ENEDIS
L'ELECTRICITE EN RESEAU

Compte-rendu d'activité 2016

Syndicat intercommunal de suivi de la concession de distribution publique d'électricité du Pays des Trois Frontières

CONCESSION DE DISTRIBUTION PUBLIQUE D'ÉLECTRICITÉ

EDF

SOMMAIRE

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

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

Compte-rendu de l'activité d'Enedis sur votre territoire **14**

1. La présence d'Enedis sur votre territoire **16**
2. Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité **34**
3. La proximité avec les clients **48**
4. Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession **68**

Annexes au compte-rendu de l'activité d'Enedis **89**

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

1. Faits marquants 2016 et perspectives 2017 **106**
2. Les clients de la concession **118**
3. La qualité du service rendu aux clients **126**
4. La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF **152**
5. Les éléments financiers de la concession **166**

Annexes au compte-rendu de l'activité d'EDF **169**

Concernant la mission confiée à Enedis,

Frédérique LAVASTIEN Directrice Territoriale ENEDIS Moselle

2016 a été marquée pour Enedis par un changement de marque. ERDF est devenue Enedis.

Pour Enedis, ce changement de marque n'a, en aucune manière, modifié notre engagement et notre volonté d'être un service public de proximité pour l'ensemble de nos clients.

2016 est également l'année du déploiement des premiers compteurs Linky sur la Lorraine. Première brique du réseau communiquant, ce compteur s'inscrit pleinement dans les attentes liées à la loi de transition énergétique, permettant l'intégration des énergies renouvelables et le développement de la maitrise des consommations d'énergie pour l'ensemble des clients.

La concertation autour du déploiement de ce compteur va continuer en 2017 et démontre la volonté d'Enedis de travailler en toute transparence avec les collectivités locales et les autorités concédantes.

Notre marque a changé mais nos valeurs sont les mêmes : suivi de la qualité de fourniture, des travaux, des dossiers de raccordement, des projets d'aménagement...

Le compte-rendu annuel d'activité continue d'être, pour Enedis en Lorraine un temps fort d'échanges avec les Autorités Organisatrices de la Distribution d'Electricité. Il vous présente les informations chiffrées et commentées relatives à l'accomplissement des missions de concessionnaire du réseau de distribution mais évoque également l'essentiel des événements locaux qui ont rythmé cette année 2016.

En application de la loi NOTRe une nouvelle organisation territoriale se dessine progressivement. Elle va certainement donner lieu à la naissance de projets qui vont s'inscrire dans la mise en œuvre concrète de la loi de transition énergétique. TEPCV, mobilité douce, production d'énergie renouvelable, maitrise des consommations, autant de challenges qu'Enedis est prête à accompagner sur vos territoires.

Concernant la mission confiée à EDF,

En 2016, la satisfaction des clients se maintient encore à un haut niveau dans un contexte économique difficile pour un grand nombre de Français. Sur le marché des particuliers, ce sont 9 clients sur 10 qui se déclarent satisfaits de leur fournisseur EDF.

Nos clients reconnaissent la qualité du lien, à la fois numérique et humain, expert et bienveillant, que nous tissons jour après jour avec eux. Ces performances sont le fruit du travail quotidien de nos équipes, dont nos 5 000 conseillers et experts des Centres Relation Clients, tous implantés en France, qui fonctionnent en maillage national au profit de toutes les concessions.

La solution digitale d'EDF e.quilibre, qui aide les clients à mieux comprendre et à agir sur leur consommation d'électricité, continue à rencontrer un franc succès avec un million de souscriptions depuis le lancement. Des fonctionnalités supplémentaires sont maintenant proposées pour les clients équipés du compteur Linky™.

Pour accompagner les clients les plus fragiles, le concessionnaire EDF a noué des partenariats sur votre territoire avec les services sociaux des collectivités compétentes, les associations et structures de médiation sociale pour venir en aide aux personnes en difficulté. A titre d'exemple, EDF a organisé une première, la rencontre de 50 représentants des Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) des 10 départements du Grand Est à Verdun : une journée riche en informations et partage.

Le CRAC 2016 est désormais recentré sur les sites de puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA. Pour améliorer la qualité de votre information sur ce nouveau périmètre, l'accent a été mis sur les données du Tarif Bleu en essayant de mieux distinguer notamment les clients résidentiels et non résidentiels.

Je vous souhaite une bonne lecture et reste à votre disposition pour évoquer la vie de votre territoire et la fourniture d'électricité à ses habitants.

Samia HENRY
Directrice
Développement
Territorial
Lorraine

Un service public, deux missions

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

CES DEUX MISSIONS CONSTITUTIVES DU SERVICE CONCÉDÉ SONT :

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

Enedis est responsable de la continuité et la qualité de la desserte en développant, exploitant, et entretenant le réseau public de distribution. Enedis garantit l'accès et le raccordement au réseau public de distribution de l'ensemble des utilisateurs du réseau, dans des conditions non discriminatoires.
Ces activités sont financées par le Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité (TURPE) qui constitue l'essentiel des recettes du distributeur (à plus de 90%).
Le TURPE est fixé par la Commission de régulation de l'énergie (CRE) en accord avec les orientations de politique énergétique définies par le Gouvernement. Ce tarif est unique sur l'ensemble du territoire national, conformément au principe d'égalité de traitement inscrit dans le code de l'énergie et garantit une cohésion sociale et territoriale.

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

EDF assure la fourniture d'électricité aux clients raccordés au réseau de distribution de la concession, bénéficiant des tarifs réglementés de vente (TRV).
Depuis le 1er janvier 2016, seuls les sites de puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA peuvent bénéficier des tarifs réglementés, en application de la loi du 7 décembre 2010 (loi NOME) qui a supprimé les tarifs réglementés au 31 décembre 2015 pour les sites de puissance souscrite supérieure à 36 kVA.
Les tarifs réglementés de vente présentent pour les clients quatre caractéristiques majeures :

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

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

Au niveau national

L'alimentation en électricité de la concession est assurée par l'ensemble du système électrique national dans lequel l'offre et la demande sont équilibrées à tout instant. La réalisation de cet équilibre s'appuie sur une programmation à long terme des investissements de production et sur un développement rationnel du réseau public de transport géré par RTE (Réseau de Transport d'Électricité), conforté par des interconnexions avec les pays voisins.
Situés à la charnière entre le réseau de transport et le réseau de distribution, les postes sources, propriété de RTE et d'Enedis, chacun pour la partie des installations qu'il exploite, jouent un rôle clé dans la qualité et la continuité de l'alimentation électrique des concessions de distribution.
Enedis et EDF bénéficient, au même titre que les Entreprises Locales de Distribution (ELD), d'un monopole légal dans leur zone de desserte, pour respectivement l'exploitation et le développement des réseaux publics de distribution d'électricité, et la fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente (TRV). Ces missions s'effectuent dans le cadre d'une péréquation tarifaire et d'une régulation nationale sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie (CRE).

Au niveau local

Enedis et EDF exercent leurs missions dans les conditions fixées par la loi et le contrat de concession signé avec chaque autorité concédante pour son territoire. Le contrat de concession fixe notamment le périmètre de la concession, définit le service concédé, la redevance de concession, la répartition éventuelle de la maîtrise d'ouvrage des travaux sur le réseau concédé entre l'autorité concédante et le concessionnaire et la durée de la concession. Il traite également des relations du concessionnaire avec les usagers du service, fixées pour l'essentiel, s'agissant de la mission de fourniture aux TRV, par les conditions générales de vente (CGV) d'EDF annexées au contrat de concession. Ce dernier prévoit le contrôle par l'autorité concédante des missions concédées et la production d'un Compte-Rendu annuel d'Activité (CRAC) établi par Enedis et EDF, chacun pour sa mission.
Le présent document constitue, au titre de l'exercice 2016, ce compte-rendu d'activité. Il présente les temps forts de l'année écoulée, ainsi que des informations chiffrées relatives audit exercice.
Le dispositif contractuel s'insère dans un secteur de l'énergie qui évolue. Enedis et EDF ont poursuivi en 2016 leurs travaux avec la Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies (FNCCR) et France Urbaine, en vue de l'élaboration d'un nouveau modèle de cahier des charges de concession, pour une relation contractuelle modernisée garantissant la qualité du service concédé et adaptée aux enjeux de la transition énergétique.

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

Organisation d'Enedis

L'activité de distribution publique d'électricité confiée à Enedis dans sa zone de desserte s'exerce dans le contexte technique d'interconnexion des réseaux qui constitue le seul moyen d'assurer une continuité satisfaisante du service de distribution.
La législation, la recherche d'efficacité et de la satisfaction de ses clients, ainsi que la préparation de l'avenir (à titre d'illustration, le déploiement du compteur Linky) conduisent Enedis à adapter en permanence son organisation opérationnelle.
Ainsi, après la rationalisation de l'exercice des activités électriques et gazières opérée en 1946 par la loi de nationalisation, les principes sous-tendant la gestion du service public de l'électricité sont ceux d'égalité, de continuité et d'adaptabilité, et ce, dans les meilleures conditions de sécurité, de qualité, de coût, de prix et d'efficacité économique, sociale et énergétique.
La législation communautaire et nationale impose à Enedis de se comporter en gestionnaire de réseau efficace (cf. TURPE).
De fait, Enedis s'est structurée depuis 2012 autour de 25 Directions Régionales ancrées dans les territoires, au plus près de leurs clients et des autorités concédantes.
Afin de renforcer cette proximité et cette légitimité issue de la relation avec chaque autorité concédante, le Directoire d'Enedis a décidé, à compter du 1er 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
Frédérique LAVA-STIEN	Directrice Territoriale	06 66 22 40 59
Benoit OSTER	Chef d'agence	06 60 93 63 63

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

Organisation d'EDF

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

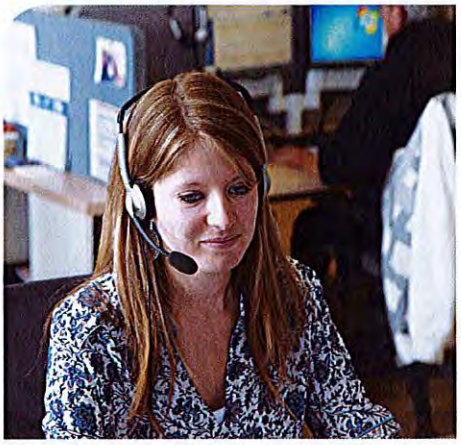
La Direction Commerce recouvre deux directions de marchés :

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

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

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

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



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

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

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

VOS INTERLOCUTEURS CHEZ EDF

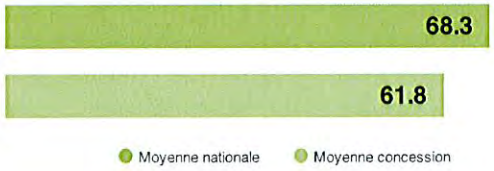
Vos interlocuteurs	Fonction	Téléphone
Samia Henry	Directrice Territoriale Développement Lorraine	06 20 67 53 02
Sylvie Urvoy	Référent Concessions	06 74 93 19 76

LES CHIFFRES CLÉS DE LA CONCESSION

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

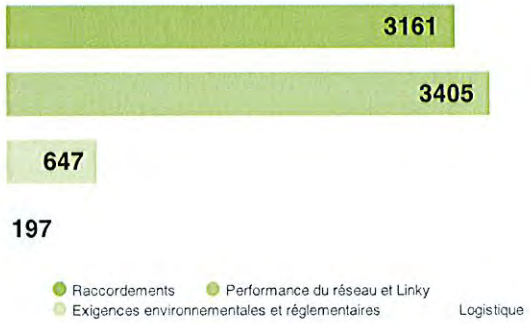
La qualité de desserte
Critère B hors RTE (en min)

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

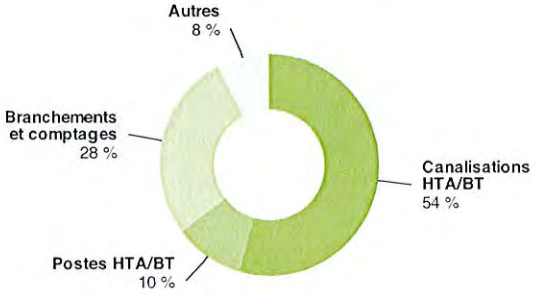


Les investissements et le patrimoine

INVESTISSEMENTS ENEDIS SUR LA CONCESSION *(k€)*

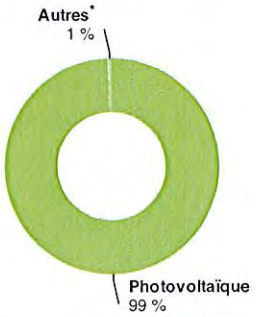


VALEUR NETTE COMPTABLE DES OUVRAGES



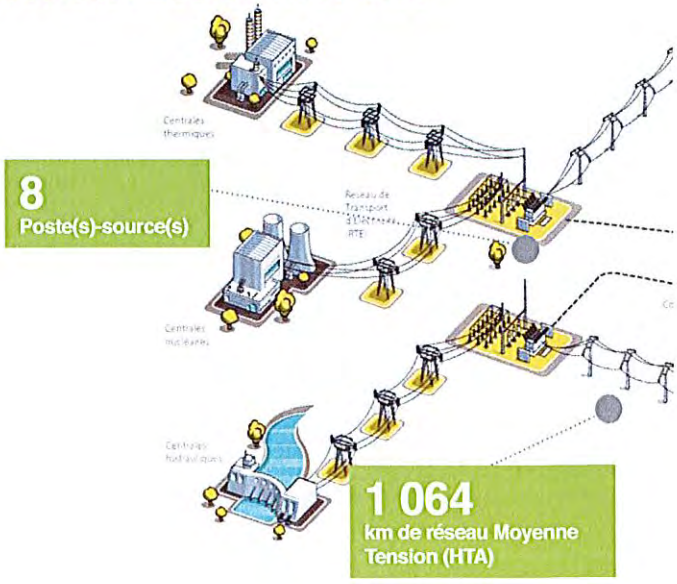
Les producteurs sur la concession

RÉPARTITION DU NOMBRE DE PRODUCTEURS



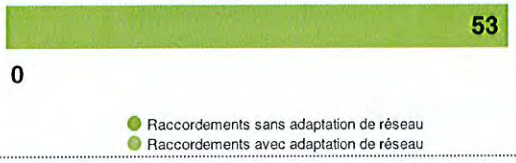
* Producteurs d'énergie d'origine éolienne, hydraulique, cogénération, biomasse.

Réseau de distribution publique d'électricité : **Les chiffres clés**



Raccordements à la concession

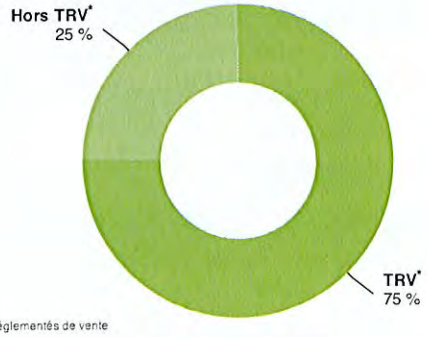
RÉPARTITION DES RACCORDEMENTS D'INSTALLATIONS DE PRODUCTION NEUVES RÉALISÉS



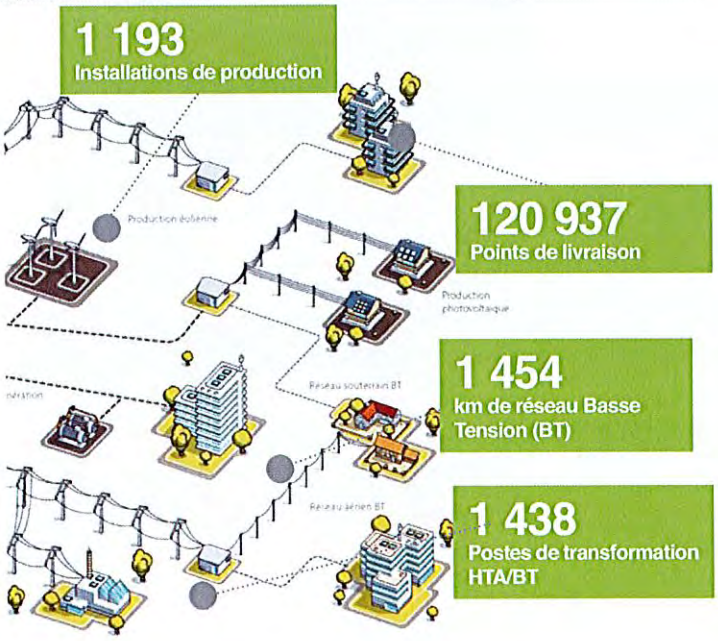
RÉPARTITION DES RACCORDEMENTS D'INSTALLATIONS DE CONSOMMATION NEUVES RÉALISÉS

Nombre de consommateurs

RÉPARTITION DU NOMBRE DE CONSOMMATEURS



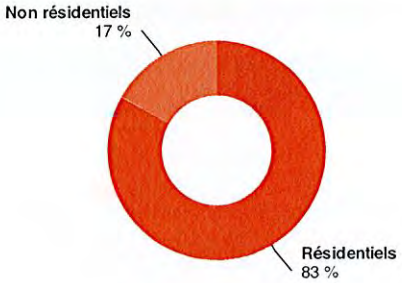
* Tarifs réglementés de vente



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

7 973 (9,9%)

RÉSILIATIONS DANS L'ANNÉE TARIF BLEU RÉSIDENTIEL

10 358 (12,8%)

La mensualisation

CLIENTS MENSUALISÉS TARIF BLEU RÉSIDENTIEL

58 449 (72,5%)

La facturation électronique

CLIENTS BÉNÉFICIANT DE LA FACTURATION ÉLECTRONIQUE TARIF BLEU RÉSIDENTIEL

14 903 (18,5%)

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

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

LES INSTALLATIONS DE PRODUCTION RACCORDÉES AU RÉSEAU PUBLIC

INSTALLATIONS DE PRODUCTION À FIN 2016 (CONCESSION)

	Nombre	Puissance délivrée*
Total	**1 193**	s
dont producteurs d'énergie électrique d'origine photovoltaïque	**1 187**	4 888
dont producteurs d'énergie électrique d'origine éolienne	**0**	0
dont producteurs d'énergie électrique d'origine hydraulique	**2**	s
dont autres (biomasse, biogaz, cogénération...)	**4**	10 914

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

LES CONSOMMATEURS RACCORDÉS AU RÉSEAU PUBLIC

TOTAL DES CLIENTS (CONCESSION)

	2015	2016	Variation *(en %)*
Nombre de clients	119 306	**120 937**	**1,4%**
Énergie acheminée *(en kWh)*	962 263 399	**951 511 724**	**-1,1%**
Recettes d'acheminement *(en €)*	36 483 854	**36 781 649**	**0,8%**

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

	2015	2016	Variation *(en %)*
Nombre de clients	118 112	**119 729**	**1,4%**
Énergie acheminée *(en kWh)*	616 035 367	**615 606 681**	**-0,1%**
Recettes d'acheminement *(en €)*	27 446 333	**27 679 316**	**0,8%**

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

	2015	2016	Variation *(en %)*
Nombre de clients	953	**972**	**2,0%**
Énergie acheminée *(en kWh)*	108 086 040	**110 759 574**	**2,5%**
Recettes d'acheminement *(en €)*	4 562 039	**4 708 070**	**3,2%**

TOTAL DES CLIENTS HTA (CONCESSION)

	2015	2016	Variation *(en %)*
Nombre de clients	241	**236**	**-2,1%**
Énergie acheminée *(en kWh)*	238 141 992	**225 145 469**	**-5,5%**
Recettes d'acheminement *(en €)*	4 475 482	**4 394 264**	**-1,8%**

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

L'année 2016 est le premier exercice rendant compte des tarifs réglementés de vente sur leur nouveau périmètre : sites de puissance inférieure ou égale à 36 kVA. La très grande majorité des sites en concession sont au tarif Bleu. Quelques sites de puissance inférieure ou égale à 36 kVA subsistent au tarif Jaune ou Vert *(cf. 2)*.
Les recettes sont exprimées dans les tableaux ci-dessous hors contributions (CTA, CSPE) et hors taxes (TCFE, TVA).
Le sigle 's' remplace le cas échéant la valeur afin de protéger les données des clients.

TARIF BLEU (CONCESSION)

	2015	2016	Variation *(en %)*
Nombre de clients	93 395	**91 385**	**-2,2%**
Énergie facturée *(en kWh)*	501 522 317	**496 693 863**	**-1,0%**
Recettes *(en €)*	49 521 166	**48 775 684**	**-1,5%**

TARIF BLEU RÉSIDENTIEL (CONCESSION)

	2015	2016	Variation *(en %)*
Nombre de clients	82 348	**80 658**	**-2,1%**
Énergie facturée *(en kWh)*	420 079 675	**413 042 145**	**-1,7%**
Recettes *(en €)*	41 054 437	**40 152 811**	**-2,2%**

TARIF BLEU NON RÉSIDENTIEL (CONCESSION)

	2015	2016	Variation *(en %)*
Nombre de clients	11 047	**10 727**	**-2,9%**
Énergie facturée *(en kWh)*	81 442 642	**83 651 718**	**2,7%**
Recettes *(en €)*	8 466 730	**8 622 873**	**1,8%**

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

SATISFACTION DES CLIENTS (NATIONAL)

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

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

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

RÉPONSE AUX RÉCLAMATIONS ÉCRITES DES CLIENTS PARTICULIERS* (CONCESSION)

	2015	2016	Variation *(en %)*
Taux de réponse d'EDF sous 30 jours	95,7%	**95,1%**	**-0,6%**

* Courrier et internet pour l'année 2016

COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ENEDIS SUR VOTRE TERRITOIRE

SOMMAIRE

1. La présence d'Enedis sur votre territoire 16

1.1. Votre concession : les faits marquants de l'année 2016, les perspectives et enjeux pour 2017 **16**
1.2. Au plan national : les faits marquants de l'année 2016, les perspectives et enjeux pour 2017 **25**
1.3. Le respect de l'environnement et de la biodiversité **30**

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 2016 **39**
2.3. Perspectives et enjeux **45**

3. La proximité avec les clients 48

3.1. Le renforcement et la modernisation de la relation clients **48**
3.2. La satisfaction des clients : une priorité pour Enedis **54**
3.3. Le déploiement des compteurs Linky **58**
3.4. La facilitation des démarches de raccordement **61**
3.5. Perspectives et enjeux **63**

4. Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession 68

4.1. Les éléments financiers de la concession **68**
4.2. Les informations patrimoniales **83**
4.3. Les flux financiers de la concession **88**

1. La présence d'Enedis sur votre territoire

Enedis, dans le cadre d'étroites relations avec les autorités concédantes et les collectivités, s'attache à apporter une réponse adaptée à chaque demande. Ainsi, un interlocuteur privilégié dédié accompagne au quotidien les collectivités, les élus ou leurs services.
En donnant une place essentielle au respect de l'environnement, tout en assurant la solidité et la fiabilité du réseau public de distribution, Enedis intervient au niveau local en menant des actions en faveur du développement durable, notamment pour atténuer l'impact visuel des ouvrages dans les paysages.
Enedis, dans son rôle sociétal, met en place avec les territoires des programmes d'insertion économique, comme le recrutement de travailleurs handicapés, l'accueil de personnes en service civique ou le travail d'intérêt général (TIG).
À travers cet engagement citoyen, ses actions de partenariat et de mécénat, Enedis confirme son ancrage à long terme dans le territoire en tant qu'entreprise responsable.

1.1. Votre concession : les faits marquants de l'année 2016, les perspectives et enjeux pour 2017

L'ANNÉE 2016 EN QUELQUES DATES

Réunions annuelles des élus mosellans

Comme chaque année, les membres du service Collectivités Territoriales d'Enedis en Moselle ont rencontré les élus pour présenter l'entreprise mais aussi leur apporter des réponses sur des thématiques relevant des activités au quotidien. En 2016, le thème principal de ces réunions était le compteur Linky et son déploiement sur la Moselle, prévu dès 2017.

En 2016, 5 réunions d'élus ont été organisées à :

- Thionville
- Sarreguemines
- Phalsbourg
- Boulay
- Saulnois

Les représentants d'Enedis ont observé une forte mobilisation des élus. Plus de 400 sont venus à la rencontre d'Enedis.

Visites en mairie

Pour encore plus de proximité, les interlocuteurs privilégiés (IP) ont effectué des visites individuelles auprès des maires.

Ces entretiens avaient plusieurs objectifs : identifier leur interlocuteur privilégié et créer une relation de proximité, présenter le rôle d'Enedis, informer sur les procédures relevant des raccordements, des incidents, ...sensibiliser sur la « sécurité » : travaux d'élagage, DT/DICT et enfin, accompagner et conseiller les maires sur les travaux et les projets communaux.

Bruno URBANIAK
Interlocuteur privilégié
06 69 58 79 33
bruno.urbaniak@enedis.fr

Aurélie CHOLLE
Interlocutrice privilégiée
06 45 93 05 80
aurelie-a.cholle@enedis.fr

Rémy WEISSE
Interlocuteur privilégié
06 86 15 59 54
remy.weisse@enedis.fr

Exercice de crise COREG

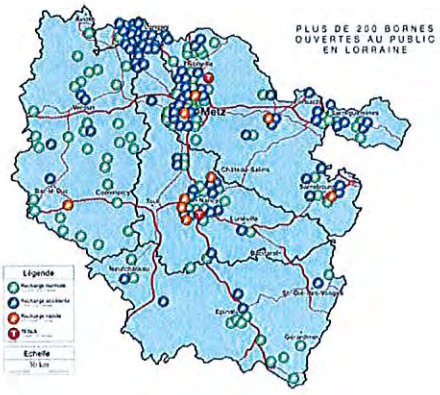
Le 23 Novembre 2016, les équipes d'Enedis Lorraine ont été appelées pour gérer une crise c'est-à-dire une coupure d'électricité à grande échelle.

Cette crise qui n'était qu'un exercice, avait pour but de tester la réactivité des équipes et de les préparer à ce genre de situation mais aussi de relever les dysfonctionnements du dispositif de gestion de crise.

Cet exercice s'est fait avec la participation active de la ville de Thionville ainsi que la préfecture.

L'ACCOMPAGNEMENT DES PROJETS DE TERRITOIRE

Le concessionnaire contribue à la réalisation d'actions dans le cadre des opérations de rénovation urbaine, à travers des conventions signées avec les collectivités territoriales en charge de ce type d'opérations.
La contribution d'Enedis porte sur des aspects techniques et environnementaux. Cette démarche s'applique également aux contrats urbains de cohésion sociale.



Accompagnement dans le déploiement des IRVE

Enedis propose un accompagnement des collectivités ayant un projet de déploiement de bornes de recharge pour véhicules électriques, afin d'optimiser le coût de raccordement.

Journée Régionale de l'électromobilité à Sarreguemines

Les rencontres régionales Electromobilité à destination des collectivités territoriales et des entrepreneurs se sont tenues le 20 octobre 2016 à Sarreguemines. Lieu de partages d'expérience, d'information sur la mobilité électrique, elles visaient à convaincre de nouveaux territoires et entreprises de l'intérêt financier, environnemental et de confort de conduite des véhicules électriques.

AUTRES ACTIONS DE PARTENARIAT ET DE MÉCÉNAT OU PARRAINAGE

Participation à l'inauguration du Festival du Film Arabe de Fameck

Le 5 octobre 2016, le festival du Film Arabe de Fameck – Val de Fensch a été organisé avec le partenariat d'Enedis. A cette occasion Enedis a marqué son engagement auprès des collectivités en renouvelant sa convention. Ce festival a été l'occasion de présenter des nombreux films sur des thèmes forts en lien avec l'actualité notamment la condition des femmes et l'instabilité politique.

Accès aux loisirs des personnes handicapées

«Challenge handicap et Technologie » les 26 et 27 mai 2016.

Dans le cadre d'un partenariat avec l'enseignement supérieur, Enedis a accompagné un groupe d'étudiants dans leur participation au challenge Handicap et Technologie au Technopole de Metz. Ils ont travaillé durant l'année scolaire sur le prototype du triporteur à assistance électrique pour personne à mobilité réduite et ont présenté celui-ci au challenge.

Une convention de partenariat « Triathlon international de Thionville » a été signée en 2016, mettant en avant le véhicule électrique et le soutien handisport.

Plan Cités

Communes de Petite Rosselle, Bouzonville, Thionville, Volmerange, Rettel et Reding

En 2016, l'entreprise a renouvelé son action en faveur de l'insertion professionnelle notamment par la mise en place des Plan Cités.

Suite à la participation au speed-dating organisé par la Chambre Régionale de l'Economie Solidaire de Lorraine, le service urbanisme des mairies a pris contact auprès des entreprises solidaires pour la peinture de transformateurs. Durant l'année 2016, 10 postes ont ainsi été mis en peinture pour un coût de 9 000 € en partenariat avec Enedis et les structures d'insertions.

Convention avec électricien sans frontières

Au cœur des préoccupations du XXIe siècle, Enedis s'est toujours engagé auprès des ONG pour apporter de l'aide à ceux qui en avaient besoin.

C'est dans ce cadre que Mme Frédérique LAVA-STIEN est devenue marraine de l'association Electriciens sans frontières qui agit dans le domaine de l'accès à l'énergie et à l'eau.

LA CONTRIBUTION À L'ÉCONOMIE LOCALE

Partenariat Grand Est Numérique

Impliquée dans la réflexion numérique sur son territoire, ENEDIS a choisi d'afficher sa volonté de travailler avec les START up et entreprises du numérique. Pour les accompagner dans la transition numérique et promouvoir le système Linky, Enedis est devenu membre de l'association Grand Est Numérique et a participé à l'organisation du salon GEN4 ; un salon dédié exclusivement au numérique.

Accompagnement dans le déploiement de la fibre optique

En sa qualité de gestionnaire du réseau public de distribution d'électricité, et en lien avec les ambitions du Plan France Très Haut Débit, Enedis accompagne les collectivités et les opérateurs télécoms dans leurs projets de déploiement des réseaux très haut débit. L'utilisation des supports aériens des réseaux basse et haute tension du Réseau Public de Distribution d'Électricité facilite le déploiement de la fibre optique, limite les coûts et l'impact environnemental pour le territoire.

En 2016, Enedis a travaillé en synergie avec plusieurs intercommunalités dans le cadre de convention FTTH :

- CASC
- CA Forbach Porte de France
- Syndicat Ouest Messin
- Siscodipe
- Moselle Fibre : 500 communes sont concernés soit 2/3 des communes de Moselle pour 1/3 de sa population. 150 000 prises seront posées en 5 ans.

Signature TEPCV (Territoire à Energie Positive pour la Croissance Verte)

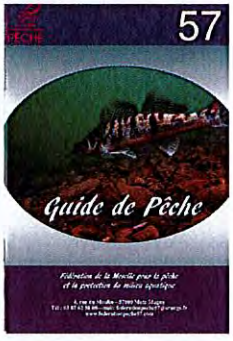
En 2016, 2 signatures de TEPCV ont eu lieu avec la Communauté d'Agglomération Sarreguemines Confluence (CASC) et la Communauté de Commune de Sarrebourg.

Enedis accompagne la mise en œuvre de projets innovants pour améliorer l'efficacité énergétique.

Son savoir-faire est mis à disposition pour la réalisation d'études techniques, ainsi que ses conseils pour l'implantation optimale d'installations de production d'énergie renouvelable ou de stations de bornes de recharge de véhicule électrique.

LA SÉCURITÉ DES TIERS ET LA PRÉVENTION DES ACCIDENTS PAR ÉLECTRISATION

Campagne de prévention «prudence sous les lignes»



Dans le cadre de la campagne de prévention « Prudence sous les lignes », un courrier d'information a été envoyé à tous les tiers qui, de part leur travail ou dans le cadre de leurs loisirs, se trouvent à proximité du réseau.

Sont notamment concernés :

- Les entreprises de BTP et de location de matériel de BTP (type échafaudage)
- Les associations de pêcheurs
- Les associations de chasseurs
- Les associations de parachutisme

Ainsi 362 courriers ont été envoyés. Ils comprenaient : une lettre d'information, des affiches « Prudence sous les lignes » et des dépliants.

Challenge BTP 57

Le Challenge Sécurité des Travaux, en partenariat avec la Fédération BTP 57, l'OPP BTP et la CARSAT Alsace-Moselle, met chaque année à l'honneur les entreprises pour leurs actions en faveur de la prévention sur les chantiers des travaux à proximité de réseaux d'énergie.

Il est aussi un moyen utile et nécessaire pour aider les entreprises à appréhender la règlementation et pour diffuser le plus largement possible les bonnes pratiques de prévention. Pour améliorer l'efficacité de leur démarche préventive, les partenaires du challenge sécurité ont associé depuis plusieurs années, les étudiants de l'ESITC et les élèves du CFA du BTP de Montigny les Metz.

1.2. Au plan national : les faits marquants de l'année 2016, les perspectives et enjeux pour 2017

L'ANNÉE 2016 EN QUELQUES DATES

Prolongation du Protocole PCT pour l'année 2016

La FNCCR et Enedis ont signé en date du **1er janvier 2016** un 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 d'une année, soit jusqu'au 31 décembre 2016.

Enedis s'engage en faveur des travaux d'intérêt général

Le **12 janvier 2016**, Enedis a signé une convention avec le ministère de la Justice, aux côtés de huit grandes entreprises et associations françaises, pour accueillir des personnes condamnées à des travaux d'intérêt général (TIG), en réparation des infractions commises à l'encontre de l'entreprise. Cette opération, à caractère pédagogique, participe à la lutte contre la désocialisation et la récidive.
Une expérimentation locale menée par Enedis dans le Val-de-Marne a déjà permis d'accueillir quatre personnes, pour des travaux de nettoyage et de débroussaillage autour des postes HTA/BT.

Publication du décret n°2016-447 du 12 avril 2016, relatif à la mise à disposition de données de comptage d'énergie aux propriétaires ou gestionnaires d'immeubles par les gestionnaires de réseau d'énergie

Ce décret, pris en application de la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte du 17 août 2015, précise les conditions de mise à disposition des propriétaires ou gestionnaires d'immeubles à usage résidentiel ou tertiaire des données de consommation des occupants desdits immeubles, par les gestionnaires de réseau public de distribution d'électricité.

ERDF devient Enedis

Depuis le **31 mai 2016**, ERDF a un nouveau nom, révélateur de la transformation du service public de l'électricité. Ce nouveau nom souligne le rôle majeur d'Enedis dans la révolution énergétique, notamment pour accompagner et faciliter le déploiement massif des énergies renouvelables, décentralisées sur tous les territoires. Avec ce nouveau nom, Enedis réaffirme également pleinement ses valeurs et son engagement de service public de l'électricité, ainsi que la continuité de ses savoir-faire, toujours en lien avec ses clients et les territoires.

Publication du décret n°2016-973 du 18 juillet 2016, relatif à la mise à disposition des personnes publiques de données relatives au transport, à la distribution et à la production d'électricité, de gaz naturel et de bio-méthane, de produits pétroliers et de chaleur et de froid

Ce décret définit - dans le domaine du transport, de la distribution et de la production notamment d'électricité - les informations rendues publiques ou pouvant l'être, de façon à limiter les atteintes potentielles au secret des affaires, au secret commercial ou statistique.

Flexibilités locales pour les gestionnaires de réseaux de distribution

La loi relative à la transition énergétique pour une croissance verte, complétée par le décret d'application du **30 mai 2016**, offre la possibilité aux collectivités de proposer à Enedis l'expérimentation de services de flexibilité locale sur leur territoire respectif.
Cette disposition législative donne en outre à Enedis, en lien avec les collectivités, l'opportunité de construire un cadre contractuel et technique pour accéder, à l'avenir, à de nouveaux leviers d'exploitation. Ces sources de flexibilité peuvent se baser sur des effacements de consommation et des écrêtements de production.

Nouveaux contrats de concession : France Urbaine et Enedis s'engagent pour une meilleure reconnaissance des territoires urbains

Le **29 juin 2016**, France Urbaine, Enedis et EDF ont signé un protocole d'accord définissant les principes et les lignes directrices structurant la relation entre le distributeur et les villes et métropoles, lesquels se déclineront dans les nouveaux contrats de concession.

Publication de l'ordonnance n°2016-1019 du 27 juillet 2016, relative à l'autoconsommation d'électricité

Prise en application de la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte du 17 août 2015, cette ordonnance définit un nouveau cadre pour le développement de l'autoconsommation, tant individuelle que collective. Une opération d'autoconsommation est collective lorsque la fourniture d'électricité est effectuée entre un ou plusieurs producteurs et un ou plusieurs consommateurs finaux liés entre eux au sein d'une même personne morale et dont les points de soutirage et d'injection sont situés sur une même antenne basse tension du réseau public de distribution.

Évolution des engagements d'Enedis sur l'accès au réseau des producteurs

Après une concertation de 6 mois avec les grandes fédérations de producteurs, Enedis a publié le **1er août 2016** un nouveau contrat d'accès au réseau pour les producteurs raccordés en HTA, faisant évoluer ses engagements portant sur les indisponibilités du réseau nécessaires à la réalisation des travaux de maintenance. Ce contrat, équilibré en termes de partage des risques, évolue vers plus de transparence et de simplicité et introduit une nouvelle dynamique dans un cycle de 6 ans ; ce qui permettra de réviser ces engagements qui deviennent évolutifs.

Évolution des tarifs TURPE 4 HTA/BT au 1er août 2016

Les Tarifs d'Utilisation du Réseau Public d'Électricité (TURPE) dans le domaine de tension HTA ou BT applicables sur la période tarifaire 2014-2017 (TURPE 4 HTA/BT) font l'objet d'un ajustement annuel selon une formule d'indexation prenant en compte l'inflation et l'évo-

lution des produits et charges du distributeur par rapport aux prévisions. Compte tenu du mécanisme d'ajustement annuel, et conformément à la décision de la CRE, les tarifs HTA/BT ont évolué de + 1,1% au **1er août 2016**.

La mise à jour du barème V4 de facturation des raccordements - incluant le compteur Linky - en application depuis le 30 septembre 2016

L'objet de cette évolution «BV4.1» du barème V4 permet de prendre en compte l'impact de la substitution des compteurs CBE (compteurs bleus électroniques) par des compteurs Linky, dans le cadre des opérations de raccordement des producteurs individuels ≤ 36 kVA. Le compteur Linky mesurant les flux d'énergie dans les deux sens, un seul compteur est désormais suffisant pour mesurer l'injection sur le réseau et :

- la consommation (cas de l'option de vente du surplus de l'énergie produite) ou
- la non-consommation (cas de l'option de vente de la totalité de l'énergie produite).

Publication de la loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique

Cette loi introduit des avancées majeures pour Enedis en termes de diffusion de données.

- L'article 23 prévoit l'open data des données détaillées de consommation et production issues des compteurs communicants, dans le respect de la protection des informations sensibles, afin de favoriser le développement d'offres d'énergie, d'usages et de services énergétiques.
- L'article 6 établit l'open data des documents et données détenus par les administrations et entités chargées de missions.

Nouvelle technologie au service du réseau

Depuis le **17 octobre 2016**, le drone utilisé comme un « œil déporté » fait désormais partie des solutions utilisées par Enedis pour inspecter un ouvrage difficilement accessible (lignes aériennes, supports et accessoires, pylônes radio). L'application type est la préparation de chantier ou la recherche d'anomalies.

Enedis ajuste son catalogue de prestations au déploiement du compteur Linky

Le nouveau catalogue de prestations a été approuvé par délibération de la CRE en date du **16 novembre 2016**. Avec le déploiement des compteurs Linky, une partie des prestations évolue dans leur forme et dans leur tarification, nécessitant l'adaptation du catalogue de prestations en conséquence. Pour certaines prestations, comme les relevés de consommation ou les modifications de puissance souscrite, les déplacements de techniciens ne sont plus nécessaires; d'autre part, les nouvelles fonctionnalités apportées par Linky font apparaître de nouvelles prestations telles que l'activation et la transmission récurrente de données de consommation. Par ailleurs, en complément de la prestation d'acheminement de l'électricité, rémunérée sur la base du TURPE, Enedis propose des prestations annexes réalisées à titre exclusif à la demande des fournisseurs et des utilisateurs finaux et dont les tarifs sont fixés par la CRE.

Publication de l'ordonnance du 15 décembre 2016 sur les réseaux fermés de distribution (RFD) prévus par l'article 28 de la directive 2009/72/CE

Cette ordonnance définit la notion de réseau fermé de distribution et le régime administratif y afférant. Elle subordonne la mise en œuvre de ce type de réseau à sa qualification comme tel par l'autorité administrative et impose des normes de sécurité équivalentes à celles des réseaux publics. Elle fixe les missions du gestionnaire du réseau fermé de distribution, ainsi que les sanctions administratives et pénales applicables en cas de manquement par ce dernier à ses obligations.

LES PERSPECTIVES ET ENJEUX POUR 2017

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 commencé leurs travaux. En complément des accès aux financements du Programme d'investissements d'avenir (50 millions d'euros *via* Ademe) dont bénéficieront ces projets, Enedis investira 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.

TURPE 5

Le prochain tarif d'utilisation du réseau public de distribution (TURPE 5 HTA/BT) entrera en vigueur au 1er août 2017 pour une période de 4 ans environ. Il augmentera en moyenne de 2,71% au 1er août 2017 conformément à la délibération de la CRE du 17 novembre 2016. Il sera ensuite soumis à une évolution à l'inflation au 1er août de chaque année entre 2018 et 2020 (hors effets correctifs du compte de régularisation des charges et des produits).

Plans d'actions d'Enedis suite à la réglementation anti-endommagement

Dans le cadre de la réglementation anti-endommagement, Enedis poursuivra en 2017 la mise en œuvre de son plan d'actions lui permettant de respecter ses échéances de 2019 :

- systématisation des plans géoréférencés pour les travaux neufs sous maîtrise d'ouvrage Enedis, permettant une intégration majoritairement en classe A dans la cartographie Grande Échelle ;
- diagnostic et résorption par détection des zones non couvertes et des réseaux classe C. Enedis s'implique fortement dans la montée en compétence de la filière détection en proposant à ses prestataires un cursus de professionnalisation garantissant sécurité et qualité des interventions ;
- outre les travaux au flux qui permettent de géoréférencer les plans qui ne le sont pas, Enedis a entrepris le géoréférencement de 1,2 million de plans pour disposer d'une cartothèque 100% géoréférencée fin 2018.

Cartographie

Enedis consolidera l'amélioration de sa cartographie Grande Échelle et s'attachera à :

- accompagner les AODE afin d'obtenir 100% de plans géoréférencés pour les travaux sous leur maîtrise d'ouvrage ;
- mettre en œuvre un projet de reclassification de son stock de réseaux, permettant ainsi à Enedis de s'engager sur la précision de localisation de ses ouvrages ;
- contribuer aux créations de banques de données urbaines (BDU), en participant à toutes les discussions locales. Enedis est systématiquement impliquée dans les mises en œuvre de BDU et a notamment signé en octobre 2016 deux conventions avec le SDE15 et le SDE03 (conventions tripartites entre Enedis, le CRAIG et le syndicat départemental) formalisant la mise en œuvre d'un partenariat technique et financier pour la constitution et le maintien d'un fond de plan Grande Échelle image mutualisé.

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 2016, de 1 348 876 km de réseau HTA et BT, dont 46% en souterrain et 70% en techniques souterraine ou torsadé. Les 635 614 km de réseau HTA sont à 48% en souterrain et les 713 262 km de réseau BT sont à 90% en techniques souterraine ou torsadé.

Les travaux d'intégration dans l'environnement des réseaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage d'Enedis

TRAVAUX RÉALISÉS EN TECHNIQUES DISCRÈTES SUR RÉSEAUX HTA ET BT *(en %)* (CONCESSION)		
	2015	2016
En agglomération	96%	**95%**
Hors agglomération	100%	**100%**
En zone classée	-	-
Total	96%	96%

La participation d'Enedis au financement des travaux d'intégration des ouvrages existants dans l'environnement (article 8)

Pour l'année 2016, la contribution d'Enedis au financement de travaux d'aménagement esthétique des réseaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage de l'autorité concédante s'est élevée à **300 k€**

Cette participation a notamment fait l'objet des versements suivants :

Communes	Opérations	Versements Enedis en k€
Distroff	Rue du Parc	49
Grindorff- Bizing	Grand rue et Rue de la Forêt - TR1	22
Hunting	Rues des Roses, des Hortensias, Impasse des Tulipes et Lilas - TR1	18
Kerling Les Sierck	Rue de l'Abbe Sensy	26
Knutange	Rue de la Marne et Rue de la Victoire	39
Kuntzig	Rue de L'Ecole	10
Manom	Chemin du Parc Royal (lieu dit Maison Rouge)	4
Metzervisse	Rue des Anciens Fours à Chaux	18
Mondelange	Rue de Metz, entrée de Ville Nord et Rue des Mimosas	39
Neufchef	Rte de Hayange, Rue des Ecoles	39
Vitry Sur Orne	Rue de Thionville - TR1	36
	Total	300

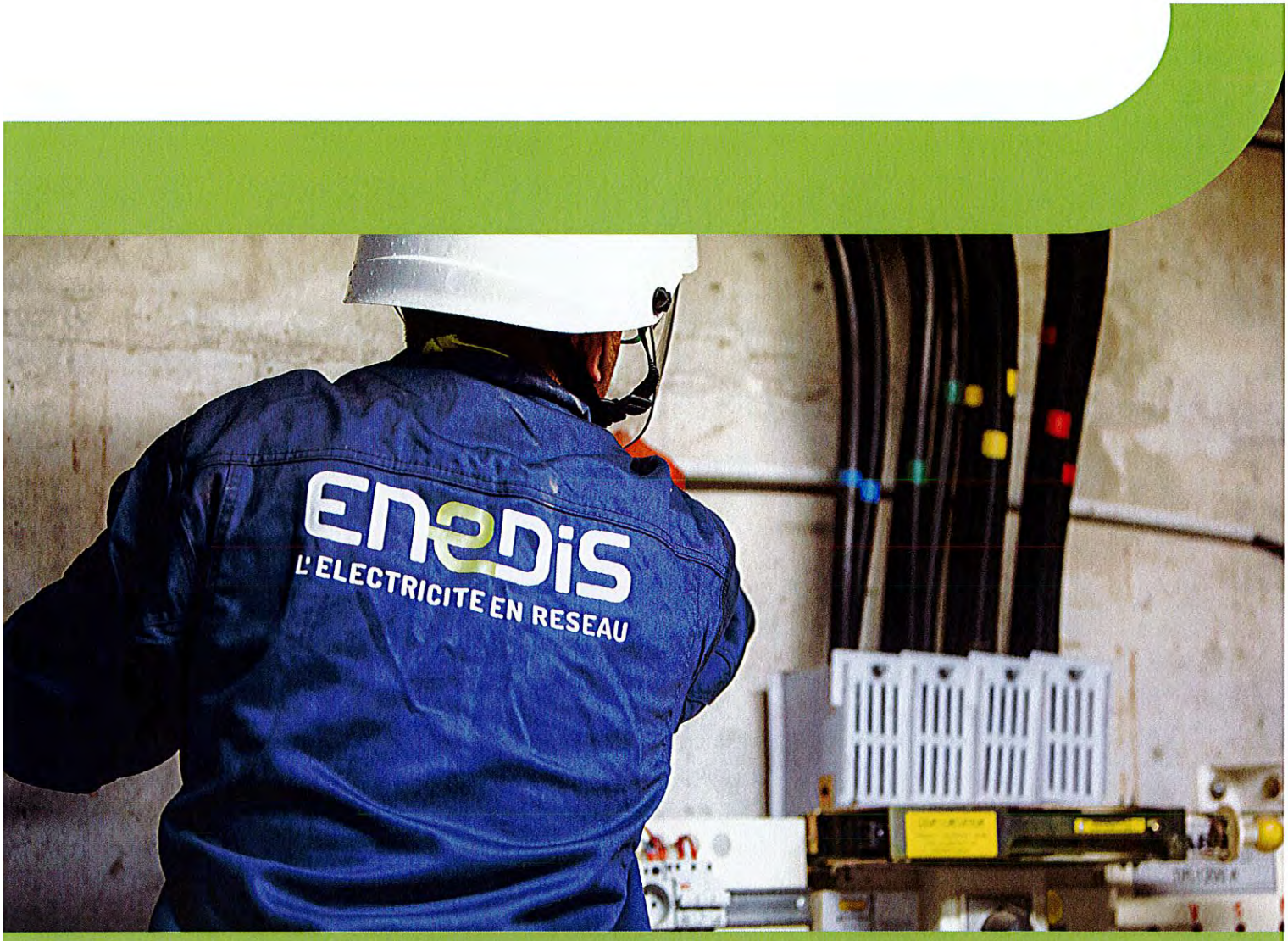
AUTRES ACTIONS EN FAVEUR DE L'ENVIRONNEMENT ET DE LA BIODIVERSITÉ

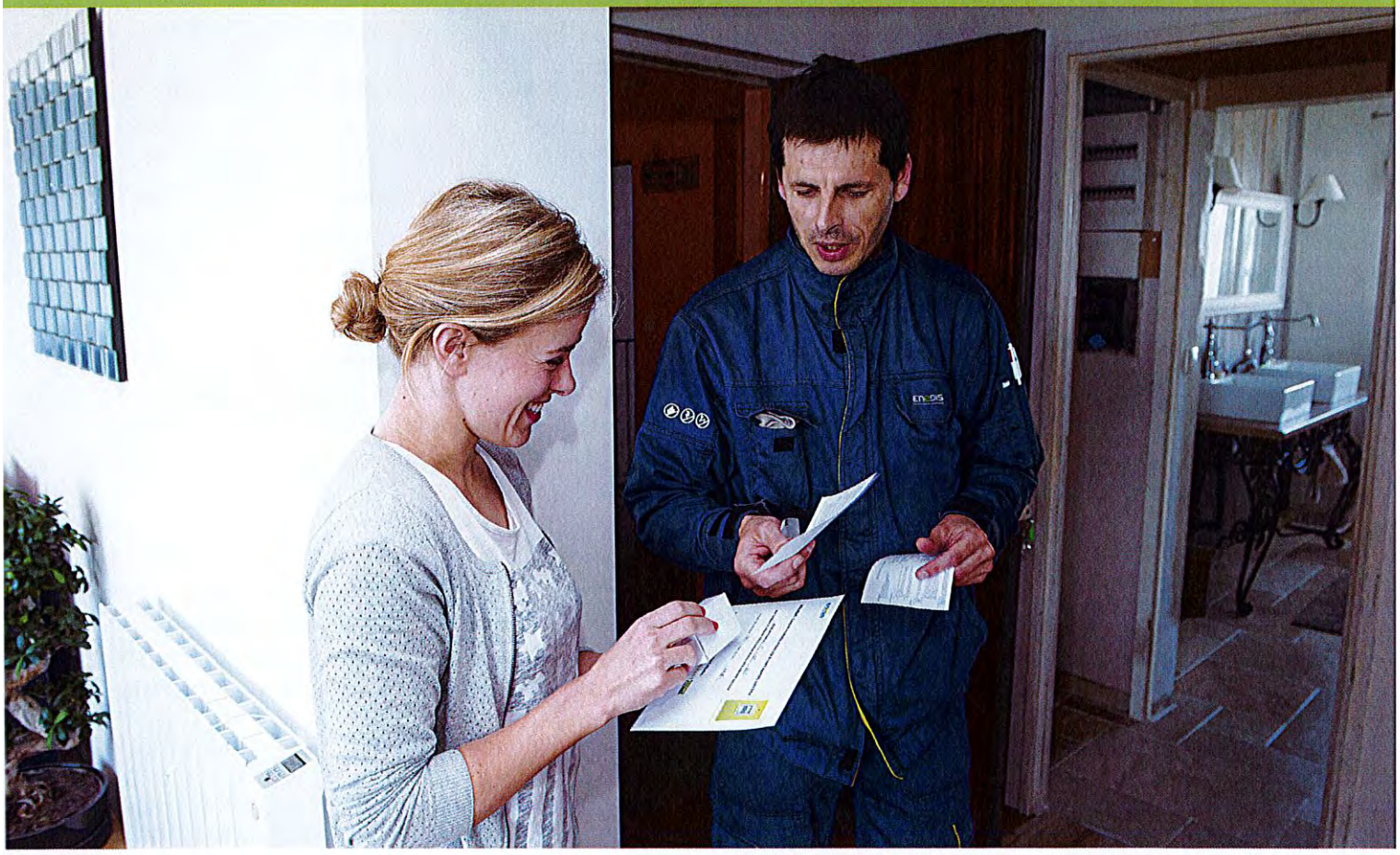
Partenariat avec la ligue de protection des oiseaux

Enedis gère en Lorraine 21 000 kilomètres de lignes électriques aériennes parfois situées dans des couloirs à forte migration. Depuis 2012, Enedis en Lorraine est partenaire de la Ligue Protectrice des Oiseaux (LPO). A travers ce partenariat, 80 interventions conjointes ont efficacement déjà été menées pour protéger les oiseaux à proximité des lignes électriques.

COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ENEDIS SUR VOTRE TERRITOIRE

Les cigognes sont une espèce protégée, **la dépose d'un nid est une intervention très rare qui mérite d'être mise en lumière !**


ENEDIS
L'ELECTRICITE EN RESEAU



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 2016, 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)

	2015	2016	Variation *(en %)*
Toutes causes confondues (critère B Concession)[1]	49,5	**61,8**	**25%**
Toutes causes confondues hors incidents exceptionnels (critère B HIX)[2]	46,9	**60,6**	**29%**
Dont origine RTE (incident sur le réseau de transport)	0,0	**0,0**	**-100%**
Dont incident sur le réseau de distribution publique	28,1	**50,1**	**78%**
Dont incident Poste source	0,5	**2,8**	**455%**
Dont incident réseau HTA	18,5	**33,6**	**82%**
Dont incident réseau BT	9,1	**13,7**	**50%**
Dont travaux sur le réseau de distribution publique	18,8	**10,5**	**-44%**
Dont travaux sur le réseau HTA	6,0	**4,1**	**-32%**
Dont travaux sur le réseau BT	12,8	**6,4**	**-50%**

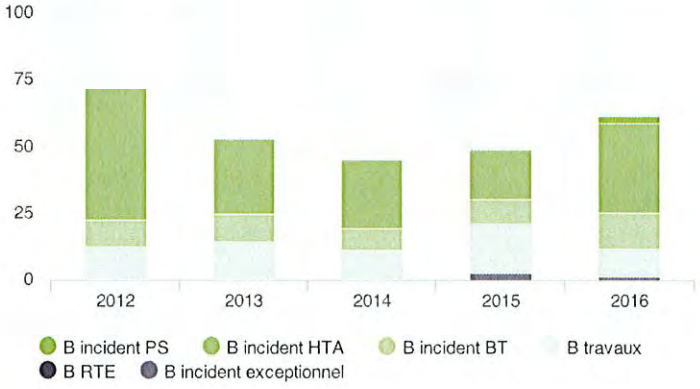
(1) La continuité de l'alimentation est évaluée à partir d'un indicateur que le concessionnaire suit dans le temps : le critère B. Il mesure le temps, exprimé en minutes, pendant lequel un client alimenté en Basse Tension est en moyenne privé d'électricité, quelle que soit la cause de l'interruption 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)

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



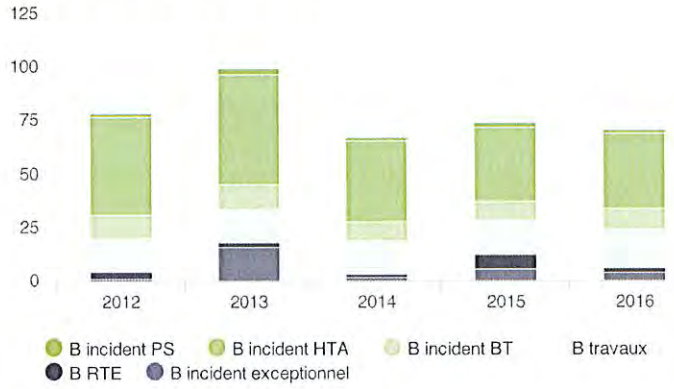
LES PRINCIPAUX ÉVÉNEMENTS AYANT INFLUÉ EN 2016 SUR LE CRITÈRE B AU PÉRIMÈTRE DE LA CONCESSION

Au niveau national :

En 2016 au niveau national, le Nord-Ouest et l'Ouest ont été particulièrement touchés par des orages et des tempêtes (la tempête Jeanne fin mars, des orages généralisés mi-septembre, la tempête Nannette mi-novembre), les régions du Centre Val de Loire et de l'Île-de-France ont, quant à elles, subi des inondations exceptionnelles début juin.

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 64,2 minutes en 2016, soit au même niveau que l'année 2014 et 3 minutes au-dessus de la valeur de l'année 2015 (61 minutes).

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



Ces bons résultats depuis 3 ans confortent la politique de gestion des réseaux concédés engagée depuis plusieurs années par Enedis. En 2017, cette stratégie d'investissement et de maintenance se poursuivra.

Les enjeux de la gestion patrimoniale du réseau

Le réseau est un enjeu majeur pour Enedis. Sa gestion 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 30 000 nouveaux producteurs pour plus de 1,5 GW de puissance. 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 priorisés, équilibrés en zones urbaines et zones rurales, associés au développement des smartgrids et à la modernisation des programmes de maintenance.

Enedis est favorable au développement du dialogue autour de la gouvernance des investissements pour créer un espace d'échanges sur les stratégies d'investissement d'Enedis et des autorités concédantes et rechercher une meilleure cohérence des choix d'investissement et davantage de coordination en vue d'une plus grande efficience des dépenses.

LE NOMBRE DE CLIENTS AFFECTÉS PAR CES PERTURBATIONS

NOMBRE DE CLIENTS BT (CONCESSION)

	2015	2016	Variation *(en %)*
Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min), toutes causes confondues	39	**88**	**125,6%**
Coupés pendant plus de 6 heures consécutives, toutes causes confondues	1 758	**3 849**	**118,9%**

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 volts 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)

	2015	2016	Variation *(en %)*
Nombre de clients BT dont la tension d'alimentation est inférieure au seuil minimal de tension admissible	648	**570**	**-12,0%**
Taux de clients mal alimentés (CMA) sur le territoire de la concession *(en %)*	0,5%	**0,5%**	**-13,2%**

2.2. Le compte-rendu de la politique d'investissement d'Enedis en 2016

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

Les dépenses d'investissement d'Enedis dans votre concession en 2016

Au périmètre de la concession, le montant des dépenses d'investissement d'Enedis en 2016, 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 2016.

INVESTISSEMENTS ENEDIS *(en k€)* (CONCESSION)

	2015	2016
1. Raccordement des consommateurs et producteurs	3 840	**3 161**
2. Investissements pour l'amélioration du patrimoine	3 518	**3 994**
2.1 Performance du réseau	2 663	**3 346**
Dont renforcement	573	**552**
Dont climatique	16	**211**
Dont modernisation	1 592	**2 129**
Dont moyens d'exploitation	482	**455**
2.2 Exigences environnementales et réglementaires	856	**648**
Dont environnement (article 8, intégration des ouvrages)	362	**401**
Dont sécurité et obligations réglementaires	179	**41**
Dont modifications d'ouvrages à la demande de tiers	314	**205**
3. Linky	24	**59**
4. Investissements de logistique (dont immobilier)	68	**198**
Total *(en k€)*	7 451	**7 413**
Dont investissements postes sources	190	**612**

Sur le territoire de la concession, **la liste détaillée des dépenses d'investissement du concessionnaire ENEDIS en 2016, est insérée sur la clé USB jointe au CRAC.**

Au niveau national :

Les investissements d'Enedis en 2016 sont en croissance et s'élèvent à 3,5 milliards d'euros (cf. graphique ci-après), avec notamment l'accélération du programme Linky (318 millions d'euros). Parmi ces investissements, 1,3 milliard est consacré au renforcement et à la modernisation des réseaux. Par rapport à 2008, les investissements consacrés à la modernisation et au renouvellement des réseaux ont plus que doublé.

En 2016, 1,1 milliard d'euros a été mobilisé pour raccorder de nouveaux utilisateurs du réseau : consommateurs (environ 363 424 clients BT ≤ 36 kVA raccordés) ou producteurs (environ 16 647 mises en service d'installations de production). L'activité de raccordement des producteurs reste soutenue et est en hausse : en 2016, les raccordements au réseau public de distribution exploité par Enedis ont représenté une puissance totale cumulée de production de 2 GW (1,8 GW en 2015), dont 1,2 GW pour l'éolien et 0,544 GW pour les installations photovoltaïques.

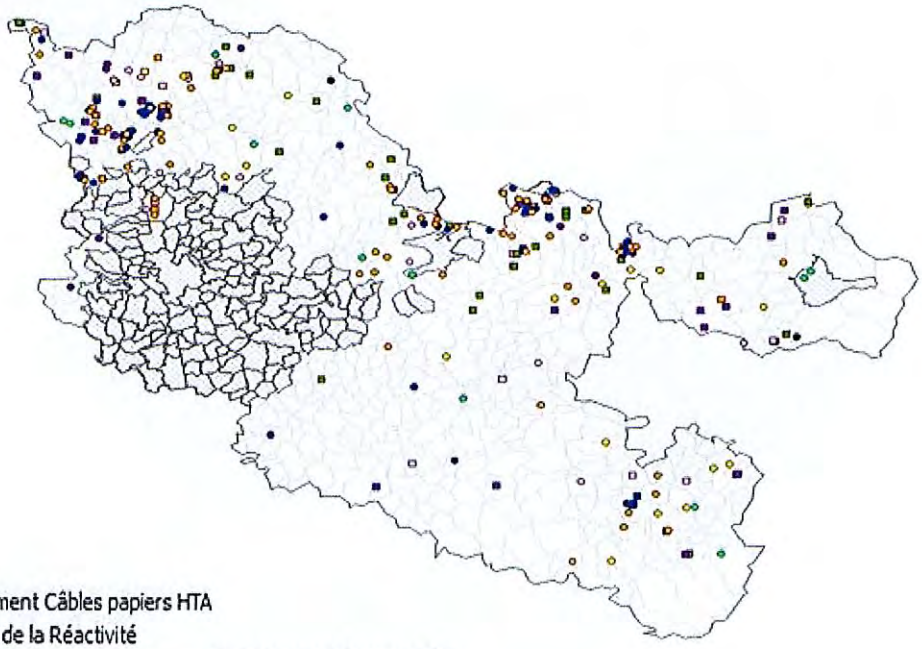
Montant des investissements Enedis

Par ailleurs, en 2016, 387 millions d'euros d'investissements ont été réservés aux travaux nécessités par le respect d'obligations réglementaires (dont la mise en œuvre de la réglementation DT-DICT en application du décret du 5 octobre 2011 et la mise en œuvre de la réglementation relative à l'amiante), d'exigences en matière de sécurité et d'environnement, et de déplacements d'ouvrages imposés.

La mise en œuvre en 2016 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 investissements prévisionnels



Programme Travaux HTA

- 01. PRC: Plan de Renouvellement Câbles papiers HTA
- 02. PAR : Plan d'Amélioration de la Réactivité
- 02. Structure et Bouclages HTA
- 03. PDV : Prolongement de la Durée de Vie
- 04. PAC : Plan aléas climatiques
- 05. PADT - accompagnement du développement
- 07. Autres
- 09. Sécurité

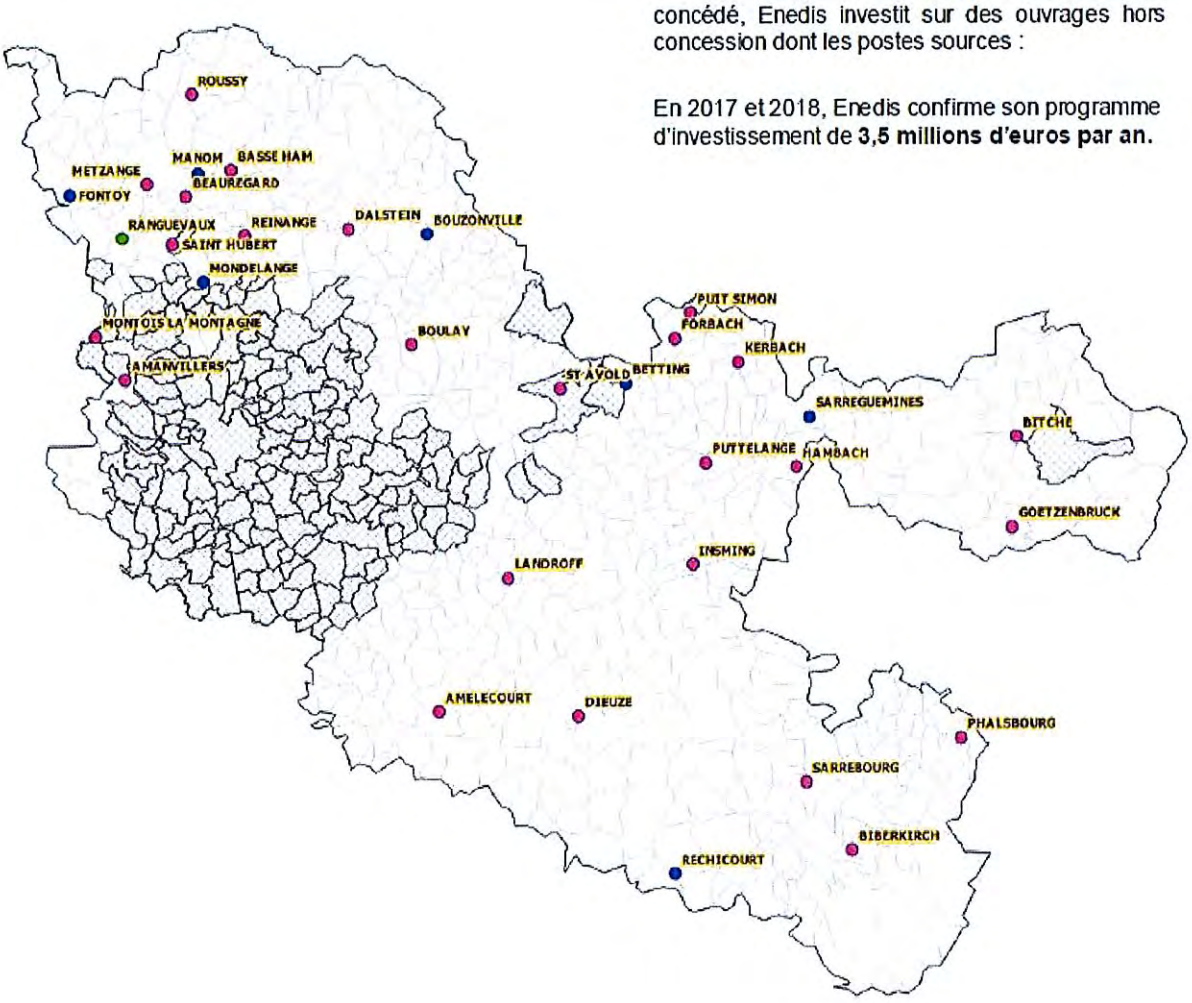
Programme Travaux BT

- 07. Autres
- 100 - PRRA - Plan de Renouvelt. Réseaux Aériens
- 101 - PRCS - Plan de Renouvelt. Câbles Sout
- 102 - PRTH - Plan de Renouvelt. Tableaux HTA
- 103 - PRTB - Plan de Renouvelt. Tableaux BT
- 106 - PRP - Plan de Renouvellement des Postes.
- 107 - Renforcement
- 109 - Cabine Haute

Les travaux dans les postes sources

Outre les investissements réalisés sur le réseau concédé, Enedis investit sur des ouvrages hors concession dont les postes sources :

En 2017 et 2018, Enedis confirme son programme d'investissement de **3,5 millions d'euros par an.**



Les travaux en HTA

	2013	2014	2015	2016	2017
Programme prévisionnel RESEAUX HTA (k€) dont	**4.000**	**4.054**	**4.477**	**3.810**	**3.480**
Bouclages et télécommandes	740	1.200	870	550	670
Prévention risque climatique (aérien) +PDV	1.920	1.545	1.535	1.310	1.310
Renouvellements câbles isolant papier	952	890	1.060	1.250	1.000

Exemples chantiers prioritaires 2017

1. CC Saulnois: PAC Bénestroff
2. CC Boulay. PRC Boulay
3. CASC: PAR Sarreguemines
4. CC Centre Mosellan: PAR Eincheville
5. CC Sarrebourg : PAR Hilbesheim
6. CC Etang du Stock: Bouclage dérivation Langatte
7. CC Faulquemont: PAC Hallering- Zimming
8. CC Vallée de la Bièvre: PAR Niederviller- Sarrebourg N
9. Synd Bitche : PAC Hanviller - Bitche
10. Selem: PRC. Forbach remplacement de 1451m de PCI
11. CC Cattenom : PDV Cattenom
12. Siscodipe: PRC Thionville
13. CC Albes et Lacs: PDV Puttelange
14. Siscodipe: Bouclage structure, Flastroff
15. Synd Ouest Messin: PADT Gorze

COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'ENEDIS SUR VOTRE TERRITOIRE

Les travaux en BT

Investissements en k€	2013	2014	2015	2016	2017
RESEAUX BT	2.800	2.340	2.220	1.950	1.820
Suppression chute de tension	1.450	988	950	620	650
Renouvellements	1.350	1.352	1.270	1.330	1.170

Localisation des chantiers Nome 2017

1. Phalsbourg renouvellement réseau nu faible section
2. Biding Renforcement et création poste HTA BT
3. Rémering les Puttelange renouvellement réseau nu faible section
4. Hayange: suppression réseau aérien (350m) + renforcement
5. Moyenvic renouvellement réseau nu faible section 380m
6. Forbach: Suppression réseau BT nu 185m
7. Waldweistroff renforcement du poste
8. Boust: remplacement cellules poste de distribution
9. Walscheid suppression réseau nu faible section
10. Sarreguemines renouvel câble souterrain 1423m
11. Bining suppression réseau nu faible section 604m
12. Saint Médard remplacement poste Cabine haute 100kv par PSSA 160kv

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

Au niveau national, Enedis a consacré, en 2016, 332 M€ aux travaux de maintenance et d'entretien du réseau de distribution publique d'électricité, dont 134 M€ à des programmes d'élagage pour protéger les lignes électriques aériennes en HTA et BT.

Sur le département de la Moselle

Elagage réalisé sur les réseaux HTA et BT	2015	2016
Longueur de réseau traité (en km)	241	208
Montants consacrés à ces travaux (en k€)	1 965	1 372

Un fort investissement a été réalisé en 2015. L'année 2016 reste stable.

2.3. Perspectives et enjeux

Enedis poursuivra en 2017 la mise en œuvre des politiques 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 Climatique (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 2017, 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 de ces investissements 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, partagés par les différents acteurs.

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.

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

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

Au plan local, Enedis et l'autorité concédante ont une démarche coordonnée qui s'est concrétisée à travers les réunions.

NOUVEAU

Action de valorisation des infrastructures du réseau de distribution : la contribution d'Enedis au développement 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 bi-directionnelle libèrent les échanges et permettent des usages simultanés de la voix, des données et d'images.

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. C'est un levier important pour le développement des territoires et cela participe à la transformation numérique de l'économie française.

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 2016, 248 conventions pour l'utilisation des appuis communs ont été signées (contre 123 en 2015).

De même, en 2016, plus de 1 000 km de fibre optique ont été déployés en aérien sur les appuis BT et HTA et environ 400 km de fourreaux télécom ont été déployés en souterrain.

Cette très forte augmentation du nombre de signatures de conventions pour l'utilisation du réseau se traduira, dès 2017, 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.

3. La proximité avec les clients

3.1. Le renforcement et la modernisation de la relation clients

ENEDIS CONFORTE SA PRÉSENCE AUPRÈS DES ENTREPRISES ET DES COLLECTIVITÉS

Le déploiement du dispositif d'interlocuteurs privilégiés

Enedis veille à permettre à ses clients de trouver auprès d'elle toutes les informations nécessaires en complément de celles données par les fournisseurs. Au-delà des divers accueils (accueil distributeur, accueil raccordement, centres d'appels dépannage), Enedis a mis en place un dispositif d'interlocuteurs privilégiés auprès des entreprises, à l'image de celui déjà existant auprès des collectivités territoriales.

Ce dispositif permet d'accompagner les entreprises dans leurs projets. Il propose aussi à des clients présents sur plusieurs points du territoire national d'avoir un interlocuteur centralisé si besoin. Au-delà de l'écoute et de la mise à disposition d'informations techniques demandées par les entreprises, la relation de confiance qui se crée entre ces interlocuteurs privilégiés et les clients offre la possibilité également d'un recours et d'un appui en cas de réclamation.

Enedis au rendez-vous de la fin des tarifs réglementés de vente et des offres de marché transitoires

En application de la loi NOME, le 31 décembre 2015 a marqué la fin des tarifs réglementés de vente (TRV) pour les sites dont la puissance souscrite est supérieure à 36 kVA. Environ 440 000 sites entreprises et collectivités étaient concernés par cette disposition.

Enedis a su relever ce formidable défi et tenir ses engagements vis-à-vis des acteurs externes du marché de l'électricité en faisant face au pic d'activité pour le dernier trimestre 2015 et plus spécifiquement pour le 1er janvier 2016, avec plus de 270 000 changements de fournisseurs sur ces trois derniers mois.

Un délai supplémentaire de 6 mois a permis aux 90 000 sites n'ayant pas choisi une offre de marché au 31 décembre 2015 de basculer en offre transitoire. La Commission de régulation de l'énergie (CRE) a lancé un appel d'offres portant sur la désignation des fournisseurs devant assurer la fourniture des clients n'ayant pas choisi de fournisseur après le terme de l'offre transitoire.

En accord avec l'ensemble des acteurs du marché, Enedis a proposé une procédure de bascule au 1er juillet 2016 afin de garantir l'entrée dans le périmètre des fournisseurs désignés par l'appel d'offres. Enedis a de nouveau su mobiliser ses équipes nationales et régionales afin de permettre la bascule des 20 000 sites encore en offre transitoire. À l'issue de ces opérations, il ne restait plus que 4 400 sites en offre transitoire. Ceux-ci ont fait l'objet d'un nouvel appel d'offres réalisé par la CRE fin 2016.

Enedis accompagne les initiatives énergétiques des territoires

La transition énergétique est en marche dans les territoires et s'illustre par exemple par les territoires labellisés TEPCV (Territoire à Énergie Positive pour la Croissance Verte), les démonstrateurs industriels pour la ville durable (DIVD) ou diverses initiatives d'éco-quartiers. Avec 95% des installations d'énergies renouvelables raccordées au réseau de distribution

électrique, Enedis est au cœur de la transition énergétique. Afin de développer leur intégration au réseau public de distribution d'électricité, le distributeur développe les réseaux intelligents et engage leur révolution numérique.
Au cœur de la smart city connectée et interactive, Enedis s'organise pour faciliter l'accès des collectivités aux données dont elles ont besoin pour leur politique énergétique. A titre d'exemple, Enedis développe la publication de données publiques en open data. Enedis met également à disposition des territoires des données relatives à la production d'électricité à différentes échelles géographiques.
Ainsi Enedis développe des solutions utiles pour diagnostiquer, cibler et évaluer les actions afin d'inciter les collectivités à s'engager pleinement dans la transition énergétique.

ENEDIS DIGITALISE SA RELATION AVEC LES CLIENTS

La modernisation des canaux de relation clients est un impératif afin d'accélérer et fluidifier les contacts d'Enedis avec ses clients et ses parties prenantes, de faciliter les interactions opérationnelles sur les prestations et services du distributeur (raccordement, protection de chantier, paiement de prestations, remboursement client suite coupures...) et plus globalement de permettre une interaction « informative » avec les clients sur la vie du réseau les concernant.

Concrètement, cette digitalisation de la relation client s'incarne au travers de différentes avancées :

- la mise en ligne de services digitaux pour accompagner le déploiement du compteur Linky et suivre l'actualité du réseau ;
- le déploiement d'applications mobiles.

Évolution de l'espace pour les collectivités locales et concessions

L'Espace Collectivités et Concessions est conçu pour accompagner chaque territoire dans sa relation quotidienne avec Enedis.

Ainsi, le 31 mai 2016, une nouvelle version de l'Espace Collectivités et Concessions a été mise en ligne à l'occasion du Salon des Maires, comprenant :

- une refonte complète de l'ergonomie du site, dans un objectif de modernisation et de simplification de l'accès à l'information, notamment *via* la mise en œuvre de pages publiques et la généralisation de la visualisation sur supports cartographiques ;
- de nouvelles fonctionnalités, en particulier la cartographie moyenne échelle du réseau, la connaissance en temps réel des interruptions de fourniture, ainsi que l'heure estimée de réalimentation, l'information sur les travaux réalisés par Enedis et la carte du déploiement des compteurs Linky.

Cette version a ensuite été enrichie :

- début juillet, avec la possibilité de s'abonner à des notifications par email lorsque de nouvelles actualités sont disponibles ou lorsque des chantiers sont prévus ;

- en octobre, d'un tableau de bord de la concession.

Une nouvelle version de l'application « Enedis à mes côtés »

L'application mobile « Enedis à mes côtés », publiée dans sa première version en 2014, évolue régulièrement. Elle simplifie la mise en relation des clients avec les services d'Enedis, Dépannage et Service clients. Grâce à la géolocalisation, l'utilisateur trouve rapidement le contact qu'il recherche, sans avoir à saisir son code postal ou sa commune.

Cette application apporte un premier niveau de réponse sur certaines situations simples (premières vérifications à réaliser en l'absence d'électricité, premières étapes d'un raccordement...) et propose une foire aux questions enrichie.

De nouvelles fonctionnalités ont été ajoutées permettant au client :

- d'être sensibilisé sur certaines situations à risque : perçage, élagage, travaux à proximité des lignes électriques ;
- de connaître en temps réel les coupures en cours sur une commune, à une adresse ;
- d'accéder à un accompagnement en ligne dans le diagnostic de son installation et de bénéficier d'une mise en relation avec le service dépannage si les difficultés persistent ;
- de relever son compteur en toute autonomie et de transmettre ses index, en cas d'absences répétées de son domicile.

Depuis juillet 2016, la fonctionnalité de recherche des coupures sur une commune s'est enrichie d'un affichage du tracé des rues coupées sur une carte interactive.

L'application rencontre un franc succès avec déjà 100 000 téléchargements effectués.

Une digitalisation de la relation clients sans impact sur les canaux de contact traditionnels

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 suivants leur profil :

- les clients « Particuliers » : 09 69 32 18 49
- les clients « Professionnels » : 09 69 32 18 50
- 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 57.

L'efficacité de l'accueil téléphonique d'Enedis est mesurée par un taux d'accessibilité.
Au niveau national, l'accessibilité du Service Clients se situe à un bon niveau avec 90,6% d'appels traités.
Le Service Raccordement a connu en 2016 une augmentation d'appels reçus de 11% et, malgré cette charge supplémentaire, le taux d'accessibilité demeure à un niveau s'élevant à 89,1%.
Enfin, l'accessibilité du Service Producteurs d'électricité a augmenté se situant à 91,8% d'appels traités. À noter toutefois une baisse d'activité de 7%.

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

	2015	2016
Service Client	95,8%	**97,5%**
Service Raccordement	92,9%	**91,7%**
Service Producteurs d'électricité	94,7%	**97,1%**

Urgence Dépannage Électricité

En cas d'incident ou d'absence d'électricité, les clients de la concession peuvent joindre l'Accueil Dépannage Électricité d'Enedis 24h/24 et 7j/7 au **09 72 67 50 57.**

Au plan national, le taux d'accessibilité de l'Accueil Dépannage Électricité continue sa progression en 2016 pour atteindre 92,5% d'appels traités, soit +10 points par rapport à 2012. Par ailleurs, le nombre d'appels reçus par les Accueils Dépannage Électricité est stable en 2016 avec une légère hausse des interventions (+2,9% par rapport à 2015).

ACCESSIBILITÉ DES ACCUEILS DÉPANNAGE ÉLECTRICITÉ

	Département		National	
	2015	2016	2015	2016
Taux d'accessibilité de l'Accueil Dépannage Électricité* *(en %)*	93,5%	**91,4%**	92,0%	**92,5%**
Nombre d'appels reçus par l'Accueil Dépannage Électricité*	14 103	**15 520**	2 052 664	**2 070 449**
Nombre d'appels donnant effectivement lieu à un dépannage	5 955	**5 471**	656 121	**675 423**

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

ENEDIS AMÉLIORE SON INFORMATION EN CONTINU AUPRÈS DE SES CLIENTS

Enedis a réalisé en 2016 un important travail pour se rapprocher encore plus de ses clients et leur fournir en continu davantage d'informations. Ainsi, plus de 10 millions de transactions sortantes (SMS, email, appels sortants) ont été réalisées en 2016 (contre 5 millions en 2015). Ces transactions permettent par exemple de confirmer des rendez-vous, de faciliter la relève des index de consommation ou de notifier au client que son compteur Linky devient accessible aux offres de service.

Pour ses clients du marché d'affaires, Enedis a mis en place en 2016 une expérimentation d'amélioration de l'information communiquée au client tout au long du déroulement d'une prestation. Fondée sur une communication adaptée et différenciée selon la nature de l'action d'Enedis (intervention sur site ou en téléopération, à l'initiative du client ou du distributeur) et le degré d'urgence, ce dispositif de prévenance du client se matérialise par l'envoi d'un sms ou d'un mail à chaque étape clé du parcours clients : réception de la prestation, confirmation de rendez-vous, rappel à J-1, confirmation de réalisation de la prestation.

Cette expérimentation s'est effectuée dans 7 directions régionales sur 4 parcours pilotes : Mise en service sur raccordement existant, Résiliation, Changement de formule tarifaire et Changement de puissances souscrites. Fort de son succès, ce dispositif, présenté aux fournisseurs, a été déployé fin 2016 sur l'ensemble du territoire. De nouvelles expérimentations ont été lancées en 2017 pour élargir le spectre des prestations concernées.

Par ailleurs, Enedis est particulièrement vigilante quant à la réalisation des demandes de coupures pour impayés envoyées par les fournisseurs. Depuis 2016, un appel sortant est systématiquement réalisé avant le déplacement pour permettre au client de contacter son fournisseur et de régulariser sa situation avant le déplacement d'un technicien d'Enedis.

Enedis publie de nouvelles données en open data pour accompagner les acteurs de la transition énergétique

En 2015, Enedis est devenue le premier distributeur européen à publier en open data des

données énergétiques. Depuis cette date, le bilan électrique, librement consultable sur son site internet, permet à tous de comprendre l'évolution de la production photovoltaïque, la consommation des clients résidentiels et des entreprises. Cette publication s'est depuis fortement enrichie avec des données sur la qualité de fourniture d'électricité, les raccordements des énergies renouvelables, les flexibilités (capacités de clients à décaler leurs consommations), la consommation de chaque quartier du territoire français, des indicateurs de continuité d'alimentation et des données sur les lignes et postes électriques.

Les données de consommation par quartier publiées fin 2016, accessibles par secteur d'activité et sur un historique de 5 ans, permettront aux acteurs de la transition énergétique, notamment les collectivités locales, d'évaluer plus précisément la consommation d'électricité sur leurs territoires. Cette mise à disposition en open data rend possible pour les collectivités locales la réalisation d'un premier criblage de leurs territoires avec l'identification de zones plus ou moins consommatrices en électricité. Une fois ces zones identifiées, les collectivités peuvent par exemple prioriser les actions de rénovation thermique, adapter leur plan d'aménagement du territoire, mener à bien des actions de Maîtrise de la Demande d'Énergies (MDE), ou encore orienter leurs actions de lutte contre la précarité énergétique. Pour aller plus loin, des entreprises comme des start-up pourront proposer de nouveaux services pour appuyer la réalisation de ces actions, ouvrant ainsi de nouvelles perspectives dans ces domaines.

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

3.2. La satisfaction des clients : une priorité pour Enedis

La nouvelle mesure de l'expérience clients

La satisfaction clients est une priorité pour Enedis. Depuis de nombreuses années, celle-ci était mesurée par un dispositif d'enquêtes téléphoniques qui permettait d'en suivre l'évolution et de mener des actions correctrices pour améliorer sans cesse la performance du distributeur sur les prestations majeures d'Enedis : raccordement, mise en service, interventions techniques et relève.

Désormais, Enedis va plus loin et interroge l'ensemble de ses clients sur toutes les interactions qu'ils ont avec le distributeur par SMS ou par mail, et « à chaud », soit moins de 48 heures suivant l'interaction. Ce dispositif rend possible le recueil de la satisfaction immédiate du client afin de réagir à très court terme en cas d'insatisfaction. Ainsi, à fin 2016, près de 70% des clients qui se déclaraient insatisfaits d'une interaction avec Enedis étaient rappelés par le distributeur. En complément, une enquête spécifique a été mise en place pour recueillir la satisfaction concernant la qualité de la fourniture d'électricité auprès de clients n'ayant pas eu d'interactions avec Enedis.

Ce nouveau système d'enquêtes a été mis en place au cours de l'année 2016 afin de garantir une année de transition avec les résultats du système historique « à froid » au premier semestre et les premiers résultats « à chaud » au second semestre 2016.

Grâce à ce nouveau dispositif de recueil de l'expérience clients, Enedis se dote d'un outil moderne offrant davantage d'avis clients, plus de réactivité et un ajustement en continu en cas d'insatisfaction. Celui-ci a déjà porté ses fruits : l'appel téléphonique de clients se déclarant insatisfaits d'une prestation a permis de contribuer à la baisse du nombre de réclamations. Ce dispositif d'appel sortant pour les clients insatisfaits a été généralisé dès la fin 2016.

Les résultats de satisfaction nationaux et de votre concession

Afin de présenter un résultat de satisfaction pour l'année 2016, les résultats du nouveau système d'enquêtes mis en place au second semestre ont été statistiquement redressés au format de l'ancien système (*voir l'annexe Qualité des relations et des services*). Il est intéressant d'analyser l'aspect qualitatif recueilli qui permet de fournir les priorités d'amélioration.

Le professionnalisme des techniciens d'Enedis en matière de ponctualité, d'écoute et de réactivité reste le point le plus apprécié par les personnes interrogées en 2016. À l'inverse, les clients relèvent le manque de coordination au sein des services d'Enedis et des délais de réalisation. Des plans d'action ont été mis en place pour veiller à améliorer en priorité ces deux points.

Les résultats intéressant votre concession sont présentés ci-après.

Compte-tenu de la méthodologie d'enquête des instituts de sondage sollicités à cet effet, les

résultats ne sont pas systématiquement représentatifs et interprétables au périmètre de la concession. Dans ce cas, les résultats sont présentés au périmètre du département ou de la Direction Régionale d'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 ne prennent pas en compte ces deux items.

INDICATEURS DE SATISFACTION *(en %)*

	Résultat national 2016	Maille	Résultat local 2016
Clients « Particuliers »	90,3%	**Concession**	**90,4%**
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	88,1%	**Concession**	**90,0%**
Clients « Entreprises » (> à 36 kVA) C2-C4	88,2%	**Département**	**92,5%**

S'agissant plus particulièrement du 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 2016	Maille	Résultat local 2016
Clients « Particuliers »	86,6%	**Concession**	**88,2%**
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	84,3%	**Département**	**95,1%**
Clients « Entreprises » (> à 36 kVA) C2-C4	82,6%	**Région Enedis**	**80,0%**

Si l'on considère l'ensemble de la démarche de raccordement, les phases de réalisation des travaux et de mise en service recueillent la meilleure appréciation. Cette tendance conforte la bonne appréciation du professionnalisme des techniciens d'Enedis qui ressort de la satisfaction globale.

NOUVEAU

S'agissant de la qualité de fourniture d'électricité, une enquête spécifique a été mise en place en 2016 auprès des clients n'ayant pas eu d'interaction avec Enedis. Les résultats de l'enquête de satisfaction sont restitués au périmètre de la Direction Régionale d'Enedis.

INDICATEURS DE SATISFACTION : QUALITÉ DE FOURNITURE *(en %)*

	Satisfaction maille nationale 2016	Satisfaction maille DR 2016
Clients « Particuliers »	93,4%	**94,3%**
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	92,8%	**92,2%**
Clients « Entreprises » (> à 36 kVA) C2-C4	91,7%	**92,4%**

La gestion des réclamations

Au plan national, la diminution du volume de réclamations (hors celles relatives au déploiement des compteurs Linky) constatée depuis 2012 se poursuit en 2016, avec une baisse de -6%, après une baisse de-6% également en 2015,-14% en 2014 et de-6% en 2013.
Cette évolution positive reflète les efforts d'Enedis pour renforcer la prise en compte des réclamations comme élément d'optimisation de la réalisation des gestes métiers et pour améliorer la qualité des réponses apportées aux insatisfactions exprimées par les clients.
Par ailleurs, suite au déploiement de Linky, Enedis a enregistré un taux de réclamation spécifique sur la pose de ces nouveaux compteurs de moins de 0,7%

Le délai de réponse aux réclamations

Faciliter les démarches des utilisateurs de réseau qui souhaitent adresser une réclamation et leur apporter dans le délai prévu les éléments d'explication nécessaires sont des engagements majeurs d'Enedis, inscrits dans son code de bonne conduite.
Au niveau national, l'amélioration continue du taux de réponse aux réclamations des clients en moins de 15 jours s'est poursuivie en 2016 pour atteindre 95%, contre 94% en 2015, 91% en 2014 et 76% en 2013. Cette tendance est le résultat des opérations d'amélioration de la performance d'Enedis, tant dans ses activités cœur de métier, que dans le processus de traitement des réclamations.

En 2016, le délai de traitement des réclamations mesuré au périmètre de la concession a été le suivant :

RÉPONSE AUX RÉCLAMATIONS* (CONCESSION)

	2015 *(%)*	2016 *(%)*	2016 *(Numérateur)*	2016 *(Dénominateur)*
Taux de réponse sous 15 jours*	95,2%	**92,4%**	**679**	**735**

* Cet indicateur ne prend pas en compte les réclamations relatives au compteur Linky et à son déploiement, qui font l'objet d'un suivi spécifique.

Au périmètre de la concession, les réclamations se décomposent de la manière suivante en ce qui concerne les clients particuliers :

RÉPARTITION DES RÉCLAMATIONS PAR TYPE (CONCESSION)

	2015 *(%)*	2016 *(%)*	2016
Raccordements	6,5%	**6,4%**	**39**
Relève et facturation	53,3%	**42,7%**	**259**
Accueil	2,0%	**1,0%**	**6**
Interventions techniques	20,6%	**18,2%**	**110**
Qualité de la fourniture	17,6%	**31,7%**	**192**
Total	100,0%	100,0%	606

Le Département Relation Clients d'Enedis traite les réclamations appelant une réponse nationale dans le cadre des saisines et recommandations du Médiateur national de l'énergie et des médiateurs des fournisseurs. Il assure la cohérence des réponses aux réclamations dans le respect des règles du marché et de la réglementation en vigueur.

Ainsi en 2016, ce sont 3 163 saisines et 2 533 instances d'appel qui ont été traitées.

De plus, le Département Relation Clients d'Enedis a mis en place une relation de confiance avec les associations de consommateurs et les médiateurs en organisant régulièrement des réunions d'échange.

3.3. 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, au total 35 millions, sur le territoire français d'ici 2021. L'ensemble des particuliers, des professionnels et des collectivités locales disposant d'une puissance de 3 à 36 kVA est concerné.

Le déploiement du compteur communicant Linky est actuellement engagé dans toutes les régions administratives.
En 2016, au niveau national :

- plus de 1 400 communes concernées par le déploiement ;
- environ 3 000 compteurs/jour au début de l'année 2016 pour une mobilisation d'environ 400 poseurs ;
- environ 15 000 compteurs/jour fin 2016 pour une mobilisation d'environ 1 800 poseurs.

NOUVEAU

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, les modalités de déploiement et les partenaires intervenant sur leur territoire. Ce dispositif d'accompagnement a aussi été mené auprès des acteurs locaux non concernés, à court terme, par le déploiement des compteurs communicants.
Les municipalités souhaitant informer leurs administrés se sont vu également proposer des supports de communication, comme par exemple des affiches, pour leurs bulletins municipaux. Des permanences en mairie, des réunions d'information ont aussi été réalisées et s'inscrivent dans la volonté d'Enedis d'accompagner au plus près les collectivités territoriales et leurs administrés dans le cadre de ce déploiement.
À l'automne 2016, le concessionnaire a proposé aux élus, généralement les présidents des établissements publics de coopération intercommunale (EPCI), la mise en place d'un dispositif de concertation locale regroupant l'ensemble des parties prenantes concernées. C'est l'occasion de co-construire un accompagnement du déploiement pouvant se concrétiser à travers le développement de partenariats locaux, l'élaboration d'un plan de communication conjointe, autant d'actions répondant aux besoins des acteurs de proximité.

S'agissant du client, celui-ci dispose de conseillers Enedis dédiés pour répondre à toutes ses questions sur le compteur, sur les interventions ou les nouveaux services associés. Plus de 250 000 appels ont été reçus en 2016. Le client dispose également d'un espace sur le site internet d'Enedis pour s'informer sur le nouveau compteur, consulter la carte de déploiement et poser ses questions.
Le client, dont la pose du compteur nécessite sa présence, a la possibilité de :

- choisir la date de son 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'il se trouve dans ce cas.

Les nouveaux services offerts aux consommateurs

NOUVEAU

Le compteur Linky permet d'offrir de nouveaux services aux consommateurs et donne ainsi la possibilité à tous de participer de manière concrète à la transition énergétique.
Le nouveau compteur offre plus de confort pour le consommateur et une réelle amélioration de la qualité du service rendu. La plupart des opérations pour lesquelles le concessionnaire a besoin aujourd'hui de prendre rendez-vous pourront être réalisées à distance sans dérangement : relevés de la consommation, mise en service lors d'un déménagement, modification de puissance...
La généralisation des nouveaux outils de comptage permet également une réduction du coût de certaines prestations réalisées par le concessionnaire. Par exemple, la mise en service d'une nouvelle ligne électrique passe de 27,30 euros à 13,20 euros; le coût d'une augmentation de puissance est divisé par dix et revient *in fine* à 3,60 euros au lieu de 36,73 euros. Autre exemple notable, la mise en service d'une ligne en urgence, le jour même, est dorénavant facturée 51,04 euros, initialement le coût de cette opération s'élevait à 127,62 euros. Autres avantages : les facturations pourront être réalisées sur la base de données réelles et non plus seulement estimées et l'installation des 35 millions de nouveaux compteurs assurera une détection et une résolution plus rapide des pannes.

Le nouveau compteur est surtout une formidable opportunité pour chacun des consommateurs de connaître ses consommations d'électricité pour mieux les maîtriser. En effet, les clients peuvent désormais accéder à leurs données de consommation en kWh depuis un site internet gratuit et sécurisé : le portail client. Cette interface web leur permet de disposer de l'historique de leurs données de consommation à J+1 sur un jour, une semaine, un mois. Ils peuvent également comparer leurs données à celles d'autres consommateurs, se fixer des objectifs de consommation et être alertés en cas de risque de dépassement. Les particuliers disposent d'informations concrètes pour agir sur leurs comportements à travers une rubrique dédiée aux éco-gestes. Plus de 25 000 espaces personnels Linky ont déjà été ouverts en 2016.

Enfin, le déploiement de cette nouvelle génération d'outil de comptage permet de répondre aux nouveaux besoins électriques des particuliers et plus globalement de la société française que sont par exemple, les énergies renouvelables, les bornes de véhicules électriques ou les éco-quartiers. C'est pour répondre à cette évolution attendue que le concessionnaire modernise le réseau de distribution électrique en déployant notamment la nouvelle génération de compteurs.

Les bénéfices pour les autres utilisateurs du réseau

Linky apporte également des avantages aux producteurs d'électricité (meilleure maîtrise des pointes de consommation pour réduire les coûts de production), aux fournisseurs (possibilité de développer de nouvelles offres).

Les collectivités locales peuvent également bénéficier de données de production et de consommation, anonymisées puis agrégées, permettant de mieux connaître le potentiel énergétique de leur territoire, de diagnostiquer leur besoin et de bâtir leur politique énergétique. Ainsi, Linky permet de rendre le service public de l'électricité plus performant, au service de tous.

Sur votre concession, le déploiement des compteurs Linky se traduit par les chiffres suivants :

COMPTEURS LINKY (CONCESSION)	2016
Nombre de compteurs posés	-
Nombre de communes concernées	-
Nombre de compteurs ouverts aux services	-
Nombre de comptes clients ouverts*	-
Nombre de demandes de création de compte client en attente d'activation par le client**	-

* Cumul du nombre de comptes client 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.

Perspectives

L'installation de ces 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 2017, 8 millions de compteurs seront déployés sur le territoire français.
De même, le déploiement du compteur communicant Linky sera engagé dans toutes les capitales ou métropoles régionales avant fin 2017 et dans tous les départements avant fin 2018.

3.4. 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.

En 2014, le site « Enedis-Connect » a été mis à la disposition des clients particuliers et professionnels 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...).

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

L'État a fixé comme objectif de créer au moins 7 millions de points de recharge à l'horizon 2030 pour les véhicules électriques et hybrides rechargeables.

Les collectivités 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), le plus souvent par l'intermédiaire des syndicats départementaux d'électricité en milieu rural, ou des métropoles (qui disposent désormais du pouvoir concédant) et des communautés d'agglomérations en milieux urbains et périurbains.

Dans ce cadre et pour accompagner les territoires dans ce déploiement, Enedis a lancé une offre expérimentale visant à leur proposer un service spécifique pour le raccordement des IRVE qui vise à concilier les initiatives locales en matière d'électromobilité et la nécessité

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 pour l'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% depuis septembre 2014 – ainsi que de nombreux opérateurs privés comme les centres commerciaux et grands magasins, les constructeurs automobiles, mais aussi les stations-services – celles installées sur les autoroutes ayant un rôle particulier afin que les VE puissent se charger rapidement et réaliser de longs parcours, l'objectif actuel étant d'arriver à une borne tous les 80 km le long des corridors autoroutiers.

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

Au plan national, les travaux de raccordement sont réalisés à hauteur de 90 % dans les délais convenus avec les clients.

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

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

	2015	2016	Variation *(en %)*
Consommateurs BT individuels de puissance ≤ 36 kVA (sans adaptation de réseau)	93,7%	**87,4%**	**-6,7%**

3.5. Perspectives et enjeux

UNE DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT TOUJOURS PLUS PERFORMANTE

Enrichissement de l'Espace Collectivités et Concessions

Depuis début 2017, une nouvelle page d'informations sur le compteur Linky est disponible et la collectivité peut réaliser une demande de données de consommation à partir de son compte client.

La mise à disposition de données sera au cœur des développements de l'année 2017, avec la mise en ligne du catalogue des données produites par Enedis et la possibilité d'y souscrire et de les consulter sous différents formats, directement à partir du compte collectivités et concessions.

Un nouvel Espace Producteur

Un nouvel espace pour les clients producteurs individuels d'électricité équipés d'un compteur Linky communicant et disposant d'un contrat de vente en totalité de leur électricité produite va être mis en place à partir d'avril 2017. Celui-ci leur permettra de suivre leur production et de télécharger leur index d'injection.

Un nouvel Espace Entreprise

Depuis février 2017, une nouvelle version de l'Espace Client Entreprise a été mise en place. Avec une ergonomie refondue, elle permet aux entreprises d'accéder à l'historique de leurs données de consommation, mais également de visualiser leurs Points de Relève Mesure (PRM), d'accéder à une foire aux questions (FAQ) et de déposer une demande/réclamation en ligne.

Les clients en contrat direct avec Enedis (CARD) pourront quant à eux :

- visualiser leur courbe de charge sur les 24 derniers mois ;
- analyser leurs consommations et estimer le montant de leurs dépassements ;
- accéder à leurs données techniques et contractuelles ;
- télécharger **les documents associés** à chacun de leurs contrats : duplicatas de factures, feuillets de gestion et bilan de qualité de fourniture.

Mise en place du service « AppelZen »

Avec « AppelZen », il est proposé au client d'être rappelé par un conseiller Enedis au plus tôt, lorsque son temps d'attente téléphonique constaté ou estimé est d'environ 3 minutes. Ce service, en expérimentation sur 5 régions en 2016, sera généralisé pour les clients particuliers (appels raccordements, service clients et support Linky) sur le premier semestre 2017. En améliorant l'accessibilité téléphonique aux services Enedis de 4 points, « AppelZen » permet aux conseillers Enedis de servir plus rapidement les clients.

Déploiement national de l'expérimentation du service Alerte Incident Réseau (AIR)

Les entreprises consommatrices d'électricité sont de plus en plus exigeantes en matière de qualité de fourniture et attendent une information précise et réactive à ce sujet. C'est pourquoi Enedis développe AIR, un service d'information sur les coupures d'électricité destiné aux clients raccordés au réseau HTA.

Ce service permet d'alerter les clients lors d'une interruption d'alimentation supérieure à 3 minutes. Les clients sont alertés par l'envoi en temps réel de SMS ou de messages vocaux signalant l'interruption de la fourniture et les évolutions de la situation, leur permettant ainsi de prendre les mesures nécessaires pour limiter l'impact de l'incident sur l'activité de leur entreprise.

Enedis a expérimenté AIR en 2016 dans les régions du Sud-Ouest et envisage son déploiement en 2017 dans d'autres régions. Une expérimentation sera également menée auprès des producteurs raccordés au réseau HTA en 2017.

L'accompagnement des entreprises A la suite de l'évolution des modalités d'accès aux données de comptage

L'arrêt programmé des technologies de communication RTC et GSM conduit Enedis à préparer le déploiement, à partir de fin 2017 jusqu'à 2020, d'un nouveau boîtier pour remplacer les modems des compteurs utilisés pour les entreprises. Ce dispositif numérique, compatible avec les compteurs communicants actuels et futurs, va modifier pour les clients les modalités de l'accès aux données de comptage.

Afin de s'adapter aux évolutions technologiques tout en satisfaisant ses clients, Enedis s'appuie sur l'écoute des clients concernés, à l'aide d'une enquête diligentée auprès de 500 clients grands comptes, d'ateliers réalisés avec l'aide du CLEEE (association de grands consommateurs industriels et tertiaires français d'électricité et de gaz) et la participation de ses adhérents (grands clients multisites).

L'année 2017 sera ainsi mise à profit pour analyser les besoins actuels et futurs des clients en matière d'utilisation des données de comptage, pour construire un espace client qui réponde aux besoins exprimés, et établir un plan de déploiement adapté.

Le développement de l'autoconsommation

Les enjeux de l'autoconsommation pour Enedis

Le développement de l'autoconsommation, motivé par des aspirations éco-citoyennes et un intérêt économique, a pris son essor en 2015 et est appelé à se renforcer. Enedis s'est engagée à l'accompagner en proposant les solutions techniques et contractuelles adaptées.

L'autoconsommation – c'est-à-dire le fait de produire soi-même, grâce aux énergies renouvelables ou aux micro-cogénérations, l'énergie que l'on consomme – connaît en France un succès croissant, avec un nombre de plus en plus élevé de clients qui souhaitent devenir autoconsommateurs.

Quel que soit le mode d'autoconsommation choisi (totale, avec injection du surplus ou avec injection en totalité), il est capital pour Enedis d'identifier les installations concernées, afin de mieux répondre aux enjeux suivants :

- avoir la connaissance des flux échangés entre ces installations et le réseau, de façon à respecter les exigences de qualité vis-à-vis de ses clients et les caractéristiques techniques du réseau ;
- garantir en permanence le respect de la sécurité des biens et des personnes, en s'assurant de la conformité de l'installation à la réglementation (en particulier, la présence et le réglage de la protection de découplage) ;
- permettre d'alimenter le nouveau registre national des installations de production et des installations de stockage créé par la loi sur la Transition Energétique pour la Croissance Verte et tenu à jour par Enedis ;
- mettre en place les comptages adaptés à la situation contractuelle de chaque installation.

Linky, une avancée majeure pour tous les clients souhaitant devenir autoconsommateurs

Afin de soutenir ce développement au service de la transition énergétique, Enedis installera dès le 1er janvier 2017 des compteurs Linky à tous les nouveaux clients désirant autoconsommer une partie de leur production, tout en injectant le surplus de leur énergie produite mais non consommée sur le réseau d'électricité.

Grâce à Linky, un seul compteur permettra de mesurer tout à la fois l'électricité produite et celle consommée ; plus besoin, comme auparavant de s'équiper, à un coût parfois élevé, d'un deuxième compteur.

Linky facilitera indéniablement le développement de l'autoconsommation, offrant un service plus performant à moindre coût, avec une baisse de 600 euros TTC en moyenne sur le coût de raccordement de l'installation de production.

Cette solution a pu être proposée grâce au travail étroit de collaboration entre Enedis et l'ensemble des représentants du secteur des énergies renouvelables, en particulier au sein du Comité de concertation des producteurs.

LA SIMPLIFICATION ET LA FACILITATION DES DÉMARCHES DE RACCORDEMENT

La simplification du barème raccordement

Un projet de barème V5 simplifié fait l'objet d'échanges entre Enedis et la CRE depuis fin 2016, il devrait être mis en œuvre vers mi-2017.

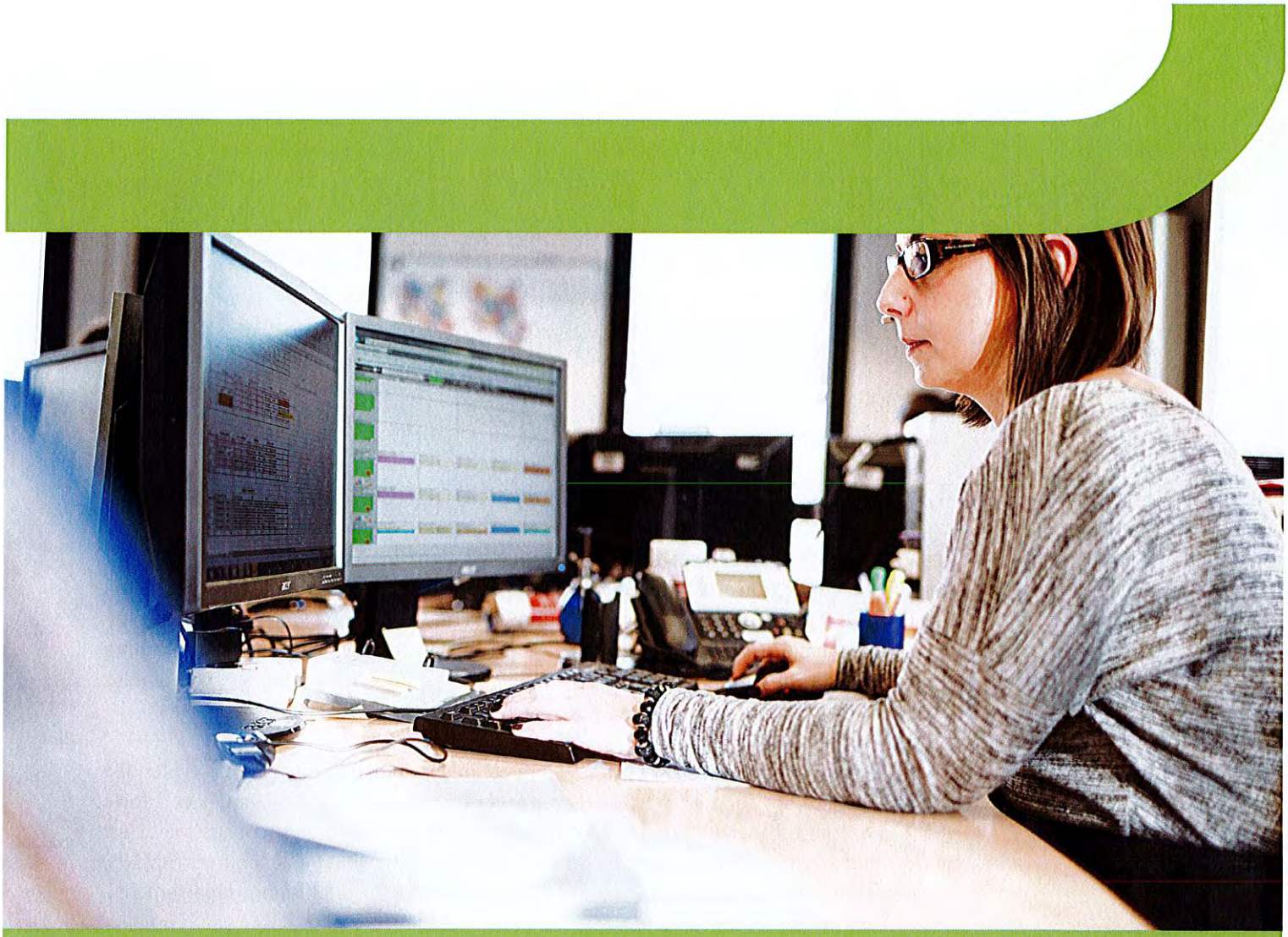
Les principaux apports de cette démarche :

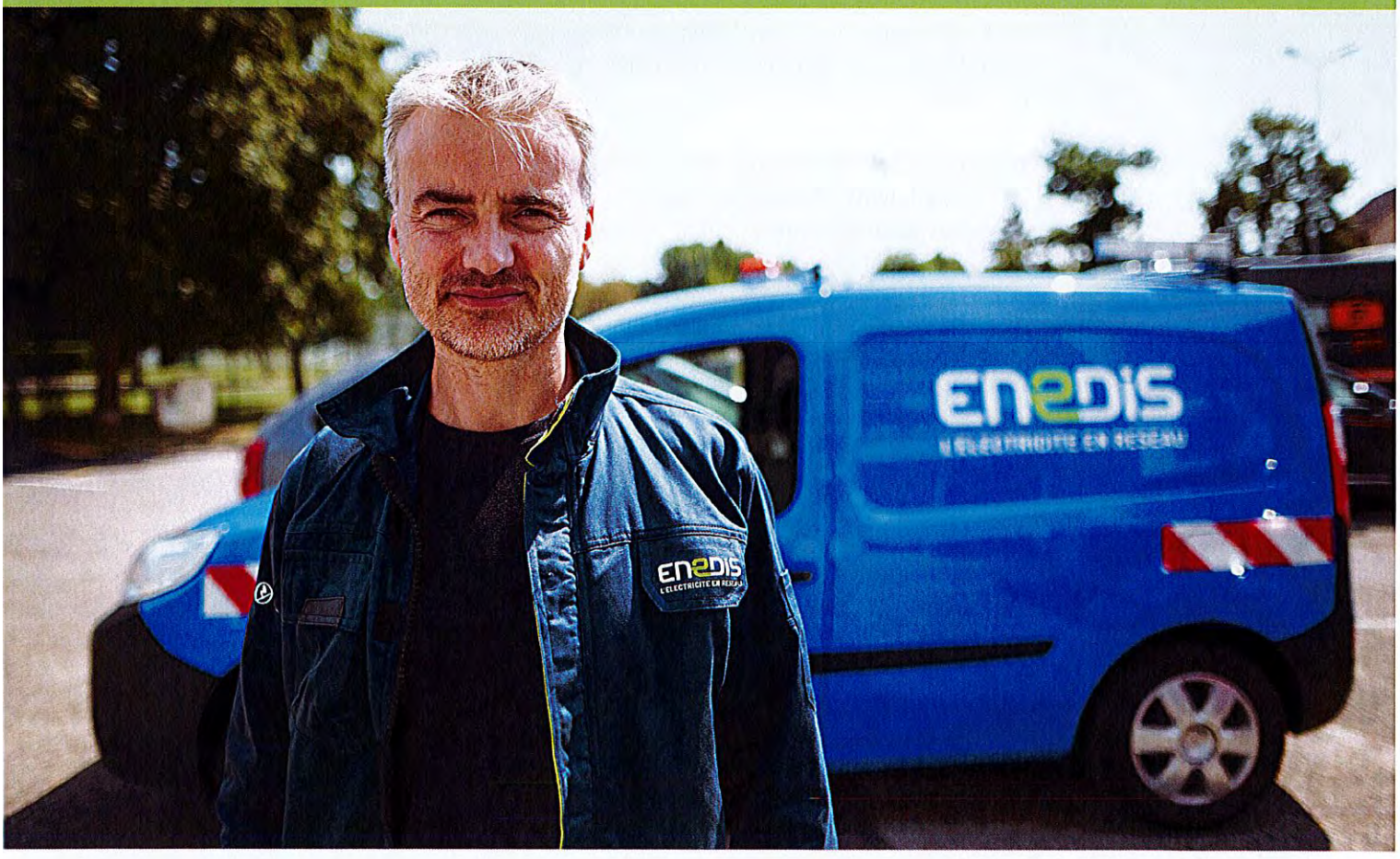
- l'utilisation des mêmes données pour construire cette version du barème et la régulation incitative TURPE 5 sur les coûts unitaires, ce qui facilitera la cohérence des deux approches ;
- une simplification en regard des versions antérieures car :
    - le nombre de types de factures diminuera, en passant de 164 à 73 (hors branchements provisoires), ce qui le rendra forcément plus simple d'utilisation pour le client
    - sa construction s'appuiera sur des coûts et des volumes réalisés sur la totalité du périmètre, ce qui permettra :
        - d'envisager une mise à jour annuelle en limitant ses évolutions de structure et les augmentations de prix entre deux publications ;
        - de prendre en compte plus facilement les évolutions de coûts liées aux nouvelles réglementations au fil de l'eau car elles seront évaluées *via* l'évolution des coûts unitaires dans le cadre de la régulation incitative.

La facilitation des démarches de raccordement

En 2017, les demandes de raccordement provisoire BT de puissance ≤ 36 kVA et les demandes de producteurs de taille inférieure à 36 kVA (actuellement traitées par un portail distinct) seront intégrées dans « Enedis-Connect ».

La gestion des demandes de raccordements individuels BT > 36 kVA et HTA, ainsi que les demandes de raccordements collectifs étant actuellement gérées dans des SI différents de ceux qui traitent les segments de clients évoqués précédemment, Enedis a choisi de les intégrer en 2017 dans un portail spécifique permettant de sécuriser leur recevabilité et d'assurer pour le client la transparence sur les dates d'étapes clés de son raccordement.




enedis
L'ELECTRICITE EN RESEAU

4. Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession

4.1. Les éléments financiers de la concession

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 désormais 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 à 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	2015	2016
Recettes d'acheminement	1	36 369	**37 084**
Dont clients HTA		4 552	**4 394**
Dont clients BT ayant une puissance souscrite ≤ 36 kVA		27 481	**27 810**
Dont clients BT ayant une puissance souscrite > 36 kVA		4 473	**4 682**
Dont autres		-136	**198**
Recettes de raccordements et prestations		2 821	**2 210**
Dont raccordements	2	2 146	**1 537**
Dont prestations	3	674	**673**
Autres recettes	4	1 260	**1 059**
Chiffre d'affaires		40 451	**40 353**
Autres produits		5 152	**6 638**
Production stockée et immobilisée	5	2 618	**3 801**
Reprises sur amortissements et provisions	6	2 174	**2 413**
Reprises sur amortissements		-	**52**
Dont reprises d'amortissements de financements du concédant		-	**7**
Dont autres types de reprises		-	**45**
Reprises sur provisions		-	**2 362**
Dont reprises de provisions pour renouvellement		-	**285**
Dont reprises d'autres catégories de provisions		-	**2 077**
Autres produits divers	7	360	**423**
Total des produits		**45 602**	**46 991**

CHARGES D'EXPLOITATION DÉTAILLÉES *(en k€)* (CONCESSION)

	Cf. Note	2015	2016
Consommation de l'exercice en provenance des tiers		19 839	**20 224**
Accès réseau amont	8	9 256	**9 774**
Achats d'énergie pour couvrir les pertes sur le réseau	9	3 146	**3 363**
Redevances de concession	10	1 030	**1 007**
Autres consommations externes	11	6 406	**6 080**
Matériel		1 049	**1 764**
Travaux		943	**664**
Informatique et télécommunications		770	**586**
Tertiaire et prestations		2 017	**1 560**
Bâtiments		1 137	**1 117**
Autres achats		489	**390**
Impôts, taxes et versements assimilés		2 180	**2 356**
Contribution au CAS FACÉ	12	1 159	**1 168**
Autres impôts et taxes	13	1 022	**1 188**
Charges de personnel	14	6 441	**6 689**
Dotations d'exploitation		9 714	**10 002**
Dotation aux amortissements DP	15	5 035	**5 103**
Dont amortissement des financements du concessionnaire		-	**2 876**
Dont amortissement des financements de l'autorité concédante et des tiers		-	**2 227**
Dont autres amortissements		-	**0**
Dotation aux provisions DP	16	732	**703**
Autres dotations d'exploitation	17	3 947	**4 196**
Autres charges	18	1 028	**1 036**
Charges centrales	19	1 917	**1 692**
Total des charges		**41 118**	**42 000**

TOTAL DES PRODUITS - TOTAL DES CHARGES *(en k€)* (CONCESSION)

	Cf. Note	2015	2016
Montant	20	4 484	**4 991**

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)

	2015	2016
Total des produits - total des charges (pour rappel)	4 484	**4 991**
Charge supplémentaire	490	**682**
Produit supplémentaire	0	**0**
Total des produits - total des charges y compris contribution à l'équilibre (niveau moyen)	**3 994**	**4 309**

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 95%, comprennent :

- l'acheminement livré, relevé et facturé sur l'exercice 2016 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 2016, entre la clôture de l'exercice 2016 et celle de l'exercice 2015 (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 2016.

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 2016.

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 2016.

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 2016.

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, 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 2016.

Note 6 - Reprises sur amortissements et provisions

NOU VEAU

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 2016.

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 2016.

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 2016.

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 2016.

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 2016.

Note 11 - Autres consommations externes

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2016.

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 ».

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 2015)
+ (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 2015).

Cette rubrique n'a pas fait l'objet d'un changement de méthode en 2016.

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 notamment 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 (contribution au Fonds de Péréquation de l'Électricité, droits d'enregistrement, timbres fiscaux...), répartis au prorata du nombre de clients de la concession au sein de la DR concernée.

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

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2016.

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 ».

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2016.

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 2016.

Note 16 - Dotation aux provisions DP

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 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 2016.

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 2016.

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 ».
Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2016.

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 2016.

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.
Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2016.

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	36 886	198	Au prorata du localisé	0,3%
Raccordements	1 540	-2	Au prorata du nombre de clients	11,0%
Prestations	670	3	Au prorata du localisé	0,3%
Autres recettes	59	1 000	Au prorata du nombre de clients	11,0%
Production stockée et immobilisée	2 617	1 184	Au prorata du nombre de clients	11,0%
Reprise sur amortissements et provisions	237	2 176	Au prorata du nombre de clients	11,0%
Dont reprises d'amortissements de financements du concédant	5	2	Au prorata du nombre de clients	11,0%
Dont autres types de reprises	0	45	Au prorata du nombre de clients	11,0%
Dont reprises de provisions pour renouvellement	232	53	Au prorata du nombre de clients	11,0%
Dont reprises d'autres catégories de provisions	0	2 077	Au prorata du nombre de clients	11,0%
Autres produits divers	0	423	Au prorata du nombre de clients	11,0%

CHARGES À RÉPARTIR

	Montant affecté directement à la concession *(k€)*	Montant réparti* *(k€)*	Clé de répartition principale des montants répartis**	Valeur de la clé principale appliquée pour la répartition *(en %)*
Accès réseau amont	0	9 774	Au prorata des consommations	8,6%
Achats d'énergie	0	3 363	Au prorata des consommations	8,6%
Redevances de concession	1 007	0	N/A	-
Matériel	1 268	496	Clé composite Investissements/ Longueur du réseau/ Nb de clients	4,4%
Travaux	633	31	Au prorata du nombre de clients	11,0%
Informatique et télécomm.	0	586	Au prorata du nombre de clients	11,0%
Tertiaire et prestations	0	1 560	Au prorata du nombre de clients	11,0%
Bâtiments	0	1 117	Au prorata du nombre de clients	11,0%
Autres achats	63	326	Au prorata du nombre de clients	11,0%
Contribution au CAS FACÉ	1 168	0	Modalités de calcul du montant des contributions des gestionnaires de réseau au CAS FACÉ	12,3%
Autres impôts et taxes	355	833	Au prorata du nombre de clients	11,0%
Charges de personnel	1 322	5 367	Clé composite Investissements / Longueur du réseau / Nb de clients	8,3%
Dotation aux amortissements DP	5 046	57	Au prorata du nombre de clients	11,0%
Dont amortissement des financements du concessionnaire	2 819	57	Au prorata du nombre de clients	11,0%
Dont amortissement des financements de l'autorité concédante et des tiers	2 226	0	Au prorata du nombre de clients	11,0%
Dont autres amortissements	0	0	Au prorata du nombre de clients	11,0%
Dotation aux provisions DP	707	-4	Au prorata du nombre de clients	11,0%
Autres dotations d'exploitation	0	4 196	Au prorata du nombre de clients	11,0%
Autres charges	178	857	Au prorata du nombre de clients	11,0%

N/A = Non applicable.

* 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.

Les éléments exceptionnels

NOUVEAU

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

ELÉMENTS EXCEPTIONNELS *(en k€)* (CONCESSION)	
	2016
Produits	**804**
Charges	**1 118**
Produits - charges	**-314**

Perspectives d'évolution des grandes rubriques de charges et de produits du concessionnaire dans le cadre tarifaire en vigueur

Enedis présente, à titre indicatif, les taux d'évolutions des différents postes de charges et produits intégrés aux trajectoires financières retenues par la CRE dans le cadre de l'élaboration des tarifs, tels qu'ils ressortent de la délibération CRE du 13 novembre 2013 (TURPE 4). Les taux d'évolution prévus pour 2017 par rapport à 2016 sont présentés ci-dessous. Les tarifs étant des tarifs nationaux assis sur le principe de la péréquation, les évolutions des différents postes de charges et de produits ne signifient pas que les évolutions seront similaires pour chacune des concessions. S'agissant de pourcentages d'évolution nationaux, ils permettent de donner une tendance, toutes choses égales par ailleurs, mais ne tiennent pas compte des éléments spécifiques qui pourront se réaliser dans les années futures à l'échelle de la concession.

Par exemple, le niveau des raccordements ou de la production immobilisée dépendra de la dynamique territoriale propre à la concession, qui ne sera pas nécessairement similaire aux tendances nationales telles qu'elles avaient été envisagées lors de l'élaboration de la trajectoire tarifaire 2014-2017.

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

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

S'agissant des tarifs d'acheminement, conformément aux délibérations annuelles de la CRE, les grilles tarifaires ont évolué à chaque 1er août. Ces évolutions ne sont, par construction, pas intégrées aux trajectoires telles qu'elles figuraient dans la délibération CRE du 13 novembre 2013.

ÉVOLUTION DES POSTES DE CHARGES ET DE PRODUITS ENEDIS – PRINCIPAUX ÉLÉMENTS DE LA DÉLIBÉRATION DE LA CRE DU 13 NOVEMBRE 2013 RELATIFS À L'ÉVOLUTION PRÉVISIONNELLE ENTRE 2016 ET 2017

Charges nettes d'exploitation

Les charges nettes d'exploitation d'Enedis sont constituées principalement des charges nettes de fonctionnement, des charges liées au système électrique et des produits extratarifaires.

L'évolution prévue dans la délibération de la CRE du 13 novembre 2013 est de +2,9%. Cette hausse se décompose en :

- +1,1% pour les charges nettes de fonctionnement ;
    - *Les charges nettes de fonctionnement incluent les autres achats et services (dont les redevances de concession), les charges de personnel, les impôts et taxes (dont font partie les contributions à l'électrification rurale), les autres charges et produits d'exploitation après déduction de la production immobilisée.*
- +10,7% pour les charges liées au système électrique ;
    - *Les charges liées à l'exploitation du système électrique couvrent essentiellement les achats de pertes sur les réseaux*
- +2,5% pour les produits extratarifaires.
    - *Les prévisions de recettes perçues indépendamment des tarifs d'utilisation des réseaux sont déduites des prévisions de charges d'exploitation à couvrir par les tarifs. Il s'agit principalement pour Enedis des recettes issues des prestations annexes et des contributions de raccordement.*

Accès au réseau public de transport

Le tarif d'utilisation des réseaux publics de distribution couvre l'accès des gestionnaires de ces réseaux au réseau public de transport. Sur la base de la délibération de la CRE du 3 avril 2013 portant décision relative aux tarifs d'utilisation d'un réseau public d'électricité dans le domaine de tension HTB, Enedis estime que le coût de son accès au réseau public de transport devrait évoluer de + 0,3% entre 2016 et 2017.

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. En 2016, ces travaux ont concerné les compteurs Linky. Pour rappel, ils ont également permis le changement des modalités de gestion des transformateurs HTA BT qui sont désormais (depuis 2015) présentés de façon localisée.
Ces deux natures d'ouvrage (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 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 2016

VALEUR DES OUVRAGES CONCÉDÉS *(en k€)*

	Valeur brute comptable	Amortissements	Valeur nette comptable	Valeur de remplacement	Provisions de renouvellement
Canalisations HTA	47 131	20 126	27 005	67 971	12 591
Dont aérien	4 832	3 335	1 497	10 060	4 232
Dont souterrain	42 300	16 792	25 508	57 911	8 360
Canalisations BT	63 808	23 427	40 381	85 056	11 472
Dont aérien	8 619	5 214	3 405	16 681	5 669
Dont souterrain	55 188	18 213	36 975	68 375	5 802
Postes HTA/BT	19 969	10 737	9 232	26 853	4 380
Transformateurs HTA/BT	5 946	2 551	3 395	7 884	1 269
Compteurs Linky	0	0	0	0	0
Autres biens localisés	2 277	1 316	960	2 921	509
Branchements/ Colonnes montantes	47 938	16 653	31 285	58 763	3 984
Comptage	7 747	4 855	2 893	7 747	0
Autres biens non localisés	569	341	228	579	0
Total	**195 385**	**80 005**	**115 379**	**257 775**	**34 205**

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 2016, 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 :

Génie civil des postes	45 ans
Canalisations HTA et BT	40 ans ou 50 ans (*)
Postes de transformation	30 ans ou 40 ans (**)
Installation de comptage	20 à 30 ans (***)
Branchements	40 ans

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). Dans la continuité des travaux conduits de 2005 à 2007, un projet pluriannuel de réexamen des durées de vie était mené depuis 2011.
Les études ont conduit à réestimer la durée de vie des canalisations Basse Tension aériennes torsadées de 40 à 50 ans (*) (en 2011) et celle des transformateurs HTA-BT de 30 à 40 ans (**) (en 2012).
Ces modifications ont été analysées comme des changements d'estimation, pris en compte de manière prospective.
Les travaux menés en 2013 et 2014 sur les canalisations Basse Tension souterraines ont conduit au maintien, à ce stade, de la durée de vie de 40 ans pour cette technologie récente.
Finalisées en 2015, les études sur les canalisations souterraines Moyenne Tension palier synthétique, ont conclu au caractère raisonnable d'un maintien, à date, de la durée de vie de 40 ans de ces dernières. Les études seront reprises ultérieurement lorsque Enedis disposera d'un recul historique plus conséquent.

(***) Certaines installations de comptage font actuellement l'objet d'un amortissement accéléré :

- pour les compteurs de puissance supérieure à 36 kVA (Tarif Jaune et Tarif Vert actuels), un programme de remplacement a été acté fin 2014 et un plan de déploiement accéléré est en cours avec un horizon 2018. En effet, la fin des tarifs réglementés de vente de l'électricité pour les sites ayant une puissance souscrite supérieure à 36 kVA, depuis le 1er janvier 2016, s'est traduite pour Enedis par une obligation de mise à disposition des clients, dont la puissance de raccordement est supérieure à 36 kVA, d'un matériel de comptage adapté et par le remplacement du parc de compteurs actuel devenu majoritairement inadapté au changement de grilles tarifaires induit ;
- pour les compteurs de puissance inférieure à 36 kVA (Tarif Bleu) : un amortissement accéléré est calculé au titre de leur remplacement par un compteur Linky. En 2015, celui-ci a concerné la première tranche de 3 millions de compteurs, dont le déploiement était prévu jusqu'à fin 2016. À compter du 1er juillet 2016, un amortissement accéléré pour l'ensemble du parc de compteurs a été mis en œuvre en comptabilité, en cohérence avec le plan de déploiement des compteurs Linky.

LA VARIATION DES ACTIFS CONCÉDÉS AU COURS DE L'ANNÉE 2016

VARIATION DE LA VALEUR DES OUVRAGES CONCÉDÉS AU COURS DE L'ANNÉE 2016 *(en k€)* (MISE EN SERVICE)

	Valeur brute au 01/01/2016 pro forma	Apports Enedis nets	Apports externes nets (concédants & tiers)	Retraits en valeur brute	Valeur brute au 31/12/2016
Canalisations HTA	45 861	1 316	132	-177	47 131
Dont aérien	4 774	84	0	-26	4 832
Dont souterrain	41 086	1 232	132	-151	42 300
Canalisations BT	62 405	1 338	142	-78	63 808
Dont aérien	8 555	120	0	-55	8 619
Dont souterrain	53 850	1 219	142	-23	55 188
Postes HTA/BT	19 530	462	3	-26	19 969
Transformateurs HTA/BT	5 826	148	0	-29	5 946
Compteurs Linky	0	0	0	0	0
Autres biens localisés	2 170	143	6	-42	2 277
Branchements/ Colonnes montantes	46 657	1 463	80	-263	47 938
Comptage	7 847	328	9	-436	7 747
Autres biens non localisés	618	14	-0	-63	569
Total	190 913	5 213	372	-1 114	195 385

Les **valeurs brutes « pro forma »** correspondent au périmètre des communes adhérentes au 31 décembre 2016.

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

Ils 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)

	2015	2016	Variation *(en %)*
Contre-valeur des biens concédés (comptes 22941x et 22945x)	114 950	**115 379**	**0,4%**
Valeur nette comptable des financements Enedis (comptes 22955x)	60 747	**61 745**	**1,6%**

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)

	2015	2016	Variation *(en %)*
Amortissement du financement du concédant (compte 229541)	33 879	**35 789**	**5,6%**

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)

	2015	2016	Variation *(en %)*
Somme des comptes 22941x, 22945x, 229541 et 22955x	88 081	**89 423**	**1,5%**

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

PROVISION POUR RENOUVELLEMENT *(en k€)* (CONCESSION)

	2015	2016
Provision	34 747	**34 205**

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. 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.

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.

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

MONTANTS DES PARTS R1 ET R2 *(en €)* (CONCESSION)			
	2015	2016	Variation *(en %)*
Part R1	92 057	**93 514**	**1,6%**
Part R2	938 385	**913 629**	**-2,6%**

En 2013, le Siscodipe a été signataire du Protocole FNCCR et 2017 sera la dernière année d'application. Au regard des montants versés au titre de la Redevance R2, l'Autorité Concédante a bénéficié positivement de cet accord.

LA PARTICIPATION AU TITRE DE L'ARTICLE 8

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

MONTANT DE LA PARTICIPATION *(en €)* (CONCESSION)			
	2015	2016	Variation *(en %)*
Article 8 « travaux environnement »	300 374	**300 000**	**-0,1%**

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

1. Les indicateurs de suivi de l'activité **90**

2. La liste détaillée des travaux réalisés en 2016 **100**

3. Vos interlocuteurs chez Enedis **102**

1. Les indicateurs de suivi de l'activité

1.1. Le réseau et la qualité de desserte

SITUATION GLOBALE DU RÉSEAU AU 31 DÉCEMBRE 2016

RÉSEAU HTA *(en m)* (CONCESSION)

	2015	2016	Variation *(en %)*
Réseau souterrain	674 710	**681 520**	**1,0%**
Réseau torsadé	1 342	**1 342**	**0,0%**
Réseau aérien nu	385 766	**381 174**	**-1,2%**
Réseau total aérien	387 108	**382 516**	**-1,2%**
Total réseau HTA	1 061 817	**1 064 035**	**0,2%**
Taux d'enfouissement HTA	63,5%	**64,1%**	**0,8%**

POSTES HTA/BT *(en nb)* (CONCESSION)

	2015	2016	Variation *(en %)*
Postes situés dans une commune rurale*	417	**421**	**1,0%**
Postes situés dans une commune urbaine*	1 008	**1 017**	**0,9%**
Total postes HTA/BT	1 425	**1 438**	**0,9%**
Dont postes sur poteau	173	**169**	**-2,3%**
Dont postes cabines hautes	48	**47**	**-2,1%**
Dont postes cabines basses	346	**348**	**0,6%**
Dont autres postes	858	**874**	**1,9%**

* 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)

	2015	2016	Variation *(en %)*
Réseau souterrain	917 654	**937 514**	**2,2%**
Réseau torsadé	315 253	**318 215**	**0,9%**
Réseau aérien nu	202 171	**197 893**	**-2,1%**
Dont fils nus de faibles sections	6 357	**5 755**	**-9,5%**
Réseau total aérien	517 424	**516 108**	**-0,3%**
Total réseau BT	1 435 078	**1 453 622**	**1,3%**
Taux d'enfouissement BT	63,9%	**64,5%**	**0,9%**

DÉPARTS ALIMENTANT LA CONCESSION (CONCESSION)	2015	2016
Longueur moyenne des 10 % des départs les plus longs *(km)*	45	**42**
Nombre moyen d'OMT* par départ HTA aérien	4	**5**

* 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	148	320	273
≥ 10 ans et < 20 ans	229	285	265
≥ 20 ans et < 30 ans	165	204	218
≥ 30 ans et < 40 ans	195	94	300
≥ 40 ans	327	550	382

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 2016

En 2016, les travaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage d'Enedis se caractérisent de la manière suivante :

CANALISATIONS HTA MISES EN SERVICE *(en m)* (CONCESSION)	2015	2016
Souterrain	22 988	**12 570**
Torsadé	0	**0**
Aérien nu	0	**0**
Total	22 988	**12 570**
Dont pour information		
Extension	9 909	**4 379**
*Renouvellement**	7 877	**5 191**
Renforcement	5 202	**3 000**

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

CANALISATIONS BT MISES EN SERVICE *(en m)* (CONCESSION)

	2015	2016
Souterrain	18 686	**11 667**
Torsadé	2 824	**1 912**
Aérien nu	0	**0**
Total	21 510	**13 579**
Dont pour information	-	**-**
Extension	15 317	**9 143**
*Renouvellement**	3 648	**2 915**
Renforcement	2545	**1521**

* 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)

	2015	2016	Variation *(en %)*
Nombre d'incidents HTA pour 100 km de réseau	5,3	**5,2**	**-2,0%**
Dont réseau aérien	0,8	**1,3**	**74,6%**
Dont réseau souterrain	3,3	**2,5**	**-23,0%**
Nombre d'incidents BT pour 100 km de réseau	10,2	**15,1**	**48,8%**
Dont réseau aérien	2,6	**3,4**	**33,4%**
Dont réseau souterrain	4,1	**5,8**	**42,2%**
Nombre de coupures sur incident réseau	336	**401**	**19,3%**
Longues (> à 3 min)	202	**275**	**36,1%**
Brèves (de 1 s à 3 min)	134	**126**	**-6,0%**

Les perturbations liées à des travaux sur le réseau

COUPURES POUR TRAVAUX (CONCESSION)	2015	2016	Variation *(en %)*
Nombre de coupures pour travaux	204	**194**	**-4,9%**
Nombre sur réseau BT	131	**119**	**-9,2%**
Nombre sur réseau HTA	73	**75**	**2,7%**
Temps moyen	19	**11**	**-43,9%**

Le nombre de clients affectés par ces perturbations

NOMBRE DE CLIENTS BT (CONCESSION)	2015	2016	Variation *(en %)*
Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min), toutes causes confondues	39	**88**	**125,6%**
Dont nombre de clients BT affectés par plus de 6 coupures longues suite à incident situé en amont du réseau BT	0	-	-
Affectés par plus de 30 coupures brèves (de 1 s à 3 min), toutes causes confondues	-	-	-
Coupés pendant plus de 3 heures, en durée cumulée sur l'année, toutes causes confondues	9 140	**9 746**	**6,6%**
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	2 054	**4 419**	**115,1%**
Coupés pendant plus de 6 heures consécutives, toutes causes confondues	1 758	**3 849**	**118,9%**

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)	2015	2016	Variation *(en %)*
Fréquence des coupures longues (> à 3 min), toutes causes confondues	0,8	**0,6**	**-23,7%**
Fréquence des coupures brèves (de 1 s à 3 min), toutes causes confondues	1,9	**2,3**	**22,6%**

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)

	2015	2016
Taux de départs BT > 10 %	0,5%	**0,4%**
Taux de départs HTA > 5 %	3,6%	**3,6%**

1.2. Le raccordement des clients

Le raccordement des consommateurs

Au niveau national, après avoir baissé ces dernières années, l'activité raccordement se stabilise en 2016 (+1% contre-6% en 2015).

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

NOMBRE DE RACCORDEMENTS NEUFS RÉALISÉS (CONCESSION)

	2015	2016	Variation *(en %)*
En BT et de puissance ≤ à 36 kVA	772	**778**	**0,8%**
Dont raccordements BT individuels sans adaptation de réseau	622	**686**	**10,3%**
Dont raccordements BT collectifs sans adaptation de réseau	0	**1**	**-**
Dont raccordements BT individuels et collectifs avec adaptation de réseau	150	**91**	**-39,3%**
En BT et de puissance comprise entre 36 et 250 kVA	46	**23**	**-50,0%**
En HTA	0	**2**	**-**
Nombre total des raccordements neuf réalisés	818	**803**	**-1,8%**

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 58 jours calendaires.

L'anticipation par Enedis des demandes de raccordement dès la délivrance des permis de construire, permet une meilleure organisation des travaux, en rallongeant parfois les délais, tout en respectant au plus près la date convenue avec le client de mise à disposition de l'électricité. Malgré les évolutions réglementaires (le décret anti-endommagement dit DT-DICT, la coordination sécurité sur les chantiers, l'émergence des contraintes amiante) qui structurellement allongent les délais, Enedis a contenu l'évolution à la hausse de ce délai moyen de travaux.

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

DÉLAI MOYEN DE RÉALISATION DES TRAVAUX *(en jours calendaires)* (CONCESSION)

	2015	2016	Variation *(en %)*
Concernant les travaux de raccordement des consommateurs individuels BT ≤ 36 kVA	40	**44**	**9,5%**

L'ENVOI DES DEVIS DE RACCORDEMENT

La procédure de raccordement des clients consommateurs de puissance inférieure ou égale à 36 kVA sans extension de réseau, fixe le délai de transmission du devis au demandeur à 3 mois maximum lorsque les dispositions concernant l'anticipation du raccordement ont été mises en œuvre et à 10 jours calendaires dans les autres cas.
Ainsi le délai moyen constaté en 2016 pour l'ensemble de ces raccordements (avec et sans adaptations de réseaux) est de 38 jours ouvrés du fait de la généralisation de l'anticipation des demandes de raccordements dès la délivrance des permis de construire.
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 2016 au niveau national est de 29 jours (24 jours en 2015 pour les puissances inférieures à 3 kVA sans adaptation de réseau).

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

CONSOMMATEURS BT INDIVIDUELS DE PUISSANCE ≤ 36 KVA *(sans adaptation de réseau)* (CONCESSION)

	2015	2016	Variation *(en %)*
Taux de devis envoyés dans les délais	77,7%	**88,6%**	**14,1%**
Délai moyen d'envoi du devis *(en jours calendaires)*	13	**21**	**60,4%**

PRODUCTEURS BT DE PUISSANCE ≤ 36 KVA *(sans adaptation de réseau)* (CONCESSION)

	2015	2016	Variation *(en %)*
Taux de devis envoyés dans les délais	67,6%	**93,5%**	**38,2%**
Délai moyen d'envoi du devis *(en jours calendaires)*	27	**18**	**-31,4%**

LE RACCORDEMENT DES PRODUCTEURS

Le nombre de raccordements d'installations de production de puissance inférieure ou égale à 36 kVA a augmenté de 0,4% avec 14 217 raccordements réalisés en 2016, contre 14 154 en 2015.

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)

	2015	2016	Variation *(en %)*
Raccordements sans adaptation de réseau	34	**53**	**55,9%**
Raccordements avec adaptation de réseau	0	**0**	-

1.3. La qualité des relations et des services

LA SATISFACTION DES CLIENTS CONCERNANT LA GESTION DU RÉSEAU DE DISTRIBUTION

Le dispositif d'enquêtes de satisfaction par segment de clientèle d'Enedis permet notamment de mesurer l'appréciation globale portée par les clients sur l'action du distributeur et son évolution dans le temps.

L'année 2016 est marquée par le changement de méthodologie de recueil de la satisfaction clients.
Au premier semestre, comme par le passé, les enquêtes ont eu lieu par téléphone et « à froid », c'est-à-dire en moyenne 45 jours suivant l'interaction avec Enedis.
Au second semestre, les enquêtes ont été réalisées par SMS ou par e-mail et « à chaud », c'est-à-dire moins de 48 heures suivant l'interaction.
De plus, alors que les enquêtes du premier semestre ne ciblaient que les principales interactions des clients avec Enedis (raccordement, relève, mise en service), désormais la nouvelle enquête est réalisée après toutes interactions des clients avec le distributeur.
Par ailleurs, une nouvelle enquête a été mise en place concernant la qualité de fourniture d'électricité auprès des clients n'ayant pas eu d'interactions avec Enedis.

	Méthodologie utilisée au premier semestre 2016 « à froid »	Nouvelle méthodologie utilisée au deuxième semestre 2016 « à chaud »
Segment	Particuliers - Professionnels - Entreprises	Particuliers - Professionnels - Entreprises
Rythme	Mensuel	Quotidienne
Temporalité	À J+45 en moyenne après l'interaction client : perçu client différé	À J+2 en moyenne après l'interaction client : perçu client quasi temps réel
Clients interrogés	Échantillon par segment	Tous les clients par segment
Support	Téléphone	SMS et e-mail
Format	Long : 30 questions, environ 20 min	3 à 4 questions courtes
Expression client	Dirigée	Libre

Ce nouveau système d'enquêtes permet de fournir les résultats de satisfaction globale vis-à-vis d'Enedis et des résultats de satisfaction spécifiques au raccordement et à la qualité de fourniture.
Afin de calculer les résultats 2016 pour la satisfaction globale et la satisfaction raccordement, à partir des résultats du premier semestre obtenus selon la méthode « à froid » et du second semestre obtenus selon la méthode « à chaud », une méthodologie de redressement statistique a été utilisée pour obtenir des résultats pouvant être comparés à ceux de 2015.

LES INDICATEURS DE LA QUALITÉ DE SERVICE AUX UTILISATEURS DU RÉSEAU

PRESTATIONS ET INTERVENTIONS TECHNIQUES *(en %)*	2015 *(Région Enedis)*	2016 *(Concession)*
Taux de mise en service sur installation existante dans les délais standards ou convenus	96,6%	**96,5%**
Taux de résiliation dans les délais standards ou convenus	99,3%	**99,3%**

LES 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		

2. La liste détaillée des travaux réalisés en 2016

Vous trouverez ci-après, la liste détaillée des investissements réalisés par Enedis en 2016.

2.1. Les travaux de raccordement des consommateurs et des producteurs

La liste complète des travaux réalisés par ENEDIS est disponible sur la clé USB jointe à ce présent compte-rendu d'activités.

2.2. Les travaux au service de la performance du réseau

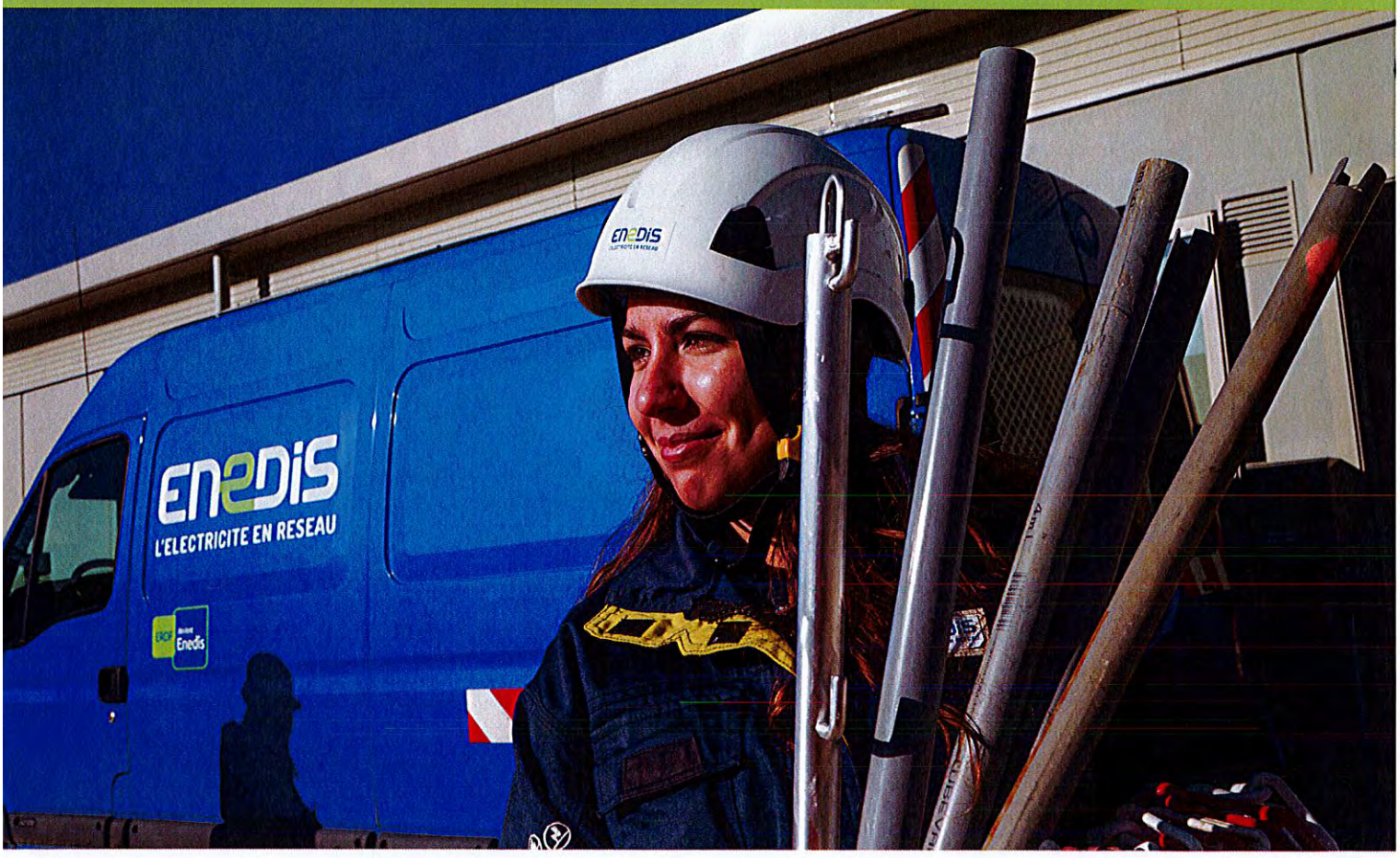
La liste complète des travaux réalisés par ENEDIS est disponible sur la clé USB jointe à ce présent compte-rendu d'activités.

2.3. Les travaux liés aux exigences environnementales et réglementaires

La liste complète des travaux réalisés par ENEDIS est disponible sur la clé USB jointe à ce présent compte-rendu d'activités.

Je roule à l'électricité
Kangoo
RENAULT
TECH
enedis.fr
CZ-175-KN
AD-200-FZ

enedis
L'ELECTRICITE EN RESEAU


enedis
L'ELECTRICITE EN RESEAU

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

SOMMAIRE

1. Faits marquants 2016 et perspectives 2017 106

1.1. Les faits marquants 2016 **106**
1.2. Les perspectives et enjeux pour 2017 **115**

2. Les clients de la concession 118

2.1. Les tarifs réglementés de vente **118**
2.2. Les caractéristiques des clients de la concession **123**

3. La qualité du service rendu aux clients 126

3.1. La satisfaction des clients **126**
3.2. Les conditions générales de vente **132**
3.3. La relation avec les clients **134**
3.4. Le conseil tarifaire et l'accompagnement des clients pour les aider à maîtriser leur consommation **139**
3.5. La facturation **143**
3.6. Le traitement des réclamations **149**

4. La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF 152

4.1. L'aide au paiement **154**
4.2. L'accompagnement social des clients **157**
4.3. La prévention par des actions en faveur de la maîtrise de l'énergie et de l'amélioration de l'habitat **162**
4.4. Les actions locales de médiation sociale et de solidarité réalisées par EDF **164**

5. Les éléments financiers de la concession 166

5.1. Le chiffre d'affaires **166**
5.2. Les coûts commerciaux **167**

1. Faits marquants 2016 et perspectives 2017

1.1. Les faits marquants 2016

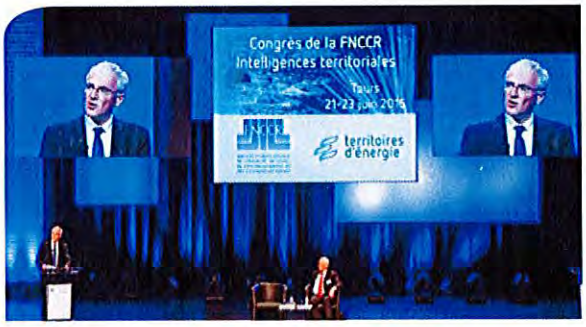
EDF au Congrès de la FNCCR

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

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

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

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



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

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

Un cadre réglementaire clarifiant le contenu du CRAC

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

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

Mouvements tarifaires : trois dates importantes en 2016

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

• 1er août 2016 : entrée en vigueur de l'évolution des TRV déterminée par la Commission de régulation de l'énergie (CRE) et acceptée par les ministres compétents.

• 1er octobre 2016 : arrêtés de régularisation tarifaire pour la période du 1er août 2014 au 31 octobre 2014 et la période du 1er novembre 2014 au 31 juillet 2015.

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

EDF engagée dans la qualité de la relation client

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

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

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

Journées découvertes dans les Centres de Relations Clients

Depuis 4 ans, EDF organise pour ses clients particuliers des journées découvertes dans ses Centres de Relations clients (CRC). Du 3 au 7 octobre 2016, dans le cadre de la Semaine de la Relation Client en fête organisée par l'Association Française de la Relation Clients (AFRC) dont EDF est partenaire, les 40 CRC particuliers d'EDF ont participé à l'évènement.

En Lorraine, le CRC de Nancy a accueilli 30 lycéens et 9 professeurs du Lycée Pierre de Coubertin. Cette porte ouverte a été l'occasion de découvrir les coulisses de la relation client : accueil téléphonique, suivi de la satisfaction, les différents métiers d'un CRC ain que l'organisation et le management de l'activité et des équipes.

Depuis 2012, EDF est partenaire du Lycée et accueille à ce titre des élèves en alternance. Le lycée propose en effet à tous les jeunes lorrains 3 BTS spécifiques (MUC, NRC et AM) donnant accès aux métiers du domaine clientèle et commercial.

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

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

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

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

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

ACTIONS EN FAVEUR DE LA MAITRISE DE LA DEMANDE EN ENERGIE

« Respect » à l'Ecole des Petits Champions à Yutz, Sarrebourg et Thionville

L'école des champions a pour objectif de sensibiliser les enfants agés de 8 à 12 ans à un comportement citoyen et altruiste. Cette manifestation est basée sur des challenges sportifs et éducatifs.

Différents ateliers (tri des déchets, prévention routière, lutte contre l'addiction aux jeux, économies d'énergies) ont été animés le 23 mars à Yutz, le 11 mai à Sarrebourg et le 18 mai à Thionville.

EDF accompagne cette démarche en Lorraine et Champagne-Ardenne depuis 2015 en proposant des ateliers sur les économies d'énergies.

CERTIFICATION ISO 9001 ET 14001 POUR EDF COMMERCE

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

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

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

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

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

EDF INNOVE POUR SES CLIENTS SOURDS ET MALENTENDANTS

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

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

Plus moderne, plus numérique, la nouvelle solution d'accessibilité proposée en 2016 garantit un traitement équitable des clients : elle permet à l'ensemble des clients sourds ou malentendants, pratiquant ou non la Langue des signes français (LSF), d'être mis en relation directe avec un conseiller, en toute autonomie, *via* Visio et/ou Tchat, depuis le site internet particulier.edf.fr.

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

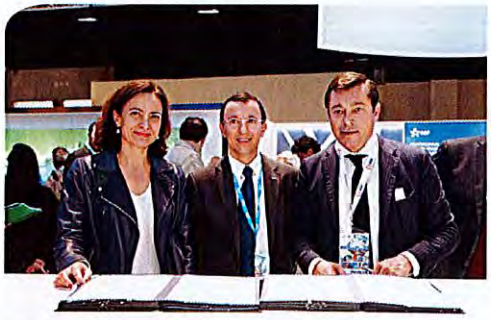
Dans le cadre de sa politique de solidarité et de lutte contre la précarité énergétique, EDF travaille de façon étroite et constante avec les travailleurs sociaux et les personnels des structures d'aide sociale.

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

EDF PARTENAIRE DES ASSOCIATIONS

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

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

En Moselle, EDF est partenaire d'associations caritatives pour l'accès au pôle solidarité d'EDF, la formation des bénévoles à la politique Solidarité d'EDF, aux procédures associées, au Tarif de Première Nécessité et au décret sur les impayés d'électricité, de gaz, d'eau et de chaleur :

- Le Secours Catholique,
- Le Secours Populaire,
- La Croix Rouge Française.

EDF PARTENAIRE DES BAILLEURS SOCIAUX

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

Cette année encore, le Congrès USH a réuni de nombreux organismes HLM, élus, professionnels de l'habitat et industriels, pour trois jours d'échanges autour de la politique du logement et de l'habitat social. Plus de 300 exposants étaient présents.

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

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

EDF accompagne les collectivités

Des collégiens « Malins avec l'énergie au quotidien »

Le Conseil départemental, EDF et le réseau Canopé se sont associés et ont signé une convention pour sensibiliser les collégiens aux économies d'énergies.

Durant l'année scolaire, les élèves ont travaillé sur la thématique de l'énergie notamment sous l'angle de la lutte contre le gaspillage énergétique et les gestes à faire au quotidien pour économiser l'énergie. Ce projet s'inscrit dans les orientations de l'Education Nationale et de la politique de lutte contre la précarité énergétique du Conseil départemental et d'EDF.

Les réalisations sont mises en ligne et accessibles par tous sous la forme d'un appartement virtuel.

Deux autres départements lorrains participent à ce beau projet. En Moselle, trois collèges sont engagés dans le projet en 2016 :

- Le collège Jean SEITLINGER à Rohrbach les Bitche
- Le collège HIMMELSBERG à Sarreguemines
- Le collège Saint-Pierre CHANEL à Thionville

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

EDF 70 ANS
INTENSÉMENT

UN ANNIVERSAIRE : LES 70 ANS D'EDF

Dans une rubrique consacrée à des faits marquants qui ont jalonné l'année 2016, il est difficile de passer sous silence une date importante : avril 1946- avril 2016, EDF a fêté ses 70 ans. C'est aussi 70 ans de relations entre EDF et ses partenaires privilégiés que sont les collectivités territoriales et plus particulièrement celles qui ont la compétence d'autorité concédante, qui ont été créées, pour certaines d'entre elles, depuis plus longtemps encore, puisque c'est la loi du 15 juin 1906 sur les distributions d'énergie qui a fondé le régime de la concession et le rôle des communes et de leurs groupements.

1.2. Les perspectives et enjeux pour 2017

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

Afin d'accompagner au mieux ses clients concernés par le déploiement du compteur Linky™ assuré par Enedis, EDF poursuit ses efforts dans deux directions :
1. l'information des clients ;
2. la formation des conseillers clients.

1. L'information des clients

L'information des clients repose sur deux piliers :

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

2. La formation des conseillers clients

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

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

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

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

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

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

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

2. La facturation

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

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

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

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

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

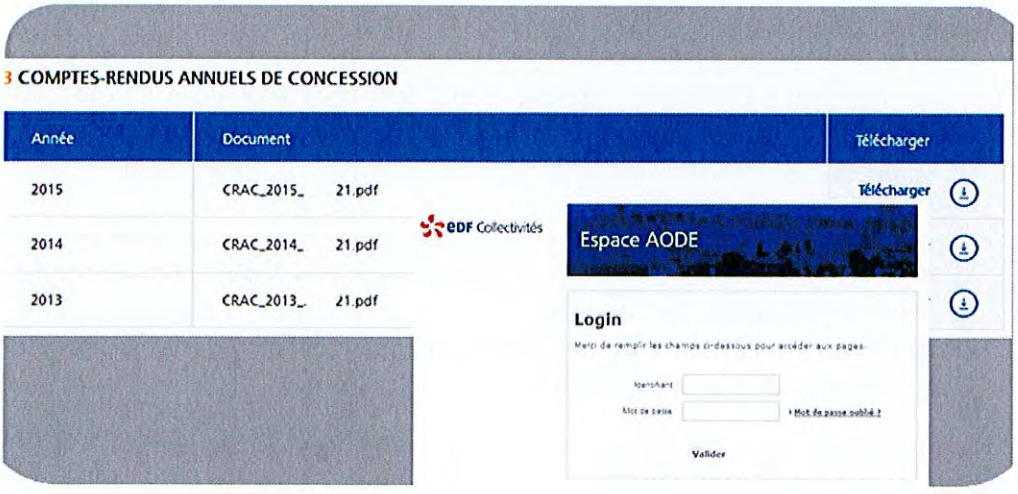
EDF a poursuivi en 2016 ses échanges avec la FNCCR et France Urbaine, en vue de disposer, dès 2017, d'un modèle national de cahier des charges de concession modernisé, adapté au cadre législatif et réglementaire, favorisant la qualité des relations entre concessionnaire et concédant et permettant aux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

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

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

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

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



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

2. Les clients de la concession

2.1. Les tarifs réglementés de vente

LA DÉFINITION DES TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE (TRV)

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

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

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

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

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

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

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

Les catégories et options tarifaires

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

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

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

- Base ;
- Heures Pleines / Heures Creuses ;
- Tempo[1] ;
- EJP[2] ;
- Éclairage public[3].

(1) Option tarifaire en extinction pour les usages non résidentiels
(2) Option tarifaire en extinction pour tous les usages
(3) Option réservée aux sites faisant un usage d'éclairage public

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

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

Les mouvements tarifaires de 2016

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

Ces évolutions des TRV se traduisent par :

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

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

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

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

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

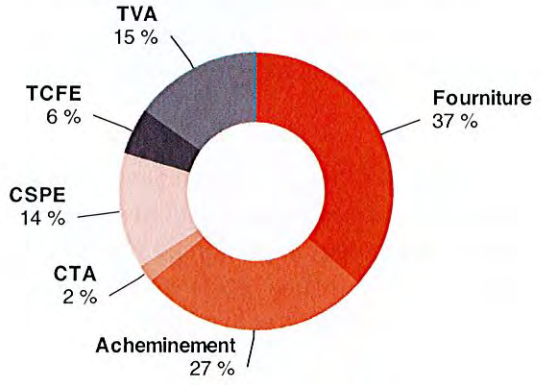
- **CTA** : Instituée par les pouvoirs publics, la contribution tarifaire d'acheminement est prélevée en complément du tarif d'acheminement associé au contrat de fourniture. Elle assure le financement d'une partie des retraites des personnels affectés aux activités régulées des industries électriques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

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

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

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

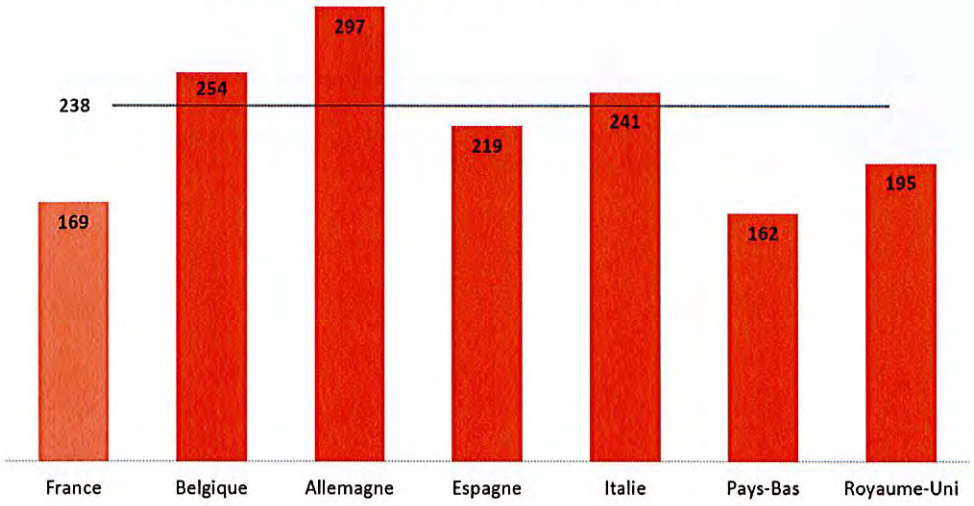
FACTURE MOYENNE TTC AU TARIF BLEU RÉSIDENTIEL



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

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

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



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

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

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

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

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

EDF met en œuvre, depuis le début de l'année 2017, une nouvelle régularisation tarifaire consécutive à une nouvelle décision du Conseil d'État : ce dernier a annulé, le 15 juin 2016, d'une part, l'arrêté tarifaire du 28 juillet 2014 supprimant l'augmentation prévue des TRV au 1er août 2014 (+5% pour le Tarif Bleu), et d'autre part, l'arrêté tarifaire du 30 octobre 2014 augmentant les TRV au 1er 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 1er août 2014 et le 31 octobre 2014, le second couvrant la période comprise entre le 1er novembre 2014 et le 31 juillet 2015.

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

2.2. Les caractéristiques des clients de la concession

Le concessionnaire présente ci-après les principales caractéristiques de la fourniture d'électricité sur la concession en 2016.
La concession regroupe désormais des sites de puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA. En effet, les sites de puissance supérieure à 36 kVA ne peuvent plus bénéficier de tarifs réglementés.
La très grande majorité des sites en concession sont au Tarif Bleu. Quelques sites de puissance inférieure ou égale à 36 kVA peuvent substituer au Tarif Jaune ou Vert *(cf. Annexe)*.

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

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

Clients au Tarif Bleu (résidentiels et non résidentiels)

TARIF BLEU (CONCESSION)

	2015	2016	Variation *(en %)*
Nombre de clients*	93 395	**91 385**	**-2,2%**
Énergie facturée *(en kWh)*	501 522 317	**496 693 863**	**-1,0%**
Recettes *(en €)*	49 521 166	**48 775 684**	**-1,5%**

* Nombre de clients = nombre de sites.

Les deux tableaux qui suivent présentent la répartition des clients au Tarif Bleu par option tarifaire, en nombre de clients et en énergie facturée.

TARIF BLEU *Nombre de clients par option* **(CONCESSION)**

	2015	2016	Variation *(en %)*
Base	58 844	**57 465**	**-2,3%**
HP-HC	31 062	**30 547**	**-1,7%**
EJP TEMPO	2 136	**2 074**	**-2,9%**
Éclairage public	1 353	**1 299**	**-4,0%**
Total	**93 395**	**91 385**	**-2,2%**

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

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

	2015	2016	Variation *(en %)*
Base	216 024 170	**211 555 190**	**-2,1%**
HP-HC	245 640 087	**243 478 018**	**-0,9%**
EJP TEMPO	19 316 346	**19 451 045**	**0,7%**
Éclairage public	20 541 714	**22 209 610**	**8,1%**
Total	**501 522 317**	**496 693 863**	**-1,0%**

Les deux tableaux qui suivent présentent la répartition des clients par option tarifaire et par plage de puissance souscrite.

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

	Base	HP-HC	EJP TEMPO	Total	Variation vs. 2015
3 kVA	4 706	0	0	4 706	-4,9%
6 kVA	39 058	14 362	0	53 420	-2,4%
9 kVA	3 617	8 251	323	12 191	0,1%
12 kVA et plus	2 206	6 610	1 525	10 341	-1,1%
Total	**49 587**	**29 223**	**1 848**	**80 658**	**-2,1%**

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

	Base	HP-HC	EJP TEMPO	Total	Variation vs. 2015
3 kVA	3 785	0	0	3 785	-1,4%
6 kVA	1 477	300	0	1 777	-1,8%
9 kVA	625	224	40	889	-2,6%
12 kVA et plus	1 991	800	186	2 977	-5,0%
Total *	**7 878**	**1 324**	**226**	**9 428**	**-2,7%**

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

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

FLUX DE CLIENTS TARIF BLEU RÉSIDENTIEL (CONCESSION)

	2015	2016	Variation *(en %)*
Nombre de clients ayant souscrit un contrat	8 627	**7 973**	**-7,6%**
Dont nombre de souscriptions sans interruption de fourniture	5 402	**4 932**	**-8,7%**
Nombre de clients ayant résilié leur contrat	10 724	**10 358**	**-3,4%**

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/fr/accueil/offres/choisir-edf/engagements.html

3.1. La satisfaction des clients

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

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

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

satisfaction à une maille départementale ou équivalente.

Les clients résidentiels (Particuliers)

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

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

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

SATISFACTION DES CLIENTS RÉSIDENTIELS (PARTICULIERS)*

	2015	2016
National	90%	**90%**

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

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

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

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

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

Les clients non résidentiels

NOUVEAU

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

SATISFACTION DES CLIENTS NON RÉSIDENTIELS	
	2016
National	83%

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

Les clients « Collectivités territoriales »

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

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

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

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

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

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

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

SATISFACTION DES CLIENTS « COLLECTIVITÉS TERRITORIALES »		
	2015	2016
National	87%	86%

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

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

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

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

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

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

Les clients « Entreprises »

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

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

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

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

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

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

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

SATISFACTION DES CLIENTS « ENTREPRISES »

	2015	2016
National	80%	**82%**

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

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

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

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

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

3.2. Les conditions générales de vente

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

PRINCIPALES MODIFICATIONS DES CGV TARIF BLEU RÉSIDENTIEL

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

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

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

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

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

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

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

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

Article 12 Modes de règlement de litiges :

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

Article 14 Correspondance et informations :

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

Les CGV des clients Particuliers sont disponibles sur edf.fr :
https://particulier.edf.fr/content/dam/2-Actifs/Documents/Offres/CGV_tarif_bleu.pdf

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

Les CGV des clients non résidentiels sont disponibles sur edf.fr :
https://www.edf.fr/sites/default/files/contrib/entreprise/cgv-tarifs-reglementes/2-CGV_Tarif_Bleu_Clients_Non_Residentiels_1ernovembre2015.pdf

3.3. La relation avec les clients

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

L'équipement des Français en connexion à internet, en téléphonie mobile, smart phones et tablettes et les usages d'internet se développent de façon massive : les attentes et les comportements des clients évoluent :

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

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

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

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

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

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

Par ailleurs, pour aller au-devant de ses clients en situation de précarité, EDF s'appuie aussi sur des accueils physiques de partenaires, comme les structures de médiation sociale.

UNE RELATION DE PLUS EN PLUS DIGITALE

Pour les clients Particuliers

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

VISITES SUR LE SITE INTERNET « PARTICULIERS » D'EDF (NATIONAL)			
	2015	2016	Variation *(en %)*
Nombre de pages vues (sur l'année)	352 645 017	**318 197 112**	**-9,8%**

EDF propose aux clients de la concession 5 outils digitaux :

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

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

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

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

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

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

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

ESPACES CLIENT « PARTICULIERS » SUR EDF.FR (NATIONAL)			
	2015	2016	Variation *(en %)*
Nombre d'espaces client activés au 31 décembre	10 347 786	**11 887 112**	**14,9%**

Pour les clients non résidentiels

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

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

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

UNE RELATION HUMAINE MAINTENUE ENTRE EDF ET SES CLIENTS

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

Le canal téléphonique

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

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

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

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

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

APPELS TÉLÉPHONIQUES DES CLIENTS « PARTICULIERS » (NATIONAL)

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

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

accompagner dans leur projet de rénovation.

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

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

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

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

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

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

La confiance du client dans ses échanges avec son fournisseur est primordiale, en particulier dans le contexte de la circulation d'un grand nombre de données rendue possible par les compteurs communicants.

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

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

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

La charte est consultable sur le site internet d'EDF :
https://particulier.edf.fr/content/dam/2-Actifs/Documents/Autres/EDF_Charte_Usage_Donn%C3%A9es_Jan%202016.pdf

3.4. Le conseil tarifaire et l'accompagnement des clients pour les aider à maîtriser leur consommation

Le conseil tarifaire

Le conseil tarifaire (également désigné : conseil énergie) consiste à proposer le contrat de fourniture le plus adapté au client sur la base d'une estimation de consommation à la mise en service ou sur la base de la consommation réelle en vie courante du contrat.

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

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

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

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

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

Pour aller plus loin :

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

Le nombre de conseils tarifaires dispensés par EDF

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

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

CONSEILS TARIFAIRES (CONCESSION)

	2015	2016	Variation *(en %)*
Nombre de conseils tarifaires	9 567	**8 687**	**-9,2%**

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

e.quilibre est la solution digitale proposée par EDF pour aider les clients à mieux comprendre et à agir sur leur consommation d'électricité.

Avec *e.quilibre*, le client peut suivre, mois par mois, ses consommations estimées d'électricité en kWh et en euros. Le suivi de sa consommation est d'autant plus précis que le client saisit régulièrement les relevés de son compteur (une fois par mois par exemple).

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

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

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

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

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

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

La solution e.quilibre sur edf.fr :
https://particulier.edf.fr/fr/accueil/contrat-et-conso/economies-energie/comprendre-reduire-consommation-electrique-gaz.html

La sensibilisation aux éco-gestes

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

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

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

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

3.5. La facturation

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

Les modalités de facturation

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

Pour les clients particuliers

Différents rythmes de facturation sont proposés aux clients.

FRÉQUENCE DE FACTURATION (CONCESSION)

	2015	2016	Variation *(en %)*
Nombre de clients facturés annuellement*	58 750	**58 449**	**-0,5%**
Nombre de clients facturés bimestriellement	21 090	**19 707**	**-6,6%**

* 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)

	2015	2016	Variation *(en %)*
Nombre total de factures émises	-	**195 535**	-
Nombre de factures établies sur la base du relevé effectué par le client	23 221	**22 922**	**-1,3%**
Nombre de factures établies sur la base d'une télé-opération sur compteur Linky™*	-	**0**	-

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

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

La facturation électronique

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

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

FACTURATION ÉLECTRONIQUE (CONCESSION)

	2015	2016	Variation *(en %)*
Nombre de clients bénéficiaires	12 196	**14 903**	**22,2%**

NOUVEAU

Pour les clients non résidentiels

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

FRÉQUENCE DE FACTURATION (CONCESSION)

	2016
Nombre de clients facturés annuellement*	**1 058**
Nombre de clients facturés bimestriellement	**8 512**

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

ÉTABLISSEMENT DES FACTURES (CONCESSION)	
	2016
Nombre total de factures émises	**46 796**
Nombre de factures établies sur la base du relevé effectué par le client	**406**
Nombre de factures établies sur la base d'une téléopération sur compteur Linky™*	**0**

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

FACTURATION ÉLECTRONIQUE (CONCESSION)	
	2016
Nombre de clients bénéficiaires	**82**

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

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

Dématérialisation des factures

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

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

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

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

Les difficultés de paiement des clients Particuliers

L'Accompagnement Énergie sur la concession

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

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

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

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

ACCOMPAGNEMENT ÉNERGIE (CONCESSION)

	2015	2016	Variation *(en %)*
Nombre de clients bénéficiaires	1 734	**2 392**	**37,9%**

La relance des clients Particuliers de la concession dans les situations d'impayés des factures d'électricité

Les envois dont il est rendu compte ci-dessous correspondent à la lettre de relance prescrite par les dispositions du décret n°2008-780 du 13 août 2008 *relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau* :

« Lorsqu'un consommateur d'électricité, de gaz, de chaleur ou d'eau n'a pas acquitté sa facture dans un délai de 14 jours après sa date d'émission ou à la date limite de paiement, lorsque cette date est postérieure, son fournisseur l'informe par un premier courrier qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de 15 jours sa fourniture pourra être réduite ou interrompue pour l'électricité, ou interrompue pour le gaz, la chaleur ou l'eau, sous réserve des dispositions du troisième alinéa de l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles. »

RELANCE DES CLIENTS PARTICULIERS (CONCESSION)			
	2015	2016	Variation *(en %)*
Nombre de lettres uniques de relance envoyées	29 920	**25 768**	**-13,9%**

Les clients de la concession en situation de réduction de puissance

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

Deux cas de réduction de puissance peuvent se produire :

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

RÉDUCTIONS DE PUISSANCE (CONCESSION)			
	2015	2016	Variation *(en %)*
Nombre de clients en situation de réduction de puissance à fin d'année	327	**366**	**11,9%**
Nombre de réductions de puissance effectuées pendant la période hivernale	332	**394**	**18,7%**

Les clients de la concession en situation de coupures pour impayés

COUPURES POUR IMPAYÉS (CONCESSION)			
	2015	2016	Variation *(en %)*
Nombre de coupures demandées par le fournisseur au gestionnaire de réseau	2 502	**3 106**	**24,1%**
Nombre de coupures effectives réalisées par le gestionnaire de réseau	580	**591**	**1,9%**
Taux de coupures effectives par rapport à celles demandées *(%)*	23,2%	**19,0%**	**-17,9%**

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

	2015	2016	Variation *(en %)*
Nombre de résiliations	299	**258**	**-13,7%**

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

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

RÉALIMENTATIONS AU TITRE DE LA PÉRIODE HIVERNALE (CONCESSION)

	2015	2016	Variation *(en %)*
Nombre de clients en situation de coupure effective réalimentés	-	**128**	-

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

3.6. Le traitement des réclamations

L'ATTENTION PORTÉE AUX RÉCLAMATIONS DES CLIENTS

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

Les réclamations traitées par EDF peuvent être réparties comme suit :

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

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

Si le conseiller clientèle d'EDF peut traiter la demande (téléphone et tchat), la réponse est immédiate. Dans le cas contraire, en particulier lorsque des renseignements complémentaires doivent être recueillis auprès du distributeur, la demande est prise en charge par des équipes spécialisées qui recontactent le client dans un délai de 30 jours maximum.

Si le client n'est pas satisfait de la réponse apportée, il a la possibilité de faire appel auprès :

- du Service Consommateurs dans un premier temps,
- du Médiateur EDF si aucun accord n'a pu être trouvé.

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

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

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

Cette stabilité peut s'expliquer par :

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

NOUVEAU

Les réclamations écrites des clients Particuliers

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

RÉCLAMATIONS ÉCRITES (CONCESSION)

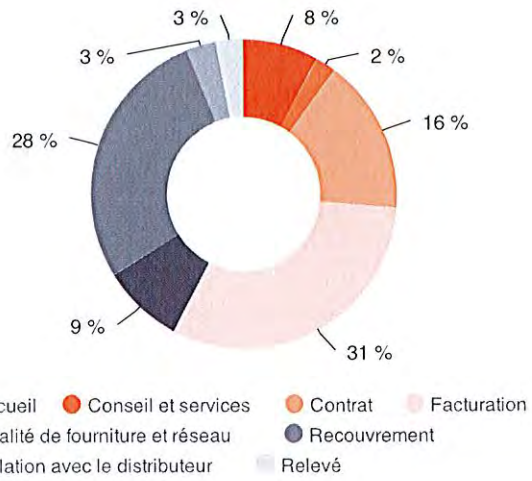
	2015	2016	Variation *(en %)*
Courrier	534	**360**	**-32,6%**
Internet	-	**336**	-

RÉPONSE AUX RÉCLAMATIONS ÉCRITES *(%)*

	2015	2016	Variation *(en %)*
Taux de réponse sous 30 jours*	95,7%	**95,1%**	**-0,6%**

* Courrier et internet pour l'année 2016.

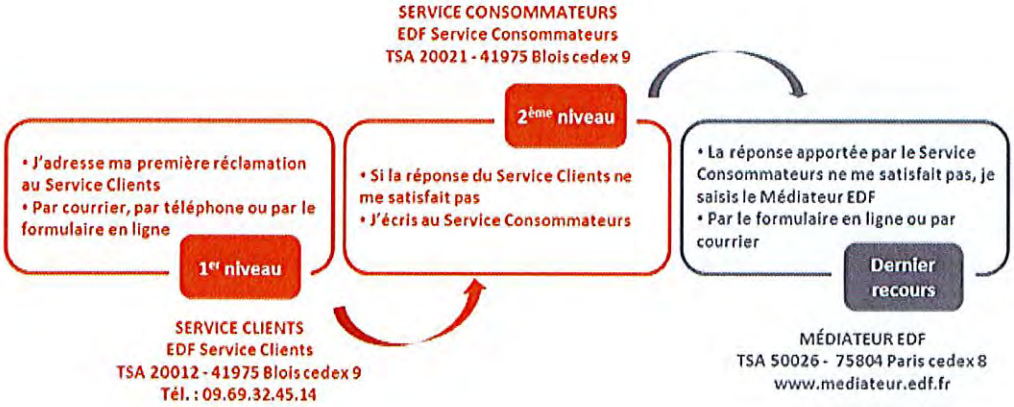
RÉPARTITION PAR MOTIF DES RÉCLAMATIONS ÉCRITES* 2016



* Courrier et internet.

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

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



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

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

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

Pour aller plus loin, au niveau national, en 2016 :
Plus de 45% des clients sont « Très satisfaits » du traitement de leur réclamation.

Source : Baromètre Satisfaction Clients Particuliers.

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

Pour mémoire : depuis la loi n°2013-312 du 15 avril 2013, dite « loi Brottes », la mise en œuvre du Tarif de Première Nécessité (TPN) ne relève plus du périmètre de la concession.

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

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

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

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

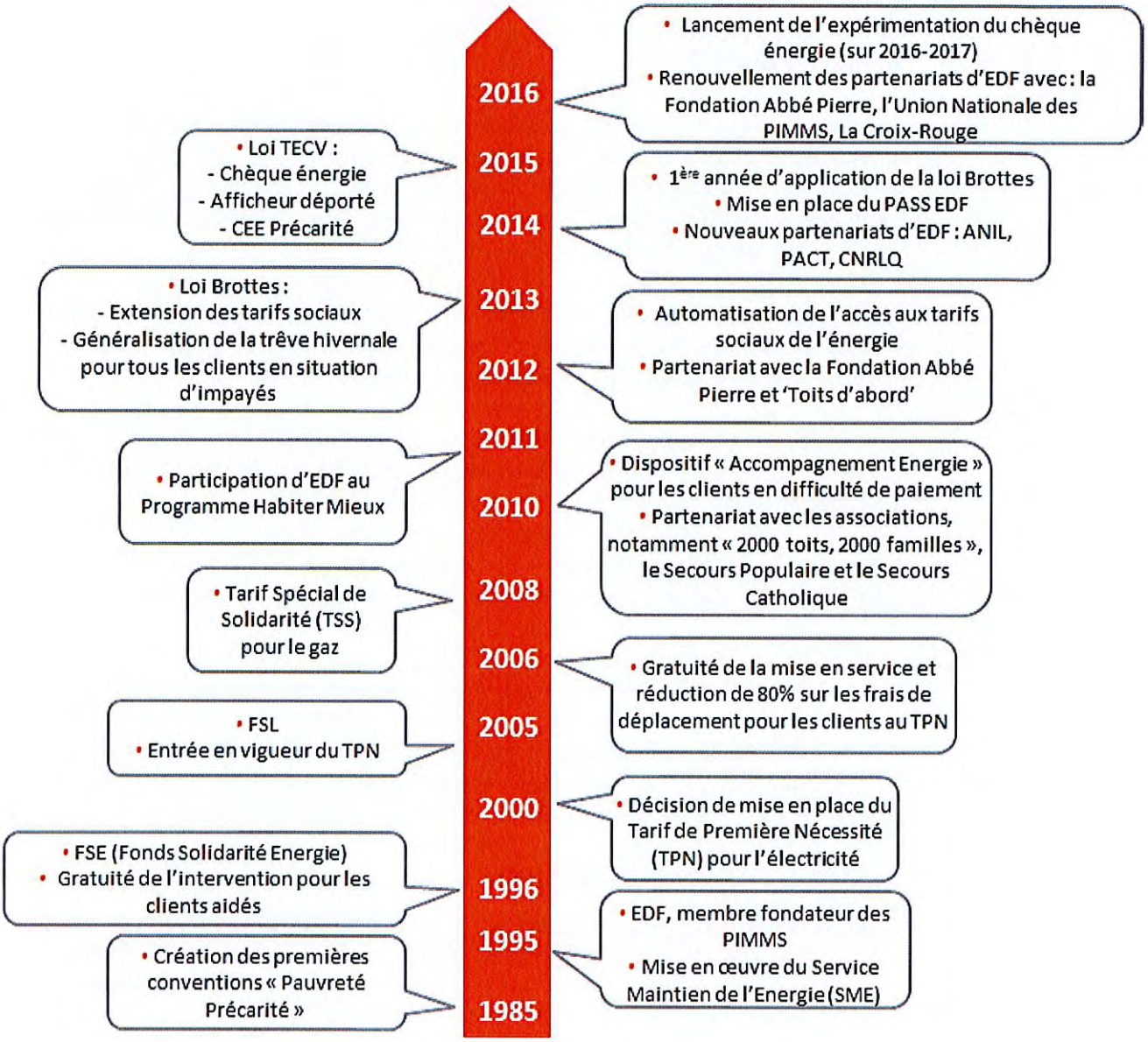
Cette démarche accompagne l'action des pouvoirs publics et comprend les trois volets suivants :

1. **L'aide au paiement** qui intègre la mise en œuvre des tarifs sociaux de l'énergie ainsi que le cofinancement de l'aide apportée par les collectivités territoriales, au travers des Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) pour le paiement des factures d'énergie des ménages précaires ;

2. **L'accompagnement,** au travers duquel EDF mobilise ses collaborateurs afin qu'ils apportent des solutions adaptées aux clients en difficulté (qu'ils soient pris en charge ou non par les acteurs sociaux). Des partenariats sont noués en ce sens avec les travailleurs sociaux des collectivités territoriales, les structures de médiation sociale et le monde associatif ;

3. **La prévention** qui couvre les champs de la lutte contre la précarité énergétique autour de l'aide à la rénovation thermique et de la pédagogie sur les bonnes pratiques de maîtrise de l'énergie pour les populations fragiles.

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



4.1. L'aide au paiement

EDF met en œuvre activement le Tarif de Première Nécessité (TPN) de l'électricité depuis sa création. Il se traduit par une réduction allant de 71 à 140 euros, selon la composition familiale et la puissance souscrite, ce qui correspond, en moyenne, à une réduction de 14% du montant de la facture TTC.

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

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

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

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

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

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

Le Tarif de Première Nécessité (TPN)

TPN – SITUATION AU 31 DÉCEMBRE (CONCESSION)

	2015	2016	Variation *(en %)*
Nombre de clients bénéficiaires	8 689	**7 918**	**-8,9%**

TPN – MOUVEMENTS SUR L'ANNÉE (CONCESSION)			
	2015	2016	Variation *(en %)*
Nombre de clients entrés dans le TPN	4 005	**1 961**	**-51,0%**
Nombre de clients ayant quitté le TPN	2 269	**2 746**	**21,0%**

L'EXPÉRIMENTATION DU CHÈQUE ÉNERGIE

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

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

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

LES FONDS DE SOLIDARITÉ POUR LE LOGEMENT (FSL)

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

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

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

À ce titre, EDF participe au financement du FSL pour le département de Moselle.

PARTICIPATION EDF AU FSL *(en €)*			
	2015	2016	Variation *(en %)*
Département	277 000	**270 000**	**-2,5%**

EDF participe au financement du FSL pour le département de la Moselle à hauteur de 250 000 € pour le curatif et 21 000 € pour soutenir des actions de prévention.

Les dotations complémentaires de 2015 pour 7000 € et 2016 pour 20 000 € soit 27 000 € ont été versées pour réaliser le projet interdépartemental de « Mon Appart' Eco Malin » (MAEM) qui a été inauguré le 7 décembre 2016.

4.2. L'accompagnement social des clients

EDF AU SERVICE DU CLIENT DÉMUNI

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

Un service adapté : l'Accompagnement Énergie

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

La protection renforcée des clients en situation de précarité

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

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

EDF ACCOMPAGNE LES SERVICES SOCIAUX

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

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

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

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

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

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

Depuis juin 2014 dans l'Est, plus de 2300 travailleurs sociaux utilisent le portail PASS. Chacun dispose de son espace client sécurisé pour gérer ses transactions.

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

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

Les correspondants Solidarité

Les correspondants Solidarité, répartis sur tout le territoire et chacun en charge de trois

ou quatre départements, portent la politique Solidarité d'EDF auprès des acteurs sociaux.

Ils sont en charge de l'animation des partenariats Solidarité au niveau local. Ils travaillent en étroite collaboration avec les élus locaux et les CCAS et CIAS. L'action des travailleurs sociaux communaux s'avère essentielle du point de vue de l'accompagnement et de la pédagogie auprès des ménages en difficulté et permet de leur apporter des réponses personnalisées.

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

Organisation des équipes solidarité dans l'EST

Pour la région Est, l'équipe solidarité est composée de Conseillers solidarité et de Correspondants solidarité répartis sur le territoire. Les Conseillers solidarité sont basés sur le même site à Reims.

L'accueil téléphonique est ouvert du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h via une ligne dédiée à nos partenaires.

Cette équipe contribue à la mise en œuvre de la politique solidarité d'EDF envers les clients démunis et la politique de recouvrement des impayés.

Son objectif : faire en sorte que la facture énergétique ne soit pas un facteur aggravant des situations de fragilité sociale.

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 sont présents sur le territoire national (à fin 2016).

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

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

DES ACTIONS CONCRÈTES DANS LES TERRITOIRES

EDF met en œuvre des actions concrètes dans les territoires :

> En organisant des ateliers éco-gestes de sensibilisation à la maîtrise des consommations d'énergie et la remise de kits contenant du petit matériel de MDE (à titre indicatif : ampoules basse consommation, bloc multiprise coupe-veille, thermomètre...).

> En élaborant et mettant à disposition des outils pédagogiques qui permettent aux clients en situation de précarité de s'approprier leurs habitudes de consommation et de comprendre les possibilités d'économies d'énergie dans leur logement ; ainsi le jeu MonAppart'MaConso, utilisé dans des sessions de sensibilisation à la MDE, afin d'estimer de façon ludique la consommation des équipements électriques d'un logement et de mesurer l'impact financier sur la facture avec l'utilisation d'équipements peu voraces en énergie.

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

des déchets, et la qualité de l'air intérieur.

Les objectifs poursuivis sont les suivants :

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

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

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

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

- 670 000 demandes ont été traitées conjointement par EDF et les travailleurs sociaux ;
- 17 500 travailleurs sociaux sont inscrits sur le PASS et plus de 92 000 demandes ont été traitées en 2016 ;
- plus de 11 000 travailleurs sociaux ont bénéficié des sessions d'information et de sensibilisation au traitement de la précarité énergétique ;
- 83 000 personnes ont été accueillies dans les structures de médiation sociale dont EDF est partenaire ;
- 6 900 matériels de sensibilisation éco-gestes et MDE ont été remis aux services sociaux des conseils départementaux (sur la part « prévention » du FSL), aux CCAS et aux associations caritatives (dans le cadre de conventions de partenariat).

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

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

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

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

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

Dans le cadre de sa politique Solidarité, EDF complète son action dans le domaine de l'aide au paiement par un engagement dans les actions préventives d'amélioration de l'habitat qui contribuent à diminuer durablement l'impact de la facture d'énergie sur le budget des ménages.

C'est ainsi qu'EDF s'est engagée dans le programme « Habiter Mieux » depuis 2011 et aux côtés de la Fondation Abbé Pierre depuis 2008.

« Habiter Mieux » : EDF poursuit son engagement

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

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

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

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

Partenariat avec la Fondation Abbé Pierre

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

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

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

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

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

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

Mon Appart Eco Malin (MAEM)

Un bus a été réaménagé en appartement mobile : ce concept innovant est financé par EDF par le biais des dotations exceptionnelles prévues à cet effet et versées au Fonds de Solidarité du Logement (FSL) de Meurthe et Moselle, Moselle et Vosges.

Il a été inauguré en décembre 2016 par les représentants des 3 conseils départementaux.

C'est un outil pédagogique qui a pour vocation de :

- Faire de la prévention en sensibilisant et informant les visiteurs pour les rendre acteurs de leurs consommations.
- Animer les quartiers en allant à la rencontre de tous les publics tant en zone urbaine que rurale.
- Permettre aux familles de s'approprier les enjeux de la maitrise de l'énergie pour lutter contre la précarité énergétique.

Différentes associations intervenant auprès de jeunes, de personnes en situation de handicap et en insertion ont collaboré pour l'aménagement et la décoration du bus.

Un groupe de travail composé d'assistantes sociales des 3 départements ont mené la réflexion sur les messages et les conseils de maîtrise d'énergie et d'eau à faire passer.

Réunion des FSL du Grand Est le 6 octobre

EDF a organisé la première rencontre des représentants des FSL (Fonds de Solidarité pour le Logement) gérés par les 10 départements du Grand Est. Pour la première fois, l'ensemble des acteurs sociaux des départements ont pu échanger et partager leurs bonnes pratiques.

Cette réunion, organisée au Centre Mondial de la Paix à Verdun, a aussi été l'occasion de faire le point sur les interactions existant en matière de lien social dans le cadre de la loi de transition énergétique .

Plusieurs actions de prévention ont été présentées : Canopé Lorraine, le bus Mon Appart Eco Malin (MAEM), Kez A Dom, atelier de coaching ...

Les 50 participants ont été très satisfaits de cette rencontre et de l'ensemble des échanges.

Formation des travailleurs sociaux

En 2016 dans l'Est, plus de 1200 acteurs sociaux (Travailleurs Sociaux et bénévoles d'associations) ont été formés à la politique solidarité d'EDF et à l'utilisation du portail solidarité d'EDF (PASS). Le but des 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 les familles en précarité énergétique.
- mettre en main l'outil PASS. Toutes les personnes formées reçoivent une information sur le N° d'accès spécifique qui leur est réservé et une partie d'entre eux a déjà utilisé le nouveau portail solidarité.
- En Moselle, 15 réunions pour 100 participants ont été organisées avec des CCAS (Florange, ...), la CARSAT Sarreguemines, CHU de Sarrebourg, ... EDF a également participé à « la Grande Rencontre des Acteurs de la Précarité Energétique » organisé par le département de la Moselle et l'ADEME le 15 novembre 2016.

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

5. Les éléments financiers de la concession

NOUVEAU

Le décret n°2016-496 du 21 avril 2016 prévoit la communication par le concessionnaire, dans le CRAC, des éléments financiers liés à l'exploitation de la concession à compter du présent exercice 2016 (cf. art. D.2224-37 du Code général des collectivités territoriales (CGCT) créé par le décret précité).

L'article D.2224-40 du CGCT, créé par ce même décret, stipule qu'au titre de la mission de fourniture aux tarifs réglementés de vente, le concessionnaire doit communiquer :

- pour les produits : le chiffre d'affaires ;
- pour les charges : les coûts commerciaux, établis, pour les clients de la concession, sur la base des coûts nationaux de l'exercice considéré correspondant à ceux communiqués par le fournisseur aux tarifs réglementés de vente à la Commission de régulation de l'énergie.

Le décret précise que, pour les concessions sur le territoire métropolitain continental, les éléments financiers ci-dessus portent sur la fourniture d'électricité aux clients bénéficiant du Tarif Bleu.

5.1. Le chiffre d'affaires

La méthode et les éléments de calcul retenus pour la détermination du chiffre d'affaires

Les produits communiqués en application du décret précité concernent le chiffre d'affaires correspondant aux quantités (kWh) facturées aux clients de la concession bénéficiant du Tarif Bleu.

Ces données sont enregistrées dans le système d'information d'EDF permettant d'en rendre compte à l'autorité concédante sans recourir à des clés de répartition.

Le concessionnaire distingue ci-après le chiffre d'affaires des clients au Tarif Bleu résidentiel et le chiffre d'affaires des clients au Tarif Bleu non résidentiel.

Le chiffre d'affaires de la concession

TARIF BLEU RÉSIDENTIEL (CONCESSION)	
	2016
Nombre de clients	**80 658**
Énergie facturée *(en kWh)*	**413 042 145**
Recettes *(en €)*	**40 152 811**

TARIF BLEU NON RÉSIDENTIEL (CONCESSION)	
	2016
Nombre de clients	**10 727**
Énergie facturée *(en kWh)*	**83 651 718**
Recettes *(en €)*	**8 622 873**

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

5.2. Les coûts commerciaux

COÛTS COMMERCIAUX *(en k€)* (NATIONAL)	
	2016
Tarif Bleu résidentiel	**1 423 734**
Tarif Bleu non résidentiel	**312 652**

Le recours aux coûts commerciaux nationaux est cohérent avec des tarifs réglementés de vente d'électricité fixés nationalement et s'appliquant sur l'ensemble du territoire desservi par EDF. Dans un souci d'optimisation économique, EDF a défini une organisation adaptée à la tarification nationale, qui conduit à mobiliser au service de chacune des concessions des moyens nationaux et régionaux. Les coûts commerciaux ne sont donc pas pilotés et enregistrés à la maille de la concession.

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

LA MÉTHODE ET LES ÉLÉMENTS DE CALCUL RETENUS POUR LA DÉTERMINATION DES COÛTS COMMERCIAUX DE LA CONCESSION

La méthode

La méthode consiste à répartir les coûts de commercialisation nationaux ci-dessus, tels que présentés par EDF à la CRE, sur les différentes concessions, au moyen de clés de répartition déterminées précisément en fonction du portefeuille de clients au Tarif Bleu résidentiel et non résidentiel propre à chacune des concessions (Art. D.2224-36 du CGCT).

La répartition appliquée est celle retenue par l'administration jusqu'en 2015, et qui l'est aujourd'hui par la CRE dans le cadre de l'établissement des tarifs réglementés de vente :

- 50% des coûts affectés selon le nombre de clients : cela traduit la part abonnement

du contrat du client ;

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

Les éléments de calcul

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

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

CLÉS DE RÉPARTITION TARIF BLEU RÉSIDENTIEL *(en ‰)* **(CONCESSION)**

	2016
Au prorata du nombre de clients*	3,061‰
Au prorata du volume facturé**	3,150‰

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

CLÉS DE RÉPARTITION TARIF BLEU NON RÉSIDENTIEL *(en ‰)* **(CONCESSION)**

	2016
Au prorata du nombre de clients*	3,254‰
Au prorata du volume facturé**	2,996‰

* et ** Idem supra.

LES COÛTS COMMERCIAUX DE LA CONCESSION

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

COÛTS COMMERCIAUX *(en k€)* **(CONCESSION)**

	2016
Tarif Bleu résidentiel	4 421
Tarif Bleu non résidentiel	977
Tarif Bleu Total	5 398

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

1. Les clients de la concession **170**

2. Interlocuteurs et contacts chez EDF **172**

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

1. Les clients de la concession

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

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

1.1. Clients au Tarif Jaune

TARIF JAUNE (CONCESSION)

	2015	2016	Variation *(en %)*
Nombre de clients	468	**15**	**-96,8%**
Énergie facturée *(en kWh)*	82 591 590	**724 151**	**-99,1%**
Recettes *(en €)*	7 927 089	**77 180**	**-99,0%**

TARIF JAUNE *(par option)* (CONCESSION)

	2015	2016	Variation *(en %)*
Nombre de clients - Base	s	**15**	-
Nombre de clients - EJP	s	**0**	-
Énergie facturée *(en kWh)* - Base	s	**724 151**	-
Énergie facturée *(en kWh)* - EJP	s	**0**	-

1.2. Clients au Tarif Vert

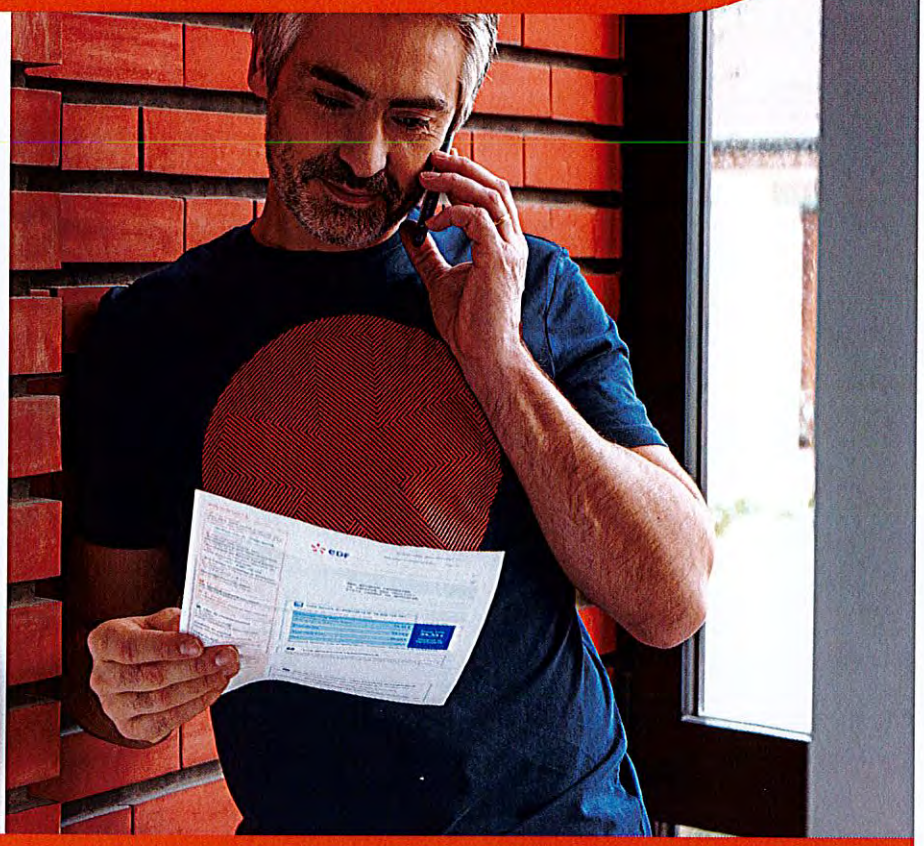
TARIF VERT (CONCESSION)

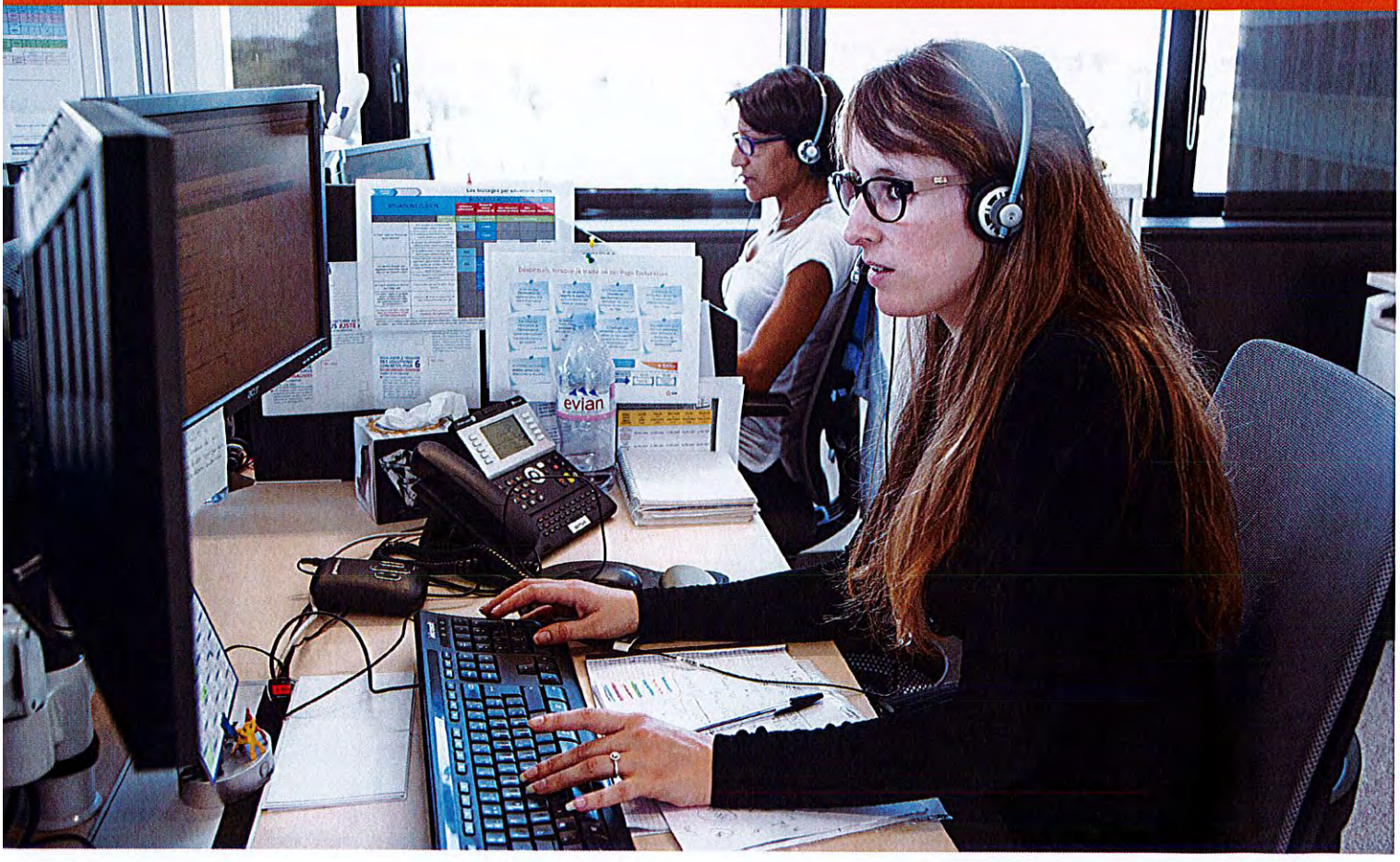
	2015	2016	Variation *(en %)*
Nombre de clients	134	**15**	**-88,8%**
Énergie facturée *(en kWh)*	117 209 280	**494 086**	**-99,6%**
Recettes *(en €)*	8 486 366	**57 848**	**-99,3%**

TARIF VERT *(par option)* (CONCESSION)

	2015	2016	Variation *(en %)*
Nombre de clients - Base	s	**15**	-
Nombre de clients - EJP	s	**0**	-
Énergie facturée *(en kWh)* - Base	s	**494 086**	-
Énergie facturée *(en kWh)* - EJP	s	**0**	-

PHOTO


EDF


evian