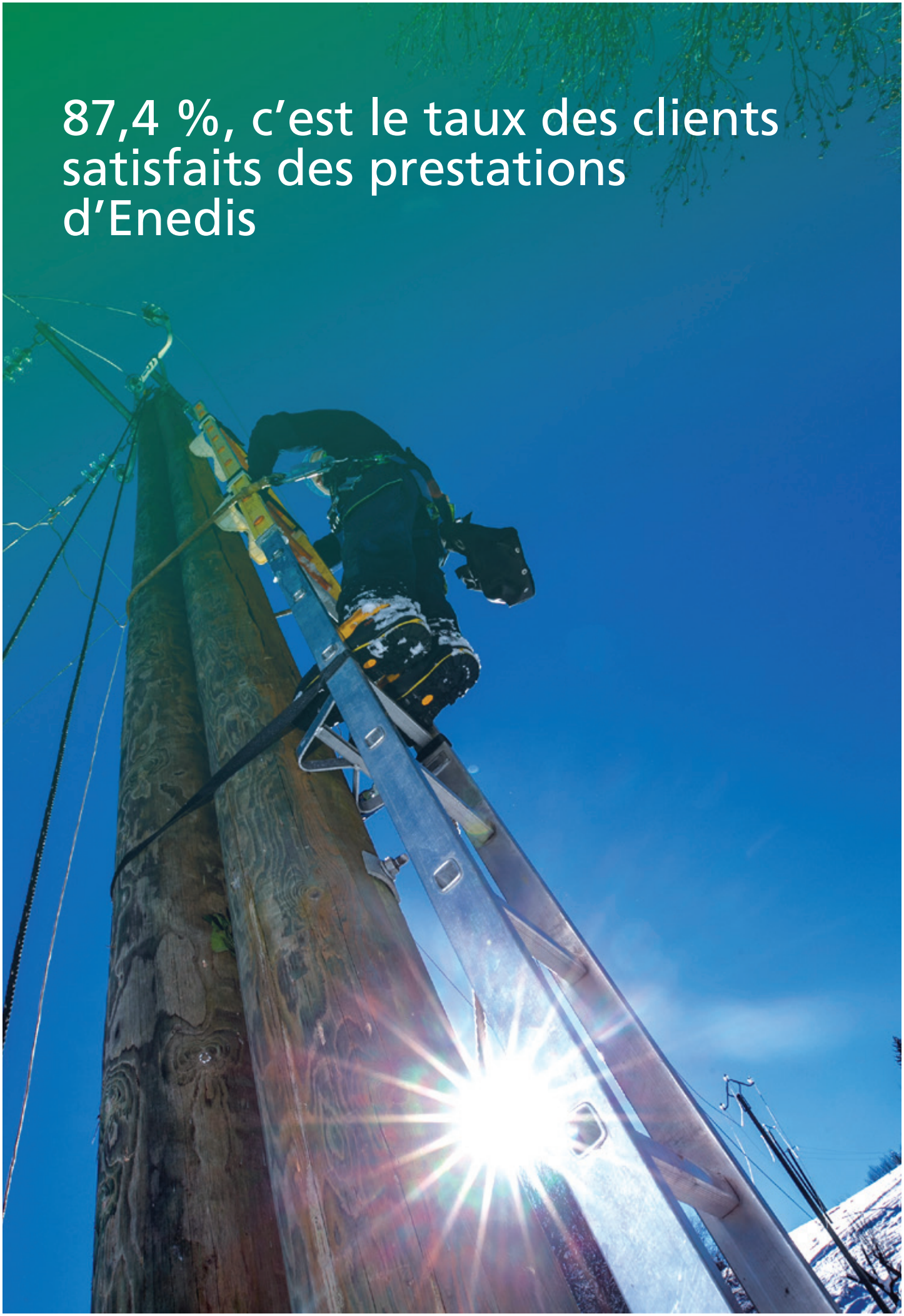
Communes	Objet des travaux	Coût estimatif (en €)
BLENDECQUES	Renouvellement Souterrain HTA CPI - départ Blendecque - PS SSOME	139 200
BETHUNE	Renouvellement Souterrain HTA CPI - départ Firestone 2 - PS Essars	131 100
LIEVIN	Renouvellement Souterrain HTA CPI - départ Alain - PS Avion	105 500
DOUVRIN	Renouvellement Souterrain HTA CPI - départ 8 mai - PS Douvrin	104 200
SAINT-POL-SUR-TERNOISE	Renouvellement Souterrain HTA CPI - départ Mont - PS Saint-Pol	98 000
CARVIN	Renouvellement Souterrain HTA CPI - Départ Mayeur - PS Carvin	97 000
LE TOUQUET-PARIS-PLAGE	Renouvellement Souterrain HTA CPI - départ Hippodrome - PS Tringue	87 600
LEFOREST	Renouvellement Souterrain HTA CPI - départ Faumon - PS Orchies	84 400
ARQUES	Renouvellement Souterrain HTA CPI - départ Arques - PS Saint-Omer	82 100
CONDETTE	Renouvellement Souterrain HTA CPI - départ CVO - PS Samer	70 000
LIEVIN	Renouvellement Souterrain HTA CPI - départ Cracov - PS Avion	69 200
ANNEZIN	Renouvellement Souterrain HTA CPI- départ Deruel - PS Gosnay	65 000
ARQUES	Renouvellement Souterrain HTA CPI - départ 4chemin - PS Saint-Omer	63 600
DESVRES	Renouvellement Souterrain HTA CPI - départ Fourmanoir - PS Desvres	59 000
SALLAUMINES	Renouvellement Souterrain HTA CPI - départ Moisson - PS Mont-Croisette	57 800
SAINT-MARTIN-BOULOGNE	Renouvellement Souterrain HTA OV CPI - départ Appolin - PS Ostrohove	57 600
LE PORTEL	Renouvellement Souterrain HTA CPI - départ Ansart - PS Verte Voie	56 400
WIMEREUX	Renouvellement Souterrain HTA CPI - départ Wimille - PS Marquise	54 900
SAINT-OMER	Renouvellement Souterrain HTA - départ Calais - PS Saint-Omer	53 500
SAINT-LAURENT-BLANGY	Renouvellement Souterrain HTA CPI - départ Epurat - PS Mofflaines	50 400
BERCK	Renouvellement Souterrain HTA CPI OV - départ Portex - PS Caudière	50 200
WINGLES	Renouvellement Souterrain HTA - départ Abattoire - PS Douvrin	50 100
ARQUES (report 2020)	Renouvellement Souterrain HTA - Départ Lobel - PS Saint-Omer	50 500
SAINT-OMER (report 2020)	Renouvellement Souterrain HTA - départ Bruyer - PS Saint-Omer	154 000

Travaux de rénovation programmée

Communes	Objet des travaux	Coût estimatif (en €)
ROQUETOIRE	Rénovation Programmée Zone 2/8 - départ Thérouanne PS Aire	77 400
BEAUFORT-BLAVINCOURT	Rénovation Programmée Zone 1/8 - départ Liencourt PS Avesnes le Comte	76 580
WAVRANS-SUR-L'AA	Rénovation Programmée Zone 2/3 - départ Remilly PS Lumbres	74 130
BELLINGHEM	Rénovation Programmée Zone 7/8 - départ Thérouanne PS Aire	72 342
REMILLY-WIRQUIN	Rénovation Programmée Zone 3/3 - départ Remilly PS Lumbres	60 230
MAINTENAY	Rénovation Programmée Zone 5/5 - départ Saulchoy PS Sorrus	55 180
WISSANT	Rénovation Programmée Zone 4 - départ ST Inglevert - PS Marquise	51 000
SAINT-AUGUSTIN	Rénovation Programmée Zone 4/8 - départ Thérouanne PS Aire	48 382
LONGFOSSE	Rénovation Programmée Zone 1- départ Bellebrune PS Desvres	44 660
BOURTHES	Rénovation Programmée Zone 3/6 - départ Fauquembergue PS Desvres	44 654
GRAND-RULLECOURT	Rénovation Programmée Zone 2/8 - départ Liencourt PS Avesnes le Comte	43 244
CREMAREST	Rénovation Programmée Zone 10- départ Bellebrune PS Desvres	39 146
MAINTENAY	Rénovation Programmée Zone 4/5 - départ Saulchoy PS Sorrus	35 040

Travaux souterrains BT

Communes	Objet des travaux	Coût estimatif (en €)
CALAIS	Renouvellement - rue Leveux et rue Gerschel	90 000
CALAIS	Rénovation - PT Barbusse 07003	84 000
LONGUENESSE	Rénovation - rue Paul Mametz	70 000
OYE-PLAGE	Rénovation - allée des Grisards Alizés	70 000
SAINT-MARTIN-LEZ-TATINGHEM	Rénovation - rue des pâquerettes	67 000
CALAIS	Renouvellement - rue Roche et rue Lejeune	65 000
LIEVIN	Renovation - rue Roger Salengro	60 000
BRUAY-LA-BUISSIERE	Rénovation - rue d'Alsace	52 000
ARRAS	Renouvellement - rue Matisse	52 000
LONGUENESSE	Renouvellement - rue Alfred de Vigny	48 000
CALAIS	Renouvellement - rue Leveux - Poste Saint Nicolas	40 000
ARRAS	Renouvellement - rue Fragonard	39 000
CUCQ	Renouvellement - allée des cyprès	39 000
SAINT-ETIENNE-AU-MONT	Rénovation - rue Alphonse Mann	33 000


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

3 ENEDIS, UNE PRIORITÉ CLIENTS AFFIRMÉE

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

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

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

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

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

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

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

LES DIFFÉRENTES CATÉGORIES DE CLIENTS

Caractéristiques des différentes catégories de clients

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

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

LES ACTIONS ENGAGÉES

Un engagement significatif aux côtés des acteurs territoriaux

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

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

LES RÉSULTATS

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

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

	2018	2019
Taux de mise en service sur installation existante dans les délais standard ou convenus	96,5%	**96,8%**
Taux de résiliation dans les délais standard ou convenus	98,0%	**97,2%**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Focus sur l'Espace Particuliers

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

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

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

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

Focus sur l'Espace Entreprises

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

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

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

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

Focus sur l'Espace Collectivités

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

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

Sont fournies les données suivantes :

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

AIR (Alerte Incident Réseau)

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

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

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

Autres services

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

L'ACCESSIBILITÉ DES ACCUEILS TÉLÉPHONIQUES TRADITIONNELS

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

Par ailleurs, Enedis a cherché à simplifier sa politique de numérotation en remplaçant :

- pour les clients « Particuliers », les 25 numéros régionaux par un seul numéro national
  - Numéro national **: 09 70 83 19 70**
- pour les « Professionnels », les 25 numéros régionaux par un seul numéro national
  - Numéro national **: 09 70 83 29 70**

Pour les autres clients, les numéros restent inchangés :

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

En cas d'incident ou d'absence d'électricité, les clients de la concession peuvent joindre le service Urgence dépannage d'Enedis 24h/24 et 7j/7 au **09 72 67 50 62** (les 2 derniers chiffres étant les numéros du département concerné, le numéro d'Urgence dépannage est à retrouver sur pagesjaunes.fr, sur l'application mobile « Enedis à mes côtés » ou sur le site www.enedis.fr, rubrique « Aide et contact »).

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

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

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

	2018	2019
Service Client	83,7%	**90,1%**
Service Raccordement	85,1%	**92,1%**
Service Producteurs d'électricité	83,0%	**92,0%**

Au niveau local, en 2019, l'accessibilité des accueils hors dépannage a nettement progressé avec un taux supérieur de 7 à 9 points par rapport à 2018. La mise en place d'une organisation adaptée depuis plusieurs années amènent aujourd'hui des résultats positifs dans le domaine

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

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

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

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

Urgence dépannage électricité

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

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

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

Accessibilité des Accueils Dépannage Électricité

	Département		National	
	2018	2019	2018	2019
Taux d'accessibilité de l'Accueil Dépannage Électricité* *(en %)*	74,2%	**76,5%**	77,0%	**78,5%**
Nombre d'appels reçus par l'Accueil Dépannage Électricité*	55 951	**53 415**	2 710 665	**2 611 555**
Nombre d'appels donnant effectivement lieu à un dépannage	18 687	**18 526**	697 125	**715 689**

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

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

UN TRAITEMENT ÉLARGI DES RÉCLAMATIONS DES CLIENTS

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

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

Les réclamations

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

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

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

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

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

Réponse aux réclamations (Concession)

	2018 *(%)*	**2019** *(%)*	**2019** *(Numérateur)*	**2019** *(Dénominateur)*
Taux de réponse sous 15 jours*	92,5%	**93,7%**	**4 995**	**5 332**

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

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

Répartition des réclamations par type (Concession)

	2018 *(%)*	**2019** *(%)*	**2019**
Raccordements	5,2%	**8,1%**	**432**
Relève et facturation	36,3%	**38,7%**	**2 062**
Accueil	1,0%	**0,9%**	**50**
Interventions techniques	28,3%	**29,5%**	**1 571**
Qualité de la fourniture	29,1%	**22,8%**	**1 217**
Total	**100,0%**	**100,0%**	**5 332**

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

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

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

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

UN DISPOSITIF D'ENQUÊTES DE SATISFACTION POUR UNE MEILLEURE ÉCOUTE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Indicateurs de satisfaction *(en %)*

	Résultat national 2019	Maille	Résultat local 2019
Clients « Particuliers »	88,6%	**Concession**	**90,8%**
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	84,6%	**Concession**	**87,6%**
Clients « Entreprises » (> à 36 kVA) C1-C4	89,1%	**Concession**	**92,8%**

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

Indicateurs de satisfaction : raccordements *(en %)*

	Résultat national 2019	Maille	Résultat local 2019
Clients « Particuliers »	89,7%	**Concession**	**92,9%**
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	82,7%	**Concession**	**92,1%**
Clients « Entreprises » (> à 36 kVA) C1-C4	87,5%	**Concession**	**88,1%**

En 2019, la satisfaction de nos clients sur les activités de raccordement a été une priorité. De multiples actions ont été menées afin d'atteindre les résultats suivants :

- Marché de masse : plus de 17 points gagnés entre fin 2018 et fin 2019
- Marché d'affaire : plus de 19 points gagnés entre fin 2018 et fin 2019

En effet, la Direction Régionale a souhaité nommer des ambassadeurs raccordement au sein de tous les services de l'unité afin de sensibiliser l'ensemble des acteurs impliqués dans le processus de satisfaction client. Avec l'appui de ces ambassadeurs, un plan d'actions a été initié notamment sur les délais de raccordement, le processus client…Ce plan d'actions vise notamment à optimiser le nombre d'appels sortants de sorte à faciliter la démarche client en accompagnant le client de sa demande jusqu'à sa mise en service.

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

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

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

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

	Satisfaction maille nationale 2019	Satisfaction maille DR 2019
Clients « Particuliers »	90,6%	**90,9%**
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	91,2%	**89,4%**
Clients « Entreprises » (> à 36 kVA) C1-C4	88,2%	**80,0%**

3.4. L'installation des compteurs communicants

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

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

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

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

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

Sécurité : des actions qui portent leurs fruits

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

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

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

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

Des entreprises de pose qualifiées et agréées

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

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

UN ACCOMPAGNEMENT EN CONTINU POUR LA POSE DU COMPTEUR LINKY™

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

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

Dès 2015, Enedis s'est mobilisée pour informer sur le compteur Linky. Ainsi de nombreuses permanences ont eu lieu dans l'ensemble des collectivités. En 2019, la fin du déploiement nous amène maintenant à répondre aux sollicitations des différents élus en proposant notamment de présenter le sujet au cas par cas en fonction de la demande. Ainsi, en 2019, les interlocuteurs privilégiés se sont rendus notamment dans les communes de Courcelles-les-Lens, Dourges, Enquin-les-Mines, Enguignegatte, Hénin-Beaumont, Longuenesse, Lespesses, Noyelles les Vermelles, Metz-en Couture, Noyelles-Godault ou encore Ruyaulcourt…. A ces visites, s'ajoutent les actions de médiation mises en place en partenariat avec le PIMMS.

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

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

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

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

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

Par ailleurs, l'ensemble des supports d'information clientèle fait l'objet de mises à jour régulières. À ce titre-là, plusieurs parties prenantes, telles que les associations de consommateurs, les fournisseurs, les clients eux-mêmes, sont consultés. Ce fut notamment le cas, en 2019, avec la réalisation d'une plaquette d'information coconstruite avec l'Ademe portant sur la maitrise de la demande d'électricité et les économies d'énergie réalisées grâce au compteur Linky™.

LES SERVICES OFFERTS AUX CONSOMMATEURS

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

Avec Linky™ :

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

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

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

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

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

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

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

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

Un partenariat pour toujours plus de maîtrise de l'énergie

NOU VEAU

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

Ils témoignent des bénéfices de Linky™

NOU VEAU

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

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

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

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

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

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

LES BÉNÉFICES POUR LES AUTRES UTILISATEURS DU RÉSEAU

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

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

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

Compteurs Linky (Concessions)

	2017	2018	2019
Taux de PDL* équipés d'un compteur Linky	22,1%	37,4%	53,7%
Nombre de PDL* équipés d'un compteur Linky	165 163	281 691	407 060
Nombre de communes concernées par le déploiement en masse	486	631	713
Nombre de PDL* ouverts à tous les services Linky	134 256	254 680	376 346
Nombre de comptes clients ouverts**	5 098	7 825	13 126
Nombre de demandes de création de compte client en attente d'activation	2 445	10 027	5 285

* 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.

L'accompagnement des clients en situation d'impayés

Les demandes d'intervention pour impayés 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. Cette offre permet aux clients 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). L'installation d'un compteur Linky ne change pas la philosophie de la démarche : un agent Enedis se déplace chez le client et aucune coupure à distance n'est effectuée.

Nombre d'interventions et de coupures pour impayés

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Nombre d'interventions réalisées	15 116	15 232	13 649	12 030	11 813	13 988
Nombre de coupures pour impayés réalisées	4 733	4 778	3 953	3 249	2 710	2 514

3.5. La facilitation des démarches de raccordement

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

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

Le programme Raccordement

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

Le portail « Tester mon raccordement en ligne »

NOUVEAU

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

NOU VEAU

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

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

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

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

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

NOU VEAU

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

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

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

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

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

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

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

NOUVEAU

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

Les principales évolutions sont les suivantes :

L'accompagnement de la transition énergétique avec trois actions :

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

Une lecture facilitée pour les clients avec deux actions :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

	2018	**2019**	**Variation** *(en %)*
Consommateurs BT individuels de puissance ≤ 36 kVA (sans adaptation de réseau)	95,0%	**92,5%**	**-2,6%**

3.6. Perspectives et enjeux

LES NOUVEAUX SERVICES CLIENTS EN 2020

L'évolution de l'espace Entreprises

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

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

Refonte des comptes clients Particuliers

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

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

Refonte du site www.enedis.fr

Une nouvelle version du site internet d'Enedis, plus simple, plus ergonomique et plus souple pour faciliter la navigation des clients, sera disponible en 2020.

Optimisation de l'organisation de l'accueil

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

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

Évolution de la mesure de la satisfaction clients

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

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

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

L'INSTALLATION DES COMPTEURS COMMUNICANTS LINKY™ EN 2020

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

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

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

ÉVOLUTIONS LIÉES AUX RACCORDEMENTS EN 2020

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

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

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

Évolution d'Enedis-Connect

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

Évolution du portail PRACMA

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

Au sein de la Direction Régionale Nord-Pas de Calais, en 2020 comme en 2019, une des priorités reposera sur la satisfaction des clients. Ainsi, Enedis poursuivra ses efforts pour réduire les délais de raccordement en s'appuyant sur une organisation optimale. Les appels sortants seront plus nombreux encore afin de faciliter le dialogue et minimiser le temps entre l'envoi et l'accord du

devis par exemple. Les agents seront formés encore davantage pour accompagner de façon proactive les clients…

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

4 LES ÉLÉMENTS FINANCIERS ET PATRIMONIAUX DE LA CONCESSION

4.1. Les éléments financiers de la concession

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

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

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

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

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

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

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

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

	Cf. Note	2018	2019
Chiffre d'affaires		313 392	**301 529**
Recettes d'acheminement	1	282 777	**279 843**
Dont clients HTA		55 117	**54 071**
Dont clients BT ayant une puissance souscrite ≤ 36 kVA		191 025	**188 311**
Dont clients BT ayant une puissance souscrite > 36 kVA		36 565	**36 936**
Dont autres		69	**525**
Recettes de raccordements et prestations		25 869	**16 486**
Dont raccordements	2	22 007	**12 815**
Dont prestations	3	3 862	**3 671**
Autres recettes	4	4 746	**5 200**
Autres produits		51 560	**51 594**
Production stockée et immobilisée	5	35 041	**33 172**
Reprises sur amortissements et provisions	6	14 656	**16 224**
Reprises sur amortissements		854	**635**
Dont reprises d'amortissements de financements du concédant		578	**367**
Dont autres types de reprises		275	**269**
Reprises sur provisions		13 803	**15 589**
Dont reprises de provisions pour renouvellement		1 888	**1 489**
Dont reprises d'autres catégories de provisions		11 915	**14 099**
Autres produits divers	7	1 863	**2 198**
Total des produits		**364 951**	**353 123**

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

	Cf. Note	2018	2019
Consommation de l'exercice en provenance des tiers		153 589	**155 525**
Accès réseau amont	8	74 821	**76 603**
Achats d'énergie pour couvrir les pertes sur le réseau	9	21 939	**22 570**
Redevances de concession	10	3 257	**4 709**
Autres consommations externes	11	53 572	**51 642**
Matériel		20 458	**17 453**
Travaux		5 123	**4 416**
Informatique et télécommunications		4 625	**4 660**
Tertiaire et prestations		11 148	**10 484**
Bâtiments		6 997	**5 386**
Autres achats		5 221	**9 242**
Impôts, taxes et versements assimilés		15 222	**14 740**
Contribution au CAS FACÉ	12	7 237	**6 872**
Autres impôts et taxes	13	7 985	**7 868**
Charges de personnel	14	52 657	**51 503**
Dotations d'exploitation		69 312	**72 659**
Dotation aux amortissements DP	15	40 627	**43 014**
Dont amortissement des financements du concessionnaire		25 904	**27 123**
Dont amortissement des financements de l'autorité concédante et des tiers		14 724	**15 891**
Dont autres amortissements		0	**0**
Dotation aux provisions pour renouvellement	16	2 161	**3 905**
Autres dotations d'exploitation	17	26 524	**25 740**
Autres charges	18	11 078	**9 229**
Charges centrales	19	15 637	**16 060**
Total des charges		**317 496**	**319 715**

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

	Cf. Note	2018	2019
Montant	20	47 455	**33 408**

CONTRIBUTION À L'ÉQUILIBRE

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

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

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

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

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

	2018	2019
Total des produits d'exploitation - total des charges d'exploitation (pour rappel)	47 455	**33 408**
Charge supplémentaire	21 230	**8 168**
Produit supplémentaire	0	**0**
Total des produits - total des charges y compris contribution à l'équilibre (niveau moyen)	**26 225**	**25 240**

Note 1 - Recettes d'acheminement

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

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

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

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

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

Le chiffre d'affaires acheminement est de 279 843 k€ en 2019, en diminution de 2 934 k€ par rapport à 2018 (282 777 k€), soit -1,04%.

Note 2 - Recettes de raccordements

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

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

Le chiffre d'affaires raccordement est de 12 815 k€ en 2019, en baisse de 9 192 k€ par rapport à 2018 (22 007 k€), soit -41,77% .

Cette baisse reflète la dynamique du territoire sur le raccordement des producteurs HTA.

Note 3 - Recettes de prestations

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

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

Note 4 - Autres recettes

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

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

Note 5 - Production stockée et immobilisée

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

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

Note 6 - Reprises sur amortissements et provisions

Ce poste est constitué :

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

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

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

Les reprises sur amortissements et provisions sont de 16 224 k€ en 2019, en hausse de 1 568 k€ par rapport à 2018 (14 656 k€), soit +10,7 %.

Au niveau national, la hausse de cette rubrique s'explique principalement par la reprise en 2019 de la provision au titre du Fonds de Péréquation de l'Electricité de 140 M€ suite à la publication des arrêtés relatifs aux exercices 2012 à 2017 au Journal Officiel du 21 juin 2019 et celui relatif à l'exercice 2018 au JO du 19 octobre 2019 et enregistrement de la charge correspondante.

Au niveau national, les autres natures de reprises de provision comprennent notamment :

- la reprise de provision pour l'abondement au titre de l'intéressement 2018 pour un montant de 50 millions d'euros (49 millions d'euros en 2018) ;
- la reprise de provision relative au risque d'irrécouvrabilité sur la part acheminement des facturations aux fournisseurs d'énergie pour 132 millions d'euros (138 millions d'euros en 2018).

Note 7 - Autres produits divers

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

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

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

Note 8 - Accès réseau amont

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

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

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

Les charges d'accès au réseau de transport affectées à la concession sont de 76 603 k€ en 2019, en augmentation de 1 782 k€ par rapport à 2018 (74 821 k€), soit 2,4 %.

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

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

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

Les achats d'énergie pour couvrir les pertes sur le réseau sont de 22 570 k€ en 2019, en augmentation de 631 k€ par rapport à 2018 (21 939 k€), soit +2,88%.

A l'échelle d'Enedis, ces achats s'élèvent à 1 035 M€ en 2019, en hausse de 26 M€ par rapport à 2018 (1 009 M€).

Note 10 - Redevances de concession

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

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

Note 11 - Autres consommations externes

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

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

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

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

Note 12 - Contribution au CAS-FACÉ

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

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

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

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

Note 13 - Autres impôts et taxes

Il s'agit principalement des impôts directs suivants :

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

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

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

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

Note 14 - Charges de personnel

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

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

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

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

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

Note 15 - Dotation aux amortissements DP

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

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

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

Note 16 - Dotation aux provisions pour renouvellement

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

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

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

Note 17 - Autres dotations d'exploitation

Cette rubrique comprend les :

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

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

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

Note 18 - Autres charges

Ce poste comprend notamment :

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

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

Note 19 - Charges centrales

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

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

Au niveau national, les charges centrales sont en augmentation de +59M€ (+8%). Cette évolution s'explique par l'augmentation des postes Tertiaires et Prestation, Bâtiments et charges de personnel, en lien avec les évolutions de périmètre des fonctions nationales.

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	276 502	3 341	Au prorata du localisé	1,5%
Raccordements	12 815	0	Au prorata du nombre de clients	36,8%
Prestations	3 666	5	Au prorata du localisé	1,5%
Autres recettes	298	4 901	Au prorata du nombre de clients	36,8%
Production stockée et immobilisée	18 791	14 381	Au prorata du nombre de clients	36,8%
Reprise sur amortissements et provisions	1 856	14 368	Au prorata du nombre de clients	36,8%
Dont reprises d'amortissements de financements du concédant	367	0	Au prorata du nombre de clients	36,8%
Dont autres types de reprises	0	269	Au prorata du nombre de clients	36,8%
Dont reprises de provisions pour renouvellement	1 489	0	Au prorata du nombre de clients	36,8%
Dont reprises d'autres catégories de provisions	0	14 099	Au prorata du nombre de clients	36,8%
Autres produits divers	172	2 026	Au prorata du nombre de clients	36,8%

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	76 603	Au prorata des consommations	37,9%
Achats d'énergie	0	22 570	Au prorata des consommations	37,9%
Redevances de concession	4 709	0	Non applicable	-
Matériel	9 577	7 876	Clé composite Matériel : Investissements / Longueur du réseau / Nb de clients	22,6%
Travaux	4 019	397	Au prorata du nombre de clients	36,8%
Informatique et télécommunications	0	4 660	Au prorata du nombre de clients	36,8%
Tertiaire et prestations	0	10 484	Au prorata du nombre de clients	36,8%
Bâtiments	0	5 386	Au prorata du nombre de clients	36,8%
Autres achats	132	9 110	Au prorata du nombre de clients	36,8%
Contribution au CAS-FACÉ	6 872	0	Modalités de calcul du montant des contributions des gestionnaires de réseau au CAS-FACÉ	34,5%
Autres impôts et taxes	3 684	4 184	Au prorata du nombre de clients	36,8%
Charges de personnel	9 050	42 453	Clé composite Charges de personnel : Investissements / Longueur du réseau / Nb de clients	39,3%
Dotation aux amortissements DP	43 014	0	Au prorata du nombre de clients	36,8%
Dont amortissement des financements du concessionnaire	27 123	0	Au prorata du nombre de clients	36,8%
Dont amortissement des financements de l'autorité concédante et des tiers	15 891	0	Au prorata du nombre de clients	36,8%
Dont autres amortissements	0	0	Au prorata du nombre de clients	36,8%
Dotation aux provisions pour renouvellement	3 905	0	Au prorata du nombre de clients	36,8%
Autres dotations d'exploitation	0	25 740	Au prorata du nombre de clients	36,8%
Autres charges	1 811	7 418	Au prorata du nombre de clients	36,8%

* Au niveau d'organisation immédiatement supérieur à la concession sur l'item considéré (la DR).
** Pour les Autres impôts et taxes, plusieurs clés de répartition interviennent.

4.1.2. LES ÉLÉMENTS EXCEPTIONNELS

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

Eléments exceptionnels *(en k€)* (Concession)

	2019
Produits	**5 150**
Charges	**5 493**
Produits - charges	**-343**

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

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

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

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

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

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

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

Charges nettes d'exploitation

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

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

A) Charges liées à l'exploitation du système électrique

1) Charges d'accès au réseau public de transport

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

B) Autres charges nettes d'exploitation

Les autres charges nettes d'exploitation correspondent notamment :

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

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

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

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

Autres Charges nettes d'exploitation (M€ courants)

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

Recettes d'acheminement

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

Recettes d'acheminement (M€ courants)

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

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

4.2. Les informations patrimoniales

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

LA VALEUR DES OUVRAGES CONCÉDÉS AU 31 DÉCEMBRE 2019

Valeur des ouvrages concédés *(en k€)*

	Valeur brute comptable	Amortissements	Valeur nette comptable	Valeur de remplacement	Provisions de renouvellement
Canalisations HTA	539 593	243 983	295 610	741 577	69 763
Dont aérien	74 056	51 173	22 883	138 067	33 765
Dont souterrain	465 537	192 810	272 727	603 510	35 998
Canalisations BT	454 899	198 686	256 212	629 738	51 213
Dont aérien	138 641	76 318	62 323	229 305	30 745
Dont souterrain	316 258	122 369	193 889	400 433	20 468
Postes HTA-BT*	160 904	98 092	62 813	224 260	30 583
Transformateurs HTA-BT	51 059	24 078	26 980	68 162	6 971
Comptage	35 125	3 534	31 591	35 125	0
Dont compteurs Linky™	32 794	3 007	29 788	32 794	0
Dont compteurs marché d'affaires	2 330	528	1 803	2 330	0
Ouvrages collectifs de branchement**	29 451	11 854	17 597	37 239	1 759
Autres biens localisés	9 448	4 174	5 274	9 878	127
Ouvrages de branchement non localisés	309 938	123 375	186 563	390 260	18 303
Comptage non localisés	44 583	32 130	12 454	44 583	0
Autres biens non localisés	5 002	1 830	3 172	5 426	383
Total	**1 640 002**	**741 737**	**898 265**	**2 186 248**	**179 103**

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

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

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

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

MODE ET DURÉES D'AMORTISSEMENT

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

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

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

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

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

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

	Valeur brute au 01/01/2019 pro forma	Apports Enedis nets	Apports externes nets (concédants & tiers)	Retraits et transferts en valeur brute	Valeur brute au 31/12/2019
Canalisations HTA	521 978	18 422	1 321	-2 128	539 593
Dont aérien	73 342	1 237	0	-523	74 056
Dont souterrain	448 637	17 186	1 321	-1 606	465 537
Canalisations BT	441 406	11 669	2 996	-1 173	454 899
Dont aérien	135 893	3 440	33	-726	138 641
Dont souterrain	305 514	8 229	2 963	-448	316 258
Postes HTA-BT*	156 085	5 212	141	-533	160 904
Transformateurs HTA-BT	50 345	1 366	16	-669	51 059
Comptage	25 350	9 933	0	-158	35 125
Dont compteurs Linky™	23 098	9 825	0	-128	32 794
Dont compteurs marché d'affaires	2 253	107	0	-30	2 330
Ouvrages collectifs de branchement**	26 095	3 948	5 355	-5 947	29 451
Autres biens localisés	9 165	1 644	0	-1 361	9 448
Comptage non localisé	48 424	587	0	-4 428	44 583
Ouvrages de branchements non localisés	297 411	10 521	2 006	0	309 938
Autres biens non localisés	4 658	837	-1	-492	5 002
Total	**1 580 918**	**64 140**	**11 834**	**-16 890**	**1 640 002**

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

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

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

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

SYNTHÈSE DES PASSIFS DE CONCESSION

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

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

	2018	2019	Variation *(en %)*
Contre-valeur des biens concédés (comptes 22941x et 22945x)	873 586	**898 265**	**2,8%**
Valeur nette comptable des financements Enedis (comptes 22955x)	540 959	**567 343**	**4,9%**

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

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

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

	2018	2019	Variation *(en %)*
Amortissement du financement du concédant (compte 229541)	260 782	**274 231**	**5,2%**

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

Montant des droits du concédant *(en k€)* (Concession)

	2018	2019	Variation *(en %)*
Somme des comptes 22941x, 22945x, 229541 et 22955x	593 409	**605 153**	**2,0%**

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

Provision pour renouvellement *(en k€)* (Concession)

	2018	2019
Provision	180 642	**179 103**

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

4.3. Les flux financiers de la concession

LA REDEVANCE DE CONCESSION

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

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

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

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

NOUVEAU

	2018	2019	Variation *(en %)*
Part R1	764 492	**780 438**	**2,1%**
Dont part R1 versée au titre des années antérieures	0	**0**	**-**

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

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

Montant de la part R2 *(en €)* (Concession)

NOUVEAU

	2018	2019	Variation *(en %)*
Part R2	2 492 925	**3 928 657**	**57,6%**
Dont part R2 versée au titre des années antérieures	0	**580 205**	**-**

Evolution des redevances R1 & R2

LA PARTICIPATION AU TITRE DE L'ARTICLE 8

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

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

	2018	**2019**	**Variation** *(en %)*
Article 8 « Travaux environnement »	1 785 975	**1 700 000**	**-4,8%**

BIR
BATIMENT
INDUSTRIE
RESEAUX
ET-167-GC

ANNEXES AU COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ ENEDIS

1. Les indicateurs de suivi de l'activité 134

2. La liste détaillée des travaux réalisés en 2019 140

3. Vos interlocuteurs chez Enedis 142

1 LES INDICATEURS DE SUIVI DE L'ACTIVITÉ

1.1. Le réseau et la qualité de desserte

SITUATION GLOBALE DU RÉSEAU AU 31 DÉCEMBRE 2019

Réseau HTA *(en m)* (Concession)

	2018	2019	Variation *(en %)*
Réseau souterrain	7 260 841	**7 420 288**	**2,2%**
Réseau torsadé	2 894	**2 894**	**0,0%**
Réseau aérien nu	3 744 420	**3 704 899**	**-1,1%**
Réseau total aérien	3 747 314	**3 707 793**	**-1,1%**
Total réseau HTA	11 008 156	**11 128 082**	**1,1%**
Taux d'enfouissement HTA	66,0%	**66,7%**	**1,1%**

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

	2018	2019	Variation *(en %)*
Postes situés dans une commune rurale*	4 413	**4 418**	**0,1%**
Postes situés dans une commune urbaine*	8 276	**8 321**	**0,5%**
Total postes HTA-BT	12 689	**12 739**	**0,4%**
Dont postes sur poteau	3 553	**3 525**	**-0,8%**
Dont postes cabines hautes	261	**247**	**-5,4%**
Dont postes cabines basses	4 402	**4 406**	**0,1%**
Dont autres postes	4 473	**4 561**	**2,0%**

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

Réseau BT *(en m)* (Concession)

	2018	2019	Variation *(en %)*
Réseau souterrain	5 163 896	**5 278 662**	**2,2%**
Réseau torsadé	5 237 842	**5 260 377**	**0,4%**
Réseau aérien nu	1 651 848	**1 587 437**	**-3,9%**
Dont fils nus de faibles sections	229 804	**212 058**	**-7,7%**
Réseau total aérien	6 889 690	**6 847 814**	**-0,6%**
Total réseau BT	12 053 586	**12 126 476**	**0,6%**
Taux d'enfouissement BT	42,8%	**43,5%**	**1,6%**

Départs alimentant la concession (Concession)

	2018	2019
Longueur moyenne des 10 % des départs les plus longs *(km)*	55	**55**
Nombre moyen d'OMT* par départ HTA aérien	-	**-**

* Organe de manœuvre télécommandé.

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

Ouvrages par tranche d'âge *(en km ou en nb de postes)* (Concession)

	Réseau HTA	Réseau BT	Postes HTA-BT
< 10 ans	2 180	1 537	1 593
≥ 10 ans et < 20 ans	1 507	1 752	1 386
≥ 20 ans et < 30 ans	2 768	2 531	2 390
≥ 30 ans et < 40 ans	2 223	1 607	2 856
≥ 40 ans	2 451	4 699	4 514

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

LES OUVRAGES MIS EN SERVICE EN 2019

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

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

	2018	2019
Souterrain	182 494	**183 691**
Torsadé	0	**530**
Aérien nu	818	**913**
Total	183 312	**185 134**
Dont pour information		
Extension	100 276	**88 742**
*Renouvellement**	59 516	**73 822**
Renforcement	23 520	**22 570**

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

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

	2018	2019
Souterrain	83 502	**79 451**
Torsadé	37 468	**45 968**
Aérien nu	20	**-20**
Total	120 990	**125 399**
Dont pour information		
Extension	64 209	**58 792**
*Renouvellement**	42 795	**55 107**
Renforcement	13 986	**11 500**

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

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

Les perturbations liées à des incidents sur le réseau

Coupures liées à des incidents (Concession)

	2018	2019	Variation *(en %)*
Nombre d'incidents HTA pour 100 km de réseau	3,7	**3,5**	**-6,7%**
Dont réseau aérien	1,4	**1,5**	**5,9%**
Dont réseau souterrain	1,1	**1,0**	**-10,7%**
Nombre d'incidents BT pour 100 km de réseau	10,2	**9,7**	**-4,7%**
Dont réseau aérien	4,2	**4,6**	**8,4%**
Dont réseau souterrain	2,1	**2,0**	**-4,9%**
Nombre de coupures sur incident réseau	2 557	**2 376**	**-7,1%**
Longues (> à 3 min)	1 636	**1 562**	**-4,5%**
Brèves (de 1 s à 3 min)	921	**814**	**-11,6%**

Pour rappel, les taux d'incidents présentés ci-dessus sont des indicateurs de l'origine des incidents sur l'ensemble d'un réseau. Ainsi, en prenant l'exemple du réseau HTA : le nombre d'incidents HTA pour 100 km de réseau s'obtient en divisant le nombre d'incidents constatés sur le réseau HTA par la longueur totale du réseau HTA.

Les perturbations liées à des travaux sur le réseau

Coupures pour travaux (Concession)

	2018	2019	Variation *(en %)*
Nombre de coupures pour travaux	1 144	**1 354**	**18,4%**
Nombre sur réseau BT	676	**672**	**-0,6%**
Nombre sur réseau HTA	468	**682**	**45,7%**
Temps moyen	11	**14**	**31,2%**

Le nombre de clients affectés par ces perturbations

Nombre de clients BT (Concession)

	2018	2019	Variation *(en %)*
Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min), toutes causes confondues	306	**428**	**39,9%**
Dont nombre de clients BT affectés par plus de 6 coupures longues suite à incident situé en amont du réseau BT	14	-	-
Affectés par plus de 30 coupures brèves (de 1 s à 3 min), toutes causes confondues	2 606	-	-
Coupés pendant plus de 3 heures, en durée cumulée sur l'année, toutes causes confondues	80 980	**64 208**	**-20,7%**
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	50 702	**31 339**	**-38,2%**
Coupés pendant plus de 5 heures consécutives*, toutes causes confondues	19 415	**29 030**	**49,5%**

* Depuis 2018, Enedis prend en compte l'indicateur fixé par le TURPE 5, soit le nombre de clients coupés pendant plus de 5 heures consécutives toutes causes confondues.
Nota : Les indicateurs de continuité d'alimentation figurant dans le tableau ci-dessus font partie des indicateurs à produire dans les comptes-rendus annuels d'activité en application du protocole d'accord signé le 26 mars 2009 par la FNCCR, Enedis et EDF. Sauf mention explicite dans le libellé de l'indicateur, les informations communiquées portent sur le nombre de clients BT affectés par une ou plusieurs interruptions de fourniture, quelles que soient la nature (incident ou travaux) de la coupure et son origine (notamment : en amont du réseau concédé, réseau HTA, réseau BT).

La fréquence des coupures

Fréquence des coupures (Concession)

	2018	2019	Variation *(en %)*
Fréquence des coupures longues (> à 3 min), toutes causes confondues	1,0	**0,7**	**-29,0%**
Fréquence des coupures brèves (de 1 s à 3 min), toutes causes confondues	1,6	**1,3**	**-17,8%**

LES DÉPARTS EN CONTRAINTE DE TENSION

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

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

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

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

	2018	2019
Taux de départs BT > 10 %	1,2%	**1,4%**
Taux de départs HTA > 5 %	3,4%	**3,4%**

1.2. Le raccordement des clients

LE RACCORDEMENT DES CONSOMMATEURS

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

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

Nombre de raccordements neufs réalisés (Concession)

	2018	2019	Variation *(en %)*
En BT et de puissance ≤ à 36 kVA	4 362	**4 187**	**-4,0%**
Dont raccordements BT individuels sans adaptation de réseau	3 693	**3 408**	**-7,7%**
Dont raccordements BT collectifs sans adaptation de réseau	150	**164**	**9,3%**
Dont raccordements BT individuels et collectifs avec adaptation de réseau	519	**615**	**18,5%**
En BT et de puissance comprise entre 36 et 250 kVA	200	**217**	**8,5%**
En HTA	23	**39**	**69,6%**
Nombre total des raccordements neuf réalisés	4 585	**4 443**	**-3,1%**

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

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

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

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

	2018	2019	Variation *(en %)*
Concernant les travaux de raccordement des consommateurs individuels BT ≤ 36 kVA	64	**54**	**-15,6%**

L'ENVOI DES DEVIS DE RACCORDEMENT

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

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

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

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

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

	2018	**2019**	**Variation** *(en %)*
Taux de devis envoyés dans les délais	92,1%	**89,9%**	**-2,3%**
Délai moyen d'envoi du devis *(en jours calendaires)*	10	**9**	**-9,6%**

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

	2018	**2019**	**Variation** *(en %)*
Taux de devis envoyés dans les délais	86,2%	**98,8%**	**14,7%**
Délai moyen d'envoi du devis *(en jours calendaires)*	20	**11**	**-44,1%**

LE RACCORDEMENT DES PRODUCTEURS

NOUVEAU

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

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

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

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

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

	2018	**2019**	**Variation** *(en %)*
Raccordements BT ≤ à 36 kVA sans adaptation de réseau	512	**585**	**14,3%**
Raccordements BT ≤ à 36 kVA avec adaptation de réseau	0	**3**	**-**
Raccordements BT compris entre 36 et 250 kVA	6	**9**	**50,0%**
Raccordements HTA ≥ 250 kVA	17	**14**	**-17,6%**

2 LA LISTE DÉTAILLÉE DES TRAVAUX RÉALISÉS EN 2019

La liste détaillée des investissements réalisés par Enedis en 2019 sera transmise sur clé USB en annexe de ce compte-rendu d'activité.

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

L'ORGANISATION RÉGIONALE ET TERRITORIALE D'ENEDIS

Enedis est organisée en 25 Directions Régionales sur l'ensemble du territoire français. La Direction Régionale Nord-Pas de Calais emploie près de 2000 personnes et une centaine d'apprentis chaque année. Deux Directions Territoriales, une par département, accompagnent l'ensemble des collectivités locales et leurs 2 080 757 habitants. Concernant la Direction Territoriale Pas-de-Calais, ce sont 10 agents au service de l'ensemble des collectivités.

La Direction Territoriale Pas-de-Calais

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

SOMMAIRE

1. Faits marquants 2019 et perspectives 2020 — 146

1.1. L'année 2019 en quelques dates — **146**
1.2. La responsabilité sociale et environnementale d'EDF — **154**
1.3. Les perspectives et enjeux pour 2020 — **162**

2. Les clients de la concession — 166

2.1. Les tarifs réglementés de vente — **166**
2.2. Les caractéristiques des clients de la concession — **170**

3. La qualité du service rendu aux clients — 174

3.1. La satisfaction des clients — **174**
3.2. Les conditions générales de vente — **180**
3.3. La relation avec les clients, humaine et numérique — **182**
3.4. Le conseil tarifaire et l'accompagnement des clients pour les aider à maîtriser leur consommation — **191**
3.5. La facturation des clients — **194**
3.6. Le traitement des réclamations des clients — **200**

4. La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF — 204

4.1. L'aide au paiement des factures — **205**
4.2. L'accompagnement des clients démunis — **211**
4.3. La prévention par des actions en faveur de la maîtrise de l'énergie et de l'amélioration de l'habitat — **220**
4.4. Les actions locales de médiation sociale et de solidarité réalisées par EDF — **223**

5. Les éléments financiers de la concession — 230

5.1. Le chiffre d'affaires — **230**
5.2. Les coûts commerciaux — **231**

1 FAITS MARQUANTS 2019 ET PERSPECTIVES 2020

1.1. L'année 2019 en quelques dates

EDF PRÉSENTE AU 37ÈME CONGRÈS DE LA FNCCR

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

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

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

LE DÉPLOIEMENT DU NOUVEAU MODÈLE DE CONTRAT DE CONCESSION

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

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

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

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

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

SIGNATURE DU NOUVEAU CONTRAT DE CONCESSION AVEC LA FÉDÉRATION DÉPARTEMENTALE D'ENERGIE DU PAS-DE-CALAIS

Michel Sergent, Président de la Fédération Départementale d'Energie du Pas de Calais (FDE 62), Mathias Povse, Directeur commerce EDF et Thierry Pages, Directeur régional Enedis Nord-Pas-de-Calais, ont signé le 12 décembre 2019 un nouveau Contrat de Concession de distribution de l'électricité et de la fourniture aux tarifs règlementés de vente (TRV) pour une durée de 30 ans.

A cette occasion, EDF a rappelé son engagement sur le territoire du Pas-de-Calais dans le domaine de la lutte contre la précarité énergétique et des économies d'énergies, sa présence territoriale avec 100% de ses centres de relation clients en France ainsi que le niveau de satisfaction de ses clients bénéficiant du TRV.

L'ÉVOLUTION DES TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE EN 2019

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

- une première fois, le **1er juin 2019**. Ce mouvement tarifaire s'est traduit par une hausse moyenne de 7,7% HT (5,9% TTC) pour les clients au Tarif Bleu résidentiel et les clients au Tarif Bleu non résidentiel.
- une seconde fois, le **1er août 2019**. Ce mouvement tarifaire s'est traduit par une hausse moyenne de 1,49% HT (1,26% TTC) pour les clients au Tarif Bleu résidentiel et une hausse moyenne de

1,34% HT (1,10% TTC) pour les clients au Tarif Bleu non résidentiel. Le détail de ces évolutions et leur impact sur la facture des clients sont présentés au 2.1.

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

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

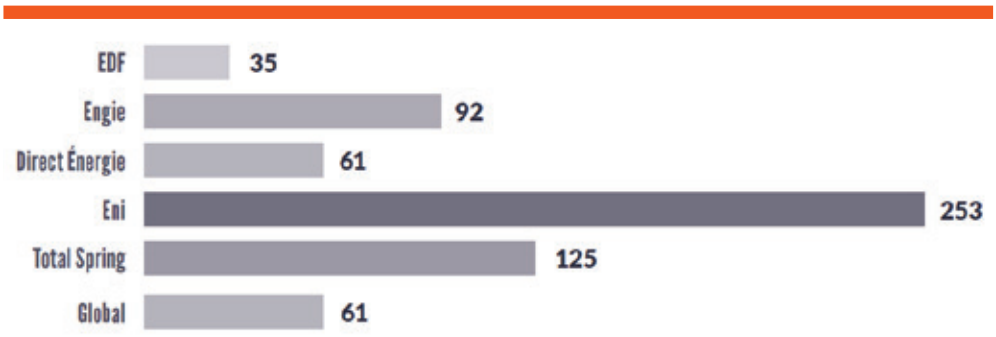
Dans sa première décision, le Conseil d'Etat valide la méthodologie retenue par la CRE dans la construction des diverses briques de coûts des TRV et rejette les recours formés par des fournisseurs d'électricité contre les TRV applicables à compter du 1er août 2018 aux consommateurs résidentiels en France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

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

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

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

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



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

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

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

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

EDF PRÉSENTE À PLUSIEURS GRANDS RENDEZ-VOUS NATIONAUX

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

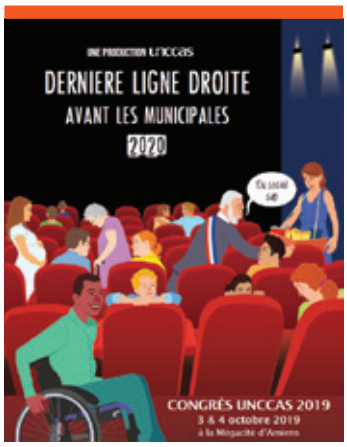
80e Congrès de l'USH

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

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

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

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



EDF présente au Congrès de l'UNCCAS

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

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

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

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

L'UNCCAS et EDF renouvellent leur partenariat

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

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

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

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

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

De gauche à droite, Lionel Leruste, Michel Mariel et Rémy Vergriete, représentants d'EDF

EDF PARTICIPE A DES EVENEMENTS SUR VOTRE TERRITOIRE

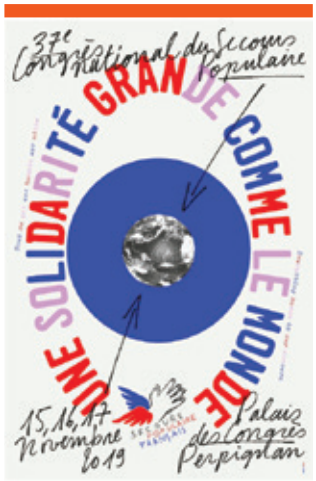
EDF à la journée des Maires et des Présidents du Pas de Calais

Le 3 octobre 2019, EDF participait à la journée des Maires et des Présidents du Pas-de-Calais organisée par l'Association des Maires du Pas de Calais (AMF62) dans les locaux d'Artois Expo à St Laurent-Blangy.

Un rendez-vous annuel qui permet d'échanger avec les nombreuses collectivités du département et de 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 A POURSUIVI EN 2019 SES PARTENARIATS AVEC TROIS ASSOCIATIONS NATIONALES ENGAGÉES DANS LA LUTTE CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE

EDF a poursuivi, en 2019, ses partenariats avec le Secours catholique, La Croix-Rouge française et le Secours populaire français.



Depuis plusieurs années, EDF est engagée aux côtés de ces trois associations pour lutter contre la précarité énergétique et accompagner les clients démunis. L'objectif est d'aider les personnes en situation de précarité énergétique à payer leurs factures et de les sensibiliser aux économies d'énergie.

EDF a participé au Congrès du Secours Populaire qui s'est tenu du **15 au 17 novembre 2019**, à Perpignan.

EDF a pu rencontrer l'ensemble des responsables locaux de l'association notamment sur le stand qu'EDF a animé tout au long du Congrès. Ces contacts ont permis des mises en relation avec des correspondants Solidarité EDF, annonçant de nouvelles collaborations régionales.

NOMINATIONS AU SEIN D'EDF

Par décret du **22 mai 2019**, **Jean-Bernard Lévy** a été reconduit président-directeur général d'EDF.

Marc Benayoun a été nommé par Jean-Bernard Lévy, avec effet au **1er juillet 2019**, Directeur Exécutif Groupe, en charge du Pôle Clients, Services et Territoires. Il succède à Henri Lafontaine.

Bénédicte Gendry a été désignée, avec effet au **1er juillet 2019**, médiateur du groupe EDF. Elle succède à Alain Brière.

À noter : conformément à la réglementation de la médiation de la consommation, le médiateur du groupe EDF est désigné par un Comité de désignation, composé en 2019 de Pierre Todorov et de Philippe Monloubou, représentants du groupe EDF, et de Charly Hee et François Lachgar, respectivement représentants des associations de consommateurs Familles de France et la Confédération Nationale du Logement.

LA PROMOTION DES ÉCO-GESTES

EDF met à disposition des acteurs de la solidarité dans les territoires des supports ludo-pédagogiques pour promouvoir les éco-gestes, comme la MAEM Box : cet outil présente les messages éco-gestes sous forme visuelle et interactive.

Il se présente comme un quizz de type « Trivial Pursuit™ ». La MAEM Box affiche les visuels des pièces principales d'un logement avec des étiquettes de conseils éco-gestes, et contient un plateau, un jeu de cartes quiz, une fiche d'évaluation de consommation, et un guide pour l'animateur.

Une déclinaison digitale de la MAEM Box, encore plus interactive, a été développée en 2019 : elle est accessible à l'adresse suivante : https://www.maemlejeuedf.com/
Pour en donner un aperçu, quelques questions-réponses sont proposées au fil du présent document (Retrouvez les réponses en fin d'annexe 2 d'EDF).

1. Saisir directement l'adresse d'un site internet ou passer par ses favoris provoque moins d'émissions de gaz à effet de serre qu'utiliser un moteur de recherche : A) 2 fois moins ; B) 4 fois moins ; C) 8 fois moins

EDF ACCOMPAGNE LES ACTEURS DE VOTRE TERRITOIRE

EDF PARTENAIRE DU MEETING D'ATHLÉTISME À LIÉVIN

EDF était très fière d'être de nouveau partenaire du meeting d'Athlétisme Hauts-de-France Pas-de-Calais en 2019.

Ce meeting est le symbole du dépassement de soi, de la performance, du respect mutuel, autant de valeurs qu'EDF partage.

Le Meeting d'Athlétisme Hauts-de-France Pas-de-Calais Trophée EDF est un bel exemple de l'engagement d'EDF au service du rayonnement de la région.

EDF, MEMBRE DU CERCLE DES MÉCÈNES DU LOUVRES LENS

Depuis sa création, EDF est membre du Cercle des mécènes du Louvre Lens. A ce titre, EDF s'engage pour le rayonnement du musée auprès de ses salariés et de ses clients. Car, plus qu'un musée, le Louvre Lens est une initiative, un accélérateur du renouveau culturel du Bassin minier.

EDF PARTENAIRE DU CONTRAT DE TRANSITION ÉCOLOGIQUE DE LA VILLE D'ARRAS

EDF est partenaire du Contrat de Transition Énergétique signé par la Communauté Urbaine d'Arras, la Région Hauts-de-France et l'Etat. Un contrat qui associe les acteurs des territoires, rassemble les initiatives publiques et privées pour accompagner et accélérer des projets concrets de transition écologique sur le territoire (efficacité énergétique, cadre de vie, engagement sociétal des entreprises, etc.)

EDF, PARTENAIRE DU PLAN CLIMAT AIR ENERGIE TERRITOIRE (PCAET) DE BÉTHUNE BRUAY ARTOIS

En 2019, EDF a souhaité s'inscrire dans la mobilisation et la dynamique indispensables pour répondre aux enjeux et objectifs du Plan Climat Air Energie Territoire (PCAET) de la Communauté d'Agglomération Béthune Bruay Artois Lys Romane, un projet de territoire qui fédère les acteurs du territoire face aux défis du dérèglement climatique, de la maîtrise de la consommation énergétique et de la préservation de la qualité de l'air.

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 2019.

UNE NOUVELLE VIE POUR LE MOBILIER USAGÉ D'EDF

Plutôt que de jeter ou de revendre l'ancien mobilier, EDF Commerce Nord-Ouest choisit de les donner à des associations solidaires, sportives, caritatives, scolaires…

En 2019, le mobilier usagé d'EDF Commerce Nord-Ouest a été recyclé auprès de 34 organismes et associations répartis sur le territoire Nord-Ouest

1.2. La responsabilité sociale et environnementale d'EDF

En signant un nouveau contrat de concession, EDF s'est engagée à rendre compte de sa politique de développement durable qui relève de la responsabilité sociale et environnementale de l'entreprise.

La responsabilité sociale et environnementale d'EDF s'organise autour de **six objectifs de responsabilité d'entreprise**. Ces derniers sont en résonance avec les 17 objectifs de développement durable de l'ONU dont l'ambition est de mettre fin à l'extrême pauvreté, de lutter contre les inégalités et les injustices, et de résoudre le changement climatique.
Pour en savoir plus sur ces 17 objectifs : https://www.un.org/sustainabledevelopment/fr/objectifs-de-developpement-durable/

Trois des objectifs de la responsabilité d'entreprise d'EDF sont liés à l'environnement et aux ressources naturelles : le climat, qui impose de baisser drastiquement les émissions de CO_2 ; la biodiversité, dont l'entreprise souhaite mieux intégrer les enjeux à l'ensemble de son activité, et l'efficacité énergétique, domaine où les marges d'innovation sont accrues par la transformation numérique.

Deux autres objectifs correspondent à l'engagement sociétal d'EDF, au travers de l'accompagnement des populations les plus fragiles et de la mise en place de démarches de concertation.

Le sixième objectif est social : il s'agit du développement humain pour assurer la sécurité et l'égalité professionnelle des salariés d'EDF.

Au sein d'EDF, la Direction Commerce exerce sa mission de fourniture d'électricité aux TRV en tenant compte de ces objectifs de responsabilité d'entreprise, déclinés selon la nature de la mission concédée.

Objectif n°1 : aller au-delà des exigences de la trajectoire 2°C fixée par la COP 21 en baissant drastiquement les émissions de CO_2

La communauté internationale a réaffirmé lors de la Conférence de Paris (COP 21) l'objectif incontournable de limiter la hausse des températures en-dessous de 2°C, voire en-dessous de 1,5°C.

Dans le cadre de la mission concédée, et comme le prévoit la réglementation, EDF indique à ses clients les deux informations suivantes sur l'origine de l'électricité fournie :

- la répartition entre les différentes sources d'énergie utilisées pour fournir l'électricité
- le contenu en CO_2 et en déchets radioactifs du kilowattheure fourni.

Ces informations sont rappelées en fin de document.

Par ailleurs, dans le cadre de son activité au quotidien, le fournisseur EDF veille à limiter son empreinte carbone. Cela se traduit par la promotion des réunions dématérialisées, l'encouragement des déplacements en transports en commun pour les collaborateurs de l'entreprise, ou encore le développement d'une flotte de véhicules électriques.

Exemple : « Combattre le CO_2, ça commence par nous »

EDF a lancé en juin 2019 la démarche « Combattre le CO_2, ça commence par nous » destinés à tous les salariés de l'entreprise en France. L'objectif est d'aider chacun à s'engager et à être un acteur de la lutte contre le CO_2.

Cela commence par des éco-gestes simples, en suivant par exemple les conseils de l'application EDF & MOI.

Autre exemple : la démarche invite tous les salariés à passer à la facture électronique. Le programme prévoit également un accompagnement financier des salariés au travers d'offres préférentielles, par exemple pour l'achat d'un véhicule électrique. EDF souhaite inscrire ce programme dans la durée.

Exemple : L'utilisation croissante du papier recyclé pour l'édition des courriers de gestion

L'activité de fourniture conduit EDF à envoyer à ses clients des courriers de gestion en grand nombre, que ce soit pour de l'envoi de factures, les relances, ou encore diverses communications. Les volumes se comptent en plusieurs dizaines de millions de courriers adressés chaque année.

EDF a eu le souci de passer au papier recyclé* lors du renouvellement des appels d'offres avec ses fournisseurs. EDF a souhaité s'orienter vers du papier recyclé, tout en mesurant les impacts financiers et environnementaux. Par exemple, EDF a voulu utiliser du papier recyclé, mais aussi s'assurer que les procédés de désencrage du papier n'utilisaient pas de produits chimiques et non respectueux de l'environnement. Sans faire de concession sur la qualité et le rendu des communications, le passage au papier recyclé a représenté un réel défi.

Aujourd'hui, environ 70% des courriers de gestion édités par le concessionnaire utilisent des fibres issues de forêts gérées durablement.

* : on appelle « recyclé » un papier qui contient au moins 50% de fibres cellulosiques de récupération (papier-carton), c'est-à-dire qui proviennent de déchets de papeterie ou de déchets imprimés. Il faut savoir qu'au cours du recyclage, le papier peut subir divers traitements de désencrage, blanchiment et lavage.

ILLUSTRATION À EDF COMMERCE NORD-OUEST : OBJECTIF, EDF EMPLOYEUR BAS CARBONE !

Un Plan de Mobilité (PDM) est une démarche volontaire d'une entreprise, visant à mettre en place un ensemble cohérent de mesures afin de réduire la part de la voiture particulière et de promouvoir les autres modes de déplacement pour les trajets domicile-travail et professionnels de ses salariés.

Depuis le 1er janvier 2018, la Loi de Transition Energétique impose à tout employeur qui dispose d'un site de plus de 100 salariés, sur un territoire concerné par un Plan de Déplacements Urbains, d'élaborer un plan de mobilité. En cas de non-respect de cette obligation, l'entreprise ne pourra pas solliciter le soutien technique et financier de l'ADEME (Agence de l'Environnement et de la Maitrise de l'Energie), quel que soit le domaine de sollicitation (transport, déchet, énergie).

La Direction Commerce Nord-Ouest a engagé la démarche d'élaboration des Plans de Mobilité pour deux de ses sites : Lille et Rouen. L'objectif de ces PDM est de faire d'EDF un employeur bas-carbone : en développant l'usage des véhicules électriques, en favorisant le co-voiturage et l'usage des transports en commun, en développant la possibilité de travail à distance depuis son domicile ou un site EDF plus proche du lieu d'habitation, en développant l'usage des réunions à distance, en sensibilisant aux pics de pollution, en proposant des stages d'éco conduite, en fournissant aux salariés les équipements nécessaires pour effectuer des déplacements propres (garage à vélos, vestiaires, douches), etc.

Une enquête a été lancée début janvier 2020 auprès des salariés pour analyser leurs habitudes de déplacement, les contraintes liées aux déplacements et leurs éventuelles attentes. Cette enquête a permis d'élaborer les plans de mobilité et de réfléchir à des actions concrètes pour favoriser les déplacements propres.

Objectif n°2 : intégrer les meilleures pratiques des groupes industriels en matière de développement humain

EDF entend être un employeur socialement responsable et engagé, référent en termes de sécurité et de santé, de professionnalisme et d'implication de ses salariés, en développant leurs compétences et la diversité de leurs profils.

La poursuite de cet objectif se traduit notamment par la promotion des femmes aux postes de responsabilité, l'engagement d'EDF en faveur de l'insertion professionnelle, ou encore la mise en place de clauses sociales dans les marchés passés par l'entreprise. EDF est notamment un acteur engagé dans l'alternance.

Exemple : L'intégration des personnes en situation de handicap

EDF a conclu en 2019 un partenariat avec une grande société de services, leader mondial du conseil et du numérique, et APF France pour inclure des personnes en situation de handicap dans les équipes en sous-traitance.

La société partenaire a mis en place deux équipes socialement innovantes pour EDF. Implantées à Amiens et à Lyon, elles sont composées d'un quart de personnes en situation de handicap, grâce à un partenariat conclu avec l'association APF France Handicap. EDF avait exprimé, dès son appel d'offres, sa volonté forte d'inclure des personnes en situation de handicap dans ses équipes en sous-traitance.

Ainsi à Amiens, l'équipe assure la hot line informatique des 5 000 conseillers clientèle d'EDF pour les 24 millions de clients particuliers. Une équipe incluant 5 personnes en situation de handicap employées par APF France Handicap, assure l'assistance et le support technique aux opérateurs du centre de relation client dédié aux clients particuliers. L'équipe gère plus de 17 000 demandes par mois en moyenne.

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

EDF Commerce Nord-Ouest accompagne cette année 40 étudiants en alternance. Ces alternants sont principalement accueillis sur des métiers de la relation client, de la vente ou encore des fonctions support. Ils ont été accueillis le 20 septembre dernier à l'occasion d'une journée d'intégration et ont profité d'un programme riche avec différentes rencontres et interventions de leurs futurs collègues.

EDF cherche également à accroitre le nombre d'alternants handicapés accueillis et travaille sur ce sujet avec plusieurs associations. Cette année, un partenariat concluant a vu le jour avec le GEIQ Emploi & Handicap, association qui vise à faciliter l'intégration de travailleurs handicapés grâce à la mise à disposition de salariés auprès d'entreprises. Ce partenariat a permis à EDF Commerce Nord-Ouest d'accueillir un alternant handicapé en contrat de professionnalisation.

Ont également été organisées des journées écoles/entreprises pendant lesquelles des lycéens de l'établissement Henri SENEZ à Hénin Beaumont souhaitant poursuivre leurs études en alternance ont pu rencontrer et échanger avec nos conseillers commerciaux et la DRH.

UNE ACTION INNOVANTE D'EDF COMMERCE NORD-OUEST POUR FAVORISER LES PARCOURS PRO EN INTERNE : TREMPLIN

Dans un environnement en perpétuel mouvement, il n'est pas toujours facile pour les salariés d'une entreprise de se projeter dans l'avenir, de faire les bons choix ou d'adopter les bonnes démarches.

EDF Direction Commerce Nord-Ouest a décidé d'encourager les parcours professionnels et d'accompagner ses salariés qui ont envie d'être acteurs de leur avenir professionnel.

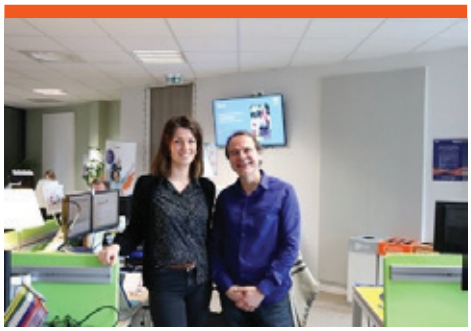
Le dispositif TREMPLIN permet de créer des viviers au sein de la Direction Commerce Nord-Ouest sur des besoins en compétences qui peuvent ouvrir sur des missions ou des postes.

Les besoins identifiés pour l'année 2019 sont les suivants : Managers, Vendeurs, Chefs de Projet, Data Analyst et Conseillers Recouvrement contentieux.

88 salariés ont répondu à l'enquête, tous ont été reçus par un jury composé de managers et de membres de l'équipe RH afin de valider les compétences et la motivation pour entrer dans le dispositif.

A l'issue de ces entretiens, 43 salariés ont ainsi pu débuter des parcours d'accompagnement afin de se préparer aux métiers porteurs de la Direction Commerce Nord-Ouest.

L'action TREMPLIN permet de développer le capital humain d'EDF Commerce Nord-Ouest et de contribuer à l'employabilité à long terme de ses salariés.



UNE AVANCÉE SOCIALE POUR LES SALARIÉS D'EDF COMMERCE NORD-OUEST : L'ÉLARGISSEMENT DU TÉLÉTRAVAIL AUX FONCTIONS DE LA RELATION CLIENT PAR TÉLÉPHONE

L'accord télétravail au sein du groupe EDF a été signé en 2016. Depuis cette date, les activités éligibles sont élargies progressivement.

Début 2019, EDF Commerce Nord-Ouest a pris la décision d'expérimenter le télétravail jusqu'alors plutôt réservé aux fonctions supports et nomades, aux activités de la relation commerciales par téléphone.

Les objectifs de cette expérimentation sont de démontrer le maintien voir l'amélioration de la performance, la réduction de l'absentéisme et un meilleur équilibre vie professionnelle/vie personnelle.

Ce sont aujourd'hui plus de 140 salariés volontaires qui tentent cette nouvelle aventure sur le territoire Nord-Ouest !

Objectif n°3 : proposer à 100% des populations fragiles de l'information et des solutions d'accompagnement en matière de consommation d'énergie et d'accès aux droits

Au titre de la lutte contre la précarité énergétique, EDF déploie son action dans trois directions dans le cadre de la fourniture d'électricité aux clients Particuliers :

- l'aide au paiement ;
- l'accompagnement des clients en difficulté ;
- la prévention.

EDF met l'accent sur le travail en partenariat avec les acteurs de la solidarité dans les territoires afin d'apporter des réponses appropriées aux clients en situation de précarité énergétique.

Le compte rendu d'activité de concession consacre un chapitre spécifique à la thématique «Solidarité» : « 4. La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF ».

Objectif n°4 : innover par des solutions numériques d'efficacité énergétique pour que chaque client puisse consommer mieux

La révolution numérique ouvre des perspectives nouvelles, permettant de proposer aux clients des solutions numériques qui leur offrent la possibilité d'être davantage acteurs de leur consommation d'énergie.

Le chapitre 3.4 du compte rendu d'activité mentionne les solutions proposées par EDF aux clients de la concession, avec notamment la solution e.quilibre et le Fil d'actu de l'application EDF & MOI pour les clients Particuliers.

Objectif n°5 : organiser de façon systématique et partout dans le monde, une démarche de dialogue et de concertation, transparente et contradictoire, autour de chaque nouveau projet

Dans le cadre de l'activité concédée, cet objectif prend notamment la forme des concertations organisées par EDF avec les associations de consommateurs et les organisations les plus représentatives des collectivités concédantes dans le cadre de l'évolution des conditions générales de vente (CGV) (cf. 3.2).

Cet attachement d'EDF à l'écoute et au dialogue avec ses parties prenantes s'illustre aussi par les rencontres organisées avec les associations de consommateurs au niveau national ou en région, ou encore par les interventions d'EDF dans les commissions consultatives des services publics locaux (CCSPL) à l'invitation des collectivités concédantes.

Les partenariats d'EDF avec les collectivités territoriales, les structures de médiation sociale et les associations nationales ou locales sont également autant d'outils d'écoute et de dialogue, en

particulier dans le domaine de la lutte contre la précarité énergétique et de la maîtrise de la demande d'énergie.

Illustration à EDF Commerce Nord-Ouest : En dehors de ses partenariats avec les collectivités territoriales, EDF Commerce Nord-Ouest est actuellement partenaire d'un réseau de 11 structures de médiation sociale (29 sites) sur son territoire (cf. notre article consacré à ce partenariat en 3.3), et d'associations caritatives telles que le Secours Populaire, le Secours Catholique et la Croix Rouge sur chacun des sept départements qu'elle couvre. Leur interlocuteur dédié en matière de lutte contre la précarité énergétique et de maîtrise de la demande en électricité est l'un des quatre Correspondants Solidarité d'EDF Commerce Nord-Ouest répartis par territoire.

Objectif n°6 : lancer une approche positive de la biodiversité. Ne pas se limiter à terme à la connaissance ou à la réduction des impacts des activités pour avoir un effet positif sur la biodiversité

La biodiversité est l'un des domaines sur lesquels EDF a choisi de s'engager au travers de ses objectifs de responsabilité d'entreprise. Comme les autres objectifs, il se décline de façon différenciée selon les métiers.

SUMMER CHALLENGE EDITION 2019 : LES SALARIÉS D'EDF COMMERCE NORD-OUEST CONTRIBUENT À LA SAUVEGARDE DES PHOQUES EN NORMANDIE

Pour la 3ème 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.

Des ateliers autour de l'environnement et de l'écologie ont été organisés sur chacun des sites de la région Nord-Ouest pour lancer l'événement : ateliers « Do it yourself » pour fabriquer respectueusement des produits du quotidien, atelier casque de réalité virtuelle pour apprendre les éco-gestes de la maison, atelier « jeu » autour de la mobilité, etc.

Pour chaque participant à ce summer challenge, EDF reversait 10 euros à l'association CHENE qui œuvre pour la protection de l'environnement, et entre autres, pour la protection et la sauvegarde des phoques.

La contribution de 217 salariés au challenge et l'abondement versé par EDF Commerce Nord-Ouest ont ainsi permis de lever la somme de 6 000 euros. Grâce à cette participation, Lisbonne, phoque échoué en baie de Somme en juin dernier a été sauvé. Le phoque veau-marin a pu ainsi bénéficier de soins et a retrouvé sa liberté en octobre 2019 dans son milieu naturel.

Les centres de relation clients particuliers et professionnels d'EDF ont reçu en 2019 le label « Engagé RSE » délivré par l'Afnor

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

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

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

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

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

* INRC : Institut National de la Relation Client

1.3. Les perspectives et enjeux pour 2020

TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE : MODIFICATION DES CRITÈRES D'ÉLIGIBILITÉ À PARTIR DU 1ER JANVIER 2020

Transposant la directive européenne 2019/944 du 5 juin 2019 concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité, la loi n°2019-1147 relative à l'énergie et au climat du 8 novembre 2019 prévoit que les consommateurs finals non domestiques (collectivités, entreprises, associations) qui emploient 10 personnes ou plus, ou dont le chiffre d'affaires, les recettes et le total de bilan annuel excèdent 2 millions d'euros, ne seront plus éligibles aux tarifs réglementés de l'électricité à compter du 1er janvier 2021.

Etes-vous concernés ?

Syndicats de copropriétaires et propriétaires uniques d'un immeuble à usage d'habitation		NON	Possibilité de conserver le tarif réglementé de vente
Entité légale employant **moins de 10 personnes**	+ Le chiffre d'affaires/ les recettes[1] ≤ 2M€ ou Bilan Annuel ≤ 2M€	NON	Possibilité de conserver le tarif réglementé de vente avec attestation d'éligibilité*
	+ Le chiffre d'affaires/ les recettes[1] > 2 M€ et Bilan Annuel > 2M€	OUI	Obligation de souscrire une offre de marché
Entité légale employant **10 personnes ou plus**		OUI	Obligation de souscrire une offre de marché

* Il appartient aux clients d'attester du respect des critères d'éligibilité au tarif réglementé de vente (moins de 10 salariés et moins de 2 millions d'euros de chiffre d'affaires, de recettes ou de bilan) auprès d'EDF, soit en lui retournant le coupon-réponse adressé, par courrier, à compter de janvier 2020, soit en contactant EDF.

[1] Selon l'arrêté du 12 décembre 2019 relatif à l'identification et à la mise à disposition de la liste des clients non domestiques perdant l'éligibilité aux tarifs réglementés de vente de l'électricité, on entend par recettes :

- la dotation globale de fonctionnement et les recettes des taxes et impôts locaux des collectivités territoriales au sens du premier alinéa de l'article 72 de la Constitution ;
- les dons et subventions, ainsi que les recettes provenant de la vente de biens ou de prestations de services de ses activités à caractère commercial et lucratif, pour les associations qui ne publient pas leurs comptes annuels conformément à l'article L.612-4 du code du commerce ;
- les subventions de l'État ou des collectivités territoriales, ainsi que les recettes des redevances et taxes, ainsi que les autres recettes de toutes natures, pour les établissements publics administratifs.

Depuis le 1er janvier 2020, les clients non éligibles aux TRV ne peuvent pas souscrire un nouveau contrat au tarif ou modifier la puissance souscrite/option tarifaire de leurs contrats existants (régime dit de mise en extinction).

Les clients non éligibles aux TRV qui n'auront pas souscrit une offre de marché avant le 31 décembre 2020 « basculeront » automatiquement en offre de marché auprès de leur fournisseur historique. Cette offre leur sera adressée par courrier avant l'échéance du 31 décembre 2020.

EDF propose depuis décembre 2019 une information neutre et pédagogique à l'attention des clients, notamment sur ses sites internet :

https://www.edf.fr/collectivites/fin-des-tarifs-reglementes-etes-vous-concernes

https://www.edf.fr/entreprises/fin-des-tarifs-reglementes-etes-vous-concernes

EDF a également mis en place un numéro de téléphone dédié à l'information sur la fin des tarifs : 09.70.83.62.80 (Appel non surtaxé).

A noter : les modalités d'information des clients ont été précisées par l'arrêté du 12 décembre 2019 relatif à l'information des consommateurs aux tarifs réglementés de vente d'électricité par leur fournisseur dans le cadre de la suppression de leur contrat à ces tarifs.

CHÈQUE ÉNERGIE : DANS L'ATTENTE DES AMÉLIORATIONS AUTORISÉES PAR LA RÉGLEMENTATION

À la suite d'un retour d'expérience mené par les pouvoirs publics auquel EDF a contribué, la réglementation sur le chèque énergie a évolué avec le décret n°2018-1216 du 24 décembre 2018 modifiant les modalités de mise en œuvre du chèque énergie publié au *Journal officiel* le 26 décembre 2018.

En particulier, l'Agence de services et de paiement (ASP) est autorisée à mettre en œuvre un système de transmission, aux fournisseurs d'électricité et de gaz naturel, de la liste des bénéficiaires du chèque énergie identifiés comme clients auprès de ces fournisseurs. Cette transmission a pour finalité la mise en place automatique des protections associées au chèque énergie (à savoir la protection renforcée pendant la trêve hivernale et les abattements sur les prestations du distributeur).

Selon les pouvoirs publics, la mise en œuvre de cette nouvelle disposition nécessite au préalable de réaliser une étude de faisabilité, qui n'est pas intervenue en 2019 comme escompté.

L'ACCÈS AUX DONNÉES DE CONSOMMATION EXPRIMÉES EN KWH ET EN EUROS

La loi relative à l'énergie et au climat du 8 novembre 2019 a modifié l'article L. 124-5 du code de l'énergie introduit par la loi de transition énergétique pour une croissance verte du 17 août 2015.

Les fournisseurs d'électricité et de gaz naturel ont l'obligation de transmettre à leurs clients domestiques, bénéficiaires du chèque énergie et équipés d'un compteur communicant, leurs données de consommation exprimées en euros (en temps réel pour les consommateurs d'électricité). Etant entendu que cette transmission ne doit pas donner lieu à facturation.
A noter : les modifications introduites par la loi relative à l'énergie et au climat ont supprimé la référence à un « dispositif d'affichage déporté » pour la mise en œuvre de cette obligation.

Un décret est prévu pour préciser les modalités d'application. Au 31 décembre 2019, les précisions réglementaires, en particulier en matière de compensation financière des fournisseurs, ne sont pas connues.

FACTURATION ÉLECTRONIQUE : LES NOUVELLES DISPOSITIONS PRÉVUES PAR LA LOI PACTE

L'article 194 de loi n°2019-486 du 22 mai 2019 relative à la croissance et la transformation des entreprises (dite « loi PACTE ») instaure un régime d'*opt-out* pour la souscription de la facture électronique par les clients résidentiels et les petits professionnels : il revient au client de manifester son opposition à ce mode de facturation qui lui est proposé par le fournisseur.

Toutefois, la loi encadre strictement la mise en œuvre : en particulier, le fournisseur doit vérifier au préalable que ce mode de facturation est adapté à la situation de son client et s'assurer que ce dernier est en mesure de prendre connaissance de ses factures sur le support durable envisagé.

Lorsque le client fournit à cette fin une adresse électronique, celle-ci doit être vérifiée par le fournisseur. Après ces vérifications, le fournisseur doit informer le client de façon claire, précise et compréhensible de la poursuite de l'envoi des factures sur le support durable retenu. Il doit renouveler ces vérifications annuellement.

La communication des factures sur un support durable autre que le papier doit comporter nécessairement l'indication du montant facturé et de la date de paiement et doit permettre d'accéder facilement au détail de la facture à laquelle elle se rapporte.

Lorsque le fournisseur met à disposition du client des factures par le biais d'un espace personnel sécurisé sur internet, il doit porter à sa connaissance l'existence et la disponibilité de ces factures sur cet espace.

Le Conseil national de la consommation (CNC) a lancé une consultation auprès de ses membres pour mettre en conformité avec la loi (suppression de l'*opt-in*) l'article 2 de l'arrêté du 18 avril 2012, relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel, à leurs modalités de paiement et aux conditions de report ou de remboursement des trop-perçus.

Profitant de cette opportunité législative de la loi PACTE dont les dispositions sont directement applicables, EDF a procédé à une campagne d'e-mailing, du 13 novembre au 20 décembre 2019, auprès de 230 000 clients particuliers leur proposant la facture électronique et leur donnant la possibilité de s'y opposer.

L'ACCOMPAGNEMENT DES CLIENTS CONCERNÉS PAR LE DÉPLOIEMENT DU COMPTEUR LINKY™ ASSURÉ PAR ENEDIS

Dès 2015, EDF a mis en place un dispositif d'information et d'accompagnement des clients. Ce dispositif se traduit par :

Un programme relationnel personnalisé

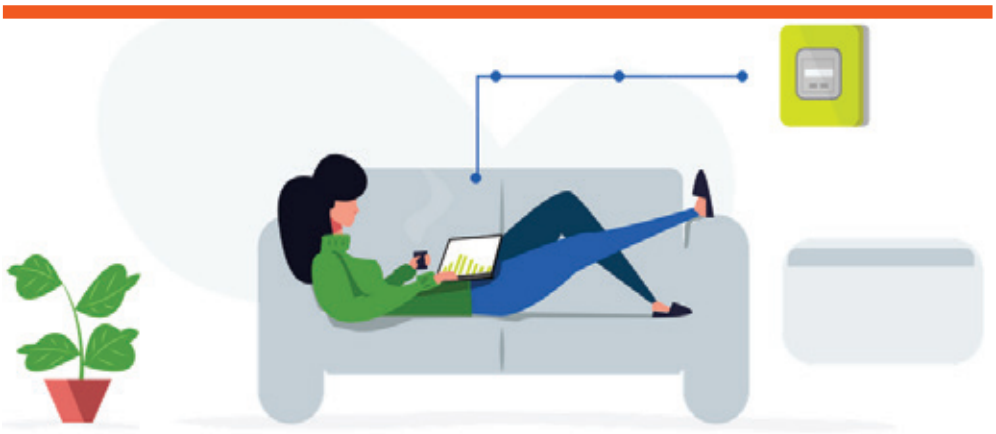
Ce programme permet d'accompagner chaque client de la concession (résidentiel ou non résidentiel) en lui proposant un premier contact avant le changement du compteur, puis un second contact lorsque le client peut bénéficier des fonctionnalités développées par EDF grâce aux compteurs communicants.

Les informations sont accessibles sur : https://particulier.edf.fr/fr/accueil/contrat-et-conso/compteur/compteur-linky.html

La mise à disposition sur les espaces d'EDF d'informations sur l'arrivée du compteur Linky™

EDF propose des informations détaillées sur ses différents sites, applis, sites mobiles (Particuliers, Entreprises, Collectivités). Ces informations portent sur l'installation, la facture et les possibilités offertes par le nouveau compteur dans la relation avec EDF.

À noter : Les actions d'EDF pour accompagner les clients sont menées en veillant au respect de l'indépendance d'Enedis, en charge du déploiement des compteurs communicants.



2 LES CLIENTS DE LA CONCESSION

2.1. Les tarifs réglementés de vente

A noter : les dispositions décrites ci-après sont celles applicables pour l'exercice 2019 dont il est rendu compte. Les évolutions réglementaires à compter du 1er janvier 2020 sont présentées au chapitre 1 ci-dessus.

LA DÉFINITION DES TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE (TRV)

En sa qualité de concessionnaire, EDF assure la fourniture d'électricité aux clients aux tarifs réglementés de vente (TRV). Ces clients correspondent à des consommateurs finals domestiques et non domestiques pour leurs sites souscrivant une puissance inférieure ou égale à 36 kilovoltampères (kVA) dans les conditions d'éligibilité définies par le code de l'énergie.

S'agissant de leurs sites de puissance inférieure ou égale à 36 kVA, les clients hors « Grandes Entreprises » ont pu sur l'exercice 2019 :

- rester ou revenir aux TRV, sur simple demande et sans délai ;
- exercer leur éligibilité en souscrivant un nouveau contrat à prix de marché avec le fournisseur d'électricité de leur choix.

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

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

Les TRV sont dits « intégrés » au sens où ils incluent notamment la part « acheminement » correspondant au tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité (TURPE). Le client règle tous les éléments de la facture (y compris les taxes et contributions) à EDF, fournisseur d'électricité aux TRV. La part « acheminement » est reversée par EDF à RTE et Enedis. Les taxes et contributions sont reversées à leurs bénéficiaires.
A l'occasion des évolutions tarifaires, EDF a posté en 2019 une vidéo sur Youtube pour expliquer de façon pédagogique la construction des TRV.

Les catégories et options tarifaires

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

Le Tarif Bleu est proposé aux consommateurs finals pour leurs sites situés en France métropolitaine et raccordés en basse tension (tension de raccordement inférieure ou égale à 1 kV), dont la puissance maximale souscrite est inférieure ou égale à 36 kVA. C'est le tarif de la quasi-totalité des clients de la concession.

Cette tarification distingue le Tarif Bleu résidentiel et le Tarif Bleu non résidentiel, ainsi que cinq options tarifaires :

- Base ;
- Heures Pleines / Heures Creuses ;
- Tempo[1] ;
- EJP[2] ;
- Éclairage Public[3].

(1) Option tarifaire en extinction pour les usages non résidentiels.

(2) Option tarifaire en extinction pour tous les usages.

(3) Option réservée aux sites faisant un usage d'éclairage public.

A noter : en application de l'art. R. 337-18 du code de l'énergie :

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

LES MOUVEMENTS TARIFAIRES DE 2019

Les TRV ont évolué à deux reprises au cours de l'exercice 2019.

1) Le 1er juin 2019, à la suite de la délibération de la Commission de régulation de l'énergie (CRE) du 7 février 2019 et des décisions ministérielles du 28 mai 2019 publiées au *Journal officiel* le 30 mai 2019.

Pourquoi cette évolution ?

L'évolution des TRV proposée par la CRE s'explique principalement par la forte hausse des prix des énergies depuis janvier 2018, en lien avec la conjoncture internationale. Cette augmentation renchérit le coût d'approvisionnement de l'ensemble des fournisseurs.

Cette hausse des prix a également conduit, pour la première fois, au dépassement, par les demandes des fournisseurs alternatifs, du plafond d'Arenh pour l'année 2019. La CRE a effectué un écrêtement des volumes d'Arenh attribués aux fournisseurs au prorata de leurs demandes.

La CRE a par ailleurs répercuté l'effet de cet écrêtement dans le TRV, comme prévu par le code de l'énergie et selon la méthodologie annoncée dans ses précédentes délibérations, en valorisant le volume écrêté à la moyenne des prix de marché cotés entre la date de notification des volumes Arenh lors du guichet de fin d'année et le dernier jour coté avant le 24 décembre 2018.

Le prix de la capacité a également fortement augmenté avec un doublement du prix pour 2019 par rapport à 2018.

Ce mouvement tarifaire s'est traduit de façon différenciée selon les puissances souscrites, les options tarifaires et les profils de consommation.

Pour les clients au Tarif Bleu résidentiel et non résidentiel, l'évolution moyenne sur la facture correspond à une hausse de 7,7% HT, soit 5,9% TTC.

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

- une hausse de 7,8% HT pour les clients au Tarif Jaune ;
- une hausse de 8,3% HT pour les clients au Tarif Vert (A5).

2) Le 1er août 2019, à la suite de la délibération de CRE du 25 juin 2019 et des décisions ministérielles du 30 juillet 2019 publiées au *Journal officiel* le 31 juillet 2019.

Pourquoi cette évolution ?

L'évolution du 1er août 2019 a tenu compte de la mise à jour de deux composantes des TRV :

- Le TURPE (Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Electricité), qui a augmenté au 1er août 2019. La CRE a réévalué le niveau des TRV pour tenir compte de l'évolution de ces coûts d'acheminement. En effet, le code de l'énergie prévoit que « toute évolution […] des tarifs d'utilisation des réseaux publics d'électricité donne lieu à la modification des tarifs réglementés de vente en vigueur pour prendre en compte cette évolution » (article R.337-22).
- Les coûts de commercialisation comprenant la composante relative aux certificats d'économies d'énergie (CEE). La hausse du 1er août résulte de la hausse du coût des CEE 2019, partiellement compensée par :
  - la baisse des coûts commerciaux prévisionnels 2019 hors CEE,
  - une régularisation à la baisse des coûts commerciaux 2018.

Ce mouvement tarifaire s'est traduit de façon différenciée selon les puissances souscrites, les options tarifaires et les profils de consommation :

- **pour un client au Tarif Bleu résidentiel, l'évolution moyenne sur la facture est une hausse de 1,49% HT, soit 1,26% TTC ;**
- **pour un client au Tarif Bleu non résidentiel, l'évolution moyenne de la facture est une hausse de 1,34% HT, soit 1,10% TTC.**

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

- une hausse de 0,49% HT pour les clients au Tarif Jaune ;
- une hausse de 1,34% HT pour les clients au Tarif Vert (A5).

Plusieurs taxes et contributions sont appliquées à la facturation :

- **CTA** : Instituée par les pouvoirs publics, la contribution tarifaire d'acheminement est prélevée en complément du tarif d'acheminement associé au contrat de fourniture. Elle assure le financement

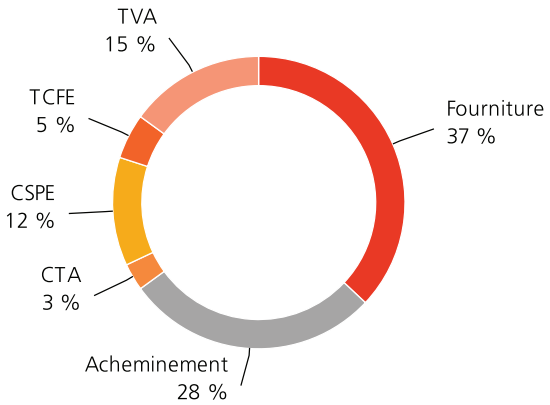
d'une partie des retraites des personnels affectés aux activités régulées des industries électriques et gazières (opérateurs de réseaux).

- **CSPE** : La contribution au service public de l'électricité est affectée au programme « Service public de l'énergie » du budget général de l'État.
- **TCFE** : Les taxes sur la consommation finale d'électricité ont pour bénéficiaires les collectivités locales (communes, EPCI, syndicats d'énergie, départements) qui décident du taux dans les limites fixées par la loi.
- **TVA** : La taxe sur la valeur ajoutée s'applique sur la part fixe et sur la part variable de la facture d'électricité.
  - Le taux réduit de 5,5% s'applique sur la part fixe de la facture HTVA (abonnement et CTA) pour les sites de puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA ;
  - Le taux normal de 20 % s'applique sur la part variable de la facture HTVA (facturation de l'énergie, TCFE et CSPE).

A noter : ces taxes et contributions s'appliquent à tous les fournisseurs d'électricité et à toutes les offres.

La facture moyenne annuelle estimée d'un client TRV résidentiel en France consommant 4,7 MWh par an est de 868 euros TTC. Les taxes représentent au total et en moyenne 35% de la facture TTC.

Facture moyenne TTC au Tarif Bleu résidentiel



- TRV du 1er août 2019
- TURPE du 1er août 2019
- CTA du 1er janvier 2019
- CSPE, TLCFE et TVA du 1er janvier 2019

2.2. Les caractéristiques des clients de la concession

Le concessionnaire présente ci-après les principales caractéristiques de la fourniture d'électricité sur la concession en 2019.

La concession regroupe des sites de puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA, les seuls pouvant bénéficier des tarifs réglementés de vente dans les conditions rappelées plus haut (cf. 2.1).

La très grande majorité des sites en concession sont au Tarif Bleu. Quelques sites de puissance inférieure ou égale à 36 kVA peuvent subsister au Tarif Jaune ou Vert (cf. 2.1).

Eu égard aux exigences de protection des données des clients, certaines données peuvent être masquées dans le CRAC (« s » pour « secrétisé » en lieu et place de la valeur, au sens du décret n° 2016-973 du 18 juillet 2016 modifié par le décret n° 2020-196 du 4 mars 2020).

Les nombres de clients correspondent à la situation au 31 décembre. Les recettes sont exprimées hors contributions (CTA, CSPE) et hors taxes (TCFE, TVA).

Clients au Tarif Bleu (résidentiel et non résidentiel)

Tarif Bleu (Concession)

	2018	2019	Variation *(en %)*
Nombre de clients*	497 898	**466 016**	**-6,4%**
Énergie facturée *(en kWh)*	2 537 831 917	**2 374 930 459**	**-6,4%**
Recettes *(en €)*	270 504 630	**265 394 499**	**-1,9%**

* Nombre de clients = nombre de sites.

Les deux tableaux qui suivent présentent la répartition des clients au Tarif Bleu par option tarifaire, en nombre de clients et en énergie facturée.

Tarif Bleu *Nombre de clients par option* (Concession)

	2018	2019	Variation *(en %)*
Base	223 587	**209 187**	**-6,4%**
HP-HC	251 861	**235 651**	**-6,4%**
EJP TEMPO	20 515	**19 546**	**-4,7%**
Éclairage public	1 915	**1 452**	**-24,2%**
Total	**497 878**	**465 836**	**-6,4%**

Tarif Bleu *Énergie facturée (kWh) par option* (Concession)

	2018	2019	Variation *(en %)*
Base	704 012 527	**661 558 490**	**-6,0%**
HP-HC	1 641 220 073	**1 532 527 199**	**-6,6%**
EJP TEMPO	181 694 466	**170 130 432**	**-6,4%**
Éclairage public	10 904 205	**10 714 339**	**-1,7%**
Total	**2 537 831 271**	**2 374 930 459**	**-6,4%**

On observe un écart sur la donnée du nombre total de clients au tarif bleu entre le premier tableau «Tarifs Bleus de la Concession» (466 016) et le second tableau présentant la répartition des clients au tarif bleu par option tarifaire (465 836). Cet écart très faible sur la concession (180 clients, soit

0,03% du portefeuille de la concession) est lié au changement actuel d'outil de relation client qui nous conduit à réconcilier des données entre les deux outils.

Les deux tableaux qui suivent présentent la répartition des clients par option tarifaire et par plage de puissance souscrite.

Tarif Bleu résidentiel *Nombre de clients* (Concession 2019)

	Base	HP-HC	EJP TEMPO	Total	Variation vs. 2018
3 kVA	17 906	3	0	17 909	-9,9%
6 kVA	145 212	117 952	1	263 165	-8,0%
9 kVA	14 201	68 699	3 594	86 494	-3,8%
12 kVA et plus	7 161	40 757	13 528	61 446	-2,8%
Total	**184 480**	**227 411**	**17 123**	**429 014**	**-6,6%**

Tarif Bleu non résidentiel *Nombre de clients* (Concession 2019)

	Base	HP-HC	EJP TEMPO	Total	Variation vs. 2018
3 kVA	6 672	22	0	6 694	-3,6%
6 kVA	6 615	1 445	0	8 060	-3,1%
9 kVA	3 015	1 469	216	4 700	-5,1%
12 kVA et plus	8 405	5 304	2 207	15 916	-4,4%
Total *	**24 707**	**8 240**	**2 423**	**35 370**	**-4,1%**

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

Au nombre de clients tarif bleu non résidentiel indiqué ci-dessus (35 370), il faut ajouter le nombre de clients tarif bleu en option Eclairage public (1 452 clients).

Les deux tableaux qui suivent présentent la dynamique des souscriptions et résiliations sur l'exercice pour le Tarif Bleu résidentiel et le Tarif Bleu non résidentiel.

Flux de clients Tarif Bleu résidentiel (Concession)

	2018	2019	Variation *(en %)*
Nombre de clients ayant souscrit un contrat	45 885	**35 363**	**-22,9%**
Dont nombre de souscriptions sans interruption de fourniture	34 063	**33 340**	**-2,1%**
Nombre de clients ayant résilié leur contrat	75 595	**67 605**	**-10,6%**

Flux de clients Tarif Bleu non résidentiel (Concession)

	2018	2019	Variation *(en %)*
Nombre de clients ayant souscrit un contrat	3 786	**4 178**	**10,4%**
Nombre de clients ayant résilié leur contrat	6 137	**6 106**	**-0,5%**

Comme mentionné plus haut, la concession peut encore compter des sites avec des puissances inférieures ou égales à 36 kVA bénéficiant d'un Tarif Jaune ou Vert. Nous en rendons compte dans les deux tableaux ci-après.

Clients au Tarif Jaune

Tarif Jaune (Concession)

	2018	2019	Variation *(en %)*
Nombre de clients	104	**100**	**-3,8%**
Énergie facturée *(en kWh)*	3 924 550	**3 749 698**	**-4,5%**
Recettes *(en €)*	339 228	**338 002**	**-0,4%**

Clients au Tarif Vert

Tarif Vert (Concession)

	2018	2019	Variation *(en %)*
Nombre de clients	57	**53**	**-7,0%**
Énergie facturée *(en kWh)*	1 459 381	**1 263 268**	**-13,4%**
Recettes *(en €)*	179 104	**156 012**	**-12,9%**

2. La grille arrière de votre réfrigérateur doit être dépoussiérée. La poussière et la saleté augmentent la consommation d'électricité de : A) 5% ; B) 20% ; C) 30%

91% des clients particuliers se déclarent satisfaits d'EDF

3 LA QUALITÉ DU SERVICE RENDU AUX CLIENTS

3.1. La satisfaction des clients

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

Les indicateurs de satisfaction présentés ci-après, pour chaque catégorie de clients, sont mesurés au niveau national, ce qui garantit la pertinence et la fiabilité des résultats. Retenir une maille plus restreinte reviendrait à analyser la satisfaction sur une population de clients plus faible, non représentative, et conduirait à produire des résultats avec un niveau d'incertitude important.

Par ailleurs, le traitement de la relation client est réalisé à l'échelle nationale pour les clients Particuliers (sans différenciation géographique, comme en témoigne la gestion des appels téléphoniques des clients) et à l'échelle de chaque entité régionale pour les clients Entreprises et Collectivités territoriales, avec une évolution vers une gestion nationale pour une partie de ces clients (cf. 3.3). Ces choix d'organisation rendent sans objet une mesure de la satisfaction à une maille départementale ou équivalente.

LES CLIENTS RÉSIDENTIELS (PARTICULIERS)

En 2019, la direction de Marché des Clients Particuliers d'EDF a fait évoluer son dispositif historique de mesure de la satisfaction clients afin de l'adapter aux nouvelles attentes et pratiques des clients : ouverture de nouveaux canaux comme le tchat, complexification des parcours clients (ces derniers peuvent utiliser plusieurs moyens de contacts différents pour une même demande), digitalisation de la relation client, etc.

L'enquête de satisfaction précédente a donc été scindée en deux, avec un baromètre des parcours et un baromètre de satisfaction sur contact. C'est ce dernier qui est le plus proche de notre mesure historique de la satisfaction.

Satisfaction des clients résidentiels (Particuliers)*

	2018	2019
National	-	**91%**

* Taux de satisfaction concernant la fourniture (très satisfaits et assez satisfaits).

Sur le marché des clients Particuliers, la satisfaction globale se maintient à un très haut niveau en 2019 puisque 9 clients sur 10 se déclarent satisfaits de la façon dont EDF a traité leur demande et 7 clients sur 10 se déclarent même très satisfaits.

Par ailleurs, on constate une amélioration de la satisfaction client sur l'ensemble des parcours par rapport à 2018 ainsi qu'au cours de l'année 2019. Cette amélioration s'explique par :

- l'amélioration de la disponibilité de nos canaux digitaux ;
- la forte amélioration de l'accès aux espaces clients ;
- un haut niveau de satisfaction sur le canal téléphonique ;
- une nette amélioration de la satisfaction sur les canaux asynchrones (mails, courriers, formulaires), tant dans la qualité des réponses apportées que dans les délais de traitement.

DES PROJETS D'ÉQUIPE DANS TOUS LES CENTRES DE RELATION CLIENTS PARTICULIERS DE LA RÉGION NORD-OUEST POUR PRÉSERVER LES HAUTS NIVEAUX DE SATISFACTION DE NOS CLIENTS !

Depuis un peu plus d'un an, **tous les Centres de Relation Clients Particuliers déclinent 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 construit son envie du futur à horizon 2021 : 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.

Les sujets abordés : développement de la culture commerciale et clientèle, montée en compétence, parcours pro, fonctionnement et organisation du CRC, etc.

Sur la région Nord-Ouest, le bilan de l'année 2019 est très positif avec des projets d'équipe phares menés dans chacun des CRC de la région, par exemple :

- **Création d'espaces 100% dédiés à la Prévention Santé Sécurité**. Equipés de matériel pour prévenir des situations dangereuses (matériel de signalisation, matériel de sécurité incendie, accessoires pédagogiques sur la sécurité routière), ces espaces permettent aussi de déposer toutes les nouvelles idées liées à la prévention sécurité, afin de favoriser le « réflexe sécurité » chez les collaborateurs.
- **Création de « collectifs énergies »** ayant pour objectif de **développer la performance commerciale en testant de nouvelles techniques relationnelles** et en les partageant avec un système de parrains/marraines et filleuls. Grâce à cette nouvelle approche, un véritable esprit d'équipe, une entraide et une camaraderie se sont développés entre les collaborateurs **et la satisfaction des clients est au rendez-vous.**

Une démarche participative permettant de développer l'autonomie et la responsabilisation des conseillers clientèle, au service de la performance et de la satisfaction client !

LA RELATION CLIENTS PARTICULIERS EDF NORD-OUEST MOBILISÉE POUR VISER L'EXCELLENCE RELATIONNELLE !

Cet été, les équipes EDF du marché des particuliers se sont mobilisées pour être élues « Service Client de l'année ». Ce concours national récompense la qualité de la relation client des entreprises françaises et vise l'excellence relationnelle. Les centres relation clients d'EDF ont obtenu de très bonnes notes. Cela n'a pas suffi pour remporter le titre mais le travail n'est pas perdu, bien au contraire !

« La mobilisation des équipes à ce concours « Elu Service Client de l'année » a permis de réaliser une véritable progression dans la qualité de traitement des demandes de nos clients. Nous avons obtenu une note globale de 16,9 sur 20 qui est en augmentation de 15% par rapport à l'an dernier. Avec en détail : 17,2 pour les appels téléphoniques, 18,2 pour le Tchat avec une prise en charge en moins de 30 secondes, et 16,3 pour le traitement des mails et formulaires (courriers). C'est ce dernier point qui est à améliorer : on se doit de respecter le canal choisi par le client c'est-à-dire s'il formule une question par mail, on se doit de lui répondre par mail. Aussi, nous devons progresser sur la qualité des écrits au niveau de la forme et du fond » nous précise Marie Petit, Appui Performance à la Direction Service Client et Commercial.

Pour améliorer la qualité des écrits, **une équipe projet** nommée « Offrir à nos clients une expérience d'excellence » **a été constituée à Nord-Ouest.** Cette équipe a commencé par expérimenter des audits qualité avec le CRC de Rouen pour comprendre le traitement des mails/courriers. Les responsables d'équipe, Conseillers Clients Experts, et fonctions supports ont étudié ensemble pendant 2 jours, les 13 et 14 novembre derniers, les dossiers clients à la loupe pour comprendre les anomalies de traitement et tenter de trouver des solutions.
C'est un test avec le CRC Normandie, qui s'étendra ensuite sur tous les CRC Nord-Ouest jusque fin d'année !

LES CLIENTS NON RÉSIDENTIELS

Pour mesurer la satisfaction des clients non résidentiels (Entreprises et Collectivités territoriales), la direction du Marché d'Affaires met en œuvre deux dispositifs d'enquête complémentaires :

1) Une mesure de la satisfaction dite « à chaud » ou « sur contact », sous la forme d'une enquête numérique courte (à laquelle le client peut répondre en deux minutes environ), menée au fil de l'eau auprès de l'ensemble des clients ayant contacté le Service Client EDF Entreprises ou EDF Collectivités.

Ce mode d'enquête permet de mesurer de manière précise, au plus près de l'événement, la satisfaction de l'interlocuteur vis-à-vis du traitement de ses demandes. Ce dispositif est particulièrement utile aux managers et à leurs équipes pour suivre en continu le niveau de satisfaction des clients (démarche d'« écoute client »). Il constitue un outil de pilotage opérationnel du service rendu qui contribue aux niveaux de satisfaction obtenus par EDF.

À titre informatif, en 2019, 92 000 clients ont exprimé leur niveau de satisfaction dans le cadre de ce dispositif (85 000 entreprises et près de 7 000 collectivités).

2) Une mesure de la satisfaction dite « à froid », sous la forme d'enquêtes de satisfaction réalisées par un institut de sondage indépendant une fois par an. Il s'agit d'enquêtes approfondies menées par téléphone (sous la forme d'entretien d'environ 25 minutes) principalement auprès des décisionnaires en matière d'énergie.

Les sujets de l'enquête concernent notamment la qualité des contacts avec EDF lors des douze derniers mois, les informations sur les dossiers en cours de traitement, la clarté des conseils donnés,

la fiabilité de la facturation, le traitement des réclamations, les espaces client proposés, l'image d'EDF ainsi que la satisfaction globale.

La constitution des panels d'enquête permet de garantir une bonne représentativité des différents profils de clients. Ont été retenus dans les panels d'enquête 2019 :

- 800 clients Collectivités territoriales (communes et intercommunalités, conseils régionaux et départementaux) ;
- 2 200 clients Entreprises (professionnels, petites et moyennes entreprises, grands comptes).

Les indicateurs de satisfaction restitués ci-après correspondent aux résultats de cette seconde mesure de la satisfaction, dont la fréquence annuelle est adaptée au CRAC.

Les indicateurs de satisfaction sont calculés sur la base du pourcentage de clients qui donnent globalement à EDF une note supérieure ou égale à 6 sur 10.

Le concessionnaire présente depuis l'exercice 2016 l'indicateur ci-après afin de mieux rendre compte de la satisfaction des clients non résidentiels en concession qui correspondent aux sites de puissance inférieure ou égale à 36 kVA :

Satisfaction des clients non résidentiels

	2018	2019
National	89%	**91%**

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

Les clients Collectivités territoriales

Satisfaction des clients Collectivités territoriales

	2018	2019
National	92%	**95%**

En 2019, la satisfaction des clients Collectivités territoriales vis-à-vis de la relation commerciale avec EDF Collectivités gagne trois points et atteint un niveau élevé avec 95% de clients « satisfaits ».

Les clients Collectivités territoriales apprécient particulièrement la qualité des contacts avec EDF Collectivités suite à une demande déposée auprès du Service Clients, avec un niveau de satisfaction qui gagne 3 points sur ce thème, à 93%.

La gestion quotidienne du contrat et la facturation donnent satisfaction, avec respectivement 92% et 94% de clients satisfaits.

Ces clients expriment également une forte satisfaction vis-à-vis des facilités offertes par la diversité des canaux de contact, dont l'espace Client personnalisé (taux de satisfaction de 89%).

Enfin, 95% des clients évaluent EDF comme un fournisseur en qui on peut avoir confiance et qui est à l'écoute de ses clients (90%).

Les clients Entreprises

Satisfaction des clients Entreprises

	2018	2019
National	90%	**90%**

En 2019, la satisfaction globale des entreprises vis-à-vis d'EDF Entreprises se maintient à un niveau très élevé, dans la continuité des progrès enregistrés ces trois dernières années.

La mise en place depuis 2018 d'une distribution nationale des activités, sur une partie de la clientèle non résidentielle, permet de conforter ces résultats.

Les clients Entreprises apprécient notamment :

- la qualité des contacts (87% de clients satisfaits) ;
- les espaces clients proposés qui évoluent chaque année (90%) ;
- la gestion quotidienne du contrat (90%) ;
- la qualité de la facturation (87%) ;
- le processus de souscription (90%) ;
- les espaces clients proposés (89%) ;
- et les conseils et informations reçus au fil de l'eau (93%).

Au-delà de ces conseils et de cette information très appréciés, les clients Entreprises confirment leur attente forte qu'EDF les accompagne dans la maîtrise de leurs consommations d'énergie.

EN 2019, 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 2019 :

- **Développement de la communication client 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 2019 auprès des clients professionnels !**

- **Professionnalisation en continu des conseillers clientèle, vendeurs et conseillers recouvrement :**

La mesure de la satisfaction des clients professionnels est un des indicateurs phare d'EDF Entreprises.

Nos conseillers clients, vendeurs et conseillers du recouvrement doivent s'attacher à délivrer la meilleure qualité de service mais aussi à systématiser le questionnement des clients en fin d'entretien.

Au sein des cursus de formation métiers, cette dimension est intégrée au travers de modules « discours clients » et « postures » qui doivent permettre de garantir le meilleur niveau d'échanges

avec nos clients ; mais aussi à travers de tutos qui permettent aux salariés de dispenser le bon niveau d'informations techniques aux clients.

■ La création d'une cellule dédiée aux difficultés de facturation de nos clients non résidentiels

En 2019, une cellule spécifique pour améliorer la qualité de facturation des clients non résidentiels a vu le jour à Nord-Ouest. Cinq personnes sont dédiées exclusivement à la résolution des problèmes de facturation : des experts capables d'agir sur l'ensemble de la chaîne facturation depuis la vente du contrat jusqu'au recouvrement.

Cette unité intervient en appui et en pilotage sur le traitement des anomalies de facturation et de souscription. Elle accompagne le traitement des dossiers complexes.
De même, elle travaille à la création des indicateurs opérationnels qui permettront à terme de mesurer la qualité de facturation.

3.2. Les conditions générales de vente

LES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DES CLIENTS AU TARIF BLEU RÉSIDENTIEL

Les CGV des clients au Tarif Bleu résidentiel n'ont pas évolué au cours de l'année 2019.

Les CGV en vigueur sont disponibles sur edf.fr :
https://particulier.edf.fr/content/dam/2-Actifs/Documents/Offres/CGV_tarif_bleu.pdf

A noter : le 30 octobre 2018, le tribunal de grande instance (TGI) de Paris a rendu une décision portant sur un recours déposé en 2013 par *UFC – Que choisir* contre les CGV des offres d'EDF aux clients Particuliers, au motif que ces dernières contiendraient des « clauses abusives et/ou illicites ». Le TGI n'a annulé aucune clause des CGV du Tarif Bleu résidentiel. Toutefois, il a considéré qu'EDF devait être « l'interlocuteur unique » du client, et à ce titre responsable de l'ensemble de l'exécution du contrat, y compris les obligations relatives à la distribution. EDF conteste cette interprétation du contrat unique contraire à la jurisprudence de la Cour de cassation et des décisions du CoRDiS (Comité de règlement des différends et sanctions). Le 22 février 2019, EDF a interjeté appel du jugement et a attrait Enedis à la cause. Le contentieux est toujours pendant (au 31 décembre 2019).

LES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DES CLIENTS AU TARIF BLEU NON RÉSIDENTIEL

EDF a modifié en 2019 les CGV des clients au Tarif Bleu non résidentiel avec effet en février 2020.

Les modifications apportées prennent exclusivement en compte les dernières évolutions réglementaires intervenues depuis les précédentes CGV de décembre 2018.

Les modifications sont les suivantes :

Préambule : il mentionnait jusqu'à présent la mise en extinction des tarifs réglementés de vente pour les sites des Grandes Entreprises, il indique désormais la fin du droit aux tarifs réglementés de vente hormis pour les clients Particuliers et les micro-entreprises (cf. Chapitre supra « Les perspectives et enjeux pour 2020 »).

Article 6-1 Établissement de la facture

L'usage de la facture électronique est précisé.

Chaque facture d'électricité est établie conformément à la règlementation en vigueur. Conformément à l'article 289 du code général des impôts, le client accepte de recevoir ses factures par voie dématérialisée, sous réserve de l'application de l'article L.224-12 du code de la consommation.

Article 7-2 Modes de paiement

Est précisée la possibilité de régler la facture avec le chèque énergie.

Enfin, conformément aux articles R.124-1 et suivants du code de l'énergie, le client peut régler ses factures avec un chèque énergie à condition que son contrat couvre simultanément des usages

professionnels et non professionnels et que les ressources de son foyer soient inférieures à un montant fixé par décret.

Les CGV des clients au Tarif Bleu non résidentiel sont disponibles sur edf.fr :

https://www.edf.fr/sites/default/files/contrib/entreprise/cgv-tarifs-reglementes/2019/cgv_tarif_bleu_non_residentiel_1er_fevrier_2020.pdf

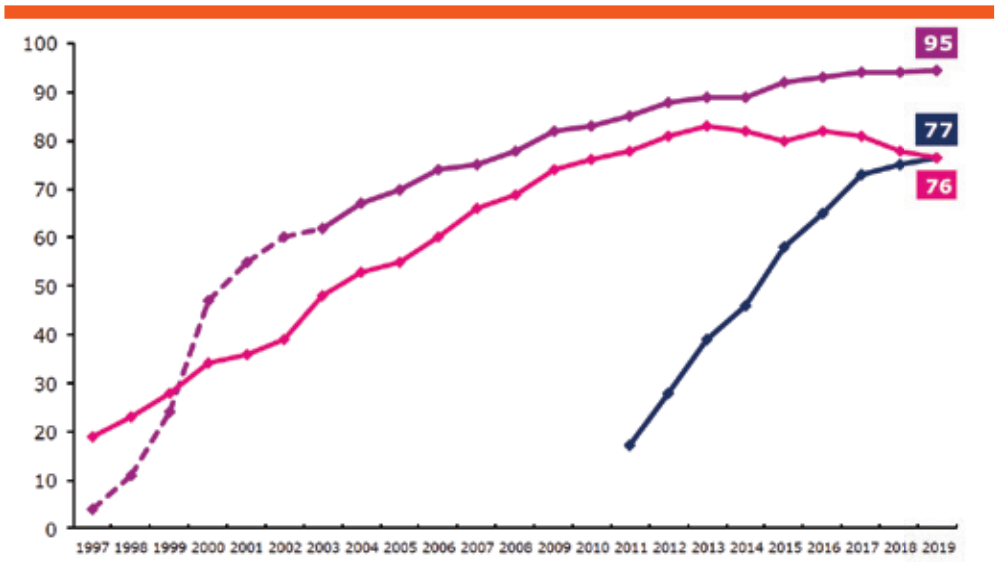
3.3. La relation avec les clients, humaine et numérique

LE MODE DE VIE DES CLIENTS CHANGE, EDF S'Y ADAPTE POUR LEUR SIMPLIFIER LA VIE

L'équipement des Français en connexion à internet, en téléphones mobiles, smartphones et tablettes, ainsi que les usages d'Internet se développent de façon massive. Les attentes et les comportements des clients évoluent :

- 88% des Français utilisent Internet, 75% quotidiennement ;
- 95% des Français disposent d'un téléphone mobile ;
- 77% des Français sont désormais équipés d'un smartphone (+2 points par rapport à 2018).

Taux d'équipement des Français (en % de l'ensemble de la population de 12 ans et plus)



Source : Baromètre numérique 2019 « Enquête sur la diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française en 2019 » établi par le Credoc pour le Conseil général de l'économie, de l'industrie, de l'énergie et des technologies (CGE), l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (Arcep) et la mission Société numérique.

Pour répondre à cette tendance sociétale, EDF propose aujourd'hui un dispositif de contact multi-canal basé sur la proximité, la simplicité et la modernité, permettant ainsi à ses clients de joindre EDF à tout moment, par Internet ou en utilisant leur téléphone mobile. Les différents canaux sont conçus pour offrir des parcours client permettant d'évoluer d'un canal à l'autre avec la plus grande fluidité.

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

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

Les clients sont accueillis au téléphone, du lundi au samedi de 8 h à 20 h.

Par ailleurs, pour aller au-devant de ses clients en situation de précarité, EDF s'appuie aussi sur des accueils physiques de partenaires, comme les structures de médiation sociale.

UNE RELATION DE PLUS EN PLUS NUMÉRIQUE, POUR LES CLIENTS PARTICULIERS

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

Visites sur le site internet « Particuliers » d'EDF (National)

	2018	2019	Variation *(en %)*
Nombre de pages vues (sur l'année)	502 250 791	**779 559 232**	**55,2%**

EDF propose à ses clients deux dispositifs principaux pour entretenir une relation numérique avec leur fournisseur :

1) L'espace Client personnalisé :

Sur son espace Client, le client peut gérer son contrat d'électricité, payer sa facture, modifier ses informations personnelles, suivre et comprendre ses consommations.

Le client peut télécharger ses factures directement depuis son espace Client et consulter son historique sur 5 ans (cf. 3.5).

Accessible depuis l'espace Client, e.quilibre est la solution numérique proposée par EDF pour permettre au client de mieux comprendre et maîtriser sa consommation d'électricité (cf. 3.4).

Espaces Client « Particuliers » sur edf.fr (National)

	2018	2019	Variation *(en %)*
Nombre d'espaces Client activés au 31 décembre	11 900 064	**12 181 930**	**2,4%**

La requête a été ajustée, ne permettant pas une comparaison entre 2018 et 2019.

La confiance du client dans ses échanges avec son fournisseur est primordiale, en particulier dans le contexte de la circulation d'un grand nombre de données rendue possible par les compteurs communicants. EDF s'engage sur les conditions d'utilisation des données qui lui sont confiées par ses clients Particuliers. Cet engagement est formalisé par une charte de protection des données consultable sur le site internet d'EDF :

La charte EDF de protection des données
https://particulier.edf.fr/fr/accueil/cookies-et-donnees-personnelles.html

2) L'appli EDF & MOI :

Grâce à cette application sur smartphone, les clients peuvent créer directement leur espace Client, consulter et payer leur facture, modifier leur RIB ou leurs données

personnelles, transmettre leur relevé de consommation, obtenir un justificatif de domicile, suivre leur consommation, déménager et émettre une réclamation. Les clients qui reçoivent leurs factures par voie électronique peuvent consulter leurs factures au format PDF.

L'appli EDF & MOI apporte également aux clients :

- un suivi des dépenses d'électricité jour après jour avec le compteur communicant Linky™, si le client a donné son consentement ;
- un accompagnement plus précis avec la visualisation de la météo et son impact potentiel sur la consommation d'énergie (depuis « Mon Fil d'Actu »);
- des éco-gestes simples à appliquer au quotidien pour alléger les factures d'énergie;
- le bilan conso, la répartition par usages et la comparaison avec des foyers similaires tous les mois.

L'application a fait l'objet de plus de 9,1 millions de téléchargements au 31 décembre 2019 et d'environ 85 millions de visites en 2019.

L'appli EDF & MOI propose depuis 2017 une fonctionnalité supplémentaire : « Mon Fil d'Actu ». Les clients équipés d'un compteur Linky™ communicant et ayant donné leur consentement peuvent y suivre leur consommation au jour le jour et y trouver d'autres fonctionnalités et contenus ludiques. « Mon Fil d'Actu » s'intègre à la page d'accueil de l'application EDF & MOI. Cette fonctionnalité permet avant tout au client de consulter sa consommation d'énergie quotidienne en euros. Présentées sous la forme d'un fil d'actualité, les informations sont régulièrement enrichies.

Depuis le printemps 2018, avec l'arrivée en France d'Alexa, le service vocal d'Amazon*, EDF propose deux *skills* (applications vocales) pour ses clients. Ces *skills*, disponibles notamment sur la gamme d'enceintes Amazon Echo, illustrent la volonté d'EDF de proposer à ses clients une relation client toujours plus innovante.

* Alexa est un assistant vocal personnel intelligent disponible sur les enceintes Amazon Echo. Quand on prononce le mot-clé « Alexa », l'appareil obéit à la voix humaine, parle et, avec des *skills* ou compétences qu'on peut lui ajouter, est en mesure de lire de la musique, faire des listes de tâches, piloter des appareils domotiques, donner la météo ou le trafic… Ou répondre à des questions sur l'énergie.

« Alexa, ouvre EDF ! » pour gérer son contrat grâce à la voix.

Avec la *skill* EDF & MOI, en prononçant « Alexa, ouvre EDF ! », les clients disposant d'un équipement avec Alexa intégré peuvent accéder, après authentification, à une série de services à distance tels que demander des informations sur leurs contrats, le montant de leurs factures, ou encore commander l'envoi de documents sur leur adresse email. Cette *skill* leur permet aussi de bénéficier d'informations plus générales (sur les modes de paiement, les économies d'énergie, etc.).

Une nouvelle version de la *skill* est prévue pour fin janvier 2020, permettant aux clients d'avoir des informations sur leurs consommations : écart avec l'année précédente, consommation à date pour les clients Linky, …

« Alexa, ouvre EDF Jeux ! », un jeu pour apprendre à préserver la planète tout en s'amusant.

Avec la *skill* EDF Jeux, EDF propose deux jeux destinés aux enfants autour des économies d'énergie. « Eco-Héros » pose une série de questions de type éco-gestes, puis donne des réponses et des conseils pour réaliser des économies d'énergie. La *skill* EDF Jeux propose également le jeu « machine mystère » avec lequel les enfants peuvent tenter de reconnaître un équipement électroménager grâce au bruit émis par l'enceinte. L'équipement en question dispense ensuite un conseil pour

utiliser cet équipement sans trop consommer. Pour ouvrir cette *skill*, l'utilisateur peut simplement prononcer « Alexa, ouvre EDF Jeux ! ».

UNE RELATION DE PLUS EN PLUS NUMÉRIQUE, POUR LES CLIENTS NON RÉSIDENTIELS

Les pratiques et attentes en matière de relation client pour les entreprises et les collectivités aux tarifs réglementés de vente évoluent comme pour les clients résidentiels vers plus de numérique et de multicanal.

Sur le site edf.fr (rubriques « Entreprises » et « Collectivités »), des actions ont été mises en œuvre en 2017 pour améliorer et simplifier l'expérience des clients Entreprises et Collectivités, comme le développement de formulaires en ligne, des modules de sondages permettant aux internautes de faire part de leur niveau de satisfaction.

Par ailleurs, les espaces Client EDF Entreprises et EDF Collectivités ont franchi une nouvelle étape en termes de modernisation. L'ergonomie générale a été entièrement repensée et modernisée afin de garantir aux clients des parcours optimisés et simplifiés : les nouveaux parcours offrent ainsi une expérience client significativement améliorée. La conception des rubriques Factures, Sites, Contrats et Demandes a ainsi été entièrement revue pour faciliter la navigation des clients sur leur espace personnalisé.

Les principales fonctionnalités offertes par les espaces Client :

- consulter, télécharger les factures et régler le solde pour les clients privés ;
- opter pour la facture électronique et accéder à des services facilitant la gestion de ses contrats au quotidien ;
- formuler une demande et suivre son état d'avancement ;
- modifier les coordonnées bancaires et l'adresse de facturation ;
- télécharger les bilans annuels ;
- renseigner les index de consommations afin d'être facturé au plus juste ;
- retrouver facilement le numéro de téléphone de son conseiller.

Enfin, EDF continue d'informer ses clients sur les évolutions réglementaires et contractuelles, majoritairement par courriel.

UNE RELATION HUMAINE MAINTENUE ENTRE EDF ET SES CLIENTS

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

Le canal téléphonique pour les clients Particuliers

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

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

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

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

94 %, c'est la part de Français qui estiment qu'avoir un service client basé en France est important, ce qui est le cas de tous les centres d'appel d'EDF.

« C'est à la fois une conviction et un choix », pour le Directeur du Marché des Clients Particuliers d'EDF, Fabrice Gourdellier interrogé par BFMTV. *« Nos clients trouvent avec les conseillers EDF de l'expertise, de la proximité et de l'empathie. »*

Source : enquête 2018 de l'Association Française de la Relation Client (AFRC).

Appels téléphoniques des clients « Particuliers » (National)

	2018	2019	Variation *(en %)*
Nombre d'appels traités par EDF au cours de l'année	23 791 259	**21 567 786**	**-9,3%**

Par ailleurs, il est rappelé que l'État a mis à la disposition du public un numéro gratuit (service et appel) sur le chèque énergie, ainsi qu'un site internet dédié (cf. Annexe).

Le canal téléphonique pour les clients Entreprises et Collectivités

Chaque client dispose d'un numéro en 0810 (prix d'un appel local) dépendant de sa région (cf. Annexe).

L'accueil téléphonique des clients du marché d'affaires est organisé de façon territoriale, avec des conseillers basés dans les régions et dépendant de Directions Commerciales Régionales (DCR). Les appels sont traités en priorité par des conseillers basés dans la région de l'appelant, et éventuellement transférés à une autre région en cas de problème d'accessibilité, afin de limiter l'attente des clients.

A noter : en 2018, EDF a fait évoluer l'organisation du service en mettant en place une distribution nationale des appels téléphoniques pour une partie de la clientèle professionnelle. Cette mutualisation des centres d'appels sur le marché d'affaires a pour objectif de garantir un optimum technico-économique dans le service rendu aux clients.

Spécialement conçue par l'AFRC (Association Française de la Relation Client) pour la communauté des professionnels de la Relation Client et de l'Expérience Client, l'opération « La Relation Client en Fête », dont EDF est partenaire, a pour vocation de valoriser les initiatives innovantes en matière de Relation Client et d'Expérience client, de mettre à l'honneur les acteurs, individuels et collectifs, les plus performants et disruptifs, et enfin, de publier en exclusivité les résultats d'études prospectives, pour comprendre les leviers de la Relation Client et de l'Expérience Client de demain.

EDF a participé à la 7ème édition de l'opération qui s'est déroulée dans toute la France au mois d'octobre 2019.

En complément des canaux privilégiés mentionnés ci-dessus, EDF est également partenaire de nombreuses structures de médiation sociale, mutualisées avec d'autres opérateurs, offrant à EDF des occasions de contacts physiques avec la clientèle.

Pour EDF, les structures de médiation sociale revêtent une importance majeure. Elles permettent de renouer le contact avec les ménages en situation de précarité, voire d'exclusion, de trouver une solution pour le règlement de leurs factures, d'informer les clients sur les économies d'énergie et de faciliter leurs démarches administratives.

EDF est partenaire dans les territoires de près de 200 points d'accueil de médiation sociale de proximité tels que les PIMMS (Points d'information et de médiation multi-services) ou les régies de quartiers, structures reconnues pour faciliter l'utilisation des services publics. En appui de ces relations dans les territoires, EDF est partenaire de l'Union nationale des PIMMS (UNPIMMS) et du Comité national de liaison des régies de quartier (CNLRQ).

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

Les clients peuvent également entrer en contact avec EDF par courrier.

Le concessionnaire a organisé ses équipes de manière à traiter les demandes lui arrivant par courrier avec une promesse d'accusé réception rapide et de délai de réponse adapté au niveau de complexité de la demande.

ZOOM SUR 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 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) :

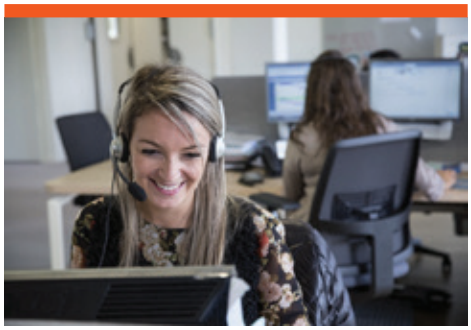
- **le PIMMS Artois Gohelle** qui accueille les habitants du territoire au sein de ses 6 points d'accueil (Arras, Béthune, Bruay-la-Buissière, Lens, Libercourt et un point d'accueil mobile). Le PIMMS Artois Gohelle est labellisé MSAP (Maison de Services au Public) et se prépare pour obtenir le nouveau label « France Services » en 2020.
- **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. En 2019, un nouvel appartement pédagogique a été ouvert dans la ville de Calais.

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
PIMMS
FACE
PRIM'TOIT
INTERFACES

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, Lionel LERUSTE, et une référente Concession, Ségolène BIVIGLIA, à l'écoute des demandes de l'autorité concédante,
- 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 5 sur Nord-Ouest (Lille, Marcq-en-Baroeul, Marly, Amiens et Rouen), 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)

Lutter contre les démarchages abusifs

Que ce soit à domicile, au téléphone ou par courrier, certains fournisseurs d'énergie ont recours à de faux arguments, voire usurpent la marque EDF, pour proposer des contrats d'énergie aux clients d'EDF. Ce n'est ni plus ni moins que du démarchage abusif, une pratique illégale et condamnable.

Le démarchage abusif peut revêtir différentes formes, par exemple :

- un faux technicien EDF qui se présente au domicile du client pour récupérer son numéro de compteur et ainsi résilier son contrat et en ouvrir un autre chez un autre fournisseur ;
- un artisan qui se présente faussement comme faisant partie des Partenaires Solutions Habitat d'EDF pour réaliser des travaux de rénovation énergétique.

Comment signaler un démarchage abusif ?

Compte-tenu du nombre très important d'appels de clients se disant victimes des pratiques illicites de démarchage, EDF a mis en place, en février 2019, une ligne téléphonique dédiée à ce type de réclamation : 09 70 81 81 42.

Un client victime de démarchage abusif peut également le signaler en envoyant témoignage et pièces jointes à l'adresse : demarchage-abusif@edf.fr.

Il est aussi possible de signaler un démarchage abusif auprès des autorités compétentes : il suffit de remplir le formulaire en ligne de la DGCCRF* pour porter cette démarche à sa connaissance afin qu'elle puisse engager, au besoin, des actions envers les contrevenants.

Enfin, un client ayant subi un démarchage abusif peut envoyer un témoignage sur papier libre ou par le formulaire CERFA dédié (lien vers le formulaire également disponible en mairie) à l'adresse :

EDF Service Client TSA – 20012, 41975 Blois Cedex 9

Tous ces signalements sont susceptibles d'être utilisés en justice. EDF lutte contre ces pratiques illicites de démarchage qui lui portent préjudice.

* Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes.

3.4. Le conseil tarifaire et l'accompagnement des clients pour les aider à maîtriser leur consommation

LE CONSEIL TARIFAIRE

Le conseil tarifaire (également désigné : « conseil énergie ») consiste à proposer le contrat de fourniture le plus adapté au client Particulier sur la base d'une estimation de consommation à la mise en service ou sur la base de la consommation réelle en vie courante du contrat.

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

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

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

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

EDF conseille également les clients non résidentiels lors de la souscription du contrat de fourniture, en les aidant à évaluer les besoins de leur(s) site(s), en particulier du point de vue de la puissance et de l'option tarifaire (Base ou HP-HC) à souscrire.

Pour aller plus loin :

- 12% environ des clients Particuliers déménagent chaque année ;
- plus de 38% des demandes de mobilité (résiliations et mises en service) parviennent à EDF entre juin et septembre ;
- près de 7 millions de contacts par an en lien avec les déménagements des clients (traités sur les différents canaux de la relation client) ;
- 92% des clients sont « satisfaits » du conseil tarifaire qui leur est délivré par EDF.

Le nombre de conseils tarifaires dispensés par EDF

Il est rendu compte ci-après des conseils tarifaires délivrés à la mise en service et dans le cadre de la relation courante avec le client.

A noter : ne sont pas comptabilisés les conseils tarifaires que le client peut obtenir par lui-même à partir du canal digital : la solution *e.quilibre* permet ainsi au client de vérifier à tout moment l'adéquation de son tarif.

Conseils tarifaires (Concession)

	2018	2019	Variation *(en %)*
Nombre de conseils tarifaires	44 002	**32 869**	**-25,3%**

e.quilibre, **la solution numérique d'EDF pour accompagner les clients Particuliers**

e.quilibre est la solution numérique proposée par EDF pour aider les clients à mieux comprendre et à agir sur leur consommation d'électricité.

Avec *e.quilibre*, le client peut suivre, mois par mois, ses consommations estimées d'électricité en kWh et en euros. Le suivi de sa consommation est d'autant plus précis que le client saisit régulièrement les relevés de son compteur (une fois par mois par exemple).

5 millions, c'est le nombre d'utilisateurs de la solution d'EDF «e. quilibre» au 31 décembre 2019 (donnée nationale).

La solution *e.quilibre* permet également au client de comparer sa consommation estimée à celle de l'année passée, à celles de foyers similaires* ou encore à celles des foyers les plus économes. L'objectif est d'encourager des comportements toujours plus vertueux.

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

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

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

Le client équipé d'un compteur Linky™ peut, s'il le souhaite, suivre sa consommation d'électricité en euros et en kWh au pas quotidien (depuis février 2017) ainsi qu'au pas 30 minutes (depuis juin 2018).

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

La solution e.quilibre sur edf.fr :
https://particulier.edf.fr/fr/accueil/contrat-et-conso/economies-energie/comprendre-reduire-consommation-electrique-gaz.html

LA SENSIBILISATION AUX ÉCO-GESTES ET AUX ÉCONOMIES D'ÉNERGIE

EDF mène auprès de ses clients des actions de sensibilisation aux gestes du quotidien et plus largement aux économies d'énergie :

■ **sur le site particulier.edf.fr** (*Accueil > Etre-bien-chez-Moi> des solutions simples pour faire des économies)* : les clients ont accès à **« Mes Eco & Moi »,** une rubrique qui regroupe l'ensemble des solutions et conseils qu'EDF propose pour les aider à faire des économies d'énergie. Ces conseils et solutions portent sur :

- le contrat ;
- la maitrise de la consommation ;
- les bons réflexes au quotidien (éco-gestes) ;
- les équipements ;
- les travaux de rénovation ou d'isolation.

Dans cette rubrique « Mes éco & Moi », sont également mis à disposition :

- un quizz pour permettre aux clients de déterminer « quel type d'économe ils sont » et les aider à faire encore plus d'économies ;
- un outil de simulation « éco-gestes » pour permettre aux clients de calculer l'économie qu'ils pourraient réaliser en mettant en œuvre des gestes simples : https://particulier.edf.fr/fr/accueil/contrat-et-conso/economies-energie/ecogestes.html ;

■ la **solution** *e.quilibre*, accessible depuis l'espace client ou depuis l'Appli EDF & MOI, permet de suivre sa consommation et de mieux la comprendre ; les clients ont accès à des éco-gestes personnalisés ;

■ **« Mon Fil d'Actu »** accessible aux clients équipés du compteur communicant Linky™ depuis l'application EDF & MOI, propose également des éco-gestes ;

■ **une brochure éco-gestes** est remise aux clients lors de rencontres et d'animations ;

■ **la lettre** *EDF & MOI* adressée aux clients contient régulièrement des éco-gestes ou des conseils pour faire des économies ;

■ **des courriels** sont envoyés aux clients afin de leur expliquer, de manière pédagogique, les éco-gestes quotidiens pour leur permettre de réaliser des économies d'énergie (par exemple : « Prenez les bonnes résolutions et adoptez les bons réflexes conso ! ») ; des courriels sont aussi envoyés lors de circonstances climatiques exceptionnelles (par exemple : « Vague de froid, adoptons chacun les gestes économes en énergie »).

3. En couvrant vos casseroles pour faire bouillir de l'eau, vous faites une économie de : A) 5% ; B) 15% ; C) 25%

3.5. La facturation des clients

EDF s'attache à ce que la facture du client reflète au plus près sa consommation et qu'elle ne génère pas de mauvaises surprises. Cela repose sur la qualité de la relève, l'accès au compteur, les non-absences à la relève ou une compensation par la collecte d'index autorelevés et communiqués par les clients, ainsi que sur le système d'alerte auprès des clients en cas de facture « inhabituelle ». Pour les clients équipés d'un compteur communicant, le relevé de leur consommation se trouve simplifié puisqu'il s'effectue à distance et sans rendez-vous.

LES MODALITÉS DE FACTURATION

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

Pour les clients Particuliers

Différents rythmes de facturation sont proposés aux clients. Les deux principaux sont la facturation annuelle (dans le cadre de la mensualisation) et la facturation bimestrielle.

Fréquence de facturation (Concession)

	2018	2019	Variation *(en %)*
Nombre de clients facturés annuellement*	332 341	**313 579**	**-5,6%**
Nombre de clients facturés bimestriellement	108 850	**99 200**	**-8,9%**

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

La mensualisation

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

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

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

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

Les clients équipés d'un compteur Linky™ communicant et pour lesquels EDF dispose d'une adresse électronique peuvent bénéficier automatiquement de la « Mensualisation Sans Surprise » (dès leur deuxième échéancier) : EDF alerte chaque mois (entre le troisième et le neuvième mois de la mensualisation) les clients mensualisés dès lors qu'ils se trouvent en dérive de consommation et invite ces clients à ajuster leurs mensualités en toute autonomie sur leur espace client ou en contactant un conseiller pour les fortes dérives.

L'établissement des factures

Depuis l'exercice 2018, nous rendons compte également des factures rectificatives émises sur l'année à destination des clients Particuliers.

Il s'agit des factures émises hors cycle de facturation soit suite à annulation de facture (ex : anomalie, index erroné), soit après réception d'un index rectificatif (art. 222 de la loi TECV de 2015), soit réalisée manuellement suite à une estimation réalisée par Enedis (ex : cas de compteurs bloqués, défectueux, réclamation client ou fraude).

Cette notion inclut également la facturation d'un éventuel rattrapage tarifaire sur des contrats résiliés (clients ayant déménagé ou ayant changé de fournisseur).

Établissement des factures (Concession)

	2018	2019	Variation *(en %)*
Nombre total de factures émises	1 180 512	**1 078 074**	**-8,7%**
Nombre de factures établies sur la base du relevé effectué par le client	112 775	**82 862**	**-26,5%**
Nombre de factures établies sur la base d'une téléopération sur compteur Linky™*	301 547	**416 240**	**38,0%**
Nombre de factures rectificatives	14 575	**9 043**	**-38,0%**

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

La facturation électronique pour les clients Particuliers

La facture électronique est une modalité sûre, gratuite et écologique, qui permet au client de consulter et télécharger sa facture depuis son espace Client, 24h/24 et 7j/7.

Ses factures sont automatiquement conservées pendant cinq ans (sauf résiliation du contrat).

Le jour de l'émission de la facture, le client reçoit un courriel de notification avec le montant à régler et la date de prélèvement. Grâce au lien, il peut consulter sa facture dans son espace Client. Il peut ainsi prendre connaissance très rapidement du montant de sa facture et de son contenu au plus près de son émission et ainsi interagir avec les services d'EDF en cas d'interrogation ou de difficulté.

Facturation électronique (Concession)

	2018	2019	Variation *(en %)*
Nombre de clients bénéficiaires	111 269	**121 414**	**9,1%**

À destination des clients malvoyants

EDF propose l'édition de factures en braille ou en caractères agrandis aux clients qui en font la demande.

Pour les clients non résidentiels

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

Fréquence de facturation (Concession)

	2018	2019	Variation *(en %)*
Nombre de clients facturés annuellement*	5 233	**4 809**	**-8,1%**
Nombre de clients facturés bimestriellement	30 121	**28 424**	**-5,6%**

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

Établissement des factures (Concession)

	2018	2019	Variation *(en %)*
Nombre total de factures émises	196 237	**165 843**	**-15,5%**
Nombre de factures établies sur la base du relevé effectué par le client	1 955	**1 622**	**-17,0%**
Nombre de factures établies sur la base d'une téléopération sur compteur Linky™*	69 008	**72 193**	**4,6%**

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

La facturation électronique pour les clients non résidentiels

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

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

Facturation électronique (Concession)

	2018	2019	Variation *(en %)*
Nombre de clients bénéficiaires	12 740	**17 164**	**34,7%**

LE BILAN ANNUEL DE CONSOMMATION

EDF met à la disposition des clients un bilan annuel : ce document, établi une fois par an, donne au client une vision synthétique et détaillée de ses consommations et de ses dépenses.

Plus précisément, pour les clients Particuliers, ce bilan « Ma Conso & Moi » propose, lorsque des analyses de consommation sont possibles :

- le bilan des factures ;
- le bilan des consommations ;
- l'analyse des consommations (évolution par rapport à l'année précédente) ;
- des conseils pour économiser l'énergie (éco-gestes).

A noter : EDF adresse un bilan dit « simplifié », limité à l'obligation réglementaire, aux clients pour lesquels l'analyse des consommations ne s'avère pas possible (ex. : pas d'antériorité).

Pour les clients non résidentiels, le bilan synthétise puis détaille, par site desservi du client, les consommations et les montants facturés sur l'année antérieure. Le bilan est téléchargeable et archivé sur l'espace Client.

LES DIFFICULTÉS DE PAIEMENT DES CLIENTS PARTICULIERS

Les difficultés de paiement rencontrées par les clients Particuliers font l'objet d'une attention renforcée du concessionnaire qui s'efforce d'aider les clients dans ces moments difficiles.

L'Accompagnement Énergie sur la concession

L'Accompagnement Énergie, lancé par EDF début 2010, permet d'apporter une solution personnalisée à tout client qui informe EDF de sa difficulté à payer sa facture d'électricité.

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

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

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

Accompagnement Énergie (Concession)

	2018	2019	Variation *(en %)*
Nombre de clients bénéficiaires	25 769	**20 238**	**-21,5%**

La relance des clients Particuliers de la concession dans les situations d'impayés des factures d'électricité

Les envois dont il est rendu compte ci-dessous correspondent à la lettre de relance prescrite par les dispositions du décret n° 2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau :

« Lorsqu'un consommateur d'électricité, de gaz, de chaleur ou d'eau n'a pas acquitté sa facture dans un délai de 14 jours après sa date d'émission ou à la date limite de paiement, lorsque cette date est postérieure, son fournisseur l'informe par un premier courrier qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de 15 jours [délai porté à 30 jours pour les clients aidés tels que visés à l'art. 2 du décret] sa fourniture pourra être réduite ou interrompue pour l'électricité, ou interrompue pour le gaz, la chaleur ou l'eau, sous réserve des dispositions du troisième alinéa de l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles. » (art. 1er)

Relance des clients Particuliers (Concession)

	2018	2019	Variation *(en %)*
Nombre de lettres uniques de relance envoyées	126 299	**108 537**	**-14,1%**

Les clients de la concession en situation de réduction de puissance

Cette disposition ne concerne que des clients n'ayant pas réglé leur facture. Il convient de rappeler que la demande de réduction de puissance n'intervient qu'à l'issue d'une procédure de relance conforme aux dispositions du décret du 13 août 2008 précité. À partir de cet exercice 2018, nous complétons l'information de l'autorité concédante avec le nombre de réductions de puissance effectuées sur l'année civile.

Réductions de puissance (Concession)

	2018	2019	Variation *(en %)*
Nombre de clients en situation de réduction de puissance à fin d'année	2 939	**949**	**-67,7%**
Nombre de réductions de puissance effectuées au cours de l'exercice	5 044	**4 088**	**-19,0%**
Nombre de réductions de puissance effectuées pendant la période hivernale	2 737	**2 170**	**-20,7%**

S'agissant du nombre de clients en situation de réduction de puissance au 31 décembre 2018 : la valeur communiquée dans le CRAC de l'exercice 2018 a été produite à partir d'une requête qui comptabilisait par erreur des clients dont l'alimentation avait été rétablie à la puissance souscrite avant l'échéance du 31 décembre 2018. Il n'a pas été possible de proposer une nouvelle valeur 2018 cohérente avec la requête ajustée pour l'exercice 2019.

Les coupures pour impayés

Le tableau ci-après rend compte des demandes de coupures adressées par EDF au gestionnaire du réseau de distribution et des coupures effectives.

Coupures pour impayés (Concession)

	2018	2019	Variation *(en %)*
Nombre de coupures demandées par le fournisseur au gestionnaire de réseau	11 548	**8 610**	**-25,4%**
Nombre de coupures effectives réalisées par le gestionnaire de réseau	2 291	**2 244**	**-2,1%**
Taux de coupures effectives par rapport à celles demandées *(%)*	19,8%	**26,1%**	**31,4%**

A noter : 2019 a connu deux épisodes de vigilance rouge canicule : durant ces journées, dans les départements concernés, EDF a pris la décision de faire rétablir l'électricité sur appel entrant d'un client en situation de coupure ou de limitation de puissance, sans condition de paiement.

Par ailleurs, EDF a adressé par courriel à ses clients des « conseils pour rester au frais » : il s'agit de gestes de bon sens auxquels nous ne pensons pas toujours, comme par exemple : protéger les fenêtres de la chaleur, aérer matin et soir, limiter la chaleur à l'intérieur.

Les clients de la concession rétablis au titre de la période hivernale

Dans le cadre de la protection hivernale (art. L.115-3 du code de l'action sociale et des familles), EDF fait rétablir l'alimentation des clients coupés et la puissance des clients protégés.

Réalimentations au titre de la période hivernale (Concession)

	2018	2019	Variation *(en %)*
Nombre de clients dont l'alimentation est rétablie	1 163	**972**	**-16,4%**

Les résiliations de contrat à l'initiative du fournisseur suite à coupure

Enfin, EDF rend compte ci-après des résiliations de contrat à l'initiative du fournisseur consécutives à une coupure.

Résiliations de contrat à l'initiative du fournisseur suite à coupure (Concession)

	2018	2019	Variation *(en %)*
Nombre de résiliations	1 158	**1 005**	**-13,2%**

4. Brancher plusieurs appareils sur une multiprise permet une économie d'électricité de : A) 5% ; B) 10% ; C) 20%

3.6. Le traitement des réclamations des clients

L'ATTENTION PORTÉE AUX RÉCLAMATIONS DES CLIENTS

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

La satisfaction des clients traduit cet engagement d'EDF : en 2019, **59% des clients Particuliers se déclarent « très satisfaits » du traitement de leur réclamation** (source : enquête Sat'Contacts).

Un client qui souhaite adresser une réclamation à EDF peut le faire via différents canaux, notamment par téléphone, par courrier, sur Internet : formulaire sur espace Client ou appli EDF&MOI, rappel client (*Web Call Back*) ou tchat.

Si le conseiller clientèle d'EDF peut traiter la demande (téléphone ou tchat), la réponse est immédiate. Dans le cas contraire, en particulier lorsque des renseignements complémentaires doivent être recueillis auprès du distributeur, la demande est prise en charge par des équipes spécialisées qui recontactent le client dans un délai de 30 jours maximum.

Si le client n'est pas satisfait de la réponse apportée, il a la possibilité de faire appel auprès :

- du service Consommateurs dans un premier temps ;
- du médiateur EDF si aucun accord n'a pu être trouvé.

Le recours au médiateur national de l'énergie (MNE) est également une possibilité offerte aux clients.

Sur l'année 2019, en consolidation nationale, 472 000 réclamations écrites ont été reçues en première instance par EDF pour les clients au Tarif bleu résidentiel, dont 344 000 *via* internet et 128 000 par courrier. Par ailleurs, 30 000 réclamations environ ont été reçues au service Consommateurs d'EDF en 2019.

Nous continuons à observer la part croissante des canaux numériques : les réclamations écrites reçues en 2019 *via* les canaux digitaux représentent 73 % du total des réclamations écrites reçues (65% en 2018 et 57 % en 2017, chiffres nationaux).

En consolidation nationale, les réclamations écrites reçues *via* les canaux digitaux progressent de 22% par rapport à l'année 2018. Les facilités offertes par les canaux numériques conjuguées à un recours plus spontané au digital de la part des clients peuvent expliquer cette progression. Cette progression conduit à une augmentation du nombre de réclamations écrites reçues tous canaux de 10% en 2019.

LES RÉCLAMATIONS ÉCRITES DES CLIENTS PARTICULIERS

EDF distingue ci-après les réclamations qui lui parviennent *via* Internet et celles reçues par courrier.

Réclamations écrites (Concession)

	2018	2019	Variation *(en %)*
Courrier	2 572	**2 259**	**-12,2%**
Internet	5 206	**6 342**	**21,8%**

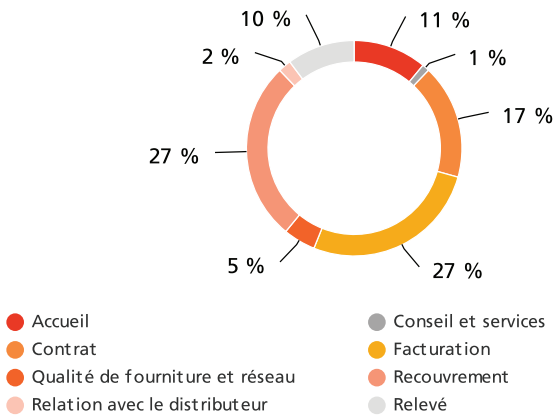
Le concessionnaire rend compte du taux de réponse aux réclamations écrites sous 30 jours.

Réponse aux réclamations écrites *(%)*

	2018	2019	Variation *(en %)*
Taux de réponse sous 30 jours	94,9%	**95,4%**	**0,6%**

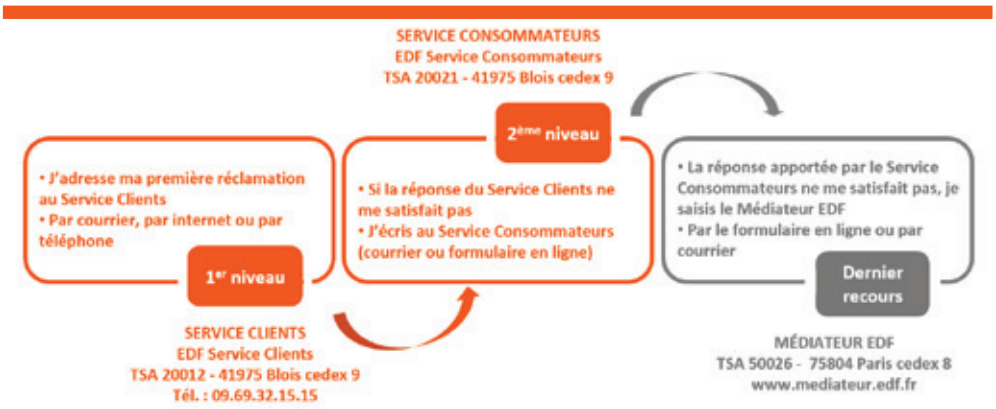
Le concessionnaire rend compte ci-après, au périmètre de la concession, de la répartition par motif des réclamations écrites.

Répartition par motif des réclamations écrites pour l'année 2019



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

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



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

- maintien des conseillers dédiés au traitement des réclamations sur le service vocal interactif (plus de 20% de l'ensemble) ;
- formation de tous les conseillers client (hors conseillers dédiés) sur le traitement des dossiers de réclamations ;
- maintien d'un pilotage serré, dans le cadre de la politique d'engagements, des délais de réponse annoncés aux clients lors d'un traitement différé et de la tenue des délais de traitement ;

- fusion des parcours « réclamations » sur les sites Internet d'EDF fixe et mobile ;
- amélioration de l'entrée « Rappelez-moi » du site public Particuliers ;
- mise en place d'un outil de reconnaissance des sujets pour les mails libres adressés à : service-client@edf.fr ;
- consolidation des expérimentations sur le suivi et le traitement des réclamations sur les réseaux sociaux.

EN 2019, LE SERVICE CONSOMMATEUR NORD-OUEST POURSUIT SON ENGAGEMENT AUPRÈS DES CLIENTS PARTICULIERS AVEC EXPERTISE ET ÉLÉGANCE

Ecouter, Comprendre, Satisfaire !

Le Service Consommateurs est au cœur de la relation clients. Il peut être sollicité par les clients particuliers non satisfaits de la réponse apportée en premier niveau par le service clients d'EDF, 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 (Médiateur EDF et Médiateur National de l'Energie).

Pascal BOURILLON, 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. En 2019, différentes adaptations ont été testées et adoptées pour développer toujours davantage écoute et proximité avec les clients :

- **« L'Accusé de Réception (AR) téléphonique »** : comme toujours, dès réception de sa réclamation, le client reçoit un accusé de réception, par mail ou sms, avec les coordonnées du chargé de satisfaction EDF. En complément, le Service Consommateurs contacte le client par téléphone. Ce moment d'échange permet en effet de mieux comprendre la situation et la demande de nos clients, et de co-construire ensemble une solution qui convienne à toutes les parties prenantes.
- **« Agenda en ligne » ou « votre moment sera le mien »** : nous adressons un lien au client qui peut directement prendre rendez-vous pour un entretien personnalisé quand il le souhaite, selon ses disponibilités !
- **« Conseils en économie d'énergie»** : c'est l'occasion pour le client de bénéficier de conseils personnalisés. Le Service Consommateurs peut ainsi l'accompagner sur l'utilisation de l'application EDF & Moi et particulièrement sur le service digital « équilibre » qui lui permet de comprendre sa consommation et de faire des économies.
- **« Avec élégance »** : chaque client est unique, chaque situation est analysée au cas par cas pour une solution humaine sur mesure. Le Service Consommateurs est très attentif aux gestes d'élégance. Il est une marque d'attention particulière pour des personnes ayant vécu une situation délicate avec notre entreprise.

EDF fait le choix de mettre à disposition de ses clients et de ses partenaires externes une instance de second niveau pour un service sur mesure : contactez-nous !

C'est avec plaisir que le service consommateurs Nord-Ouest vous accueille serviceconsommateurs-nordouest@edf.fr pour une expérience unique !

5. La température de l'eau chaude doit être réglée entre : A) 45 et 50°C ; B) 55 et 60°C ; C) 65 et 70°C

466 016

c’est le nombre de clients au Tarif Bleu sur votre concession en 2019

4 LA SOLIDARITÉ AU CŒUR DES VALEURS ET DES ENGAGEMENTS D'EDF

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

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

Dans l'environnement socio-économique actuel, EDF a plus que jamais la conviction que la réponse aux enjeux énergétiques d'une collectivité doit s'accompagner d'un engagement social.

Cet engagement se traduit pour EDF, non seulement par la garantie d'une mise en œuvre proactive et rigoureuse de tous les dispositifs réglementaires – la prise en compte du chèque énergie, une protection hivernale de tous les clients Particuliers, une information des services sociaux communaux (par courrier ou mail) sur les clients d'EDF en difficulté – mais aussi par un engagement volontariste sur les territoires.

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

1. **L'aide au paiement**, qui intègre l'acceptation du chèque énergie ainsi que le cofinancement par EDF de l'aide apportée par les collectivités territoriales, au travers des Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) pour le paiement des factures d'énergie des ménages précaires.

2. **L'accompagnement**, au travers duquel EDF mobilise ses collaborateurs afin qu'ils apportent des solutions adaptées aux clients en difficulté (qu'ils soient pris en charge ou non par les acteurs sociaux). Des partenariats sont noués en ce sens avec les travailleurs sociaux des collectivités territoriales, les structures de médiation sociale et le milieu associatif.

3. **La prévention**, qui couvre les champs de la lutte contre la précarité énergétique autour de l'aide à la rénovation thermique et de la pédagogie sur les bonnes pratiques de maîtrise de l'énergie pour les populations fragiles, en faisant le choix de partenariats forts avec des acteurs engagés.

4.1. L'aide au paiement des factures

EDF prend en compte le chèque énergie sur l'ensemble du territoire en concourant activement depuis 2017 à faire connaître ce nouveau dispositif, aux côtés et en soutien des pouvoirs publics (cf. infra).

Au niveau national, EDF est, à ce jour, le premier contributeur des Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) après les collectivités locales. EDF conforte ainsi son engagement de solidarité auprès des clients en difficulté de paiement. Le montant de la contribution aux FSL est éligible à une compensation, désormais partielle, *via* la contribution au service public de l'électricité (CSPE).

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

Conformément aux dispositions législatives, les clients Particuliers en situation d'impayés de facture bénéficient d'une protection hivernale qui s'étend du 1er novembre au 31 mars de l'année suivante : cette protection se traduit par la réalimentation de tous les clients et le rétablissement à la puissance souscrite pour les clients protégés (cf. 3.5).

Conformément à la réglementation, EDF ne facture pas la mise en service aux clients bénéficiaires du chèque énergie et, en cas de déplacement pour impayés, ne leur facture que 20% du coût de la prestation.

Pour aller plus loin, l'aide au paiement en 2019 (chiffres nationaux, clients d'EDF) :

- 98 582 foyers ont bénéficié d'une aide au titre du FSL ;
- 54 677 foyers ont reçu une aide hors FSL ;
- 2,1 millions de chèques énergie ont été pris en compte par EDF à fin 2019 ;
- plus de 1 000 réunions ont été animées par EDF dans les territoires sur le chèque énergie, touchant au total près de 11 700 personnes.

LE CHÈQUE ÉNERGIE

EDF a poursuivi en 2019 ses efforts pour accroître l'appropriation du chèque énergie sur l'ensemble du territoire.

EDF a déployé des actions en propre, en complément de l'action des pouvoirs publics :

- un renforcement du dispositif de communication à destination des structures d'accompagnement sur le terrain en impliquant davantage les relais locaux, en les informant et en les formant au plus tôt : organisation de sessions de

formation et de webconférences, réalisation de supports de communication : des brochures, un film tutoriel, des enveloppes pédagogiques, etc. ;

- une information pédagogique à destination des bénéficiaires : adaptation des pages du site internet, film tutoriel, brochures, programme relationnel, etc. ;
- la formation des conseillers clientèle et l'adaptation des systèmes d'information pour répondre au mieux aux sollicitations des clients ;
- des améliorations du processus interne d'encaissement des chèques énergie :
  - information des bénéficiaires sur la réception/prise en compte de leur chèque énergie (par SMS ou courriel) afin de réduire les appels surtout au moment du pic d'envois ;
  - des mesures préventives à réception du chèque énergie pour pallier la durée du délai d'encaissement et éviter les réclamations : blocage à la relance.

À destination des collectivités, EDF a organisé le 20 mai 2019 une webconférence sur la plateforme collaborative « Énergie et Transition énergétique » consacrée à un bilan de la première année de la généralisation du chèque énergie et aux perspectives d'élargissement en 2019. Elle a permis de rappeler les fondamentaux et d'évoquer les évolutions du dispositif.

La webconférence est disponible sur la plateforme au lien suivant : https://www.idealco.fr/formation/cheque-energie-bilan-1ere-annee-generalisation-perspectives-d-elargissement-en-2019-8924

Pour s'inscrire à cette plateforme (c'est gratuit), et retrouver la vidéo de la webconférence, rendez-vous sur : https://www.idealco.fr/energie

Dans le cadre de son partenariat avec l'association Unis-Cité, EDF a participé à l'accompagnement de jeunes en service civique au sein de l'association Unis-Cité dans le cadre de la mission baptisée **Check' Énergie.**

Formés notamment par EDF, ces jeunes volontaires ont été chargés, dans le cadre des missions confiées par Unis-Cité, d'informer les publics éligibles sur l'utilisation du chèque énergie et de les sensibiliser aux économies d'énergie. Leur action a pris la forme de porte-à-porte en binôme, de réunions ou d'ateliers dans des associations et des maisons de quartier ou encore de contacts en pied d'immeubles en collaboration avec le bailleur.

Une première mission s'est déroulée à Saint-Nazaire en 2018 et une deuxième à Clermont-Ferrand en 2019. L'opération ayant connu un véritable succès dans ces deux premières villes, avec plus de 2 100 portes « toquées », la démarche a été démultipliée à l'automne 2019 dans d'autres villes : Belfort, Dijon, Valenciennes, Montpellier, Toulouse, Orléans et Roanne. Ce ne sont pas moins de 60 volontaires en service civique auprès d'Unis-Cité qui accompliront la mission Check' Énergie auprès des habitants.

EN RÉGION NORD-OUEST, LES ÉQUIPES SOLIDARITÉ POURSUIVENT LEUR MOBILISATION SUR LA COMPRÉHENSION ET L'UTILISATION DU CHÈQUE ÉNERGIE

Partant du constat qu'environ 1 bénéficiaire sur 5 n'utilise pas le chèque énergie dans les délais, les conseillers solidarité continuent d'expliquer au quotidien ce dispositif lors de tout échange téléphonique avec les partenaires sociaux.

Les correspondants solidarité sont impliqués auprès des partenaires sociaux et des structures de médiation sociale partenaires (PIMMS, FACE, INTERFACES, APREMIS, etc.) pour expliquer et favoriser une utilisation plus importante du chèque énergie et des attestations associées.

La simplicité d'utilisation du site www.chequeenergie.gouv.fr est mise en avant. Les dispositions protectrices sont importantes mais ne sont pas encore suffisamment connues.

A fin 2019, plus de 200 actions de sensibilisation (informations, rencontres) ont ainsi été organisées sur le territoire Nord-Ouest pour plus de 2 000 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.

Malgré l'existence du chèque énergie dans le Pas de Calais depuis 2016, les partenaires sociaux et les bénéficiaires n'ont pas encore tous compris ce dispositif.

En effet, 20% environ des bénéficiaires n'utilisent pas le chèque énergie dans les délais (avant le 31 mars de l'année suivante) et l'utilité bien réelle des attestations ouvrant-droit à des dispositions protectrices n'est toujours pas connue.

Cette année encore, Michel Mariel, correspondant solidarité, a donc animé, sur le territoire de la FDE62, 42 réunions sur le chèque énergie sensibilisant un total de 430 participants.

EDF communique ci-après le nombre de clients de la concession dont le compte a été crédité d'un chèque énergie au cours de l'exercice.

Chèques énergie (Concession)

	2018	**2019**	**Variation** *(en %)*
Nombre de clients pour lesquels un chèque énergie a été pris en compte au cours de l'exercice	29 891	**41 555**	**39,0%**

L'augmentation par rapport à 2018 du nombre de clients pour lesquels un chèque énergie a été pris en compte en 2019 s'explique notamment par l'élargissement, à compter du 1er janvier 2019, du bénéficie du chèque énergie aux ménages dont le revenu fiscal de référence annuel par unité de consommation est inférieur à 10 700 euros (contre 7 700 euros).

Pour encaisser son chèque énergie, le bénéficiaire doit être acteur. Il peut :

- soit effectuer une remise « papier » de son chèque énergie : il envoie le chèque au fournisseur d'énergie de son choix,
- soit effectuer une remise « en ligne » de son chèque sur le portail mis à disposition par les pouvoirs publics (cf. Annexe pour les coordonnées) : système mis en place lors du second millésime de l'expérimentation en avril 2017.

Il peut également choisir de « pré-affecter » automatiquement son chèque pour les années futures au fournisseur de son choix. Avec cette fonctionnalité, le bénéficiaire n'a plus aucune démarche à effectuer les années suivantes à condition d'être toujours bénéficiaire du dispositif et de ne pas changer de contrat de fourniture (changement de fournisseur ou déménagement). L'attestation peut, comme le chèque énergie, être pré-affectée.

Pour rappel : L'attestation de droits doit également être remise auprès d'un fournisseur d'énergie afin de bénéficier des protections associées dans le cas où le client n'a pas utilisé son chèque énergie chez ce fournisseur (modes de remise identiques : papier et/ou dématérialisé).

LES FONDS DE SOLIDARITÉ POUR LE LOGEMENT (FSL)

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

Les aides du FSL peuvent notamment contribuer à financer :

- les dettes de loyers charges comprises, les factures d'énergies (électricité, gaz), d'eau et de téléphone ;
- les dépenses liées à l'entrée dans un logement (dépôt de garantie, premier loyer, assurance du logement, frais de déménagement).

Les FSL sont généralement gérés par les départements. En application de la loi NOTRe du 7 août 2015, la compétence d'attribution des aides au titre du FSL peut être exercée par les métropoles à l'intérieur de leur périmètre, par transfert en lieu et place du département ou par délégation au nom et pour le compte du département.

Les départements définissent les modalités d'attribution des aides et les attribuent. Chaque FSL dispose de son propre règlement intérieur et de ses propres critères d'attribution.

A noter : EDF n'est pas décisionnaire pour l'attribution des aides.

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

Participation EDF au FSL *(en €)*

	2018	2019	Variation *(en %)*
Département	710 000	**629 000**	**-11,4%**

EDF, premier contributeur privé du Fonds de Solidarité Logement (FSL) dans le Département du Pas de Calais :

En 2019, 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 470 000 €.

A cette participation s'ajoute une dotation de 159 000 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.

La dotation d'EDF est en baisse entre 2018 et 2019. Cette évolution est la résultante de plusieurs facteurs :

- les nouvelles règles de compensation fixées par les pouvoirs publics à la suite de la suppression des tarifs sociaux (décret n° 2016850 du 28 juin 2016 et son arrêté du 6 avril 2018) ne permettent plus aux fournisseurs d'énergie d'être compensés intégralement de leurs dotations ;
- il est fait le constat que les aides attribuées pour le règlement des factures d'énergie sont en baisse régulière (pour mémoire, la facture d'énergie est « en concurrence » avec d'autres dépenses, notamment les loyers) ;
- le nombre de clients aux tarifs réglementés de vente diminue, dans un contexte de concurrence de plus en plus vive sur le marché de détail de l'électricité.

Malgré ces éléments, le maintien d'une dotation significative sur votre territoire exprime une volonté : EDF entend rester un fournisseur responsable aux côtés des acteurs locaux attachés à la cohésion sociale du pays.

UNE INNOVATION D'EDF DANS L'AIDE AU PAIEMENT : LE DON D'ÉNERGIE

La R&D et la Direction du Marché des Clients Particuliers d'EDF ont pris l'initiative d'une innovation sociale et numérique autour du don d'énergie.

En quoi consiste cette initiative ?

EDF propose à ses clients de s'impliquer dans une action solidaire et digitale aux côtés de la Fondation Abbé Pierre. Les clients EDF, disposant d'un compteur Linky™ et ayant téléchargé l'application EDF & MOI, peuvent faire un don, à partir de « Mon Fil d'Actu », pour aider des ménages en difficulté à payer leur facture d'électricité, quel que soit leur fournisseur. L'attribution de ces dons est confiée à la Fondation Abbé Pierre dans le cadre de ses missions d'accompagnement des ménages les plus fragiles.

Point fort du dispositif : pour chaque euro donné, EDF verse un euro complémentaire destiné à financer des actions de prévention portées par la Fondation Abbé Pierre.

Après une expérimentation qui a permis de caler les différentes étapes du process, une campagne de communication lancée fin 2019 a acté la généralisation de ce beau projet.

Cette initiative est une nouvelle facette du partenariat historique entre EDF et la Fondation Abbé Pierre (cf. 4.3 infra).

A noter : EDF précise à ses clients que le montant des dons d'énergie est défiscalisé à 75%. Exemple : le client donne 20 euros, il déduit 15 euros de ses impôts et ne paye en réalité que 5 euros.

4.2. L'accompagnement des clients démunis

EDF AU SERVICE DES CLIENTS DÉMUNIS

Plus une situation difficile est identifiée tôt, plus il est possible de trouver des solutions. Le réseau des conseillers clients d'EDF constitue le premier niveau d'identification des foyers en difficulté.

En contact permanent avec les clients, les conseillers sont notamment formés à la prise en charge des difficultés de paiement des factures d'électricité, et orientent les clients, si besoin, vers les services sociaux.

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

La protection renforcée des clients en situation de précarité

La réglementation en vigueur interdit les suspensions de la fourniture pendant la trêve hivernale et prescrit le maintien de l'énergie à la puissance souscrite pour les clients bénéficiaires du chèque énergie, dans la mesure où EDF a connaissance de ses bénéficiaires, c'est-à-dire lorsque les clients lui ont adressé leur chèque énergie ou leur attestation.

EDF a pris l'initiative d'élargir cette disposition aux clients ayant bénéficié d'une aide du FSL dans les douze derniers mois ou d'une aide financière d'un autre organisme (CCAS, CAF, caisses de retraite, mutuelles, Secours populaire, Secours catholique, Croix-Rouge...) pour régler une facture auprès d'EDF.

EDF va aussi au-delà des obligations réglementaires en organisant des campagnes d'information auprès des clients aidés visés ci-dessus afin que leur alimentation puisse être rétablie avant le 1er novembre.

EDF ACCOMPAGNE LES SERVICES SOCIAUX

Des correspondants et conseillers Solidarité en réseau

1- Les correspondants Solidarité

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

Ils assurent l'animation des partenariats Solidarité au niveau local. Avec les conseillers Solidarité d'EDF, ils travaillent en étroite collaboration avec les élus locaux, les CCAS et les CIAS. L'action des travailleurs sociaux communaux s'avère essentielle du point de vue de l'accompagnement et de la pédagogie auprès des ménages en difficulté et permet de leur apporter des réponses personnalisées.

Les correspondants Solidarité assurent également des sessions d'information et de sensibilisation au traitement de la précarité énergétique à destination des travailleurs sociaux.

2- Les conseillers Solidarité

Avec leurs partenaires de l'action sociale, les conseillers Solidarité d'EDF examinent la situation des personnes en difficulté et identifient l'accompagnement dont elles pourraient bénéficier afin de résorber, à moyen terme, leurs difficultés de paiement. Pour cela, EDF a mis en place des numéros dédiés régionaux.

Un outil numérique proposé par EDF : le Portail d'Accès aux Services Solidarité (PASS) d'EDF

En complément du canal téléphonique, EDF propose aux travailleurs sociaux un canal numérique pour le traitement des dossiers des clients.

EDF a fait évoluer en 2017 ce canal, mis en place en 2014, afin de mieux prendre en compte les attentes des utilisateurs.

Le nouveau PASS offre de nouvelles fonctionnalités, une ergonomie plus dynamique avec un graphisme amélioré, un traitement facilité et un accès plus sécurisé.

Ce canal numérique permet :

- d'informer EDF, à tout moment et en toute autonomie, des demandes d'aide déposées pour les clients en situation de précarité, et de suivre le traitement de ces clients par EDF ;
- de communiquer en ligne avec les conseillers Solidarité sur le traitement par EDF des clients concernés par les demandes d'aide en cours d'instruction ;
- aux travailleurs sociaux d'être informés des actualités et des dispositifs de lutte contre la précarité énergétique.

EDF propose un dépliant et un tutoriel PASS pour accompagner l'appropriation de l'outil par les travailleurs sociaux avec une pédagogie progressive, dynamique et imagée. Ces outils sont promus en toutes occasions et constituent un bon complément à des mises en main en ateliers collectifs.

La prise en charge des clients démunis par les services sociaux induit inéluctablement la transmission de certaines données personnelles entre les conseillers Solidarité d'EDF et les travailleurs sociaux. Très attentive à la protection des données de ses clients, EDF s'est attachée à la prise en compte par l'outil des exigences renforcées du règlement général de la protection des données (RGPD).

***Courant Solidaire*, une newsletter au service des élus et des travailleurs sociaux**

EDF édite **une publication** *Courant Solidaire*, à destination des travailleurs sociaux. Trois numéros ont paru en 2019.

Elle vise notamment à faire connaître les actions de terrain et les expérimentations menées dans les régions.

De façon plus générale, *Courant Solidaire* a pour vocation de :

- contribuer au partage des bonnes pratiques ;
- promouvoir les actions multi-partenariales ;
- participer indirectement au « recours aux droits ».

Comment l'activité solidarité d'EDF est-elle perçue par les travailleurs sociaux ?

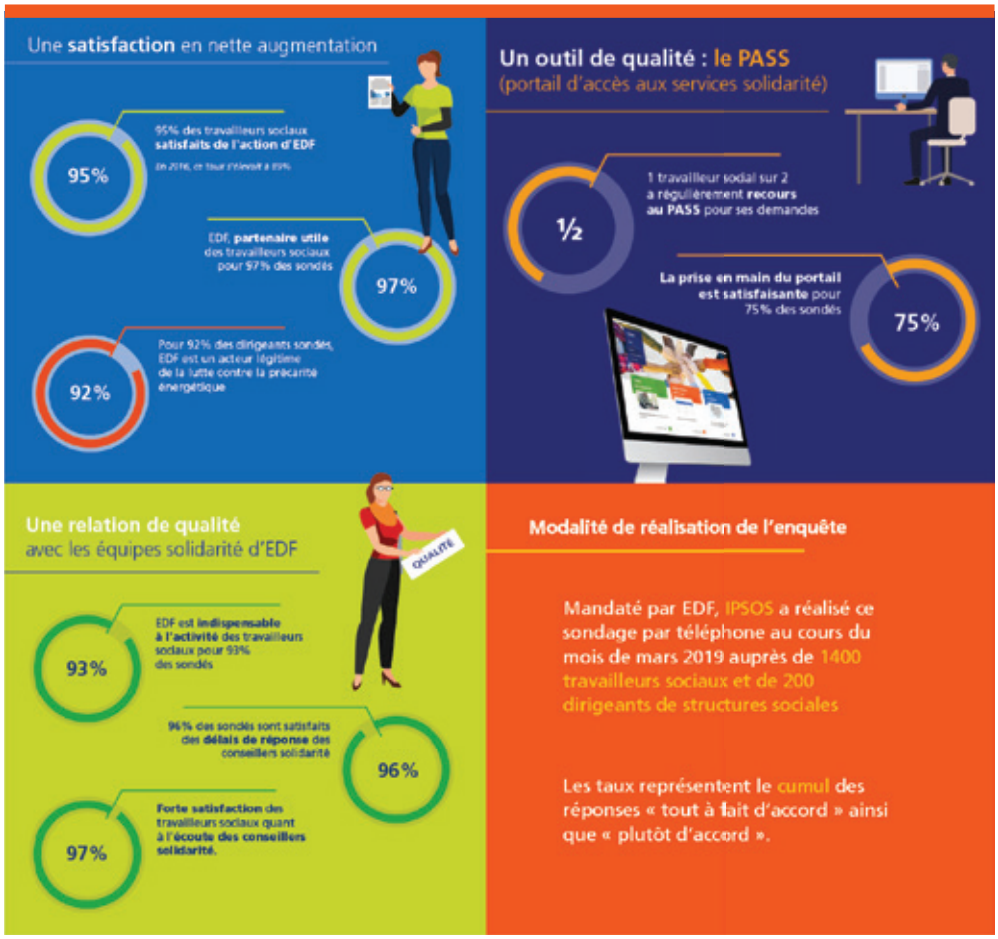
Mandaté par EDF, l'institut Ipsos a réalisé un sondage, courant mars 2019, auprès de 1400 travailleurs sociaux et de 200 dirigeants de structures sociales.

Les travailleurs sociaux se sont exprimés :

- 95% d'entre eux sont satisfaits de l'action d'EDF à leur égard, un résultat en nette progression par rapport à la dernière enquête de satisfaction de 2016 (+ 6 points) ;
- 97% d'entre eux considèrent EDF comme un partenaire utile à leur activité ;
- 94% estiment que l'énergéticien s'adapte à leurs attentes et 90% pensent que son action est efficace.

Les résultats des dirigeants des structures sociales sont également très bons avec un taux de satisfaction de 91%. Pour 92% d'entre eux, EDF est un acteur crédible de la lutte contre la précarité énergétique, 91% de ces dirigeants estiment que l'action d'EDF répond à leurs attentes et pour 86%, elle est efficace.

L'encadré ci-après propose une synthèse des résultats de l'enquête.



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
- **19 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
- **4 encadrants** animent ce service

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

En 2019, le portail PASS sur le territoire Nord-Ouest est devenu un moyen de communication incontournable favorisant ainsi les échanges entre travailleurs sociaux et Conseillers Solidarité d'EDF.

Le Portail PASS reste en 2019 le second media de contact entre les Travailleurs sociaux et les équipes Solidarité d'EDF Nord-Ouest après le canal téléphonique. Il est désormais largement déployé auprès des travailleurs sociaux sur l'ensemble du territoire Nord-Ouest.

En 2018, 11 000 demandes de travailleurs sociaux avaient été traitées via le portail PASS. En 2019, c'est encore près de 11 000 demandes qui ont pu être satisfaites via le portail malgré la nécessaire mise en conformité avec le Règlement général sur la protection des données (RGPD).

Pour toute demande d'habilitation ou si vous rencontrez des difficultés dans l'utilisation du portail PASS, n'hésitez pas à vous adresser à votre Correspondant Solidarité.

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

Eric
BIENAIME
Correspondant
solidarité

Thierry
LECAT
Correspondant
solidarité

Patrick
GAILLIARD
Correspondant
solidarité

EDF Solidarité Nord-Ouest : Quelques chiffres clés en 2019 sur le territoire Nord-Ouest :

- 27 220 appels des travailleurs sociaux traités par nos conseillers solidarité
- 11 000 demandes reçues des travailleurs sociaux via le PASS traitées
- 5 691 familles clientes d'EDF aidées via le FSL
- 264 802 chèques énergie reçus par EDF à fin 2019
- 1176 personnes sensibilisées aux économies d'énergie
- 220 réunions de sensibilisation au chèque énergie pour 2006 participants
- 11 partenariats avec des structures de médiation sociale, soit 29 implantations sur le territoire (Réseaux PIMMS, INTERFACES, FACE ; associations APREMIS et PRIM'TOIT)
- 70 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

EDF S'INVESTIT AUX CÔTÉS DE SES PARTENAIRES

EDF est partenaire de l'Union nationale des centres communaux et intercommunaux d'action sociale (UNCCAS) et de l'Association des Cadres Territoriaux de l'Action Sociale (ACTAS, anciennement ANCCAS) afin d'agir au plus près des territoires pour :

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

EDF s'investit également aux côtés de plusieurs associations nationales : le Secours catholique, la Croix-Rouge française, le Secours populaire français, le Comité national de liaison des régies de quartier (CNLRQ), la Fondation Abbé Pierre et son programme « Toits d'abord », Unis-Cité et l'initiative Check' Énergie (cf. supra), l'Anah et son programme « Habiter Mieux » (cf. infra).

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

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

La mission des PIMMS est double :

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

Résultat d'une volonté partagée entre l'État, les collectivités et les entreprises partenaires dont EDF, 66 PIMMS sont présents sur le territoire national. 33 d'entre eux sont labellisés « France Services » au 1er janvier 2020.

EDF participe en particulier à la formation des médiateurs, notamment sur les économies d'énergie et sur le chèque énergie.

EDF a organisé, en janvier 2019, une webconférence sur la plateforme collaborative précitée (4.1) : « le PIMMS, une alliance de proximité pour lutter contre les fractures sociales et numériques » afin de faire connaître le fonctionnement et l'action des PIMMS.

La webconférence est disponible sur la plateforme au lien suivant : https://www.idealco.fr/formation/pimms-alliance-proximite-lutter-contre-fractures-sociale-numerique-8603

DES ACTIONS CONCRÈTES DANS LES TERRITOIRES

EDF développe différents types d'actions et d'outils pour permettre aux travailleurs sociaux de comprendre, puis relayer, l'enjeu et les gestes permettant aux clients en difficultés de mieux et moins consommer.

Les objectifs poursuivis sont les suivants :

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

Nous donnons ci-après quelques exemples de ces actions ancrées dans les territoires.

> **Des supports ludo-pédagogiques** comme la MAEM Box : cet outil présente les messages éco-gestes sous forme visuelle et interactive. Il se présente comme un quizz de type « Trivial Pursuit™ ». La MAEM Box affiche les visuels des pièces principales d'un logement avec des étiquettes de conseils éco-gestes, et contient un plateau, un jeu de cartes quiz, une fiche d'évaluation de consommation, et un guide pour l'animateur.

La déclinaison digitale de la MAEM Box, encore plus interactive, a été développée en 2019. Elle est accessible en cliquant sur le suivant : https://www.maemlejeuedf.com/

6. En cas d'absence dans la journée, il convient de baisser la température de : A) 1°C; B) 3°C; C) 6°C

> **Des espaces pédagogiques aménagés,** fixes ou itinérants, reprenant le concept « Mon appart' éco malin », disponibles pour la formule itinérante dans plusieurs versions : bus, mobile-home, tente, ..., selon le besoin spécifiques des partenaires et des utilisations.

Ces espaces peuvent être animés avec des associations locales préalablement formées.

> Des expérimentations sur mesure telles que le Mur de l'énergie à Hem permettent de tester de nouveaux modes de sensibilisation, qui pourront ensuite être généralisés.

Conçu par les équipes R&D et Solidarité d'EDF, le Mur de l'énergie (ci-contre) vise à recréer l'environnement d'un logement, mobilier et électroménager compris, en donnant des pistes concrètes pour comprendre sa consommation d'énergie et réduire sa facture.

> Des actions de médiation sociale à domicile qui permettent de porter concrètement des messages autour des éco-gestes, complétés selon le cas par des objets issus d'un « Kit MDE » (LED, coupe veille, thermomètre...). Il en est de même pour des actions réalisées dans le cadre d'un partenariat de type « service civique » (cf. supra 4.1 autour du chèque énergie).

UNE ACTION CONCRÈTE DANS LES TERRITOIRES AUTOUR DE LA MAÎTRISE D'ENERGIE : EDF SOLIDARITÉ NORD-OUEST PARTICIPE AU FORUM DE L'EMPLOI ET DE L'HABITAT DES JEUNES À LONGUENESSE

Depuis plusieurs années, la Communauté d'Agglomération du Pays de Saint-Omer (CAPSO) organise le forum de l'emploi et de l'habitat des jeunes qui réunit un grand nombre d'acteurs du monde du travail et de partenaires sociaux. Objectif principal : aider les jeunes du territoire à trouver un emploi ou une formation mais également à connaître les modalités précieuses pour accéder à un premier logement et y vivre correctement.

Choisir un fournisseur pour ouvrir ses contrats d'énergie, savoir lire et comprendre ses factures d'électricité et de gaz, s'approprier les gestes du quotidien permettant de réduire sa consommation, savoir utiliser le chèque énergie, sont les bons réflexes communiqués aux participants par EDF.

En 2019, EDF Solidarité a ainsi animé, sur le territoire du Pas-de-Calais, **33 réunions** de sensibilisation autour des économies d'énergie avec les principaux partenaires sociaux suivants :

- Les CCAS de Calais, Courrières, Hersin-Coupigny, Libercourt, Loison sous Lens, Montigny en Gohelle, Saint Nicolas lez Arras et Vimy.

- Les associations 4AJ Arras, ID Formation Lens, PAGE Billy Montigny, PAGE Harnes, PAGE Pont à Vendin, Secours Catholique à Saint-Omer, Village Familles de Liévin.

- Le bailleur SIA Habitat à Bruay la Buissière et Carvin

- La CAPSO

- La Maison du Département Solidarité (MDS) de Leforest

Ces réunions ont permis de sensibiliser **401 participants**.

NOUVEAU

EDF s'engage avec Emmaüs Connect* pour former 100 séniors au numérique

26% des français sont en difficulté numérique. Depuis 2013, Emmaüs Connect agit pour réduire l'exclusion numérique et permettre à tous de bénéficier des nouvelles technologies. EDF vient de s'engager avec l'association pour donner la possibilité au plus grande nombre d'être formé au numérique. En 2019, ce sont 100 seniors qui ont été formés par des salariés d'EDF en région lyonnaise sur la base du volontariat (mécénat de compétences). Ces derniers donnent du temps et leurs compétences et/ou talents en numérique. 14 salariés de l'équipe solidarité ont animé des sessions de formations sur les démarches en ligne (administrations, droits sociaux…) et les outils d'aujourd'hui de communication (mails, Skype, WhatsApp).

* Emmaüs Connect
Rattaché au mouvement Emmaüs, Emmaüs Connect se positionne sur un champ d'action spécifique et innovant : la lutte contre l'exclusion numérique. Dans huit villes en France, Emmaüs Connect agit pour donner à tous ceux qui en sont éloignés les clés du numérique et d'Internet. Un enjeu d'insertion crucial à l'heure où les démarches pour l'emploi et l'administration se dématérialisent.

Pour aller plus loin : sur le territoire national, l'accompagnement proposé par EDF en 2019, c'est :

- 339 700 demandes de travailleurs sociaux traitées par EDF, dont 110 500 *via* le PASS ;
- 4 620 entités actives sur le PASS, dont 630 nouvelles cette année ;
- 23 400 travailleurs sociaux inscrits au PASS depuis son lancement, dont 7 510 nouveaux inscrits en 2019 ;
- 15 500 travailleurs sociaux qui ont bénéficié de sessions d'information et de sensibilisation au traitement de la précarité énergétique ;
- 17 500 personnes accueillies dans les structures de médiation sociale dont EDF est partenaire ;
- 49 770 matériels de sensibilisation éco-gestes et MDE remis aux services sociaux des conseils départementaux (parfois sur la part « prévention » du FSL), aux CCAS et aux associations caritatives (dans le cadre de conventions de partenariat).

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

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

Dans le cadre de sa politique Solidarité, EDF complète son action au titre de l'aide au paiement par un engagement dans des actions préventives d'amélioration de l'habitat qui contribuent à diminuer durablement l'impact de la facture d'énergie sur le budget des ménages.

C'est ainsi qu'EDF est engagée dans le programme « Habiter Mieux » de l'Anah depuis 2011 et aux côtés de la Fondation Abbé Pierre depuis 2008.

En 2019, EDF a renouvelé son partenariat avec l'Observatoire National de la Précarité Energétique, acteur référent sur le suivi des indicateurs en lien avec la précarité énergétique.

EDF a également renouvelé son partenariat avec le RAPPEL (Réseau des Acteurs de la Pauvreté et de la Précarité Energétique dans le Logement).

« HABITER MIEUX » : EDF POURSUIT SON ENGAGEMENT POUR LUTTER CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE

EDF est partenaire du programme « Habiter Mieux » depuis 2011. L'implication d'EDF se traduit par des actions pour aider à la promotion de ce programme pour lequel EDF reste le premier financeur privé, avec une participation financière de 165 millions d'euros entre 2011 et 2019.

Le programme « Habiter mieux » répond à deux priorités d'EDF. Tout d'abord, il favorise la rénovation des bâtiments pour réduire les consommations énergétiques. Ensuite, il apporte une aide aux propriétaires occupants en situation financière fragile afin que leur facture énergétique n'aggrave pas leur situation tout en améliorant le confort dans leur logement.

Le programme « Habiter mieux » prévoit des aides pour réaliser des travaux de rénovation, qui garantissent d'atteindre un certain seuil de gain énergétique.

Depuis son lancement en 2011, le programme a permis la rénovation de 435 389 logements et ainsi à leurs occupants de retrouver un confort énergétique.

En 2019, le programme « Habiter mieux » a permis de rénover 116 995 logements.

L'Anah est un établissement public placé sous la tutelle du ministère de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales et sous celle du ministère de l'Action et des Comptes publics. Sa mission est d'améliorer le parc de logements privés existants. Elle agit autour de trois engagements : la lutte contre le mal-logement, la transition énergétique et l'accompagnement des territoires.

L'agence accorde des aides financières pour travaux sous conditions à des propriétaires occupants modestes, propriétaires bailleurs et copropriétés en difficulté. Pilote du programme « Habiter mieux », l'Anah agit contre la précarité énergétique.

Pour en savoir plus : www.anah.fr/

EDF, PARTENAIRE DE LA FONDATION ABBÉ PIERRE DANS LE CADRE DU PROGRAMME « TOITS D'ABORD »

EDF est engagée aux côtés de la Fondation Abbé Pierre depuis 2012 dans le cadre du programme «Toits d'Abord». Ce programme a pour objectif de produire des logements très sociaux économes en charges.

Le programme, financé majoritairement sur les fonds propres de la FAP, a pu bénéficier d'un complément de financement par EDF dans le cadre du dispositif des certificats d'économies d'énergie (CEE).

La contribution financière d'EDF est de 2 millions d'euros par an (2018-2020).

EDF et la Fondation Abbé Pierre ont développé encore davantage leur partenariat en lançant en 2018 une innovation sociale et numérique : le don d'énergie (cf. 4.1 supra).

Créée en 1987 et reconnue d'utilité publique le 11 février 1992, la Fondation Abbé Pierre agit pour permettre à toutes personnes défavorisées d'accéder à un logement décent et à une vie digne.

« Fidèle à l'esprit de l'abbé Pierre, la Fondation Abbé Pierre poursuit son combat :

- en luttant pour que chacun puisse avoir un toit où vivre dignement ;
- en accueillant et orientant les personnes en difficulté de manière inconditionnelle ;
- en s'insurgeant contre toutes les formes d'injustice et de discrimination dans le logement ;
- en participant au débat public, rappelant sans relâche à ceux et celles qui nous gouvernent leurs responsabilités en termes législatifs, économiques et sociaux. »

Pour en savoir plus : www.fondation-abbe-pierre.fr/

EDF, PARTENAIRE DE L'ONPE (OBSERVATOIRE NATIONAL DE LA PRÉCARITÉ ENERGÉTIQUE)

L'ONPE a été mis en place dans le cadre d'une convention partenariale signée le 1er mars 2011 sous l'égide des pouvoirs publics.

Les deux missions principales actuelles de l'ONPE sont, d'une part, de mettre en commun et d'approfondir les indicateurs en lien avec la précarité énergétique (avec notamment la définition d'indicateurs nationaux et régionaux), et d'autre part, de créer et d'alimenter un centre de ressources pour les actions de lutte contre la précarité énergétique.

En 2019, EDF a renouvelé son partenariat pour trois ans. Au-delà de la contribution financière d'EDF, ce partenariat implique des engagements réciproques :

- la participation d'EDF aux différents comités ;
- la participation d'EDF au cahier des charges des études ;
- la fourniture de données à l'ONPE : mise en œuvre depuis 2012 avec une contractualisation depuis octobre 2014 au travers d'une convention ;
- l'obtention par EDF des projets de publications de l'ONPE en avant-première et la possibilité de formuler des remarques sur celles-ci (et notamment sur le rapport annuel) ;
- la possibilité de prendre la parole lors d'événements de l'ONPE.

Pour en savoir plus : www.onpe.org

EDF, PARTENAIRE DU RÉSEAU RAPPEL

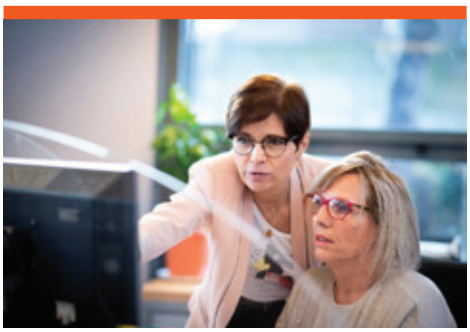
Le réseau RAPPEL (Réseau des acteurs de la pauvreté et de la précarité énergétique dans le logement) mobilise les acteurs autour de la prise en compte du phénomène de la précarité énergétique dans le logement.

Le réseau regroupe les acteurs du logement, de l'action sanitaire et sociale et de l'énergie.

Le but du réseau est de mettre en relation et d'aider l'ensemble des acteurs qui cherchent à apporter des solutions préventives et curatives durables à la précarité énergétique.

En 2019, EDF a renouvelé son partenariat avec RAPPEL.

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



PENDANT LA TRÊVE HIVERNALE, LES ÉQUIPES SOLIDARITÉ DE LA DCR NORD-OUEST GARDENT LE LIEN AVEC LES FOYERS EN SITUATION D'IMPAYÉ

La loi BROTTES du 15 avril 2013 a instauré une trêve hivernale visant à protéger les ménages en situation d'impayés de facture entre le 1er 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, 5300 dossiers ont ainsi été traités pendant la trêve hivernale 2019-2020.

UNE CONVENTION DE PARTENARIAT RENOUVELÉE ENTRE EDF SOLIDARITÉ NORD-OUEST ET L'UDCCAS DU PAS DE CALAIS

Le 16 mai 2019, lors de son assemblée générale à la salle des fêtes de Noeux-les-Mines, le partenariat avec l'Union Départementale des CCAS du Pas de Calais (UDCCAS) a été renouvelé.

Sa Présidente, Annie Adancourt, est très mobilisée pour développer les contacts et les actions avec les CCAS.

Au travers de cette convention de partenariat, EDF et l'UDCCAS 62 s'engagent notamment à :

- Renforcer le travail d'analyse des situations d'impayés et de précarité énergétique des usagers accompagnés par le réseau des CCAS.
- Réaliser des actions d'information et de sensibilisation à destination du réseau des CCAS sur le fonctionnement du pôle solidarité d'EDF, le portail PASS d'EDF Solidarité, les économies d'énergie, la compréhension des factures, les moyens de paiement, le chèque énergie et ses attestations, les actions de rénovation solidaire comme le programme Habiter Mieux, etc…, afin que ces derniers relaient ces informations aux publics « vulnérables ».

De gauche à droite : Annie ADANCOURT Présidente de l'UDCCAS du Pas-de-Calais, Jean-Yves SYBILLE Responsable Régional Solidarité EDF Nord-Ouest, Michel MARIEL Correspondant Solidarité EDF sur le territoire du Pas-de-Calais.

UNE CONVENTION DE PARTENARIAT SIGNÉE ENTRE EDF SOLIDARITÉ NORD-OUEST ET LE CCAS D'HERSIN-COUPIGNY

Le 19 septembre 2019, EDF et le CCAS de Hersin-Coupigny ont signé une première 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.

Au travers de cette convention de partenariat, EDF et le CCAS de Hersin-Coupigny s'engagent notamment à :

- Etudier les solutions immédiates pour aider les personnes rencontrant des difficultés de paiement de leurs factures d'énergie
- Permettre aux habitants de Hersin-Coupigny en situation de précarité de bénéficier d'actions de prévention mises en place par le CCAS sur la maîtrise des consommations : conseils éco gestes, moyens de paiements, lecture d'une facture, utilisation du chèque énergie afin d'améliorer leurs habitudes de consommation
- Permettre aux habitants de Hersin-Coupigny 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 **22 CCAS :**

Auchel, Barlin, Béthune, Billy-Montigny, Burbure, Calais, Frévent, Haisnes, Harnes, Hersin-Coupigny, Houdain, La Couture, Lens, Le Touquet Paris Plage, Liévin, Lillers, Ruitz, Sangatte-Blériot, Sains en Gohelle, Saint Nicolas lez Arras, Saint-Omer et Verquin.

De gauche à droite : Jean-Marie CARAMIAUX, Maire et Président du CCAS d'Hersin-Coupigny, Frédéric LEFEBVRE, Directeur Développement territorial EDF Nord-Ouest, Michel MARIEL, correspondant solidarité EDF Pas de Calais et Jean-Pierre BEVE, adjoint aux affaires sociales

Jean-Yves Sybille en pleine interview

EDF COMMUNIQUE SUR LA FIN DE TRÊVE HIVERNALE À ST NICOLAS LEZ ARRAS

Comme chaque année, EDF a communiqué auprès de la presse sur la fin de la trêve hivernale. A cette occasion, le CCAS de St Nicolas lez Arras avait proposé d'organiser une conférence de presse dans ses locaux.

Jean-Yves Sybille, Responsable régional solidarité, a expliqué aux journalistes l'organisation solidarité mise en place par EDF. Il a mis en avant les nombreux conseils qui peuvent aider les personnes en difficulté de paiement à avoir les bons réflexes et à trouver une solution pour éviter les désagréments d'une réduction de puissance électrique ou d'une coupure.

Par la même occasion, Michel MARIEL, correspondant solidarité a sensibilisé le public présent sur les économies d'énergie et sur l'arrivée imminente des chèques énergie dans les boîtes aux lettres.

LA VOIX DU NORD
HAUTS-DE-FRANCE
CHÈQUE ÉNERGIE
CHERCHE
BÉNÉFICIAIRE

L'UNION DÉPARTEMENTALE DES CCAS DU PAS DE CALAIS (UDCCAS) ET EDF COMMUNIQUENT SUR LE CHÈQUE ÉNERGIE

Fort du constat que le dispositif du chèque énergie n'est pas encore suffisamment connu des acteurs sociaux, l'UDCCAS 62 a organisé 2 réunions en février 2019 : la première à Ruitz, la deuxième à Desvres. Une soixantaine de partenaires sociaux venant principalement des CCAS et du Conseil Départemental y ont participé.

- Explication de la période d'envoi du chèque énergie
- Date limite de validité
- Méthode d'utilisation : internet ou courrier
- Importance d'une utilisation rapide
- Méthode de déduction de la valeur du chèque énergie par les fournisseurs
- Importance des attestations et des droits associés
- Renseignements possibles sur l'éligibilité etc… : par téléphone ou par internet

A travers ces réunions, le but est d'améliorer le taux d'utilisation du chèque énergie par les bénéficiaires.

Une communication réussie, qui a même bénéficié d'en encart dans la Une régionale de La Voix du Nord !

LA SOLIDARITÉ AU PLUS PRÈS DE CHEZ SOI

En partenariat avec le Secours Populaire français, l'équipe Solidarité d'EDF Nord-Ouest a organisé une collecte de fournitures scolaires qui a été remise aux bénévoles du Secours Populaires en septembre 2019 juste pour la rentrée des classes. Cette action rappelle à chacun que la solidarité peut également s'exprimer très simplement au plus près de chez soi.

Le Secours populaire est un mouvement au cœur duquel agissent des animateurs-collecteurs. Ils donnent de leur temps pour faire grandir la solidarité en accueillant et accompagnant les personnes, en organisant des événements, en collectant des ressources financières ou matérielles, en recevant des enfants en vacances, en dirigeant, en gérant, en réalisant des bilans et en cherchant d'autres animateurs-collecteurs.

ENGAGEMENT DES SALARIÉS D'EDF COMMERCE NORD-OUEST POUR LE TÉLÉTHON

En 2019, les salariés d'EDF Commerce Nord-Ouest se sont fortement engagés en faveur du Téléthon. 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.

Atelier Cuisine à Lille animé par l'équipe Solidarité d'EDF dans le cadre du Téléthon 2019

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 7 décembre dernier, en chantant avec la chorale EDF créée par la Fondation EDF. Cette fondation regroupe 30 salariés du Groupe EDF engagés dans le handicap et le milieu associatif.

La Chorale EDF lors du Téléthon 2019 chante avec Miss France 2019

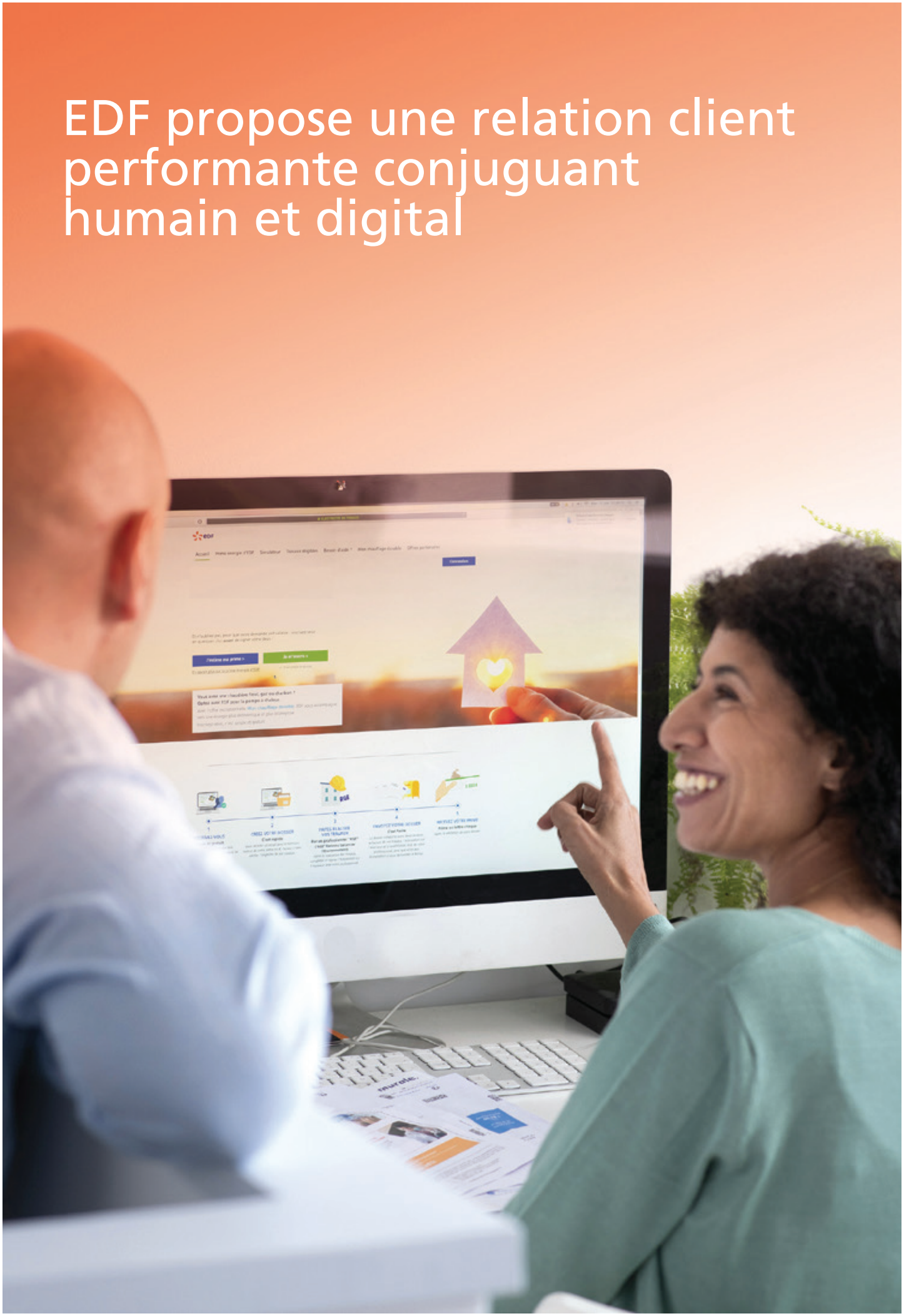
UNE VENTE DE MIEL EDF EN FAVEUR DES ENFANTS HOSPITALISÉS

Depuis 2014, EDF Commerce Nord-Ouest héberge plusieurs ruches sur la terrasse de ses locaux, à Euralille.

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 depuis 30 ans le séjour des enfants hospitalisés dans les hôpitaux de la Métropole Lilloise. En 2019, c'est ainsi 4 000€ qui ont été récoltés par EDF pour l'association.

EDF propose une relation client performante conjuguant humain et digital



5 LES ÉLÉMENTS FINANCIERS DE LA CONCESSION

Le décret n° 2016-496 du 21 avril 2016 prévoit la communication par le concessionnaire, dans le CRAC, d'éléments financiers liés à l'exploitation de la concession (cf. art. D.2224-37 du Code général des collectivités territoriales [CGCT] créé par le décret précité).

L'article D. 2224-40 du CGCT, créé par ce même décret, prévoit qu'au titre de la mission de fourniture aux tarifs réglementés de vente, le concessionnaire doit communiquer, au regard des quantités facturées dans l'année aux clients de la concession :

- pour les produits : le chiffre d'affaires ;
- pour les charges : les coûts commerciaux, établis, pour les clients de la concession, sur la base des coûts nationaux de l'exercice considéré correspondant à ceux communiqués par le fournisseur aux tarifs réglementés de vente à la Commission de régulation de l'énergie.

Le décret précise que, pour les concessions sur le territoire métropolitain continental, les éléments financiers ci-dessus portent sur la fourniture d'électricité aux clients bénéficiant du Tarif Bleu.

5.1. Le chiffre d'affaires

LA MÉTHODE ET LES ÉLÉMENTS DE CALCUL RETENUS POUR LA DÉTERMINATION DU CHIFFRE D'AFFAIRES

Les produits communiqués en application du décret précité concernent le chiffre d'affaires correspondant aux quantités (kWh) facturées aux clients de la concession bénéficiant du Tarif Bleu.

Ces données sont enregistrées dans le système d'information d'EDF permettant d'en rendre compte à l'autorité concédante sans recourir à des clés de répartition.

Le concessionnaire distingue ci-après le chiffre d'affaires des clients au Tarif Bleu résidentiel et le chiffre d'affaires des clients au Tarif Bleu non résidentiel. Les recettes sont données hors contributions (CTA, CSPE) et hors taxes (TCFE, TVA).

LE CHIFFRE D'AFFAIRES DE LA CONCESSION

Tarif Bleu résidentiel (Concession)

	2018	2019	Variation *(en %)*
Nombre de clients	459 102	**429 014**	**-6,6%**
Énergie facturée *(en kWh)*	2 202 279 361	**2 064 952 611**	**-6,2%**
Recettes *(en €)*	234 253 652	**229 904 052**	**-1,9%**

Tarif Bleu non résidentiel (Concession)

	2018	2019	Variation *(en %)*
Nombre de clients	38 796	**37 002**	**-4,6%**
Énergie facturée *(en kWh)*	335 552 556	**309 977 848**	**-7,6%**
Recettes *(en €)*	36 250 978	**35 490 447**	**-2,1%**

Les perspectives d'évolution du chiffre d'affaires en 2020 dépendront du niveau des tarifs réglementés de vente, qui sont proposés au Gouvernement par la Commission de régulation de l'énergie (CRE). L'évolution du chiffre d'affaires dépendra également des volumes consommés, qui sont influencés par :

- le nombre de clients ayant souscrit un contrat au TRV ;
- les conditions climatiques constatées ;
- les variations de consommation des clients, hors impact climatique, en raison de la conjoncture, de l'évolution des usages, des progrès d'efficacité énergétique…

5.2. Les coûts commerciaux

Coûts commerciaux *(en k€)* (National)

	2018	2019	Variation *(en %)*
Tarif Bleu résidentiel	1 409 763	**1 422 391**	**0,9%**
Tarif Bleu non résidentiel	367 219	**362 371**	**-1,3%**
Tarif Bleu Total	**1 776 982**	**1 784 762**	**0,4%**

Le recours aux coûts commerciaux nationaux est cohérent avec des tarifs réglementés de vente d'électricité fixés nationalement et s'appliquant sur l'ensemble du territoire desservi par EDF.

Dans un souci d'optimisation économique, EDF a défini une organisation adaptée à la tarification nationale, qui conduit à mobiliser au service de chacune des concessions des moyens nationaux et régionaux. Les coûts commerciaux ne sont donc pas pilotés et enregistrés à la maille de la concession.

Les coûts commerciaux de l'exercice 2019 sont en très légère hausse par rapport à 2018, +0,4%. On constate, d'une part, une baisse des coûts hors certificats d'économie d'energie (-7%) qui reflète l'adaptation des coûts commerciaux à la baisse des volumes de vente, et d'autre part, une augmentation des coûts relatifs aux certificats d'économie d'énergie (+21%)

Au titre des perspectives d'évolution : le concessionnaire prévoit en 2020 une augmentation très modérée des coûts commerciaux dans un contexte de toujours forte tension sur les prix des certificats d'économie d'énergie.

LA MÉTHODE ET LES ÉLÉMENTS DE CALCUL RETENUS POUR LA DÉTERMINATION DES COÛTS COMMERCIAUX DE LA CONCESSION

La méthode

La méthode consiste à répartir les coûts de commercialisation nationaux ci-dessus, tels que présentés par EDF à la CRE, sur les différentes concessions, au moyen de clés de répartition déterminées précisément en fonction du portefeuille de clients au Tarif Bleu résidentiel et non résidentiel propre à chacune des concessions (art. D. 2224-36 du CGCT).

La répartition appliquée est celle retenue par l'administration jusqu'en 2015, et qui l'est aujourd'hui par la CRE dans le cadre de l'établissement des tarifs réglementés de vente :

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

Les éléments de calcul

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

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

Clés de répartition Tarif Bleu résidentiel *(en ‰)* (Concession)

	2018	2019	Variation *(en %)*
Au prorata du nombre de clients*	19,013‰	**18,847‰**	**-0,9%**
Au prorata du volume facturé**	19,481‰	**19,207‰**	**-1,4%**

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

Clés de répartition Tarif Bleu non résidentiel *(en ‰)* (Concession)

	2018	2019	Variation *(en %)*
Au prorata du nombre de clients*	13,138‰	**12,981‰**	**-1,2%**
Au prorata du volume facturé**	14,183‰	**14,249‰**	**0,5%**

* et ** Idem supra.

LES COÛTS COMMERCIAUX DE LA CONCESSION

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

Coûts commerciaux *(en k€)* (Concession)

	2018	2019	Variation *(en %)*
Tarif Bleu résidentiel	27 134	**27 064**	**-0,3%**
Tarif Bleu non résidentiel	5 017	**4 934**	**-1,7%**
Tarif Bleu Total	**32 151**	**31 998**	**-0,5%**

20 238

c'est le nombre d'Accompagnements Energie réalisés par EDF sur votre concession en 2019

ANNEXES AU COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF

1. Les interlocuteurs pour l'autorité concédante et les acteurs de la solidarité 236

2. Les points de contact pour les clients 238

3. Glossaire 242

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.

Lionel LERUSTE
Directeur Développement Territorial
07 63 44 53 36
lionel.leruste@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 travailleurs sociaux et des associations. Il s'agit du 0 810 810 112.

A noter : ce numéro n'a pas vocation à être connu des clients.

2 LES POINTS DE CONTACT POUR LES CLIENTS

2.1. Les points de contact pour les clients résidentiels

La Direction de Marché des Clients Particuliers (DMCP) assure la relation contractuelle avec les clients Particuliers. Elle porte également les engagements d'EDF en matière de solidarité envers les populations les plus démunies et la mise en œuvre réglementaire du chèque énergie.

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

- un **espace Client** sécurisé sur internet : **https://particulier.edf.fr/fr/accueil.html** ;
- une **appli EDF & MOI** accessible sur smartphone, tablette et ordinateur ;
- un **accueil téléphonique** à partir d'un réseau national de Centres de Relation Clients (CRC) reliés entre eux et répartis sur tout le territoire métropolitain : **09 69 32 15 15** (service gratuit et prix d'un appel local), accessible aux clients du lundi au samedi, de 8 h à 20 h ;
- un **serveur vocal** à partir duquel le client peut accéder à son compte, et par exemple régler sa facture par carte bancaire : **09 70 83 33 33** (service gratuit et prix d'un appel local) ;
- un dispositif spécifique pour l'accompagnement des clients en difficulté et la recherche de solutions les plus adaptées à leur situation. Ce dispositif s'appuie sur des **pôles Solidarité régionaux** avec le correspondant Solidarité, interlocuteur dédié par département, et une équipe de conseillers Solidarité (cf. supra).

EDF propose à ses clients un espace pour les sourds et malentendants

Du lundi au vendredi, de 9 h à 18 h, les clients peuvent échanger avec leur conseiller EDF en tchat ou en visio, en langue des signes françaises. Deux possibilités sont offertes :

- « Je ne maîtrise pas la langue des signes et souhaite dialoguer avec mon conseiller EDF en visio et messagerie instantanée. Vous pouvez choisir d'utiliser une webcam ou non. »
- « Je maîtrise la langue des signes et souhaite communiquer avec mon conseiller EDF en visio-tchat. »

Lien vers la fonctionnalité : https://edf-esourds.doyoudreamup.com/

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 votre territoire, les clients peuvent ainsi rencontrer EDF dans les **points de contact physique** suivants de ces structures de médiation sociale :

Les points d'acceuil physique sur votre département ou à proximité / Structure de médiation Sociale		
TYPE DE SMS	**NOM**	**ADRESSE**
PIMMS	PIMMS Artois-Gohelle site d'Arras	2 rue de Douai 62000 Arras
PIMMS	PIMMS Artois-Gohelle site de Béthune	136 rue St Pry 62400 Béthune
PIMMS	PIMMS Artois-Gohelle site de Bruay la Buissière	440 rue Christian et Honorat Bouillez 62700 Bruay la Buissière
PIMMS	PIMMS Artois-Gohelle site de Lens	49 place du Gal de Gaulle 62300 Lens
PIMMS	PIMMS Artois-Gohelle site de Libercourt	Place de la Gare 62820 Libercourt
FACE	FACE Côte d'Opale site de Calais	14 rue Manet – App6 – Bât M 62100 Calais
FACE	FACE Côte d'Opale site de Calais	274 rue d'Orléansville 62100 Calais
FACE	FACE Côte d'Opale appartement pédagogique	329 rue Garibaldi - appart 411 - Clos St Pierre 62100 Calais
FACE	FACE Côte d'Opale site de Saint-Omer	7 Ter rue Sainte-Barbe 62500 Saint-Omer

Les contacts utiles pour le chèque énergie

Chèque énergie - Moyens d'information mis en place par l'Etat

Un numéro de téléphone dédié (Service et appel gratuits)	Un site internet dédié
0 805 204 805	**www.chequeenergie.gouv.fr**

Pour adresser son chèque énergie et son attestation à EDF

Une adresse unique pour l'envoi à EDF du chèque énergie et de l'attestation

EDF
TSA 81401
87 014 LIMOGES CEDEX 1

2.2. Les points de contact pour les clients non résidentiels

La Direction du Marché d'Affaires (DMA) assure la relation contractuelle avec :

- les clients Entreprises : clients professionnels multi-sites au Tarif Bleu, entreprises, grandes entreprises, grands comptes ;
- les clients Collectivités territoriales : communes et EPCI, conseils départementaux et régionaux, bailleurs sociaux, tertiaire public local.

Cette relation s'appuie sur des **conseillers commerciaux** répartis dans les Centres de Relation Clients **pour les clients Entreprises** et sur des **interlocuteurs dédiés aux clients Collectivités territoriales** et répartis sur le territoire de la région.

Ils assurent un accueil personnalisé des clients sur les différents canaux (téléphone, courriel, courrier, Internet), traitent les demandes relatives aux contrats (mises en service, avenants, résiliations) et répondent aux demandes courantes relatives à la facture et au recouvrement.

Deux sites Internet sont à la disposition des clients

- https://www.edf.fr/entreprises
- https://www.edf.fr/collectivites

EDF met également à la disposition des clients un accueil téléphonique

- Pour les entreprises et pros : **0 810 333 668**
- Pour les collectivités et bailleurs sociaux : **03 45 8136 68**

Fin partielle des tarifs réglementés de vente

EDF a mis en place un numéro de téléphone dédié à l'information sur la fin partielle des tarifs (cf. supra) : **09 70 83 62 80** (Appel non surtaxé).

Les réponses aux questions-réponses extraites du MAEM box

1-B ; 2-C ; 3-C ; 4-B ; 5-B ; 6-B

629 000

c’est le montant en euros de la contribution d’EDF au FSL sur votre département/métropole

3 GLOSSAIRE

Sigles utilisés dans le compte-rendu d'EDF pour la fourniture d'électricité aux TRV

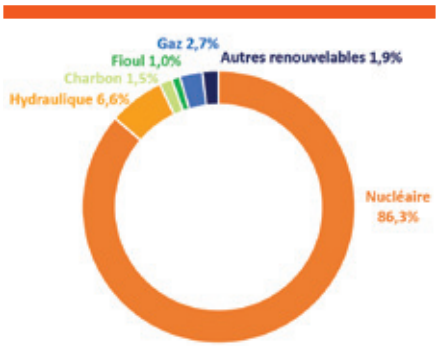
ACTAS	Association des Cadres Territoriaux de l'Action Sociale
AFRC	Association Française de la Relation Client
ANAH	Agence Nationale de l'Habitat
ARENH	Accès Régulé à l'Énergie Nucléaire Historique
CCAS	Centre Communal d'Action Sociale
CGV	Conditions Générales de Vente
CNC	Conseil National de la Consommation
CNIL	Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés
CNLRQ	Comité National de Liaison des Régies de Quartier
CRAC	Compte Rendu Annuel d'Activité de Concession
CRC	Centre de Relation Clients
CRE	Commission de Régulation de l'Énergie
CSPE	Contribution au Service Public de l'Électricité
CTA	Contribution Tarifaire d'Acheminment
DCR	Direction Commerciale Régionale (8 DCR au sein de la Direction Commerce d'EDF)
DGCCRF	Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes
DMA	Direction du Marché d'Affaires de la Direction Commerce d'EDF
DMCP	Direction du Marché des Clients Particuliers de la Direction Commerce d'EDF
FNCCR	Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies
FSL	Fonds de Solidarité pour le Logement
INRC	Institut National de la Relation Client
MAEM	Mon Appart Éco Malin
MDE	Maîtrise de la Demande d'Énergie
MNE	Médiateur National de l'Énergie
ONPE	Observatoire National de la Précarité Énergétique
PACTE	Loi du 22 mai 2019 relative à la Croissance et la Transformation des Entreprises
PASS	Portail d'Accès aux Services Solidarité d'EDF
PIMMS	Point Information Médiation Multi-Services
RAPPEL	Réseau des Acteurs de la Pauvreté et de la Précarité Énergétique dans le Logement
TECV	Loi du 17 août 2015 relative à la Transition Énergétique pour la Croissance Verte
TLCFE	Taxes Locales sur la Consommation Finale d'Electricité
TRV	Tarifs Réglementés de Vente (électricité)
TURPE	Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité
UDCCAS	Union Départementale des Centres Communaux et intercommunaux d'Action Sociale
UNCCAS	Union Nationale des Centres Communaux et intercommunaux d'Action Sociale
UNPIMMS	Union Nationale des Points Information Médiation Multi Services
USH	Union Sociale de l'Habitat

Le code de l'énergie (dans ses dispositions issues de la directive européenne 2003/54/CE du 26 juin 2003) fait obligation aux fournisseurs d'électricité d'indiquer à leurs clients les deux informations suivantes : d'une part, la répartition entre les différentes sources d'énergie utilisées pour fournir l'électricité, et d'autre part, le contenu en CO_2 et en déchets radioactifs du kilowattheure (kWh) fourni.

EDF présente ces informations à ses clients de la façon suivante :

Répartition entre les différentes sources d'énergie utilisées pour fournir l'électricité

Pour fournir l'électricité dans les meilleures conditions et au meilleur prix à ses consommateurs finals, EDF optimise l'utilisation de son parc de production et peut avoir recours à des achats (*) sur le marché de l'électricité lorsque cela présente un intérêt économique.
En application de l'article R.333-10 du code de l'énergie, l'origine de l'électricité commercialisée auprès des consommateurs finals d'EDF en 2018 se répartit comme présenté ci-contre.



(*) EDF a eu recours au mix résiduel publié par Powernext à hauteur de 21,1%.

Contenu en CO_2 et en déchets radioactifs du kilowattheure fourni

La fourniture d'un kWh d'électricité par EDF en 2018 a induit :

- L'émission de 31,91 grammes de dioxyde de carbone (CO_2), soit une diminution de 21,5% par rapport à l'année 2017
- La génération de déchets radioactifs :
  - vie courte : 11,71 mg/kWh
  - vie longue : 0,99 mg/kWh

Les déchets radioactifs à vie courte (déchets dont la période de décroissance radioactive n'excède pas 30 ans) : ces déchets de faible et moyenne activité proviennent principalement des opérations de maintenance et d'entretien des centrales. Ils bénéficient d'une solution de stockage en surface, sûre et définitive.

Les déchets à vie longue : ces déchets, fortement radioactifs, sont constitués des parties du combustible nucléaire non réutilisables après usage, et notamment des «cendres» de la combustion nucléaire, les « produits de fission ». Lors du traitement du combustible usé, ces produits de fission sont immobilisés dans des blocs de verre durables grâce au procédé de vitrification. Ils sont entreposés de façon sûre, dans des installations spécifiques occupant un espace réduit. La gestion de tous les déchets radioactifs relève d'une loi promulguée le 28 juin 2006. Cette loi, qui s'appuie sur les résultats de 15 ans de recherche prévus par la loi Bataille de 1991, définit un programme d'étude sur l'ensemble des matières et des déchets radioactifs. Elle crée un Plan national triennal définissant les solutions, les objectifs à atteindre.

Aujourd'hui dans le monde, près d'un milliard de personnes n'ont toujours pas accès à l'électricité.

Pour pouvoir intervenir auprès des populations les plus démunies, les 1 300 bénévoles d'Electriciens sans frontières nouent des partenariats avec l'ensemble de la filière électrique française (syndicats professionnels ; fabricants et distributeurs de matériels électriques ; producteurs, gestionnaires de réseaux et fournisseurs d'électricité ; autorités de régulation et de médiation) et appuient les collectivités dans leurs actions de coopération décentralisée.

Découvrez et soutenez les actions d'Electriciens sans frontières sur le site :
https://electriciens-sans-frontieres.org

Electriciens sans frontières
l'énergie du développement

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

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 2020
Compte-rendu d'activité créé par la Solution Paddix® (www.paddix.com)
Réalisé par IDIX - www.idix.fr

Vous pouvez consulter la version digitale du CRAC en flashant le QR code ci-contre

Enedis
Société Anonyme à directoire et à conseil de surveillance
Tour Enedis - 34 place des Corolles
92079 Paris La Défense CEDEX - France
Capital de 270 037 000 euros
444 608 442 R.C.S Nanterre
www.enedis.fr

EDF
Société Anonyme
22-30 avenue de Wagram
75382 Paris Cedex 08 - France
Capital de 1 551 810 543 euros
552 081 317 R.C.S Paris
www.edf.fr

ENEDIS
L'ELECTRICITE EN RESEAU

EDF