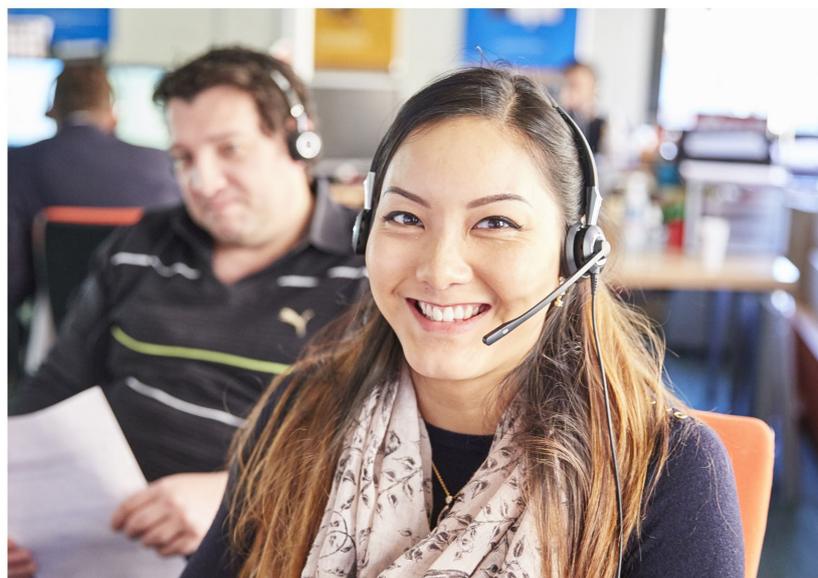


Compte-rendu d'activité 2017

SYNDICAT INTERCOMMUNAL D'ÉNERGIE DES COMMUNES DE FLANDRE



CONCESSION DE DISTRIBUTION PUBLIQUE D'ÉLECTRICITÉ



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

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

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

1. La présence d'Enedis sur votre territoire	16
2. Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité	36
3. Enedis, une priorité clients affirmée	52
4. Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession	70

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

Compte-rendu de l'activité d'EDF pour la fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente sur votre territoire **104**

1. Faits marquants 2017 et perspectives 2018	106
2. Les clients de la concession	122
3. La qualité du service rendu aux clients	130
4. La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF	162
5. Les éléments financiers de la concession	180

Annexes au compte-rendu de l'activité d'EDF **185**

Concernant la mission confiée à Enedis,



Stéphane LEDEZ
Directeur
Territorial Nord

2017 restera une année riche en actualités énergétiques, en particulier autour de la distribution publique d'électricité, puisqu'elle s'est achevée par un accord sur le **nouveau modèle de contrat de concession**, signé conjointement par la FNCCR et France Urbaine. Le but : moderniser l'ensemble du paysage concessif français sous 4 ans. L'enjeu : un couple concédant / concessionnaire armé pour relever les défis de la transition énergétique. 2017, c'est aussi **le déploiement de Linky qui est au rendez-vous des objectifs fixés par les pouvoirs publics avec 185 000 compteurs posés** et 165 emplois créés dans le seul département du Nord. Ce sont aussi deux événements climatiques exceptionnels qui ont frappé le réseau : Egon en Janvier et Ana en décembre, avec une mobilisation sans faille des techniciens d'Enedis, en lien étroit avec les collectivités locales.

En 2018, plus que jamais, Enedis est aux côtés des Autorités Concédantes, des collectivités, des décideurs et acteurs économiques locaux au service de la transition écologique de territoires solidaires et connectés par un réseau public de distribution d'électricité à la pointe de la technologie. **Enedis intègre plus de 95% des énergies renouvelables au réseau public de distribution : le distributeur devient un acteur majeur**, sur chaque concession, du développement de l'autoconsommation individuelle et collective (Photovoltaïque). Pouvoir s'appuyer sur un service public de la distribution unifié garant de la cohésion est une force : c'est un levier performant de l'égalité des territoires grâce à la péréquation tarifaire, aux interventions 24h/24 7j/7 sur tout le périmètre qui nous est confié. Le modèle de la distribution permet également

aux collectivités de bénéficier, avec l'action d'Enedis, d'une puissance d'innovation et d'expérimentation remarquable, de plus en plus connectée avec les écosystèmes locaux dans les territoires (start-up, accélérateurs, ...).

Des priorités nous interpellent, concédant et concessionnaire : l'attention portée au prix avec une électricité en France qui demeure l'une des moins chère au monde, l'attachement au maintien de la solidarité territoriale entre territoires urbains et ruraux, la décentralisation énergétique et la montée en puissance des régions et métropoles sur les politiques de l'énergie, le développement des énergies renouvelables, de l'autoconsommation et de la mobilité électrique, la numérisation des métiers et les ruptures technologiques, la transition vers un mix décarboné, la précarité énergétique.

Autant de chantiers communs, nombreux et passionnants, pour délivrer une énergie de qualité, toujours plus renouvelable et décarbonée, environnée des services numériques facilitant la vie des éco-citoyens :

Vous pouvez compter sur les femmes et les hommes d'Enedis pour apporter leur savoir faire, leur enthousiasme et leurs valeurs de service public au service de la réussite de ces chantiers décisifs pour l'humanité.

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 du Syndicat Intercommunal d'Énergie des Communes de Flandre.

Dans un environnement concurrentiel fort, nous conservons la confiance d'un très grand nombre de Français puisqu'**en 2017, près de neuf clients Particuliers sur dix se déclarent satisfaits de leur fournisseur EDF.** Autre reconnaissance en 2017, EDF a remporté, **pour la deuxième année consécutive, le premier prix du Podium de la Relation Client** BearingPoint-Kantar TNS, dans la catégorie « Entreprises de service ». Ces performances sont le fruit du travail quotidien de nos équipes ; elles s'attachent à rendre un service de qualité avec le souci constant de s'améliorer.

En 2017, **EDF a poursuivi ses efforts pour offrir à ses clients des outils numériques d'excellence**, avec ses sites internet, ses applications mobiles, et un large éventail de fonctionnalités proposées aux clients. La solution digitale d'EDF **e.équilibre**, qui aide les clients particuliers à mieux comprendre et à agir sur leur consommation d'électricité a confirmé en 2017 son succès : à fin d'année, nous comptabilisons 2,5 millions d'utilisateurs. Nos clients disposent d'une **appli EDF & MOI enrichie d'un « fil d'actu »** qui propose un suivi de la consommation pouvant être journalier pour les clients équipés du compteur Linky™

Le lien d'EDF avec ses clients est de plus en plus numérique car cela répond à leurs attentes, mais il est aussi humain. **Notre canal téléphonique est performant** et repose sur des Centres de Relation Clients (CRC) qui

opèrent en maillage national au profit de toutes les concessions et de tous les clients. **Tous nos CRC sont implantés en France. C'est un choix délibéré d'EDF.**

Les clients de votre concession bénéficient de **l'expertise des conseillers d'EDF** pour les accompagner au quotidien. En cas de difficultés financières, par l'intermédiaire des services sociaux des collectivités de votre territoire, une solution d'accompagnement est toujours proposée par nos équipes solidarité. EDF est aussi partenaire **dans les territoires de nombreuses structures de médiation sociale** qui viennent en aide aux personnes en difficulté.

Enfin, l'année 2017 a été marquée par la signature d'un accord-cadre important qui réunit la FNCCR, France Urbaine, ENEDIS et EDF : il établit un **nouveau modèle de contrat de concession** que les parties recommandent pour la signature des contrats à compter de cette année 2018. Avec ce nouveau modèle, les signataires de l'accord ont exprimé leur **attachement au modèle concessif français** de la distribution d'électricité et de la fourniture aux tarifs réglementés de vente, et **aux valeurs de service public.**

Je vous souhaite une bonne lecture de ce compte-rendu 2017 et me tiens à votre disposition avec nos équipes pour vous le présenter.



VERGRIETE
Rémy Directeur
Développement
Territorial



Un service public, deux missions

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

CES DEUX MISSIONS CONSTITUTIVES DU SERVICE CONCÉDÉ SONT :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

AU NIVEAU NATIONAL

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

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

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

AU NIVEAU LOCAL

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

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

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

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

Organisation d'Enedis

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

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

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

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

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

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

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

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

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



VOS INTERLOCUTEURS CHEZ ENEDIS

Vos interlocuteurs	Fonction	Téléphone
Stéphane LEDEZ	Directeur Territorial	03.28.53.27.00
Serge MARTIN	Adjoint au Directeur Territorial	03.28.29.53.61
Patrick WESLINCK	Manager Territorial	03.28.42.69.09

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

Organisation d'EDF

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

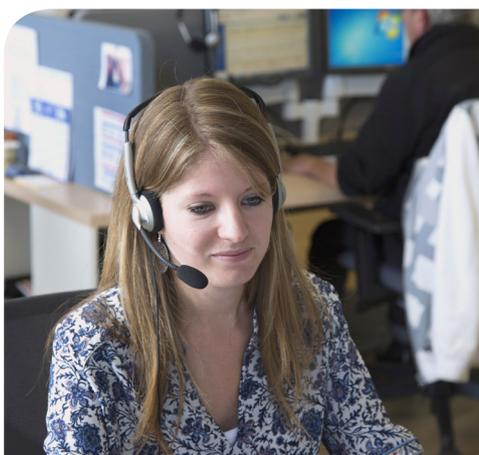
La Direction Commerce recouvre deux directions de marchés :

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

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

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

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



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

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

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

VOS INTERLOCUTEURS CHEZ EDF

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

LES CHIFFRES CLÉS DE LA CONCESSION

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

La qualité de desserte

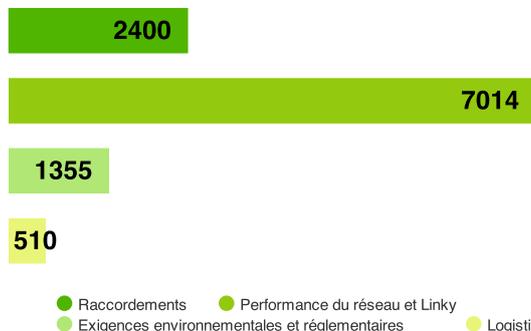
Critère B hors RTE (en min)

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

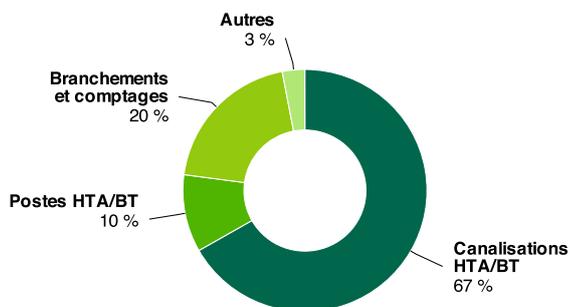


Les investissements et le patrimoine

INVESTISSEMENTS ENEDIS SUR LA CONCESSION (k€)

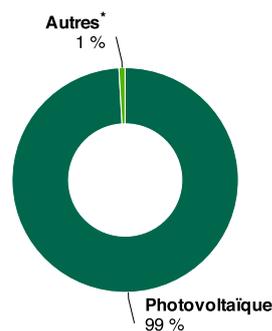


RÉPARTITION DE LA VALEUR NETTE COMPTABLE DES OUVRAGES



Les producteurs sur la concession

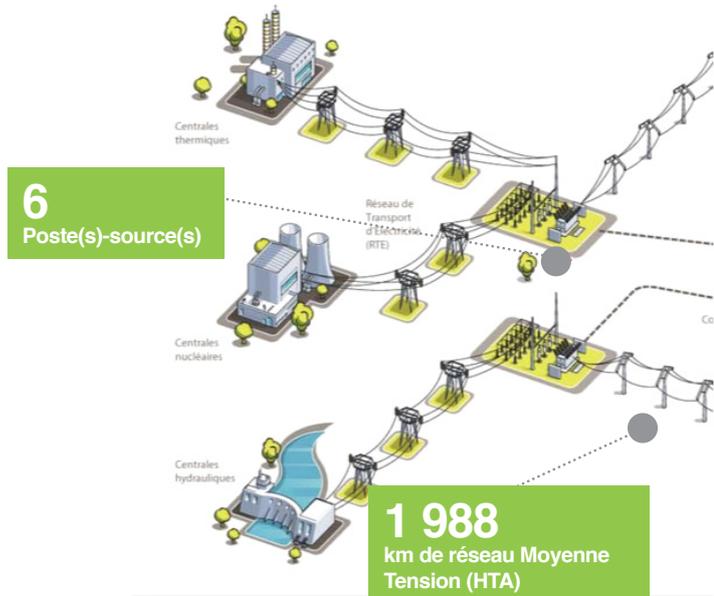
RÉPARTITION DU NOMBRE DE PRODUCTEURS



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



Réseau de distribution publique d'électricité: Les chiffres clés



Raccordements à la concession

RÉPARTITION DES RACCORDEMENTS D'INSTALLATIONS DE PRODUCTION NEUVES RÉALISÉS



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

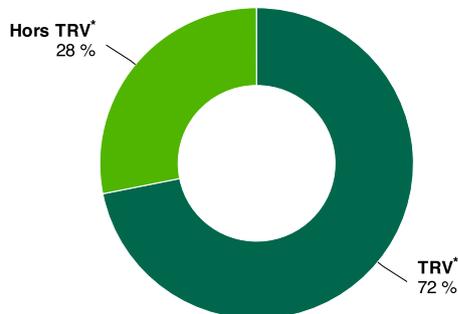
RÉPARTITION DES RACCORDEMENTS D'INSTALLATIONS DE CONSOMMATION NEUVES RÉALISÉS



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

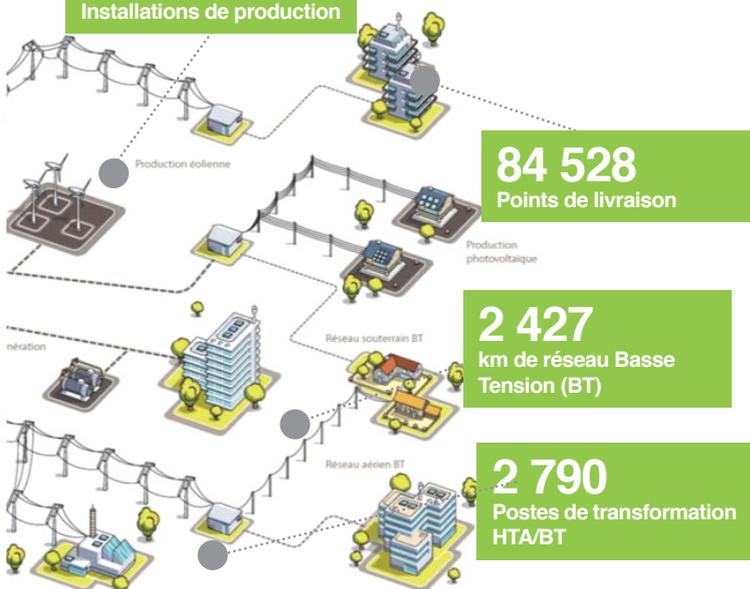
Nombre de consommateurs

RÉPARTITION DU NOMBRE DE CONSOMMATEURS



* Tarifs réglementés de vente

1 138
Installations de production



84 528
Points de livraison

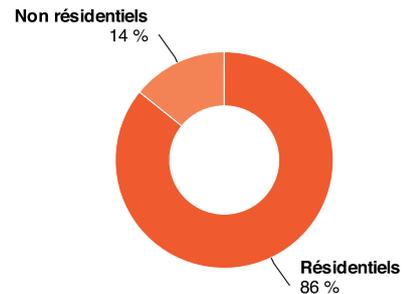
2 427
km de réseau Basse Tension (BT)

2 790
Postes de transformation HTA/BT

La fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente

Les clients Tarif Bleu

RÉPARTITION DES CONSOMMATIONS DES CLIENTS TARIF BLEU RÉSIDENTIEL ET NON RÉSIDENTIEL



SOUSCRIPTIONS DANS L'ANNÉE TARIF BLEU RÉSIDENTIEL

5 275 (9,4%)

RÉSILIATIONS DANS L'ANNÉE TARIF BLEU RÉSIDENTIEL

9 648 (17,1%)

La mensualisation

CLIENTS MENSUALISÉS TARIF BLEU RÉSIDENTIEL

40 300 (71,6%)

La facturation électronique

CLIENTS BÉNÉFICIAIRE DE LA FACTURATION ÉLECTRONIQUE TARIF BLEU RÉSIDENTIEL

12 329 (21,9%)

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

LES CHIFFRES CLÉS DE LA CONCESSION

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

LES INSTALLATIONS DE PRODUCTION RACCORDÉES AU RÉSEAU PUBLIC

INSTALLATIONS DE PRODUCTION À FIN 2017 (CONCESSION)

	Nombre	Puissance délivrée*
Total	1 138	s
dont producteurs d'énergie électrique d'origine photovoltaïque	1 128	11 584
dont producteurs d'énergie électrique d'origine éolienne	2	s
dont producteurs d'énergie électrique d'origine hydraulique	0	0
dont autres (biomasse, biogaz, cogénération...)	8	7 374

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

LES CONSOMMATEURS RACCORDÉS AU RÉSEAU PUBLIC

TOTAL DES CLIENTS (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients	84 310	84 528	0,3%
Énergie acheminée (en kWh)	992 973 934	1 012 597 976	2,0%
Recettes d'acheminement (en €)	33 819 892	34 736 337	2,7%

TOTAL DES CLIENTS BT AYANT UNE PUISSANCE SOUSCRITE ≤ 36 KVA (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients	83 292	83 491	0,2%
Énergie acheminée (en kWh)	536 269 089	538 067 883	0,3%
Recettes d'acheminement (en €)	23 250 228	23 790 582	2,3%

TOTAL DES CLIENTS BT DONT LA PUISSANCE SOUSCRITE EST > 36 KVA (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients	814	831	2,1%
Énergie acheminée (en kWh)	91 903 650	95 355 238	3,8%
Recettes d'acheminement (en €)	3 895 127	4 112 178	5,6%

TOTAL DES CLIENTS HTA (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients	204	206	1,0%
Énergie acheminée (en kWh)	364 801 195	379 174 855	3,9%
Recettes d'acheminement (en €)	6 674 536	6 833 578	2,4%

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

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

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

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

TARIF BLEU (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients	65 649	60 780	-7,4%
Énergie facturée (en kWh)	433 030 172	399 910 430	-7,6%
Recettes (en €)	43 179 316	40 424 797	-6,4%

TARIF BLEU RÉSIDENTIEL (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients	60 790	56 268	-7,4%
Énergie facturée (en kWh)	370 965 121	343 268 826	-7,5%
Recettes (en €)	36 960 633	34 786 786	-5,9%

TARIF BLEU NON RÉSIDENTIEL (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients	4 859	4 512	-7,1%
Énergie facturée (en kWh)	62 065 051	56 641 604	-8,7%
Recettes (en €)	6 218 682	5 638 011	-9,3%

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

SATISFACTION DES CLIENTS (NATIONAL)

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

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

RÉPONSE AUX RÉCLAMATIONS ÉCRITES DES CLIENTS PARTICULIERS* (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Taux de réponse d'EDF sous 30 jours	94,8%	94,6%	-0,2%

* Courrier et internet depuis l'année 2016.



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



1. La présence d'Enedis sur votre territoire	16
1.1. Votre concession : les faits marquants de l'année 2017, les perspectives et enjeux pour 2018	16
1.2. Au plan national : les faits marquants de l'année 2017, les perspectives et enjeux pour 2018	27
1.3. Le respect de l'environnement et de la biodiversité	32
1.4. La contribution d'Enedis au développement du Très Haut Débit et de la fibre optique	34
2. Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité	36
2.1. La qualité d'électricité distribuée : un enjeu majeur pour Enedis	36
2.2. Le compte-rendu de la politique d'investissement d'Enedis en 2017	43
2.3. Perspectives et enjeux	50
3. Enedis, une priorité clients affirmée	52
3.1. Enedis, une performance au rendez-vous des attentes des clients	53
3.2. Enedis, un service public modernisé au bénéfice des clients et de la transition énergétique	54
3.3. Enedis, à l'écoute de ses clients : une expression client multi-canal	58
3.4. Le déploiement des compteurs Linky	62
3.5. La facilitation des démarches de raccordement	65
3.6. Perspectives et enjeux	68
4. Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession	70
4.1. Les éléments financiers de la concession	70
4.2. Les informations patrimoniales	84
4.3. Les flux financiers de la concession	89

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 2017, les perspectives et enjeux pour 2018

L'ANNÉE 2016 EN QUELQUES DATES

INFORMATIONS CONTRACTUELLES ET REGLEMENTAIRES

Accord Article 8

Le 6 février le SIECF signe l'accord relatif à la participation du concessionnaire sur les travaux d'esthétique de réseaux « article 8 ». Cet accord prévoit une contribution annuelle du concessionnaire à hauteur de 200 000 euros pour les années 2017 et 2018, avec un abondement de 20 % si les travaux comprennent au moins 50 % de résorption de fils nus.

Mise en œuvre de la convention sur le contrôle de la concession

En application de l'article 32 A du cahier des charges de concession, les agents de contrôle assermentés et désignés par l'autorité concédante peuvent procéder à toutes vérifications utiles pour l'exercice de leur fonction. Ce dispositif est distinct et complémentaire du Compte Rendu d'Activité de Concession, document présenté chaque année civile par le concessionnaire à l'autorité concédante avant le 30 juin (article 32 C).

Le SIECF et Enedis ont signé une convention **le 24 avril 2017** pour définir les modalités du contrôle de l'Autorité concédante sur la bonne exécution par le Concessionnaire des missions de service public qui lui ont été confiées à travers le cahier des charges. Le contrôle exercé par l'Autorité Concédante est réalisé sur la base des données communiquées par le concessionnaire, relatives aux missions de ce dernier, et qui permettent à l'Autorité Concédante de remplir efficacement sa mission de contrôle concédant. **Les données pour le contrôle de l'exercice 2016 ont été communiquées le 2 mai.**

Compte rendu d'activité du concessionnaire

Conformément à l'article 32 du contrat de concession, le concessionnaire fournit, pour chaque année civile à l'autorité concédante, dans le délai de six mois qui suit l'exercice considéré, un compte rendu d'activité.

Le 25 juin Enedis a transmis les comptes-rendus d'activité relatifs à l'exercice 2016. Une présentation en conseil syndical a été réalisée le 25 septembre.

Conférence Départementale du Nord

Le **6 avril**, s'est tenue la conférence départementale NOME, préparée par la Direction départementale des territoires et de la mer (DDTM), présidée par le Secrétaire général adjoint de la Préfecture du Nord, Olivier GINEZ. Les orientations en termes d'investissements sur le réseau public de distribution d'électricité ont été partagées avec les parties prenantes (concedants, concessionnaires, services de l'état, et le département).

Décret qualité - évaluation de la qualité 2016

Une communication sur l'évaluation de la qualité de l'électricité pour l'année 2016 sur le réseau public de distribution d'électricité du département du Nord a été réalisée, conformément aux dispositions du décret n°2007-1826 du 24 décembre 2007 et de son arrêté d'application du 24 décembre 2007, modifié par l'arrêté du 18 février 2010.

Le **15 mai**, après avoir collecté auprès des entreprises locales de distribution (ELD) sises sur le territoire du département du Nord, les résultats ont été transmis à l'ensemble des autorités concédantes et régies. Ces résultats concernent la tenue de tension et la qualité de fourniture de l'électricité distribuée.

Nouvelle méthode d'évaluation de la tenue globale de tension

L'arrêté du 16 septembre 2014 a validé l'expérimentation sur une nouvelle méthode d'évaluation des chutes de tension sur les réseaux publics de distribution d'électricité. Cette analyse est basée sur cinq facteurs d'influences qui sont, les CMA « Clients Mal Alimentés », les chutes de tension HTA, les prises des transformateurs HTA/BT, les résidences secondaires et les réclamations. Elle fait l'objet d'une concertation entre le concessionnaire et le concédant.

Pour 2017, l'analyse effectuée en 2016 a valorisé l'indice local à 3,66 pour le département du Nord. Seuls les départements dont l'indice est supérieur à 8 bénéficient d'un programme spécifique d'amélioration de la qualité.

Les résultats ont été communiqués aux autorités concédantes fin **juin 2017**.

Contrôle Technique des Ouvrages

Le décret du 1^{er} décembre 2011 et son arrêté du 14 janvier 2013 ont prescrit, pour les gestionnaires de réseaux publics d'électricité et les autorités concédantes assurant la maîtrise d'ouvrage, l'obligation de réaliser un contrôle sur leurs ouvrages destiné à vérifier qu'ils sont conformes aux prescriptions techniques qui leur sont applicables.

Enedis a établi son bilan annuel 2016 à partir des contrôles réalisés entre le 15 mars et le 30 juin 2016 sur le département du Nord.

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

Ce bilan a été transmis le **26 juin** à la Préfecture et aux Autorités Organisatrices de la Distribution d'Electricité.

ENEDIS PIVOT DE LA TRANSITION ENERGETIQUE

Enedis accompagne les collectivités et acteurs économiques du territoire dans leur planification énergétique et climatique, pour faciliter la mise en œuvre de la transition énergétique : Plan Climat Air Energie Territoire (PCAET) ; Schéma Régional d'Aménagement, de Développement Durable et d'Egalité des Territoires (SRADDET) ; programmes de rénovation énergétique ; appels d'offres (réseaux électriques intelligents, Démonstrateurs Industriels pour la Ville Durable, Programmes d'investissements d'Avenir...). Ces solutions permettent à la fois d'alimenter la stratégie des collectivités et de faciliter les décisions opérationnelles. Les partenariats peuvent aller jusqu'à la mise en place de bases de données urbaines avec les collectivités.

Enedis actrice de la transition énergétique dans une Région fer de lance de la Troisième révolution industrielle : REV 3

Enedis appuie les collectivités et acteurs de REV 3 en mettant à disposition son savoir-faire pour l'élaboration des projets. Par ailleurs, chaque année, Enedis participe au grand rendez-vous des Assises européennes de la transition énergétique afin de faire valoir son expertise et prendre part aux démarches innovantes en matière d'énergie.

Enedis accompagne votre transition énergétique et vous aide à mieux consommer

Enedis met à la disposition des acteurs du développement du potentiel énergétique local de nombreux jeux de données, via son Open data ou ses solutions en closed data afin de les accompagner dans le diagnostic et le suivi des consommations et des productions locales ; dans des programmes de rénovations énergétique ; de développement de l'autoconsommation individuelle et collective ; inciter les citoyens et les entreprises à devenir des consomm'acteurs.

Dans ce cadre, Enedis et le SIECF ont signé deux conventions **les 19 avril et 16 juin** relatives à la fourniture par Enedis d'agrégats de données énergétiques et d'indicateurs de précarité énergétique sur le territoire de la concession pour les années 2012 à 2016.

Methanisation et cogeneration à Wolckerinckove, inauguration avec le SIECF le 3 juin



L'autoconsommation collective et l'autoconsommation individuelle

Enedis, actrice de la transition énergétique, accompagne l'ensemble des porteurs de projets dans la mise en œuvre d'opérations d'autoconsommation collective. Ainsi, plusieurs producteurs et consommateurs regroupés sous une même personne morale et raccordés sur un même poste de distribution publique, peuvent se partager l'électricité produite localement. Enedis au cœur du dispositif, facilite l'émergence de ces projets sur le territoire. A fin avril 2018, plus d'une dizaine de projets émergent sur le territoire.

En parallèle, le nombre d'opérations d'autoconsommation individuelle (le producteur consomme lui-même sa propre production sur un seul et même site) ne cesse de croître avec 891 raccordements effectués à fin février 2017 et plus de 430 demandes en cours de traitement.

Enedis accompagne le SIECF dans l'élaboration de son TEPCV

Dans le cadre de la mise en place de son TEPCV le SIECF et Enedis signent une convention de partenariat. Cette convention a pour objet de définir les modalités de la collaboration entre Enedis et le SIECF afin de faciliter l'atteinte des objectifs territoriaux de transition énergétique fixés par le SIECF dans le cadre de son projet de TEPCV. Elle vise principalement à encadrer l'échange d'informations afin de faciliter l'atteinte des objectifs du SIECF en procédant à l'identification et à la valorisation des actions potentielles pouvant être menées conjointement par les parties.



Dans le cadre de cette convention, lors de son comité syndical du 29 mars à Nieppe, Enedis a remis 20 mallettes pédagogiques, commandées par le SIECF, Enedis/Ademe pour son territoire.

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



Enedis participe à la journée de lancement de l'élaboration du PCAET de la Communauté de Communes de Flandre Intérieure (CCFI), le 24 novembre à Hazebrouck. Enedis intervient notamment lors de la table-ronde consacrée au PCAET comme vecteur d'attractivité du territoire. Les thématiques de l'intégration des énergies renouvelables au réseau, de la mobilité électrique et de la précarité énergétique ont été développées.

Enedis accompagne les projets d'aménagement et d'urbanisme

Dans le cadre du développement de la ville intelligente, les occasions se multiplient pour dégager des synergies entre les différents réseaux et optimiser les coûts. Au-delà de l'optimisation des coûts, ces synergies bénéficient aux collectivités et aux usagers. Enedis apporte des solutions pour : étudier les solutions techniques et financières optimales, assurer le développement des projets d'aménagement et d'urbanisme sur le réseau.

5 décembre Enedis et l'AGUR renouvelle leur partenariat. Enedis renouvelle son partenariat avec l'Agence d'Urbanisme et de Développement de la région Flandre-Dunkerque pour la transition énergétique. La convention signée a pour but de définir les domaines de coopération d'Enedis et de l'AGUR dans le cadre de leur mission respective, les livrables et les apports attendus. Par ailleurs Enedis et l'AGUR co-organiseront un séminaire dans la lignée et sur le modèle de REV URBAIN, porté par l'AGUR en 2017 dont les thèmes seront REV3, la mobilité douce, la maîtrise de l'énergie, l'intégration des énergies renouvelables, autoconsommation individuelle et collective, données énergétiques, la desserte électrique durable au service de la réussite des projets territoriaux

Enedis favorise le développement de la mobilité électrique

La loi de transition énergétique pour la croissance verte prévoit l'arrivée de 7 millions de points de recharge publique pour 2030. Enedis propose des solutions pour accompagner les collectivités dans la recherche des meilleurs sites de recharge, raccorder de nouvelles installations de recharge en collaboration avec les collectivités, mettre à disposition la puissance et la qualité d'électricité nécessaire à une recharge.

Plusieurs conventions ont ainsi été signées pour optimiser l'implantation des bornes de recharge des véhicules électriques sur le Département.

ENEDIS ACTRICE DE LA TRANSITION NUMERIQUE DE VOTRE TERRITOIRE

Enedis au cœur de l'écosystème des startups régionales

21 et 22 novembre 2017 : Enedis actrice du Big Up For StartUp à Euratechnologies

La région Hauts-de-France est à la pointe du développement des startups et dispose de plusieurs incubateurs, pôles d'excellence. Enedis participe ainsi naturellement aux initiatives et événements visant au développement de cet écosystème. A titre d'exemple, Enedis est partenaire du BigUp For Startup dont l'ambition est d'étendre le business entre les grands groupes/ETI et les startups/ PME Innovantes. L'édition de novembre 2017 a permis ainsi de renforcer la coopération entre startups locales et Enedis.

Enedis présente au plus grand rendez-vous de l'Innovation numérique en Hauts-de-France

En 2017, Enedis a participé au High Digital Forum. Un événement rassemblant 150 entreprises impliquées dans l'innovation numérique et attirant plus de 2 100 visiteurs sur la journée. L'occasion de présenter le travail réalisé avec les différentes Start-Up qui accompagne le distributeur sur les projets numériques de la Direction Régionale, tels que : le balisage intelligent avec Xp Digit, la pose de capteurs pour améliorer l'observabilité des câbles moyenne tension...

Enedis partenaire du Forum international de la cybersécurité

En 2017, Enedis a renouvelé son partenariat avec le Forum International de la Cybersécurité (FIC). En effet, la numérisation des réseaux électriques et le développement de solutions innovantes pour répondre aux enjeux de la transition énergétique font de l'Internet of things un enjeu majeur pour l'entreprise. Le Directeur Technique Délégué Enedis a participé à un atelier de débat sur les normes en matière d'objets connectés.

Enedis partenaire du projet FEDER e-inclusion porté par l'APF

L'association des Paralysés de France en Hauts-de-France lance officiellement le projet INDI « investir le numérique pour développer l'e-inclusion avec ses partenaires » le 7 novembre à la Plaine Image. Le projet, cofinancé par le Fonds Européen de développement économique et régional, s'est fixé quatre objectifs prioritaires : rendre accessibles les espaces publics numérique, développer des formations accessibles aux personnes en situation de handicap, utiliser le numérique pour développer l'autono-

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

mie, et créer une plateforme de ressources collaborative. Enedis est partenaire du projet sur les deux premiers objectifs prioritaires.

ACTIONS D'ENEDIS EN FAVEUR DE L'EMPLOI, DE L'INSERTION ET DE LA COHÉSION SOCIALE



Sensibilisation des responsables des sites de Maison Flamande sur le compteur Linky

Les 12 et 27 septembre, Enedis a organisé des réunions de sensibilisation sur le compteur Linky à l'intention des responsables de sites de la « Maison Flamande ». Différents thèmes ont été abordés, tels que la technologie du compteur, son utilité, le déploiement, la pose, les données de consommation,

ainsi que les nombreux avantages qui seront engendrés par l'arrivée ce compteur communiquant.

LES GRANDS RENDEZ-VOUS DU TERRITOIRE



12 octobre Enedis renouvelle son partenariat avec l'Association des Maires du Nord lors du Congrès des Maires

Ce congrès a été marqué par l'élection d'un nouveau président à la tête de l'Association des Maires du Nord, Nicolas Lebas maire de Faches-Thumesnil, qui prend ainsi la suite de Patrick Masplet, l'ancien président et maire d'Arleux. Ce fut également l'occasion de renouveler le partenariat entre Enedis et l'Association des maires du Nord pour la période 2017-2019. Une première signature pour le nouveau président

qui marque l'importance de ce partenariat pour l'association, ainsi qu'une reconnaissance des excellents rapports entretenus entre Enedis et les collectivités. Les Représentants de la Direction Territoriale étaient présents sur le stand pour accueillir les élus du département.

Enedis partenaire de l'Union Régionale des Directeurs Généraux des services

Le 1^{er} juin à Hergnies, Enedis signe une convention de partenariat avec l'Union Régionale des Directeurs Généraux des Services. Ce partenariat permet de faciliter les échanges par une meilleure connaissance de l'organisation des missions et activités d'Enedis sur le territoire Nord Pas-de-Calais et d'assurer un accueil privilégié aux collaborateurs des élus, dans leur rôle de responsable des services communaux.



Par ailleurs, **le 15 novembre**, Enedis a participé à l'Assemblée Générale de l'Amicale des Directeurs Généraux des Services du Nord (zones Lille/Dunkerque), organisée à Mons-en-Baroeul. Dans le cadre de son partenariat avec l'Amicale des DGS du Nord, la Direction Territoriale Nord a porté les solutions d'Enedis, propositions de valeur pour faciliter la transition énergétique tels que les sujets autour de l'autoconsommation collective et Linky. Cette journée fut un moment privilégié d'échanges avec les collectivités territoriales du Nord, propice à la conclusion de nouveaux partenariats en faveur de la transition énergétique.

Enedis signe un partenariat avec les Maires Ruraux du Nord au salon des maires à Paris

Lors du salon des maires qui s'est tenu à Paris les **21 au 23 novembre** Enedis a signé un partenariat avec Luc Vaymel, Président de l'Association des Maires Ruraux. Cette convention permettra des échanges privilégiés par la mise en place d'un interlocuteur dédié pour chacune des parties mais aussi l'identification de la précarité énergétique en zone rurale. Ce rendez-vous est l'occasion pour Enedis de conforter ses relations avec les élus locaux.



AUTRES ACTIONS DE PARTENARIAT ET DE MÉCÉNAT OU PARRAINAGE

Enedis est une entreprise de service public, partenaire des collectivités locales. Elle s'engage à leurs côtés pour faire vivre la culture et le sport dans les territoires.

Enedis partenaire de la 12^{ème} édition de la route du Louvre

La 12^e édition de la Route du Louvre s'est déroulée le 8 mai. Partenaire majeur de la Ligue d'Athlétisme des Hauts de France, Enedis a renouvelé son soutien à cet événement, temps fort régional qui allie sport et fête en fédérant les acteurs régionaux, collectivités, associations, entreprises... Plus de 280 salariés d'Enedis et partenaire Gendarmes ont soutenu les Blouses roses en portant leur couleur. La 8^{ème} édition du Challenge Enedis des communes a été reconduite avec l'appui de la ligue régionale d'athlétisme et

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

à la clef 4 prix de 750 euros. Pour encourager la vie associative, les sommes perçues par les communes lauréates ont été reversées aux associations.



Enedis partenaire des quatre jours de Dunkerque

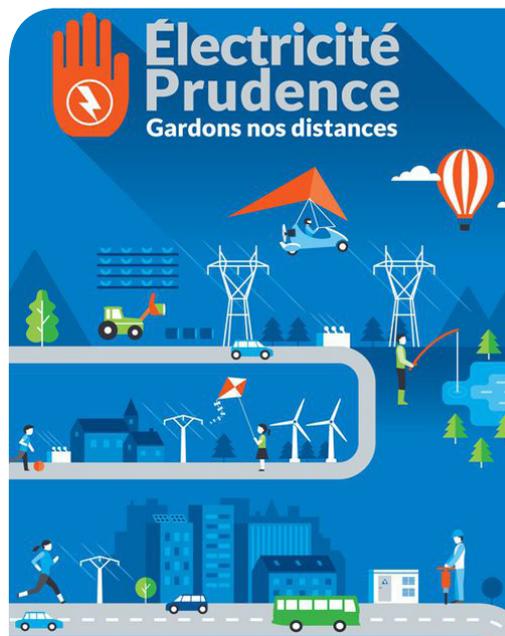
Enedis a renouvelé son partenariat pour la 63^{ème} édition de la **course cycliste 4 jours de Dunkerque** qui s'est déroulée du 9 au 14 mai. Pour cet évènement Enedis soutient le « dossard vert », en remettant le prix éco-citoyen au coureur le plus respectueux de l'environnement, à chaque étape des Hauts de France.

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.

Chaque année Enedis lance une campagne de sensibilisation et d'information sur les risques aux bords des ouvrages électriques à destination des professionnels et du grand public « **Électricité Prudence** ». Avec cette campagne, la volonté d'Enedis est réaffirmée : poursuivre les actions pour identifier et traiter les facteurs de risques susceptibles de menacer la sécurité et informer le public des dangers de l'électricité.

Pour votre sécurité, restez vigilants, n'approchez jamais des sources électriques. La bonne distance, c'est la prudence !



Le 14 juin : Rencontre Sécurité : « Distances sous les lignes électriques »

En partenariat avec la Mutuelle Sociale Agricole (MSA) Nord-Pas de Calais et dans le cadre de la convention « Prudence sous les lignes », Enedis est intervenue auprès d'Ad Cachera, entreprise agricole du Douaisis et de ses clients pour les sensibiliser sur les travaux agricoles dans l'environnement de lignes électriques aériennes. *Cette rencontre, inscrite dans le plan d'action de l'entreprise au travers d'un contrat de prévention, a permis de réunir une quinzaine de participants.*

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 Pas-de-Calais**, Enedis a confié près de **95 millions d'euros** de travaux à **130 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**.

LES PERSPECTIVES ET ENJEUX POUR 2018

L'année 2018 est la 1^{ère} année de mise en œuvre de l'accord cadre entre la FNCCR, France urbaine, Enedis et Edf pour un **contrat de concession modernisé**, tourné vers la transition énergétique et intégrant une ligne directrice partagée sur les investissements. Enedis et le SIECF engagent naturellement des discussions autour de ces sujets pour adapter le cahier des charges aux évolutions actuelles et à venir.

Sur le territoire du SIECF, l'autre grand dossier est de poursuivre et d'intensifier notre **plan d'action de modernisation du réseau** au service de la qualité de fourniture, notamment en tirant tous les enseignements des phénomènes climatiques de 2017, « Ana » en particulier.

Concernant **le programme de travaux esthétiques** (article 8), nous renouvelons la convention sur les travaux coordonnés, sur l'enfouissement des réseaux télécom et d'éclairage public.

Conformément à la convention TEPCV, signée en novembre 2017, Enedis accompagne en 2018 le SIECF sur le déploiement des 1^{ères} **bornes de recharge pour véhicules électriques**.

Enfin, en 2018, Enedis et le SIECF poursuivent la mise en œuvre de la **convention sociétale** : élagage durable, réfection de poste (intégration dans l'environnement et insertion).

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

L'ANNÉE 2017 EN QUELQUES DATES

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

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

Réseaux électriques intelligents (REI)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Entrée en vigueur des tarifs TURPE 5 HTA/BT au 1^{er} août 2017

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

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

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

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

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

Philippe Monloubou reconduit à la présidence du Directoire d'Enedis

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

Nouveau modèle de contrat de concession

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

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

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

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

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

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

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

LES PERSPECTIVES ET ENJEUX POUR 2018

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

TRAVAUX RÉALISÉS EN TECHNIQUES DISCRÈTES SUR RÉSEAUX HTA ET BT (en %) (CONCESSION)		
	2016	2017
En agglomération	84%	85%
Hors agglomération	33%	68%
En zone classée	100%	100%
Total	73%	77%

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

Pour l'année 2017, les dépenses d'Enedis au titre des travaux d'aménagement esthétique des réseaux se sont élevés à 513 k€.

Liste des chantiers ayant bénéficié d'une participation «Article 8» :

Travaux Article 8

Localisation

RUBROUCK	Rues de Bourbourg et du Calvaire
NEUF-BERQUIN	Rue Charles Capelle
HARDIFORT	Route de Dunkerque-La Trompe
CROCHTE	Route du Collège Phase 2
WINNEZEELE	Route de Steenvoorde
ESTAIRE	Rue Jeanne d'Arc
HONDEGHEM	Grand Place et Vicaires Phase 2
WEMAERS-CAPPEL	Voie Romaine D52
STEENVOORDE	Rue de Bailleul Phase 2
HONDEGHEM	Rue Battery Phase 3
ESQUELBECK	Rue Ammeux
BOLLEZEELE	Route de Merckeghem
WEST-CAPPEL	Route de Rattekot
WATTEN	Allée des Tulipes
WATTEN	Rue St Antoine et Rue de la Montagne
KILLEM	Rue de la Brasserie
THIENNES	Rue de la Mairie
WATTEN	HTA et Poste Allée des Tulipes
SAINT-SYLVESTRE-CAPPEL	Phase 3 Route Nationale

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

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

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

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

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

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

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

Sur la région Nord-Pas de Calais, la mise à disposition des supports Enedis pour le déploiement de la fibre optique permettra une économie de 60 M€ par an. Plus de 6 500 supports ont ainsi été mis à la disposition des opérateurs depuis 2016 dans la région. **Le SIECF et Enedis ont signé une convention avec les opérateurs ORANGE le 28 août 2016 et COMPLETEL le 3 novembre 2017.**



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

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

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

LA CONTINUITÉ DE L'ALIMENTATION EN ÉLECTRICITÉ

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

DURÉE MOYENNE ANNUELLE DE COUPURE (en min) (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Toutes causes confondues (critère B Concession) ⁽¹⁾	153,2	438,4	186%
Toutes causes confondues hors incidents exceptionnels (critère B HIX) ⁽²⁾	152,6	438,0	187%
<i>Dont origine RTE (incident sur le réseau de transport)</i>	0,0	0,0	-
<i>Dont incident sur le réseau de distribution publique</i>	118,1	417,1	253%
<i>Dont incident Poste source</i>	19,0	11,5	-39%
<i>Dont incident réseau HTA</i>	83,5	393,1	371%
<i>Dont incident réseau BT</i>	15,6	12,5	-20%
<i>Dont travaux sur le réseau de distribution publique</i>	34,5	20,8	-40%
<i>Dont travaux sur le réseau HTA</i>	29,0	15,5	-46%
<i>Dont travaux sur le réseau BT</i>	5,5	5,3	-4%

L'année 2017 a été marquée par l'évènement climatique « ANA » en décembre ayant impacté le critère B de 326 mn, avec 38 incidents HTA. L'analyse de l'évènement ANA a donné lieu à une redéfinition du programme travaux Enedis pour viser une résilience durable du réseau HTA. Sur le réseau Basse tension on observe une amélioration notable de la qualité, due notamment aux efforts soutenus depuis 2012 et l'adoption du schéma directeur des investissements, pour une résorption ambitieuse et ciblée des fils nus faible section. On peut noter enfin un impact maîtrisé des travaux sur le critère B et ce malgré un niveau d'investissement maintenu.

(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).

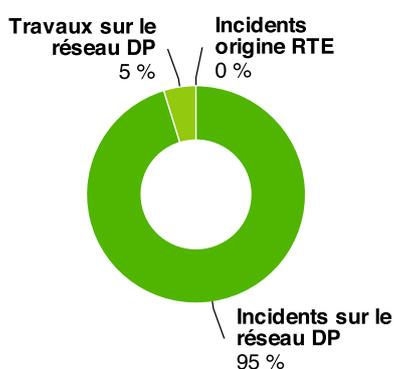
(2) Conformément à la décision de la Commission de régulation de l'énergie (CRE) du 12 décembre 2013, sont notamment considérés comme des événements exceptionnels « les phénomènes atmosphériques d'une ampleur exceptionnelle au regard de leur impact sur les réseaux, caractérisés par une probabilité d'occurrence 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).

Dimanche 10 décembre, la tempête Ana a traversé le Nord-Pas de Calais. Les vents très violents ont provoqué de nombreux dégâts sur le réseau de distribution ; la prémobilisation et l'engagement de tous a permis de contenir le nombre de clients impactés à 20 000 au plus fort de la tempête et de ramener le nombre de foyers coupés à 1 300 dès le dimanche soir. La neige avait pris le relais le lundi matin paralysant les routes et engendrant de multiples incidents. 58 000 clients étaient coupés à la mi-journée. A l'échelle nationale, les intempéries ont impacté plus de 110 000 clients, la FIRE a été déclenchée. Des équipes Picardes, Normandes, Lorraines et de Champagne Ardennes sont venues prêter main forte aux agents de la Direction Régionale Nord Pas-de-Calais. Dans la seule journée de mardi, 700 chantiers ont été menés.

Dans la nuit du 12 au 13 janvier, la tempête « Egon » a traversé la partie nord de la France, de la Bretagne à la Lorraine. Avec des vents exceptionnels pouvant aller jusqu'à 150 km/h par endroit, elle a entraîné de nombreux dégâts sur le réseau de distribution d'électricité. Pour y faire face, près de 3 500 techniciens Enedis et entreprises partenaires sont intervenus afin de rétablir l'alimentation des 330 000 clients privés d'électricité au plus fort de la crise. Sur le Nord Pas-de-Calais se sont 8 000 clients qui ont été impactés par ces intempéries.

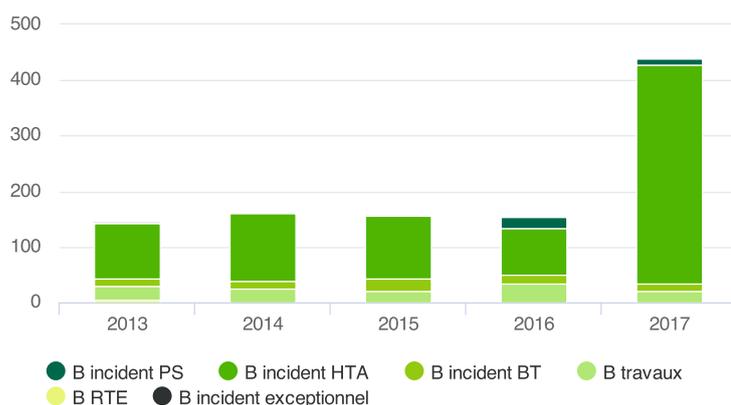
Répartition de la durée des coupures par origine (hors incidents exceptionnels)

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



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

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



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

Les événements climatiques de l'année 2017 ont fortement impactés le territoire du SIECF. A noter le 12 janvier la tempête Egon et les 10 et 11 décembre la tempête Ana qui ont impacté, rien que sur ces 3 journées, le critère B de plus de 351 minutes.

Enedis se dote de 150 groupes électrogènes pour gagner en réactivité.

En cas de tempête, pour les Hauts de France, Enedis dispose désormais de **150 groupes électrogènes** sur son site logistique SERVAL de Saint Quentin. De quoi réalimenter au plus vite une ville de 30 000 habitants. Généralement pour éviter de couper les clients pendant ses travaux sur le réseau de distribution électrique, Enedis pose des groupes électrogènes loués à des entreprises partenaires. Les difficultés



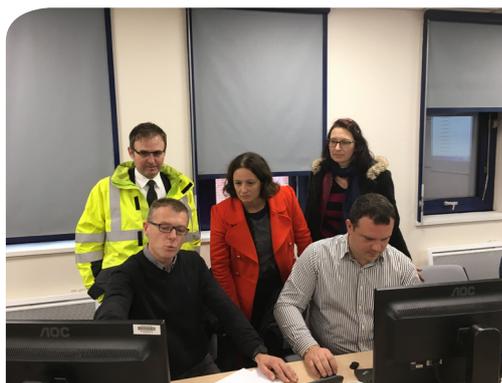
surviennent lors d'une tempête lorsque la situation réclame un grand nombre de groupes électrogènes, afin de réalimenter au plus vite la clientèle. Enedis s'est donc dotée de ses propres groupes en quantité depuis quelques années. Jusqu'alors, elle disposait de cinq sites de stockage en France, le plus proche pour la région étant Orléans. Désormais, l'entreprise dispose de 150 groupes à Saint Quentin sur une plateforme logistique de 3 000 m², inaugurée le vendredi 23 juin par Xavier Bertrand.

De quoi gagner en réactivité et réalimenter le plus rapidement possible nos clients avec des groupes électrogènes mobilisables en 4 heures seulement. Implantée sur 11 sites en France, l'Unité Opérationnelle SERVAL approvisionne les 25 Directions Régionales d'Enedis en câbles électriques, matériels de réseau et de branchements, en transformateurs, en compteurs communicants, en vêtements techniques, en petits équipements et outillages...

Les équipes SERVAL sont mobilisables 24h/24 en cas de crise.

Comme pour tout évènement climatique de grande ampleur, Enedis déclenche la FIRE (Force d'Intervention Rapide Electricité) dès les premières alertes météo : par solidarité, des équipes spécialisées se déplacent en urgence pour venir en aide aux agents des régions les plus touchées. Enedis Nord Pas-de-Calais a donc prêter main forte pour les évènements suivants :

- **Le 2 février, trois tempêtes se sont succédées : Kurt, Leiv et Marcel** avec des vents pouvant aller jusqu'à 160km/h et qui ont touchés 260 000 clients au plus fort de la crise dans les régions Poitou-Charentes et Nouvelles Aquitaine.
- **Le 6 mars, la tempête Zeus** avec des vents d'une exceptionnelle intensité a balayé une grande partie de la France et provoqué de nombreux dégâts sur le réseau de distribution d'électricité. Au plus fort de l'évènement climatique, plus de 640 000 clients étaient privés d'électricité. Les régions Bretagne, Auvergne et Rhône Alpes ont été les plus touchées.



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

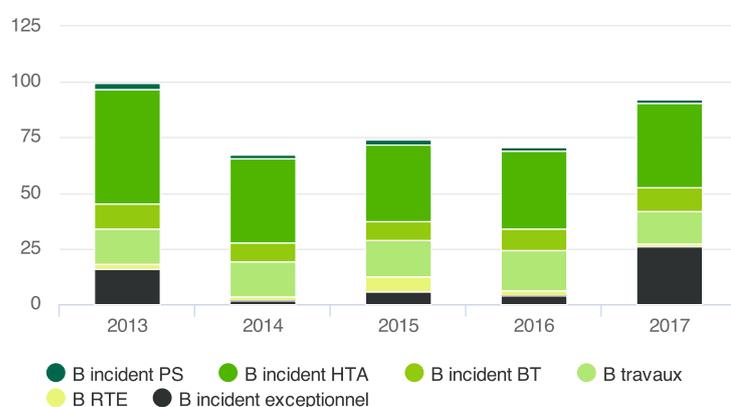
Au niveau national :

L'année 2017 a été marquée par des tempêtes exceptionnelles au 1^{er} trimestre et par un mois de décembre perturbé :

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

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

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



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

Les enjeux de la gestion patrimoniale du réseau

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

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

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

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

LE NOMBRE DE CLIENTS AFFECTÉS PAR CES PERTURBATIONS

NOMBRE DE CLIENTS BT (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min), toutes causes confondues	1 151	3 416	196,8%
Coupés pendant plus de 6 heures consécutives, toutes causes confondues	5 712	21 024	268,1%

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).

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

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

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

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

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

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

CLIENTS BT MAL ALIMENTÉS (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients BT dont la tension d'alimentation est inférieure au seuil minimal de tension admissible	365	295	-19,2%
Taux de clients mal alimentés (CMA) sur le territoire de la concession (en %)	0,4%	0,4%	-19,0%

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

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

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

Au périmètre de la concession, le montant des dépenses d'investissement d'Enedis en 2017, pour le domaine concédé et les biens propres du concessionnaire, est présenté dans le tableau ci-après. Les investissements correspondent aux dépenses enregistrées sur l'année 2017.

INVESTISSEMENTS ENEDIS (en k€) (CONCESSION)		
	2016	2017
1. Raccordement des consommateurs et producteurs	2 125	2 401
2. Investissements pour l'amélioration du patrimoine	4 329	4 910
2.1 Performance du réseau	3 147	3 555
Dont renforcement	310	550
Dont climatique	25	15
Dont modernisation	2 524	2 726
Dont moyens d'exploitation	288	263
2.2 Exigences environnementales et réglementaires	1 181	1 355
Dont environnement (article 8, intégration des ouvrages)	363	513
Dont sécurité et obligations réglementaires	208	299
Dont modifications d'ouvrages à la demande de tiers	610	544
3. Linky	371	3 460
4. Investissements de logistique (dont immobilier)	346	510
Total (en k€)	7 170	11 281

En cohérence avec le plan d'action pour l'amélioration de la qualité de fourniture de la concession, Enedis poursuit sa dynamique d'investissement pour l'amélioration du patrimoine. Enedis accompagne le développement économique du territoire ceci se traduit par une augmentation des investissements de raccordement des consommateurs et producteurs. A noter que près de 3,5 M€ ont été investis pour le déploiement des compteurs linky essentiellement pour la pose de concentrateurs dans les postes de distribution publique d'électricité.

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

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

Par ailleurs, Enedis réalise des investissements dans les postes sources.

Le tableau ci-après présente les investissements d'Enedis dans les postes sources situés sur le territoire de la concession.

postes sources situés sur la concession

Investissements Enedis (en k€)	2017
Poste source de BAILLEUL	7 k€
Poste source de ESTAIRES	5 k€
Poste source de HAZEBROUCK	48 k€



19/04/2017 Modernisation et fiabilisation du réseau électrique à MERVILLE

Enedis, a procédé à des travaux pour fiabiliser la qualité de la desserte électrique à Merville. Ces travaux concernant un bouclage autour de l'aérodrome de Merville avec le renouvellement de plus d'un kilomètre de câble souterrain permettent la création d'un secours d'alimentation pour cet aérodrome et la zone industrielle attenante. Afin de minimiser au maximum l'impact des travaux, ils ont été réalisés avec la technique du forage dirigé pour passer sous

les pistes de l'aérodrome et des pâtures environnantes.

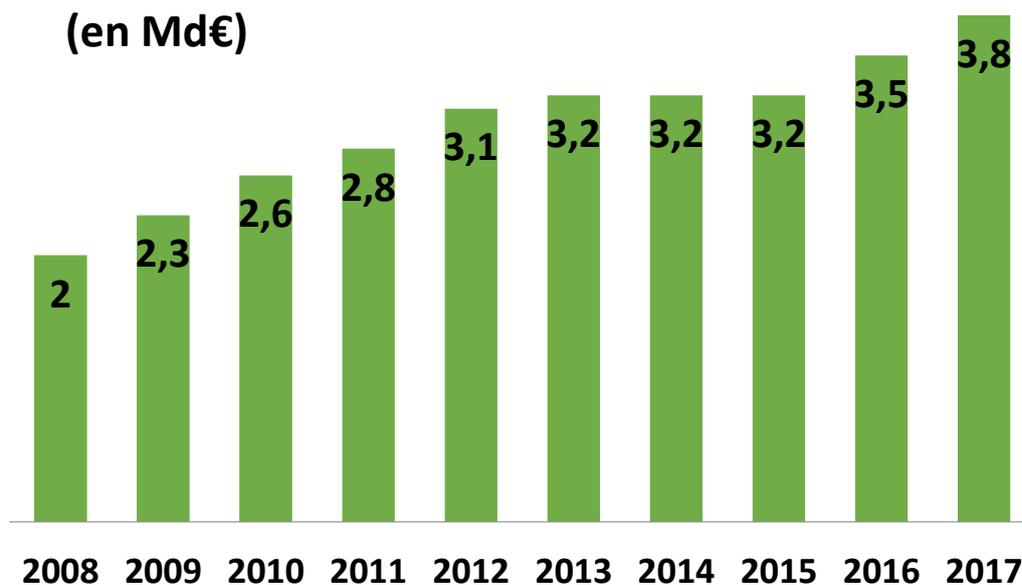
Au périmètre national :

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

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

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

Montant des investissements Enedis (en Md€)



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

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

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

Les travaux de raccordement des consommateurs et producteurs

Commune	Libellé de l'affaire	Linéaire HTA posé (en m)	Linéaire BT posé (en m)	Nbre poste créé	Montant des dépenses en 2017 (en €)
NEUF-BERQUIN	Demande de raccordement pour viabiliser 42 lots libres	396	855	1	130 883,90 €
VIEUX-BERQUIN	Construction de 36 lots individuels	427	651	1	94 460,02 €
NIEPPE	Viabilisation de la ZAC de la pommeraie - Nieppe	260	591	1	77 363,48 €
HAZEBROUCK	Renouvellement et modernisation de réseau HTA et BT (dans le cadre d'un raccordement)	335	315	2	54 726,04 €
ESTAIRES	Raccordement d'un complexe Aquatique pour la CCFL	340	49	1	51 997,65 €
RENESECURE	Raccordement clients BT >= 120kVA	366	5	1	45 764,99 €
ESTAIRES	Raccordement : 16 maisons individuelles et 27 collectifs	0	434	0	45 459,00 €
BAILLEUL	Raccordement de 47 lots construits + 2 collectifs	144	676	1	40 833,80 €
ARNEKE	Raccordement d'un producteur photovoltaïque	50	5	1	33 425,91 €
ESTAIRES	Raccordement clients BT >= 120kVA	0	70	1	31 298,62 €

Les travaux au service de la performance du réseau

Commune	Libellé de l'affaire	Linéaire HTA posé (en m)	Linéaire BT posé (en m)	Nbre poste créé	Montant des dépenses en 2017 (en €)
HAZEBROUCK	Renouvellement et modernisation de réseau BT sur 887 m	0	887	0	138 444,83 €
WARHEM	Renouvellement de réseau aérien BT sur 817 m	0	817	0	63 826,14 €
HOUTKERQUE	Renouvellement de réseau BT aérien sur 976 m	0	976	0	56 001,55 €
HONDSCHOOTE	Renouvellement de réseau BT aérien sur 992 m	0	992	0	45 890,69 €
HOYMILLE , QUAEDYPRE	Renouvellement de réseau BT aérien sur 780 m	0	780	0	41 260,68 €
LOOBERGHE	Renouvellement et modernisation de réseau HTA et BT	484	0	0	40 479,42 €
HAZEBROUCK	Renouvellement de réseau BT aérien sur 300 m	0	300	0	37 686,48 €
LOOBERGHE	travaux poste HTA-BT	15	0	1	30 946,28 €
OCHTEZEELE	Renforcement réseau BT	15	200	1	27 781,00 €
TERDEGHEM	Renouvellement réseau BT aérien rue de Waeghebrugge	0	586	0	27 748,53 €
HAZEBROUCK	Renouvellement réseau BT aérien rue de Queux	0	187	0	26 707,69 €
BOLLEZEELE	Renouvellement réseau BT souterrain allée des Peupliers	0	229	0	25 946,34 €
WORMHOUT	Renouvellement réseau BT aérien rue de Moulin	0	665	0	25 877,04 €
MILLAM	Renouvellement réseau BT aérien route de Middelbrouck	0	764	0	25 839,09 €
COUDEKERQUE-VILLAGE , HOYMILLE	Renouvellement réseau BT aérien route Puydt Houck	0	758	0	25 168,70 €
TERDEGHEM	Renouvellement réseau BT aérien route du Grand Bruxelles	0	442	0	24 153,92 €
VIEUX-BERQUIN	Renouvellement réseau BT aérien route d'Hazebrouck	0	390	0	23 415,14 €
WARHEM	Renouvellement réseau BT aérien Haeghe Meulen Staëte	0	386	0	23 085,23 €
WORMHOUT	Renouvellement réseau BT aérien rue Denbanck	0	330	0	22 079,56 €
HAZEBROUCK	Renouvellement réseau BT aérien rue Queux St Hilaire	0	135	0	21 575,80 €
WARHEM	Renouvellement réseau BT aérien Chemin Petites Moères	0	293	0	21 570,70 €

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

Les travaux liés aux exigences environnementale et règlementaire

Commune	Libellé de l'affaire	Linéaire HTA posé (en m)	Linéaire BT posé (en m)	Nbre poste créé	Montant des dépenses en 2017 (en €)
BOLLEZEELE	Article 8 : esthétique de réseau	0	544	0	88 503,51 €
MERVILLE	Déplacement de réseau HTA dans le cadre d'une implantation d'entreprise	217	80	1	75 918,93 €
MERVILLE	Déplacement de réseau HTA dans le cadre de la construction d'une salle polyvalente	453	87	1	67 141,18 €
WEMAERS-CAPPEL , ZERMEZEELE	Article 8 : esthétique de réseau	0	479	0	57 427,18 €
WEST-CAPPEL	Article 8 : esthétique de réseau	0	287	0	55 694,84 €
STEENBECQUE	Déplacement ligne HTA en surplomb d'une construction	353	0	0	55 136,42 €
WATTEN	Article 8 : esthétique de réseau	0	223	0	48 799,45 €
HARDIFORT	Article 8 : esthétique de réseau	0	534	0	46 354,99 €
EECKE	Déplacement du réseau Aérien et souterrain suite à la modification du tracé de la voirie.	320	210	0	38 705,84 €
SAINT-SYLVESTRE-CAPPEL	Article 8 : esthétique de réseau route Nationale	0	716	0	37 409,21 €

Des travaux concernant la **maintenance approfondie des ouvrages** ont été réalisés. Il s'agit des réseaux Haute Tension (HTA) de plus de 25 ans. Ils permettront de prolonger d'au moins 15 années leur durée de vie et de fiabiliser ainsi la qualité de fourniture. Sur le territoire de la concession **24 zones** de réseau sur une longueur de **plus de 35 km** ont ainsi été remises en état sur les communes de Bailleul, Broxeele, Caëstre, Estaires, Flêtre, Merville, Meteren, Millam, Rubrouck et Steenwerck.

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

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

Elagage réalisé sur les réseaux HTA et BT

Département du Nord	2016	2017
Longueur de végétaux traités (en km)	289	293
Montants consacrés à ces travaux (en k€)	1 709	1 857

LES TRAVAUX DE MAINTENANCE SUR LE RÉSEAU DE DISTRIBUTION PUBLIQUE

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, la détection des tronçons de PDV (Prolongation de la Durée de Vie des ouvrages, 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...

Sur la concession, dans le cadre de ses travaux d'entretien et de maintenance, Enedis a réalisé en 2017 :

- L'élagage de **60 km** de végétaux.
- Le remplacement ou le résinage de **21 supports** bois ou béton
- Des travaux portant sur le **génie civil de 3 Postes** HTA/BT (étanchéité, toiture...) et la **refonte d'1 poste HTA/BT** (cellules, tableau BT, liaison....)
- La mise en service de **20 OMT** Organes de Manœuvre Télécommandés. Ce dispositif permet de réalimenter plus rapidement les clients en cas d'incident sur le réseau

2.3. Perspectives et enjeux

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

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

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

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 le département du Nord en 2018

Les efforts d'investissements d'Enedis sur la HTA concernent les raccordements clients et l'évolution du réseau au service des clients et des territoires :

- Adaptation et modernisation du réseau (maintenance préventive, évolutions du territoire, développement local) ;
- Renouvellement et modernisation de réseaux HTA spécifiques en zone urbaine et sécurisation des postes sources par renforcement du maillage ;
- Investissement et/ou maintenance renforcée liés au Plan Aléas Climatiques.

Les investissements d'amélioration sur les réseaux BT visent deux finalités principales :

- Résorption localisée d'ouvrages pouvant présenter à terme des risques de défaillance : les lignes aériennes à faible section ou certains réseaux urbains souterrains ;
- Traitement ciblé de situations de clients subissant des chutes de tension au-delà des normes en vigueur (Clients Mal Alimentés).

Les investissements en faveur de la transition énergétique et de Rev3 : Smart grids, Linky, organes de manœuvres télécommandés...

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

Sur le réseau HTA

- Poursuite du plan qualité de fourniture avec 10 nouveaux Organes de Manœuvre Télécommandés, la mise en service d'ILD communicants et une maintenance approfondie des départs identifiés
- Restructurations des départs Millam (121 000 €) et Sercus (505 000 €)
- Sécurisation du bourg centre de Merville (826 000€ sur 2017-18)
- Enfouissement des réseaux HTA en zone boisée (Morbecque sur 1,9 km-coordonné avec la pose de fibre optique ; Saint Jans Cappel sur 800 m)

Sur réseau BT

- Poursuite d'un ambitieux programme de résorption fils nus faible section, avec près de 10 km de réseau renouvelé.

A noter que ce programme prévisionnel peut être modulé par des contraintes externes à Enedis (autorisations administratives...), les chantiers peuvent donc être décalés sur un programme travaux ultérieur. Par ailleurs, de nouvelles études peuvent être créées pour faire face à des urgences (incidents HTA, coordination avec des travaux de voirie...).

3. Enedis, une priorité clients affirmée

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

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

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

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

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

LES DIFFÉRENTES CATÉGORIES DE CLIENTS

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

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

LES ACTIONS ENGAGÉES

Une animation renforcée au service des territoires

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

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

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

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

LES RÉSULTATS

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

PRESTATIONS ET INTERVENTIONS TECHNIQUES (en %) (Concession)

	2016	2017
Taux de mise en service sur installation existante dans les délais standard ou convenus	96,5%	95,6%
Taux de résiliation dans les délais standard ou convenus	99,4%	98,8%

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

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

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

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

Des espaces Web adaptés aux différents clients d'Enedis

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

Un nouvel Espace Particulier

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

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

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

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

Un Espace Entreprise rénové

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

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

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

Les évolutions de l'Espace Collectivités

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

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

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

Les données en open data

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

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

L'ACCESSIBILITÉ DES ACCUEILS TÉLÉPHONIQUES TRADITIONNELS

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

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

- les clients « collectivités locales » 09 69 32 18 11 ;
- les clients « Particuliers » : 09 69 32 18 39 (n° régional à retrouver sur Pagesjaunes.fr, sur l'application mobile « Enedis à mes côtés » ou sur le site enedis.fr, rubrique Aide et contact) ;
- les clients « Professionnels » : 09 69 32 18 40 (n° régional à retrouver sur Pagesjaunes.fr, sur l'application mobile « Enedis à mes côtés » ou sur le site enedis.fr, rubrique Aide et contact) ;
- les clients « Entreprises » : 09 69 32 18 99 ;
- les clients « Professionnels de l'immobilier et de la construction » : 09 69 32 18 77 ;
- les clients « Producteurs » : 09 69 32 18 00. Cet accueil ne traite pas les demandes concernant l'achat d'électricité, au sujet desquelles le client est invité à contacter directement son acheteur ;
- les clients demandeurs ou concernés par un branchement de courte durée dans le cadre d'une manifestation festive : 09 69 32 18 22.

En cas d'incident ou d'absence d'électricité, les clients de la concession peuvent joindre le service Urgence dépannage d'Enedis 24h/24 et 7j/7 au 09 72 67 50 59 (n° Urgence dépannage à retrouver sur Pagesjaunes.fr, sur l'application mobile « Enedis à mes côtés » ou sur le site enedis.fr, rubrique Aide et contact).

Enedis a renforcé son accueil téléphonique en 2017 par la création d'équipes dédiées pour répondre aux questions liées à la pose des compteurs Linky.

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

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

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

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

ACCESSIBILITÉ DE L'ACCUEIL HORS DÉPANNAGE (en %) (DIRECTION RÉGIONALE)

	2016	2017
Service Client	85,6%	84,8%
Service Raccordement	88,0%	79,2%
Service Producteurs d'électricité	88,1%	78,0%

Depuis le 1er janvier 2018, Enedis met en place un certain nombre d'actions internes visant à améliorer l'accessibilité de l'accueil (hors dépannage) en ciblant un taux de 85%

Généralisation du service « AppelZen »

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

Urgence Dépannage Électricité

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

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

ACCESSIBILITÉ DES ACCUEILS DÉPANNAGE ÉLECTRICITÉ

	Département		National	
	2016	2017	2016	2017
Taux d'accessibilité de l'Accueil Dépannage Électricité* (en %)	92,2%	80,8%	92,5%	81,8%
Nombre d'appels reçus par l'Accueil Dépannage Électricité*	78 736	94 507	2 070 449	2 505 048
Nombre d'appels donnant effectivement lieu à un dépannage	26 936	28 158	675 423	728 903

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

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

UN TRAITEMENT DES DEMANDES CLIENTS PLUS GLOBAL

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

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

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

**NOU
VEAU**

Les réclamations

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

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

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

RÉPONSE AUX RÉCLAMATIONS (CONCESSION)				
	2016 (%)	2017 (%)	2017 (Numérateur)	2017 (Dénominateur)
Taux de réponse sous 15 jours*	-	93,4%	866	927

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

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

RÉPARTITION DES RÉCLAMATIONS PAR TYPE (CONCESSION)			
	2016 (%)	2017 (%)	2017
Raccordements	-	4,7%	44
Relève et facturation	-	22,0%	204
Accueil	-	0,9%	8
Interventions techniques	-	32,0%	297
Qualité de la fourniture	-	40,3%	374
Total	100,0%	100,0%	927

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

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

Les réseaux sociaux et le live chat

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



L'ANCRAGE DU NOUVEAU DISPOSITIF D'ENQUÊTES DE SATISFACTION

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

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

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

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

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

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

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

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

INDICATEURS DE SATISFACTION (en %)			
	Résultat national 2017	Maille	Résultat local 2017
Clients « Particuliers »	86,9%	Concession	89,5%
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	86,1%	Département	85,2%
Clients « Entreprises » (> à 36 kVA) C2-C4	87,6%	Département	90,4%

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

INDICATEURS DE SATISFACTION : RACCORDEMENTS (en %)			
	Résultat national 2017	Maille	Résultat local 2017
Clients « Particuliers »	85,5%	Concession	83,6%
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	87,1%	Concession	100,0%
Clients « Entreprises » (> à 36 kVA) C2-C4	82,3%	Concession	100,0%

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

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

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

INDICATEURS DE SATISFACTION : QUALITÉ DE FOURNITURE (en %)

	Satisfaction maille nationale 2017	Satisfaction maille DR 2017
Clients « Particuliers »	94,6%	93,8%
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	93,3%	93,2%
Clients « Entreprises » (> à 36 kVA) C2-C4	90,8%	90,4%

3.4. Le déploiement des compteurs Linky

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

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

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

Conformément au plan de déploiement, des métropoles, des grandes villes et des communes rurales sont déjà totalement équipées : c'est notamment le cas de Lyon, Nice, Arras, Nancy, Narbonne, Nantes, Bordeaux, Caen, Dijon ou l'île du Levant dans le Var.

UN ACCOMPAGNEMENT EN CONTINU POUR LA POSE DU COMPTEUR LINKY

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

Les municipalités souhaitant informer leurs administrés se sont vues proposer des supports de communication, comme par exemple des affiches, des encarts pour leurs bulletins municipaux. Des permanences en mairie, des réunions d'information ont également été organisées. De nombreux dispositifs peuvent être menés et adaptés au territoire, afin d'accompagner au mieux et au plus près de leurs besoins, les collectivités territoriales et leurs administrés.

Pour répondre à l'ensemble des préoccupations des clients, Enedis s'est dotée d'équipes de conseillers clientèles qui ont pour principale mission de répondre factuellement aux interrogations relatives au nouveau compteur d'électricité. Environ 598 975 appels entrants ont été comptabilisés en 2017.

En complément, les clients peuvent se renseigner sur le site internet d'Enedis et y consulter la carte de déploiement, s'informer sur le nouveau compteur et poser leurs questions.

Par ailleurs, les clients, dont la pose du compteur nécessite leur présence, disposent d'un espace dédié sur lequel ils 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.

LES NOUVEAUX SERVICES OFFERTS AUX CONSOMMATEURS

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

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

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

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

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

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

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

Enedis a développé en 2015 une application mobile nommée « Enedis à mes côtés ». Cette dernière



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

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

LES BÉNÉFICES POUR LES AUTRES UTILISATEURS DU RÉSEAU

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

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

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

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

COMPTEURS LINKY (CONCESSION)	
	2017
Taux de PDL* équipés d'un compteur Linky	43,4%
Nombre de PDL* équipés d'un compteur Linky	36 230
Nombre de communes concernées par le déploiement en masse	47
Nombre de PDL* ouverts à tous les services Linky	31 233
Nombre de comptes clients ouverts**	1 261
Nombre de demandes de création de compte client en attente d'activation par le client***	505

* 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.

3.5. La facilitation des démarches de raccordement

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

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

Le site « Enedis-Connect »

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

TAUX DE RÉALISATION DES TRAVAUX DANS LES DÉLAIS CONVENUS (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Consommateurs BT individuels de puissance ≤ 36 kVA (sans adaptation de réseau)	97,2%	98,1%	0,9%

3.6. Perspectives et enjeux

LES NOUVEAUX SERVICES EN 2018

Les services relatifs aux données sur l'Espace Particulier

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

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

L'évolution de l'Espace Entreprise

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

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

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

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

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

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

L'optimisation tarifaire des clients CARD

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

LE DÉPLOIEMENT DES COMPTEURS LINKY EN 2018

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

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

ÉVOLUTIONS 2018 LIÉES AUX RACCORDEMENTS

Le nouveau barème de raccordement (version 5)

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

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

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

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

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

4. Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession

4.1. Les éléments financiers de la concession

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

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

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

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

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

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

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

PRODUITS D'EXPLOITATION DÉTAILLÉS (en k€) (CONCESSION)

	Cf. Note	2016	2017
<i>Recettes d'acheminement</i>	1	34 075	34 197
<i>Dont clients HTA</i>		6 675	6 834
<i>Dont clients BT ayant une puissance souscrite ≤ 36 kVA</i>		23 251	23 509
<i>Dont clients BT ayant une puissance souscrite > 36 kVA</i>		3 882	4 100
<i>Dont autres</i>		268	-246
<i>Recettes de raccordements et prestations</i>		1 698	1 783
<i>Dont raccordements</i>	2	1 305	1 419
<i>Dont prestations</i>	3	393	364
<i>Autres recettes</i>	4	732	724
Chiffre d'affaires		36 505	36 704
Autres produits		5 497	5 689
<i>Production stockée et immobilisée</i>	5	3 543	4 179
<i>Reprises sur amortissements et provisions</i>	6	1 621	1 288
<i>Reprises sur amortissements</i>		36	33
<i>Dont reprises d'amortissements de financements du concédant</i>		8	4
<i>Dont autres types de reprises</i>		29	29
<i>Reprises sur provisions</i>		1 585	1 254
<i>Dont reprises de provisions pour renouvellement</i>		211	17
<i>Dont reprises d'autres catégories de provisions</i>		1 374	1 237
<i>Autres produits divers</i>	7	333	223
Total des produits		42 002	42 393

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

CHARGES D'EXPLOITATION DÉTAILLÉES (en k€) (CONCESSION)			
	Cf. Note	2016	2017
Consommation de l'exercice en provenance des tiers		17 316	18 438
<i>Accès réseau amont</i>	8	8 983	9 393
<i>Achats d'énergie pour couvrir les pertes sur le réseau</i>	9	3 024	2 863
<i>Redevances de concession</i>	10	135	56
<i>Autres consommations externes</i>	11	5 173	6 126
<i>Matériel</i>		1 758	2 223
<i>Travaux</i>		954	971
<i>Informatique et télécommunications</i>		412	515
<i>Tertiaire et prestations</i>		1 019	1 225
<i>Bâtiments</i>		750	786
<i>Autres achats</i>		280	406
Impôts, taxes et versements assimilés		1 863	1 725
<i>Contribution au CAS FACÉ</i>	12	837	840
<i>Autres impôts et taxes</i>	13	1 026	885
Charges de personnel	14	8 878	8 974
Dotations d'exploitation		9 297	9 150
<i>Dotation aux amortissements DP</i>	15	6 158	6 340
<i>Dont amortissement des financements du concessionnaire</i>		3 752	3 854
<i>Dont amortissement des financements de l'autorité concédante et des tiers</i>		2 407	2 486
<i>Dont autres amortissements</i>		0	0
<i>Dotation aux provisions pour renouvellement</i>	16	0	0
<i>Autres dotations d'exploitation</i>	17	3 139	2 810
Autres charges	18	736	1 217
Charges centrales	19	1 689	2 006
Total des charges		39 779	41 509

TOTAL DES PRODUITS D'EXPLOITATION - TOTAL DES CHARGES D'EXPLOITATION (en k€) (CONCESSION)			
	Cf. Note	2016	2017
Montant	20	2 223	884

CONTRIBUTION À L'ÉQUILIBRE

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

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

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

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

CONTRIBUTION À L'ÉQUILIBRE (en k€) (CONCESSION)		
	2016	2017
Total des produits d'exploitation - total des charges d'exploitation (pour rappel)	2 223	884
Charge supplémentaire	0	0
Produit supplémentaire	1 700	2 478
Total des produits - total des charges y compris contribution à l'équilibre (niveau moyen)	3 923	3 362

Note 1 - Recettes d'acheminement

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

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

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

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

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

Note 2 - Recettes de raccordements

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

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

Note 3 - Recettes de prestations

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

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

Note 4 - Autres recettes

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

Les autres recettes sont affectées à la concession au prorata du nombre de clients qu'elle représente au sein de la DR concernée.

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

Note 5 - Production stockée et immobilisée

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

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

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

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

Note 6 - Reprises sur amortissements et provisions

Ce poste est constitué :

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

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

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

Note 7 - Autres produits divers

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

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

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

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

Note 8 - Accès réseau amont

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

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

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

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

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

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

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

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

Note 10 - Redevances de concession

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

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

Note 11 - Autres consommations externes

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

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

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

Note 12 - Contribution au CAS FACÉ

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

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

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

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

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

Note 13 - Autres impôts et taxes

Il s'agit principalement des impôts directs suivants :

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

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

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

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

Note 14 - Charges de personnel

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

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

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

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

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

Note 15 - Dotation aux amortissements DP

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

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

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

Note 16 - Dotation aux provisions pour renouvellement

Pour la concession, conformément au contrat de concession, il n'est pas constitué de dotation aux provisions pour renouvellement des ouvrages.

Note 17 - Autres dotations d'exploitation

Cette rubrique comprend les :

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

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

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

Note 18 - Autres charges

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

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

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

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

Note 19 - Charges centrales

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

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

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

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

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

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

PRODUITS À RÉPARTIR				
	Montant affecté directement à la concession (k€)	Montant réparti* (k€)	Clé de répartition principale des montants répartis**	Valeur de la clé principale appliquée pour la répartition (en %)
Recettes d'acheminement	34 443	-246	Au prorata du localisé	0,3%
Raccordements	1 419	0	Au prorata du nombre de clients	4,1%
Prestations	362	2	Au prorata du localisé	0,2%
Autres recettes	27	697	Au prorata du nombre de clients	4,1%
Production stockée et immobilisée	2 848	1 331	Au prorata du nombre de clients	4,1%
<i>Reprise sur amortissements et provisions</i>	21	1 267	Au prorata du nombre de clients	4,1%
<i>Dont reprises d'amortissements de financements du concédant</i>	4	0	Au prorata du nombre de clients	4,1%
<i>Dont autres types de reprises</i>	0	29	Au prorata du nombre de clients	4,1%
<i>Dont reprises de provisions pour renouvellement</i>	17	0	Au prorata du nombre de clients	4,1%
<i>Dont reprises d'autres catégories de provisions</i>	0	1 237	Au prorata du nombre de clients	4,1%
<i>Autres produits divers</i>	0	223	Au prorata du nombre de clients	4,1%

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

CHARGES À RÉPARTIR

	Montant affecté directement à la concession (k€)	Montant réparti* (k€)	Clé de répartition principale des montants répartis**	Valeur de la clé principale appliquée pour la répartition (en %)
Accès réseau amont	0	9 393	Au prorata des consommations	4,9%
Achats d'énergie	0	2 863	Au prorata des consommations	4,9%
Redevances de concession	56	0	Non applicable	-
Matériel	1 272	951	Clé composite Matériel : Investissements / Longueur du réseau / Nb de clients	2,8%
Travaux	915	56	Au prorata du nombre de clients	4,1%
Informatique et télécommunications	0	515	Au prorata du nombre de clients	4,1%
Tertiaire et prestations	0	1 225	Au prorata du nombre de clients	4,1%
Bâtiments	0	786	Au prorata du nombre de clients	4,1%
Autres achats	159	247	Au prorata du nombre de clients	4,1%
Contribution au CAS FACÉ	840	0	Modalités de calcul du montant des contributions des gestionnaires de réseau au CAS FACÉ	4,1%
Autres impôts et taxes	355	530	Au prorata du nombre de clients	4,1%
Charges de personnel	1 531	7 443	Clé composite Charges de personnel : Investissements / Longueur du réseau / Nb de clients	6,7%
Dotations aux amortissements DP	6 340	0	Au prorata du nombre de clients	4,1%
Dont amortissement des financements du concessionnaire	3 854	0	Au prorata du nombre de clients	4,1%
Dont amortissement des financements de l'autorité concédante et des tiers	2 486	0	Au prorata du nombre de clients	4,1%
Dont autres amortissements	0	0	Au prorata du nombre de clients	4,1%
Dotations aux provisions pour renouvellement	0	0	Au prorata du nombre de clients	4,1%
Autres dotations d'exploitation	0	2 810	Au prorata du nombre de clients	4,1%
Autres charges	347	870	Au prorata du nombre de clients	4,1%

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

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

4.1.2. LES ÉLÉMENTS EXCEPTIONNELS

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

ÉLÉMENTS EXCEPTIONNELS (en k€) (CONCESSION)

	2017
Produits	442
Charges	513
Produits - charges	-72

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

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

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

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

Ainsi, compte tenu de l'évolution de la répartition des coûts portés par chaque niveau de tension, cette évolution au 1^{er} août 2017 s'est traduite par :

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

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

4.2. Les informations patrimoniales

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

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

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

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

LA VALEUR DES OUVRAGES CONCÉDÉS AU 31 DÉCEMBRE 2017

VALEUR DES OUVRAGES CONCÉDÉS (en k€)					
	Valeur brute comptable	Amortissements	Valeur nette comptable	Valeur de remplacement	Provisions de renouvellement
Canalisations HTA	77 293	38 614	38 679	110 147	9 783
<i>Dont aérien</i>	20 552	13 659	6 893	38 667	8 029
<i>Dont souterrain</i>	56 741	24 955	31 786	71 480	1 754
Canalisations BT	77 550	33 270	44 281	105 810	3 615
<i>Dont aérien</i>	38 425	20 110	18 315	58 524	2 479
<i>Dont souterrain</i>	39 126	13 160	25 966	47 285	1 136
Postes HTA/BT	19 796	11 500	8 296	26 868	2 097
Transformateurs HTA/BT	8 700	4 125	4 575	11 727	1 177
Compteurs Linky	2 903	88	2 815	2 903	0
Autres biens localisés	4 680	1 549	3 131	4 966	19
Branchements/Colonnnes montantes	34 802	12 163	22 639	41 971	1 086
Comptage	5 539	3 440	2 099	5 539	0
Autres biens non localisés	994	421	573	1 074	63
Total	232 258	105 170	127 088	311 006	17 839

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

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

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

MODE ET DURÉES D'AMORTISSEMENT

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

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

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

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

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

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

VARIATION DE LA VALEUR DES OUVRAGES CONCÉDÉS AU COURS DE L'ANNÉE 2017 (en k€) (MISE EN SERVICE)

	Valeur brute au 01/01/2017 pro forma	Apports Enedis nets	Apports externes nets (concedants & tiers)	Retraits en valeur brute	Valeur brute au 31/12/2017
Canalisations HTA	75 588	1 805	29	-129	77 293
<i>Dont aérien</i>	19 998	609	0	-55	20 552
<i>Dont souterrain</i>	55 590	1 195	29	-74	56 741
Canalisations BT	75 372	1 170	1 158	-150	77 550
<i>Dont aérien</i>	37 673	683	196	-126	38 425
<i>Dont souterrain</i>	37 700	487	962	-23	39 126
Postes HTA/BT	19 481	316	31	-32	19 796
Transformateurs HTA/BT	8 593	210	4	-107	8 700
Compteurs Linky	162	2 746	0	-5	2 903
Autres biens localisés	4 034	725	0	-79	4 680
Branchements/Colonnnes montantes	33 582	1 122	244	-146	34 802
Comptage	7 289	128	0	-1 878	5 539
Autres biens non localisés	1 196	336	6	-544	994
Total	225 298	8 557	1 473	-3 070	232 258

Les **valeurs brutes « pro forma »** correspondent au périmètre des communes adhérentes au 31 décembre 2017.

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.

SYNTHÈSE DES PASSIFS DE CONCESSION

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

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

	2016	2017	Variation (en %)
Contre-valeur des biens concédés (comptes 22941x et 22945x)	123 744	127 088	2,7%
Valeur nette comptable des financements Enedis (comptes 22955x)	77 728	80 728	3,9%

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

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

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

	2016	2017	Variation (en %)
Amortissement du financement du concédant (compte 229541)	28 335	30 165	6,5%

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

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

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

	2016	2017	Variation (en %)
Somme des comptes 22941x, 22945x, 229541 et 22955x	74 351	76 525	2,9%

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

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

PROVISION POUR RENOUVELLEMENT (en k€) (CONCESSION)		
	2016	2017
Provision	18 257	17 839

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

4.3. Les flux financiers de la concession

LA REDEVANCE DE CONCESSION

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

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

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

MONTANT DE LA PART R1 (en €) (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Part R1	55 406	56 213	1,5%

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

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

MONTANT DE LA PART R2 (en €) concession

	2016	2017
Part R2	0	73 200

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.

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

MONTANT DE LA PARTICIPATION (en k€) concession*

	2016	2017	Variation (en %)
Article 8 "Travaux environnement"	469	500	7%

*Les montants correspondent aux dépenses Enedis




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

1. Les indicateurs de suivi de l'activité	92
2. La liste détaillée des travaux réalisés en 2017	100
3. Vos interlocuteurs chez Enedis	102

1. Les indicateurs de suivi de l'activité

1.1. Le réseau et la qualité de desserte

SITUATION GLOBALE DU RÉSEAU AU 31 DÉCEMBRE 2017

RÉSEAU HTA (en m) (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Réseau souterrain	922 358	925 191	0,3%
Réseau torsadé	-	0	-
Réseau aérien nu	1 075 579	1 062 979	-1,2%
Réseau total aérien	1 075 579	1 062 979	-1,2%
Total réseau HTA	1 997 938	1 988 169	-0,5%
Taux d'enfouissement HTA	46,2%	46,5%	0,8%

POSTES HTA/BT (en nb) (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Postes situés dans une commune rurale*	1 428	1 407	-1,5%
Postes situés dans une commune urbaine*	1 375	1 383	0,6%
Total postes HTA/BT	2 803	2 790	-0,5%
<i>Dont postes sur poteau</i>	1 398	1 382	-1,1%
<i>Dont postes cabines hautes</i>	22	20	-9,1%
<i>Dont postes cabines basses</i>	439	437	-0,5%
<i>Dont autres postes</i>	944	951	0,7%

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

RÉSEAU BT (en m) (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Réseau souterrain	621 589	628 425	1,1%
Réseau torsadé	1 559 162	1 554 688	-0,3%
Réseau aérien nu	259 970	243 968	-6,2%
<i>Dont fils nus de faibles sections</i>	118 489	106 506	-10,1%
Réseau total aérien	1 819 132	1 798 656	-1,1%
Total réseau BT	2 440 721	2 427 081	-0,6%
Taux d'enfouissement BT	25,5%	25,9%	1,7%

Le tableau des longueurs de réseau par commune est jointe sur la clé USB

DÉPARTS ALIMENTANT LA CONCESSION (CONCESSION)

	2016	2017
Longueur moyenne des 10 % des départs les plus longs (km)	65	63
Nombre moyen d'OMT* par départ HTA aérien	-	2

* 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	191	326	413
≥ 10 ans et < 20 ans	277	325	346
≥ 20 ans et < 30 ans	621	562	476
≥ 30 ans et < 40 ans	354	370	630
≥ 40 ans	545	844	925

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

LES OUVRAGES MIS EN SERVICE EN 2017

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

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

	2016	2017
Souterrain	5 105	15 003
Torsadé	0	0
Aérien nu	716	398
Total	5 821	15 401
Dont pour information		
<i>Extension</i>	2 910	2 448
<i>Renouvellement*</i>	2 222	2 869
<i>Renforcement</i>	689	10 084

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

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

CANALISATIONS BT MISES EN SERVICE (en m) (CONCESSION)		
	2016	2017
Souterrain	12 555	15 056
Torsadé	8 836	12 098
Aérien nu	0	0
Total	21 391	27 154
Dont pour information		
<i>Extension</i>	8 983	9 404
<i>Renouvellement*</i>	11 594	16 060
<i>Renforcement</i>	814	1 690

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

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

Les perturbations liées à des incidents sur le réseau

COUPURES LIÉES À DES INCIDENTS (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Nombre d'incidents HTA pour 100 km de réseau	6,0	7,3	21,4%
<i>Dont réseau aérien</i>	2,8	3,7	35,2%
<i>Dont réseau souterrain</i>	0,9	0,7	-21,8%
Nombre d'incidents BT pour 100 km de réseau	8,6	8,8	3,0%
<i>Dont réseau aérien</i>	4,6	5,2	12,1%
<i>Dont réseau souterrain</i>	1,1	0,8	-26,5%
Nombre de coupures sur incident réseau	540	499	-7,6%
<i>Longues (> à 3 min)</i>	329	359	9,1%
<i>Brèves (de 1 s à 3 min)</i>	211	140	-33,6%

Les perturbations liées à des travaux sur le réseau

COUPURES POUR TRAVAUX (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de coupures pour travaux	325	232	-28,6%
<i>Nombre sur réseau BT</i>	123	86	-30,1%
<i>Nombre sur réseau HTA</i>	202	146	-27,7%
Temps moyen	35	21	-40,0%

Le nombre de clients affectés par ces perturbations

NOMBRE DE CLIENTS BT (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min), toutes causes confondues	1 151	3 416	196,8%
<i>Dont nombre de clients BT affectés par plus de 6 coupures longues suite à incident situé en amont du réseau BT</i>	587	2 656	352,5%
Affectés par plus de 30 coupures brèves (de 1 s à 3 min), toutes causes confondues	-	-	-
Coupés pendant plus de 3 heures, en durée cumulée sur l'année, toutes causes confondues	24 023	34 259	42,6%
<i>Dont nombre de clients BT coupés plus de 3 heures, en durée cumulée sur l'année, suite à incident situé en amont du réseau BT</i>	17 487	31 460	79,9%
Coupés pendant plus de 6 heures consécutives, toutes causes confondues	5 712	21 024	268,1%

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

La fréquence des coupures

FRÉQUENCE DES COUPURES (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Fréquence des coupures longues (> à 3 min), toutes causes confondues	1,8	2,1	14,2%
Fréquence des coupures brèves (de 1 s à 3 min), toutes causes confondues	3,4	2,3	-32,9%

LES DÉPARTS EN CONTRAINTE DE TENSION

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

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

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

DÉPARTS EN CONTRAINTE DE TENSION (en %) (CONCESSION)		
	2016	2017
Taux de départs BT > 10 %	0,9%	1,0%
Taux de départs HTA > 5 %	2,3%	1,1%

1.2. Le raccordement des clients

LE RACCORDEMENT DES CONSOMMATEURS

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

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

NOMBRE DE RACCORDEMENTS NEUFS RÉALISÉS (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
En BT et de puissance ≤ à 36 kVA	595	625	5,0%
<i>Dont raccordements BT individuels sans adaptation de réseau</i>	529	518	-2,1%
<i>Dont raccordements BT collectifs sans adaptation de réseau</i>	18	27	50,0%
<i>Dont raccordements BT individuels et collectifs avec adaptation de réseau</i>	48	80	66,7%
En BT et de puissance comprise entre 36 et 250 kVA	35	35	0,0%
En HTA	0	3	-
Nombre total des raccordements neuf réalisés	630	663	5,2%

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

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

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

DÉLAI MOYEN DE RÉALISATION DES TRAVAUX (en jours calendaires) (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Concernant les travaux de raccordement des consommateurs individuels BT ≤ 36 kVA	50	51	1,8%

L'ENVOI DES DEVIS DE RACCORDEMENT

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

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

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

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

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

CONSOMMATEURS BT INDIVIDUELS DE PUISSANCE \leq 36 KVA (sans adaptation de réseau) (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Taux de devis envoyés dans les délais	77,6%	81,7%	5,2%
Délai moyen d'envoi du devis (en jours calendaires)	24	19	-18,9%

PRODUCTEURS BT DE PUISSANCE \leq 36 KVA (sans adaptation de réseau) (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Taux de devis envoyés dans les délais	98,0%	90,2%	-8,0%
Délai moyen d'envoi du devis (en jours calendaires)	20	27	33,3%

LE RACCORDEMENT DES PRODUCTEURS

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

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

RACCORDEMENTS D'INSTALLATIONS DE PRODUCTION INDIVIDUELLES NEUVES RÉALISÉS (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Raccordements sans adaptation de réseau	50	50	0,0%
Raccordements avec adaptation de réseau	0	1	-



2. La liste détaillée des travaux réalisés en 2017

Vous trouverez ci-après, la liste détaillée des investissements réalisés par Enedis en 2017.

2.1. Les travaux de raccordement des consommateurs et des producteurs

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

Cette liste est fournie sur la clé USB jointe au CRAC

2.2. Les travaux au service de la performance du réseau

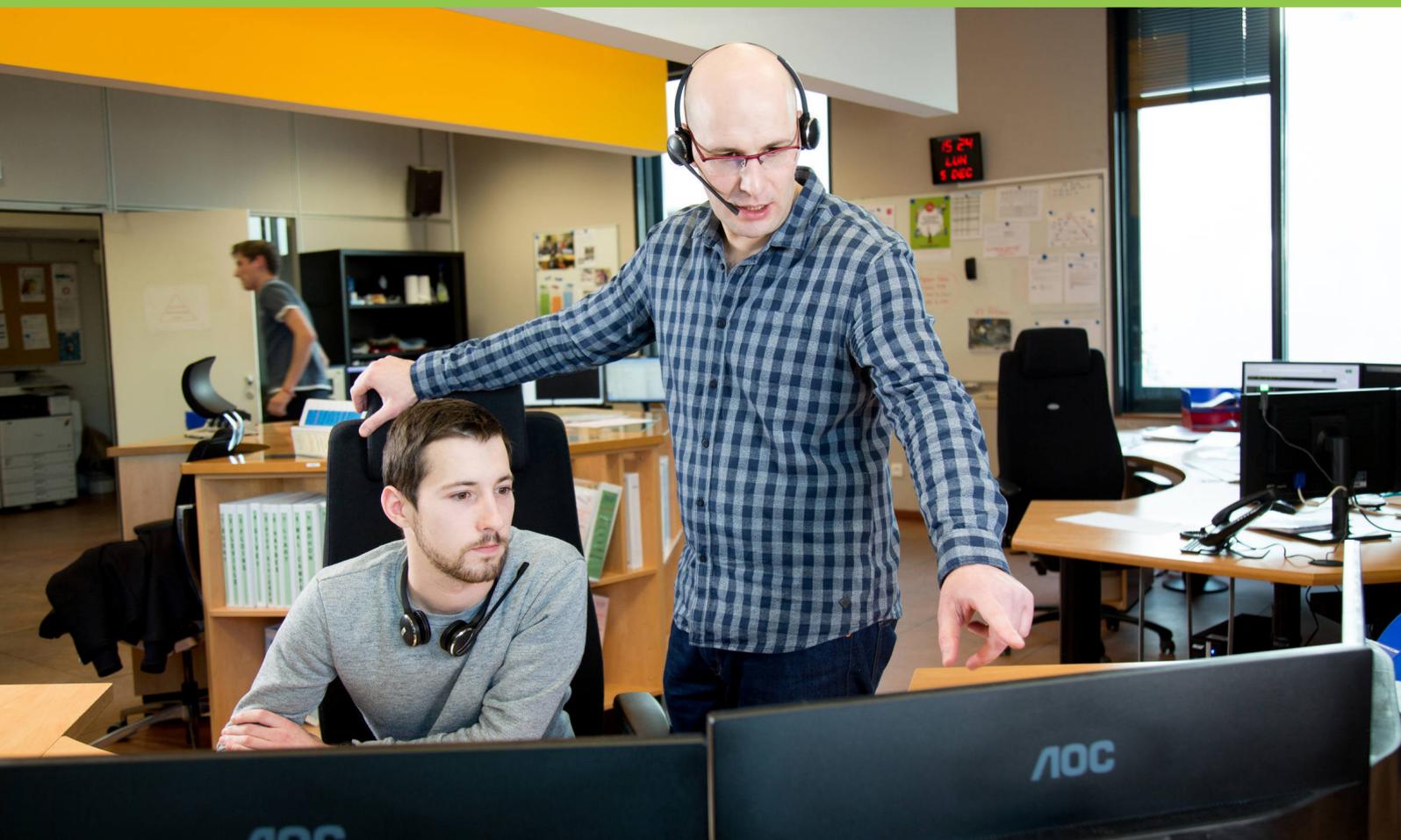
Liste et description des opérations principales en matière de renforcement des réseaux, modernisation des réseaux, sécurisation des réseaux et prévention des aléas climatiques.

Cette liste est fournie sur la clé USB jointe au CRAC

2.3. Les travaux liés aux exigences environnementales et réglementaires

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

Cette liste est fournie sur la clé USB jointe au CRAC



3. Vos interlocuteurs chez Enedis

VOS INTERLOCUTEURS CHEZ ENEDIS

Vos interlocuteur	Fonction	Téléphone	Courriel
Stéphane LEDEZ	Directeur Territorial	03 28 53 27 00	stephane.ledez@enedis.fr
Serge MARTIN	Adjoint Directeur Territorial	03 28 29 53 61	serge-yves.martin@enedis.fr
Patrick WESLINCK	Manager Territorial	03 28 42 69 09	patrick.weslinck@enedis.fr

L'ORGANISATION RÉGIONALE ET TERRITORIALE D'ENEDIS

Enedis est organisée en vingt-cinq Directions Régionales. Dans le Nord Pas-de-Calais Enedis emploie plus de 1 800 agents dont 80 alternants répartis sur vingt-cinq sites eux-mêmes situés sur onze Autorités Organisatrices de la Distribution d'Electricité (AODE) (dix sur le département du Nord et une sur le Pas de Calais). La Direction Régionale rassemble l'ensemble des activités opérationnelles : les activités réseaux, postes sources et clientèle, Relations Clients, Raccordement et Ingénierie, la Cartographie, la conduite du réseau, le déploiement de Linky et les fonctions d'appui ainsi que deux Directions Territoriales départementales.

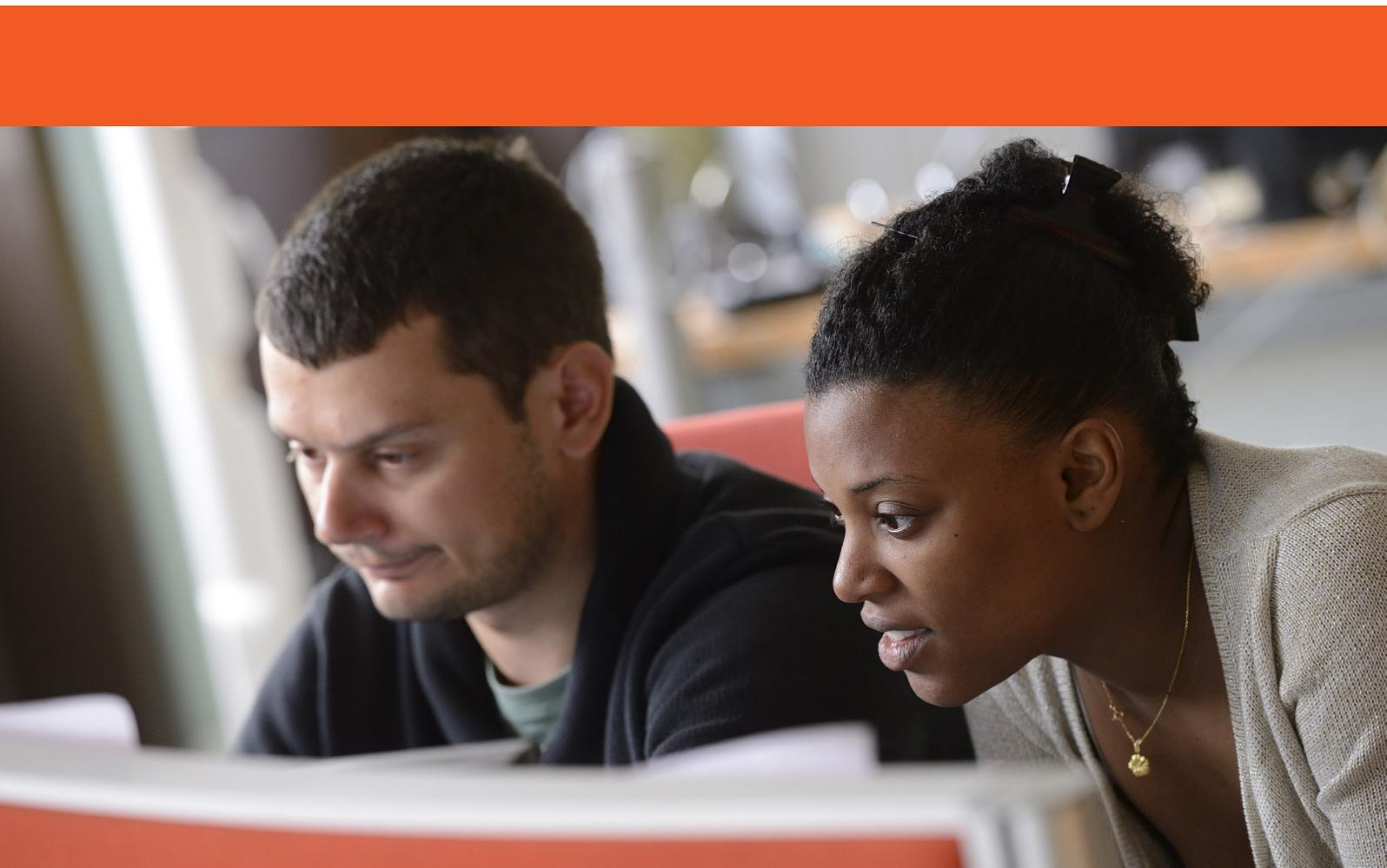


Direction Territoriale

Nord



La liste des interlocuteurs de la concession par commune est jointe en annexe sur la clé USB



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



1. Faits marquants 2017 et perspectives 2018	106
1.1. Les faits marquants 2017	106
1.2. Les perspectives et enjeux pour 2018	118
2. Les clients de la concession	122
2.1. Les tarifs réglementés de vente	122
2.2. Les caractéristiques des clients de la concession	127
3. La qualité du service rendu aux clients	130
3.1. La satisfaction des clients	130
3.2. Les conditions générales de vente	135
3.3. La relation avec les clients, humaine et numérique	137
3.4. Le conseil tarifaire et l'accompagnement des clients pour les aider à maîtriser leur consommation	146
3.5. La facturation des clients	150
3.6. Le traitement des réclamations des clients	157
4. La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF	162
4.1. L'aide au paiement des factures	162
4.2. L'accompagnement des clients démunis	166
4.3. La prévention par des actions en faveur de la maîtrise de l'énergie et de l'amélioration de l'habitat	174
4.4. Les actions locales de médiation sociale et de solidarité réalisées par EDF	177
5. Les éléments financiers de la concession	180
5.1. Le chiffre d'affaires	180
5.2. Les coûts commerciaux	181

1. Faits marquants 2017 et perspectives 2018

1.1. Les faits marquants 2017



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

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

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

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

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

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



DÉLIBÉRATION N° 2017-166
6 juillet 2017

L'ÉVOLUTION DES TARIFS EN 2017

Le 1^{er} août 2017 est entrée en vigueur l'évolution des tarifs réglementés de vente d'électricité, déterminée par la Commission de régulation de l'énergie (CRE) – délibérations du 6 et 20 juillet 2017 – et acceptée par les ministres compétents – décision du 27 juillet 2017.

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

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



EDF PRIMÉE POUR LA QUALITÉ DE SA RELATION CLIENT

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

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

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

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



Téléchargez l'appli EDF & MOI



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

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

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

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

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



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

EDF a invité ses clients aux Journées Découvertes organisées dans le cadre de l'opération nationale « La Relation Client en fête » qui s'est déroulée du 2 au 6 octobre 2017.

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

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

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

Découverte de la maison interactive d'EDF qui a beaucoup séduit les visiteurs !



SUR LA REGION NORD-OUEST, UN VÉRITABLE SUCCÈS DES JOURNÉES DÉCOUVERTES DE LA RELATION CLIENT EN FÊTE SUR LES CRC DE GRAND LILLE ET DE NORMANDIE !

A l'occasion de cette 5^{ème} participation d'EDF à l'opération « Relation Client en fête », les Centres de Relation Clients (CRC) Particuliers de Grand Lille (site de Marcq-en-Barœul) et Normandie (site de Saint-Sever à Rouen) ont accueilli clients et familles de salariés pour visiter les coulisses de la relation client d'EDF.

Avec plus de 500 participants, ces journées ont été un vrai succès ! Au programme : visite, ateliers, tables rondes et rencontres.

Les conseillers clientèle du Havre ont, eux, choisi de s'associer à la centrale thermique du Havre à l'occasion des Journées de l'Industrie Electrique le 7 octobre, pour répondre aux questions des clients sur leur facture, leur contrat et les innovations dans la relation client d'EDF.

Ces journées renforcent le lien de proximité entre les clients particuliers et les collaborateurs EDF et permettent de valoriser une expérience client humaine, différenciée et différenciante.



EDF À L'ÉCOUTE DES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS

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

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



EN REGION NORD-OUEST, RENCONTRE AVEC LES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS DU NORD-PAS-DE-CALAIS

Comme chaque année, EDF organise localement des temps d'échanges avec les représentants des associations de consommateurs (CLCV, UFC que Choisir, etc...).

Le 29 mai 2017, le service consommateurs Nord-Ouest a invité les associations de consommateurs au Centre de Relations Clients de Marcq-en-Barœul pour assister à l'émission T'chat Conso sur le thème « EDF à l'écoute de ses clients réclamants » et dialoguer avec des représentants EDF.

A l'issue de l'émission, les échanges se sont poursuivis avec le service consommateurs, autour des thématiques suivantes :

- Le retour sur la période de trêve hivernale et sur les actions menées par l'équipe solidarité Nord-Ouest dans leur engagement aux côtés des clients démunis
- Des explications sur l'expérimentation du chèque énergie dans le département du Pas-de-Calais
- La présentation des fonctionnalités du site internet « EDF Particuliers » et des services mis à disposition des clients particuliers comme la solution e-quilibre

Les représentants des associations de consommateurs étaient très satisfaits de leur journée, du mode d'information en t'chat, des réponses obtenues et de la qualité des échanges.



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

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

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

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

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

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

EDF PRÉSENTE, COMME CHAQUE ANNÉE, A PLUSIEURS GRANDS RENDEZ-VOUS NATIONAUX

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

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

Intérieur de 'Mon Appart Eco-Malin'



78^e Congrès de l'USH

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

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

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



Congrès annuel de l'UNCCAS

EDF était présente au Congrès annuel de l'Union nationale des centres communaux et intercommunaux d'action sociale (UNCCAS) qui s'est tenu à Reims les 17 et 18 octobre 2017.

EDF est intervenue en plénière d'ouverture avec Nicolas Clodong, directeur de l'action territoriale, et lors d'une conférence avec Claire Dutheillet, responsable du domaine Solidarité au sein de la direction Collectivités d'EDF. Cela a permis de témoigner de la réalité du travail mené sur le terrain entre EDF et les CCAS.

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

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

EDF PARTENAIRE DES COLLECTIVITES TERRITORIALES NORD-OUEST

Des Assises de l'énergie 2017 pour explorer le «champ des possibles pour les territoires»

Du 24 au 26 janvier 2017 se tenaient à Bordeaux, les Assises Européennes de la Transition Energétique. Evénement annuel majeur des acteurs territoriaux dans le domaine de l'énergie, les Assises sont l'espace d'expression libre et de rencontre des territoires : collectivités locales, entreprises, organisations professionnelles, associations pouvaient participer aux échanges, débattre, partager leurs expériences dans des domaines aussi variés que l'aménagement du territoire, le logement, le bâtiment ou encore l'urbanisme.



Assises Européennes de la Transition Energétique : le plus grand rendez-vous des collectivités locales françaises dans le domaine de l'énergie

EDF, un des partenaires privilégiés de cette 17^{ème} édition, accueillait sur son stand élus locaux, décideurs et acteurs des territoires.

«EDF est un acteur majeur de la transition énergétique et un partenaire historique des Assises» souligne Jean-Pierre Frémont Directeur Collectivités d'EDF, «En étant présent aujourd'hui, nous marquons notre volonté d'accompagner les territoires dans le développement de leurs compétences énergétiques.»

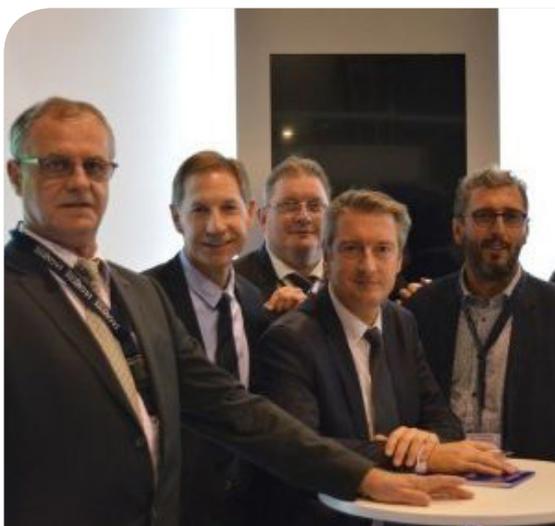
EDF partenaire des collectivités au Congrès des Maires du Nord

Le 12 octobre 2017, EDF participait au 62^{ème} congrès des Maires du Nord organisé par l'Association des Maires du Nord à Douai, un rendez-vous auquel se sont rendus environ 500 élus du département.

L'occasion pour EDF d'échanger avec de nombreuses collectivités du département, de rappeler aux élus sensibles au traitement des familles en situation de précarité, la politique solidarité d'EDF et, notamment les actions de prévention possibles en termes d'économies d'énergie.

Sur son stand, EDF proposait d'ailleurs aux visiteurs une expérience immersive en réalité virtuelle avec un casque 3D permettant de deviner les économies d'énergie possibles dans un appartement virtuel.

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



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

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

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



Partenariats avec le Secours Catholique et le Secours Populaire Français

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

- Des formations pour les acteurs du Secours Catholique et du Secours Populaire afin d'améliorer l'information des personnes en difficulté sur le chèque énergie, les économies d'énergie, les programmes de rénovation solidaire ... EDF met également à la disposition des membres des deux associations un numéro de téléphone dédié, leur permettant d'entrer rapidement en contact avec les conseillers solidarité d'EDF, afin d'examiner des situations requérant une écoute privilégiée ;
- Des accompagnements personnalisés : EDF propose aux personnes identifiées par les associations une analyse de leur situation énergétique, ainsi que des conseils personnalisés (vérification que le contrat du client est adapté à sa consommation, conseils efficaces pour réduire les dépenses énergétiques, conseils sur les moyens de paiement ...).

Partenariat avec la Fondation Abbé Pierre

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



La poursuite du partenariat a été formalisée par une convention signée le 17 mars 2017 par Christophe Robert, délégué général de la Fondation Abbé Pierre (ci-dessus, à droite), et Fabrice Gourdelier, directeur du Marché des Clients Particuliers d'EDF.

EDF ACCOMPAGNE LES ASSOCIATIONS EN REGION

EDF offre un véhicule au Secours Populaire du Nord

EDF, sensible aux actions du Secours Populaire en matière de solidarité et d'aide aux plus démunis, a profité du renouvellement de ses véhicules pour remettre le 19 juillet 2017 les clés d'une Renault Scénic aux représentants du Secours Populaire du Nord. Ce don vient s'inscrire dans le partenariat de longue date entre EDF Solidarité et le Secours Populaire pour améliorer les conditions de vie des personnes en difficulté.



Delphine Decaudain, Correspondante Solidarité EDF, Serge Beauchamp-Leroy, représentant du Secours Populaire, Luc Denis, Directeur Efficacité Énergétique EDF, Guillaume Delbar, Maire de Roubaix et Fabrice Belin, représentant du Secours Populaire, sur le parvis de l'hôtel de ville de Roubaix

Serge Beauchamp-Leroy, Représentant Secours populaire : « C'est un véhicule qui servira pour la liaison et les courses pour les centres de Villeneuve-d'Ascq et de Roubaix. »

Luc Denis, Directeur Efficacité Energetique EDF : « Nous avons déjà offert une voiture en 2014, c'était un réel besoin et un vecteur de réussite pour s'ouvrir sur le monde. »

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

Guillaume Delbar, Maire de Roubaix a également souligné l'implication d'EDF Solidarité «*Ce sont des valeurs que l'on partage et nous sommes heureux de vous aider à changer les comportements des familles en difficulté pour éviter la surconsommation.*»

Jeunes de l'association Unis-Cité lors de travaux d'isolation



EDF partenaire d'Unis-Cité Cœur de Flandre

Pour la deuxième année consécutive, EDF s'est associée à l'association Unis-Cité et à son programme Médiaterre qui mobilise des jeunes en service civique pour lutter contre la précarité énergétique et favoriser l'engagement citoyen.

Au-delà du partenariat au travers duquel EDF forme et sensibilise les volontaires en service civique à la Maîtrise de la Demande en Energie et aux bons gestes du quotidien, **une action d'auto-réhabilitation appelée**

ARA (Aide à la Réhabilitation Accompagnée) a reçu le soutien financier et technique d'EDF.

Cette action qui s'est déroulée principalement sur la commune de Merville, permet de mettre en relation jeunes en service civique, entrepreneurs et familles en difficulté autour de chantiers d'isolation pour lesquels des dossiers d'aide à la réhabilitation sont constitués. Un dispositif positif pour tous : apprentissage des jeunes volontaires qui accompagnent la réalisation des travaux, coup de main pour les entreprises de travaux et une meilleure isolation pour les familles en difficulté.



Partenariat avec l'association «Rêves» sur la région Nord-Ouest : les équipes Solidarité d'EDF réalisent le rêve d'Enzo, 10 ans

Grâce à l'organisation d'un marché de Noël « fait mains », les salariés des équipes Solidarité d'EDF ont contribué à la réalisation du rêve du petit Enzo, 10 ans.

La recette générée par ce marché de Noël a été reversée à l'association « Rêves » qui finance des projets d'enfants gravement malades et le petit Enzo a pu bénéficier d'un séjour avec sa famille dans son parc d'attraction préféré.

Depuis 3 ans, les salariés EDF mobilisés pour l'association Ludopital

Le 4 janvier 2017, pour la troisième année consécutive, la Direction Commerce Nord-Ouest a remis à l'association Ludopital un chèque de 1 100 euros ainsi que des dizaines de jouets récoltés par les salariés EDF. Ce don a pu être financé par la vente de miel issu des quatre ruches installées sur le site de Relations Clients particuliers EDF de Marcq-en-Baroeul.



Des salariés EDF lors de la remise du chèque aux bénévoles de l'association Ludopital

EDF est fière d'être un partenaire de proximité pour cette association qui œuvre depuis 30 ans en faveur des enfants hospitalisés.

EDF soutient des étudiants du 4L Trophy :

En février, les salariés EDF ont participé à la récolte de fournitures scolaires pour le rallye raid-humanitaire 4L Trophy. Ces fournitures ont été remises aux étudiants lillois de l'école HEI dans le cadre de leur projet humanitaire à destination des enfants du Maroc.



Pascale Fontaine, salarié EDF, et deux étudiants participant au 4L Trophy

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

En septembre 2018, EDF Commerce accueillera 45 étudiants en alternance dont un alternant handicapé. Ces alternants sont principalement accueillis sur des métiers de Conseillers Client et au sein des fonctions support. EDF cherche à accroître le nombre d'alternants handicapés accueillis et travaille sur ce sujet avec plusieurs associations.



L'entreprise s'investit dans la reconnaissance et la valorisation du handicap. 7,3 % des salariés de Commerce Nord-Ouest sont reconnus travailleurs handicapés. A chaque nouvelle reconnaissance, EDF fait un don de 2 500 € à une association de travailleurs handicapés. Enfin, EDF a signé un contrat de restauration méridienne avec un atelier de travailleurs handicapés en Picardie et, pour inciter ses décideurs à travailler avec eux, a relayé en interne une brochure recensant les Etablissements et Services d'Aide par le Travail (ESAT) des régions Hauts-de-France et Normandie.



EDF EN FAVEUR DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

En région Nord-Ouest, un plan de Protection de l'Atmosphère (PPA) pour lutter contre la pollution atmosphérique

En région Nord-Ouest, EDF agit au quotidien en faveur de l'environnement et met en place différentes actions **permettant de réduire les émissions de gaz polluants dans l'atmosphère**. Ces actions sont explicitées au travers de son Plan de Protection de l'Atmosphère (PPA) :

- **Le Plan de Déplacement Entreprise (PDE)** : En place dans l'entreprise depuis 2010, il offre un véritable avantage à tous les collaborateurs de l'entreprise qui utilisent les transports en commun pour les trajets domicile-travail. Les adhérents du PDE travaillant dans la métropole lilloise peuvent ainsi être remboursés à hauteur de 68% du montant de l'abonnement de transport en commun par l'entreprise. Cette adhésion est annuelle et nécessite de ne pas disposer de badge d'accès au parking. Les salariés travaillant dans la région Hauts-de-France en dehors de la métropole lilloise bénéficient du remboursement de leur moyen de transport en commun à hauteur de 50% (conformément à la législation en vigueur)
- **L'Accès au parking 2 roues** : les collaborateurs de l'entreprise peuvent avoir accès à un espace sécurisé pour ranger leur vélo s'ils se rendent sur leur lieu de travail par ce mode de transport.
- **Les conférences téléphoniques via Lync** : Chaque collaborateur de l'entreprise a accès grâce à son ordinateur présent à son poste de travail ou via son ordinateur portable professionnel à l'outil de messagerie instantanée Lync (chat audio et vidéo). Cette messagerie permet de dialoguer en direct et à distance avec chaque collaborateur de l'entreprise (même situé dans d'autres régions de France) et de réaliser des conférences téléphoniques **facilitant ainsi les échanges et limitant les déplacements en réunions**
- **Diverses actions de l'entreprise pour la protection de l'atmosphère : un exemple, la communication sur les épisodes de pic de pollution en métropole lilloise**. Sur la région Nord-Ouest, EDF Commerce a instauré en 2017 un plan de communication en début de chaque alerte de pic de pollution. Ce plan de communication vise à transmettre à chaque salarié un communiqué l'informant de la situation et l'incitant à utiliser les modes de transports appropriés notamment sur cette période (liens vers les sites de covoiturage, rappel sur les transports en commun dans la métropole Lilloise : V'Lille, métro...)

Summer Challenge : les salariés d'EDF Commerce Nord-Ouest contribuent à la sauvegarde des espaces naturels régionaux

Initié à l'été 2017, le « Summer Challenge », est une action organisée par EDF Commerce Nord-Ouest en collaboration avec le Conservatoire d'Espaces naturels du Nord-Pas-de-Calais.

Du 3 juillet au 1^{er} septembre, l'entreprise proposait à ses salariés basés sur Euralille de laisser leur voiture au garage et de préférer des modes de transports alternatifs. Un jour, une semaine, un mois, au choix du salarié !



De gauche à droite, Vincent SANTUNE, Directeur du Conservatoire d'Espaces Naturels du Nord Pas-de-Calais, Céline FONTAINE, trésorière du Conservatoire et Sébastien FELTZ, DRH d'EDF Commerce Nord-Ouest

Pour chaque salarié inscrit, EDF reversait 10 euros au Conservatoire d'Espaces naturels du Nord Pas de Calais contribuant à la sauvegarde de nos espaces naturels régionaux.

Promesse tenue car ce sont au total 70 participants qui ont joué le jeu et permis de lever 700 euros, abondés par EDF Commerce Nord-Ouest. La somme de 1400 euros a été remise par Sébastien Feltz, Directeur des Ressources Humaines, au Conservatoire et servira à l'achat d'une parcelle sur la Réserve Naturelle Régionale de Riez de Noeux-les-Auxi.



LE CRAC : DÉSORMAIS AUSSI EN VERSION NUMÉRIQUE

Depuis 2017, le concessionnaire propose à ses autorités concédantes une version entièrement numérique du CRAC : copie conforme, quant à son contenu, du CRAC sur support papier ou en version PDF remis à l'autorité concédante par le concessionnaire.

Cette version numérique du CRAC, qui a été construite comme un « mini-site » internet, est adaptée à une consultation aussi bien sur smartphone et tablette que sur ordinateur.

EDF a rendu cette version numérique accessible à partir de l'espace AODE, privé et sécurisé, mis à la disposition de chacune des autorités concédantes sur : www.aode.edf.fr

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

1.2. Les perspectives et enjeux pour 2018

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

Dès 2015, EDF a mis en place un dispositif d'information et d'accompagnement des clients. Ce dispositif se traduit par :

Un programme relationnel personnalisé :

Ce programme permet d'accompagner chaque client de la concession (résidentiel ou non résidentiel) en lui proposant un premier contact avant le changement du compteur, puis un second contact lorsque le client peut bénéficier de toutes les fonctionnalités développées par EDF grâce aux compteurs communicants.

COMMENT EDF M'ACCOMPAGNE ?

→ Un accompagnement par courrier et par e-mail

- EDF me prévient environ 1 mois avant l'installation du compteur
- Je patiente jusqu'à ce que mon compteur Linky™ devienne communicant ! Je serai informé par EDF dans les semaines suivant son installation : je pourrai alors bénéficier de tous ses avantages

→ Un accompagnement plus personnalisé pour maîtriser ma consommation d'électricité

Mon relevé de consommation est mis à jour dans e.équilibre
C'est le numérique d'analyse de la consommation d'électricité d'EDF

→ En savoir plus sur e.équilibre

ARRIVÉ T-1 DANS MA COMMUNE ?

Les informations sont accessibles sur : <https://particulier.edf.fr/fr/accueil/contrat-et-conso/compteur/compteur-linky.html>

À noter : Les actions d'EDF pour accompagner les clients sont menées en veillant au respect de l'indépendance d'Enedis, en charge du déploiement des compteurs communicants.

La mise à disposition sur les espaces digitaux d'EDF d'informations sur l'arrivée du compteur Linky™ :

EDF propose des informations détaillées sur ses différents sites, applis, sites mobiles (Particuliers, Entreprises, Collectivités). Ces informations portent sur l'installation, la facture et les possibilités offertes par le nouveau compteur dans la relation avec EDF.

LA GÉNÉRALISATION DU CHÈQUE ÉNERGIE



À l'issue d'une expérimentation menée en 2016-2017 sur quatre départements métropolitains (Ardèche, Aveyron, Côtes-d'Armor et Pas-de-Calais), pour laquelle EDF s'est pleinement mobilisée, les pouvoirs publics ont confirmé en 2017 la généralisation du chèque énergie à compter de 2018.

Pour mémoire, le chèque énergie vient en remplacement du Tarif de Première Nécessité (TPN) pour l'électricité et du Tarif Spécial de Solidarité (TSS) pour le gaz.

Plusieurs adaptations ont été nécessaires dans les systèmes d'informations et les processus du concessionnaire pour intégrer avec rigueur ce nouveau dispositif. Il s'agit non seulement de prendre en compte les chèques énergie reçus et exploitables pour le règlement des factures des clients bénéficiaires de la

concession mais également de mettre en œuvre les protections prévues par ailleurs par la réglementation au profit des clients bénéficiaires.



VERS DE NOUVELLES MODALITÉS DE COMPENSATION DES CONTRIBUTIONS AUX FONDS SOLIDARITÉ LOGEMENT (FSL)

EDF contribue aux Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) dans les territoires. En faisant la somme de toutes les contributions versées par EDF aux FSL dans les territoires, EDF est le 1^{er} contributeur après les collectivités territoriales.

Les montants des contributions aux Fonds Solidarité Logement sont déterminés par les partenaires des fonds qui décident de contribuer financièrement ; ces montants ne sont pas fixés par la réglementation.

Les contributions aux FSL ont été éligibles, jusqu'en 2017 inclus, à une compensation publique dans la limite d'un plafond fixé par la réglementation à 20 % des charges de mise en œuvre du TPN. La suppression du TPN au profit du chèque énergie a nécessité la définition de nouvelles modalités de compensation des contributions des fournisseurs d'électricité aux FSL.

À cet effet, le décret n°2016-850 du 28 juin 2016 dispose que la contribution du fournisseur d'électricité ouvrira droit, « dans la limite d'un pourcentage de leur contribution fixé par arrêté du ministre chargé de l'énergie, à une compensation égale au produit du nombre de ses clients résidentiels au 1^{er} janvier de l'année considérée, titulaires d'un contrat dont la puissance électrique souscrite est égale ou inférieure à 36 kilovoltampères, par un montant fixé par le même arrêté ».

Les deux paramètres précités ont été fixés respectivement à 90 % et à 1 euro, par arrêté du 6 avril 2018 publié au Journal Officiel du 19 avril 2018.



LES CONDITIONS D'ACCÈS DES CLIENTS À LEURS DONNÉES DE CONSOMMATION

L'article 18 de la loi NOME du 7 décembre 2010 (codifié à l'article L 224-9 du code de la consommation) a prévu un accès gratuit par les consommateurs à leurs données de consommation. Comme annoncé par la loi, un décret pris après avis du Conseil national à la consommation (CNC) et de la Commission de régulation de l'énergie (CRE) – décret n°2017-976 du 10 mai 2017 – a précisé les modalités d'accès aux données et aux relevés de consommation.

Ce texte avait également vocation à transposer certaines dispositions de la directive du 25 octobre 2012 relative à l'efficacité énergétique (articles 9 à 11 et annexe VII relatifs à la facturation et à l'information).

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

Ce qui est désormais prescrit :

- les consommateurs de puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA équipés de compteurs communicants Linky™ doivent pouvoir accéder à leurs données de consommation *via* un espace sécurisé du site internet, l'espace Client pour EDF ;
- doivent être mis à la disposition des clients : les index mensuels, la consommation mensuelle et annuelle, la puissance maximale, les factures émises et, le cas échéant, la courbe de charge et les données quotidiennes ;
- le droit à la portabilité a vocation à s'appliquer à ces données ;
- le consommateur doit pouvoir, en outre, *via* son espace Client, effectuer des demandes à l'attention du gestionnaire de réseau de distribution sur la collecte de la courbe de charge et la transmission de données à son fournisseur (index quotidien, consommation quotidienne, puissance électrique maximale...) ;
- le décret prévoit des liens hypertextes vers le site du gestionnaire de réseau, celui du médiateur national de l'énergie et l'aide-mémoire du consommateur d'énergie sur le site de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF).



L'ENTRÉE EN VIGUEUR DU RÈGLEMENT EUROPÉEN SUR LA PROTECTION DES DONNÉES

En mai 2018 entre en application le règlement européen 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

Ce nouveau règlement s'inscrit dans un contexte marqué par une digitalisation accrue de la société (l'usage et la circulation des données s'intensifient), des attaques de plus en plus nombreuses visant les données à caractère personnel et par une attention croissante des citoyens-consommateurs quant au niveau de protection des informations les concernant.

Déjà sensibilisée à ces enjeux, EDF veille à la conformité de ses processus et systèmes d'informations aux dispositions de ce règlement européen, dont les points clés sont les suivants :

- le nouveau régime repose sur une logique de responsabilisation des acteurs, qu'ils soient « responsables de traitement » (donneurs d'ordre) ou sous-traitants. Tout organisme qui traite des données personnelles doit ainsi pouvoir justifier à tout moment de sa conformité aux obligations posées par le règlement (logique d'« accountability ») ;
- les droits des personnes sont renforcés : les entreprises ont l'obligation de recueillir explicitement et *via* un acte positif le consentement des personnes concernées pour de nombreux traitements et de leur offrir la possibilité de retirer facilement leur consentement à tout moment. Le règlement introduit un droit à la portabilité des données, c'est-à-dire la possibilité pour les personnes de récupérer une partie de leurs données dans un format standard. Les données peuvent ainsi être transmises facilement d'un système d'information à un autre, en vue de favoriser la concurrence ;

- pour assurer la protection des données, les responsables de traitement ont l'obligation de notifier les failles de sécurité (destruction, perte, altération de données personnelles...) à la CNIL (Commission nationale de l'informatique et des libertés) et, le cas échéant, aux personnes concernées ;
- la nouvelle gouvernance interne de la protection des données repose sur un acteur clé : le délégué à la protection des données. Ce délégué, qui succède au Correspondant Informatique et Libertés (CIL), dont il reprend les attributions, est le véritable « chef d'orchestre » de la démarche permanente de mise en conformité. Ses missions consistent notamment à informer et conseiller l'organisme ainsi que ses employés, contrôler le respect du règlement européen, du droit national et des règles internes en matière de protection des données, coopérer avec l'autorité de contrôle et être le point de contact pour celle-ci ;
- le non-respect des obligations peut faire l'objet de sanctions pécuniaires renforcées par les autorités de contrôle (la CNIL en France) à hauteur d'un plafond de 20 millions d'euros ou, pour une entreprise (comme EDF), de 2% du chiffre d'affaires annuel mondial, voire 4% pour les infractions les plus graves.

Pour aller plus loin : www.cnil.fr



LA DÉFINITION PAR LA CRE D'UNE RÉMUNÉRATION DE LA GESTION DE CLIENTÈLE EN CONTRAT UNIQUE RÉALISÉE PAR LE FOURNISSEUR POUR LE COMPTE DU GESTIONNAIRE DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION

Pour ses clients en contrat unique (cas des TRV), le fournisseur, interlocuteur privilégié du client, gère pour le compte du gestionnaire de réseau de distribution (GRD) une partie de la relation contractuelle de ce dernier avec les utilisateurs concernant l'accès aux réseaux publics de distribution (gestion des dossiers des utilisateurs, souscription et modification des formules tarifaires, accueil téléphonique, facturation et recouvrement des factures...).

La CRE a publié le 26 octobre 2017 les délibérations* fixant d'une part la rémunération versée à l'ensemble des fournisseurs pour la gestion de clientèle en contrat unique selon la typologie de leurs clients, et d'autre part le montant de l'augmentation de la composante de gestion du tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité (TURPE), applicables au 1^{er} janvier 2018.

Globalement, la rémunération des fournisseurs dans leur ensemble est couverte par l'augmentation de la composante de gestion du TURPE.

* : Délibérations de la CRE du 26 octobre 2017 n°2017-236 et 2017-239.

2. Les clients de la concession

2.1. Les tarifs réglementés de vente

LA DÉFINITION DES TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE (TRV)

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

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

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

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

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

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

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

Les catégories et options tarifaires

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

Le Tarif Bleu est proposé aux consommateurs finals pour leurs sites situés en France métropolitaine et raccordés en basse tension (tension de raccordement inférieure ou égale à 1 kV), dont la puissance maximale souscrite est inférieure ou égale à 36 kVA. C'est le tarif de la quasi-totalité des clients de la concession.

Cette tarification distingue le Tarif Bleu résidentiel et le Tarif Bleu non résidentiel, ainsi que cinq options tarifaires :

- Base ;
- Heures Pleines / Heures Creuses ;
- Tempo⁽¹⁾ ;
- EJP⁽²⁾ ;
- Éclairage Public⁽³⁾.

(1) Option tarifaire en extinction pour les usages non résidentiels.

(2) Option tarifaire en extinction pour tous les usages.

(3) Option réservée aux sites faisant un usage d'éclairage public.

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

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

LES MOUVEMENTS TARIFAIRES DE 2017

Les TRV ont évolué le 1^{er} août 2017, à la suite des délibérations de la Commission de régulation de l'énergie (CRE) des 6 et 20 juillet 2017, confirmées par décision du 27 juillet 2017 des ministres en charge de l'Énergie et de l'Économie pour une entrée en vigueur au 1^{er} août 2017.

Ce mouvement tarifaire se traduit par une hausse moyenne de 1,7% HT (hors taxes et contributions) pour les clients au Tarif Bleu (résidentiel et non résidentiel).

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

- une hausse moyenne de 2,4% HT pour les clients au Tarif Jaune ;
- une hausse moyenne de 4,8% HT pour les clients au Tarif Vert (A5).

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

- pour un client « Particulier » au Tarif Bleu, l'évolution moyenne sur la facture est une hausse de 1,35% TTC, ce qui représente +11 euros TTC par an ;
- pour un client « Professionnel » au Tarif Bleu, l'évolution moyenne sur la facture est une hausse de 0,5% HTVA, ce qui représente +6 euros HTVA par an.

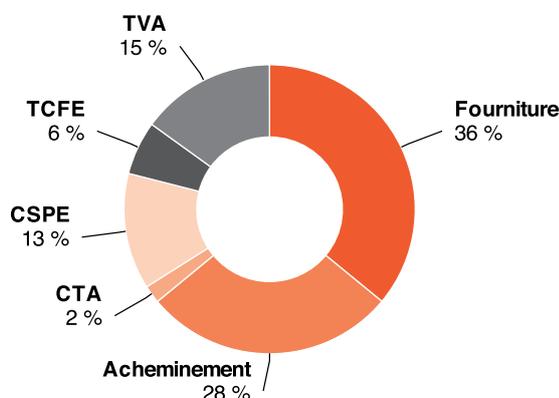
COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE

Plusieurs taxes et contributions sont appliquées à la facturation :

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

Les taxes représentent au total et en moyenne 36% d'une facture TTC au Tarif Bleu résidentiel.

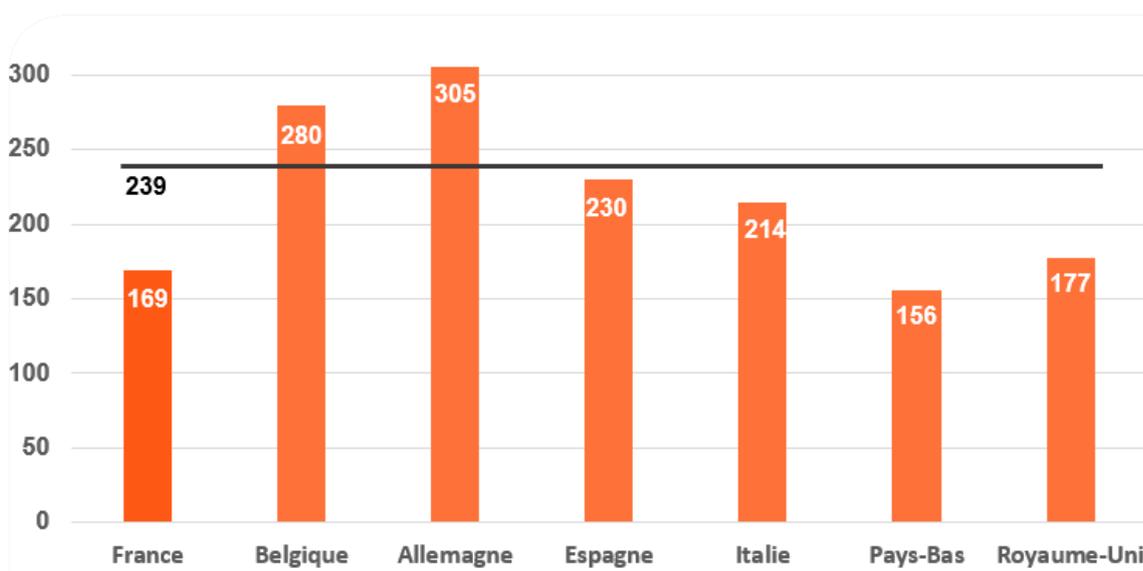
FACTURE MOYENNE TTC AU TARIF BLEU RÉSIDENTIEL



Les ménages français paient leur électricité (toutes offres confondues et toutes taxes comprises) en moyenne 30% moins cher que dans les autres pays de la zone euro.

Facture moyenne annuelle TTC d'un client résidentiel en France consommant 4,95 MWh par an estimée à partir des prix Eurostat S1 2017 : $169 \text{ €/MWh} \times 4,95 \text{ MWh} = 837 \text{ € TTC / an}$.

**Prix TTC en € par MWh pour la clientèle résidentielle - Premier semestre 2017
(Tranche de consommation annuelle comprise entre 2,5 et 5 MWh)**



Source : Données Eurostat S1 2017 publiées le 6 décembre 2017. Le prix hors France a été obtenu en soustrayant le prix France (pondéré par la consommation France) du prix zone euro.

À noter :

- La CRE a inclus dans ce mouvement tarifaire le solde du rattrapage tarifaire du déficit subi par EDF en 2012. À la suite de l'annulation par le Conseil d'État de l'arrêté tarifaire du 20 juillet 2012, l'arrêté tarifaire rectificatif publié le 31 juillet 2014 au *Journal officiel* n'avait pas permis de couvrir l'intégralité des coûts constatés *a posteriori* au titre de l'année 2012, ce qui avait entraîné la persistance d'un déficit sur cette période. Le rattrapage d'une première partie de ce déficit a été inclus dans le niveau du Tarif Bleu résidentiel du 1^{er} août 2016.
- Les évolutions moyennes mentionnées ci-dessus au titre du mouvement tarifaire ne tiennent pas compte de la régularisation tarifaire réalisée en 2017 à la suite des décisions du Conseil d'État. Ce dernier a annulé, le 15 juin 2016, d'une part, l'arrêté tarifaire du 28 juillet 2014 supprimant l'augmentation prévue des TRV au 1^{er} août 2014 (+5% pour le Tarif Bleu), et d'autre

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

part, l'arrêté tarifaire du 30 octobre 2014 augmentant les TRV au 1^{er} novembre 2014 (+2,5% pour le Tarif Bleu et +3,7% pour le Tarif Vert).

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



EDF a mis une information détaillée à la disposition des clients sur son site internet :
<https://particulier.edf.fr/fr/accueil/contrat-et-conso/factures-et-documents/comprendre-facture/regularisation-tarifaire.html>

2.2. Les caractéristiques des clients de la concession

Le concessionnaire présente ci-après les principales caractéristiques de la fourniture d'électricité sur la concession en 2017.

La concession regroupe des sites de puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA (pour mémoire, les sites de puissance supérieure à 36 kVA ne peuvent plus bénéficier de tarifs réglementés).

La très grande majorité des sites en concession sont au Tarif Bleu. Quelques sites de puissance inférieure ou égale à 36 kVA peuvent subsister au Tarif Jaune ou Vert (cf. 2.1).

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

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

Clients au Tarif Bleu (résidentiels et non résidentiels)

TARIF BLEU (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients*	65 649	60 780	-7,4%
Énergie facturée (en kWh)	433 030 172	399 910 430	-7,6%
Recettes (en €)	43 179 316	40 424 797	-6,4%

* 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)			
	2016	2017	Variation (en %)
Base	22 959	21 198	-7,7%
HP-HC	39 094	36 146	-7,5%
EJP TEMPO	3 460	3 303	-4,5%
Éclairage public	136	133	-2,2%
Total	65 649	60 780	-7,4%

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

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

	2016	2017	Variation (en %)
Base	89 492 040	82 118 230	-8,2%
HP-HC	298 746 815	276 903 748	-7,3%
EJP TEMPO	43 346 333	40 048 919	-7,6%
Éclairage public	1 444 984	839 533	-41,9%
Total	433 030 172	399 910 430	-7,6%

Les deux tableaux qui suivent présentent la répartition des clients par option tarifaire et par plage de puissance souscrite.

TARIF BLEU RÉSIDENTIEL Nombre de clients (CONCESSION 2017)

	Base	HP-HC	EJP TEMPO	Total	Variation vs. 2016
3 kVA	2 048	-	-	2 048	-8,4%
6 kVA	14 084	16 932	-	31 016	-8,7%
9 kVA	1 559	10 735	529	12 823	-5,5%
12 kVA et plus	957	7 149	2 275	10 381	-5,6%
Total	18 648	34 816	2 804	56 268	-7,4%

TARIF BLEU NON RÉSIDENTIEL Nombre de clients (CONCESSION 2017)

	Base	HP-HC	EJP TEMPO	Total	Variation vs. 2016
3 kVA	513	0	0	513	-6,7%
6 kVA	746	220	0	966	14,2%
9 kVA	326	160	12	498	-15,9%
12 kVA et plus	965	950	487	2 402	-12,2%
Total *	2 550	1 330	499	4 379	-7,3%

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

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

FLUX DE CLIENTS TARIF BLEU RÉSIDENTIEL (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients ayant souscrit un contrat	5 872	5 275	-10,2%
<i>Dont nombre de souscriptions sans interruption de fourniture</i>	3 783	2 931	-22,5%
Nombre de clients ayant résilié leur contrat	7 784	9 648	23,9%

Comme mentionné plus haut, la concession peut encore compter des sites avec des puissances inférieures ou égales à 36 kVA bénéficiant d'un Tarif Jaune ou Vert. Nous en rendons compte dans les deux tableaux ci-après.

Clients au Tarif Jaune

TARIF JAUNE (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients	s	s	-
Énergie facturée (en kWh)	s	s	-
Recettes (en €)	s	s	-

Clients au Tarif Vert

TARIF VERT (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients	16	16	0,0%
Énergie facturée (en kWh)	347 921	339 887	-2,3%
Recettes (en €)	45 775	41 182	-10,0%

3. La qualité du service rendu aux clients



LES 9 ENGAGEMENTS EDF & MOI POUR LES CLIENTS PARTICULIERS

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

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

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



Pour aller plus loin, sur [edf.fr](https://particulier.edf.fr)

<https://particulier.edf.fr/fr/accueil/offres/choisir-edf/engagements.html>

3.1. La satisfaction des clients

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

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

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

LES CLIENTS RÉSIDENTIELS (PARTICULIERS)

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

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

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

SATISFACTION DES CLIENTS RÉSIDENTIELS (PARTICULIERS)*

	2016	2017
National	90%	89%

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

Sur le marché des clients « Particuliers », la satisfaction globale s'est maintenue à un haut niveau en 2017. Les performances sont excellentes sur tous les canaux et pour toutes les situations clients.

En 2017, sur le marché des clients « Particuliers », près de 9 clients sur 10 se sont déclarés satisfaits du traitement de leur demande. La satisfaction se maintient à un haut niveau si l'on se réfère également aux 56% des clients « Particuliers » qui se sont déclarés « très satisfaits » en 2017.

Les efforts pour mieux répondre aux clients, et ainsi améliorer leur satisfaction, sont nombreux sur l'ensemble des canaux. De nouveaux outils de traitement de la demande client ont ainsi été mis en place et proposés aux clients : qu'ils soient digitaux (nouveau parcours digital de souscription), entièrement automatisés (bots) ou relevant du « web humanisé » (tchat, web-call back).

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



Pour une amélioration continue au service de ses clients, la région Nord-Ouest lance SAT'PLAY ou le partage de l'expérience client !

Afin de maintenir les hauts niveaux de satisfaction atteints tant sur le segment des Clients particuliers que sur celui des Clients non résidentiels, la région

Nord-Ouest a souhaité expérimenter en 2017 un nouveau mode d'animation interne de ses conseillers clientèle autour de la satisfaction client.

Pour s'affranchir des modes d'animation traditionnels et faire collaborer conseillers du « Marché des Particuliers » et conseillers du « marché des Professionnels » autour d'un sujet commun, la satisfaction de nos clients, la région a organisé un jeu concours interne proposant à l'ensemble des conseillers la conception d'une vidéo courte et ludique autour des bonnes pratiques « satisfaction ».

Objectifs : rendre les salariés acteurs d'une animation/communication adaptée aux générations actuelles, partager au sein de chaque équipe les pratiques décrites dans les vidéos de leurs collègues, et rappeler ainsi constamment tout l'enjeu de la « très satisfaction client » au sein de l'entreprise et à l'occasion de chaque contact client !

LES CLIENTS NON RÉSIDENTIELS

Le concessionnaire présente depuis l'exercice 2016 l'indicateur ci-après afin de mieux rendre compte de la satisfaction des clients non résidentiels en concession qui correspondent aux sites de puissance inférieure ou égale à 36kVA.

SATISFACTION DES CLIENTS NON RÉSIDENTIELS		
	2016	2017
National	83%	91%

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

LES CLIENTS « COLLECTIVITÉS TERRITORIALES »

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

En 2017, 800 clients « Collectivités territoriales » ont été retenus dans les panels d'enquêtes. Les personnes interrogées lors de ces enquêtes sont principalement des décisionnaires en matière d'énergie. Une répartition homogène des clients enquêtés a été respectée pour chacune des typologies : communes et intercommunalités, conseils régionaux et départementaux.

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

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

SATISFACTION DES CLIENTS « COLLECTIVITÉS TERRITORIALES »

	2016	2017
National	86%	92%

En 2017, la satisfaction des clients « Collectivités territoriales » vis-à-vis de la relation commerciale avec EDF Collectivités se maintient à un niveau élevé avec 92% de clients « Satisfaits », en hausse par rapport à 2016.

Les clients « Collectivités territoriales » apprécient particulièrement la qualité des contacts avec EDF Collectivités suite à une demande déposée auprès du Service Clients (avec un niveau de satisfaction élevé, à 91%). De plus, 34% d'entre eux estiment qu'EDF Collectivités est un fournisseur de qualité supérieure par rapport aux autres fournisseurs (internet, eau, télécom...).

Les clients « Collectivités territoriales » expriment également une forte satisfaction vis-à-vis des facilités offertes par la diversité des canaux de contact, dont l'espace Client personnalisé (taux de satisfaction de 89%).

LES CLIENTS « ENTREPRISES »

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

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

L'indicateur de satisfaction est calculé sur la base du pourcentage des clients « Entreprises et Professionnels » qui donnent globalement une note supérieure ou égale à 6 sur 10 à EDF.

Les sujets de l'enquête concernent notamment les contacts avec EDF lors des douze derniers mois, le suivi du client, les informations et les conseils, la facturation, les réclamations et la satisfaction globale.

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

SATISFACTION DES CLIENTS « ENTREPRISES »		
	2016	2017
National	82%	91%

En 2017, la satisfaction globale des entreprises vis-à-vis d'EDF Entreprises a très fortement progressé.

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

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

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



Désormais, la région Nord-Ouest communique par SMS avec ses clients non résidentiels

Dans un monde de plus en plus digital, il est important de pouvoir s'adapter et de répondre aux attentes de nos clients. Aujourd'hui, on sait notamment que 97% des personnes possédant un smartphone se servent du Text messaging (ou SMS) et regardent en moyenne 150 fois par jour leur smartphone...

En 2017, la région Nord-Ouest a donc 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 réactive avec le client qui fait ses preuves auprès de nos clients professionnels !

3.2. Les conditions générales de vente

Les conditions générales de vente d'électricité (CGV) pour les clients au Tarif Bleu résidentiel ont évolué en décembre 2017. La modification principale a consisté à séparer dans les CGV les clauses relatives à la fourniture d'électricité par EDF des clauses relatives à son acheminement par Enedis. Cette séparation fait suite à une recommandation de la CRE.

Les autres modifications tiennent compte d'évolutions réglementaires et du déploiement des compteurs communicants ou procèdent d'un alignement sur les CGV pour les clients au Tarif Bleu non résidentiel.

PRINCIPALES MODIFICATIONS DES CGV TARIF BLEU RÉSIDENTIEL

Article 3.4 : résiliation du contrat

- Résiliation du contrat par EDF : les nouvelles CGV précisent que le contrat est résilié de plein droit en cas de résiliation du contrat conclu entre EDF et Enedis relatif à l'accès et l'utilisation du Réseau Public de Distribution (RPD).
- Dans tous les cas de résiliation : lorsque le point de livraison est équipé d'un compteur communicant, la facture de résiliation est établie sur la base des consommations télérelevées le jour de la résiliation. À défaut, les consommations font l'objet d'une estimation *prorata temporis* réalisée par Enedis ou d'un relevé spécial.

Article 6.2 : modalités de facturation

- Lorsque le point de livraison est équipé d'un compteur communicant, les factures sont établies en fonction d'index télérelevés et transmis par Enedis.

Article 7.2 : modes de paiement

- Le télépaiement change de nom et devient le TIP en ligne.
- Le chèque énergie est ajouté dans les modes de paiement.

Article 7.5 : dispositions pour les clients en situation de précarité

- Les nouvelles CGV précisent les modalités pour bénéficier du chèque énergie. Le dispositif fait l'objet d'une information sur le site chequeenergie.gouv.fr et sur simple appel au 0 805 204 805 (appel et service gratuits).

Article 8.2 : responsabilité du client vis-à-vis d'EDF et d'Enedis

- Le client est responsable en cas de non-respect et mauvaise exécution des conditions relatives à l'accès et l'utilisation du RPD et devra indemniser tout préjudice qu'il aura causé à Enedis suivant les modalités précisées dans la synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD annexée aux CGV.

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

Article 9 : données à caractère personnel

- Les nouvelles CGV font référence au règlement européen du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données personnelles et à la libre circulation de ces données qui sera applicable à compter du 25 mai 2018. Elles mentionnent également la durée de conservation des données personnelles, soit pendant toute la durée du contrat et 5 ans après sa résiliation.
- Enfin, les CGV précisent les nouvelles modalités selon lesquelles le client peut exercer son droit d'opposition.

Article 12 : correspondance et informations

- Pendant la durée du contrat, EDF met à la disposition du client, un espace client personnel sécurisé sur le site edf.fr lui permettant notamment de consulter son contrat, ses factures et suivre ses consommations. Lorsque le point de livraison est équipé d'un compteur communicant, le client peut accéder à ses données de consommation sur cet espace.
- Les coordonnées du site internet où le client peut accéder à l'aide-mémoire du consommateur d'énergie ont été mises à jour : <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Consommation/faq-sur-ouverture-des-marches-electricite-et-gaz-naturel>

Conformément à la réglementation, EDF a porté ces modifications à la connaissance de l'ensemble des clients particuliers, par courrier ou email, au moins un mois avant leur entrée en vigueur.



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

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

Les CGV des clients au Tarif Bleu non résidentiel n'ont pas été modifiées en 2017. Les CGV appliquées sont celles qui sont entrées en vigueur le 1^{er} novembre 2015, et qui sont notamment consultables sur internet.

Une évolution est prévue en 2018, notamment pour séparer dans les CGV, comme vu plus haut pour le Tarif Bleu résidentiel, les clauses relatives à la fourniture d'électricité par EDF des clauses relatives à son acheminement par Enedis.



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

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

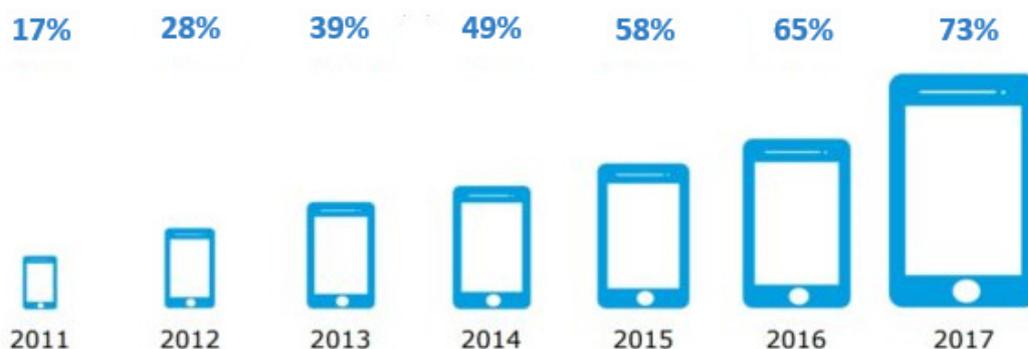
3.3. La relation avec les clients, humaine et numérique

LE MODE DE VIE DES CLIENTS CHANGE, EDF S'Y ADAPTE POUR LEUR SIMPLIFIER LA VIE

L'équipement des Français en connexion à internet, en téléphones mobiles, smartphones et tablettes, ainsi que les usages d'internet se développent de façon massive. Les attentes et les comportements des clients évoluent :

- 85% des Français ont une connexion à internet à domicile ;
- 94% des Français disposent d'un téléphone mobile ;
- 73% des Français sont désormais équipés d'un smartphone (en forte hausse).

Source : Baromètre numérique 2017 établi par le CREDOC pour le Conseil général de l'économie, de l'industrie, de l'énergie et des technologies (CGE), l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (Arcep) et l'Agence du numérique.



Taux d'équipement en smartphone (baromètre numérique 2017)

Pour répondre à cette tendance sociétale, EDF propose aujourd'hui un dispositif de contact multicanal basé sur la proximité, la simplicité et la modernité, permettant ainsi à ses clients de joindre EDF à tout moment, par internet ou en utilisant leur téléphone mobile. Les différents canaux sont conçus pour offrir des parcours client permettant d'évoluer d'un canal à l'autre avec la plus grande fluidité.

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

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

Les clients sont accueillis au téléphone, du lundi au samedi de 8h à 20h.

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

Par ailleurs, pour aller au-devant de ses clients en situation de précarité, EDF s'appuie aussi sur des accueils physiques de partenaires, comme les structures de médiation sociale.

UNE RELATION DE PLUS EN PLUS NUMÉRIQUE, POUR LES CLIENTS PARTICULIERS

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

VISITES SUR LE SITE INTERNET « PARTICULIERS » D'EDF (NATIONAL)			
	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de pages vues (sur l'année)	318 197 112	348 496 116	9,5%

EDF propose 5 outils numériques aux clients de la concession :

#1 L'espace client personnalisé :

Sur son espace Client, le client peut souscrire son contrat d'électricité, payer sa facture, modifier ses informations personnelles, suivre et comprendre ses consommations.

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

#2 L'appli EDF & MOI :

Grâce à cette application sur smartphone, les clients peuvent créer directement leur espace Client, payer leur facture, modifier leur RIB ou leurs données personnelles, transmettre leur relevé de consommation, obtenir un justificatif de domicile, émettre une réclamation. Les clients qui ont opté pour la facturation électronique peuvent consulter leurs factures au format PDF.

L'appli EDF & MOI apporte également aux clients :

- un accompagnement plus précis avec la visualisation de la météo et son impact potentiel sur la consommation d'énergie ;
- des éco-gestes simples à appliquer au quotidien pour alléger les factures d'énergie ;
- le bilan conso et la comparaison avec des foyers similaires tous les mois.

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

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

Les clients équipés d'un compteur Linky™ communicant et ayant donné leur consentement peuvent y suivre leur consommation au jour le jour et y trouver d'autres fonctionnalités et contenus ludiques.

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

Cette nouvelle fonctionnalité permet avant tout au client de consulter sa consommation d'énergie quotidienne en euro. Présentées sous la forme d'un fil d'actualité, les informations sont régulièrement enrichies.



**NOU
VEAU**

#3 La solution e.quilibre :

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

#4 Le T'Chat Réclamations :

Ce T'Chat permet au client de dialoguer en direct avec un conseiller d'EDF à partir de la réclamation émise (cf. 3.6).

#5 La facture électronique :

Le client peut télécharger ses factures directement depuis son espace Client et consulter son historique sur 5 ans (cf. 3.5).

La confiance du client dans ses échanges avec son fournisseur est primordiale, en particulier dans le contexte de la circulation d'un grand nombre de données rendue possible par les compteurs communicants. EDF s'engage sur les conditions d'utilisation des données qui lui sont confiées par ses clients Particuliers.



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

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

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

ESPACES CLIENT « PARTICULIERS » SUR EDF.FR (NATIONAL)			
	2016	2017	Variation (en %)
Nombre d'espaces client activés au 31 décembre	11 887 112	13 440 817	13,1%

UNE RELATION DE PLUS EN PLUS DIGITALE, POUR LES CLIENTS NON RÉSIDENTIELS

Les pratiques et attentes en matière de relation client pour les entreprises et les collectivités aux tarifs réglementés de vente évoluent comme pour les clients résidentiels vers plus de numérique et de multicanal.

Sur le site edf.fr (rubriques « Entreprises » et « Collectivités »), des actions ont été mises en œuvre en 2017 pour améliorer et simplifier l'expérience des clients « Entreprises » et « Collectivités » sur le territoire de la concession, comme le développement de formulaires en ligne, des modules de sondages permettant aux internautes de faire part de leur niveau de satisfaction.

Par ailleurs, les espaces clients EDF Entreprises et EDF Collectivités ont franchi une nouvelle étape en terme de modernisation. L'ergonomie générale a été entièrement repensée et modernisée afin de garantir aux clients des parcours optimisés et simplifiés : les nouveaux parcours offrent ainsi une expérience client significativement améliorée. La conception des rubriques Factures, Sites, Contrats et Demandes a ainsi été entièrement revue pour faciliter la navigation des clients sur leur espace personnalisé.

Les principales fonctionnalités offertes par les espaces client sont :

- consulter, télécharger les factures et régler le solde pour les clients privés ;
- opter pour la facture électronique et accéder à des services facilitant la gestion de ses contrats au quotidien ;
- formuler une demande et suivre son état d'avancement ;
- modifier les coordonnées bancaires et l'adresse de facturation ;
- télécharger les bilans annuels ;
- renseigner les index de consommations afin d'être facturé au plus juste (pour les contrats de puissance inférieure ou égale à 36 kVA) ;
- retrouver facilement le numéro de téléphone de son conseiller.

Les clients disposent également de la possibilité de réaliser un tchat en ligne à partir de leur espace, à certaines heures de la journée, pour leur permettre de dialoguer en direct avec un conseiller.

**NOU
VEAU**

EDF a lancé en 2017 une nouvelle application « EDF Entreprises Mobile »

Accessible depuis les différents Stores, la nouvelle application EDF Entreprises Mobile s'adresse aux clients professionnels et PME qui comptabilisent entre 1 et 20 sites actifs.

En amont, une phase d'expérimentation auprès de clients utilisateurs (entrepreneurs, PME...) a confirmé leur intérêt pour une appli facilitant la gestion de leurs contrats d'énergie.

Avec EDF Entreprises Mobile, les clients professionnels peuvent ainsi :

- consulter leur solde, le régler en ligne ;
- consulter le montant de leurs dernières factures ;
- suivre l'évolution de leurs consommations d'électricité ;
- contacter leur conseiller à partir d'un bouton « clic-to-call ».

D'un point de vue ergonomique, l'appli EDF Entreprises Mobile s'inspire de l'appli EDF & MOI qui est proposée aux clients particuliers. Une nouvelle version, enrichie de nouvelles fonctionnalités, devrait voir le jour en 2018.

Enfin, EDF continue d'informer ses clients sur les évolutions réglementaires et contractuelles, majoritairement par courriel.

UNE RELATION HUMAINE MAINTENUE ENTRE EDF ET SES CLIENTS

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

Le canal téléphonique des clients Particuliers

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

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

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

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

Par ailleurs, il est rappelé qu'un numéro gratuit (service et appel) sur le chèque énergie est à la disposition des clients, ainsi qu'un site internet dédié (*cf. Annexe*).

APPELS TÉLÉPHONIQUES DES CLIENTS « PARTICULIERS » (NATIONAL)

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre d'appels traités par EDF au cours de l'année	24 273 748	25 107 063	3,4%

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

Le canal téléphonique des clients Entreprises et Collectivités

L'accueil téléphonique des clients du marché d'affaires est organisé de façon territoriale, avec des conseillers basés dans les régions et dépendant de Directions Commerciales Régionales (DCR).

Les appels sont traités en priorité par des conseillers basés dans la région de l'appelant, et éventuellement reroutés à une autre région en cas de problème d'accessibilité, afin de limiter l'attente des clients.

Chaque client dispose d'un numéro en 0810 (prix d'un appel local) dépendant de sa région (*cf. Annexe*).

En complément des canaux privilégiés mentionnés ci-dessus, EDF est également partenaire de nombreuses structures de médiation sociale mutualisées avec d'autres opérateurs.

Pour EDF, les structures de médiation sociale revêtent une importance majeure. Elles permettent de renouer le contact avec les ménages en situation de précarité, voire d'exclusion, de trouver une solution pour le règlement de leurs factures, d'informer les clients sur les conseils en économie d'énergie et de faciliter leurs démarches administratives.

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

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

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

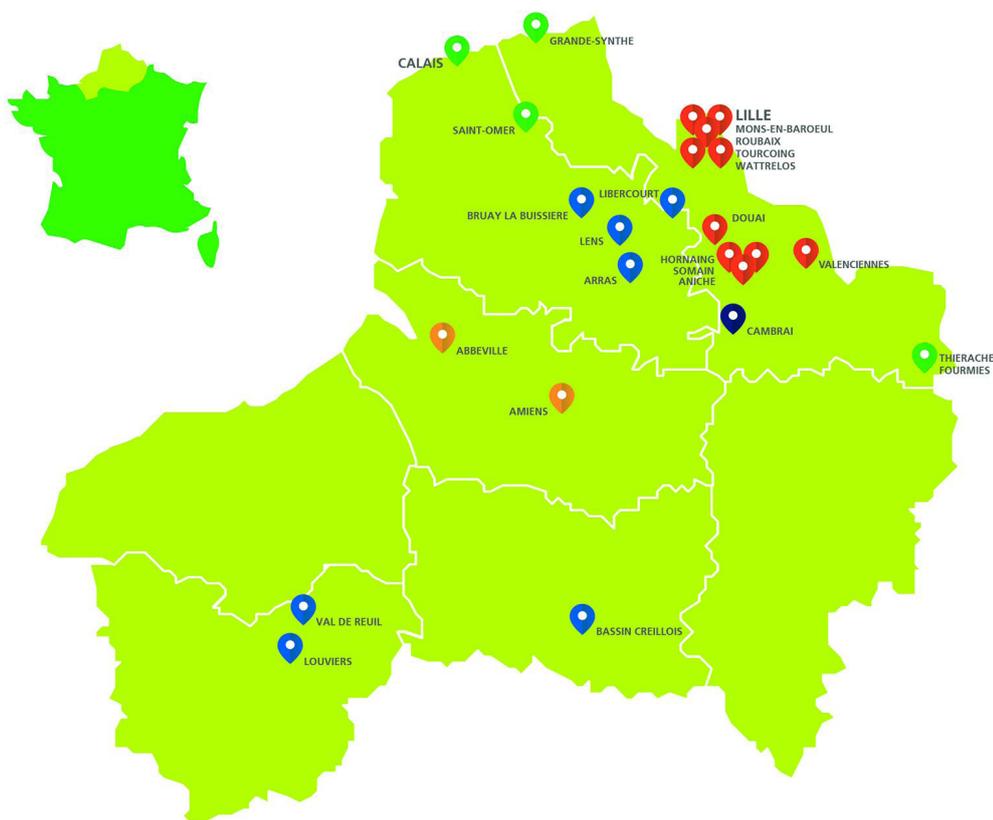
Les structures de Médiation Sociale partenaires d'EDF sur le territoire Nord Ouest

- 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 »





La solidarité au sein d'EDF Commerce Nord-Ouest Une priorité au travers des partenariats avec les structures de médiation sociale



- APREMIS
- FACE
- INTERFACES
- PIMMS
- PRIM'TOIT

EDF Commerce Nord-Ouest couvre la région Hauts-de-France et les départements de l'Eure et de la Seine-Maritime.

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

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

- Un Directeur Développement Territorial, Rémy VERGRIETE, à l'écoute des demandes de l'autorité concédante, au plus près du territoire
- Une référente Concession, Ségolène BIVIGLIA, en appui du Directeur Développement Territorial
- Des attachés commerciaux dédiés aux entreprises et collectivités locales pour leur apporter des conseils personnalisés et les accompagner sur tout type de projet, dans le choix de solutions énergétiques économiques et performantes.
- Une équipe « Service Clients » en charge de l'accueil et de la gestion de contrat des clients Tarif bleu non résidentiels (Entreprises et professionnels). Ces clients disposent sur leur facture d'un numéro de téléphone unique pour joindre le Service Clients (0 810 333 668). Ils sont accueillis par des conseillers salariés d'EDF chargés de gérer les contrats tarif Bleu non résidentiels et d'assurer en totalité les relations avec l'opérateur de réseau ENEDIS. Nos conseillers ont un bon niveau de connaissance du marché de l'énergie et des processus plus ou moins complexes dont les entreprises ont besoin pour exercer leur activité, l'objectif étant de les satisfaire en répondant à leurs attentes et en les accompagnant dans leur projet.
- Un réseau de centres de relation clients (CRC) implantés en France, dont 6 sur Nord-Ouest (Lille, Marcq-en-Baroeul, Marly, Amiens, Rouen et Le Havre), fonctionnant en maillage sur l'ensemble de la zone de desserte nationale d'EDF, disponibles pour répondre aux demandes des clients Tarif Bleu résidentiels du lundi au samedi de 8h à 20h au 09 69 32 15 15. Symbole de l'engagement d'EDF au service de ses clients, EDF a obtenu, pour la 2^{ème} année consécutive, le premier prix du Podium de la Relation Client BearingPoint – Kantar TNS, dans la catégorie « Entreprise de service ».
- Pour accompagner nos clients les plus fragiles, une équipe de conseillers Solidarité chargés de l'accueil des demandes des travailleurs sociaux et du suivi des dossiers des clients en situation de précarité énergétique ainsi qu'un correspondant Solidarité dédié à votre territoire, Michel MARIEL, en charge des relations avec l'ensemble des partenaires travaillant sur la précarité énergétique (Conseil Départemental, associations, structures de médiation sociale)- cf. notre article «Accompagnement social des clients »

3.4. Le conseil tarifaire et l'accompagnement des clients pour les aider à maîtriser leur consommation

LE CONSEIL TARIFAIRE

Le conseil tarifaire (également désigné : conseil énergie) consiste à proposer le contrat de fourniture le plus adapté au client Particulier sur la base d'une estimation de consommation à la mise en service ou sur la base de la consommation réelle en vie courante du contrat.

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

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

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

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

EDF conseille également les clients non résidentiels lors de la souscription du contrat de fourniture, en les aidant à évaluer les besoins de leur(s) site(s), en particulier du point de vue de la puissance et de l'option tarifaire (Base ou HP-HC) à souscrire.

Pour aller plus loin :

- 10% environ des clients Particuliers déménagent chaque année ;
- plus de 39% des demandes de mobilité (résiliations et mises en service) parviennent à EDF entre juin et septembre ;
- plus de 7 millions de contacts par an en lien avec les déménagements des clients (traités sur les différents canaux de la relation client) ;
- plus de 90% des clients sont « Satisfaits » du conseil tarifaire.

Le nombre de conseils tarifaires dispensés par EDF

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

CONSEILS TARIFAIRES (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de conseils tarifaires	6 825	5 727	-16,1%

« e.quilibre », la solution numérique d'EDF pour accompagner les clients Particuliers

e.quilibre est la solution numérique proposée par EDF pour aider les clients à mieux comprendre et à agir sur leur consommation d'électricité.

Avec *e.quilibre*, le client peut suivre, mois par mois, ses consommations estimées d'électricité en kWh et en euros. Le suivi de sa consommation est d'autant plus précis que le client saisit régulièrement les relevés de son compteur (une fois par mois par exemple).

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

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

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

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

En 2017, la solution *e.quilibre* s'est enrichie pour les clients équipés d'un compteur Linky™ : « Le pas quotidien » offre ainsi aux clients la possibilité, s'ils le souhaitent, de retrouver leur consommation d'énergie quotidienne en euro.

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



2,5 millions, c'est le nombre d'utilisateurs de la solution d'EDF *e.quilibre* au 31 décembre 2017 (donnée nationale).



La solution *e.quilibre* sur [edf.fr](https://particulier.edf.fr) :

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

NOU
VEAU

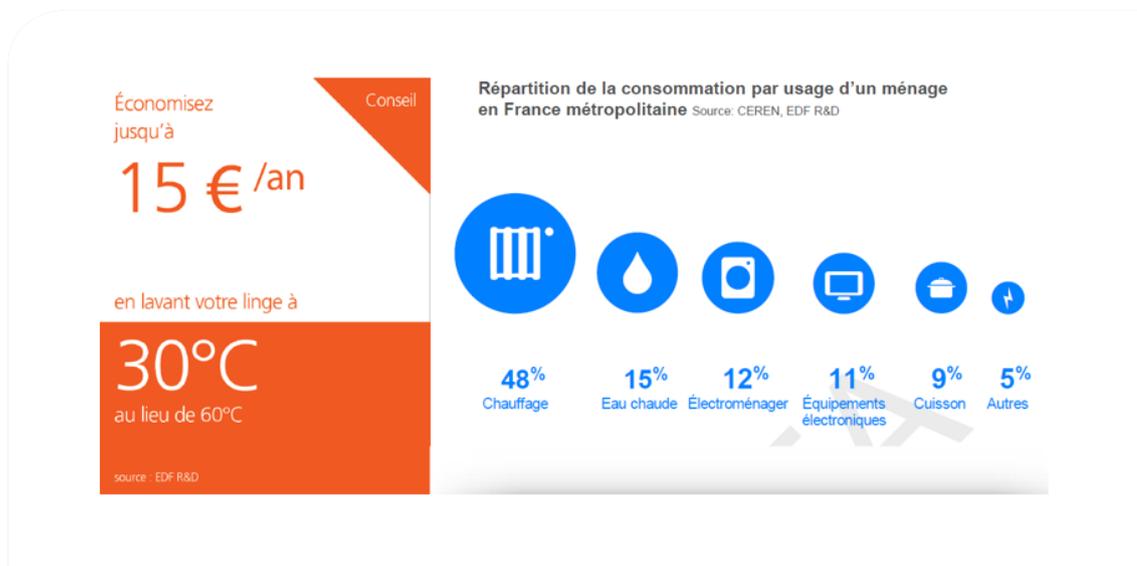
COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE

LA SENSIBILISATION AUX ÉCO-GESTES

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

- sur le site particulier.edf.fr : les clients ont accès à une rubrique *Accueil > Mon contrat, ma conso > Comment faire des économies ?* Un outil de simulation « éco-gestes » est mis à la disposition des clients pour leur permettre de calculer l'économie qu'ils pourraient réaliser en mettant en œuvre des gestes simples : <https://particulier.edf.fr/fr/accueil/contrat-et-conso/economies-energie.html> ;
- la solution *e.quilibre* permet de suivre sa consommation et d'agir (*cf. supra*) : les clients ont accès à des éco-gestes personnalisés ;
- « Mon Fil d'Actu » sur l'application EDF & Moi (*cf. 3.3*) propose des éco-gestes aux clients ;
- une brochure éco-gestes : elle est remise aux clients lors de contacts physiques, par exemple à l'occasion de foires et de salons ;
- des courriels sont envoyés aux clients afin de leur expliquer, de manière pédagogique, les éco-gestes quotidiens pour leur permettre de réaliser des économies d'énergie (par exemple : « Prenez les bonnes résolutions et adoptez les bons réflexes conso ! ») ; des courriels sont aussi envoyés dans des circonstances climatiques exceptionnelles (par exemple : « Vague de froid, adoptons chacun les gestes économes en énergie »).

Exemple de message éco-gestes diffusé par EDF à ses clients.



**NOU
VEAU**

En 2017, EDF a lancé Electriscoré d'EDF, une plateforme en ligne de comparaison et d'aide à l'achat d'appareils électro-performants accessible à tous les internautes depuis le site edf.fr (rubrique « bien équiper mon logement »).

Cette plateforme (www.electriscore-edf.fr) guide les internautes qui souhaitent acheter un appareil électroménager à haute performance énergétique. Ils peuvent ainsi comparer les différents modèles

en vente chez les distributeurs partenaires de la plateforme, sur la base d'un score de performance énergétique, plus lisible encore que l'étiquette énergie. L'acheteur peut également y retrouver d'autres informations : les caractéristiques techniques, les dimensions, le prix public moyen conseillé, les avis clients... Une fois que l'utilisateur a fait son choix, il peut voir les offres de prix des différents distributeurs et basculer sur les sites marchands, afin de réaliser son achat.

La plateforme a intégré dès son lancement une large variété d'équipements : lave-linge, sèche-linge, lave-vaisselle, réfrigérateurs, congélateurs, fours, télévisions, aspirateurs, LED. D'autres équipements sont envisagés en 2018 : petit électroménager, tablettes, ordinateurs, hifi...

Pour définir le score de performance énergétique, Electriscor utilise les caractéristiques techniques des produits fournies par les fabricants pour calculer l'indice d'efficacité énergétique (IEE), selon la méthode définie par la Commission européenne. Chaque produit est ensuite classé par rapport à ceux actuellement en vente, sur une échelle de 50 à 100 (100 étant la meilleure note). Ce score évolue au fur et à mesure de l'arrivée de nouveaux produits sur le marché : ainsi, l'utilisateur dispose d'un indicateur fiable et régulièrement actualisé pour comparer les équipements entre eux.

3.5. La facturation des clients

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

LES MODALITÉS DE FACTURATION

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

Pour les clients Particuliers

Différents rythmes de facturation sont proposés aux clients. Les deux principaux sont la facturation annuelle (dans le cadre de la mensualisation) et la facturation bimestrielle.

FRÉQUENCE DE FACTURATION (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients facturés annuellement*	42 996	40 300	-6,3%
Nombre de clients facturés bimestriellement	16 372	14 708	-10,2%

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

La mensualisation

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

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

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

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

ÉTABLISSEMENT DES FACTURES (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre total de factures émises	159 396	165 355	3,7%
Nombre de factures établies sur la base du relevé effectué par le client	23 010	16 684	-27,5%
Nombre de factures établies sur la base d'une téléopération sur compteur Linky*	2	30 301	-

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

La facturation électronique pour les clients Particuliers

La facture électronique est une modalité sûre, gratuite et écologique, qui permet au client de consulter, télécharger et imprimer sa facture depuis son espace client, 24h/24 et 7j/7.

Ses factures sont automatiquement conservées pendant 5 ans.

Le jour de l'émission de la facture, le client reçoit un courriel de notification avec le montant à régler et la date de prélèvement. Grâce au lien, il peut consulter sa facture dans son espace client. Il peut ainsi prendre connaissance très rapidement du montant de sa facture et de son contenu au plus près de son émission et ainsi interagir avec les services d'EDF en cas d'interrogation ou de difficulté.

FACTURATION ÉLECTRONIQUE (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients bénéficiaires	10 946	12 329	12,6%

Pour les clients non résidentiels

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

FRÉQUENCE DE FACTURATION (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients facturés annuellement*	842	779	-7,5%
Nombre de clients facturés bimestriellement	3 726	3 465	-7,0%

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

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

ÉTABLISSEMENT DES FACTURES (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Nombre total de factures émises	28 700	24 547	-14,5%
Nombre de factures établies sur la base du relevé effectué par le client	551	425	-22,9%
Nombre de factures établies sur la base d'une téléopération sur compteur Linky*	864	1 915	121,6%

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

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

FACTURATION ÉLECTRONIQUE (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients bénéficiaires	79	32	-59,5%

**NOU
VEAU**

Évolution de la présentation des factures

Dans un souci d'amélioration, la présentation des factures Mono site et Multi sites, à destination de nos clients Entreprises et Collectivités, a évolué entre avril et novembre 2017.

Les principaux changements portés par cette évolution sont :

- un modèle de facture unique et optimisé pour les clients mono-site et les clients multi-sites ;
- une page récapitulative spécifique aux clients multi-sites afin de les aider à retrouver des informations clés en un clin d'œil (total fourniture, total acheminement, total taxes, TVA) ;
- un détail de site organisé par rubrique pour une meilleure lecture des données relatives à la facturation de chaque site.

Dématérialisation des factures

Depuis le 1^{er} janvier 2017, EDF, comme toutes les grandes entreprises, envoie des factures dématérialisées à toutes les administrations publiques (État, collectivités territoriales, hôpitaux, établissements publics...).

La facturation électronique, rendue obligatoire par l'ordonnance n°2014-697 du 26 juin 2014, permettra, à moyen terme, de dématérialiser 100 millions de factures chaque année en France. Les bénéfices attendus sont multiples : financier, organisationnel, environnemental, ainsi qu'en termes de qualité et de sécurité de la transmission des données.

LE BILAN ANNUEL DE CONSOMMATION



EDF met à la disposition des clients un bilan annuel : ce document, établi une fois par an, donne au client une vision synthétique et détaillée de ses consommations et de ses dépenses.

Plus précisément, pour les clients Particuliers, ce bilan « Ma Conso & Moi » propose, lorsque des analyses de consommation sont possibles :

- le bilan des factures ;
- le bilan des consommations ;
- l'analyse des consommations (évolution par rapport à l'année précédente) ;
- des conseils pour économiser l'énergie (éco-gestes).

Nota : EDF adresse un bilan dit « simplifié », limité à l'obligation réglementaire, aux clients pour lesquels l'analyse des consommations ne s'avère pas possible (ex. : pas d'antériorité).

Pour les clients non résidentiels, le bilan synthétise puis détaille, par site desservi du client, les consommations et les montants facturés sur l'année antérieure ; le bilan est téléchargeable et archivé sur l'espace Client.

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

LES DIFFICULTÉS DE PAIEMENT DES CLIENTS PARTICULIERS

Les difficultés de paiement rencontrées par les clients Particuliers font l'objet d'une attention renforcée du concessionnaire qui s'efforce d'aider les clients dans ces moments difficiles.

L'Accompagnement Énergie sur la concession

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

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

- vérifie que le client bénéficie du tarif qui correspond à son mode de consommation et que la facture a bien été établie sur la base d'un index réel ;
- donne au client des conseils en matière d'économies d'énergie ;
- engage avec le client un échange sur les conditions de règlement pouvant passer par l'attribution d'un délai de paiement et la proposition d'un mode de paiement plus adapté à sa situation ;
- informe le client sur les tarifs sociaux et à partir de 2018 sur le chèque énergie, le cas échéant ;
- oriente le client, si nécessaire, vers les services sociaux.

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

ACCOMPAGNEMENT ÉNERGIE (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients bénéficiaires	2 205	2 542	15,3%

La relance des clients Particuliers de la concession dans les situations d'impayés des factures d'électricité

Les envois dont il est rendu compte ci-dessous correspondent à la lettre de relance prescrite par les dispositions du décret n°2008-780 du 13 août 2008 *relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau* :

« Lorsqu'un consommateur d'électricité, de gaz, de chaleur ou d'eau n'a pas acquitté sa facture dans un délai de 14 jours après sa date d'émission ou à la date limite de paiement, lorsque cette date est postérieure, son fournisseur l'informe par un premier courrier qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de 15 jours [délai porté à 30 jours pour les clients aidés tels que visés à l'art. 2 du décret] sa fourniture pourra être réduite ou interrompue pour l'électricité, ou interrompue pour le gaz, la chaleur ou l'eau, sous réserve des dispositions du troisième alinéa de l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles. » (Art. 1^{er})

RELANCE DES CLIENTS PARTICULIERS (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de lettres uniques de relance envoyées	19 364	17 698	-8,6%

Les clients de la concession en situation de réduction de puissance

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

Deux cas de réduction de puissance peuvent se produire :

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

RÉDUCTIONS DE PUISSANCE (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients en situation de réduction de puissance à fin d'année	170	149	-12,4%
Nombre de réductions de puissance effectuées pendant la période hivernale	168	138	-17,9%

Les coupures pour impayés

Le tableau ci-après rend compte des demandes de coupures adressées par EDF au gestionnaire du réseau de distribution et des coupures effectives.

COUPURES POUR IMPAYÉS (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de coupures demandées par le fournisseur au gestionnaire de réseau	1 188	1 151	-3,1%
Nombre de coupures effectives réalisées par le gestionnaire de réseau	249	146	-41,4%
Taux de coupures effectives par rapport à celles demandées (%)	21,0%	12,7%	-39,5%

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

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

RÉALIMENTATIONS AU TITRE DE LA PÉRIODE HIVERNALE (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients en situation de coupure effective réalimentés	58	51	-12,1%

Nota : Pour mémoire, l'indicateur ci-dessus a été ajusté à partir du CRAC 2016 afin de correspondre à l'ensemble des réalimentations réalisées sur la période concernée.

Enfin, EDF rend compte ci-après des résiliations de contrat à l'initiative du fournisseur consécutives à une coupure.

RÉSILIATIONS DE CONTRAT À L'INITIATIVE DU FOURNISSEUR SUITE À COUPURE (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de résiliations	111	57	-48,6%

3.6. Le traitement des réclamations des clients

L'ATTENTION PORTÉE AUX RÉCLAMATIONS DES CLIENTS

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

Les réclamations écrites traitées par EDF peuvent être réparties comme suit :

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

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

Si le conseiller clientèle d'EDF peut traiter la demande (téléphone ou tchat), la réponse est immédiate. Dans le cas contraire, en particulier lorsque des renseignements complémentaires doivent être recueillis auprès du distributeur, la demande est prise en charge par des équipes spécialisées qui recontactent le client dans un délai de 30 jours maximum.

Si le client n'est pas satisfait de la réponse apportée, il a la possibilité de faire appel auprès :

- du service Consommateurs dans un premier temps ;
- du médiateur EDF si aucun accord n'a pu être trouvé.

Le recours au médiateur national de l'énergie (MNE) est également une possibilité offerte aux clients.

Ainsi, sur l'année, 443 000 réclamations écrites (dont 195 000 par courrier et 248 000 par internet) ont été reçues en première instance, et 30 000 réclamations écrites reçues en deuxième instance par le service Consommateurs (chiffres nationaux d'EDF).

Le traitement des réclamations intervient dans un contexte où les consommateurs restent très exigeants et très bien informés sur les canaux d'accès à leurs différents fournisseurs de service.

L'année 2017 est marquée par une augmentation du volume des réclamations au niveau national, qui s'explique, d'une part, par le fort développement des canaux numériques proposés par le concessionnaire, et d'autre part, par la régularisation tarifaire qu'EDF a dû mettre en œuvre en 2017 (*cf. 2.1 supra*). Cette régularisation tarifaire conduit à solliciter les clients au titre d'une période antérieure, de deux à trois ans (2014-2015) : cela suscite naturellement beaucoup de réclamations.

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

LES RÉCLAMATIONS ÉCRITES DES CLIENTS PARTICULIERS

EDF communique depuis le précédent exercice les réclamations qui lui parviennent *via* internet, en complément des réclamations reçues par courrier.

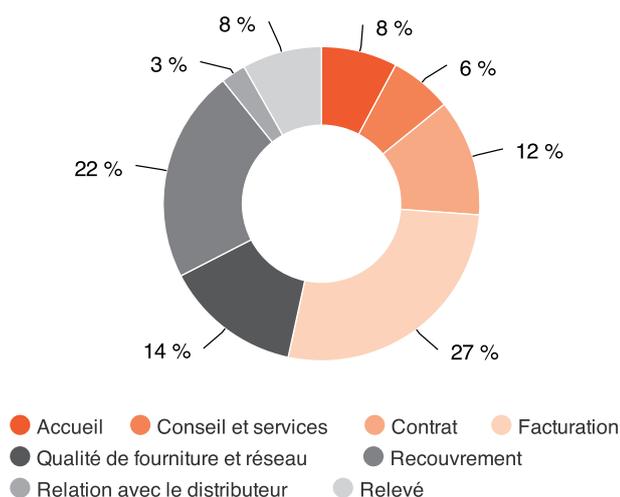
RÉCLAMATIONS ÉCRITES (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Courrier	371	407	9,7%
Internet	340	698	105,3%

Le concessionnaire rend compte du taux de réponse aux réclamations écrites sous 30 jours.

RÉPONSE AUX RÉCLAMATIONS ÉCRITES (%)			
	2016	2017	Variation (en %)
Taux de réponse sous 30 jours	94,8%	94,6%	-0,2%

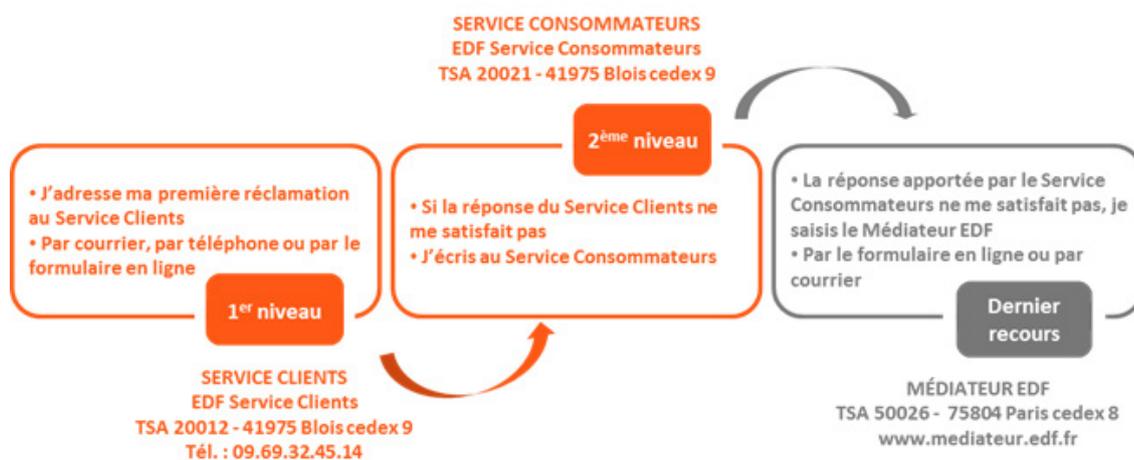
Le concessionnaire rend compte ci-après, au périmètre de la concession, de la répartition par motif des réclamations écrites.

RÉPARTITION PAR MOTIF DES RÉCLAMATIONS ÉCRITES POUR L'ANNÉE 2017



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

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



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

- augmentation du nombre des conseillers dédiés au traitement des réclamations pour les clients qui ont fait le choix de « réclamations » sur le service vocal interactif (plus de 20 % de l'ensemble) ;
- poursuite et remise en forme des formations à destination des conseillers spécialisés sur le traitement des dossiers de réclamations, au téléphone et en différé ;
- maintien d'un pilotage serré, dans le cadre de la politique d'engagements, des délais de réponse annoncés aux clients lors d'un traitement différé et de la tenue des délais de traitement ;
- simplification pour le client du parcours « réclamations » sur le site internet d'EDF (clients Particuliers) et l'appli mobile ;
- mise en place d'un outil de reconnaissance des sujets pour les mails libres adressés à : serviceclient@edf.fr ;
- consolidation des expérimentations sur le suivi et le traitement des réclamations sur les réseaux sociaux.

Pour aller plus loin, au niveau national, en 2017 :

42% des clients sont « Très satisfaits » du traitement de leur réclamation. (Source : Baromètre Satisfaction Clients Particuliers)



EN 2017, SUR LE TERRITOIRE NORD-OUEST, LE SERVICE CONSOMMATEURS INNOVE POUR AMELIORER LE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS DE SES CLIENTS

Rattaché à la Direction des Relations Externes, Consommateurs et Solidarité d'EDF, le Service Consommateurs Nord-Ouest a principalement pour mission de **traiter les réclamations des clients particuliers insatisfaits de la première réponse apportée par le Service Clients d'EDF.**

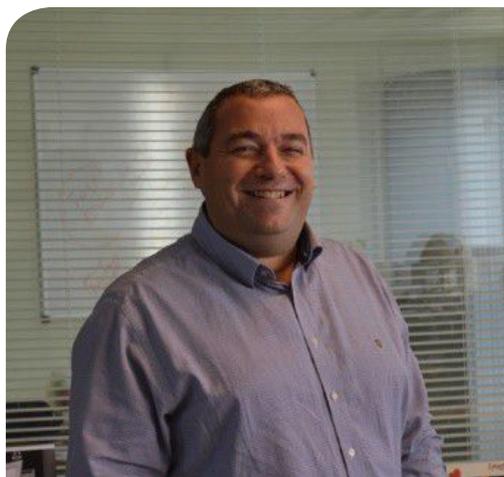
Jérôme Caquelot, responsable du Service Consommateurs Nord-Ouest et son équipe s'investissent au quotidien pour **prendre le plus grand soin de leurs clients et innover en permanence.** Différentes adaptations ont été testées et mises en œuvre tout au long de l'année 2017 pour améliorer la qualité de service et développer écoute et proximité avec les clients :

- **« L'expérience client Unique et personnalisée »** : Dès réception de sa réclamation, le client reçoit un Accusé de réception avec les coordonnées complètes – nom, téléphone direct, adresse e-mail – du chargé de satisfaction EDF. Ce dernier devient l'interlocuteur privilégié du client qui peut le contacter directement à tout moment. Le chargé de satisfaction analyse l'ensemble du dossier client. Il apporte son aide, ses conseils et assure un suivi intégral du dossier. Des formations ont été suivies par les chargés de satisfaction pour travailler tout particulièrement sur le relationnel téléphonique- empathie, émotion – et rendre la relation agréable et mémorable pour le client !
- **« Tone of Voice » pour plus de proximité avec le client** : fini les longs courriers, priorité au message essentiel ! Cette année, le service Consommateurs a également voulu adapter la forme des courriers/emails envoyés à ses clients. Il s'agissait de passer de courriers denses et très explicatifs, à une expression plus directe, concise et plus facilement consultable à partir d'un smartphone.
- **« Sat à Chaud »** : ce dispositif également mis en place en 2017 permet à EDF de mesurer le ressenti de ses clients à chaud suite à un contact téléphonique avec un chargé de satisfaction client. Pour cela, un SMS est adressé dans la journée au client lui demandant d'évaluer, sur une échelle de 0 à 5, son ressenti avec le service Consommateur.
- **« Smart Agenda » ou l'agenda 100% digital** : à partir de l'accusé de réception de sa réclamation par EDF, le client peut désormais consulter en ligne l'agenda de son chargé de satisfaction, pour caler directement un rendez-vous selon ses disponibilités.

Intervenant souvent à une étape critique dans la relation entre EDF et le client, le traitement des réclamations par le service Consommateur **fait partie intégrante du processus pour maintenir les 90% de clients satisfaits.**

Prendre soin des clients insatisfaits est une règle d'or de la gestion de la relation client EDF ! **Et cela permet de traiter près de 80% des réclamations en moins de 15 jours avec un taux de satisfaction globale de 70%.**

« Le Service Consommateurs fait partie intégrante de la relation client chez EDF. Il peut être sollicité par un client non satisfait de la réponse apportée par un conseiller en CRC, par le médiateur EDF, le Médiateur National de l'Énergie ou encore par les Associations de Consommateurs. Le conseiller clientèle en Centre de Relation Client peut également transférer un dossier client, c'est alors un passage de relai au service de la satisfaction client » précise Jérôme Caquelot.



Jérôme Caquelot,
Responsable du Ser-
vice Consommateurs
Nord-Ouest

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

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

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

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

Cet engagement se traduit pour EDF, non seulement par la garantie d'une mise en œuvre proactive et rigoureuse de tous les dispositifs réglementaires – avec les tarifs sociaux jusqu'à fin 2017 et le chèque énergie à partir de 2018, une protection hivernale de tous les clients Particuliers, une information des mairies par courrier ou mail sur les clients d'EDF en difficulté – mais aussi par un engagement volontariste sur les territoires.

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

1. **L'aide au paiement**, qui intègre la mise en œuvre des tarifs sociaux de l'énergie jusqu'à fin 2017 – et la prise en compte du chèque énergie à partir de 2018 – ainsi que le cofinancement par EDF de l'aide apportée par les collectivités territoriales, au travers des Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) pour le paiement des factures d'énergie des ménages précaires ;
2. **L'accompagnement**, au travers duquel EDF mobilise ses collaborateurs afin qu'ils apportent des solutions adaptées aux clients en difficulté (qu'ils soient pris en charge ou non par les acteurs sociaux). Des partenariats sont noués en ce sens avec les travailleurs sociaux des collectivités territoriales, les structures de médiation sociale et le monde associatif ;
3. **La prévention**, qui couvre les champs de la lutte contre la précarité énergétique autour de l'aide à la rénovation thermique et de la pédagogie sur les bonnes pratiques de maîtrise de l'énergie pour les populations fragiles, en faisant le choix de partenariats forts avec des acteurs engagés.

4.1. L'aide au paiement des factures

EDF a mis en œuvre activement le Tarif de Première Nécessité (TPN) de l'électricité depuis sa création en 2005 jusqu'à sa suppression, fin 2017. Le TPN, ainsi que le TSS (Tarif Spécial de Solidarité pour le gaz), sont remplacés à compter de 2018 par le chèque énergie (*cf. infra*) qu'EDF mettra en œuvre avec la même rigueur.

Au niveau national, EDF est le premier contributeur des Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) après les collectivités locales. EDF conforte ainsi son engagement de solidarité auprès des clients en difficulté de paiement. Le montant de la contribution aux FSL, décidé par EDF, est éligible à une compensation *via* la contribution au service public de l'électricité (CSPE) dans la limite de 20 % des charges de mise en œuvre du TPN (*cf. Perspectives 2018 supra*).

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

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

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

Pour aller plus loin, l'aide au paiement en 2017 (chiffres nationaux) :

- 150000 foyers environ ont bénéficié d'une aide au titre du FSL ;
- 70000 foyers environ ont reçu une aide hors FSL ;
- 2 millions de foyers bénéficiaires du Tarif de Première Nécessité.

LE TARIF DE PREMIÈRE NÉCESSITÉ (TPN)

EDF rend compte, ci-après, des clients de la concession bénéficiaires du TPN pour la dernière année.

TPN – SITUATION AU 31 DÉCEMBRE (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients bénéficiaires	5 106	4 389	-14,0%

TPN – MOUVEMENTS SUR L'ANNÉE (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients entrés dans le TPN	1 188	997	-16,1%
Nombre de clients ayant quitté le TPN	1 531	1 693	10,6%

L'EXPÉRIMENTATION DU CHÈQUE ÉNERGIE

EDF a participé à l'expérimentation du chèque énergie décidée par les pouvoirs publics en 2015. Concernée comme tous les fournisseurs, EDF a mis en œuvre cette expérimentation en 2016 et 2017 auprès de ses clients éligibles au chèque énergie, dans les quatre départements retenus par le décret n°2016-555 du 6 mai 2016 relatif au chèque énergie : l'Ardèche, l'Aveyron, les Côtes-d'Armor et le Pas-de-Calais.

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

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

Comme le prévoyait la loi, l'expérimentation s'est conclue par un rapport d'évaluation remis par le Gouvernement au Parlement à l'automne 2017.

Le chèque énergie est généralisé à l'ensemble des départements à partir de 2018 (*cf. Perspectives 2018 supra*). Au dernier trimestre de 2017, un courrier d'information a été adressé par l'État à tous les bénéficiaires du TPN et du TSS (quel que soit leur fournisseur) pour les informer de la fin de leurs droits au 31 décembre 2017.

LES ÉQUIPES SOLIDARITÉ NORD-OUEST MOBILISÉES AUTOUR DU DÉPLOIEMENT DU CHÈQUE ÉNERGIE

Fortes de l'expérimentation réalisée sur le département du Pas-de-Calais de mai 2016 à décembre 2017, les équipes solidarité Nord-Ouest connaissent bien le chèque énergie. Dès début 2018, conseillers et correspondants solidarité organiseront des réunions d'information pour expliquer ce nouveau dispositif aux partenaires sociaux en privilégiant la simplicité d'utilisation et en mettant en avant les dispositions protectrices associées. Des plaquettes d'information et flyers seront distribués lors de ces réunions d'information. En parallèle, les structures de médiation sociale partenaires (PIMMS, FACE, INTERFACES, APREMIS, etc.) accompagneront également les bénéficiaires dans leurs démarches.

www.chequeenergie.gouv.fr

- **Un simulateur en ligne** pour vérifier l'éligibilité au dispositif et calculer le montant exact du chèque énergie, relativement à chaque situation.

0 805 204 805

- **Un numéro vert** (service et appel gratuit) d'assistance aux utilisateurs, à appeler également en cas de perte, ou de vol, du chèque énergie.

www.edf.fr

- **Une page « découvrir les aides sociales et le chèque énergie »** (rubrique particuliers / mon contrat, ma conso / mes factures).

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 aider à financer :

- les dépenses liées à l'entrée dans un logement (dépôt de garantie, premier loyer, assurance du logement, frais de déménagement) ;
- les dettes de loyers charges comprises, les factures d'énergies (électricité, gaz), d'eau et de téléphone.

Les FSL sont généralement gérés par les départements. En application de la loi NOTRe du 7 août 2015, la compétence peut être exercée par les métropoles, par transfert ou par délégation du département.

Les départements définissent les modalités d'attribution des aides et les attribuent. Chaque FSL dispose de son propre règlement intérieur et de ses propres critères d'attribution. L'attribution d'une aide du FSL n'est pas de droit.

Nota : EDF n'est pas décisionnaire pour l'attribution des aides.

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



A ce titre, EDF participe au financement du FSL pour le département du Nord

PARTICIPATION EDF AU FSL (en €)

	2016	2017	Variation (en %)
Département	1 294 980	721 995	-44,2%

En effet, EDF a participé au financement du FSL dans le département du Nord pour la mise en œuvre d'actions curatives visant les impayés d'énergie à hauteur de 702 000 euros. A cette participation s'ajoute une dotation de 19 995 euros versée au titre d'actions préventives comme:

- La mise à disposition de 510 kits Energie
- Par ailleurs, la Métropole Européenne de Lille (MEL) a repris au 1^{er} juillet 2017 la compétence relative à l'attribution des aides du FSL pour l'ensemble des communes constituant la MEL
- EDF a également participé au financement du FSL du territoire de la Métropole Européenne de Lille pour la mise en œuvre d'actions curatives visant les impayés d'énergie à hauteur de 198 000 euros pour l'année 2017

4.2. L'accompagnement des clients démunis

EDF AU SERVICE DU CLIENT DÉMUNI

Plus une situation difficile est identifiée tôt, plus il est possible de trouver des solutions. Le réseau des conseillers clients d'EDF constitue le premier niveau d'identification des foyers en difficulté.

En contact permanent avec les clients, les conseillers sont notamment formés à la prise en charge des difficultés de paiement des factures d'électricité, et orientent les clients, si besoin, vers les services sociaux.

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

La protection renforcée des clients en situation de précarité

La réglementation en vigueur interdit les suspensions de la fourniture pendant la trêve hivernale et prescrit le maintien de l'énergie à la puissance souscrite pour les clients bénéficiaires des tarifs sociaux de l'énergie et, à partir de 2018, du chèque énergie (pour autant qu'EDF ait connaissance de ses bénéficiaires) ou d'une aide du FSL dans les 12 derniers mois en situation d'impayés.

EDF va au-delà des obligations réglementaires en organisant des campagnes d'information auprès des clients protégés afin que ces derniers puissent être rétablis avant le 1^{er} novembre.

Au-delà des seuls clients visés ci-dessus, EDF a pris l'initiative d'élargir cette disposition aux clients ayant bénéficié d'une aide d'un organisme autre que le FSL (CCAS, CAF...) qui ont été portés à sa connaissance.

EDF ACCOMPAGNE LES SERVICES SOCIAUX

Des conseillers et correspondants Solidarité en réseau

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

Ils assurent l'animation des partenariats Solidarité au niveau local. Avec les conseillers Solidarité d'EDF, ils travaillent en étroite collaboration avec les élus locaux, les CCAS et les CIAS. L'action des travailleurs sociaux communaux s'avère essentielle du point de vue de l'accompagnement et de la pédagogie auprès des ménages en difficulté et permet de leur apporter des réponses personnalisées.

Avec leurs partenaires de l'action sociale, les conseillers et correspondants Solidarité d'EDF examinent la situation des personnes en difficulté et identifient l'accompagnement et les aides dont elles pourraient bénéficier afin de résorber, à moyen terme, leurs difficultés de paiement.

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

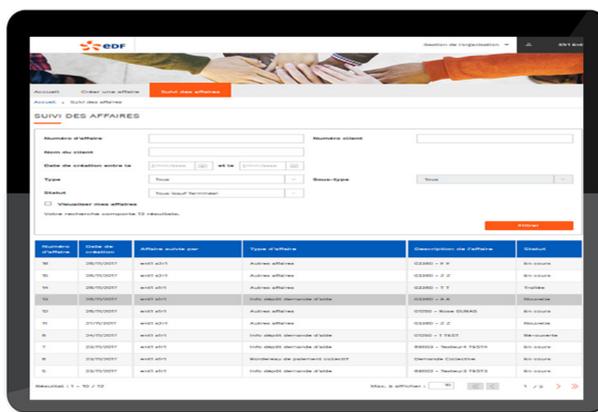
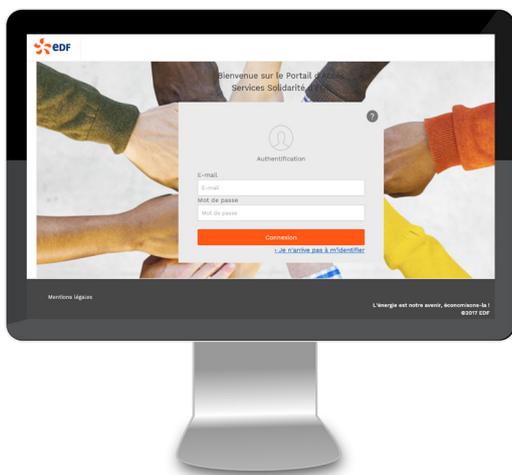
Un outil numérique proposé par EDF : le Portail d'Accès aux Services Solidarité (PASS) d'EDF fait peau neuve en 2017

EDF a fait évoluer ce canal numérique d'échanges entre les personnels des organismes sociaux et les équipes Solidarité d'EDF afin de mieux prendre en compte les attentes des utilisateurs.

Ainsi, le nouveau PASS, mis en ligne en décembre 2017, offre de nouvelles fonctionnalités, une ergonomie plus dynamique avec un graphisme amélioré, un traitement facilité et un accès plus sécurisé.

Ce canal numérique permet :

- d'informer EDF, à tout moment et en toute autonomie, des demandes d'aide déposées pour les clients en situation de précarité, et de suivre le traitement de ces clients par EDF ;
- de communiquer en ligne avec les conseillers Solidarité sur le traitement par EDF des clients concernés par les demandes d'aide en cours d'instruction ;
- d'être informés des actualités et des dispositifs de lutte contre la précarité énergétique.



Le nouveau PASS mis en service en décembre 2017.

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)

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

- Une trentaine de conseillers Solidarité sont responsables de l'accueil des demandes des travailleurs sociaux et du suivi des dossiers des clients en précarité énergétique, à la maille de la Direction Commerciale Nord-Ouest

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

EDF Solidarité Nord-Ouest : Quelques chiffres clés en 2017 sur le territoire Nord-Ouest

- **46 500** appels des travailleurs sociaux traités par nos conseillers solidarité
- **13 000** demandes reçues des travailleurs sociaux via le PASS traitées
- **10 472** familles clientes d'EDF aidées via le FSL
- **232 000** clients bénéficiant du TPN (*Tarif de Première Nécessité*) pour l'électricité
- **19 500** clients bénéficiant du TSS (*Tarif Spécial de Solidarité*) pour le gaz
- **2 410** personnes sensibilisées aux économies d'énergie
- **11** partenariats avec des structures de médiation sociale, soit **29** implantations sur le territoire (Réseaux PIMMS, INTERFACES, FACE ; associations APREMIS et PRIM'TOIT)
- **67** conventions actives avec des communes du Nord-Ouest (CCAS) et **8** avec les Conseils Départementaux



EDF Commerce Nord-Ouest

Une équipe de correspondants solidarité à vos côtés, au coeur du territoire

Région Hauts-de-France et départements de l'Eure et de la Seine-Maritime



Jean-Yves SYBILLE
Responsable régional Solidarité Nord-Ouest et Responsable des relations institutionnelles avec la Métropole Européenne de Lille et le Conseil Départemental 59



Michel MARIEL
Correspondant solidarité



Eric BIENAIME
Correspondant solidarité



Thierry LECAT
Correspondant solidarité



Patrick GAILLARD
Correspondant solidarité

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

En 2017, EDF Nord-Ouest a continué de développer l'utilisation du portail PASS sur le territoire Nord-Ouest, favorisant ainsi les échanges entre travailleurs sociaux et Conseillers Solidarité d'EDF

Le Portail PASS a été déployé auprès des travailleurs sociaux sur l'ensemble du territoire Nord-Ouest.

Pour toute demande d'habilitation ou si vous rencontrez des difficultés dans l'utilisation du portail, n'hésitez pas à vous adresser à votre Correspondant Solidarité.

En 2016, environ 10 000 demandes de travailleurs sociaux étaient traitées via le portail PASS. En 2017, c'est plus de 13 000 demandes qui ont pu être satisfaites, avec un délai moyen de réponse inférieur à 48h. Le portail devient ainsi le 2^{ème} moyen de contact entre EDF et les travailleurs sociaux après le canal téléphonique.

Une mise en sécurité des données véhiculées dans le portail a été réalisée fin 2017, occasionnant des difficultés d'accès. La dernière version mise en production fin 2017 auprès des travailleurs sociaux permet de renforcer la sécurité et la confidentialité des données et offre aux structures partenaires la possibilité d'administrer elles-mêmes le portail.

EDF S'INVESTIT DANS LES PARTENARIATS

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

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

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

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

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

La mission des PIMMS est double :

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

Résultat d'une volonté partagée entre l'État, les collectivités et les entreprises partenaires, 64 PIMMS, à fin 2017, sont présents sur le territoire national.

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

Pour mémoire, EDF a assuré, de 2012 à 2016, la présidence de l'Union nationale des PIMMS qui fédère ce réseau.

DES ACTIONS CONCRÈTES DANS LES TERRITOIRES

EDF met en œuvre des actions concrètes dans les territoires :

> en organisant des ateliers éco-gestes de sensibilisation à la maîtrise des consommations d'énergie et la remise de kits contenant du petit matériel de MDE (à titre indicatif : ampoules LED, bloc multiprise coupe-veille, thermomètre...) ;

> en élaborant et en mettant à disposition des outils pédagogiques qui permettent aux clients en situation de précarité de s'approprier de nouvelles habitudes de consommation et de comprendre les possibilités d'économies d'énergie dans leur logement.

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



- le **jeu MonAppart'MaConso** : il est utilisé dans des sessions de sensibilisation à la MDE, afin d'estimer de façon ludique la consommation des équipements électriques d'un logement et de mesurer l'impact financier sur la facture avec l'utilisation d'équipements peu voraces en énergie ;



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



- des **ateliers solidaires** : en partenariat avec la collectivité, le bailleur social, une grande surface de bricolage et des associations de proximité, ils visent à aider les habitants – en particulier ceux rencontrant des difficultés économiques et sociales – à se réapproprier leur logement en les formant à réaliser les travaux d'entretien qui leur incombent, ou tous travaux participant à l'amélioration de leur confort et de leur cadre de vie, et à leur donner les outils pour

contrôler leurs dépenses en énergie et en eau, tout en favorisant l'entraide.

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

Les objectifs poursuivis sont les suivants :

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

Pour aller plus loin : sur le territoire national, l'accompagnement proposé par EDF en 2017, c'est :

- 517 607 demandes de travailleurs sociaux traitées par EDF, dont 123 767 *via* le PASS ;
- 4 139 entités habilitées au PASS ;
- 23 952 travailleurs sociaux inscrits sur le PASS ;
- 8 203 travailleurs sociaux ayant bénéficié de sessions d'information et de sensibilisation au traitement de la précarité énergétique ;
- 232 131 personnes accueillies dans les structures de médiation sociale dont EDF est partenaire ;
- 47 851 matériels de sensibilisation éco-gestes et MDE remis aux services sociaux des conseils départementaux (sur la part « prévention » du FSL), aux CCAS et aux associations caritatives (dans le cadre de conventions de partenariat).

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

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

Dans le cadre de sa politique Solidarité, EDF complète son action au titre de l'aide au paiement par un engagement dans des actions préventives d'amélioration de l'habitat qui contribuent à diminuer durablement l'impact de la facture d'énergie sur le budget des ménages.

C'est ainsi qu'EDF est engagée dans le programme « Habiter Mieux » depuis 2011 et aux côtés de la Fondation Abbé Pierre depuis 2008.

« HABITER MIEUX » : EDF POURSUIT SON ENGAGEMENT POUR LUTTER CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE



EDF et l'Agence nationale de l'habitat (Anah) ont renouvelé le 27 juin 2017 leur partenariat pour 2018-2019.

EDF est partenaire du programme « Habiter Mieux » depuis 2011. L'implication d'EDF se traduit par des actions pour aider à la promotion de ce programme pour lequel EDF reste le premier financeur privé, avec une participation financière de 165 millions d'euros entre 2011 et 2019.

Ci-dessus : le 27 juin 2017, Henri Lafontaine, Directeur Exécutif Groupe d'EDF, et Blanche Guillemot, Directrice Générale de l'Anah, ont dressé le bilan des actions menées dans le cadre du programme « Habiter Mieux » et ont annoncé la poursuite du partenariat sur la période 2018-2019.



« Habiter mieux » répond à deux priorités d'EDF. Tout d'abord, il favorise la rénovation des bâtiments pour réduire les consommations énergétiques. Ensuite, il apporte une aide aux propriétaires occupants en situation financière fragile afin que leur facture énergétique n'aggrave pas leur situation tout en améliorant le confort dans leur logement.

Le programme « Habiter mieux » prévoit des aides pour réaliser des travaux de rénovation, qui garantissent d'atteindre un certain seuil de gain énergétique. Depuis son lancement en 2011, près de 200 000 logements ont ainsi été rénovés. Les propriétaires occupants à faibles revenus, qui en ont bénéficié, ont ainsi amélioré leur habitat et réalisé un gain énergétique moyen de plus de 40 % (les aides du programme peuvent aller, en fonction des travaux, jusqu'à 12 000 euros).

Depuis début 2017, l'Anah propose aux syndicats de copropriétaires une nouvelle aide destinée aux copropriétés. Elle peut aller jusqu'à 5 430 euros par logement. Elle est accordée en fonction de l'état du bâti, du bilan énergétique de la copropriété et de la situation financière de la copropriété. L'Anah étend son action à l'ensemble des ménages en situation financière fragile, qu'ils soient en maison individuelle ou en appartement.

En 2017, le programme « Habiter mieux » a permis de rénover 52 266 logements.



L'Anah est un établissement public placé sous la tutelle des ministères en charge de la Cohésion des Territoires, de l'Action et des Comptes publics. Sa mission est d'améliorer le parc de logements privés existants. Elle agit autour de trois engagements : la lutte contre le mal-logement, la transition énergétique et l'accompagnement des territoires.

L'agence accorde des aides financières pour travaux sous conditions à des propriétaires occupants modestes, propriétaires bailleurs et copropriétés en difficulté. Pilote du programme « Habiter mieux », l'Anah agit contre la précarité énergétique.

Pour en savoir plus : www.anah.fr/

Partenariat avec la Fondation Abbé Pierre

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

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

Ce programme vise à la production d'une offre locative à loyers « très sociaux » à très haute performance énergétique destinée aux ménages les plus défavorisés en situation de grande précarité énergétique.

L'objectif est de ramener la dépense contrainte pour les locataires de ces logements à un niveau acceptable et compatible avec une insertion durable.

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

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

La Fondation Abbé Pierre et EDF ont renouvelé leur partenariat le 17 mars 2017, avec un soutien financier d'EDF de 2 millions d'euros par an au programme « Toits d'abord ».



Créée en 1987 et reconnue d'utilité publique le 11 février 1992, la Fondation Abbé Pierre agit pour permettre à toutes personnes défavorisées d'accéder à un logement décent et à une vie digne.

« Fidèle à l'esprit de l'abbé Pierre, la Fondation Abbé Pierre poursuit son combat :

- en luttant pour que chacun puisse avoir un toit où vivre dignement ;
- en accueillant et orientant les personnes en difficulté de manière inconditionnelle ;
- en s'insurgeant contre toutes les formes d'injustice et de discrimination dans le logement ;
- en participant au débat public, rappelant sans relâche à ceux et celles qui nous gouvernent leurs responsabilités en termes législatifs, économiques et sociaux. »

Pour en savoir plus : www.fondation-abbe-pierre.fr/

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

DON DE VÊTEMENTS AU SECOURS CATHOLIQUE D'ARMENTIÈRES ET AU SECOURS POPULAIRE DU NORD

Pour la 2^{ème} année consécutive, les salariés d'EDF ont collecté 750 kg de vêtements en faveur des 2 associations.



EDF offre un véhicule au Secours Populaire du Nord

EDF, sensible aux actions du Secours Populaire en matière de solidarité et d'aide aux plus démunis, a profité du renouvellement de ses véhicules pour remettre le 19 juillet 2017 les clés d'une Renault Scénic aux représentants du Secours Populaire du Nord. Ce don vient s'inscrire dans le partenariat de longue date entre EDF Solidarité et le Secours Populaire pour améliorer les conditions de vie des personnes en difficulté.



Delphine Decaudain, Correspondante Solidarité EDF, Serge Beauchamp-Leroy, représentant du Secours Populaire, Luc Denis, Directeur Efficacité Energétique EDF, Guillaume Delbar, Maire de Roubaix et Fabrice Belin, représentant du Secours Populaire, sur le parvis de l'hôtel de ville de Roubaix

Serge Beauchamp-Leroy, Représentant Secours populaire : *«C'est un véhicule qui servira pour la liaison et les courses pour les centres de Villeneuve-d'Ascq et de Roubaix.»*

Luc Denis, Directeur Efficacité Energetique EDF : *«Nous avons déjà offert une voiture en 2014, c'était un réel besoin et un vecteur de résussite pour s'ouvrir sur le monde.»*

Guillaume Delbar, Maire de Roubaix a également souligné l'implication d'EDF Solidarité *«Ce sont des valeurs que l'on partage et nous sommes heureux de vous aider à changer les comportements des familles en difficulté pour éviter la surconsommation.»*

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

Stand EDF lors des ateliers MDE organisés avec le Secours Catholique d'Hazebrouck

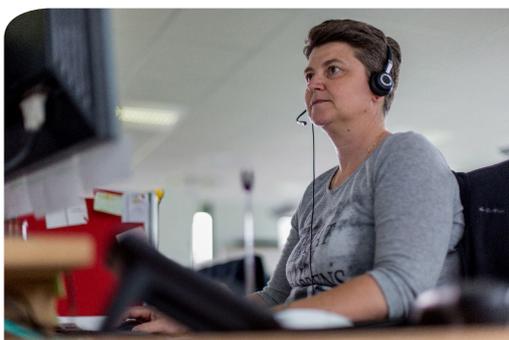


EDF ET LE SECOURS CATHOLIQUE D'HAZEBROUCK SENSIBILISENT AUX ÉCONOMIES D'ÉNERGIE

En 2017, EDF et le Secours Catholique d'Hazebrouck poursuivent leur partenariat afin de sensibiliser le public en difficulté aux économies d'énergie et ainsi lutter contre la précarité énergétique.

Au cours d'ateliers d'information MDE (Maîtrise de la Demande en Energie) organisés par les deux partenaires, les participants ont eu la possibilité de se prêter à différents exercices : apprendre à lire et à comprendre ses factures d'électricité et de gaz, à vérifier la correspondance entre les indications des compteurs et la consommation facturée, s'approprier les petits gestes du quotidien permettant de réduire sa consommation, etc...

En 2017, EDF Solidarité a animé, sur le territoire du SIECF, 2 réunions de sensibilisation aux économies d'énergie qui lui ont permis de toucher une trentaine de participants et de distribuer 17 Lampes Basse Consommation.



PENDANT LA TRÊVE HIVERNALE, LES ÉQUIPES SOLIDARITÉ DE LA DIRECTION COMMERCIALE RÉGIONALE NORD-OUEST GARDENT LE LIEN AVEC LES FOYERS EN SITUATION D'IMPAYÉ

La loi BROTTE du 15 avril 2013 a instauré une trêve hivernale visant à protéger les ménages en situation d'impayés de facture entre le 1^{er} 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.

5. Les éléments financiers de la concession

Le décret n°2016-496 du 21 avril 2016 prévoit la communication par le concessionnaire, dans le CRAC, d'éléments financiers liés à l'exploitation de la concession (cf. art. D.2224-37 du Code général des collectivités territoriales (CGCT) créé par le décret précité).

L'article D.2224-40 du CGCT, créé par ce même décret, prévoit qu'au titre de la mission de fourniture aux tarifs réglementés de vente, le concessionnaire doit communiquer, au regard des quantités facturées dans l'année aux clients de la concession :

- pour les produits : le chiffre d'affaires ;
- pour les charges : les coûts commerciaux, établis, pour les clients de la concession, sur la base des coûts nationaux de l'exercice considéré correspondant à ceux communiqués par le fournisseur aux tarifs réglementés de vente à la Commission de régulation de l'énergie.

Le décret précise que, pour les concessions sur le territoire métropolitain continental, les éléments financiers ci-dessus portent sur la fourniture d'électricité aux clients bénéficiant du Tarif Bleu.

5.1. Le chiffre d'affaires

LA MÉTHODE ET LES ÉLÉMENTS DE CALCUL RETENUS POUR LA DÉTERMINATION DU CHIFFRE D'AFFAIRES

Les produits communiqués en application du décret précité concernent le chiffre d'affaires correspondant aux quantités (kWh) facturées aux clients de la concession bénéficiant du Tarif Bleu.

Ces données sont enregistrées dans le système d'information d'EDF permettant d'en rendre compte à l'autorité concédante sans recourir à des clés de répartition.

Le concessionnaire distingue ci-après le chiffre d'affaires des clients au Tarif Bleu résidentiel et le chiffre d'affaires des clients au Tarif Bleu non résidentiel. Les recettes sont données hors contributions (CTA, CSPE) et hors taxes (TCFE, TVA).

LE CHIFFRE D'AFFAIRES DE LA CONCESSION

TARIF BLEU RÉSIDENTIEL (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients	60 790	56 268	-7,4%
Énergie facturée (en kWh)	370 965 121	343 268 826	-7,5%
Recettes (en €)	36 960 633	34 786 786	-5,9%

TARIF BLEU NON RÉSIDENTIEL (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients	4 859	4 512	-7,1%
Énergie facturée (en kWh)	62 065 051	56 641 604	-8,7%
Recettes (en €)	6 218 682	5 638 011	-9,3%

Les perspectives d'évolution du chiffre d'affaires en 2018 dépendront du niveau des tarifs réglementés de vente, qui sont fixés par la Commission de régulation de l'énergie (CRE). L'évolution du chiffre d'affaires dépendra également des volumes consommés, qui sont influencés par :

- le nombre de clients ayant souscrit un contrat au TRV ;
- les conditions climatiques constatées ;
- les variations de consommation des clients, hors impact climatique, en raison de la conjoncture, de l'évolution des usages, des progrès d'efficacité énergétique...

5.2. Les coûts commerciaux

COÛTS COMMERCIAUX (en k€) (NATIONAL)

	2016	2017	Variation (en %)
Tarif Bleu résidentiel	1 423 734	1 403 022	-1,5%
Tarif Bleu non résidentiel	312 652	336 887	7,8%
Tarif Bleu Total	1 736 386	1 739 909	0,2%

Le recours aux coûts commerciaux nationaux est cohérent avec des tarifs réglementés de vente d'électricité fixés nationalement et s'appliquant sur l'ensemble du territoire desservi par EDF.

Dans un souci d'optimisation économique, EDF a défini une organisation adaptée à la tarification nationale, qui conduit à mobiliser au service de chacune des concessions des moyens nationaux et régionaux. Les coûts commerciaux ne sont donc pas pilotés et enregistrés à la maille de la concession.

Les coûts commerciaux de l'exercice 2017 sont impactés par un changement de méthode relatif à la comptabilisation des certificats d'économies d'énergie (CEE), qui explique l'essentiel des évolutions par rapport à l'exercice précédent.

Au titre des perspectives d'évolution : le concessionnaire prévoit en 2018 une baisse des coûts commerciaux récurrents, en lien avec la décroissance du portefeuille, mais il convient de noter une forte hausse des coûts liés aux CEE, en lien avec les nouvelles obligations de la quatrième période 2018-2020.

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

LA MÉTHODE ET LES ÉLÉMENTS DE CALCUL RETENUS POUR LA DÉTERMINATION DES COÛTS COMMERCIAUX DE LA CONCESSION

La méthode

La méthode consiste à répartir les coûts de commercialisation nationaux ci-dessus, tels que présentés par EDF à la CRE, sur les différentes concessions, au moyen de clés de répartition déterminées précisément en fonction du portefeuille de clients au Tarif Bleu résidentiel et non résidentiel propre à chacune des concessions (Art. D.2224-36 du CGCT).

La répartition appliquée est celle retenue par l'administration jusqu'en 2015, et qui l'est aujourd'hui par la CRE dans le cadre de l'établissement des tarifs réglementés de vente :

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

Les éléments de calcul

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

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

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

	2016	2017	Variation (en %)
Au prorata du nombre de clients*	2,307‰	2,220‰	-3,8%
Au prorata du volume facturé**	2,829‰	2,710‰	-4,2%

* 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)

	2016	2017	Variation (en %)
Au prorata du nombre de clients*	1,474‰	1,439‰	-2,4%
Au prorata du volume facturé**	2,223‰	2,208‰	-0,7%

* et ** Idem supra.

LES COÛTS COMMERCIAUX DE LA CONCESSION

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

COÛTS COMMERCIAUX (en k€) (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Tarif Bleu résidentiel	3 656	3 458	-5,4%
Tarif Bleu non résidentiel	578	614	6,3%
Tarif Bleu Total	4 234	4 072	-3,8%






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

- 1. Les interlocuteurs pour l'autorité concédante et les acteurs de la solidarité** **186**
- 2. Les points de contact pour les clients** **188**
- 3. Glossaire** **192**

1. Les interlocuteurs pour l'autorité concédante et les acteurs de la solidarité

1.1. Les interlocuteurs privilégiés de l'autorité concédante

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

Le Directeur du Développement Territorial

Le Directeur du Développement Territorial est l'interlocuteur privilégié des élus de l'autorité concédante.



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

Le Référent Concession

Le Référent Concession est l'interlocuteur privilégié des services de l'autorité concédante pour l'exécution du contrat ; il est notamment le pilote opérationnel de l'établissement du compte-rendu annuel d'activité de concession (CRAC).



Ségolène Biviglia
Référente Concession
06 60 90 83 21
segolene.biviglia@edf.fr

1.2. Les interlocuteurs privilégiés des acteurs de la solidarité

La Direction Commerce porte les engagements d'EDF en matière de solidarité envers les populations les plus démunies. Elle maintient un dispositif spécifique pour l'accompagnement des clients en difficulté et la recherche des solutions les plus adaptées à leur situation. EDF collabore en ce sens avec les agents des collectivités territoriales intervenant dans le domaine de l'action sociale. L'action d'EDF s'appuie sur des pôles Solidarité régionaux composés de correspondants et conseillers Solidarité.

Le Correspondant Solidarité

Le Correspondant Solidarité anime le réseau des travailleurs sociaux des CCAS, des conseils départementaux ou des associations partenaires d'EDF.

Il leur délivre toutes les informations utiles à relayer auprès des famille accompagnées, comme par exemple l'explication de facture, l'utilisation du chèque énergie, l'accès aux dispositifs d'aide.

Il propose également des actions de sensibilisation sur le thème des éco-gestes pour aider les familles à mieux maîtriser leur facture énergétique.



Michel Mariel

Correspondant Solidarité

06 69 61 83 45

michel.mariel@edf.fr

Un numéro de téléphone dédié

EDF met un numéro de téléphone dédié à la disposition des élus, des travailleurs sociaux et des associations. Il s'agit du 0 810 810 112.

*appel gratuit depuis un poste fixe

2. Les points de contact pour les clients

2.1. Les points de contact pour les clients résidentiels

POUR LES CLIENTS RÉSIDENTIELS (PARTICULIERS)

La Direction de Marché des Clients Particuliers (DMCP) assure la relation contractuelle avec les clients Particuliers. Elle porte également les engagements d'EDF en matière de solidarité envers les populations les plus démunies et la mise en œuvre réglementaire du chèque énergie après l'avoir fait pour le tarif de première nécessité (TPN).

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

- une agence en ligne sur internet : <https://particulier.edf.fr/fr/accueil.html> ;
- un accueil téléphonique à partir d'un réseau national de Centres de Relation Clients (CRC) reliés entre eux et répartis sur tout le territoire métropolitain : **09 69 32 15 15** (prix d'un appel local), accessible aux clients du lundi au samedi, de 8h à 20h ;
- un dispositif spécifique pour l'accompagnement des clients en difficulté et la recherche de solutions les plus adaptées à leur situation. Ce dispositif s'appuie sur des pôles Solidarité régionaux avec le correspondant Solidarité, interlocuteur dédié par département, et une équipe de conseillers Solidarité (*cf. supra*).



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

Les clients peuvent également accéder à des informations relatives au chèque énergie sur le site proposé par les pouvoirs publics : <https://chequeenergie.gouv.fr>.

En complément des canaux privilégiés mentionnés ci-dessus, EDF est également partenaire de nombreuses structures de médiation sociale mutualisées avec d'autres opérateurs de réseau.

Les points d'accueil de ces structures sont les suivants :

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

Type de SMS	Nom	Adresse
FACE	INTERFACES Lille Faubourg de Béthune	24/24 boulevard de Metz, 59000 LILLE
FACE	INTERFACES Lille Sud	2/3 rue de Cannes, 59000 LILLE
FACE	INTERFACES Fives	18 rue de Flers, Résidence les jardins de Fives, 59000 LILLE
FACE	INTERFACES Roubaix	71 avenue de Verdun, 59100 ROUBAIX
FACE	INTERFACES Porte des Postes	106 boulevard de Strasbourg, 59000 LILLE
FACE	INTERFACES Maison de l'habitat durable	7 bis rue Racine, 59000, LILLE
FACE	INTERFACES Mons-en-Baroeul	20 bis avenue M Sangier, 59370 MONS-EN-BAROEUL
FACE	INTERFACES Appartement Pédagogique Roubaix	210 A, rue de l'Epeule, 59100 ROUBAIX
FACE	INTERFACES Tourcoing Blanc Seau	285 boulevard Descat, 59200 TOURCOING
FACE	INTERFACES Wattrelos	34 rue Léon Blum, 59150 WATTRELOS

2.2. Les points de contact pour les clients non résidentiels

POUR LES CLIENTS NON RÉSIDENTIELS (ENTREPRISES, PROS, COLLECTIVITÉS)

La Direction du Marché d'Affaires (DMA) assure la relation contractuelle avec :

- les clients « Entreprises » : clients professionnels multi-sites au Tarif Bleu, entreprises, grandes entreprises, grands comptes ;
- les clients « Collectivités territoriales » : communes et EPCI, conseils départementaux et régionaux, bailleurs sociaux, tertiaire public local.

Cette relation s'appuie sur des **conseillers commerciaux** répartis dans les Centres de Relation Clients **pour les clients « Entreprises »** et sur des **interlocuteurs dédiés aux clients « Collectivités territoriales »** et répartis sur le territoire de la région.

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

Ils assurent un accueil personnalisé des clients sur les différents canaux (téléphone, courriel, courrier, Internet), traitent les demandes relatives aux contrats (mises en service, avenants, résiliations) et répondent aux demandes courantes relatives à la facture et au recouvrement.

Deux sites internet sont à la disposition des clients :

- <https://www.edf.fr/entreprises>
- <https://www.edf.fr/collectivites>

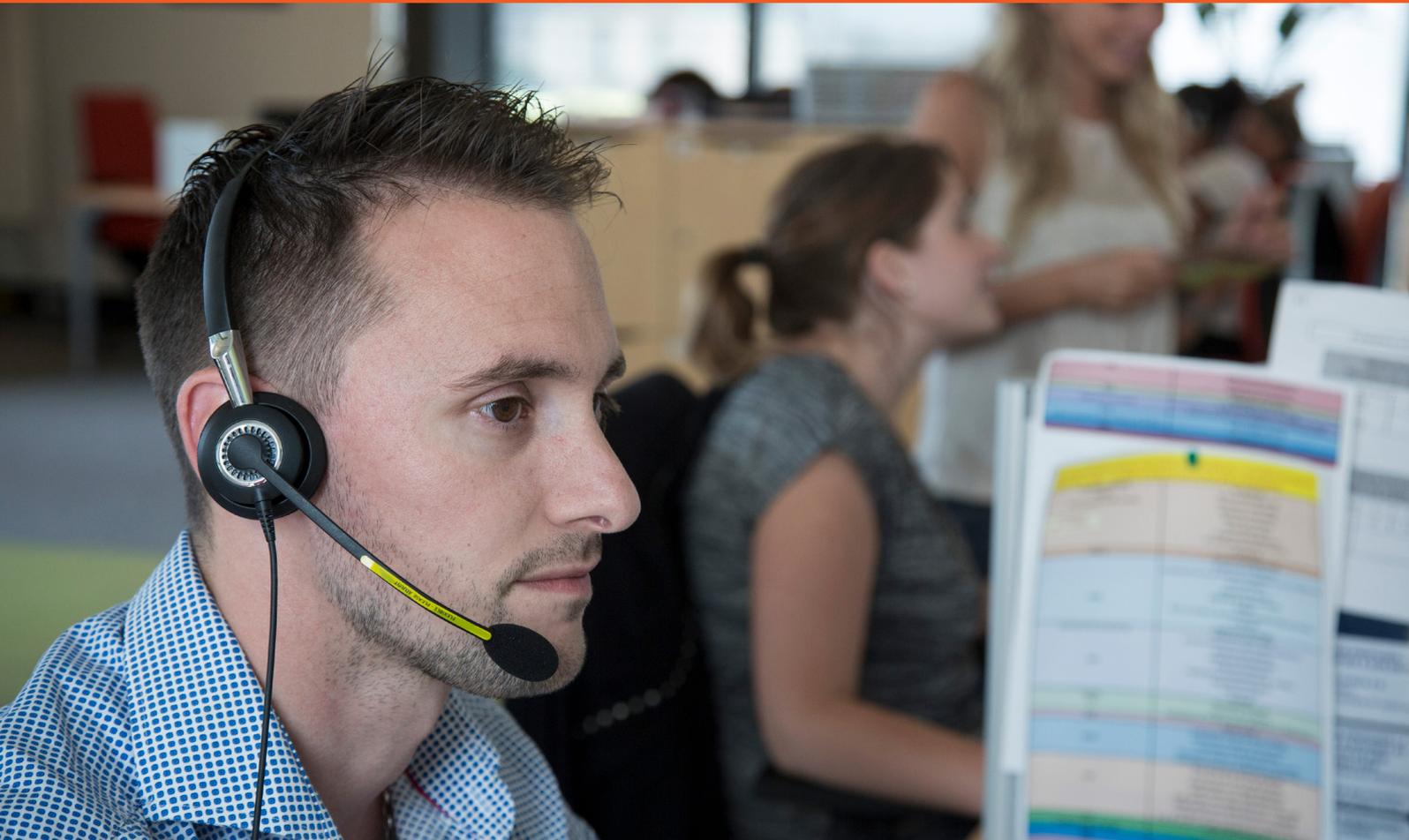
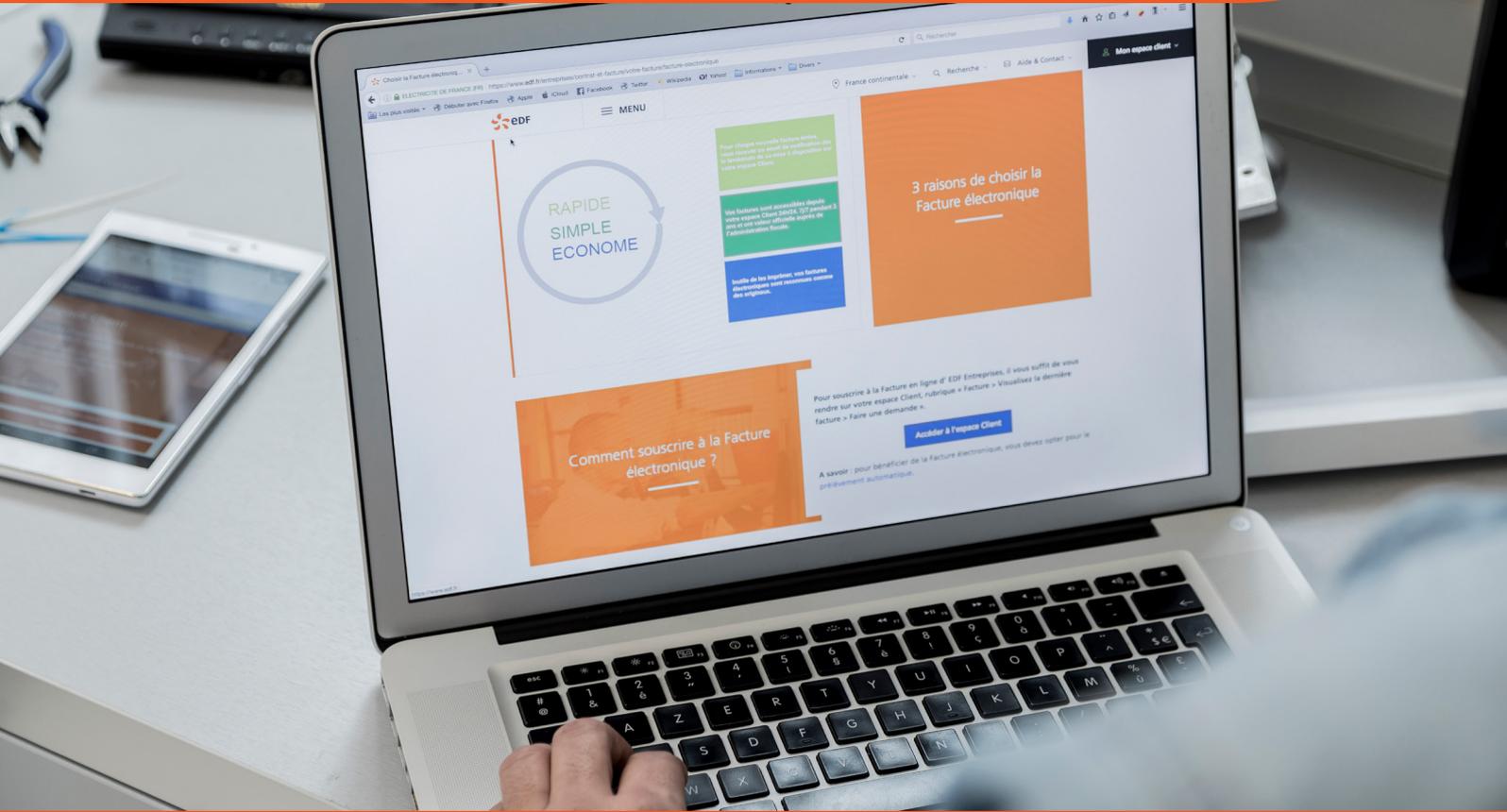
EDF met également à la disposition des clients un accueil téléphonique :

- Pour les entreprises et pros : **01 810 333 668**
- Pour les collectivités et bailleurs sociaux : **03 45 81 36 68**



3. Glossaire

SIGLES UTILISÉS DANS LE COMPTE-RENDU D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TRV	
ANAH	Agence Nationale de l'Habitat
ARENH	Accès Régulé à l'Energie Nucléaire Historique
CCAS	Centre Communal d'Action Sociale
CGV	Conditions Générales de Vente
CNC	Conseil National de la Consommation
CNIL	Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés
CRC	Centre de Relation Clients
CRE	Commission de Régulation de l'Energie
CSPE	Contribution au Service Public de l'Electricité
CTA	Contribution Tarifaire d'Acheminement
DCR	Direction Commerciale Régionale (8 DCR au sein de la Direction Commerce d'EDF)
DGCCRF	Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes
DMA	Direction du Marché d'Affaires de la Direction Commerce d'EDF
DMCP	Direction du Marché des Clients Particuliers de la Direction Commerce d'EDF
FNCCR	Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies
FSL	Fonds de Solidarité pour le Logement
IEE	Indice d'Efficacité Energétique
MDE	Maîtrise de la Demande d'Energie
MNE	Médiateur National de l'Energie
NOME	loi du 7 décembre 2010 portant Nouvelle Organisation du Marché de l'Electricité
PASS	Portail d'Accès aux Services Solidarité d'EDF
PIMMS	Point Information Médiation Multi-Services
TCFE	Taxes (communale et départementale) sur la Consommation Finale d'Electricité
TECV	loi du 17 août 2015 relative à la Transition Energétique pour la Croissance Verte
TPN	Tarif de Première Nécessité (électricité)
TRV	Tarifs Réglementés de Vente (électricité)
TSS	Tarif Spécial de Solidarité (gaz)
TURPE	Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Electricité
UDCCAS	Union Départementale des Centres Communaux et intercommunaux d'Action Sociale
UNCCAS	Union Nationale des Centres Communaux et intercommunaux d'Action Sociale
UNPIMMS	Union Nationale des Points Information Médiation Multi Services
USH	Union Sociale de l'Habitat





**COMPTE-RENDU
D'ACTIVITÉ 2017**
SYNDICAT INTERCOMMUNAL
D'ÉNERGIE DES COMMUNES
DE FLANDRE

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

Crédits photos : © médiathèque Enedis, © médiathèque EDF.

Date de création : juin 2018
Compte-rendu d'activité créé par la Solution Paddix® (www.paddix.com)
Réalisé par IDIX - www.idix.fr



PROXIMITÉ
QUALITÉ
INNOVATION
ÉQUITÉ
RESPONSABLE
SOLIDARITÉ
TERRITOIRE
EFFICACITÉ
ENSEMBLE
PARTENAIRE