

Compte-rendu d'activité **2017**

SYNDICAT DÉPARTEMENTAL
D'ÉNERGIES DU GERS



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	34
3. Enedis, une priorité clients affirmée	50
4. Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession	70

Annexes au compte-rendu de l'activité d'Enedis **95**

Compte-rendu de l'activité d'EDF pour la fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente sur votre territoire **112**

1. Faits marquants 2017 et perspectives 2018	114
2. Les clients de la concession	126
3. La qualité du service rendu aux clients	134
4. La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF	160
5. Les éléments financiers de la concession	172

Annexes au compte-rendu de l'activité d'EDF **177**

Concernant la mission confiée à Enedis,



Christian Bresson
Directeur
Territorial Gers

La présentation du compte rendu annuel d'activité du concessionnaire (CRAC) représente un moment privilégié de dialogue avec l'autorité concédante, que nous souhaitons perpétuer dans une relation de confiance et de proximité.

Vous trouverez dans ce compte rendu les temps forts de l'année 2017 ainsi que toutes les informations relatives à l'accomplissement de nos missions sur votre concession, conformément aux dispositions de l'article 32 du cahier des charges de concession.

Dans un contexte de contraintes économiques importantes, renforçant les attentes des populations et des élus pour l'excellence du service public de distribution d'électricité, Enedis a réaffirmé son engagement de servir au mieux les clients et de poursuivre les investissements importants sur le réseau électrique.

Ainsi, **la satisfaction des clients**, particuliers, professionnels, collectivités locales ou entreprises, a été maintenue à un niveau élevé sur votre concession en 2017.

Cette année a aussi été marquée par **une augmentation des investissements** sur le réseau en France. Ils s'élèvent à 3,8 milliards d'euros avec notamment **l'accélération du programme Linky** (612 millions d'euros) et un poids important des investissements de **renforcement et de modernisation des réseaux** (1,2 milliards d'euros). En dix ans, les investissements consacrés à la modernisation et au renouvellement des réseaux ont ainsi plus que doublé.

Dans le champ contractuel, le **21 décembre** dernier, la Fédération Nationale des Collecti-

vités 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 celui 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 ainsi qu'aux principes de solidarité territoriale, d'égalité de traitement et de péréquation tarifaire nationale.

Avec plus de 1 000 implantations dans les territoires, Enedis incarne les valeurs de proximité, d'engagement, de professionnalisme et de solidarité qui fondent le lien de confiance entre ses 39 000 salariés et les 35 millions de clients à travers toute la France.

Vous pouvez compter sur l'ensemble des équipes d'Enedis pour rester mobilisées en permanence, 24h/24 et 7j/7, à proximité des administrés, des entreprises et des collectivités pour mener la transition énergétique et améliorer les services et la performance économique de la distribution publique d'électricité dans le département du Gers.

Nous restons engagés à vos côtés pour vous apporter notre meilleur service et notre meilleur engagement.

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 votre territoire.

Dans un environnement de concurrence accrue, 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**, six sur dix se disant même très satisfaits.

Autre reconnaissance en 2017, EDF a eu l'honneur d'être récompensée, **pour la deuxième année consécutive**, par le **premier prix du Podium de la Relation Client** BearingPoint - Kantar TNS, dans la catégorie « Entreprises de service », ce qui témoigne de l'engagement d'EDF au service de ses clients, dans son exigence quotidienne pour les satisfaire, dans l'innovation numérique, et dans les conseils personnalisés en faveur des économies d'énergie.

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 **e.quilibre d'EDF**, 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 relevons 2,5 millions d'utilisateurs environ.

Pour les clients professionnels et PME qui comptabilisent entre 1 et 20 sites actifs, EDF a lancé en 2017 une nouvelle application, **EDF Entreprises Mobile**, qui s'inspire de

l'appli EDF & MOI proposée aux clients Particuliers.

Notre **canal téléphonique** est également **performant**. Nos Centres de Relation Clients (CRC) opèrent en maillage national au profit de toutes les concessions et de tous les clients. Nos **CRC** sont tous **implantés en France**. C'est un choix délibéré d'EDF.

Les **relations entretenues au quotidien** par nos conseillers Solidarité **avec les travailleurs sociaux** du Conseil Départemental, des CCAS, **et le tissu associatif** témoignent de la fidélité de l'entreprise à ses engagements au service de la cohésion sociale. Pour apporter encore plus d'efficacité dans nos collaborations avec les travailleurs sociaux, acteurs essentiels de la lutte contre la précarité énergétique sur vos territoires, le portail internet (le PASS) EDF qui leur est dédié a fait l'objet d'une refonte importante en 2017.

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 qui le sous-tendent**.

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



Séverine
HOLBACH
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
Matthieu CASAUX	Directeur Régional Midi Pyrénées Sud	0562881500
Christian BRESSON	Directeur Territorial Gers	0562603702
Robert CONESA	Interlocuteur Privilégié	0562603781
Jean Marc DUPUY	Interlocuteur Privilégié	0562603725

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.

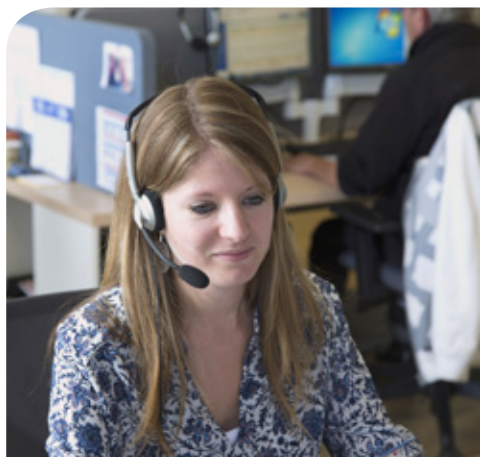
La Direction Commerce recouvre deux directions de marchés :

- 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
Christophe Durand	Directeur Collectivités	05 82 52 74 38
Severine Holbach	Directeur Développement Territorial	05 82 52 76 56
Gilles Dor	Référent Concessions	06 63 58 59 27

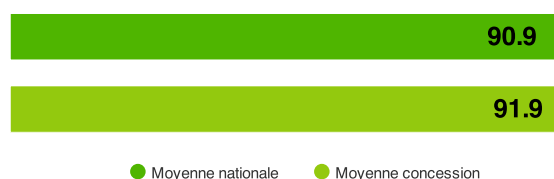
LES CHIFFRES CLÉS DE LA CONCESSION

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

La qualité de desserte

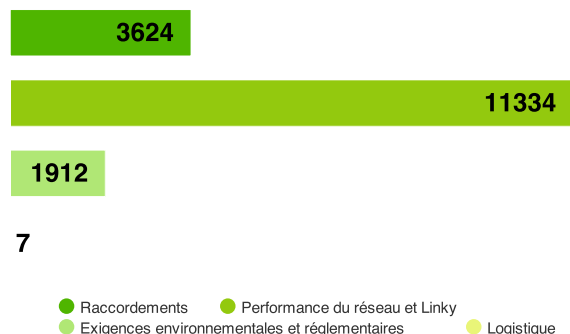
Critère B hors RTE (en min)

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

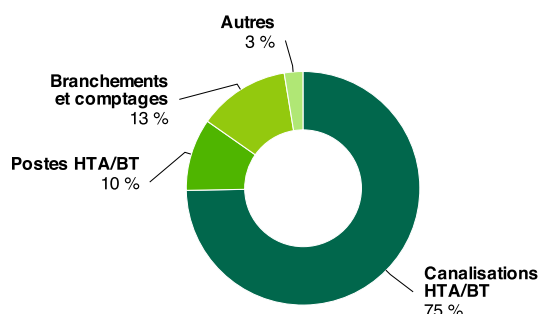


Les investissements et le patrimoine

INVESTISSEMENTS ENEDIS SUR LA CONCESSION (k€)

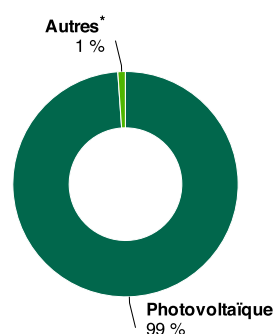


RÉPARTITION DE LA VALEUR NETTE COMPTABLE DES OUVRAGES



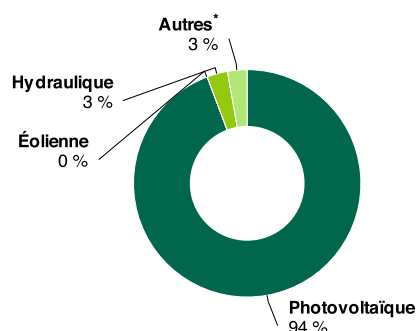
Les producteurs sur la concession

RÉPARTITION DU NOMBRE DE PRODUCTEURS



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

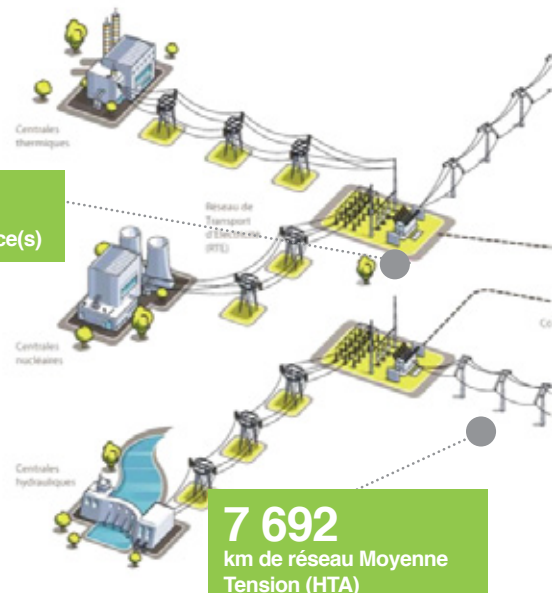
RÉPARTITION DE LA PUISSANCE DES PRODUCTEURS



* Cogénération, biomasse...

Réseau de distribution publique d'électricité: Les chiffres clés

19
Poste(s)-source(s)



Raccordements à la concession

RÉPARTITION DES RACCORDEMENTS D'INSTALLATIONS DE PRODUCTION NEUVES RÉALISÉS



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

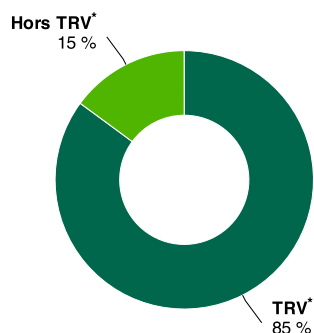
RÉPARTITION DES RACCORDEMENTS D'INSTALLATIONS DE CONSOMMATION NEUVES RÉALISÉS



- 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

3 044
Installations de production

121 735
Points de livraison

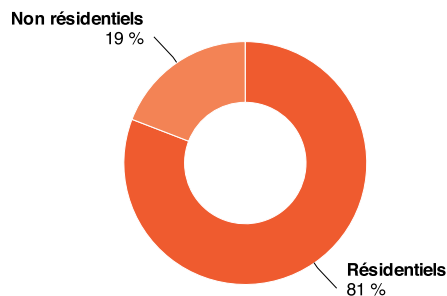
8 048
km de réseau Basse Tension (BT)

8 806
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

 **8 475** (9,7%)

RÉSILIATIONS DANS L'ANNÉE TARIF BLEU RÉSIDENTIEL

 **10 805** (12,4%)

La mensualisation

CLIENTS MENSUALISÉS TARIF BLEU RÉSIDENTIEL

 **54 536** (62,5%)

La facturation électronique

CLIENTS BÉNÉFICIAIRE DE LA FACTURATION ÉLECTRONIQUE TARIF BLEU RÉSIDENTIEL

 **20 086** (23,0%)

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	3 044	120 325
dont producteurs d'énergie électrique d'origine photovoltaïque	3 011	113 440
dont producteurs d'énergie électrique d'origine éolienne	4	17
dont producteurs d'énergie électrique d'origine hydraulique	24	3 536
dont autres (biomasse, biogaz, cogénération...)	5	3 332

* 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	120 926	121 735	0,7%
Énergie acheminée (en kWh)	1 147 948 405	1 167 195 404	1,7%
Recettes d'acheminement (en €)	45 188 740	46 658 799	3,3%

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

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients	118 554	119 367	0,7%
Énergie acheminée (en kWh)	726 700 287	750 262 555	3,2%
Recettes d'acheminement (en €)	32 880 969	34 208 299	4,0%

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

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients	1 759	1 754	-0,3%
Énergie acheminée (en kWh)	158 946 334	154 809 079	-2,6%
Recettes d'acheminement (en €)	6 721 921	6 843 783	1,8%

TOTAL DES CLIENTS HTA (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients	613	614	0,2%
Énergie acheminée (en kWh)	262 301 784	262 123 770	-0,1%
Recettes d'acheminement (en €)	5 585 850	5 606 716	0,4%

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	106 070	103 476	-2,4%
Énergie facturée (en kWh)	653 457 726	647 932 847	-0,8%
Recettes (en €)	67 434 785	67 389 541	-0,1%

TARIF BLEU RÉSIDENTIEL (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients	89 157	87 285	-2,1%
Énergie facturée (en kWh)	525 432 831	523 944 017	-0,3%
Recettes (en €)	53 648 750	54 113 952	0,9%

TARIF BLEU NON RÉSIDENTIEL (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients	16 913	16 191	-4,3%
Énergie facturée (en kWh)	128 024 895	123 988 830	-3,2%
Recettes (en €)	13 786 034	13 275 589	-3,7%

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	94,5%	95,1%	0,6%

* 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 24
- 1.3. Le respect de l'environnement et de la biodiversité 29
- 1.4. La contribution d'Enedis au développement du Très Haut Débit et de la fibre optique 32

2. Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité 34

- 2.1. La qualité d'électricité distribuée : un enjeu majeur pour Enedis 34
- 2.2. Le compte-rendu de la politique d'investissement d'Enedis en 2017 41
- 2.3. Perspectives et enjeux 48

3. Enedis, une priorité clients affirmée 50

- 3.1. Enedis, une performance au rendez-vous des attentes des clients 51
- 3.2. Enedis, un service public modernisé au bénéfice des clients et de la transition énergétique 52
- 3.3. Enedis, à l'écoute de ses clients : une expression client multi-canal 56
- 3.4. Le déploiement des compteurs Linky 60
- 3.5. La facilitation des démarches de raccordement 63
- 3.6. Perspectives et enjeux 66

4. Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession 70

- 4.1. Les éléments financiers de la concession 70
- 4.2. Les informations patrimoniales 88
- 4.3. Les flux financiers de la concession 93

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.

Les actions en faveur du développement durable et de l'environnement sont une des composantes essentielles de ce dialogue qu'Enedis souhaite développer. Que ce soit pour l'intégration des ouvrages dans l'environnement afin d'en réduire l'impact visuel, tout en assurant la robustesse du réseau public de distribution, ou pour la protection de la biodiversité, Enedis agit au plan local.

Enedis affirme son ancrage dans le territoire à travers son engagement d'entreprise citoyenne et responsable et ses actions de partenariat et de mécénat.

Dans sa volonté d'être un acteur de long terme des territoires, Enedis s'inscrit dans les démarches d'insertion économique (travailleurs handicapés, services civiques, Contrats Seniors ...).

1.1. Votre concession : les faits marquants de l'année 2017, les perspectives et enjeux pour 2018

L'ANNÉE 2017 EN QUELQUES DATES

LA VIE DU CONTRAT DE CONCESSION

Le portage du CRAC 2016

Comme chaque année, nous vous avons présenté le compte-rendu d'activité de concession pour l'année écoulée. Le **5 juillet**, Christian BRESSON, Directeur Territorial du Gers et Alain BLANC, Attaché Concessions, ont pu échanger avec vous sur l'exercice 2016 en présence de Alain DUFFOURG, Président du SDEG, et Jean-Michel WALCKER, Directeur du SDEG, dans un climat convivial et d'écoute mutuelle, notamment au sujet de la qualité de la fourniture d'électricité et du démarrage de la pose des nouveaux compteurs LINKY.

Signature d'un avenant PCT au cahier des Charges de concession

Le présent avenant a pour objet l'application de l'avenant n°3 au protocole PCT signé le 26 juin 2009, relatif au versement par Enedis aux autorités concédantes maîtres d'ouvrage de travaux de raccordement de la part couverte par le tarif (PCT) lors des travaux d'extension du réseau de distribution publique d'électricité. Il a été signé le **6 octobre** 2017 pour une durée de 5 ans.

La présence d'Enedis dans les réunions des secteurs d'énergie du SDEG

En 2017, Enedis a participé aux réunions des secteurs d'énergie organisées par le SDEG pour évoquer le déploiement des compteurs communicants Linky, les travaux d'Enedis dans les communes et répondre aux questions des délégués du Syndicat sur ce sujet et aussi aux autres préoccupations que pouvaient avoir les élus.

LA PRÉSENCE D'ENEDIS AUPRÈS DES COLLECTIVITÉS

La conférence dite LOI NOME sur les investissements sur les réseaux électriques

La Conférence départementale relative à la programmation des investissements sur les réseaux publics de distribution, s'est tenue le mercredi **22 décembre 2017** sous la présidence de Guy Fitzer, Secrétaire Général de la Préfecture , en présence de Marie José SEYCHAL, Présidente et Joel MIGNANO, Vice-Président de l'association des maires ruraux du Gers, Yannick GARGALLO représentant le Président de la Chambre des Métiers, Pierre ESTIBAL, Directeur du patrimoine et de l'Immobilier du Conseil Départemental du Gers, Sébastien VRILLAUD, représentant Bénédicte MELLO, Vice-Présidente de Grand Auch Cœur de Gascogne, Christian BRESSON, Directeur d'Enedis Gers, Frédéric GUERTENER, chef de bureau du droit de l'environnement à la Préfecture du Gers, le Syndicat d'Energie du Gers étant représenté par Christian OUSTRIC, Vice-Président et Jean-Michel WALCKER, Directeur.



Réunion de proximité de Gimont

Les réunions d'échanges et d'informations avec les élus

Comme chaque année, au début de l'automne, l'équipe territoriale d'Enedis du Gers a donné rendez-vous aux élus des communes gersoises. 5 réunions ont été organisées à Nogaro, Fleurance, Gimont, Auch et St Médard à côté de Mirande.

Plus de 75 % des communes ont été représentées par le Maire ou un élu lors de ce moment d'échanges et de dialogue avec Enedis.

Christian BRESSON, Directeur Territorial du Gers, a présenté le rôle majeur que joue les réseaux électriques dans la transition énergétique. Le réseau est à la convergence des productions locales d'énergie

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

renouvelable et de nouveaux modes de consommation d'électricité comme la recharge des véhicules électriques. « Pour gérer les appels de puissance et piloter le réseau en temps réel, il faut informatiser le réseau. C'est ce que nous appelons les réseaux intelligents et Enedis est en pointe dans le monde sur ces sujets », rappelle Christian BRESSON.

Il a rappelé les efforts soutenus en termes d'investissements réalisés par Enedis sur le réseau électrique gersois. Il a insisté sur la création d'un nouveau poste-source implanté au sud d'Auch, la création de cet ouvrage représentant un montant de 6 millions d'euro TTC, somme entièrement prise en charge par Enedis.

Comme chaque année, Jean Marc DUPUY et Robert CONESA, les Interlocuteurs Privilégiés des communes gersoises, ont présenté les travaux d'investissement qu'Enedis allait réaliser sur les réseaux électriques du Gers. Ils ont aussi évoqué l'accompagnement proposé par Enedis aux collectivités dans leur projet d'urbanisme et rappelé l'impérieuse nécessité de déposer des Demandes de Travaux (DT) et des Déclarations d'Intention de Commencement de Travaux (DICT) par chaque donneur d'ordre, en particulier, entreprise ou collectivité entreprenant des travaux. Comme le rappelle Jean Marc DUPUY : « la DT et la DICT permettent de savoir où sont précisément positionnés les réseaux enterrés qu'ils soient électriques, d'eau, ou de télécoms. Cette procédure réglementaire est indispensable pour assurer la sécurité des intervenants ».

Le déploiement du nouveau compteur Linky a naturellement été évoqué, l'équipe territoriale d'Enedis se centrant sur les réponses aux questions des élus sur le sujet. Christian Bresson a rappelé le cadre légal et réglementaire induisant le remplacement des compteurs au coeur de la transition énergétique, les avantages pour chaque client et a levé les inquiétudes autour des ondes et de la protection des données en s'appuyant sur les différents rapports des organismes qui se sont exprimés sur le sujet.

Réunion de proximité d'Auch



L'ACCOMPAGNEMENT DES PROJETS DE TERRITOIRE

Enedis partenaire de « Gers Développement » et de « Initiative Gers »

En 2017, Enedis a poursuivi sa participation aux structures de développement économique du département, en particulier au travers d'une dotation financière au fond qui accompagne, sous forme de prêts d'honneur, les chefs d'entreprises lors d'un projet de croissance de leur entreprise, TPE ou PME.

Enedis accompagne l'innovation en particulier en direction des publics fragiles au travers d'un soutien au lancement du Fab Lab Auch Gers porté par Gers Développement aux côtés d'autres partenaires comme la Communauté d'agglomération d'Auch et le lycée du Garros ou de structures de l'économie sociale et solidaire.

Raccordement des installations de production d'électricité d'origine renouvelable

En 2017, les équipes d'Enedis ont raccordé au réseau public de distribution d'électricité près de 170 nouvelles installations de production dans le département. Elles sont quasi exclusivement photovoltaïques et connectées au réseau Basse Tension.

La mise en service d'une unité de méthanisation raccordée au réseau 20 000 Volt est à souligner.

Partenariat avec les installateurs électriciens du réseau FEDELEC

Enedis a conforté le partenariat signé en 2015 avec les installateurs électriciens du réseau Fedélec, présidé par Monsieur Antoine MENDES. En novembre, lors de l'assemblée générale de ce réseau, Christian BRESSON a évoqué les perspectives de la transition énergétique sur le territoire. Il est revenu sur les expérimentations conduites par Enedis pour piloter les appels de courant de certains consommateurs comme les stations de pompage et les synchroniser avec la production des panneaux solaires.

AUTRES ACTIONS DE PARTENARIAT ET DE MÉCÉNAT OU PARRAINAGE

Enedis partenaire des festivals de musique comme Jazz in Marciac et Eclats de voix à Auch

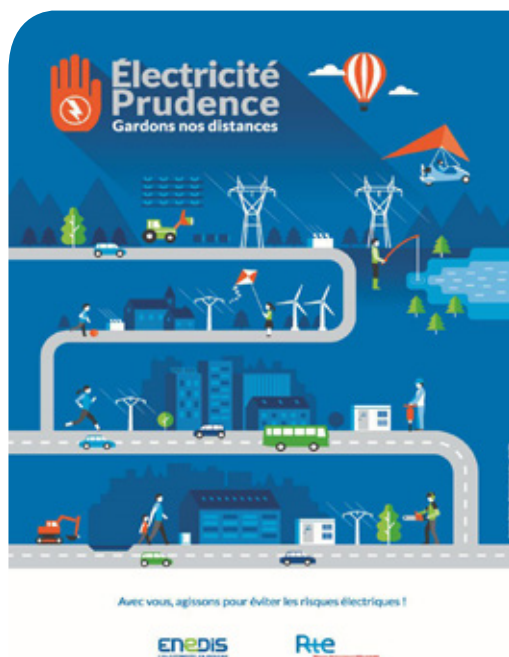
Depuis plusieurs années, Enedis soutient le festival « **Jazz in Marciac** ». Ce partenariat s'est poursuivi en 2017, la Direction territoriale d'Enedis du Gers a fait en sorte d'associer les départements voisins du Sud-Ouest aux soirées.

En 2014, la Direction Territoriale du Gers a noué un partenariat avec « **Eclats de Voix** », le festival de musique qui se déroule à Auch au mois de juin, et a soutenu la manifestation en 2017.

Enedis partenaire de « Fondgersalim »

Nous renouvelons notre partenariat avec Fondgersalim, l'association d'entreprises qui soutient financièrement la Banque Alimentaire du Gers en lui apportant de l'autofinancement pour ses projets.

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



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.

Dans le Gers, Enedis a poursuivi son partenariat avec la Chambre d'Agriculture, dont la prévention des risques liés aux lignes électriques est un des 3 axes majeurs. Dans ce cadre, plusieurs articles sont parus dans « La volonté paysanne », le journal de la chambre d'Agriculture adressé à l'ensemble de la profession.

La campagne de sensibilisation aux risques électriques « Electricité, Prudence » a été déclinée en direction des artisans gersois en partenariat avec la Maison de l'Artisan.

Le partenariat mis en œuvre en 2014 entre Enedis et la Fédération de Pêche du Gers s'est poursuivi en 2017 afin de fournir aux pêcheurs des informations et des conseils de prudence, réitérés chaque année conjointement par Enedis et RTE dans le cadre des campagnes de sensibilisation Electricité Prudence.

LA CONTRIBUTION À L'ÉCONOMIE LOCALE

Le recyclage des compteurs réalisé à Fleurance par des structures d'insertion

L'association d'insertion HOTRAVAIL de Marciac a obtenu le marché de recyclage des compteurs électriques déposés suite à la mise en place des compteurs Linky pour 5 départements de la région Occitanie. Le démantèlement est assuré à Fleurance en prestation par l'Association d'insertion AG21.

Une politique RH soucieuse du handicap et des travailleurs handicapés

La consolidation du taux d'emploi de travailleurs handicapés reste supérieure à 6 % en 2017 dans la Direction Régionale Midi-Pyrénées Sud. C'est le résultat d'actions menées sur 4 axes : l'emploi direct, la sensibilisation des salariés, le recours privilégié au secteur protégé et le maintien dans l'emploi des salariés handicapés par l'adaptation des postes de travail.

Cette politique soucieuse des travailleurs handicapés est symbolisée par plusieurs actions-phares comme la Journée de Sensibilisation au Handicap 2017 : le 15 novembre 2017, à l'occasion de la semaine

européenne pour l'emploi des personnes handicapées, une journée de sensibilisation au handicap en direction des salariés a été organisée dans les 3 départements de la Direction régionale. Dans le Gers, elle s'est tenue à Montaut les Créneaux avec le concours du Comité départemental Handisport. Cette journée a permis à des salariés de découvrir les problématiques liées au handicap qu'il soit visuel, auditif ou de mobilité.



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

LES ENJEUX ET PERSPECTIVES POUR 2018

Enedis s'est résolument engagée pour être durablement la référence industrielle du service public de la distribution d'électricité en France et en Europe. Pour mener cette ambition à son terme, Enedis va poursuivre sa politique d'investissement sur le réseau de distribution tout en tirant partie de la technologie du numérique, se préoccuper en permanence de la satisfaction de ses clients et développer le réseau pour accueillir les projets sur le territoire de la concession dans un contexte de transition énergétique en faveur d'une croissance verte.

Sur la base des documents de planification en matière d'urbanisme, l'ancrage au plus près de la vie dans les territoires permettra d'accompagner le développement économique du département dans une vision prospective des projets pour en déduire le schéma départemental d'investissement des ouvrages d'électricité à prévoir.

Les **investissements d'avenir** sur les structures du réseau 20 000 Volts vont répondre à une quadruple exigence :

- insensibiliser les réseaux aux aléas climatiques et lever les contraintes de charge,
- conforter et améliorer la réactivité de réalimentation en cas de panne grâce au numérique notamment,
- sécuriser l'alimentation électrique des zones denses,
- renouveler pour tout ou partie les réseaux présentant des fragilités.

En complément, des opérations ciblées de **maintenance lourde** de type Prolongation de la Durée de Vie, des ouvrages vont être poursuivis sur le territoire de la concession.

La **modernisation des postes-sources** va être poursuivie dans un souci d'amélioration de la continuité de fourniture.

Le programme d'investissement sur le **réseau Basse Tension** vise à lever les contraintes sur des éléments techniques en zone urbaine de la concession. Ces investissements sont complétés par des renouvellements programmés de réseaux en zone rurale qui présentent des anomalies de continuité de fourniture ou pouvant présenter un risque pour les biens et les tiers.

La **relation client** fait partie des axes forts du projet d'Enedis ; elle est organisée au travers de la segmentation des marchés et de la présence d'interlocuteurs dédiés par segment. Pour autant et en situation de marché de l'électricité ouvert à la concurrence, la simplification des procédures de raccordement en lien avec les gestionnaires de la voirie demeure un investissement permanent au bénéfice de la satisfaction des clients.

Dans cette perspective, le **déploiement de Linky** va continuer à s'intensifier sur le territoire, en offrant de nouveaux services aux clients et en engageant l'entreprise vers les réseaux du futur, les « smart grids ». Ainsi, **167 communes** vont être concernées par la pose du nouveau compteur communicant en 2018, essentiellement dans la partie est du département.

L'**ancrage territorial d'Enedis** permet un dialogue de proximité avec toutes les parties prenantes du département : autorité concédante, maires, acteurs économiques, entreprises prestataires, services de l'Etat, associations... Il contribue à accroître la performance du service public de distribution d'électricité dans le Gers, au bénéfice des clients d'Enedis qu'ils soient particuliers, professionnels, entreprises ou collectivités qu'ils résident à Auch, l'Isle Jourdain ou dans un village d'Astarac, d'Armagnac ou de Lomagne.

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

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.

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

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.

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

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 53 % 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

Dans les communes urbaines, lors des travaux de renforcement du réseau en Basse Tension, Enedis pose des nouvelles canalisations en technique discrète (réseau souterrain, réseau façade), en remplacement de réseau fils nus. Les traversées de rues sont généralement réalisées en souterrain.

TRAVAUX RÉALISÉS EN TECHNIQUES DISCRÈTES SUR RÉSEAUX HTA ET BT (en %) (CONCESSION)

	2016	2017
En agglomération	85%	86%
Hors agglomération	81%	82%
En zone classée	100%	100%
Total	83%	83%

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

Pour l'année 2017, la contribution d'Enedis au financement de travaux d'aménagement esthétique des réseaux réalisés s'est élevée à **267 853 €** dans le département du Gers. Pour mémoire, le montant des versements d'Enedis en 2016 était de 223 472 €.

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

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

Ville	NATURE DES TRAVAUX	MONTANT
L'Isle-Jourdain	Esthétique Réseau P23 FOIRAIL	13 703,12 €
Condom	Esthétique des réseaux BT Rue du Moulin P2 SAINT-JEAN	7 340,30 €
L'Isle-Jourdain	Esthétique Réseau P23 FOIRAIL	4 062,16 €
Auch	Esthétique Réseau Impasse de la poudrière P83 LOTISSEMENT PLAISANCE	8 353,00 €
Auch	Esthétique Réseau Impasse de la poudrière P83 LOTISSEMENT PLAISANCE	7 663,39 €
L'Isle-Jourdain	Esthétique Réseau Rue Saint-Jacques et Route d'Empeaux sur P112, P52 et P154	10 164,68 €
L'Isle-Jourdain	Esthétique des réseaux BT Rue St Jacques et route d'Empeaux sur P52, P112 et P154	13 128,77 €
Auch	Esthétique Réseau rue Jean de Beaujeu sur P58 route d'Agen	17 468,44 €
Fleurance	Esthétique Réseau Boulevard de Metz sur P1 Halle	4 193,96 €
Auch	Esthétique Réseau Rue du 8 Mai sur P83 Lotissement Plaisance & P202 André Gide	17 041,48 €
Auch	Esthétique Réseau Rue du 8 Mai et Impasse de la Poudrière	3 812,69 €
Auch	Esthétique Réseau Rue Lissagaray sur P51 Rouget de l'Isle	2 849,94 €
L'Isle-Jourdain	Esthétique des réseaux BT Rue St Jacques et route d'Empeaux sur P52, P112 et P154	9 289,58 €
Auch	Esthétique Réseau Rue Belleforest sur P79 Bourdette, P216 Cuvier et P69 Blazy	123 334,67 €
Lectoure	Esthétique Réseau Boulevard Jean Jaurès et Rue du Midi sur P45 Gendarmerie et P114 Remparts	25 447,18 €

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

Equiper d'un dispositif avifaune sur un support HTA par un technicien Enedis



LA PROTECTION AVIFAUNE

Dans les chantiers de maintenance du réseau 20 000 Volt, sont désormais systématiquement posés des armements avifaune sur les poteaux. Cette action contribue à la protection des oiseaux, principalement les rapaces.

ENEDIS, PARTENAIRE des « Territoires à Energie Positive pour la Croissance Verte »

Enedis accompagne la Communauté d'agglomération d'Auch-Coeur de Gascogne dans sa démarche de mise en œuvre d'un Plan Climat Air Energie Territorial pour la mise à disposition des données de consommation et de production d'électricité sur le territoire de la communauté d'agglomération.

Enedis accompagne également le PETR Portes de Gascogne dans la mise en place d'un Plan Climat Air Energie Territorial à la maille de chaque communauté de communes.

La communauté de communes de Coeur d'Astarac en Gascogne a sollicité Enedis pour connaître l'évolution de la consommation et de la production d'électricité sur son territoire à maille de chaque commune. Enedis a remis un rapport donnant les valeurs sur les 3 dernières années.

LE RACCORDEMENT DES ENERGIES RENOUVELABLES

Dans le Gers, les équipes d'Enedis ont poursuivi le raccordement au réseau de distribution publique des installations de production d'électricité essentiellement d'origine photovoltaïque. En 2017, ce sont très majoritairement des installations de petite puissance qui ont été raccordées.



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.



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⁾	98,6	91,9	-7%
Toutes causes confondues hors incidents exceptionnels (critère B HIX) ⁽²⁾	98,2	91,5	-7%
Dont origine RTE (incident sur le réseau de transport)	0,0	0,0	-
Dont incident sur le réseau de distribution publique	71,0	73,3	3%
Dont incident Poste source	4,0	1,8	-55%
Dont incident réseau HTA	57,3	61,4	7%
Dont incident réseau BT	9,7	10,1	5%
Dont travaux sur le réseau de distribution publique	27,3	17,8	-35%
Dont travaux sur le réseau HTA	18,2	13,9	-23%
Dont travaux sur le réseau BT	9,1	3,9	-57%

L'année 2017 est une très bonne année en terme de continuité de l'alimentation en électricité pour les utilisateurs du réseau de distribution publique gersois malgré un début d'année délicat au mois de février.

Ce très bon résultat est dû à la mobilisation de l'ensemble des acteurs.

En particulier, la réactivité des équipes d'interventions d'Enedis associée à la pertinence des investissements de modernisation des réseaux sont à souligner.

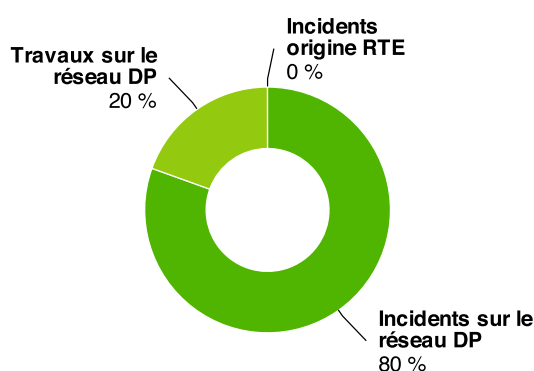
La création d'un nouveau poste source sur Auch et les travaux de rénovation dans les autres postes-sources du département ou des départements périphériques ont aussi contribué à ce résultat.

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

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

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

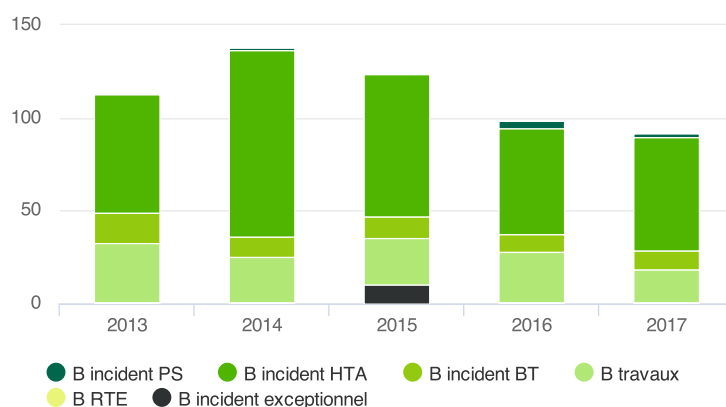
RÉPARTITION DE LA DURÉE DES COUPURES PAR ORIGINE
(hors incidents exceptionnels)



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

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)



La qualité s'améliore nettement, le critère B étant, pour la seconde année consécutive, sous la barre des 100 minutes.

Les actions entreprises par Enedis pour fiabiliser le réseau HTA (enfouissement, maintenance, téléconduite,...), la résorption des fils nus en BT grâce à des financements de l'Etat (programme du FACé mis en oeuvre par le SDEG), ainsi que la maîtrise des coupures pour travaux par l'exploitant des réseaux HTA et BT qu'est Enedis, ont contribué à maintenir la continuité de la fourniture électrique à un haut niveau de performance.

Enedis a également maintenu un niveau élevé de chantiers d'élagage aussi bien en HTA qu'en BT et cela sur l'ensemble du département. Le réseau est moins sensible aux projections et aux chutes de branches.

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

En dehors des phénomènes climatiques survenus au mois de février, les actions conduites par Enedis ont renforcé la tenue du réseau face à des événements climatiques moyens. Ainsi, lors de coups de vents de l'ordre de 100 kms/h, les équipes d'Enedis n'enregistrent que peu de perturbations sur le réseau, ce qui n'était pas le cas par le passé.

Au niveau national :

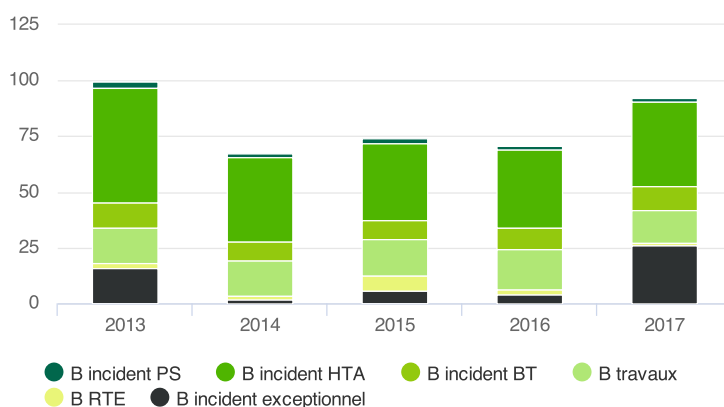
L'année 2017 a été marquée par des tempêtes exceptionnelles au 1^{er} trimestre et par un mois de décembre perturbé :

- 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 Cote 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.

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

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 prioritaires, 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	150	221	47,3%
Coupés pendant plus de 6 heures consécutives, toutes causes confondues	4 886	4 398	-10,0%

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).

Le nombre de clients ayant subi plus de 6 heures de coupures consécutives est en forte baisse depuis 2014.

Dans le même temps, le nombre de clients ayant subi plus de 6 heures de coupures longues dans l'année augmente légèrement. 221 clients ont été concernés en 2017, soit moins de 0,2 % des clients de la concession.

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	490	320	-34,7%
Taux de clients mal alimentés (CMA) sur le territoire de la concession (en %)	0,4%	0,3%	-35,0%

On observe que la part des clients 'mal alimentés' poursuit sa décroissance dans le département. Pour mémoire, le pourcentage était de 0,6 % en 2013. 320 clients uniquement peuvent être considérés comme mal alimentés à fin 2017.

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

La priorisation des investissements par chaque maître d'ouvrage, Enedis en zone urbaine et le SDEG en zone rurale, conjuguée aux efforts de collecte des éléments du réseau, concourent également à l'amélioration de la qualité de la tenue de la tension, conformément à nos engagements.

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.

Enedis investit sur le patrimoine pour faire face au développement, déplacer les réseaux à la demande et améliorer la qualité de desserte.

Les priorités d'investissement d'amélioration de qualité de desserte s'appuient sur :

- des choix techniques : niveaux de tension, gammes de matériels, principes d'architecture,
- des hypothèses de charge et une ambition sur la qualité du produit,
- la localisation des postes sources et le tracé des liaisons HTA structurantes, adaptées aux réalités locales et nécessaires à la cible.

Les investissements d'Enedis reposent donc sur une trajectoire de long terme, axée sur la maîtrise de la qualité de fourniture (fiabilisation plus sécurisation du réseau) et prenant en compte les diagnostics et attentes de l'AODE.

En termes de développement du réseau, l'enjeu prioritaire d'Enedis est d'adapter le réseau à la croissance tant en soutirage qu'en injection et d'améliorer la qualité.

Les investissements d'Enedis en termes d'amélioration de la qualité de desserte dans le Gers visent avant tout :

- à fiabiliser l'alimentation des postes-sources en zone urbaine et sécuriser la reprise de la charge en cas d'incident, comme à Auch au travers de la création du poste source de Jalis ;
- à améliorer la qualité au quotidien et diviser par deux en 10 ans l'impact des crises climatiques d'occurrence plus fréquente sur les réseaux 20 000 Volt au travers de la maintenance appelée Prolongation de la Durée de Vie des ouvrages (PDV), de l'élagage et de l'implantation d'Organes de Manœuvre Télécommandés (OMT) permettant de réalimenter plus rapidement les zones non concernées par des défauts ;
- à réduire les conséquences des aléas climatiques de très grande ampleur, en enfouissant les réseaux dans les zones à aléa climatique sévère et dans les zones boisées.

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

LES DÉPENSES D'INVESTISSEMENT D'ENEDIS DANS VOTRE CONCESSION EN 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	4 062	3 625
2. Investissements pour l'amélioration du patrimoine	13 548	10 714
2.1 Performance du réseau	11 293	8 802
Dont renforcement	4 221	1 838
Dont climatique	34	815
Dont modernisation	6 544	5 557
Dont moyens d'exploitation	495	591
2.2 Exigences environnementales et réglementaires	2 255	1 912
Dont environnement (article 8, intégration des ouvrages)	272	266
Dont sécurité et obligations réglementaires	1 366	905
Dont modifications d'ouvrages à la demande de tiers	616	741
3. Linky	259	2 532
4. Investissements de logistique (dont immobilier)	17	7
Total (en k€)	17 885	16 878

Le niveau d'investissements d'Enedis sur le territoire de la concession reste soutenu en 2017 à un niveau de **16 878 k€**. Pour mémoire, il était de 11 999 k€ en 2015.

Par rapport à 2016, on observe :

- l'impact des travaux de création du nouveau poste source de Jalis à Auch pour un montant de **5 Millions d'€**, sommes investies essentiellement sur l'exercice 2016 ;
- une hausse de l'ordre de 15 % des investissements d'amélioration du patrimoine répartis sur l'ensemble du département, hors création du nouveau poste source de Jalis ;
- une diminution de 10 % du volume des raccordements des nouveaux utilisateurs du réseau qu'ils soient consommateurs ou producteurs, donc liée à la dynamique du territoire ;
- le démarrage de la pose des compteurs **Linky** et des concentrateurs pour un montant de près de 2,5 Millions €

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.**

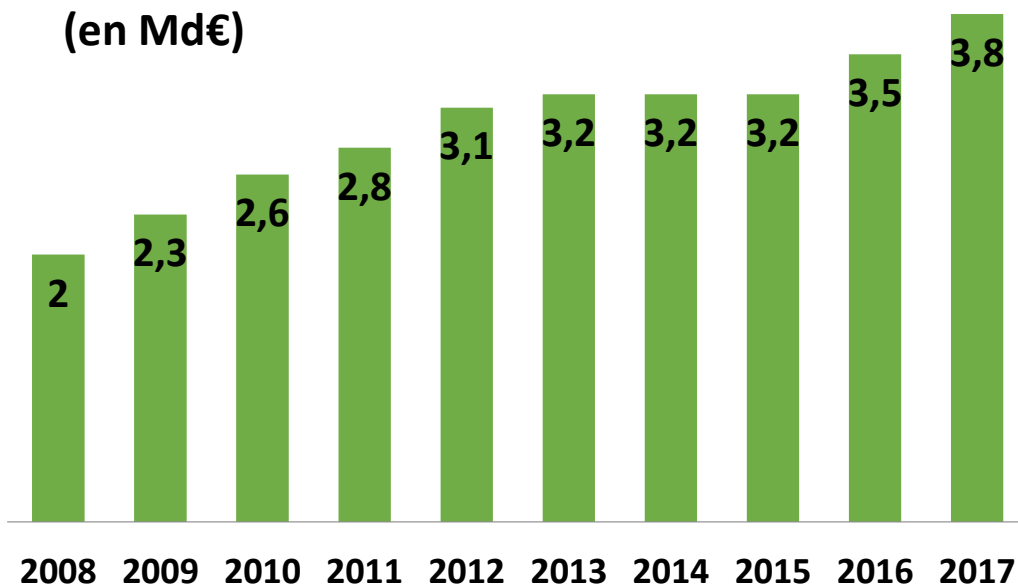
Au périmètre national :

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 DANS LES POSTES-SOURCES

Les travaux réalisés dans les postes-sources visent à renforcer l'alimentation de la concession ainsi qu'à réduire le risque et les conséquences d'incidents dans les postes. Ils permettent ainsi d'assurer la continuité et la qualité de fourniture au sein de la concession.

Poste Source	Commune	Programme	Dépenses Totales (en €)
CONDOM	CONDOM	Adaptation Contrôle commande au Palier numérique	992 202
CONDOM	CONDOM	Réhabilitation du poste	667 960
JALIS (LE)	AUCH	JALIS Création poste source	481 895
CONDOM	CONDOM	MALTEN TR311	162 259
MIDOUR	NOGARO	MALTEN TR311 & TR313	47 921
FLEURANCE	FLEURANCE	alimentation électrique Contrôle commande	28 729
CONDOM	CONDOM	Etude Travaux S3REnR	19 249
MIRANDE	MIRANDE	Remplir câble 30kV dep AUCH 30kV Poste source de Miranda	17 018
MIDOUR	NOGARO	Renouvellement Contrôle commande au Palier numérique	8 933
RISCLE	RISCLE	Etude Travaux S3REnR	6 019

LES TRAVAUX EN HTA

Les principaux travaux HTA de l'année 2017 sont liés à la fin du chantier de création des nouveaux départs HTA issus du poste-source de Jalis et des adaptations du réseau nécessaires. Dans le même temps, les programmes d'enfouissements en zone sensible et de maintenance lourde, dénommée PDV, se sont été poursuivis à un rythme soutenu.

Les travaux de raccordements ont concerné des installations de production réparties dans tout le département et des lotissements principalement sur l'isle Jourdain, mais aussi Auch et Eauze.

Communes concernées	Nature des travaux	Montant investi (en k€)
PROJAN (32), VIELLA (32)	Restructuration départ VIELLA PS de RISCLE	737,02
IDRAC-RESPAILLES (32), MONCASSIN (32), SAINT-MEDARD (32)	Renforcement départ Belloc PS Mirande	346,48
BARRAN (32)	Restructuration départ BARRAN PS Mirande	278,92
AUCH (32), PAVIE (32)	PS JALIS création des 7 départs du PS	249,26
CONDOM (32)	MALTEN PS CONDOM	174,22
PANASSAC (32), SAMARAN (32)	Renforcement départ CHELAN PS Boulogne	148,13
CASTELNAU-BARBARENS (32)	PDV départ CASTELNAU PS Sémézies	111,99
FLEURANCE (32)	PDV départ TERRAUBE PS Fleurance	102,77
BARCELONNE-DU-GER (32), DUHORT-BACHEN (40)	Raccordement producteurs PV	97,49
ESTAMPES (32), LAGUIAN-MAZOUS (32)	Dédoulement départ ESTAMPURES PS Laguian	86,97
AUCH (32)	Remplacement CPI - Auch	83,99
MORMES (32)	PDV départ PERCHEDE poste source Midour	78,66
PESSAN (32)	PDV départ PESSAN PS Auch	68,89
MONTEGUT-ARROS (32), VILLECOMTAL-SUR-ARROS (32)	Restructuration Départ MONTEGUT PS Laguian	65,47
AUCH (32)	MALTEN PS JALIS	63,76

LES TRAVAUX EN BT

Les travaux sur le réseau BT ont principalement concerné des extensions pour raccorder de nouveaux consommateurs dans les villes qui sont en régime urbain mais aussi des chantiers de renforcement dans ces mêmes villes.

Concernant le raccordement des producteurs quasi exclusivement photovoltaïques, de nombreux chantiers ont été menés dans tout le département, principalement pour des bâtiments à vocation agricole.

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

Liste des Communes	Libellé du Projet	Montant investi (en k€)
AUCH (32)	AMELIORATION TERRES sur le département	167,75
LECTOURE (32)	Renouvellement BT P79 CHAROLLES	80,3
LECTOURE (32)	Renouvellement P6 COTE DE ST GENY	60,12
VIC-FEZENSAC (32)	Renforcement P10	54,88
L'ISLE-JOURDAIN (32)	Raccordement Lotissement chemin d'EN BLADE	54,14
SAINT-PUY (32), LA SAUVETAT (32)	Renforcement P40 SALETTE a ST PUY (PV)	48,15
L'ISLE-JOURDAIN (32)	Raccordement Lotissement avenue EMBETPEOU	42,74
SABAILLAN (32)	Raccordement producteurs BT > 36 kVA	41,53
BERAUT (32), CONDOM (32)	Raccordement producteurs BT > 36 kVA	39,99
CAZAUBON (32)	Renforcement P16	39,87
LAGRAULET-DU-GERS (32)	Raccordement producteurs BT > 36 kVA	38,96
AUCH (32)	Raccordement Résidence EMBAQUES	38,37
SIMORRE (32)	Raccordement producteurs BT > 36 kVA	33,9
CAUPENNE-D'ARMAGNAC (32)	Raccordement producteurs BT > 36 kVA	33,33
MIELAN (32)	Raccordement producteurs BT > 36 kVA	32,44

L'élitage 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'élitage pour protéger les lignes électriques aériennes en HTA et BT.

En parallèle et en complément des investissements, Enedis mène une **politique de maintenance préventive** du patrimoine pour garantir le fonctionnement optimal des équipements de réseau et prévenir la défaillance des ouvrages :

- diagnostics : visites de ligne en hélicoptère, mesures de terres, inventaires élagage,
- essais de fonctionnement des appareillages de réseau (télécommandes, indicateurs de défauts,...),
- entretiens visant à garantir le bon fonctionnement d'un ouvrage (élagage, remplacement de batteries),
- mises à niveau d'appareillages ou accessoires de réseau.

Compte-tenu de l'importance des zones boisées dans notre département, l'**élagage des réseaux** HTA et BT reste un enjeu majeur, pour lequel les entreprises partenaires d'Enedis sont parfois amenées à déployer des moyens importants en HTA tels que l'hélicoptère en zone fortement vallonnée ou des engins comme « la girafe mécanisée ». Par ailleurs, nous avons augmenté sensiblement notre volume d'élagage en Basse Tension fils nus et réalisé des élagages à proximité de câbles torsadés BT.

Ainsi, en 2017, dans le département du Gers, Enedis a fait élaguer la végétation pour **277 kms de réseau BT** et **215 kms de réseau HTA** pour une dépense totale de **1 303 000 €**.

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.

Dans le cadre d'une démarche engagée en 2015, le syndicat et Enedis ont présenté de manière concertée au Préfet le bilan des investissements réalisés en 2016 et 2017, ainsi que le programme (CAPEX) prévisionnel de l'année 2018 dans le cadre de la conférence départementale annuelle dite « de la Loi NOME », qui s'est tenue en décembre 2017.

Lors de cette rencontre les parties prenantes se sont accordées sur la nécessité :

Pour Enedis, de :

- Accompagner les demandes des clients consommateurs et producteurs (raccordements et déplacements)
- Améliorer la qualité d'alimentation

autour de 4 axes principaux :

- Garantir le niveau de qualité moyen de la distribution,
- Adapter le réseau pour permettre l'accueil des nouveaux clients, des producteurs, des projets impactants et des nouveaux usages,
- Sécuriser le réseau vis-à-vis des aléas climatiques,
- Amplifier le programme de modernisation du réseau (Linky, réseau connecté, ...)

avec la priorité donnée au réseau HTA qui génère, lors de chaque incident, un nombre de clients coupés très nettement supérieur à un incident en BT ;

Pour le SDEG : de poursuivre sur les réseaux Basse Tension :

- les programmes de sécurisation ;
- les renforcements de ligne.

Dans le même temps, les travaux du SDE et d'Enedis seront organisés, chaque fois que cela sera possible, dans le cadre d'un **plan d'actions coordonnées** afin d'optimiser les interventions de chacune des entités, notamment en ce qui concerne les poses de câbles en tranchée commune et le traitement coordonné de secteurs en sécurisation (enfouissement HTA par Enedis et sécurisation du réseau BT par le SDEG). 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 territoire de la concession, Enedis va poursuivre la politique d'investissement du réseau électrique d'une manière homogène et cohérente en fonction des besoins des utilisateurs du réseau et de l'état mécanique du réseau. Ainsi, aucun chantier ne peut être mis en exergue, si ce n'est la fin des travaux liés à la création du poste-source de Jalis à Auch et la restructuration du poste-source de Condom.

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			Contrat unique	Acheminement + Fourniture
C3		< 250 kW		
C4	BT	> 36 kVA		
C5		≤ 36 kVA		

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

LES ACTIONS ENGAGÉES

Une 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	97,7%	95,5%
Taux de résiliation dans les délais standard ou convenus	99,6%	99,2%

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....

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

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 « Particuliers » : 09 69 32 18 65 (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 66 (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 **32** (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. Un Numéro Vert LINKY 0 800 054 659 est ainsi mis à la disposition des clients.

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

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	89,8%	88,5%
Service Raccordement	85,2%	79,5%
Service Producteurs d'électricité	84,3%	77,4%

Généralisation du service « AppelZen »

Avec « AppelZen », il est proposé au client particulier (appels raccords, 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 %)	90,3%	78,6%	92,5%	81,8%
Nombre d'appels reçus par l'Accueil Dépannage Électricité*	8 240	10 935	2 070 449	2 505 048
Nombre d'appels donnant effectivement lieu à un dépannage	3 054	3 370	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*	-	91,4%	930	1 018

* 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	-	12,3%	125
Relève et facturation	-	42,5%	433
Accueil	-	0,6%	6
Interventions techniques	-	21,8%	222
Qualité de la fourniture	-	22,8%	232
Total	100,0%	100,0%	1 018

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	88,8%
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	86,1%	Région Enedis	86,0%
Clients « Entreprises » (> à 36 kVA) C2-C4	87,6%	Région Enedis	86,4%

Ce tableau montre une stabilité globale de la satisfaction client en fonction des catégories de clients ainsi que des années. Nous poursuivrons nos efforts en 2018 pour les conforter toujours plus.

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	75,8%
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	87,1%	Région Enedis	77,4%
Clients « Entreprises » (> à 36 kVA) C2-C4	82,3%	Nationale	82,3%

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%	95,2%
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	93,3%	95,7%
Clients « Entreprises » (> à 36 kVA) C2-C4	90,8%	86,6%

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.

Aujourd'hui, 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.

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 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

NOU
VEAU

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

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	18,2%
Nombre de PDL* équipés d'un compteur Linky	21 701
Nombre de communes concernées par le déploiement en masse	43
Nombre de PDL* ouverts à tous les services Linky	15 620
Nombre de comptes clients ouverts**	748
Nombre de demandes de création de compte client en attente d'activation par le client***	299

* 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.

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

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)	88,0%	87,3%	-0,8%

La réalisation des travaux dans les délais convenus entre les parties est un gage de satisfaction et de confiance. En 2017, le délai des raccordements directs sur le réseau s'est globalement resté stable par rapport à 2016. Enedis entend améliorer cet indicateur par un dialogue approfondi avec les clients sur la qualification des attentes.

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 et 60 000 dans notre département.

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.

Actions mises en place sur le territoire de la Direction Régionale Midi-Pyrénées Sud

Raccordements : Sur le territoire de la Direction Régionale Midi-Pyrénées Sud, l'année 2016 a vu une remise à plat du processus d'accueil des clients pour le raccordement marché d'affaires (clients «Entre-

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

prises», soit les raccordements basse tension >36 kVA et raccordements HTA).

Tout au long de son parcours, le client est désormais mieux accompagné : dès l'accueil, le client est soutenu pour la constitution de son dossier de demande. Ensuite, tout au long du processus de raccordement, le client est également accompagné dans les différentes étapes. Les interlocuteurs raccordement d'Enedis sont également encouragés à adopter une démarche plus proactive.

Clients : Le niveau global de la performance client est globalement satisfaisant.

Tout d'abord, le taux de traitement sous 15 jours concernant les réclamations est passé de 90,5 % en 2015 à 96,7 % en 2016. Il faut souligner que l'objectif fixé par la CRE est de 90 %. La mise en place à destination de nos équipes d'un rappel hebdomadaire des réclamations en cours a contribué à cette amélioration.

A toutes les phases de la chaîne de valeur et pour toutes nos prestations, nos actes impactent la satisfaction de nos clients. Ainsi, pour maîtriser le volume de nos réclamations, transformer une insatisfaction en satisfaction, les appels sortant vers les clients «Pas Du Tout Satisfait» mis en place en 2016, sont de réels leviers d'actions.



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	45 669	46 850
<i>Dont clients HTA</i>		5 586	5 607
<i>Dont clients BT ayant une puissance souscrite ≤ 36 kVA</i>		32 898	34 301
<i>Dont clients BT ayant une puissance souscrite > 36 kVA</i>		6 700	6 828
<i>Dont autres</i>		486	115
<i>Recettes de raccordements et prestations</i>		2 370	3 341
<i>Dont raccordements</i>	2	1 689	2 701
<i>Dont prestations</i>	3	681	641
<i>Autres recettes</i>	4	952	1 163
Chiffre d'affaires		48 991	51 355
Autres produits		12 754	11 883
<i>Production stockée et immobilisée</i>	5	9 446	8 778
<i>Reprises sur amortissements et provisions</i>	6	2 903	2 847
<i>Reprises sur amortissements</i>		64	90
<i>Dont reprises d'amortissements de financements du concédant</i>		25	45
<i>Dont autres types de reprises</i>		39	45
<i>Reprises sur provisions</i>		2 840	2 757
<i>Dont reprises de provisions pour renouvellement</i>		989	981
<i>Dont reprises d'autres catégories de provisions</i>		1 850	1 775
<i>Autres produits divers</i>	7	405	258
Total des produits		61 745	63 238

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		30 730	29 972
<i>Accès réseau amont</i>	8	12 025	12 881
<i>Achats d'énergie pour couvrir les pertes sur le réseau</i>	9	4 920	4 147
<i>Redevances de concession</i>	10	1 829	1 814
<i>Autres consommations externes</i>	11	11 957	11 130
<i>Matériel</i>		6 870	5 470
<i>Travaux</i>		2 251	1 602
<i>Informatique et télécommunications</i>		273	735
<i>Tertiaire et prestations</i>		1 486	1 874
<i>Bâtiments</i>		811	1 020
<i>Autres achats</i>		266	430
Impôts, taxes et versements assimilés		2 666	2 613
<i>Contribution au CAS FACÉ</i>	12	823	888
<i>Autres impôts et taxes</i>	13	1 843	1 725
Charges de personnel	14	16 149	16 597
Dotations d'exploitation		13 865	15 296
<i>Dotation aux amortissements DP</i>	15	9 480	10 217
<i>Dont amortissement des financements du concessionnaire</i>		5 742	6 408
<i>Dont amortissement des financements de l'autorité concédante et des tiers</i>		3 738	3 810
<i>Dont autres amortissements</i>		0	0
<i>Dotation aux provisions pour renouvellement</i>	16	876	739
<i>Autres dotations d'exploitation</i>	17	3 509	4 340
Autres charges	18	1 060	1 830
Charges centrales	19	2 344	3 325
Total des charges		66 815	69 633

TOTAL DES PRODUITS D'EXPLOITATION - TOTAL DES CHARGES D'EXPLOITATION (en k€) (CONCESSION)			
	Cf. Note	2016	2017
Montant	20	-5 070	-6 396

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)	-5 070	-6 396
Charge supplémentaire	0	0
Produit supplémentaire	10 339	11 085
Total des produits - total des charges y compris contribution à l'équilibre (niveau moyen)	5 268	4 690

RUBRIQUE PRODUITS

Le montant total des produits est de 63.238 k€ en 2017, en augmentation de 1.493 k€ par rapport à 2016 (61.745 k€), soit 2,4%.

Les variations des principaux postes de produits entre 2016 et 2017 sont exposées ci-après dans les différentes Notes.

RUBRIQUE CHARGES

Le montant total des charges est de 69.633 k€ en 2017, en augmentation de 2.818 k€ par rapport à 2016 (66.815 k€), soit 4,2%.

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

Les variations des principaux postes de charges entre 2016 et 2017 sont exposées ci-après dans les différentes Notes.

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.

Le chiffre d'affaires acheminement est de 46.850 k€ en 2017, en augmentation de 1.181 k€ par rapport à 2016 (45.669 k€), soit 2,6%.

Cette évolution reflète celle observée à la maille nationale, le chiffre d'affaires acheminement à l'échelle d'Enedis s'établissant à 12.918 M€ en 2017, en hausse de 217 M€ par rapport à 2016 (12.701 M€), soit +1.7%.

Même si le début de l'année a été marqué par un climat froid, le climat en 2017 a été globalement plus chaud qu'en 2016. Par conséquent, l'effet volume lié au climat représente une baisse du volume acheminé par Enedis d'environ 0,5 TWh en 2017 par rapport à 2016. Cette baisse liée aux volumes acheminés est compensée par un effet prix favorable liée à l'indexation du TURPE 4, évolution des grilles tarifaires de +1,1% au 1er août 2016 et de la hausse d'entrée dans TURPE 5 de +2,71% au 1er août 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.

Le chiffre d'affaires raccordement et prestations est de 3.341 k€ en 2017, en augmentation de 971 k€ par rapport à 2016 (2.370 k€), soit 40,9%.

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

A l'échelle d'Enedis, le chiffre d'affaires raccordement augmente de 10% alors que le chiffre d'affaires prestations est en baisse de -4% par rapport à 2016, faisant suite à la baisse de prix catalogue.

La forte augmentation du chiffre d'affaires raccordements constatée cette année sur la concession est principalement due à la dynamique de l'activité économique de la concession et notamment des demandes de raccordements BT individuels et collectifs avec adaptation du réseau.

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.

La production stockée et immobilisée est de 8.778 k€ en 2017, en diminution de 668 k€ par rapport à 2016 (9.446 K€), soit -7,1%.

Cette évolution est inférieure à celle observée au niveau national (+ 13%), mais repose toutefois sur une dynamique d'investissement importante.

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.

Les reprises sur amortissements et provisions sont de 2.847 k€ en 2017, en diminution de 56 k€ par rapport à 2016 (2.903 K€), soit -1,9%.

Au niveau national, on observe une baisse globale de 202 M€ des reprises de provisions qui passent de 839 M€ à 637 M€. Cette baisse est principalement liée à :

- un impact de 22 M€ lié à la moindre reprise de la provision liée à la contribution au Fonds de Péréquation de l'Electricité (FPE) pour 6 M€ en 2017 versus 28 M€ en 2016 ; (cf. rubrique « Autres impôts et taxes ») ;
- une diminution des reprises de provisions relative au risque d'irrecouvrabilité sur la part acheminement des facturations aux fournisseurs d'énergie pour 112 M€ (mise en œuvre de la décision du CoRDIS publiée au JO en mars 2013). La charge effectivement supportée par Ene-dis est in fine de 94 M€ en 2017 versus 104 M€ en 2016 et apparaît dans la rubrique « Autres charges d'exploitation » ;

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

- une diminution de la reprise de provision pour renouvellement à hauteur de 32 M€.

Note 7 - Autres produits divers

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

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

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

Autres produits divers sont de 258 k€ en 2017, en diminution de 147 k€ par rapport à 2016 (405 K€), soit -36,2%.

Au niveau national, on observe une baisse globale de 75 M€ des autres produits divers qui passent de 179 M€ à 104 M€. Cette baisse s'explique par l'enregistrement en 2016 de la conclusion d'un litige fournisseur, ainsi que par le dé-mixtage des activités Enedis et GrDF qui entraîne une baisse des facturations à GrDF.

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.

Les charges d'accès au réseau de transport affectées à la concession sont de 12.881 k€ en 2017, en augmentation de 856 k€ par rapport à 2016 (12.025 k€), soit +7,1%.

Cette évolution reflète la tendance observée à la maille nationale (+ 5%).

Les charges d'accès au réseau de transport à l'échelle d'Enedis s'élèvent à 3.559 M€ en 2017, en augmentation de 182 M€ par rapport à 2016 (3.376 M€). Cette hausse est majoritairement due à un effet prix lié à l'indexation du TURPE 5 Transport (+ 6,76% au 1^{er} août 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.

Les achats d'énergie pour compenser les pertes sur le réseau affectées à la concession sont de 4.147 k€ en 2017, en baisse de 773 k€ par rapport à 2016 (4920 k€), soit -15,7%.

Cette évolution reflète celle observée à la maille nationale, les achats d'énergie à l'échelle d'Enedis s'élèvent à 942 M€ en 2017, en baisse de 98 M€ par rapport à 2016 (1.040 M€), soit - 9 %.

Ces achats d'énergie, dont la couverture est effectuée sur plusieurs années, bénéficient d'un effet prix favorable lié à la baisse des prix de marché au regard des dernières années. Néanmoins, les achats sont impactés par la consommation des certificats de capacité (57 M€)*.

*Le mécanisme d'obligation de capacité est entré en vigueur à compter du 1^{er} janvier 2017. Ce dispositif, qui vise à garantir la sécurité d'alimentation électrique française, impose que les fournisseurs d'électricité et autres acteurs obligés disposent de certificats de capacité pour couvrir la consommation de leurs clients en période de pointe hivernale. Enedis, gestionnaire de réseau de distribution, est un acteur obligé tel que défini par la réglementation au titre des achats d'électricité non effectués directement auprès d'un fournisseur pour compenser les pertes.

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.

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

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*).

Les autres consommations externes sont de 11.130 k€ en 2017, pour la concession, en diminution de 827 k€ par rapport à 2016 (11.957 k€), soit -6,9%.

Au niveau national cette rubrique augmente de + 12 %. Cette variation est notamment due à l'affectation de la contribution au Fond de péréquation de l'électricité (FPE) en « autres achats », qui était enregistrée les années précédentes à la rubrique « autres impôts et taxes » pour 55 M€.

La variation observée sur la concession est notamment due :

- à la baisse des achats Serval (-1.400 k€), ainsi que des travaux (-649 k€).
- cette baisse étant en partie compensée par l'augmentation des achats d'informatiques & télécommunication (462 k€), et des achats tertiaires et de prestations (388 k€), dont les dépenses de ces deux postes sont d'origine nationale et DR, et sont réparties principalement à la clé « nombre de clients » pour être affectées à la concession ; ainsi que des autres achats (+61,7%) suite au transfert sur cette rubrique de la contribution FPE.

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.

La contribution au **FACE** augmente sensiblement au niveau de la concession du Gers (**+7,9%**), la tendance nationale se situant à -0.3 %.

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.

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

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.

Au niveau de la concession, la variation de -6,4% (soit -118 k€) observée s'agissant des **autres impôts et taxes**, est inférieure à celle observée au niveau national (- 9 %), principalement due au changement d'affectation de la contribution au FPE (cf. rubrique « autres consommations externes »).

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.

Au niveau national les charges de personnel sont en légère augmentation : + 2 % par rapport à l'année 2016.

Au niveau de la concession, les charges de personnel sont de 16.597 k€ en 2017, en augmentation de 448 k€ par rapport à 2016 (16.149 k€), soit +2,8%.

Note 15 - Dotation aux amortissements DP

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

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

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

Au niveau de la concession, **la dotation aux amortissements** est de 10.217 k€ en 2017, en augmentation de 737 k€ par rapport à 2016 (9.480 k€), soit +7,8%, en lien avec l'évolution du parc immobilisé.

Note 16 - Dotation aux provisions pour renouvellement

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

Les dotations aux provisions pour renouvellement 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.

Au niveau de la concession, **la dotation aux provisions pour renouvellement** est de 739 k€ en 2017, en baisse de 137 k€ par rapport à 2016 (876 k€).

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.

Au niveau de la concession, **les autres dotations d'exploitation** sont de 4.340 k€ en 2017, en augmentation de 830 k€ par rapport à 2016 (3.509 k€) soit +23,7 %.

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).

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

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

Les autres charges d'exploitation sont, au niveau de la concession, de 1.830 k€ en 2017, en augmentation de 770 k€ par rapport à 2016 (1.060 k€), soit +72,6%.

Au niveau national la rubrique passe de 457 M€ à 522 M€, soit une augmentation de 65 M€. Cette hausse est liée d'une part à l'impact des avoirs émis en faveur des fournisseurs d'énergie dans le cadre de l'irrecouvrabilité de la part acheminement (cf. commentaire rubrique Reprises sur amortissements et provisions) ; et d'autre part à la hausse des indemnités pour coupures de 32 M€ liée à l'importance des aléas climatiques du début de l'année 2017 (Egon, Kurt, Leiv, Marcel, Zeus...).

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.

Au niveau de la concession, les charges centrales sont de 3.325 k€ en 2017, en augmentation de 981 k€ par rapport à 2016 (2.344 k€), soit +41,8%, faisant suite à une baisse enregistrée entre 2015 et 2016 (-13%).

Au niveau national la rubrique passe de 658 M€ à 704 M€, soit une augmentation de 46 M€.

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	46 735	115	Au prorata du localisé	0,4%
Raccordements	2 701	0	Au prorata du nombre de clients	11,9%
Prestations	638	3	Au prorata du localisé	0,3%
Autres recettes	106	1 057	Au prorata du nombre de clients	11,9%
Production stockée et immobilisée	6 858	1 920	Au prorata du nombre de clients	11,9%
<i>Reprise sur amortissements et provisions</i>	1 026	1 821	Au prorata du nombre de clients	11,9%
<i>Dont reprises d'amortissements de financements du concédant</i>	45	0	Au prorata du nombre de clients	11,9%
<i>Dont autres types de reprises</i>	0	45	Au prorata du nombre de clients	11,9%
<i>Dont reprises de provisions pour renou- vellement</i>	981	0	Au prorata du nombre de clients	11,9%
<i>Dont reprises d'autres catégories de provisions</i>	0	1 775	Au prorata du nombre de clients	11,9%
<i>Autres produits divers</i>	0	258	Au prorata du nombre de clients	11,9%

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

CHARGES À RÉPARTIR

	Montant affecté directement à la concession (k€)	Montant réparti* (k€)	Clé de répartition principale des montants répartis**	Valeur de la clé principale appliquée pour la répartition (en %)
Accès réseau amont	0	12 881	Au prorata des consommations	12,8%
Achats d'énergie	0	4 147	Au prorata des consommations	12,8%
Redevances de concession	1 814	0	Non applicable	-
Matériel	3 651	1 819	Clé composite Matériel : Investissements / Longueur du réseau / Nb de clients	11,0%
Travaux	1 573	29	Au prorata du nombre de clients	11,9%
Informatique et télécommunications	0	735	Au prorata du nombre de clients	11,9%
Tertiaire et prestations	0	1 874	Au prorata du nombre de clients	11,9%
Bâtiments	0	1 020	Au prorata du nombre de clients	11,9%
Autres achats	111	319	Au prorata du nombre de clients	11,9%
Contribution au CAS FACÉ	888	0	Modalités de calcul du montant des contributions des gestionnaires de réseau au CAS FACÉ	9,1%
Autres impôts et taxes	971	754	Au prorata du nombre de clients	11,9%
Charges de personnel	2 842	13 755	Clé composite Charges de personnel : Investissements / Longueur du réseau / Nb de clients	23,3%
Dotation aux amortissements DP	10 217	0	Au prorata du nombre de clients	11,9%
Dont amortissement des financements du concessionnaire	6 408	0	Au prorata du nombre de clients	11,9%
Dont amortissement des financements de l'autorité concédante et des tiers	3 810	0	Au prorata du nombre de clients	11,9%
Dont autres amortissements	0	0	Au prorata du nombre de clients	11,9%
Dotation aux provisions pour renouvellement	739	0	Au prorata du nombre de clients	11,9%
Autres dotations d'exploitation	0	4 340	Au prorata du nombre de clients	11,9%
Autres charges	639	1 191	Au prorata du nombre de clients	11,9%

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

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

4.1.2. LES ÉLÉMENTS EXCEPTIONNELS

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

ÉLÉMENTS EXCEPTIONNELS (en k€) (CONCESSION)

	2017
Produits	734
Charges	885
Produits - charges	-151

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.

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

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	184 500	89 397	95 103	253 499	24 168
<i>Dont aérien</i>	89 861	55 523	34 338	140 019	20 925
<i>Dont souterrain</i>	94 639	33 873	60 766	113 480	3 243
Canalisations BT	216 468	74 369	142 100	269 921	3 862
<i>Dont aérien</i>	113 661	44 204	69 457	152 593	2 887
<i>Dont souterrain</i>	102 808	30 165	72 643	117 327	975
Postes HTA/BT	38 231	20 826	17 405	50 620	2 284
Transformateurs HTA/BT	24 494	10 117	14 377	30 624	2 284
Compteurs Linky	1 740	44	1 695	1 740	0
Autres biens localisés	12 351	4 732	7 619	13 147	32
Branchements/Colonnes montantes	57 527	20 591	36 935	70 384	4 219
Comptage	10 368	7 018	3 350	10 368	0
Autres biens non localisés	1 783	1 203	579	1 834	0
Total	547 462	228 298	319 164	702 137	36 849

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	178 522	6 189	700	-911	184 500
<i>Dont aérien</i>	87 664	2 736	165	-704	89 861
<i>Dont souterrain</i>	90 858	3 453	535	-207	94 639
Canalisations BT	208 601	2 236	6 340	-709	216 468
<i>Dont aérien</i>	109 946	638	3 753	-676	113 661
<i>Dont souterrain</i>	98 655	1 598	2 587	-33	102 808
Postes HTA/BT	36 978	1 214	287	-248	38 231
Transformateurs HTA/ BT	23 993	361	221	-81	24 494
Compteurs Linky	72	1 672	0	-4	1 740
Autres biens localisés	11 171	1 266	132	-217	12 351
Branchements/ Colonnes montantes	55 486	1 509	931	-398	57 527
Comptage	11 860	162	1	-1 655	10 368
Autres biens non localisés	1 783	278	-2	-277	1 783
Total	528 467	14 886	8 609	-4 499	547 462

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)	310 073	319 164	2,9%
Valeur nette comptable des financements Enedis (comptes 22955x)	122 175	128 490	5,2%

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)	65 425	68 134	4,1%

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	253 323	258 808	2,2%

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	38 609	36 849

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	928 211	942 675	1,6%

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	Variation (en %)
Part R2	900 387	871 807	-3,2%

Les travaux de raccordement qui ont fait l'objet d'une remise d'ouvrages au concessionnaire depuis le 1^{er} janvier 2010 sont éligibles à la Part Couverte par le Tarif (PCT) versée par Enedis (voir ci-après). Corrélativement, depuis l'exercice 2010, la part R2 de la redevance est calculée sans prendre en compte les travaux de raccordement.

LA PART COUVERTE PAR LE TARIF (PCT)

Les montants de PCT mentionnés dans le tableau ci-après pour la concession correspondent aux montants versés par Enedis au cours de l'exercice 2017 :

Les montants de PCT versés par Enedis au cours de l'année 2017 sont de **391 400 €**. Ils étaient de 636 000 € en 2016 et 607 000 € en 2015. Ces chiffres traduisent un ralentissement des raccordements de nouveaux consommateurs en zone rurale au titre du Facé.

LES AIDES À L'ÉLECTRIFICATION RURALE DANS LE CADRE DU CAS FACÉ

Bien qu'il ne s'agisse pas d'une ressource contractuelle versée directement par Enedis, il convient de

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

noter que l'autorité concédante bénéficie chaque année, pour le financement des travaux d'électrification rurale réalisés sous sa maîtrise d'ouvrage, d'aides versées dans le cadre du « Compte d'Affectation Spéciale Financement des Aides aux Collectivités territoriales pour l'Électrification rurale » (CAS FACÉ).

Le montant des aides à l'électrification rurale attribué au titre de 2017 à votre département est le suivant :

DÉPARTEMENT	
Montant (en k€)	7 465

Les aides accordées sont financées par les gestionnaires des réseaux publics de distribution au travers de leurs contributions annuelles au CAS FACÉ, conformément à l'article L. 2224-31 du CGCT. Enedis, principal contributeur, couvre environ 94 % des aides versées par le CAS FACÉ. Le montant de sa contribution annuelle au titre de 2017 s'est élevé à 353,7 M€.

LA PARTICIPATION AU TITRE DE L'ARTICLE 8

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

Le montant de la participation d'Enedis aux travaux d'esthétique de réseau est de **267 850 €** en 2017. Elle était de 215 000 € en 2016.



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

1. Les indicateurs de suivi de l'activité	96
2. La liste détaillée des travaux réalisés en 2017	104
3. Vos interlocuteurs chez Enedis	110

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	1 775 221	1 837 815	3,5%
Réseau torsadé	1 544	1 544	0,0%
Réseau aérien nu	5 892 953	5 852 984	-0,7%
Réseau total aérien	5 894 497	5 854 528	-0,7%
Total réseau HTA	7 669 718	7 692 343	0,3%
Taux d'enfouissement HTA	23,1%	23,9%	3,2%

POSTES HTA/BT (en nb) (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Postes situés dans une commune rurale*	7 437	7 471	0,5%
Postes situés dans une commune urbaine*	1 326	1 335	0,7%
Total postes HTA/BT	8 763	8 806	0,5%
<i>Dont postes sur poteau</i>	6 188	6 148	-0,6%
<i>Dont postes cabines hautes</i>	401	393	-2,0%
<i>Dont postes cabines basses</i>	164	163	-0,6%
<i>Dont autres postes</i>	2 010	2 102	4,6%

* 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	1 443 047	1 487 989	3,1%
Réseau torsadé	4 920 200	5 032 157	2,3%
Réseau aérien nu	1 666 708	1 528 296	-8,3%
<i>Dont fils nus de faibles sections</i>	839 409	758 781	-9,6%
Réseau total aérien	6 586 908	6 560 453	-0,4%
Total réseau BT	8 029 955	8 048 442	0,2%
Taux d'enfouissement BT	18,0%	18,5%	2,9%

DÉPARTS ALIMENTANT LA CONCESSION (CONCESSION)

	2016	2017
Longueur moyenne des 10 % des départs les plus longs (km)	85	84
Nombre moyen d'OMT* par départ HTA aérien	-	4

* 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	799	1 672	1 427
≥ 10 ans et < 20 ans	643	1 761	827
≥ 20 ans et < 30 ans	2 638	2 107	1 509
≥ 30 ans et < 40 ans	1 953	567	2 449
≥ 40 ans	1 659	1 942	2 594

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	43 825	54 275
Torsadé	0	0
Aérien nu	1 042	1 527
Total	44 867	55 802
Dont pour information		
<i>Extension</i>	4 433	4 338
<i>Renouvellement*</i>	9 560	14 353
<i>Renforcement</i>	30 874	37 111

* 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	9 820	14 485
Torsadé	11 184	13 914
Aérien nu	0	0
Total	21 004	28 399
Dont pour information		
<i>Extension</i>	7 916	8 802
<i>Renouvellement*</i>	9 172	8 171
<i>Renforcement</i>	3 916	11 426

* 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	2,7	3,5	30,2%
<i>Dont réseau aérien</i>	1,2	2,0	58,5%
<i>Dont réseau souterrain</i>	0,3	0,3	18,7%
Nombre d'incidents BT pour 100 km de réseau	6,6	6,7	1,6%
<i>Dont réseau aérien</i>	3,7	3,8	3,2%
<i>Dont réseau souterrain</i>	0,3	0,3	-18,0%
Nombre de coupures sur incident réseau	908	1 483	63,3%
<i>Longues (> à 3 min)</i>	738	811	9,9%
<i>Brèves (de 1 s à 3 min)</i>	170	672	295,3%

Les perturbations liées à des travaux sur le réseau

COUPURES POUR TRAVAUX (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de coupures pour travaux	1 095	791	-27,8%
<i>Nombre sur réseau BT</i>	440	214	-51,4%
<i>Nombre sur réseau HTA</i>	655	577	-11,9%
Temps moyen	27	18	-34,7%

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	150	221	47,3%
<i>Dont nombre de clients BT affectés par plus de 6 coupures longues suite à incident situé en amont du réseau BT</i>	-	-	-
Affectés par plus de 30 coupures brèves (de 1 s à 3 min), toutes causes confondues	-	1 123	-
Coupés pendant plus de 3 heures, en durée cumulée sur l'année, toutes causes confondues	21 356	21 158	-0,9%
<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>	12 205	14 059	15,2%
Coupés pendant plus de 6 heures consécutives, toutes causes confondues	4 886	4 398	-10,0%

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	1,1	1,1	5,8%
Fréquence des coupures brèves (de 1 s à 3 min), toutes causes confondues	0,9	3,6	316,8%

LES DÉPARTS EN CONTRAINTE DE TENSION

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

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

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

DÉPARTS EN CONTRAINTE DE TENSION (en %) (CONCESSION)		
	2016	2017
Taux de départs BT > 10 %	1,2%	1,0%
Taux de départs HTA > 5 %	1,7%	2,1%

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 $\leq$ à 36 kVA	922	827	-10,3%
<i>Dont raccordements BT individuels sans adaptation de réseau</i>	859	755	-12,1%
<i>Dont raccordements BT collectifs sans adaptation de réseau</i>	6	3	-50,0%
<i>Dont raccordements BT individuels et collectifs avec adaptation de réseau</i>	57	69	21,1%
En BT et de puissance comprise entre 36 et 250 kVA	27	38	40,7%
En HTA	5	1	-80,0%
Nombre total des raccordements neuf réalisés	954	866	-9,2%

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 $\leq$ 36 kVA	57	55	-4,3%

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 ≤ 36 KVA (sans adaptation de réseau) (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Taux de devis envoyés dans les délais	73,7%	71,4%	-3,1%
Délai moyen d'envoi du devis (en jours calendaires)	36	41	13,7%

PRODUCTEURS BT DE PUISSANCE ≤ 36 KVA (sans adaptation de réseau) (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Taux de devis envoyés dans les délais	73,1%	77,4%	5,9%
Délai moyen d'envoi du devis (en jours calendaires)	54	18	-66,4%

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	104	116	11,5%
Raccordements avec adaptation de réseau	15	14	-6,7%



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

Communes	Libellé de l'Affaire	Montant investi par Enedis (en k€)
BARCELONNE-DU-GERS (32), DUHORT-BACHEN (40)	RACCORDEMENT PV	97,49
L'ISLE-JOURDAIN (32)	Raccordement LOTISSEMENT EN BLADE	54,14
L'ISLE-JOURDAIN (32)	Raccordement LOTISSEMENT EMBETPEOU/	42,74
SABAILLAN (32)	RACCORDEMENT PV	41,53
BERAUT (32), CONDOM (32)	RACCORDEMENT PV	39,99
PELLEFIGUE (32)	RACCORDEMENT producteur	39,44
LAGRAULET-DU-GERS (32)	RACCORDEMENT PV	38,96
AUCH (32)	RACCORDEMENT Residence EMBAQUES	38,37
SIMORRE (32)	RACCORDEMENT PV	33,9
CAUPENNE-D'ARMAGNAC (32)	RACCORDEMENT PV	33,33
MIELAN (32)	RACCORDEMENT PV	32,44
BEZUES-BAJON (32)	RACCORDEMENT PV	31,24
ENCAUSSE (32)	RACCORDEMENT PV	29,88
MONFORT (32)	RACCORDEMENT PV	29,72
TERRAUBE (32)	RACCORDEMENT PV	29,53
BARCELONNE-DU-GERS (32)	PCT/ DESSERTTE BT ZAC BASSIA	28,7
EAUZE (32)	RACCORDEMENT PV	28,05
CLERMONT-POUYGUILLES (32)	RACCORDEMENT PV	27,64
JU-BELLOC (32)	RACCORDEMENT PV	27,31
L'ISLE-JOURDAIN (32)	RACCORDEMENT College	27,25
GIMBREDE (32)	RACCORDEMENT PV	26,98

Communes	Libellé de l'Affaire	Montant Concession (en k€)
L'ISLE-JOURDAIN (32)	Raccordement Lotissement Hameau d'ENGIRETTE	26,62
SAINT-MAUR (32)	RACCORDEMENT PV	26,15
L'ISLE-JOURDAIN (32)	Raccordement LOTISSEMENTOPH GERS	25,96
CASTILLON-DEBATS (32)	RACCORDEMENT PV	25,72
MONTIES (32)	RACCORDEMENT PV	23,82
EAUZE (32)	Raccordement Residence P69"Vert Galant"	23,33
POUYDRAGUIN (32)	RACCORDEMENT PV	22,48
PESSOULENS (32)	RACCORDEMENT PV	22,41
MONTAUT (32)	RACCORDEMENT PV	22,36
SEMPESSERRE (32)	RACCORDEMENT PV	22,26
LOUBERSAN (32)	RACCORDEMENT PV	21,47
PERCHEDE (32)	RACCORDEMENT PV	21,04
SAINT-PUY (32)	RACCORDEMENT PV	20,04

2.2. Les travaux au service de la performance du réseau

Communes	Libellé de l'Affaire	Montant investi par Enedis (en k€)
CONDOM (32)	Poste source CONDOM : mise en place de la conduite numérique	992,2
PROJAN (32), VIELLA (32)	Restructuration Départ VIELLA Poste source RISCLE	737,02
CONDOM (32)	Poste source CONDOM : Réhabilitation du poste	667,96
AUCH (32)	Poste source JALIS : création	481,89
IDRAC-RESPAILLES (32), MONCASSIN (32), SAINT-MEDARD (32)	Restructuration Départ BELLOC Poste source MIRANDE	346,48
AUX-AUSSAT (32), MIELAN (32)	Restructuration Départ MIELAN Poste source LAGUIAN	309,3
BARRAN (32)	Restructuration Départ BARRAN Poste source MIRANDE	278,92
AUCH (32), PAVIE (32)	Poste source JALIS : création des 7 départs HTA	249,26

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

Communes	Libellé de l'Affaire	Montant investi par Enedis (en k€)
BLAZIERT (32), TERRAUBE (32)	Bouclage départs HTA St Puy et Romieu	209,42
CASTELNAU-D'AUZAN (32), EAUZE (32)	Restructuration Départ BARBOTAN Poste source BRETAGNE	167,56
PANASSAC (32), SAMARAN (32)	Restructuration Départ CHELAN	148,13
CASTELNAU-BARBARENS (32)	PDV départ CASTELNAU Poste source Sémézies	111,99
FLEURANCE (32)	PDV aval AC3T BOUSQUE vers IA T38 départ	102,77
ESTAMPES (32), LAGUIAN-MAZOUS (32)	Dédoublément départ ESTAMPURES Poste source LAGUIAN	86,97
AUCH (32)	CPI HTA - Auch	83,99
SAUVETERRE (32)	Départ SAMATAN Poste source LAGUIAN	82,43
LECTOURE (32)	Renouvellement Poste CHAROLLES	80,3
MORMES (32)	PDV départ PERCHEDE poste source Midour	78,66
EAUZE (32)	Restructuration départ BARBOTAN Poste source BRETAGNE	71,49
PESSAN (32)	Restructuration départ PESSAN d'AUCH	68,89
EAUZE (32), NOULENS (32)	Restructuration départ NOULENS	67,66
MONTEGUT-ARROS (32), VILLECOMTAL-SUR-ARROS (32)	Restructuration départ MONTEGUT	65,47
BARRAN (32)	PDV - Départ BARRAN poste source MIRANDE	62,91
LUPPE-VIOLLES (32)	PDV 2017 départ LE HOUGA poste source MIDOUR	62,2
MONTESTRUC-SUR-GERES (32)	PDV sur la dérivation aval IA M017 (lot	61,89
BARRAN (32)	PDV départ BARRAN poste source MIRANDE	61,64
LECTOURE (32)	Renouvellement Poste COTE DE ST GENY	60,12
CONDOM (32)	PDV	56,88
VIC-FEZENSAC (32)	Renforcement Poste P10 à VIC-FEZENSAC	54,88
NOGARO (32)	PDV départ AVERON	54,03
MONGUILHEM (32)	PDV	51,85

Communes	Libellé de l'Affaire	Montant investi par Enedis (en k€)
AUCH (32)	CPI HTA AUCH départ BARRAN	51,25
AVERON-BERGELLE (32)	PDV départ AVERON	50,88
SAINT-PUY (32), LA SAUVETAT (32)	Renforcement BT P40 SALETTE A ST PUY	48,15
BAZIAN (32)	PDV départ	47,28
MONTESTRUC-SUR-GERS (32)	Contrainte chute de Tension MONTESTRUC	45,88
DURBAN (32)	PDV	44,48
SAINTE-RADEGONDE (32)	PDV départ TERRAUBE	43,7
GARRAVET (32)	Restructuration - Départ Samatan poste source Isle en Dodon	43,26
LAMOTHE-GOAS (32)	PDV départ	43
CASTELNAU-D'AUZAN (32)	Restructuration depart BARBOTAN poste source BRETAGNE	41,32
LE HOUGA (32)	PDV départ LE HOUGA poste source MIDOUR	40,89
ESCORNEBOEUF (32)	Bouclage départs HTA GIMONC0008_ GIMONC0030	40,08
CAZAUBON (32)	Renforcement BT Poste P16 TUSTOC	39,87
MIRANDE (32)	CPI HTA départ Mirande	38,56
CONDOM (32)	PDV départ Rive gauche CONDOM	36,26
AUCH (32)	CPI - Départ Hopital	35,41
CAUPENNE-D'ARMAGNAC (32)	PDV départ MORMES Poste source MIDOUR	34,4
AUCH (32)	PDV départ PESSAN poste source AUCH	34
CAILLAVET (32)	PDV	32,98
CONDOM (32)	Renforcement P21 à CONDOM	31,02

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

Communes	Libellé de l'Affaire	Montant investi par Enedis (en k€)
EAUZE (32), MANCIET (32)	départ NOULENS de BRETAGNE - Bouclage	30,22
BARRAN (32)	PDV - Départ Barran -	30,03
SEREMPUY (32)	Remplacement poste P1 à SEREMPUY	29,07
FLEURANCE (32)	poste source FLEURANCE Séparation TG-UA	28,73
SAINT-ARAILLES (32)	PDV	28,28
DEMU (32)	Restructuration HTA et BT	27,56
MIRANDE (32)	Renouvellement poste	27,51
GAVARRET-SUR-AULOUSTE (32)	PDV départ MONTESTRUC	26,72
CONDOM (32)	Renforcement P41 a CONDOM	26,52
ROZES (32)	Renforcement P2 a ROZES	26,34
LAMOTHE-GOAS (32)	PDV départ TERRAUBE Poste Source FLEURANCE	25,49
VIC-FEZENSAC (32)	Renforcement réseau bt nu cuivre P1	24,89
AVERON-BERGELLE (32)	PDV départ AVERON	24,86
MONTAUT (32)	Remplacement tableau AC4T LEPOUT sur Depart DUFFORT	23,54
RIGUEPEU (32)	PDV départ ST ARRAILLES Poste Source VIC FEZENSAC	23,48
AUTERIVE (32)	PDV Départ PESSAN poste source AUCH	23,13
BARRAN (32)	PDV Départ Barran	23
EAUZE (32)	Renforcement BT P67 LA BACHE	22,45
AUCH (32)	Renforcement P126 a AUCH	22,25
TIRENT-PONTEJAC (32)	BEDACHAN- création AC3M et dépose IACM	22,12
LOMBEZ (32), MONTADET (32)	Restructuration départ SAMATAN Poste source Isle en Dodon	21,59
FLEURANCE (32)	PDV - départ TERRAUBE Poste Source Fleurance	20,98
LAUJUZAN (32)	Restructuration départ Mormes Poste source MIDOUR	20,77

2.3. Les travaux liés aux exigences environnementales et réglementaires

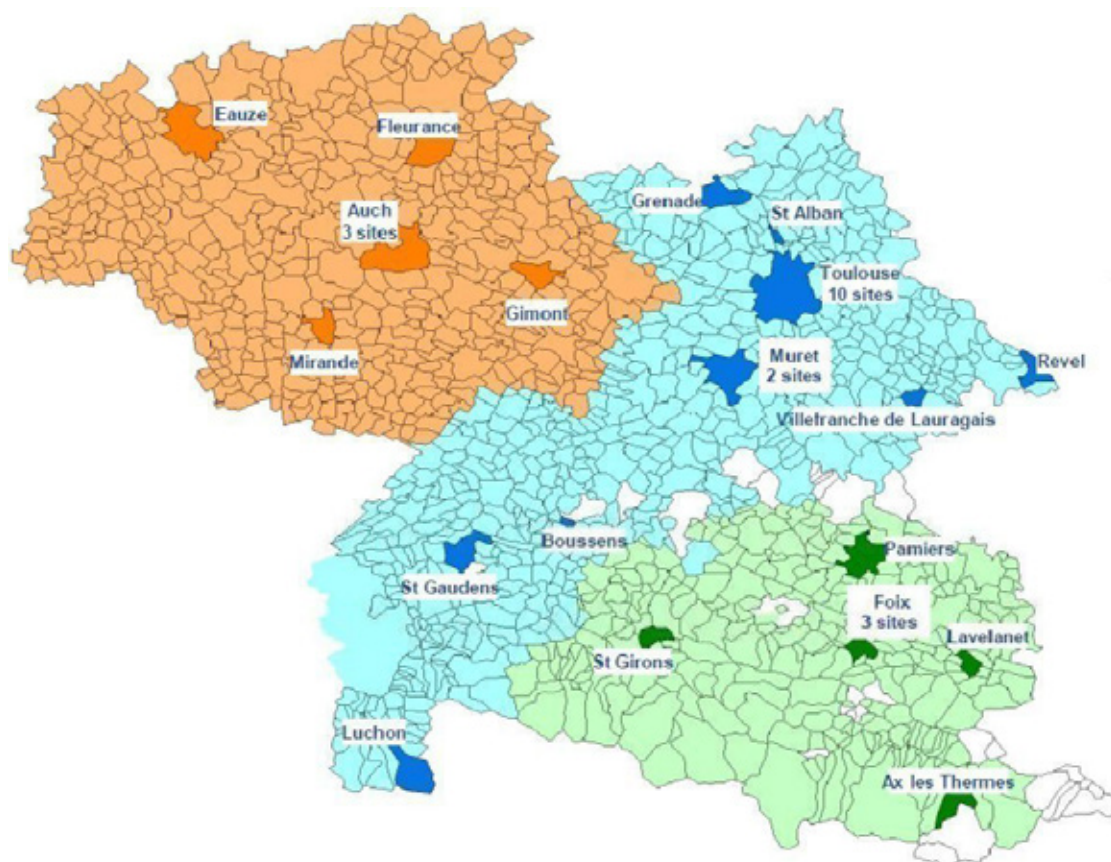
Communes	Libellé de l'Affaire	Montant Investi par Enedis (en k€)
CONDOM (32)	MALTEN sur les départs du PS	174,22
AUCH (32)	AMELIORATION TERRES 2017 DEPT32	167,75
CONDOM (32)	MALTEN TR311	162,26
AUCH (32)	A8/ ESTHETIQUE BT R. BELLEFORT	122,33
GIMONT (32)	Deplacement Travaux RN 124-GIMONT	122,24
RISCLE (32)	Deplacement HTA 20 KV POUR PIVOT	101
VIC-FEZENSAC (32)	PS VIC - départ St Jean -Securisation	76,68
AUCH (32)	MALTEN PS JALIS PARAFOUDRE	63,76
L'ISLE-JOURDAIN (32)	Deplacement LIEU-DIT GUERRE	50,93
NOGARO (32)	MIDOUR MALTEN TR311 & TR313	47,92
CONDOM (32)	MALTEN AU PS DE CONDOM - HTA EXPLOIT	32,61
CONDOM (32)	MALTEN AU PS DE CONDOM - HTA TST	32,42
DEMU (32)	Deplacement HTA/RTE/VIC FEZENSAC	28,79
LECTOURE (32)	A8/ ESTHETIQUE BT BD. J. JAURES ET MIDI	25,45
L'ISLE-JOURDAIN (32)	A8/ESTHETIQUE BT ROUTE D'EMPEAUX	23,61
POLASTRON (32)	SECURITE BT/P1 a POLASTRON	22,95
VIC-FEZENSAC (32)	Deplacement HTA /VIC FEZENSAC	22,25
LABRIHE (32)	SECURITE BT /P27 à MAUVEZIN	22,13
NOILHAN (32)	Deplacement A SAINT PIERRE-NOILHAN	21,83
MOUCHAN (32)	SECURITE BT/ P11 à MOUCHAN	20,11

3. Vos interlocuteurs chez Enedis

Vos interlocuteurs	Fonction	Coordonnées téléphoniques	Courriel
CASAUX Matthieu	Directeur Régional Midi Pyrénées Sud	05 62 88 15 00	matthieu.casaux@enedis.fr
BRESSON Christian	Directeur Territorial Gers	05 62 60 37 02	christian.bresson@enedis.fr
DUPUY Jean-Marc	Interlocuteur Privilégié Autorité concédante et collectivités locales	05 62 60 37 25	jean-marc.dupuy@enedis.fr
CONESA Robert	Interlocuteur Privilégié collectivités locales	05 62 60 37 81	robert.conesa@enedis.fr

L'ORGANISATION RÉGIONALE ET TERRITORIALE D'ENEDIS

La Direction Régionale Midi-Pyrénées Sud regroupe trois départements, la Haute-Garonne, l'Ariège et le Gers. Monsieur Matthieu CASAUX est le Directeur Régional de l'unité depuis juin 2017.





Sous l'autorité du Directeur Territorial, dans le Gers, deux interlocuteurs privilégiés garantissent la relation avec les institutions et les collectivités du département. Sur l'année 2017 plus de 200 visites auprès des communes ont été effectuées, afin d'accompagner au quotidien les collectivités dans la mise en œuvre de leurs projets dans les territoires.

Le Directeur Territorial est très impliqué dans la relation qu'entretiennent le SDEG et Enedis en lien avec le contrat de concession, tant sur l'évolution contractuelle que sur sa mise en œuvre opérationnelle. Il est appuyé dans son action par les Interlocuteurs Privilégiés dans les relations du quotidien.



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	114
1.1. Les faits marquants 2017	114
1.2. Les perspectives et enjeux pour 2018	121
2. Les clients de la concession	126
2.1. Les tarifs réglementés de vente	126
2.2. Les caractéristiques des clients de la concession	131
3. La qualité du service rendu aux clients	134
3.1. La satisfaction des clients	134
3.2. Les conditions générales de vente	138
3.3. La relation avec les clients, humaine et numérique	140
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	160
4.1. L'aide au paiement des factures	160
4.2. L'accompagnement des clients démunis	163
4.3. La prévention par des actions en faveur de la maîtrise de l'énergie et de l'amélioration de l'habitat	168
4.4. Les actions locales de médiation sociale et de solidarité réalisées par EDF	171
5. Les éléments financiers de la concession	172
5.1. Le chiffre d'affaires	172
5.2. Les coûts commerciaux	173

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



Pour la 5^{ème} année consécutive, EDF Commerce Sud-Ouest a participé à la semaine de la Relation Client, du 2 au 6 octobre 2017. Certains de nos sites de la direction des CRC Particuliers ont ouvert leurs portes pour faire découvrir leurs métiers à un large public : clients et étudiants.

- Un atelier d'idéation à Pau pour « imaginer la Relation Client idéale avec EDF ».
- Des « showroom » autour de 3 thématiques à

Anglet : économie d'énergie, Satisfaction ou Digital ... l'ensemble des actions mises en place dans chacun de ces domaines a pu être présenté aux clients présents

- Le site de Muret s'est penché sur ce que nos clients attendent de nous à savoir une « relation privilégiée et simplifiée » au travers d'ateliers d'idéation

Ce sont 26 clients qui ont pu ainsi s'exprimer en toute transparence sur les attentes, besoins et parfois incompréhensions :

- « *je ne savais pas que vous faisiez autant de choses pour garantir notre satisfaction* »
- « *en tout cas, ne devenez pas des marchands de tapis comme vos concurrents, c'est votre éthique qui fait la différence !* »
- « *j'ai vraiment découvert tout ce que je pouvais faire dans mon Espace Client : en arrivant à la maison, c'est sûr, je vais y aller !* »
- « *Au final je ne pensais pas passer 2h avec vous ! J'avais une contrainte à 18h et j'ai préféré rester car vraiment, j'ai appris beaucoup de choses* »



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.



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).

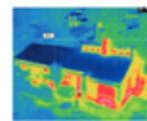
Le rapport 2016 du MNE est accessible sur le site de l'institution : www.energie-mediateur.fr/

ACTIONS D'EDF EN FAVEUR DE LA MAÎTRISE DE LA DEMANDE EN ÉNERGIE

ENVIRONNEMENT

Nuit de la Thermographie

Engagée dans une démarche éco-responsable en matière de maîtrise d'énergie, notre commune a participé le 26 janvier 2017 à une animation intitulée la Nuit de la Thermographie. Cette manifestation, initiée conjointement par la Communauté du Grand Tarbes et EDF a consisté, non seulement, à «thermographier», (visualiser par caméra thermique des éventuelles pertes de chaleur des habitations), 24 maisons individuelles dans notre commune mais aussi, à profiter des judicieux conseils des agents d'EDF afin de réaliser de substantielles économies d'énergie en adoptant de simples éco-gestes que vous pouvez (re)trouver sur : edf.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 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 ...).

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



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 Gourdellier, directeur du Marché des Clients Particuliers d'EDF.



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

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.

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

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

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).

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 ;

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

- 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.

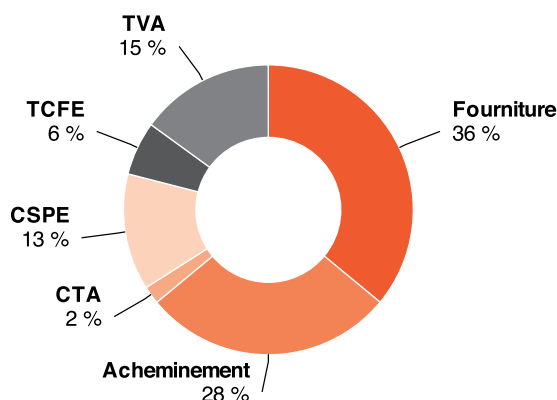
COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE

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.

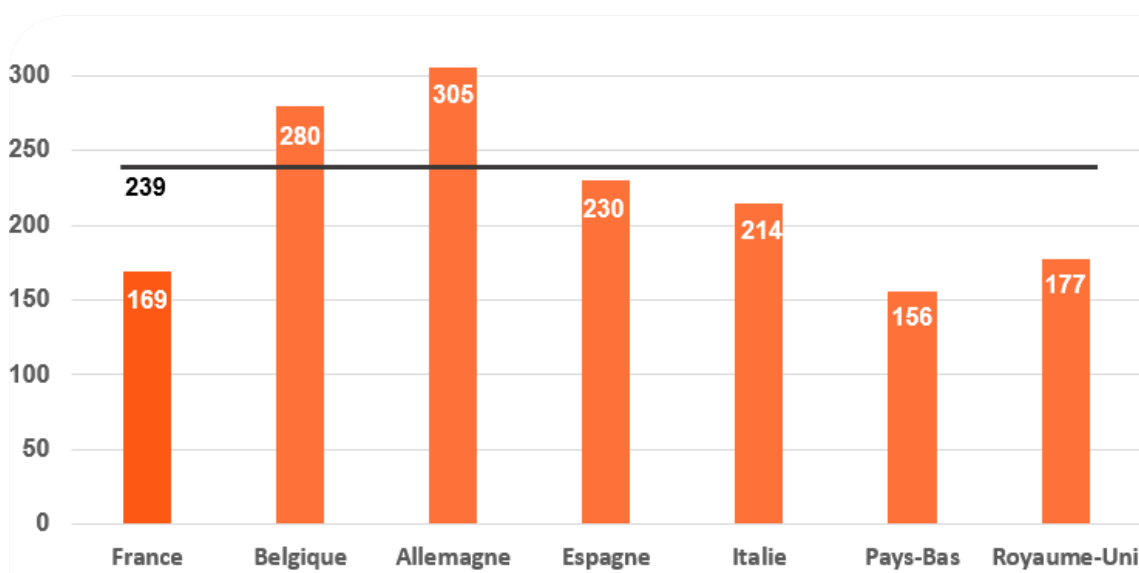
FACTURE MOYENNE TTC AU TARIF BLEU RÉSIDENTIEL



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*	106 070	103 476	-2,4%
Énergie facturée (en kWh)	653 457 726	647 932 847	-0,8%
Recettes (en €)	67 434 785	67 389 541	-0,1%

* 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	40 684	39 439	-3,1%
HP-HC	56 042	54 950	-1,9%
EJP TEMPO	7 830	7 582	-3,2%
Éclairage public	1 514	1 505	-0,6%
Total	106 070	103 476	-2,4%

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	156 891 178	153 737 136	-2,0%
HP-HC	414 255 916	415 653 684	0,3%
EJP TEMPO	68 266 002	65 390 250	-4,2%
Éclairage public	14 044 630	13 151 777	-6,4%
Total	653 457 726	647 932 847	-0,8%

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	3 551	-	-	3 551	-6,8%
6 kVA	17 026	17 157	-	34 183	-4,3%
9 kVA	6 225	20 408	453	27 086	-0,6%
12 kVA et plus	3 478	14 167	4 820	22 465	0,4%
Total	30 280	51 732	5 273	87 285	-2,1%

TARIF BLEU NON RÉSIDENTIEL Nombre de clients (CONCESSION 2017)

	Base	HP-HC	EJP TEMPO	Total	Variation vs. 2016
3 kVA	1 633	1	0	1 634	-8,4%
6 kVA	2 795	649	2	3 446	12,7%
9 kVA	1 749	713	91	2 553	-9,6%
12 kVA et plus	2 982	1 855	2 216	7 053	-8,8%
Total *	9 159	3 218	2 309	14 686	-4,6%

* 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	9 381	8 475	-9,7%
<i>Dont nombre de souscriptions sans interruption de fourniture</i>	4 925	4 011	-18,6%
Nombre de clients ayant résilié leur contrat	10 478	10 805	3,1%

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	18	14	-22,2%
Énergie facturée (en kWh)	423 056	320 309	-24,3%
Recettes (en €)	46 132	33 393	-27,6%

Clients au Tarif Vert

TARIF VERT (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients	68	64	-5,9%
Énergie facturée (en kWh)	2 330 025	2 141 975	-8,1%
Recettes (en €)	234 142	207 342	-11,4%

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).

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%

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

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 décideurs en matière d'énergie. Une répartition homogène des clients enquêtés a été respectée pour chacune des typologies : communes et intercommunalités, conseils régionaux et départementaux.

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

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

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.

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.

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.

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

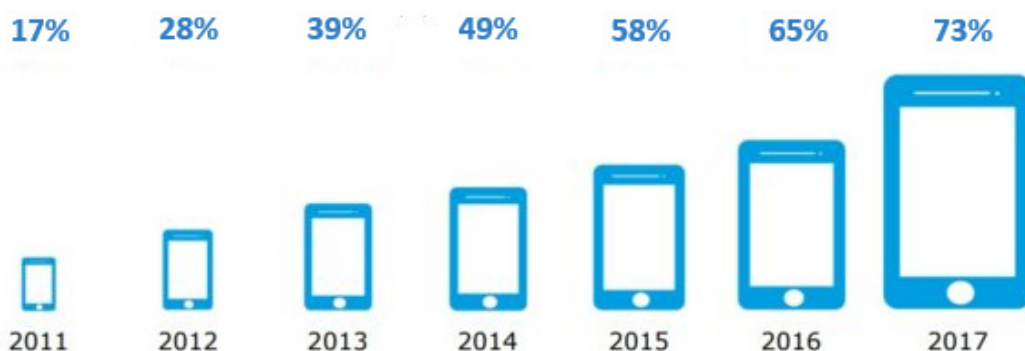
LE MODE DE VIE DES CLIENTS CHANGE, EDF S'Y ADAPTE POUR LEUR SIMPLIFIER LA VIE

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.

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 :

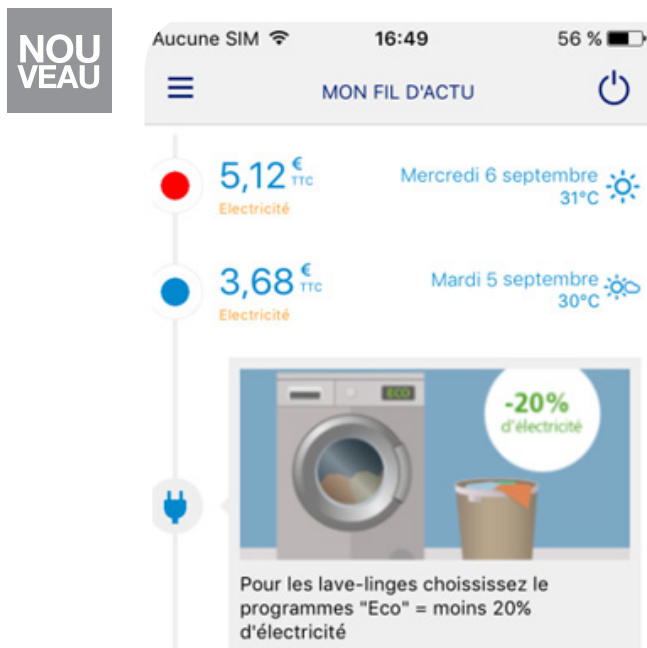
Grâce à cette application sur smartphone, les clients peuvent créer directement leur espace Client, payer leur facture, modifier leur RIB ou leurs données personnelles, transmettre leur relevé de consommation, obtenir un justificatif de domicile, émettre une réclamation. Les clients qui ont opté pour 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.

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



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.

#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

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.

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.

NOU
VEAU

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.

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

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%

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 régions 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.

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	10 414	8 827	-15,2%

« 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).

NOU
VEAU

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



La solution e.quilibre sur edf.fr :

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

LA SENSIBILISATION AUX ÉCO-GESTES

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

- sur 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.



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.electriscoré-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, Electriscoré 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.

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

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*	53 995	54 536	1,0%
Nombre de clients facturés bimestriellement	30 111	28 101	-6,7%

* 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	269 078	278 155	3,4%
Nombre de factures établies sur la base du relevé effectué par le client	35 170	31 802	-9,6%
Nombre de factures établies sur la base d'une téléopération sur compteur Linky*	5	15 769	-

* 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	16 719	20 086	20,1%

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*	2 639	2 493	-5,5%
Nombre de clients facturés bimestriellement	12 956	12 426	-4,1%

* 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	80 083	76 405	-4,6%
Nombre de factures établies sur la base du relevé effectué par le client	1 380	1 279	-7,3%
Nombre de factures établies sur la base d'une téléopération sur compteur Linky*	458	1 711	273,6%

* 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	174	72	-58,6%

**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	3 041	3 986	31,1%

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	34 477	32 930	-4,5%

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	352	329	-6,5%
Nombre de réductions de puissance effectuées pendant la période hivernale	329	285	-13,4%

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	3 170	2 401	-24,3%
Nombre de coupures effectives réalisées par le gestionnaire de réseau	522	439	-15,9%
Taux de coupures effectives par rapport à celles demandées (%)	16,5%	18,3%	11,0%

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	88	84	-4,5%

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	247	216	-12,6%

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.

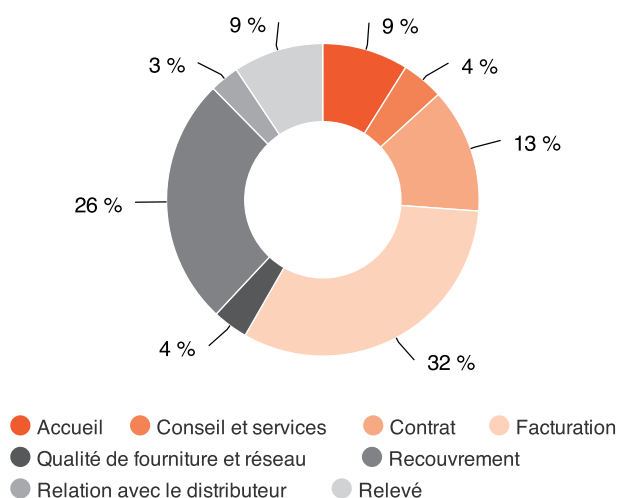
RÉCLAMATIONS ÉCRITES (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Courrier	755	733	-2,9%
Internet	491	907	84,7%

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	94,5%	95,1%	0,6%

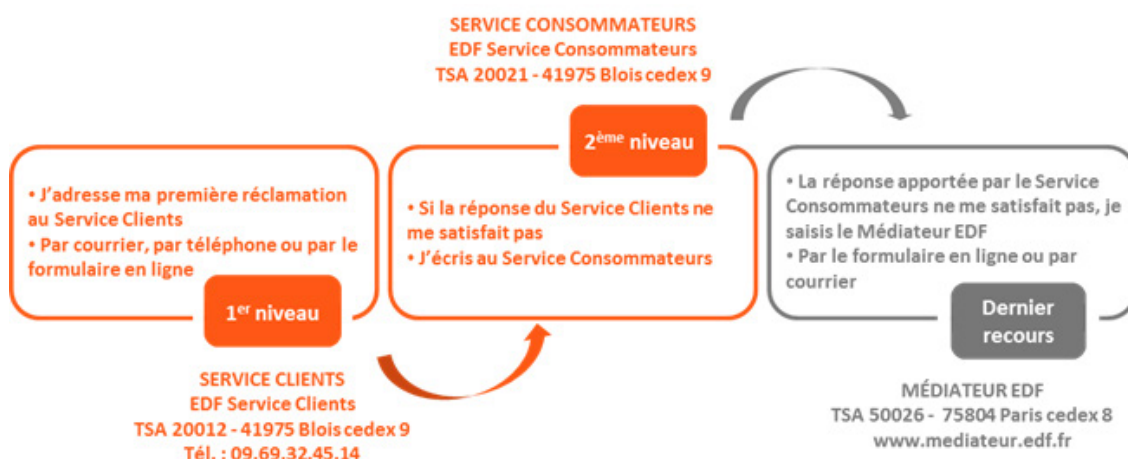
Le concessionnaire rend compte ci-après, au périmètre de la concession, de la répartition par motif des réclamations écrites.

RÉPARTITION PAR MOTIF DES RÉCLAMATIONS ÉCRITES POUR L'ANNÉE 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)

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	8 311	7 346	-11,6%

TPN – MOUVEMENTS SUR L'ANNÉE (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients entrés dans le TPN	2 391	1 592	-33,4%
Nombre de clients ayant quitté le TPN	2 446	2 555	4,5%

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 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.

PARTICIPATION EDF AU FSL (en €)			
	2016	2017	Variation (en %)
Département	126 000	136 000	7,9%

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.

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

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.



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.

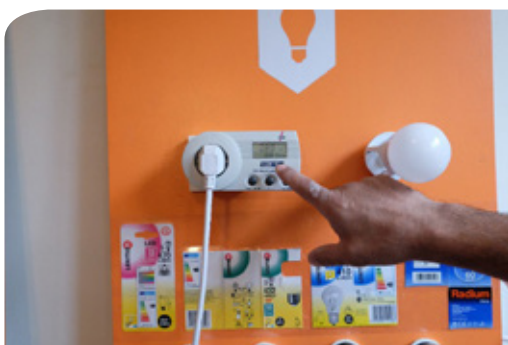
COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE



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

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

Pour mener à bien l'ensemble de ses actions en faveur des clients démunis, EDF mobilise quotidiennement des équipes Solidarité spécialement dédiées à la recherche de solutions en lien avec les services sociaux et les partenaires associatifs. Tous contribuent à la recherche de réponses adaptées aux besoins spécifiques des clients en situation de précarité. Ils sont en charge de l'animation des partenariats Solidarité au niveau local. Ils travaillent en étroite collaboration avec les élus locaux et les CCAS. L'action des travailleurs sociaux communaux s'avère fondamentale en termes d'accompagnement et de pédagogie auprès des ménages en difficulté en leur apportant des réponses personnalisées.

Les correspondants Solidarité assurent également des sessions d'information et de sensibilisation à la précarité énergétique.

En 2017, des travailleurs sociaux ont été formés à la politique solidarité d'EDF et à l'utilisation du portail solidarité (PASS). Le but de ces formations est de :

- Donner des explications sur la facturation, la politique de relance, les tarifs sociaux et les éco-gestes afin de mieux conseiller et aiguiller le plus rapidement possible les familles en situation de précarité énergétique.
- Leur mettre en main l'outil PASS : toutes les personnes formées reçoivent une information sur le n° d'accès spécifique qui leur est réservé.

Les Correspondants Solidarité d'EDF privilégient la formation de relais tels que les travailleurs sociaux, quel que soit leur organisme d'appartenance, pour augmenter la démultiplication des informations.

En plus de ce dispositif, le Correspondant Solidarité d'EDF a organisé des sessions d'information auprès des bénévoles pour les former à la Maîtrise de la Demande en Energie (MDE) et pouvoir ainsi en faire bénéficier toutes les personnes qu'ils pourront rencontrer dans le cadre de leur mission.

- Des rencontres tout au long de l'année avec les collectivités et associations TYPE .ADIL, centres sociaux où des échanges ont eu lieu sur différentes thématiques sur les éco-gestes/ la MDE/ les services digitaux

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	89 157	87 285	-2,1%
Énergie facturée (en kWh)	525 432 831	523 944 017	-0,3%
Recettes (en €)	53 648 750	54 113 952	0,9%

TARIF BLEU NON RÉSIDENTIEL (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients	16 913	16 191	-4,3%
Énergie facturée (en kWh)	128 024 895	123 988 830	-3,2%
Recettes (en €)	13 786 034	13 275 589	-3,7%

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*	3,383‰	3,443‰	1,8%
Au prorata du volume facturé**	4,008‰	4,137‰	3,2%
* 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*	5,130‰	5,163‰	0,7%
Au prorata du volume facturé**	4,585‰	4,833‰	5,4%
* 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	5 261	5 317	1,1%
Tarif Bleu non résidentiel	1 519	1 684	10,9%
Tarif Bleu Total	6 780	7 001	3,3%



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

- 1.** Les interlocuteurs pour l'autorité concédante et les acteurs de la solidarité **178**
- 2.** Les points de contact pour les clients **180**
- 3.** Glossaire **182**

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) SUD-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.



Séverine Holbach

Directeur Développement Territorial

06 15 71 75 70

severine.holbach@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).



GILLES DOR

Référent Concession

06 63 58 59 27

gilles.dor@edf.fr

1.2. Les interlocuteurs privilégiés des acteurs de la solidarité

La Direction Commerce porte les engagements d'EDF en matière de solidarité envers les populations les plus démunies. Elle maintient un dispositif spécifique pour l'accompagnement des clients en difficulté et la recherche des solutions les plus adaptées à leur situation. EDF collabore en ce sens avec les agents des collectivités territoriales intervenant dans le domaine de l'action sociale. L'action d'EDF s'appuie sur des pôles Solidarité régionaux composés de correspondants et conseillers Solidarité.

Le Correspondant Solidarité

Le Correspondant Solidarité anime une équipe de conseillers Solidarité en charge des demandes des travailleurs sociaux des communes, des conseils départementaux ou des associations partenaires d'EDF.



Soraya Djerbou

Correspondant Solidarité

0666392424

soraya.djerbou@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 0 810 810 116.

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>.

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.

Ils assurent un accueil personnalisé des clients sur les différents canaux (téléphone, courriel, courrier, Internet), traitent les demandes relatives aux contrats (mises en service, avenants, résiliations) et répondent aux demandes courantes relatives à la facture et au recouvrement.

Deux sites internet sont à la disposition des clients :

- <https://www.edf.fr/entreprises>
- <https://www.edf.fr/collectivites>

EDF met également à la disposition des clients un accueil téléphonique :

- Pour les entreprises et pros : **0 810 333 786**
- Pour les collectivités et bailleurs sociaux : **05 40 13 01 03**

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

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 DÉPARTEMENTAL D'ÉNERGIES DU GERS

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.

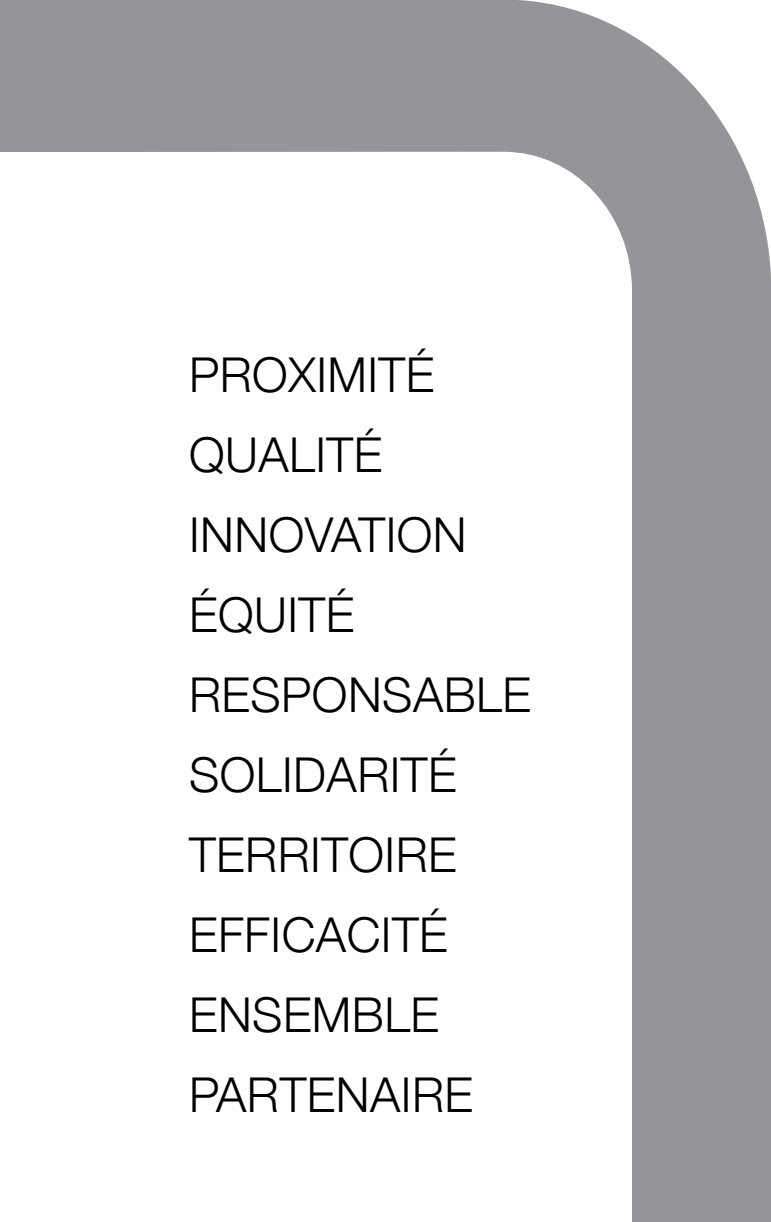
Date de création : juin 2018
Compte-rendu d'activité créé par la Solution Paddix® (www.paddix.com)
Réalisé par IDIX - www.idix.fr





Enedis

Société Anonyme à directoire et à conseil de surveillance
Tour Enedis - 34 place des Corolles
92079 Paris La Défense CEDEX - France
Capital de 270 037 000 euros - 444 608 442 R.C.S Nanterre
www.enedis.fr



PROXIMITÉ
QUALITÉ
INNOVATION
ÉQUITÉ
RESPONSABLE
SOLIDARITÉ
TERRITOIRE
EFFICACITÉ
ENSEMBLE
PARTENAIRE

EDF

Société Anonyme
22-30 avenue de Wagram
75382 Paris Cedex 08 - France
Capital de 1 463 719 402 euros - 552 081 317 R.C.S Paris
www.edf.fr