

Compte-rendu d'activité **2017**

SYNDICAT DEPARTEMENTAL
D'ENERGIE DE SAVOIE



CONCESSION DE DISTRIBUTION PUBLIQUE D'ÉLECTRICITÉ



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

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

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

1. La présence d'Enedis sur votre territoire	16
2. Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité	40
3. Enedis, une priorité clients affirmée	62
4. Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession	82

Annexes au compte-rendu de l'activité d'Enedis **103**

Compte-rendu de l'activité d'EDF pour la fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente sur votre territoire **124**

1. Faits marquants 2017 et perspectives 2018	126
2. Les clients de la concession	140
3. La qualité du service rendu aux clients	148
4. La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF	174
5. Les éléments financiers de la concession	188

Annexes au compte-rendu de l'activité d'EDF **193**

Concernant la mission confiée à Enedis,



Sylvian HERBIN,
Directeur
Régional Alpes

Enedis, anciennement sous le nom d'ERDF, fête cette année ses 10 ans d'existence comme gestionnaire de réseau, et a poursuivi en 2017 ses missions de service public au cœur des territoires, en assurant le développement et la modernisation du réseau, le raccordement des nouveaux clients, le dépannage 24h/24, les interventions chez les consommateurs et producteurs d'électricité ainsi que l'activité de comptage des consommations pour permettre la facturation par les fournisseurs d'énergie.

Dans les Alpes, fort de l'engagement de nos 1250 salariés, nous injectons annuellement plus de 260 millions d'euros dans l'économie locale pour le raccordement des nouveaux clients producteurs ou consommateurs, pour l'entretien, la maintenance et ou le renouvellement des 42000 km de réseaux électriques.

Service public de nouvelle génération, nous intensifions le recours au numérique et aux nouvelles technologies pour rendre nos équipes plus agiles et réactives, pour augmenter la résilience du réseau, pour gagner en performance et faire de la satisfaction de nos 1,3 millions de clients alpins et de nos 1000 communes une priorité.

Acteur incontournable de la transition énergétique, nous nous attachons notamment :

- A accompagner et favoriser le développement des Energies Renouvelables, en assurant leur raccordement au réseau public de distribution, comme 16000 installations de production déjà existantes dans les Alpes,

- A favoriser la mobilité électrique, en intégrant notamment sur le réseau les Infrastructures de Recharges de Véhicules Electriques, comme plusieurs centaines de bornes publiques installées par les Autorités Organisatrice de la Distribution d'Electricité (AODE),

- A moderniser le fonctionnement du réseau, notamment pour mieux gérer ces nouveaux usages, en déployant le compteur communicant Linky. Dans les Alpes, fin 2017, 200000 compteurs étaient déjà posés, et, pour mener à terme le déploiement jusqu'en 2021, ce sont près de 25000 compteurs qui sont installés chaque mois sur nos 3 départements.

- A poursuivre avec les collectivités et les AODE la construction du paysage énergétique futur.

Sur ce dernier point nous sommes en particulier aux côtés du SDES et des communes de votre territoire, avec votre directeur territorial, Benoit Kirba pour vous accompagner dans la réussite de vos projets et du développement de vos territoires.

C'est dans ce contexte que nous nous appliquerons à poursuivre une relation de confiance et de partenariat qui se concrétisera par le renouvellement du contrat de concession auquel nous sommes conjointement attachés.

Enedis dans les Alpes souhaite ainsi construire avec vous les réseaux électriques de demain, maillons essentiels de la transition énergétique.

Concernant la mission confiée à EDF,

Comme chaque année, nous avons le plaisir de vous rendre compte de l'exécution de la mission de service public qui nous est confiée sur le territoire du Syndicat Départemental d'Énergie de Savoie.

Dans un environnement concurrentiel fort, nous conservons la confiance de nos clients. Leur satisfaction s'est maintenue à un haut niveau en 2017 puisque près de neuf clients résidentiels sur dix se déclarent satisfaits d'EDF. Autre reconnaissance en 2017, EDF a remporté pour la deuxième année consécutive, le premier prix du Podium de la Relation Client BearingPoint- Kantar TNS, dans la catégorie « Entreprises de service ». Ces performances sont le fruit du travail quotidien de nos équipes. Elles s'attachent à rendre un service de qualité avec le souci constant de s'améliorer.

En 2017, EDF a poursuivi ses efforts pour offrir à ses clients des outils numériques d'excellence, avec ses sites Internet, ses applications mobiles, et un large éventail de fonctionnalités proposées aux clients. La solution digitale d'EDF e.quilibre, qui aide les clients à mieux comprendre et à agir sur leur consommation d'électricité, a confirmé en 2017 son succès. En fin d'année, nous comptabilisons 2,5 millions d'utilisateurs qui peuvent ainsi consommer mieux et moins.

Le lien d'EDF avec ses clients est de plus en plus numérique, car cela répond à leur attente, mais il est aussi humain. Le canal téléphonique repose sur nos Centres Relation Clients qui opèrent en maillage national au profit de tous les clients. Tous nos CRC sont implantés en France. C'est un choix délibéré et volontariste d'EDF.

Les clients de votre concession bénéficient de l'expertise des conseillers d'EDF pour les accompagner au quotidien. En cas de difficultés financières, par l'intermédiaire des services sociaux des collectivités de votre territoire, une solution d'accompagnement est toujours proposée par nos équipes solidaires. En Auvergne-Rhône-Alpes ce sont 40 salariés dédiés qui ont aidé l'an dernier 15 000 familles. EDF est aussi partenaire dans les territoires de nombreuses structures de médiation sociale qui viennent en aide aux personnes en difficulté.

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

Nous vous souhaitons une bonne lecture de cette édition 2017 qui donne un bilan de notre mission de service public dont l'exécution est placée sous votre contrôle.



Christian Missirian
Directeur EDF
Commerce
Auvergne-Rhône-
Alpes

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'C. Missirian', written over a light blue background.

Un service public, deux missions

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

CES DEUX MISSIONS CONSTITUTIVES DU SERVICE CONCÉDÉ SONT :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

AU NIVEAU NATIONAL

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

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

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

AU NIVEAU LOCAL

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

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

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

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

Organisation d'Enedis

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

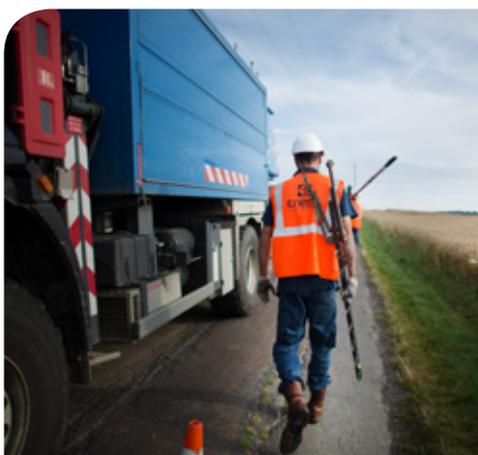
Après la rationalisation de l'exercice des activités électriques et gazières opérée en 1946 par la loi de nationalisation, les principes sous-tendant la gestion du service public de l'électricité sont ceux d'égalité, de continuité et d'adaptabilité, et ce, dans les meilleures conditions de sécurité,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

La législation communautaire et nationale impose à Enedis d'agir en gestionnaire de réseau efficace. Les coûts prévisionnels de l'entreprise sont pris en charge sur les 4 ans de la période tarifaire, mais Enedis est incitée à améliorer sa performance par la mise en place de mécanismes spécifiques de régulation. Ceux-ci portent sur l'efficacité, tant du point de vue de la maîtrise des coûts que de la continuité d'alimentation et de la qualité du service rendu aux utilisateurs du réseau. L'entrée en vigueur de TURPE 5 en 2017 a vu ces dispositifs renforcés.

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, 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 en janvier 2016, de faire de chacune de ces Directions régionales un centre de responsabilité opérationnelle. Chacune de celles-ci lui rend compte directement, notamment afin d'accentuer la capacité d'Enedis à prendre en compte les signaux, ainsi que les innovations des territoires, dans les politiques nationales et la feuille de route de l'entreprise.

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



VOS INTERLOCUTEURS CHEZ ENEDIS

Vos interlocuteurs	Fonction	Téléphone
HERBIN SYLVIAN	Directeur Régional Alpes	04 79 75 70 01
KIRBA BENOIT	Directeur Territorial Savoie	04 50 65 36 10
RICORDEAU PASCALE	Adjointe au Directeur Territorial Savoie	04 50 65 39 04

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

Organisation d'EDF

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

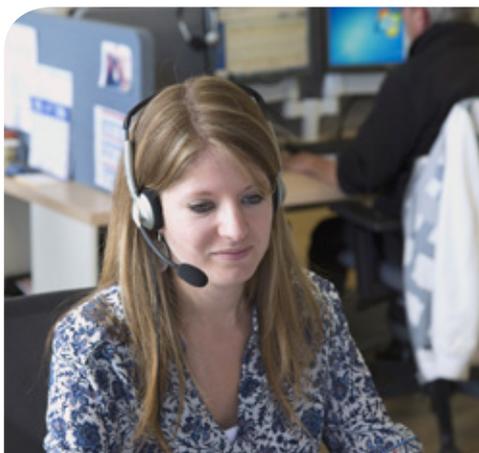
La Direction Commerce recouvre deux directions de marchés :

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

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

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

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



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

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

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

VOS INTERLOCUTEURS CHEZ EDF

Vos interlocuteurs	Fonction	Téléphone
Stéphane AUBERT	Directeur Développement Territorial Savoie et Haute-Savoie	06 69 24 11 48
Michel BERCHER	Référent Concession	06 08 40 52 96

LES CHIFFRES CLÉS DE LA CONCESSION

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

La qualité de desserte

Critère B hors RTE (en min)

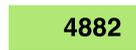
DURÉE MOYENNE DE COUPURE DES CLIENTS BT, HORS INCIDENTS RTE (en min)



● Moyenne nationale ● Moyenne concession

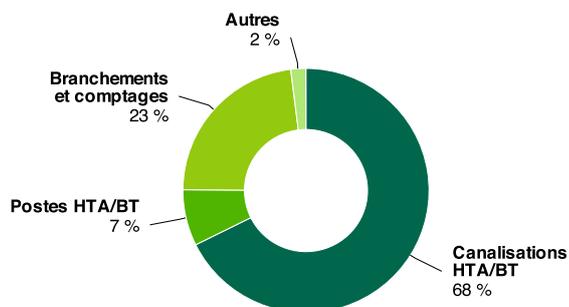
Les investissements et le patrimoine

INVESTISSEMENTS ENEDIS SUR LA CONCESSION (k€)



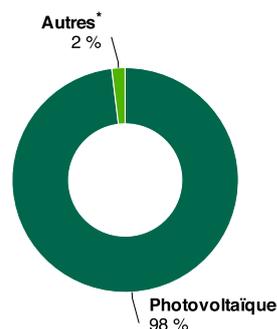
● Raccordements ● Performance du réseau et Linky
● Exigences environnementales et réglementaires ● Logistique

RÉPARTITION DE LA VALEUR NETTE COMPTABLE DES OUVRAGES



Les producteurs sur la concession

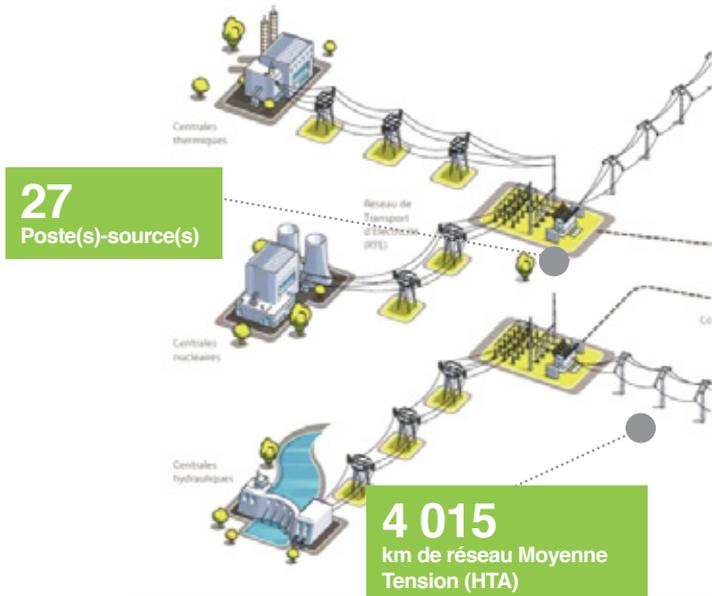
RÉPARTITION DU NOMBRE DE PRODUCTEURS



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



Réseau de distribution publique d'électricité: Les chiffres clés



Raccordements à la concession

RÉPARTITION DES RACCORDEMENTS D'INSTALLATIONS DE PRODUCTION NEUVES RÉALISÉS



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

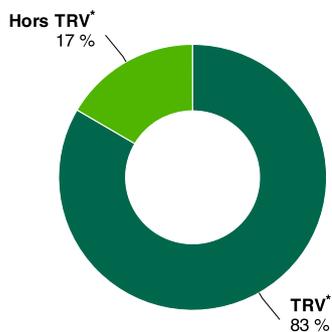
RÉPARTITION DES RACCORDEMENTS D'INSTALLATIONS DE CONSOMMATION NEUVES RÉALISÉS



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

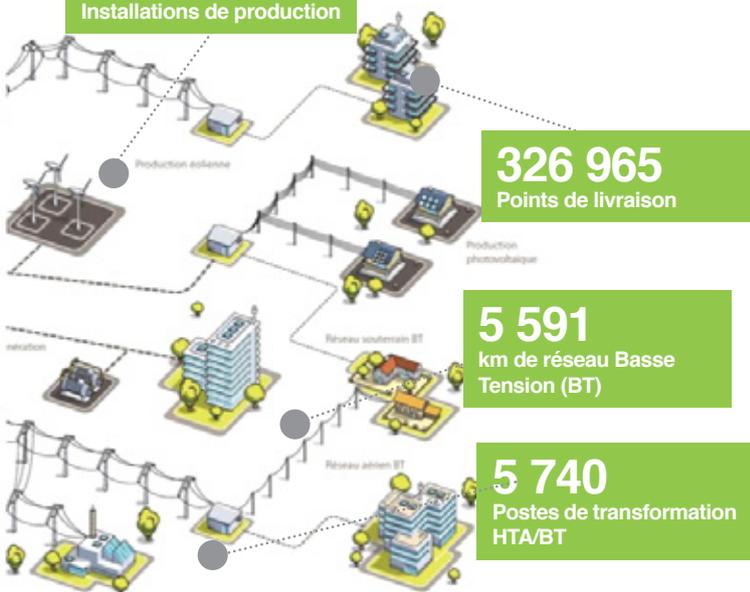
Nombre de consommateurs

RÉPARTITION DU NOMBRE DE CONSOMMATEURS



* Tarifs réglementés de vente

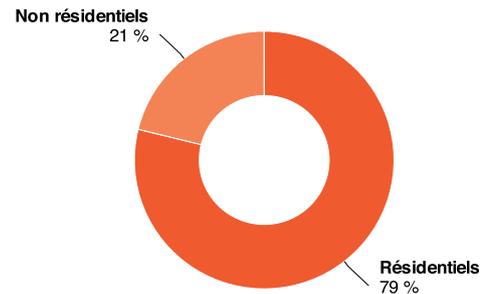
3 793
Installations de production



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

 **21 763** (9,4%)

RÉSILIATIONS DANS L'ANNÉE TARIF BLEU RÉSIDENTIEL

 **28 817** (12,4%)

La mensualisation

CLIENTS MENSUALISÉS TARIF BLEU RÉSIDENTIEL

 **137 811** (59,2%)

La facturation électronique

CLIENTS BÉNÉFICIAIRE DE LA FACTURATION ÉLECTRONIQUE TARIF BLEU RÉSIDENTIEL

 **55 778** (24,0%)

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

LES CHIFFRES CLÉS DE LA CONCESSION

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

LES INSTALLATIONS DE PRODUCTION RACCORDÉES AU RÉSEAU PUBLIC

INSTALLATIONS DE PRODUCTION À FIN 2017 (CONCESSION)

	Nombre	Puissance délivrée*
Total	3 793	s
dont producteurs d'énergie électrique d'origine photovoltaïque	3 721	18 135
dont producteurs d'énergie électrique d'origine éolienne	1	s
dont producteurs d'énergie électrique d'origine hydraulique	61	85 359
dont autres (biomasse, biogaz, cogénération...)	10	37 955

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

LES CONSOMMATEURS RACCORDÉS AU RÉSEAU PUBLIC

TOTAL DES CLIENTS (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients	323 960	326 965	0,9%
Énergie acheminée (en kWh)	3 078 675 093	3 109 741 469	1,0%
Recettes d'acheminement (en €)	120 636 832	122 940 984	1,9%

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

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients	317 574	320 498	0,9%
Énergie acheminée (en kWh)	1 598 185 725	1 607 270 248	0,6%
Recettes d'acheminement (en €)	73 898 783	75 491 321	2,2%

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

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients	5 146	5 222	1,5%
Énergie acheminée (en kWh)	565 513 922	571 601 662	1,1%
Recettes d'acheminement (en €)	25 485 578	26 165 399	2,7%

TOTAL DES CLIENTS HTA (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients	1 240	1 245	0,4%
Énergie acheminée (en kWh)	914 975 446	930 869 559	1,7%
Recettes d'acheminement (en €)	21 252 471	21 284 264	0,1%

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

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

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

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

TARIF BLEU (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients	273 767	269 143	-1,7%
Énergie facturée (en kWh)	1 373 788 095	1 346 881 181	-2,0%
Recettes (en €)	142 489 083	141 191 056	-0,9%

TARIF BLEU RÉSIDENTIEL (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients	236 204	232 712	-1,5%
Énergie facturée (en kWh)	1 074 803 168	1 061 846 370	-1,2%
Recettes (en €)	111 153 653	111 346 597	0,2%

TARIF BLEU NON RÉSIDENTIEL (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients	37 563	36 431	-3,0%
Énergie facturée (en kWh)	298 984 927	285 034 811	-4,7%
Recettes (en €)	31 335 429	29 844 459	-4,8%

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

SATISFACTION DES CLIENTS (NATIONAL)

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

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

RÉPONSE AUX RÉCLAMATIONS ÉCRITES DES CLIENTS PARTICULIERS* (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Taux de réponse d'EDF sous 30 jours	94,0%	94,9%	0,9%

* Courrier et internet depuis l'année 2016.



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



1. La présence d'Enedis sur votre territoire	16
1.1. Votre concession : les faits marquants de l'année 2017, les perspectives et enjeux pour 2018	16
1.2. Au plan national : les faits marquants de l'année 2017, les perspectives et enjeux pour 2018	28
1.3. Le respect de l'environnement et de la biodiversité	33
1.4. La contribution d'Enedis au développement du Très Haut Débit et de la fibre optique	39
2. Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité	40
2.1. La qualité d'électricité distribuée : un enjeu majeur pour Enedis	40
2.2. Le compte-rendu de la politique d'investissement d'Enedis en 2017	48
2.3. Perspectives et enjeux	58
3. Enedis, une priorité clients affirmée	62
3.1. Enedis, une performance au rendez-vous des attentes des clients	63
3.2. Enedis, un service public modernisé au bénéfice des clients et de la transition énergétique	64
3.3. Enedis, à l'écoute de ses clients : une expression client multi-canal	68
3.4. Le déploiement des compteurs Linky	73
3.5. La facilitation des démarches de raccordement	77
3.6. Perspectives et enjeux	80
4. Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession	82
4.1. Les éléments financiers de la concession	82
4.2. Les informations patrimoniales	96
4.3. Les flux financiers de la concession	101

1. La présence d'Enedis sur votre territoire

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

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

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

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



L'équipe territoriale des Pays de Savoie s'est partiellement renouvelée en 2017, avec l'arrivée de collaborateurs aux profils variés. La complémentarité des compétences et la cohésion de l'équipe sont pour moi des conditions indispensables pour garantir aux communes, aux agglomérations, des réponses pertinentes à leurs interrogations. Le rôle des interlocuteurs privilégiés est aussi de présenter la palette d'offres d'accompagnement des collectivités aux défis de la transition énergétique, d'expliquer combien le réseau électrique sera sollicité pour absorber les nouvelles productions ENR et comment Enedis s'y prépare. A titre d'exemple, vous êtes nombreux à avoir signé avec Enedis un partenariat autour des Plan Climat Air Energies Territoires (PCAET).

2017 a été l'année du lancement du projet Linky, avec le déploiement sur Chambéry à partir de l'été. De nombreuses réunions d'information auprès des communautés de communes, des démarches de concertation avec les parties prenantes des agglomérations ont permis aux élus d'avoir un temps d'avance pour mieux comprendre et accompagner ce projet industriel ambitieux, apportant de nombreux bénéfices à la collectivité et aux clients, et qui fait déjà ses preuves avec plus de 10 millions de compteurs posés.

De nouveaux outils à disposition des collectivités montent en puissance, en particulier le portail Collectivités Locales, avec des fonctions toujours plus riches, des données mises en libre accès. Ces applications informatiques ne remplaceront pas la relation de confiance bâtie au fil des années entre les hommes, mais permettront encore plus de réactivité dans le traitement des demandes de vos services, bureaux d'études et prestataires.

Avec Pascale Ricordeau, mon Adjointe, avec l'équipe des Interlocuteurs Privilégiés, nous serons en 2018 aux côtés du SDES et plus largement des collectivités territoriales de Savoie pour asseoir notre proximité, pour développer un service public de distribution d'électricité performant.

Benoît Kirba

L'ANNÉE 2017 EN QUELQUES DATES

Concours « make smartgrids together »

Du 15 mars au 15 mai 2017 la Direction Régionale Alpes d'Enedis en partenariat avec « French Tech in the Alps » a lancé un concours destiné aux Start-Up et P.M.E innovantes sur les thématiques de l'Internet des Objets, la réalité augmentée, le Data-mining, les Drones, et le Digital. L'objectif était de développer, en partenariat, des technologies applicables aux métiers d'ENEDIS.



Le 6 juin, le jury composé de membres d'ENEDIS, de l'Institut Polytechnique de Grenoble, et de la French Tech in the Alps, s'est réuni et a étudié les dossiers de start-up candidates. Il a retenu deux projets : La société Néovision pour réaliser de l'élagage prédictif en fonction du type d'essence rencontré, et la société Rezohm pour anticiper et optimiser le remplacement des batteries installées sur nos ouvrages de réseaux.

Les vainqueurs ont la possibilité de réaliser leur solution en condition réelle grâce à un accompagnement financier.

Le 15 juin nos deux start-up ont concouru devant le jury national à Paris.

Rézohm a remporté le premier prix du challenge national dans la catégorie solutions innovantes.

Déploiement du compteur Linky en Savoie

Cette année fut celle du lancement des démarches de concertation sur l'ensemble des EPCI impactées par le déploiement du compteur en 2017 et 2018 : Grand Chambéry, Arlysère, Les Allues.

Cette démarche de pédagogie vis-à-vis des parties prenantes (syndics, bailleurs sociaux, associations de consommateurs, associations de quartiers, ...) est un programme à la carte et à la main des élus.

Enedis a également animé de nombreuses réunions en Communauté de Communes, en conseils municipaux, mais aussi auprès du grand public par la tenue de permanence (Albertville, Cognin, ...).



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

Malgré l'ensemble de la communication faite par Enedis, plusieurs délibérations contre le déploiement de Linky ont été prises par les municipalités de la Savoie. C'est ainsi qu'il reste à fin 2017 des délibérations actives sur les communes d'Attignat-Oncin et de Champagny-en-Vanoise.

Sur le département de la Savoie, c'est sur l'agglomération de Chambéry que le déploiement du compteur Linky a débuté le 1er juin 2017.



Faciliter la mobilité électrique en Savoie

Le Collectif Savoie qui rassemble 6 entités publiques partenaires s'est lancé en 2016 dans un projet de déploiement d'une infrastructure et d'un service de recharge pour véhicules électriques et hybrides (IRVE) sur le département de la Savoie.

Ce collectif regroupe la communauté d'Agglomération de Chambéry Métropole, le SDES, le syndicat mixte Sypartech Savoie Technolac, le syndicat mixte Alpespace, la communauté de commune Cœur des Bauges, la communauté de commune Cœur de Savoie.

Enedis accompagne le Collectif Savoie afin de définir la meilleure implantation possible des bornes de recharges vis-à-vis du réseau de distribution d'électricité, d'optimiser les coûts et d'éviter les renforcements de réseaux. Enedis fait partie du comité de pilotage du projet de réseau public de déploiement

de bornes de charge pour véhicules électriques et hybrides rechargeables en Savoie.

6 conventions de partenariat ont été signées entre Enedis et le Collectif Savoie afin de faciliter le raccordement des bornes de recharges : désignation d'un interlocuteur unique, prévision de techniques évolutives de réseau, optimisation des emplacements...

Les premières mises en service ont eu lieu à la Motte-Servolex et à Chambéry au premier trimestre 2018, l'ensemble des bornes devraient être raccordées d'ici fin juin 2018.

Il est prévu la mise en place d'un service de recharge s'appuyant sur 46 bornes de recharge publique sur le département de la Savoie.

Photo ci-dessus : inauguration d'une borne à la Piscine de Buisson Rond en présence de Monsieur Xavier Dullin, président du Grand Chambéry.

Enedis et le Tour de France : une histoire commune de proximité et d'engagement, au cœur des territoires

Le Tour de France et Enedis partagent une valeur commune : la proximité. Présente sur tout le territoire, Enedis sillonne chaque jour les villes et les campagnes, au plus près de la population. C'est donc tout naturellement qu'Enedis a renouvelé son partenariat, qui dure depuis six années, avec cet événement sportif incontournable de l'été.

Les 9 et 17 juillet, le Tour de France avait rendez-vous dans les Alpes plus particulièrement en Savoie à Chambéry avant de regagner la commune de la Mure-en-Isère pour une étape en hauteur à Valloire et une arrivée à Serre Chevalier. Présente dans les villes départ et arrivée, l'espace Enedis a accueilli de nombreux supporters qui ont participé à différentes animations en lien avec les missions du distributeur. Par ailleurs, les équipes territoriales d'Enedis ont accueilli de nombreux invités, en particulier des élus, au sein des villages officiels pour leur permettre de vivre des moments forts au cœur de l'événement.



Les transformateurs électriques deviennent « artistiques » sur les routes du Tour de France.

Enedis soutient les performances du street-art célébrant le passage du Tour de France sur les routes des Alpes. En effet 3 postes de distribution publique d'électricité sur le thème du Tour de France, de l'énergie et de la montagne, situés le long des étapes savoyardes et iséroises ont été relookés, dont deux sur Chambéry pour l'arrivée de l'étape du 9 juillet :

- Le poste Grand Verger;
- Le poste rue des sports.



PREFET DE LA SAVOIE

CONFERENCE LOI NOME

Placées sous l'égide du Préfet, ces rencontres annuelles sont instituées par la loi NOME du 7 décembre 2010 portant la Nouvelle Organisation du Marché de l'Electricité. Cette conférence doit réunir l'ensemble des acteurs de la distribution publique d'électricité en Savoie, dans le but de favoriser la coordination des investissements sur les réseaux d'électricité.

La secrétaire générale, Juliette Trignat, sous l'autorité du Préfet de la Savoie a animé la première conférence le 5 octobre 2017, en présence d'Entreprises Locales de Distribution, d'Enedis, du Département et du SDES.

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



CONCOURS PHOTO VOITURE BLEUE

Le 2 février le jury a délibéré, les trois photos gagnantes ont été sélectionnées et le 2 Mars, Sylvian HERBIN - Directeur Régional Enedis Alpes et Robert CLERC - Président du SDES 73, ont récompensé les participants du concours photo, initié par Enedis et dont le thème portait sur une valeur forte de l'entreprise : la proximité avec les territoires et les collectivités.

Ouvert à tous les élus et au personnel des communes de Savoie (périmètre Enedis) ainsi qu'au personnel du SDES, les participants devaient photographier une petite voiture bleue dans un paysage savoyard, chaque cliché étant évalué sur sa valeur artistique et technique.

Rémi Vallin, de la commune de Le Chatel, Matthieu Calloud, de la commune de La-Motte-Servolex et Anne-Laure Bove, de la commune de Saint-Baldolph, sont les trois gagnants du concours. Stéphanie Verollet, de la commune d'Entremont-le-Vieux, remporte quant à elle, le prix de la photo la plus originale pour son cliché d'une petite voiture bleue dans la mâchoire du squelette d'un animal préhistorique.



FEMMES D'AIXCEPTION

Enedis est partenaire de l'association Femmes d'AIXception, association visant à regrouper des femmes chefs d'entreprises, élues, s'impliquant dans la vie économique locale, régionale ou nationale.

A ce titre, Pascale Ricordeau, Adjointe au Directeur Territorial Savoie Annecy-Léman était invitée le 11 octobre dernier à une soirée de prestige organisée par l'association, dans le cadre du Casino Grand Cercle afin de récompenser des femmes « chefs de cuisine ». A l'honneur, neuf lauréates au savoir-faire exceptionnel en cuisine, pâtisserie et sommellerie. Cette soirée était placée sous le signe du plaisir, de la convivialité, de l'excellence, mais aussi de la compétition, et parrainée par Marc Veyrat.

L'ACCOMPAGNEMENT DES PROJETS DE TERRITOIRE

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

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

ENEDIS accompagne et participe à différents projets de territoire :

Enedis propose aux communes et aux EPCI un certain nombre de conventions de services gratuites ou payantes dans le but de les accompagner notamment dans leurs projets d'urbanisme, de développement du territoire, et de maîtrise de l'énergie. En 2017, 26 conventions de tous types ont été signées avec les collectivités de Savoie.



En organisant des réunions avec les représentants des organisations professionnelles :

Le comité SéQuélec Alpes est une instance de concertation qui réunit Enedis et des organisations professionnelles d'installateurs électriciens, une à deux fois par an à maille des trois départements alpins. Il vise à favoriser la qualité des travaux et la sécurité des ouvrages électriques, du réseau de distribution jusqu'aux installations privées des clients.



Le 23 mai lors du Comité SéQuélec Alpes, Enedis a informé les représentants des organisations professionnelles sur les évolutions techniques et réglementaires et sur l'actualité Linky : calendrier de déploiement, appel d'offre prestataires, ... A noter que les régies (ELD) sont systématiquement conviées à ces réunions où intervient systématiquement un représentant de Consuel.

Le Comité SéQuélec traite les problématiques de réalisation des ouvrages de distribution, en particulier des branchements et des installations électriques du point de vue réglementaire et sécuritaire. Il cherche à favoriser l'harmonisation des procédures à la maille Alpes voire au-delà. Il fait remonter les bonnes pratiques et les problèmes rencontrés qui relèvent du niveau national et publie une documentation facilement accessible pour les professionnels.

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



Foire de Savoie, inauguration le 9 septembre

Enedis était invitée à l'inauguration de la 89e édition de la Foire de Savoie dédiée à la ville de New York le 9 septembre.

Sur la photo, de gauche à droite : Pascale Ricordeau, Adjointe Directeur Territorial Savoie Annecy-Leman, Sylvian Herbin, Directeur Régional Enedis Alpes, en compagnie de Madame Typhanie Degois, députée de la 1ère circonscription de la Savoie et Benoit Kirba, Directeur Territorial Savoie Annecy-Leman.

AUTRES ACTIONS DE PARTENARIAT ET DE MÉCÉNAT OU PARRAINAGE



Enedis, R.T.E et les E.L.D : élaboration du plan de délestage

Le 7 décembre 2017, Enedis a convié à une réunion d'information sur l'élaboration du plan de délestage, l'ensemble des Entreprises Locales de Distribution (ELD) de Savoie et de Haute-Savoie dans ses locaux à Albertville.

Lorsqu'il n'est plus possible d'équilibrer production et consommation, R.T.E engage une démarche de dernier recours qui consiste à le délester volontairement

de la consommation sur les réseaux HTA des distributeurs. Enedis doit donc organiser les départs HTA situés en aval de ses postes sources pour constituer des échelons de délestages sélectifs, autant que possible équilibrés, en collaboration avec les gestionnaires de réseaux de rang 2. Suite à la réalisation de ce plan, ce dernier est mis en œuvre par notre agence de conduite régionale.

Cette initiative a suscité un véritable intérêt parmi les ELD, en témoigne la présence de 16 directeurs de régie, représentant 23 ELD. Après un mot d'accueil de Monsieur Benoit Kirba, Directeur Territorial, et un rappel du contexte réglementaire. Monsieur Guillaume Roupioz, chef d'agence de conduite a présenté point par point les étapes de réalisation et de mise en œuvre du plan de délestage.

A la suite de cette rencontre les ELD nous ont rapidement fourni leurs préconisations pour la réalisation de ce plan, que nous avons pu faire évoluer en fonction des contraintes de chacun. Les pays de Savoie se sont donc dotés d'un plan de délestage concerté et efficace que nous n'avons heureusement pas eu à mettre en œuvre cet hiver !

En se mobilisant pour le Téléthon

La Direction Régionale Alpes s'est engagée aux côtés de l'Association Française contre les Myopathies (A.F.M) en participant au Téléthon 2017. Jeudi 7 et vendredi 8 décembre, les agents d'Enedis Alpes se sont mobilisés en courant, pédalant ou ramant au profit de cette cause. Durant ces deux journées, des home-trainers, vélos, rameurs, tapis de course, vélo elliptique... ont été installés sur nos 3 principaux sites de Chambéry, Grenoble et Annecy avec un objectif commun : parcourir le plus grand nombre de kilomètres au profit du Téléthon. 1 kilomètre parcouru = 1 euro reversé. Le total s'élève à 3 608 kilomètres soit 3 608 euros. Un chèque symbolique a été remis par le Directeur Régional à la présidente locale de l'association, lors d'une réunion des managers de la Direction Régionale qui s'est tenue début 2018.



LA SÉCURITÉ DES TIERS ET LA PRÉVENTION DES ACCIDENTS PAR ÉLECTRISATION

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



Campagne « ELECTRICITE-PRUDENCE »

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

Enedis vous donne rendez-vous sur le site internet dédié :
www.electricite-prudence.fr



Déplacement des agents Enedis sur terrain difficile

Une partie du personnel Opérations de la DR Alpes, c'est-à-dire les agents appelés à intervenir sur le terrain, a été formée aux déplacements en terrain pentu. Ces formations consistent à mettre les agents en situation pratique, de travailler sur le Temps d'Observation Préalable (TOP) et d'effectuer un déplacement

en analysant le meilleur cheminement pour intégrer l'ensemble des risques.

2 sessions d'une journée ont été réalisées en condition d'été et 5 en conditions hivernales sur des sites d'altitude en Savoie et Haute Savoie, en partenariat avec l'ANENA (Agence Nationale pour l'Etude de la Neige et des Avalanches).



Enedis Alpes et RTE, partenaire de la coupe du monde de parapente du 20 au 27 mai à Chamousset

La Coupe du Monde de parapente s'est déroulée du 20 au 27 mai à Chamousset. Sylvian HERBIN, Directeur régional Enedis Alpes, Stéphane Duval, Directeur du Groupement Maintenance Réseau Savoie de RTE et Philippe Roéa, Président de l'association Air événement (structure organisatrice de la Coupe du Monde de parapente en Savoie) signent une convention de partenariat pour une durée d'un an. Ce partenariat découle de la convention nationale signée le 25 mars

dernier avec la Fédération Française de Vol libre. Cette signature traduit la volonté d'Enedis d'engager une coopération afin de prévenir les risques liés à la pratique des sports aériens à proximité des réseaux électriques.

Ce partenariat prévoit la diffusion de documents d'information aux visiteurs pour identifier les zones potentiellement à risque et un brief des pilotes et visiteurs afin de les sensibiliser au risque électrique aux abords des lignes électriques. Ce brief des pilotes s'est tenu le dimanche 21 mai à 9 heures sur la base de vie située à la Ferme des Gabelins à Chamousset.

ENEDIS, partenaire de la Fête de la Terre à Francin, le 20 août

Enedis disposait d'un stand à l'occasion de la fête de la terre organisée par les Jeunes agriculteurs de Savoie, le 20 août dernier à Francin. Cette manifestation avait pour thème: « Sur le sillon de nos saveurs locales » et avait pour but de montrer le savoir-faire des agriculteurs locaux. Une opportunité pour ENEDIS présente sur un stand, de rappeler les consignes de sécurité à destination des tiers à proximité des ouvrages électriques grâce à sa campagne de sensibilisation « Electricité Prudence ».



LA CONTRIBUTION À L'ÉCONOMIE LOCALE

En 2017, sur le Territoire de la Direction Régionale Alpes, Enedis emploie 1250 salariés réparti sur 30 sites. L'entreprise injecte plus de 200 millions d'euros par an dans l'économie locale. Ce montant se répartit d'une part sous forme d'investissement pour le raccordement des nouveaux clients, l'amélioration de la qualité du réseau électrique et sa modernisation, d'autre part, pour le fonctionnement quotidien des réseaux électriques, pour la maintenance courante, l'élagage...

Enedis exploite 110 postes sources, 24 153 postes HTA/BT, pour 42 000 km de réseau (HTA et BT) répartis sur 1 039 communes, desservant 1,3 millions de clients alpins.

Enedis dans les Alpes a réalisé 75 000 interventions.



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



L'entreprise Enedis s'implique dans des projets innovants en participant à diverses manifestations

Le 30 mai dernier, à l'aéroport du Bourget-du-Lac (73), Enedis discutait de réseaux intelligents et de gestion de l'énergie autour d'une table ronde organisée par la Chambre de Commerce et d'Industrie de la Savoie

sur le thème des «Entreprises du Futur». Au cours du débat animé par Raphaël Sandraz - journaliste, Matthieu Terenti-Adjoint au Directeur Territorial Enedis Isère, a pu exposer le rôle central d'Enedis en faveur de la transition énergétique. En effet pour répondre aux défis du réseau de distribution d'électricité, Enedis développe les réseaux de demain («Smart Grids»), où convergent les technologies issues de l'électrotechnique, de l'information et des télécommunications.

Photo ci-dessus : Sylvian Herbin, Bruno Gastinne (président de la CCI Savoie), Benoît Kirba, Matthieu Terenti.



Enedis, partenaire du Réseau Entreprendre Savoie, était présente pour leur fête annuelle (Assemblée Générale et Fête des lauréats), qui s'est tenue le 6 avril au théâtre du Casino d'Aix-Les-Bains. Le Réseau Entreprendre Savoie en quelques chiffres, 20 ans d'expérience, 187 Entreprises Lauréates pour 256 candidats, 5.5 Millions d'euros de prêts d'honneur, 1708 emplois créés ou sauvegardés, 1 800 heures de bénévolat assurées par an.



La 7ème cérémonie des Trophées « Les Femmes de l'économie » Auvergne-Rhône-Alpes & Genevois s'est tenue mardi 28 novembre au Casino Grand Cercle d'Aix-les-Bains. Ce rendez-vous réunit les grands décideurs de la vie économique du territoire venus saluer et encourager des talentueuses candidates. Le jury était composé de 11 personnes parmi lesquelles Karine Giroudon, Directrice d'un hopital privé à Ambérieu, Anne-Sophie Panseri, Présidente du réseau Femmes Chefs d'Entreprises et Pascale Ricordeau d'Enedis. 90 dossiers ont été sélectionnés avec des critères d'évaluation précis : parcours professionnel,

qualité du projet, croissance de l'entreprise, performance, stratégie de développement. 6 prix ont été remis dans les catégories suivantes : femme chef d'entreprise, femme dirigeante, femme à l'international, femme communicante, femme innovation sociale, femme chef entreprise prometteuse.

LES PERSPECTIVES ET ENJEUX POUR 2018

Les investissements d'Enedis se maintiendront à un niveau élevé sur le territoire de la Savoie dans un souci constant d'amélioration de la qualité de la fourniture et de satisfaction de l'ensemble des clients.

Le déploiement du compteur communicant Linky se poursuivra dans le département avec des entreprises locales de pose, dans un contexte un peu difficile marqué par des oppositions, attisées par la propagande des associations anti Linky. Nous poursuivons nos nombreuses rencontres avec les élus, éventuellement le contact avec le public, pour tenter d'améliorer l'acceptation. Motif de satisfaction : la technologie de toute la chaîne informatique de supervision des compteurs donne entière satisfaction.

Les actions menées sur le territoire en faveur de la transition énergétique seront renforcées, avec notamment le renouvellement du concours Enedis Make Smartgrid together au périmètre de la Direction Alpes. C'est une manière de diffuser l'innovation au sein de l'entreprise, et de favoriser des collaborations en mode agile.

Des actions spécifiques visant à assurer la sécurité des tiers vis-à-vis des installations électriques seront mises en place. Une rencontre avec tous les prestataires Enedis des 3 départements est planifiée en mai.

Enfin, l'année 2018 sera marquée par les négociations d'Enedis avec l'autorité concédante visant à renouveler les cahiers de charges de concessions, le premier volet consistant à signer un avenant permettant de sécuriser le dispositif de lissage de la redevance R2 sur plusieurs années, dispositif favorable au SDES.

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

L'ANNÉE 2017 EN QUELQUES DATES

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

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

Réseaux électriques intelligents (REI)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Philippe Monloubou reconduit à la présidence du Directoire d'Enedis

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

Nouveau modèle de contrat de concession

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

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

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

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

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

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

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

LES PERSPECTIVES ET ENJEUX POUR 2018

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

	2016	2017
En agglomération	94%	95%
Hors agglomération	89%	95%
En zone classée	-	100%
Total	92%	95%

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

Pour l'année 2017, la contribution d'Enedis au financement de travaux d'aménagement esthétique des réseaux réalisés s'est élevée à 600 000 €.

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

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

Enfouissement de réseaux	Versements Enedis (en k€)
AIGUEBELLE secteur Epinglette	52
AIX-LES-BAINS rue Vaugelas route de la Scierie	10
DOMESSIN entrée nord du village	46
DRUMETTAZ CLARAFOND route Terrailers	20
GRESY SUR AIX chemin du crêt	26
HERMILLON route de la Cascade	49
LA LECHERE village de Doucy	31
LOISIEUX hameau de Bressieux	49
NOTRE DAME DE BELLECOMBE secteur les Coins	24
PLAGNE TARENTOISE chemin du Poyet	8
PLANAY chef-lieu route de la Scierie	14
ST FRANCOIS DE SALLES le champ	20
ST JEAN D'ARVES crêt de Pralus	13
ST NICOLAS LA CHAPELLE le marteray	66
ST PIERRE DE SOUCY hameau le Chanet	13
STE HELENE SUR ISERE rue des Charmilles	43
TOURNON traversée du chef-lieu	10
VILLARD SALLET chef-lieu	33
VILLARD SUR DORON chef-lieu	39
VILLAROUX chef-lieu	31
Total	600 K€

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

Les sites isolés

A ce jour 72 sites isolés dans les Alpes sont raccordés par ENEDIS et alimentés soit en photovoltaïque ou par une pico centrale (40 en Haute-Savoie, 24 en Savoie et 8 en Isère). Dans le cadre de sa mission de service public et en parfaite adéquation avec sa politique de développement durable, Enedis étudie le raccordement en électricité de certain sites éloignés du réseau et lorsque la situation le justifie, Enedis privilégie la pose de panneaux photovoltaïques ou la construction de pico-centrales en zones hydrauliques. Ces installations permettent d'éviter un raccordement traditionnel au réseau public de distribution et l'économie de longues portées aériennes.



Les sites sont souvent situés dans des écrans montagneux emblématiques et pour la plupart dans les réserves naturelles et difficilement accessibles.

Photo : refuge de la Glière Champagny en Vanoise

Enedis partenaire de la mobilité électrique

Du 13 au 16 juillet 2017, Enedis Alpes était présente sur le salon du véhicule électrique et hybride de Val d'Isère pour sa 3ème participation consécutive.

À travers ce partenariat, Enedis démontre son engagement en faveur du développement durable, de la mobilité électrique et de la transition énergétique. Pendant 4 jours, professionnels, collectivités territoriales et grand public ont pu se rencontrer, s'informer et échanger sur les nouveautés et projets de développement de la mobilité électrique : nouveaux modèles des constructeurs, réseau de recharge de bornes...

L'édition 2017 était placée sous le signe de l'innovation et des technologies connectées.



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



Le Trophée Andros est le rendez-vous annuel des passionnés de vitesse. Pour la 6^{ème} année consécutive, Enedis était partenaire du Trophée Andros Electrique, premier grand prix électrique au monde les 2 et 3 décembre 2017 à Val Thorens. Ce partenariat dans la durée, illustre l'engagement d'Enedis dans les domaines de l'innovation et du développement durable. Cet évènement qui met en lumière la performance de la motorisation électrique de demain à travers le sport automobile, permet à de nombreuses personnalités passionnées telles que Guillaume Pley, Arnaud Tsamere, Julien Absalon, Florent Manaudou

de prendre le volant de la voiture Enedis engagée dans la compétition. Des journées passionnantes pour des élus de Savoie qui ont pu assister aux épreuves dans des conditions climatiques idéales, soleil et neige.



Enedis partenaire des évènements liés à la protection de l'avifaune

Le mardi 23 mai 2017 à Saint-Pierre-d'Albigny, les techniciens d'Enedis ont neutralisé une partie du réseau aérien 20 000 volts dans le cadre de la protection avifaune. Ils ont pu poser des tiges dissuasives et des balises Firefly sur le réseau électrique dans le but de protéger les différentes espèces d'oiseaux tentées de se poser sur les lignes. La démonstration a eu lieu devant une délégation composée de Marie Heuret (ASTERS- Conservatoire des espaces naturels), Jérôme Cavailles (Parc national de la Vanoise- PVN), Pascal

Erba (Parc Naturel Régional du Massif des Bauges- PNRMB), Mathieu Lelay (Cinéaste- films documentaires) et Jean-Christophe Fizet (Enedis).

En octobre 2016, le Parc National de la Vanoise, en partenariat avec Enedis, réalisait, à Tignes, une 1ère en France : l'installation, par drone, de balises de visualisation d'une ligne électrique 20.000 Volts pour protéger les oiseaux, dont le gypaète barbu.

L'opération s'étant avérée très concluante, Enedis a de nouveau sollicité e-Sense en 2017 pour équiper la totalité du tronçon de lignes identifiées comme dangereuses sur ce même site, ainsi qu'une partie supplémentaire suite à un cas de percussio de tétras-lyre recensé en mars 2017 par les agents du Parc.



Au total, 2400 mètres de lignes électriques haute tension ont été équipées de balises Firefly grâce aux drones en octobre 2017. Sous l'impulsion du Parc et d'Enedis Savoie, cette technique se développe et d'autres poses s'organisent en France. Cette nouvelle opération à Tignes s'inscrit dans la convention de partenariat mise en place en 2012, entre Enedis, le Parc national de la Vanoise, le Parc naturel régional du Massif des Bauges, le Parc naturel régional de Chartreuse et la Ligue de Protection des Oiseaux Savoie. L'objectif de cette collaboration est de diminuer les impacts des ouvrages électriques aériens sur l'avifaune.

Le 5 octobre 2017 la pose de de balises Firefly a été réalisée en présence notamment de Laurent Trésallet, maire de Peisy-Nancroix et Président du Parc National de la Vanoise, Eva Aliacar, Directrice du Parc, Marie Heuret, de l'association ASTERS



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



En parallèle, Enedis s'est engagée en 2014, dans le programme européen Life GypHelp, aux côtés du Parc national de la Vanoise et d'Asters (Conservatoire départemental d'espaces naturels de Haute Savoie), pour la protection et la sauvegarde des grands rapaces en général (grand-duc d'Europe, faucon pèlerin, aigle royal...) et du gypaète barbu en particulier, oiseau emblématique des Alpes. 2017 marque d'ailleurs les 30 ans de la réintroduction du gypaète barbu, espèce qui avait complètement disparue des Alpes, ainsi que les 20 ans de la 1ère naissance en nature (en Haute-Savoie). C'est donc tout naturellement que du 10 au 12 novembre, se sont déroulées à Passy les rencontres internationales du Gypaète Barbu sous l'égide d'ASTERS (conservatoire départemental d'espaces naturels de Haute-Savoie).

Enedis, partenaire du programme européen Life GypHelp était présente à ces journées. En présence de nombreuses personnalités (Europe, spécialistes de l'espèce, scientifiques, institutionnels et collectivités territoriales) une large place a été donnée aux débats au cours desquels Sylvian Herbin, a établi le bilan de notre engagement dans les Alpes en faveur de l'avifaune en général et du gypaète barbu en particulier.



Enedis partenaire des communes pour l'intégration des postes de transformation à l'environnement

Présents partout dans les communes, les postes de transformation électriques, sont, à l'instar des murs et des mobiliers urbains, souvent tagués, ce qui ne participe pas à leur intégration dans l'environnement. Partageant des préoccupations identiques, la commune de Pugny Chatenod et Enedis ont souhaité mener une action destinée à maintenir en bon état l'aspect des postes de transformation publique, en facilitant leur

intégration harmonieuse dans l'environnement visuel privilégié de la commune. L'Ecole de la 2ème chance a pour vocation d'accompagner des jeunes dans leur parcours professionnel en leur confiant des activités valorisantes, notamment pratiques et artistiques. Cette démarche a plusieurs objectifs : de proposer aux jeunes un projet éducatif, innovant et mobilisateur - intégrer harmonieusement les postes électriques dans leur environnement – lutter contre les dégradations en recourant à l'expression artistique – améliorer le cadre de vie des riverains. Ils sont 15 stagiaires de l'E2C à avoir imaginé puis réalisé ce projet d'embellissement du transformateur de Pugny Chatenod. Ce projet a demandé 50 heures de travail dont 40 heures de peinture sur site. La fresque a été inaugurée le 6 décembre en compagnie des jeunes de l'E2C.

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

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

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

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

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

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

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

CONVENTIONS THD en cours sur le territoire de la Savoie

ZONE	AODE	GRD	MAITRE D'OUVRAGE	OPÉRATEURS	DATE DE SIGNATURE
AMII	SDES	ENEDIS	AXIANS		17/11/2017
AMII	SDES	ENEDIS	ORANGE SA		16/06/2015
RIP	SDES	ENEDIS	DEPARTEMENT de la SAVOIE	résiliation DSP THD 73 avril 2018	18/04/2017
AMII	SDES	ENEDIS	SFR		12/12/2017

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

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

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

LA CONTINUITÉ DE L'ALIMENTATION EN ÉLECTRICITÉ

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

DURÉE MOYENNE ANNUELLE DE COUPURE (en min) (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Toutes causes confondues (critère B Concession) ⁽¹⁾	64,7	87,5	35%
Toutes causes confondues hors incidents exceptionnels (critère B HIX) ⁽²⁾	64,3	67,0	4%
<i>Dont origine RTE (incident sur le réseau de transport)</i>	0,0	0,0	-
<i>Dont incident sur le réseau de distribution publique</i>	46,4	53,6	16%
<i>Dont incident Poste source</i>	5,1	4,0	-22%
<i>Dont incident réseau HTA</i>	37,1	42,6	15%
<i>Dont incident réseau BT</i>	4,2	7,0	68%
<i>Dont travaux sur le réseau de distribution publique</i>	17,8	13,4	-25%
<i>Dont travaux sur le réseau HTA</i>	9,7	6,3	-35%
<i>Dont travaux sur le réseau BT</i>	8,1	7,1	-12%

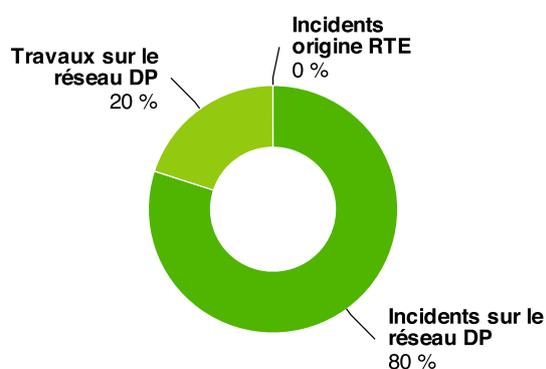
(1) La continuité de l'alimentation est évaluée à partir d'un indicateur que le concessionnaire suit dans le temps : le critère B. Il mesure le temps, exprimé en minutes, pendant lequel un client alimenté en Basse Tension est en moyenne privé d'électricité, quelle que soit la cause de l'interruption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

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

le champ de la décision précitée sont exclus des statistiques de coupure de façon à produire le critère B hors événements exceptionnels (critère B HIX).

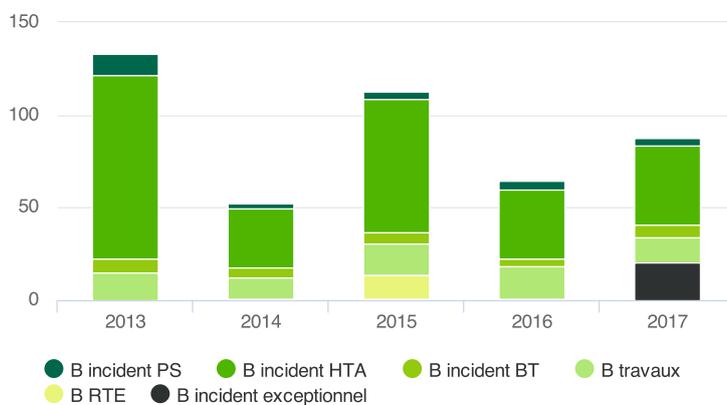
Répartition de la durée des coupures par origine (hors incidents exceptionnels)

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



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

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



L'année 2017 a été marquée par de nombreux événements climatiques dont le plus important, la tempête Zeus du 6 mars 2017, a fait l'objet d'un classement en événement exceptionnel.

Ces épisodes climatiques ont pesé sur le critère B HTA de la concession en augmentation de 5,5 minutes et le Critère B BT de 2, 8 minutes par rapport à 2016. Ils sont détaillés ci-après. A noter cependant que 2016 n'avait pas connu d'évènement climatique majeur ce qui permet de relativiser la hausse du critère B. De plus, par rapport aux années 2013 et 2015 le critère B HIX s'améliore très nettement.

L'impact des postes sources sur le critère B s'améliore. Cependant ce résultat reste fragile. En effet, un seul incident pouvant toucher plus de 10 000 clients, il peut faire varier fortement cet item d'une année à l'autre.

Sans altérer la poursuite des efforts soutenus sur la campagne d'élagage, le renouvellement de tableaux HTA et de transformateurs dans les postes HTA/BT, Enedis a réussi à améliorer très significativement les coupures liées aux travaux (25%). On note un effort conséquent sur les coupures sur le réseau HTA avec une baisse de 35%. Ce résultat est la conséquence d'une recherche systématique de solutions techniques (groupes électrogènes, travaux sous tension) et organisationnelles (prescriptions de sécurité, prise en compte des réalités terrains) pour éviter de couper les clients.

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

Les principaux événements de l'année 2017 sont dus à des conditions climatiques défavorables qui ont fortement impacté les réseaux HTA aériens. L'incident du 4 juillet au poste source d'Arlande représente à lui seul 74% du critère B source 2017.

Le 6 mars, Peu après 14h, la tempête Zeus qui vient de traverser le pays, s'abat sur pratiquement toute la Savoie. Au total 14 000 vont être concernés par cet évènement. Enedis doit faire face à 23 incidents HTA sur cette journée et 11 nouveaux incidents le lendemain matin. L'ensemble des clients est réalimenté le 7 mars à 22 h. Les dégâts sont divers, poteaux cassés, conducteurs rompus, armements tordus. Les coupures les plus importantes ont eu lieu sur les départs REVARD du PS d'Aix-les-Bains (A.BAI), BALDOF du PS de Buisson rond (B.RON), TICOUZ du PS de Grand Verger (G.VER), BDEAU du PS de La Motte-Servolex (M.SER), CHATEL du PS de Saint Pierre d'Albigny (SSAL5), CHEYLA et CHIGNI du PS de Sainte Hélène-du-Lac (SSLAC), QUEIGE du PS de Beaufort (BXFOR) et BELLEN du PS d'Aime. Cet évènement a été classé en « Evènement exceptionnel ».

Le 3 juin, en fin d'après-midi, un orage cause 2 incidents sur les départs CHINDR du PS de Motz et ALBY du PS d'Aumone (AUMON). Un troisième défaut sur le départ CHATEAU9 du PS de Saint Pierre d'Albigny (SSAL5) se produit à 22h46. Un arbre est tombé sur la ligne et la réparation de nuit n'est pas envisageable. 147 clients retrouveront l'énergie le lendemain à 10h30.

Dans la nuit du 27 au 28 juin vers 1h, des orages occasionnent une série de 14 incidents en moins d'une heure dans le secteur d'Albertville et de Beaufort. Au plus fort de l'évènement, 6500 clients sont coupés. Les localisations et les réalimentations se poursuivent tout au long de la nuit et du lendemain matin. La totalité des clients est réalimenté dans l'après-midi du 28 juin. Les départs les plus touchés

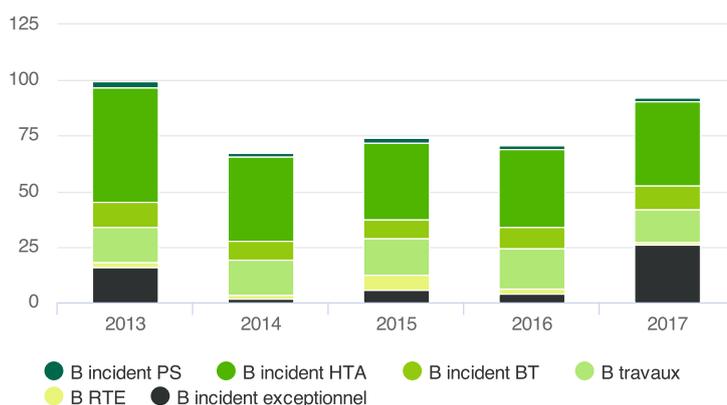
sont QUEIGE du PS de Beaufort (BXFOR) et MILLIE du PS d'Arlande (ARLAN) avec respectivement 5 et 3 incidents. Les dégâts sont principalement dus à des arbres sur les lignes principales qui empêchent toute réalimentation rapide.

Le 4 juillet à 18h45, un incident se produit sur un disjoncteur HTB du poste source d'Arlande (ARLAN) faisant perdre l'alimentation HTB complète du poste source. 24500 clients sont privés d'électricité. Les manœuvres télécommandés de reprise de la charge de ce poste sont réalisées en moins de 30 minutes et permettent de réalimenter 11500 clients. A 19h46, l'alimentation HTB de ce poste source est à nouveau disponible et tous les clients retrouvent l'énergie pratiquement une heure après l'incident à 19h50.

Le 23 octobre à 11h59, un dysfonctionnement s'est produit lors d'une opération de maintenance sur la protection incendie d'un des transformateurs HTB/HTA du poste source de Drumettaz. 11700 clients sont coupés pendant une dizaine de minutes. La totalité des clients a été réalimenté en moins de 20 minutes.

Le 30 décembre, un épisode de neige collante qui débute dans la nuit du 29 au 30 décembre occasionne en début de matinée 7 incidents sur le réseau HTA dans le secteur de Faverges, Megève, Beaufort et Albertville. Les conditions d'accès sont difficiles sur routes enneigées et les dégâts sont importants (arbres sur les lignes, supports cassés, conducteurs rompus). Des groupes électrogènes sont posés et tous les clients sont réalimentés en fin de journée.

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



Au niveau national :

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

- Egon (mi-janvier) a fortement touché la Normandie et la Picardie ;

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

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

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

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

Les enjeux de la gestion patrimoniale du réseau

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

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

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

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

LE NOMBRE DE CLIENTS AFFECTÉS PAR CES PERTURBATIONS

NOMBRE DE CLIENTS BT (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min), toutes causes confondues	688	3 817	454,8%
Coupés pendant plus de 6 heures consécutives, toutes causes confondues	7 186	12 782	77,9%

Concernant le nombre de clients coupés plus de 6 heures, la hausse a été mieux maîtrisée entre 2017 et 2016 malgré des conditions climatiques très différentes. On note également une baisse sensible entre 2015 (5720 clients) et 2017 (3817 clients).

Sur les coupures de plus de 6 heures, on note également une baisse sensible entre 2015 (15908 clients) et 2017 (12782 clients).

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

Ces résultats devraient continuer de s'améliorer grâce à une politique volontariste et ambitieuse d'Enedis consistant notamment à l'ajout d'organes télécommandés sur le réseau et à une meilleure prise en compte des situations critiques, afin d'accélérer la réalimentation des clients par la pose plus systématique de groupes électrogènes et par des renforts entre départements plus rapides. Des efforts sont également en cours sur les investissements liés à la structure du réseau et à la préservation des lignes principales en cas d'aléas climatiques (PAC).

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

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

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

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

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

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

CLIENTS BT MAL ALIMENTÉS (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients BT dont la tension d'alimentation est inférieure au seuil minimal de tension admissible	989	1 270	28,4%
Taux de clients mal alimentés (CMA) sur le territoire de la concession (en %)	0,3%	0,4%	27,4%

Les résultats révèlent un bon niveau de qualité, le taux atteint de 0,4 de clients mal alimentés est très en deçà du seuil du décret qualité de 3%. Le nombre de client sous le seuil de tension en 2017 (1 270 clients) est inférieur à celui de 2015 (1 376 clients). La hausse entre 2016 et 2017 s'explique par une remontée globale des charges qui a entraîné le basculement de quelques clients en dessous de seuil.

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

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

Dans la continuité des derniers exercices, les investissements d'Enedis en 2017 sur le périmètre de la concession du SDES, dans le domaine des raccordements demeurent toujours conséquents. Après le léger tassement des raccordements sur plusieurs segments de clientèle constaté en 2015 et 2016, les investissements dans ce domaine en 2017 bondissent de 10%.

Pour s'adapter à cette situation, d'importants moyens tant financiers qu'humains, sont toujours mobilisés pour raccorder les clients au réseau. La croissance signifie également une augmentation des consommations qui oblige Enedis à des renforcements pour assurer les levées de contraintes de tension et d'intensité. Cette tendance induit la poursuite d'investissements importants en renforcement des ouvrages de la concession ainsi que sur les postes sources.

Enedis poursuit également en Savoie son effort d'amélioration de la qualité. Cet effort se matérialise autour de 3 axes majeurs :

- **Prévention des risques d'incidents** avec des investissements qui se concrétisent :
 - en zone rurale, par la politique « PAC » (Plan Aléa Climatiques) qui vise à protéger les réseaux de l'exposition aux aléas climatiques en cas d'événements (tempête de neige, vent,...) de grande ampleur et/ ou de grande intensité et par la politique PDV (Prolongation de la Durée de Vie) des ouvrages de réseaux aériens HTA.
 - en zone urbaine, par la politique « CPI » visant le renouvellement ciblé des câbles dits « câbles papier imprégné », par une action de sécurisation des réseaux HTA réalisée en 2017 et par une politique de fiabilisation interne des postes sources alimentant « ZUD » (Zones Urbaines Denses). Cette dernière politique avait été principalement traitée en 2016, En 2017, ce sont les dernières actions qui ont été menées.

A noter que, pour les zones urbaines et périurbaines situées à proximité du lac du Bourget, de la Leysse et ses affluents, en particulier au niveau de CHAMBERY (territoires à risque inondation), la politique PAC vise aussi à limiter les conséquences sur le réseau de la survenue d'une crue lente (selon les scénarios identifiés par la DREAL pour des occurrences de risques dits « fréquents » et « moyens »).

- sur les réseaux BT souterrains des agglomérations, d'une nouvelle politique de renouvellement des câbles BT « papier imprégné et à « neutre périphérique ».

- **Amélioration des structures par les :**
 - Réalisation de bouclages d'antennes importantes,
 - Restructuration de départs à l'occasion de travaux de raccordement, déplacement d'ouvrages ou renforcement,
 - Résorption des réseaux en faibles sections.

- **Amélioration de la réactivité en cas d'incident par :**
 - Le programme d'investissement en organes de manœuvres télécommandés (OMT), renforcé depuis 2012, s'est poursuivi en 2017. Il est prévu de le reconduire en 2018 avec les mêmes objectifs. Enedis a également activement travaillé en 2017 sur la fiabilité de ces OMT.
 - La poursuite de la politique de rationalisation des Indicateurs Lumineux de Défaut : (ILD) situés dans les postes HTA/BT et des Premiers Points d'Intervention (PPI) avec l'augmentation des investissements correspondants, en cohérence avec le programme d'investissement en OMT.

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

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

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

INVESTISSEMENTS ENEDIS (en k€) (CONCESSION)		
	2016	2017
1. Raccordement des consommateurs et producteurs	12 312	13 655
2. Investissements pour l'amélioration du patrimoine	23 135	23 807
2.1 Performance du réseau	18 917	18 925
Dont renforcement	4 025	5 942
Dont climatique	3 162	3 968
Dont modernisation	9 656	6 920
Dont moyens d'exploitation	2 074	2 094
2.2 Exigences environnementales et réglementaires	4 218	4 883
Dont environnement (article 8, intégration des ouvrages)	556	635
Dont sécurité et obligations réglementaires	2 123	1 554
Dont modifications d'ouvrages à la demande de tiers	1 539	2 694
3. Linky	123	2 496
4. Investissements de logistique (dont immobilier)	380	377
Total (en k€)	35 951	40 335

Avec plus de 40 millions d'euros en 2017, Enedis a augmenté ses investissements de plus de 10% sur la concession.

Les principales évolutions concernent :

- les raccordements en hausse de 1.3 M€, dont 300k€ de dépenses du nouveau poste source DES SAISIES.
- La forte augmentation des dépenses liées à Linky, en lien avec la généralisation du déploiement du nouveau compteur sur la concession.

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

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

Investissements ENEDIS (en k€)

Code PS	Poste source	Libellé projet	montant 2017 (k€)
FAVER	FAVERGES	Modernisation du poste	2 850,2
MEGEV	MEGEVE	Modernisation du poste	461,7

Ainsi, des travaux ont été réalisés dans les postes sources de FAVERGES et de MEGEVE. Sur FAVERGES, 2,8M€ ont été consacrés à renouveler les transformateurs HTB/HTA et une demi-rame HTA, à passer le système de contrôle commande en palier numérique PCCN et les transformateurs en neutre compensé. Sur MEGEVE, le chantier de modernisation engagé depuis plusieurs années s'est terminé en 2017.

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

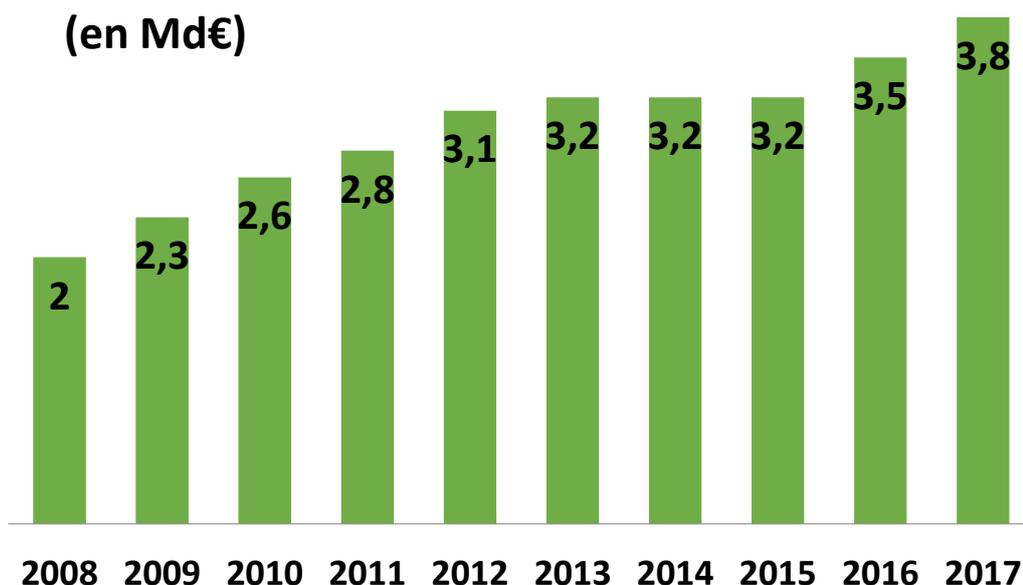
Au périmètre national :

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

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

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

Montant des investissements Enedis (en Md€)



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

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

Les travaux dans les postes sources

Les postes sources représentent un enjeu important en termes de qualité de fourniture. Le niveau d'investissement reste élevé dans ce domaine et témoigne de la volonté d'Enedis de :

- moderniser le parc en le renouvelant régulièrement,
- assurer la sûreté grâce notamment au nouveau programme de fiabilisation interne des postes sources alimentant les Zones Urbaines Denses,
- renforcer le parc afin de suivre l'évolution de la clientèle (injection et soutirage) en augmentant la puissance du poste ou en en créant de nouveaux.

Le programme d'investissement sur les postes sources en 2017 sur **le territoire de la concession du SDES** s'est élevé à 4305 k€. Il a permis :

- de passer en palier numérique et d'ajouter un second transformateur HTB/HTA au poste source de MALGOVERT,
- d'ajouter un transformateur HTB/HTA au poste source d'AIGUEBELLE,
- de poursuivre la modernisation du poste source de GRAND CŒUR en renouvelant deux demi-rames HTA,
- de construire le nouveau poste source DES SAISIES dont la mise en service est prévue en 2018. Ce nouveau poste source alimentera tout ou partie des communes d'HAUTELUCE, NOTRE-DAME-DE BELLECOMBE, CREST-VOLAND, FLUMET, SAINT-NICOLAS-LA-CHAPELLE, UGINE, COHENNOZ et VILLARD-SUR-DORON. Il assurera aussi un secours pour les stations du Beaufortain.

Les travaux en HTA

Des chantiers importants ont été réalisés en 2017 afin de sécuriser les alimentations de stations de sports d'hiver :

- En investissant 1.6 M€ pour la réalisation d'un bouclage sur la commune de SAINT BON TAREN-TAISE. La pose de 8715m de câble souterrain et la création de 4 nouveaux points de télécommande vont permettre d'améliorer significativement le secours du poste source de MOTTARET et de ce fait de la station de sport d'hiver de MERIBEL/MOTTARET.
- En investissant 543 k€ pour la création de nouveaux départs HTA au poste source de VIGNOTAN afin de sécuriser l'alimentation de la station de COURCHEVEL. Pour cela 17 000 mètres de câble souterrain ont été posés.

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

- En sécurisant et en renforçant les alimentations des stations des MENUIRES avec la dépose de 10100 mètres de ligne aérienne PAC et la pose de 18 000 mètres de câble souterrain pour un montant de 1 M€.
- En créant un bouclage des réseaux entre CHAMPAGNY et LA PLAGNE en profitant d'une coordination de travaux avec la SAP pour un montant de 311 k€. Ce bouclage va permettre de sécuriser l'alimentation de la station de LA PLAGNE en cas de perte de l'alimentation HTB du poste source.

Des enfouissements conséquents de lignes PAC ont été réalisés :

- sur la commune de SAINT-JEAN-DE-CHEVELU pour 638.8 k€. Ces travaux permettent de sécuriser l'alimentation de cette commune et du tunnel du Chat par la pose de 2650 mètres de câble souterrain HTA et la dépose de 1110 mètres de ligne aérienne PAC,
- sur les communes d'ARGENTINE et EPIERRE, 1592 mètres de ligne aérienne PAC ont été déposés et remplacés par 2900 mètres de câble souterrain pour un montant de 577.7 k€. Cette ligne sur supports métalliques fortement corrodés avait été endommagée par des chutes d'arbres.
- De nombreux autres enfouissements ont été réalisés principalement sur les communes de SAINT-PIERRE-DE-SOUCY, MONTAGNY, COGNIN, BELLECOMBE-EN-BAUGES, QUEIGE et TERMIGNON.

En zone urbaine, 220.9 k€ ont été consacrés à la création d'un nouveau départ depuis le poste source de DRUMETTAZ afin de contribuer à la sécurisation ZUD du poste source d'AIX LES BAINS (pose de 2200 m de câble souterrain) et 187.6 k€ pour le renouvellement de 1200m de câbles CPI sur les communes de BASSENS et CHAMBERY (départ MONTS du poste source de BUISSON-ROND).

Communes	Libellé de l'affaire	Dépenses 2017 (k€)
CLIMATIQUE		
SAINT-JEAN-DE-CHEVELU	Enfouissement ligne PAC Chevelu-Tunnel Départ CHEVLU	638,8
ATTIGNAT-ONCIN, LA BAUCHE, LES ECHELLES, SAINT-PIERRE-DE-GENEBROZ, BRIDES-LES-BAINS,	Création nouveaux Départs du PS des ECHELLES	611,3
SALINS-LES-THERMES	Renouvellement HTA Melphe- Rochetail Départ BRIDES	595,0
ARGENTINE, EPIERRE	Enfouissement ligne HTA PAC Le Mont EPIERRE Départ ARGENT	374,8
EPIERRE	Enfouissement ligne HTA PAC Centre ville d'Epierre Départ ARGENT	202,9
SAINT-PIERRE-DE-SOUCY	Enfouissement ligne HTA PAC St Pierre de Soucy Départ COISIN	192,8
MONTAGNY	Enfouissement ligne HTA PAC Montagny+croisement HTB Saugette Départ MONGNY	172,5
COGNIN	Enfouissement ligne HTA PAC MAUPAS Départ TICOUZ	127,9
BELLECOMBE-EN-BAUGES	Enfouissement ligne HTA PAC Bellecombe en Bauges/ Lescheraines Départ REVARD	117,1
QUEIGE	Enfouissement ligne HTA PAC ROENGENS-ARLANDE Départ CESARC	111,0

MODERNISATION		
SAINT-BON-TARENTEISE BRIDES-LES-BAINS, LA PERRIERE,	Bouclage VAM MOTTARET COURCHEVEL	1588,7
SAINT-BON-TARENTEISE	Création nouveaux Départs du PS VIGNOTAN VAM COURCHEVEL	542,9
BELLECOMBE-EN-BAUGES MARCIEUX, MEYRIEUX- TROUET, NOVALAISE	Enfouissement ligne HTA PAC DODES Départ CHATEL	447,4
DRUMETTAZ-CLARAFOND	Enfouissement ligne HTA PAC Départ NOVALAISE	228,7
BASSENS, CHAMBERY NOTRE-DAME-DE- BELLECOMBE	Sécurisation ZUD PS d'AIX LES BAINS Renouvellement câble CPI HTA Départ MONTS du PS de BUISSON ROND	220,9
CHINDRIEUX	Bouclage HTA TSD Bellastat Départ BELCOM	187,6
TERMIGNON	Enfouissement CHINDRIEUX MOTZ Départ VIONS	132,7
NOTRE-DAME-DE- BELLECOMBE	Enfouissement ligne HTA PAC Départ LANSLEBOURG	113,7
	Bouclage Départ BELCOM du PS de MEGEVE	111,2
		108,3
RENFORCEMENT		
SAINT-MARTIN-DE- BELLEVILLE, SALINS-LES-THERMES CHAMPAGNY-EN-VANOISE, MACOT-LA-PLAGNE	Renforcement secours HTA du départ ST MARTIN du PS des MENUIRES	1061,6
HAUTELUCE	Renforcement et sécurisation LA PLAGNE-BOZEL	311,1
SAINT-CASSIN	Travaux préparatoires réseaux HTA futur PS LES SAISIES Remplacement du poste ST CASSIN avec renforcement du réseau BT	173,4
BELLENTRE, MACOT-LA-PLAGNE		128,2
ALBERTVILLE	Création nouveau Départ HTA GARDE du PS d'Aime	127,6
BELLECOMBE-EN-BAUGES	Renouvellement réseau BT aérien poste RELAIS SYSOCO	115,3
MONTCEL	Bouclage HTA Martinod Nouveau départ CUSY	4,1
SEEZ	Renforcement HTA contrainte U Le Montcel Départ ST.OFF Restructuration réseau HTA entre les PS de VICLAIRES et MALGOVERT	90,7
FLUMET	Renouvellement réseau HTA entre les PS de VICLAIRES et MALGOVERT	69,7
	Renouvellement réseau BT aérien poste RELAIS SYSOCO	64,2

Les travaux en BT

Le renforcement des réseaux BT du SDES est marqué par quelques affaires importantes qui ont permis de traiter des contraintes de charges comme à ST-CASSIN par le remplacement du poste ST-CASSIN et le renforcement du réseau BT (128.2 k€) et à ALBERTVILLE sur le poste RELAIS SYSOCO (115.3 k€). Des renouvellements de câbles CPI sur la commune de CHAMBERY ont été réalisés sur les réseaux basse tension de plusieurs postes DP et les renouvellements de réseaux en fils nus les plus significatifs ont été réalisés sur les communes de SAINT-NICOLAS-LA-CHAPELLE et SAINT-SULPICE.

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

Communes	Libellé de l'affaire	Dépenses 2017 (k€)
MODERNISATION		
CHAMBERY	Renouvellement câble CPI HTA HAUTS CHAMOUX	
CHAMBERY	Départ BISSY	57,4
SAINT-NICOLAS-LA-CHAPELLE	Renouvellement de BT fils nus Poste CHARBONIERE	51,0
CHAMBERY	Renouvellement câble BT Poste GIRARD MADOUX	46,0
CHAMBERY	Renouvellement de câble BT poste RUE DU VERCORS	41,4
SAINT-SULPICE	Renouvellement réseau BT fils nus poste MICHETONS	40,8
	Renouvellement câble CPI BT Postes	
CHAMBERY	112 RUE CHARLES et et PATRICE BUET	37,5
LA PERRIERE	Renouvellement câble BT poste CHRISTIANA	33,3
RENFORCEMENT		
	Remplacement du poste ST CASSIN	
SAINT-CASSIN	avec renforcement du réseau BT	128,2
ALBERTVILLE	Renouvellement réseau BT aérien poste RELAIS SYSOCO	115,3
MONTCEL	Renforcement HTA contrainte U Le Montcel Départ ST.OFF	90,7
FLUMET	Renouvellement réseau BT aérien poste RELAIS SYSOCO	64,2
RUFFIEUX	Renforcement BTA poste CHAUSSEPAILLE	51,0
ARBIN	Renforcement réseau BT poste LES ISLES	46,8
VIMINES	Renforcement réseau BT poste PLATIERE	41,3
LA COTE-D'AIME	Renforcement poste LA CORBIERE	41,2

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

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

SUR VOTRE CONCESSION...

Sur le territoire de la Savoie, Enedis est maintenant sur un cycle régulier d'entretien des végétaux aux abords des lignes électriques. L'élagage est réalisé tout au long de l'année, en privilégiant la saison estivale en moyenne et haute montagne, avec une attention particulière lors des périodes de nidification de l'avifaune.

Enedis inventorie la moitié du réseau chaque année (1/3 réalisé au Lidar embarqué par un hélicoptère, le reste à pied) afin d'alimenter au fil de l'eau ses prestataires assurant l'élagage avec des informations actualisées sur la végétation.

En 2017, sur le territoire de la Savoie, Enedis a effectué l'élagage de 233 km de végétation le long des lignes HTA et 8,5 km le long des lignes BT pour un total de 1736K€

Une girafe dans les Alpes

Les travaux d'élagage réalisés avec les techniques traditionnelles sont souvent longs et difficiles. C'est pourquoi Enedis utilise la « girafe » dans certains cas. Engin doté d'une scie circulaire placée à l'extrémité d'un mât télescopique pouvant atteindre une hauteur de 22 mètres, la « girafe » permet un élagage 5 fois plus rapide que les techniques classiques et offre la possibilité d'élaguer environ 1 km de ligne par jour. Avec son bras isolant, elle permet de couper la végétation qui se trouve à jusqu'à 60 cm des lignes sous tension. La surface des forêts françaises a doublé depuis 1850 et couvre aujourd'hui plus du quart de notre territoire. L'élagage constitue donc un véritable enjeu pour la qualité de l'acheminement électrique et la satisfaction de l'ensemble de nos clients. Il répond à un souci constant d'amélioration de la qualité de la distribution de l'électricité tout en garantissant la sécurité des personnes et des biens à proximité des lignes.



Dans le cadre de sa campagne d'élagage, des travaux ont été réalisés sur la commune de Loisieux, (Avant-pays Savoyard), le 8 février 2017. L'occasion pour la Direction Régionale Alpes de valoriser ses actions de sécurisation des réseaux 20 000 volts en présence des élus de la communauté de communes de Yenne, de la presse et des responsables du domaine Opérations avec une démonstration de la « girafe ».



2.3. Perspectives et enjeux

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

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

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

La réussite de la transition énergétique passera par une adaptation forte et une modernisation majeure du réseau de distribution d'électricité pour accueillir l'essor des énergies renouvelables, le développement de la mobilité électrique et l'évolution des modes de consommation. Cette mutation est déjà en œuvre depuis plusieurs années puisque 95 % des producteurs d'énergies décentralisées sont directement raccordés au réseau de distribution d'électricité. Le compteur communicant Linky en cours de déploiement est l'une des briques essentielles à la transition énergétique.

Enedis modernise le réseau de distribution d'électricité en le rendant *smart*.

Enfin, Enedis favorise le développement de l'autoconsommation en déployant le compteur communicant Linky pour tout nouvel autoconsommateur et en baissant le barème de raccordement. Ainsi, au

premier trimestre 2017, plus de 50 % des demandes de raccordement au niveau national concernent de l'autoconsommation (contre 3 % en 2014, 17 % en 2015 et 37 % en 2016).

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

La coordination des investissements d'Enedis avec les travaux prévus par l'autorité concédante est nécessaire pour en optimiser l'efficacité.

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

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

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

Avec une croissance soutenue sur les nouveaux raccordements, le département de la Savoie bénéficie d'une bonne dynamique. L'impact sur les investissements liés au raccordement de nouveaux clients ou producteurs est significatif et occasionne des travaux de renforcement et de modernisation des réseaux BT, HTA et des postes sources rendus indispensables.

Les résultats en termes de qualité de fourniture sont sur une tendance d'amélioration grâce à une politique d'entretien maîtrisée et des investissements ciblés. Malgré cela, le réseau HTA reste sensible aux forts aléas climatiques. Il est donc nécessaire de poursuivre les investissements d'enfouissement, de restructuration de réseau, d'accroissement des moyens de réalimentation rapide (OMT, PPI) et d'actions PDV (Prolongation de Durée de Vie) dans les années à venir.

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 (ou conventions) suivantes :

Des échanges entre le SDES et ENEDIS ont rythmé l'année 2017 dans le cadre des obligations réglementaires suivantes :

- Le Décret Qualité,
- La préparation des conférences NOME.

Le dialogue autour du Décret Qualité débute avec la transmission début avril des premiers éléments liés aux réclamations de clients reçues en 2016 par ENEDIS et avérées en tenue de tension.

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

Il s'agit là d'un des 4 facteurs d'influence de l'analyse locale. Les éléments relatifs à la valorisation des 4 facteurs d'influence de l'analyse locale et les résultats de l'évaluation statistique de la tenue globale de tension sur la zone de desserte d'Enedis ont été transmises à l'AODE pour examen.

Le 15 mai un courrier concernant l'évaluation de la qualité de l'électricité sur les réseaux d'électricité été envoyé au SDES et mi juin un premier bilan de la concertation est établi.

Fin juin les valeurs finales des indices locaux sont fixées de façon définitive et un courrier est envoyé au SDES.

La loi NOME a mis en place dans chaque département une conférence d'investissement annuelle réunissant tous les GRD et AODE du département. La première conférence s'est déroulée le 5 octobre 2017 en présence d'Entreprises Locales de Distribution, d'Enedis, du Département et du SDES.

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

Dans le cadre de la modernisation des réseaux HTA, il est prévu en 2018 sur la concession du SDES, de créer un nouveau départ HTA (GARDE) au poste source d'AIME (700 k€) et un autre issu du poste source du CORBIER (480 k€).

Les travaux les plus conséquents d'enfouissements de ligne HTA dont le but principal est une désensibilisation des réseaux aux aléas climatiques (PAC) impacteront les secteurs situés autour des communes de SAINT-MARTIN-DE-BELLEVILLE (1,5 M€), BONVILLARD (400 k€), RANDENS (296 k€) et FONCOUVERTE-LA-TOUSSUIRE (215 k€).

Enedis poursuit sa politique de renouvellement des câbles souterrains vétustes, des chantiers importants consisteront à remplacer le réseau, entre autre, sur les communes de CHAMBERY (119 k€), TRESSERVE (56 k€).

Enedis conduira sa politique de PDV (Prolongation de Durée de Vie) qui est un compromis entre le remplacement complet de la ligne et la politique de fiabilisation du réseau HTA aérien englobant l'entretien courant de portions aériennes pérennes dont les caractéristiques sont satisfaisantes.

D'importants investissements PDV sont prévus, entre autre, sur les communes de SAINTE-OFFENGE-DESSUS (60 k€), de SAINT-GIROD (50 k€) et de MACOT-LA-PLAGNE (29 k€).

Les principaux chantiers de l'année 2018 sur les postes sources sont la mise en service du nouveau poste DES SAISIES et le passage du système de contrôle-commande en palier numérique du poste source d'AIGUEBELLE.

Les efforts se poursuivent également sur la basse tension. Des chantiers significatifs sont prévus afin de supprimer des contraintes de tension ou de transit, notamment sur les postes LES MERMOZ au MONTCEL (67 k€), ST-CASSIN à SAINT-CASSIN (58 k€), EGLISE à CHINDRIEUX (45 k€) et LA-FORET à SAINT-OURS (42 k€).

Des renouvellements de câbles souterrains BT sont également prévus en 2018 sur les communes de BOURG-SAINT-AURICE (32 k€), de SAINT-BON-EN-TARENTEISE (18 k€) et AIX-LES BAINS avec à la fois du renouvellement de câble souterrain et de fils nus (32 k€).

Dans les années à venir, les réseaux Basse Tension profiteront pleinement des apports du compteur Linky qui, une fois déployé, permettra en termes d'exploitation de disposer rapidement d'informations et de la localisation des incidents.

L'optimisation de l'équilibrage des phases sera facilitée et donc les capacités de transit des ouvrages seront améliorées ; ceci contribuera fortement à mieux maîtriser les choix et décisions d'investissement en visant une efficacité maximum.

3. Enedis, une priorité clients affirmée

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

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

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

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

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

LES DIFFÉRENTES CATÉGORIES DE CLIENTS

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

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

LES ACTIONS ENGAGÉES

Une animation renforcée au service des territoires

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

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

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

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

LES RÉSULTATS

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

PRESTATIONS ET INTERVENTIONS TECHNIQUES (en %) (Concession)

	2016	2017
Taux de mise en service sur installation existante dans les délais standard ou convenus	97,8%	93,7%
Taux de résiliation dans les délais standard ou convenus	99,5%	99,1%

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

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

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

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

Des espaces Web adaptés aux différents clients d'Enedis

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

Un nouvel Espace Particulier

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

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

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

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

Un Espace Entreprise rénové

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

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

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

Les évolutions de l'Espace Collectivités

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

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

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

Les données en open data

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

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

L'ACCESSIBILITÉ DES ACCUEILS TÉLÉPHONIQUES TRADITIONNELS

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

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

- les clients « Particuliers » : 09 69 32 18 **53** (n° régional à retrouver sur Pagesjaunes.fr, sur l'application mobile « Enedis à mes côtés » ou sur le site enedis.fr, rubrique Aide et contact) ;
- les clients « Professionnels » : 09 69 32 18 **54** (n° régional à retrouver sur Pagesjaunes.fr, sur l'application mobile « Enedis à mes côtés » ou sur le site enedis.fr, rubrique Aide et contact) ;
- les clients « Entreprises » : 09 69 32 18 99 ;
- les clients « Professionnels de l'immobilier et de la construction » : 09 69 32 18 77 ;
- les clients « Producteurs » : 09 69 32 18 00. Cet accueil ne traite pas les demandes concernant l'achat d'électricité, au sujet desquelles le client est invité à contacter directement son acheteur ;
- les clients demandeurs ou concernés par un branchement de courte durée dans le cadre d'une manifestation festive : 09 69 32 18 22.

En cas d'incident ou d'absence d'électricité, les clients de la concession peuvent joindre le service Urgence dépannage d'Enedis 24h/24 et 7j/7 au 09 72 67 50 **73** (n° Urgence dépannage à retrouver sur Pagesjaunes.fr, sur l'application mobile « Enedis à mes côtés » ou sur le site enedis.fr, rubrique Aide et contact).

Enedis a renforcé son accueil téléphonique par la création d'équipes dédiées pour répondre aux questions liées à la pose des compteurs Linky. Un Numéro Vert LINKY 0 800 054 659 est ainsi mis à la disposition des clients.

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

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

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

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

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

	2016	2017
Service Client	90,0%	83,7%
Service Raccordement	85,0%	86,7%
Service Producteurs d'électricité	94,9%	98,3%

Généralisation du service « AppelZen »

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

Urgence Dépannage Électricité

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

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

ACCESSIBILITÉ DES ACCUEILS DÉPANNAGE ÉLECTRICITÉ

	Département		National	
	2016	2017	2016	2017
Taux d'accessibilité de l'Accueil Dépannage Électricité* (en %)	94,8%	84,2%	92,5%	81,8%
Nombre d'appels reçus par l'Accueil Dépannage Électricité*	13 304	16 198	2 070 449	2 505 048
Nombre d'appels donnant effectivement lieu à un dépannage	4 164	4 821	675 423	728 903

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

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

UN TRAITEMENT DES DEMANDES CLIENTS PLUS GLOBAL

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

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

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

**NOU
VEAU**

Les réclamations

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

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

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

RÉPONSE AUX RÉCLAMATIONS (CONCESSION)				
	2016 (%)	2017 (%)	2017 (Numérateur)	2017 (Dénominateur)
Taux de réponse sous 15 jours*	-	93,5%	2 164	2 314

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

Le taux de réponse sous 15 jours sur le territoire de la concession est en hausse de 5 points, il est supérieur à la moyenne de la Direction Régionale.

Avec un taux de réponse sous 15 jours de 93,5% à la maille de la concession, Enedis respecte très largement les objectifs fixés par la CRE pour 2017.

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

RÉPARTITION DES RÉCLAMATIONS PAR TYPE (CONCESSION)			
	2016 (%)	2017 (%)	2017
Raccordements	-	10,3%	239
Relève et facturation	-	42,9%	993
Accueil	-	1,1%	25
Interventions techniques	-	20,1%	464
Qualité de la fourniture	-	25,6%	593
Total	100,0%	100,0%	2 314

La répartition des réclamations par type est en ligne avec celle observée sur le périmètre régional. Le territoire de la concession ne présente pas de particularité notable.

Les réclamations concernant les raccordements sont en hausse, celles-ci portent notamment sur la qualité des chantiers de raccordement (chantiers mal nettoyés ou pas terminés) nécessitant une seconde intervention du prestataire.

Les réclamations concernant les interventions techniques sont plus nombreuses, il s'agit en grande partie de réclamations en lien avec le déploiement du compteur Linky et un oubli de connexion de l'asservissement pour l'eau chaude et/ou le chauffage.

Les réclamations sur le thème de la relève et de la facturation, sont en baisse en lien avec le service proposé «photo-comptage» permettant aux clients de transmettre leurs index de consommation à l'aide d'une photo.

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

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

**NOU
VEAU**

Les réseaux sociaux et le live chat

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

L'ANCRAGE DU NOUVEAU DISPOSITIF D'ENQUÊTES DE SATISFACTION

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

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

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

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

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

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

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

INDICATEURS DE SATISFACTION (en %)			
	Résultat national 2017	Maille	Résultat local 2017
Clients « Particuliers »	86,9%	Concession	89,6%
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	86,1%	Concession	94,1%
Clients « Entreprises » (> à 36 kVA) C2-C4	87,6%	Région Enedis	86,0%

La satisfaction des clients particuliers et professionnels de la Savoie est plus élevée que celle du niveau national.

Cependant pour les clients «entreprises» où le résultat est inférieur à celui du national, ils indiquent qu'ils n'ont pas été prévenus d'une coupure programmée pour travaux ou que la durée de la coupure initialement prévue a été dépassée.

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

INDICATEURS DE SATISFACTION : RACCORDEMENTS (en %)			
	Résultat national 2017	Maille	Résultat local 2017
Clients « Particuliers »	85,5%	Concession	78,6%
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	87,1%	Région Enedis	83,1%
Clients « Entreprises » (> à 36 kVA) C2-C4	82,3%	Nationale	82,3%

D'une manière générale, les délais de raccordement sont perçus comme trop longs.

Contexte Régional du raccordement :

En 2017, malgré une dynamique forte sur les raccordements (+10% branchements neufs par rapport à 2016), la Direction Régionale Alpes a redressé ses résultats de satisfaction clients tant pour les clients particuliers que professionnels et entreprises. La priorité porte désormais sur les branchements provisoires, la qualité des travaux, les délais et la disponibilité des interlocuteurs Enedis.

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

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

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

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

INDICATEURS DE SATISFACTION : QUALITÉ DE FOURNITURE (en %)		
	Satisfaction maille nationale 2017	Satisfaction maille DR 2017
Clients « Particuliers »	94,6%	91,6%
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	93,3%	97,1%
Clients « Entreprises » (> à 36 kVA) C2-C4	90,8%	91,4%

Sur la DR Alpes, la satisfaction des clients sur la qualité de fourniture est en hausse par rapport à 2016 sur les 3 segments de clientèle. Cependant pour les clients «particuliers» où le résultat est inférieur à celui du national, ils indiquent qu'ils n'ont pas été prévenus d'une coupure programmée pour travaux ou que la durée de la coupure initialement prévue a été dépassée.

3.4. Le déploiement des compteurs Linky

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

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

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

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

En Savoie, fin 2017, Enedis avait déployé 26097 compteurs communicants principalement sur les communes de Chambéry, Les Allues et Albertville. Trois entreprises de pose assurent ce déploiement en masse commencé à l'été 2017 (50 techniciens recrutés pour l'opération).

UN ACCOMPAGNEMENT EN CONTINU POUR LA POSE DU COMPTEUR LINKY

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

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

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

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

Par ailleurs, les clients, dont la pose du compteur nécessite leur présence, disposent d'un espace dédié sur lequel ils ont également la possibilité de :

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

LES NOUVEAUX SERVICES OFFERTS AUX CONSOMMATEURS

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

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

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

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

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

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

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



Enedis a développé en 2015 une application mobile nommée « Enedis à mes côtés ». Cette dernière proposait historiquement, à l'ensemble des clients, des services liés aux coupures et la sécurité électrique. Ce support digital a intégré en 2017 de nouvelles fonctionnalités. Les clients, équipés du nouveau compteur, peuvent désormais visualiser, directement depuis leur téléphone portable, l'évolution de leurs consommations électriques, se comparer avec des foyers similaires et relever des défis (challenges) sur les éco-gestes.

LES BÉNÉFICES POUR LES AUTRES UTILISATEURS DU RÉSEAU

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

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

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

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

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

COMPTEURS LINKY (CONCESSION)	
	2017
Taux de PDL* équipés d'un compteur Linky	8,1%
Nombre de PDL* équipés d'un compteur Linky	26 097
Nombre de communes concernées par le déploiement en masse	9
Nombre de PDL* ouverts à tous les services Linky	12 394
Nombre de comptes clients ouverts**	585
Nombre de demandes de création de compte client en attente d'activation par le client***	278

* PDL : Point de livraison.

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

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

3.5. La facilitation des démarches de raccordement

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

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

Le site « Enedis-Connect »

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

	2016	2017	Variation (en %)
Consommateurs BT individuels de puissance ≤ 36 kVA (sans adaptation de réseau)	64,9%	87,9%	35,5%



3.6. Perspectives et enjeux

LES NOUVEAUX SERVICES EN 2018

Les services relatifs aux données sur l'Espace Particulier

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

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

L'évolution de l'Espace Entreprise

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

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

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

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

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

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

L'optimisation tarifaire des clients CARD

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

LE DÉPLOIEMENT DES COMPTEURS LINKY EN 2018

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

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

ÉVOLUTIONS 2018 LIÉES AUX RACCORDEMENTS

Le nouveau barème de raccordement (version 5)

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

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

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

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

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

La Direction Régionale Alpes poursuit l'objectif ambitieux de n'avoir plus aucun client «Pas Du Tout Satisfait» dans le résultat de ses enquêtes. La priorité se porte sur les branchements provisoires, la qualité des travaux, les délais et la disponibilité des interlocuteurs Enedis.

4. Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession

4.1. Les éléments financiers de la concession

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

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

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

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

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

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

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

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

	Cf. Note	2016	2017
<i>Recettes d'acheminement</i>	1	121 117	123 642
<i>Dont clients HTA</i>		21 245	21 302
<i>Dont clients BT ayant une puissance souscrite ≤ 36 kVA</i>		74 036	76 113
<i>Dont clients BT ayant une puissance souscrite > 36 kVA</i>		25 407	26 101
<i>Dont autres</i>		429	127
<i>Recettes de raccordements et prestations</i>		6 984	7 832
<i>Dont raccordements</i>	2	5 409	6 380
<i>Dont prestations</i>	3	1 575	1 452
<i>Autres recettes</i>	4	3 389	2 766
Chiffre d'affaires		131 490	134 240
Autres produits		23 682	21 694
<i>Production stockée et immobilisée</i>	5	13 950	15 150
<i>Reprises sur amortissements et provisions</i>	6	7 960	5 662
<i>Reprises sur amortissements</i>		240	188
<i>Dont reprises d'amortissements de financements du concédant</i>		103	63
<i>Dont autres types de reprises</i>		137	125
<i>Reprises sur provisions</i>		7 720	5 474
<i>Dont reprises de provisions pour renouvellement</i>		922	459
<i>Dont reprises d'autres catégories de provisions</i>		6 798	5 015
<i>Autres produits divers</i>	7	1 772	882
Total des produits		155 172	155 934

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

CHARGES D'EXPLOITATION DÉTAILLÉES (en k€) (CONCESSION)			
	Cf. Note	2016	2017
Consommation de l'exercice en provenance des tiers		71 695	74 750
<i>Accès réseau amont</i>	8	35 296	37 014
<i>Achats d'énergie pour couvrir les pertes sur le réseau</i>	9	9 450	9 330
<i>Redevances de concession</i>	10	2 878	2 882
<i>Autres consommations externes</i>	11	24 072	25 524
<i>Matériel</i>		9 384	10 847
<i>Travaux</i>		2 944	3 244
<i>Informatique et télécommunications</i>		2 401	2 181
<i>Tertiaire et prestations</i>		5 040	5 101
<i>Bâtiments</i>		3 624	3 119
<i>Autres achats</i>		679	1 031
Impôts, taxes et versements assimilés		6 793	5 950
<i>Contribution au CAS FACÉ</i>	12	2 874	2 603
<i>Autres impôts et taxes</i>	13	3 919	3 348
Charges de personnel	14	23 698	23 413
Dotations d'exploitation		36 622	33 133
<i>Dotation aux amortissements DP</i>	15	19 922	20 238
<i>Dont amortissement des financements du concessionnaire</i>		13 175	13 389
<i>Dont amortissement des financements de l'autorité concédante et des tiers</i>		6 746	6 849
<i>Dont autres amortissements</i>		0	0
<i>Dotation aux provisions pour renouvellement</i>	16	2 177	1 762
<i>Autres dotations d'exploitation</i>	17	14 524	11 133
Autres charges	18	4 303	4 404
Charges centrales	19	7 062	6 677
Total des charges		150 174	148 328

TOTAL DES PRODUITS D'EXPLOITATION - TOTAL DES CHARGES D'EXPLOITATION (en k€) (CONCESSION)			
	Cf. Note	2016	2017
Montant	20	4 999	7 606

CONTRIBUTION À L'ÉQUILIBRE

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

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

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

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

CONTRIBUTION À L'ÉQUILIBRE (en k€) (CONCESSION)		
	2016	2017
Total des produits d'exploitation - total des charges d'exploitation (pour rappel)	4 999	7 606
Charge supplémentaire	0	0
Produit supplémentaire	9 050	4 678
Total des produits - total des charges y compris contribution à l'équilibre (niveau moyen)	14 049	12 284

Note 1 - Recettes d'acheminement

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

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

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

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

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

Note 2 - Recettes de raccordements

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

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

Note 3 - Recettes de prestations

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

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

Note 4 - Autres recettes

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

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

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

Note 5 - Production stockée et immobilisée

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

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

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

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

Note 6 - Reprises sur amortissements et provisions

Ce poste est constitué :

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

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

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

Note 7 - Autres produits divers

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

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

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

Note 8 - Accès réseau amont

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

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

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

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

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

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

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

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

Note 10 - Redevances de concession

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

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

Note 11 - Autres consommations externes

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

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

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

Note 12 - Contribution au CAS FACÉ

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

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

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

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

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

Note 13 - Autres impôts et taxes

Il s'agit principalement des impôts directs suivants :

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

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

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

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

Note 14 - Charges de personnel

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

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

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

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

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

Note 15 - Dotation aux amortissements DP

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

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

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

Note 16 - Dotation aux provisions pour renouvellement

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

Les dotations aux provisions pour renouvellement sont générées directement par le système d'information au niveau de chaque concession.

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

Note 17 - Autres dotations d'exploitation

Cette rubrique comprend les :

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

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

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

Note 18 - Autres charges

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

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

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

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

Note 19 - Charges centrales

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

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

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

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

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

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

PRODUITS À RÉPARTIR				
	Montant affecté directement à la concession (k€)	Montant réparti* (k€)	Clé de répartition principale des montants répartis**	Valeur de la clé principale appliquée pour la répartition (en %)
Recettes d'acheminement	123 515	127	Au prorata du localisé	1,0%
Raccordements	6 380	0	Au prorata du nombre de clients	23,8%
Prestations	1 444	8	Au prorata du localisé	0,7%
Autres recettes	278	2 488	Au prorata du nombre de clients	23,8%
Production stockée et immobilisée	10 917	4 233	Au prorata du nombre de clients	23,8%
<i>Reprise sur amortissements et provisions</i>	522	5 140	Au prorata du nombre de clients	23,8%
<i>Dont reprises d'amortissements de financements du concédant</i>	63	0	Au prorata du nombre de clients	23,8%
<i>Dont autres types de reprises</i>	0	125	Au prorata du nombre de clients	23,8%
<i>Dont reprises de provisions pour renouvellement</i>	459	0	Au prorata du nombre de clients	23,8%
<i>Dont reprises d'autres catégories de provisions</i>	0	5 015	Au prorata du nombre de clients	23,8%
<i>Autres produits divers</i>	0	882	Au prorata du nombre de clients	23,8%

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

CHARGES À RÉPARTIR

	Montant affecté directement à la concession (k€)	Montant réparti* (k€)	Clé de répartition principale des montants répartis**	Valeur de la clé principale appliquée pour la répartition (en %)
Accès réseau amont	0	37 014	Au prorata des consommations	20,9%
Achats d'énergie	0	9 330	Au prorata des consommations	20,9%
Redevances de concession	2 882	0	Non applicable	-
Matériel	5 403	5 444	Clé composite Matériel : Investissements / Longueur du réseau / Nb de clients	27,2%
Travaux	3 064	180	Au prorata du nombre de clients	23,8%
Informatique et télécommunications	0	2 181	Au prorata du nombre de clients	23,8%
Tertiaire et prestations	0	5 101	Au prorata du nombre de clients	23,8%
Bâtiments	0	3 119	Au prorata du nombre de clients	23,8%
Autres achats	137	894	Au prorata du nombre de clients	23,8%
Contribution au CAS FACÉ	2 603	0	Modalités de calcul du montant des contributions des gestionnaires de réseau au CAS FACÉ	19,2%
Autres impôts et taxes	1 331	2 016	Au prorata du nombre de clients	23,8%
Charges de personnel	5 405	18 008	Clé composite Charges de personnel : Investissements / Longueur du réseau / Nb de clients	23,9%
Dotations aux amortissements DP	20 238	0	Au prorata du nombre de clients	23,8%
Dont amortissement des financements du concessionnaire	13 389	0	Au prorata du nombre de clients	23,8%
Dont amortissement des financements de l'autorité concédante et des tiers	6 849	0	Au prorata du nombre de clients	23,8%
Dont autres amortissements	0	0	Au prorata du nombre de clients	23,8%
Dotations aux provisions pour renouvellement	1 762	0	Au prorata du nombre de clients	23,8%
Autres dotations d'exploitation	0	11 133	Au prorata du nombre de clients	23,8%
Autres charges	933	3 471	Au prorata du nombre de clients	23,8%

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

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

4.1.2. LES ÉLÉMENTS EXCEPTIONNELS

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

ÉLÉMENTS EXCEPTIONNELS (en k€) (CONCESSION)

	2017
Produits	1 938
Charges	2 209
Produits - charges	-272

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

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

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

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

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

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

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

4.2. Les informations patrimoniales

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

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

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

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

LA VALEUR DES OUVRAGES CONCÉDÉS AU 31 DÉCEMBRE 2017

VALEUR DES OUVRAGES CONCÉDÉS (en k€)					
	Valeur brute comptable	Amortissements	Valeur nette comptable	Valeur de remplacement	Provisions de renouvellement
Canalisations HTA	230 576	107 204	123 372	318 463	42 274
<i>Dont aérien</i>	33 655	24 197	9 458	67 816	26 266
<i>Dont souterrain</i>	196 922	83 007	113 915	250 647	16 008
Canalisations BT	275 841	111 337	164 504	352 855	18 198
<i>Dont aérien</i>	40 073	22 861	17 212	65 166	6 019
<i>Dont souterrain</i>	235 767	88 476	147 291	287 688	12 178
Postes HTA/BT	61 414	41 326	20 088	84 301	16 284
Transformateurs HTA/BT	23 783	12 215	11 568	32 239	4 859
Compteurs Linky	1 792	22	1 769	1 792	0
Autres biens localisés	13 789	5 930	7 860	14 675	532
Branchements/Colonnes montantes	131 913	43 061	88 852	156 744	8 878
Comptage	30 208	21 682	8 526	30 208	0
Autres biens non localisés	1 414	852	562	1 454	17
Total	770 729	343 629	427 101	992 730	91 040

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

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

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

MODE ET DURÉES D'AMORTISSEMENT

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

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

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

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

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

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

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

	Valeur brute au 01/01/2017 pro forma	Apports Enedis nets	Apports externes nets (concedants & tiers)	Retraits en valeur brute	Valeur brute au 31/12/2017
Canalisations HTA	223 400	8 192	568	-1 584	230 576
<i>Dont aérien</i>	33 707	652	0	-705	33 655
<i>Dont souterrain</i>	189 693	7 540	568	-880	196 922
Canalisations BT	268 556	5 722	2 108	-545	275 841
<i>Dont aérien</i>	39 500	827	13	-266	40 073
<i>Dont souterrain</i>	229 056	4 895	2 095	-278	235 767
Postes HTA/BT	59 719	1 719	59	-83	61 414
Transformateurs HTA/BT	23 343	669	5	-235	23 783
Compteurs Linky	0	1 791	0	0	1 792
Autres biens localisés	12 574	1 418	4	-207	13 789
Branchements/Colonnnes montantes	127 887	4 802	19	-795	131 913
Comptage	32 602	384	0	-2 779	30 208
Autres biens non localisés	1 295	325	0	-207	1 414
Total	749 377	25 024	2 763	-6 434	770 729

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

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

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

SYNTHÈSE DES PASSIFS DE CONCESSION

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

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

	2016	2017	Variation (en %)
Contre-valeur des biens concédés (comptes 22941x et 22945x)	420 498	427 101	1,6%
Valeur nette comptable des financements Enedis (comptes 22955x)	266 864	274 403	2,8%

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

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

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

	2016	2017	Variation (en %)
Amortissement du financement du concédant (compte 229541)	118 745	124 282	4,7%

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

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

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

	2016	2017	Variation (en %)
Somme des comptes 22941x, 22945x, 229541 et 22955x	272 379	276 979	1,7%

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

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

PROVISION POUR RENOUVELLEMENT (en k€) (CONCESSION)		
	2016	2017
Provision	92 993	91 040

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

4.3. Les flux financiers de la concession

LA REDEVANCE DE CONCESSION

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

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

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

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

	2016	2017	Variation (en %)
Part R1	643 844	655 296	1,8%

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

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

MONTANT DE LA PART R2 (en €) (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Part R2	2 233 713	2 227 128	-0,3%

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)

	2016	2017	Variation (en %)
Article 8 « Travaux environnement »	525 000	600 000	14,3%






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

- | | |
|---|------------|
| 1. Les indicateurs de suivi de l'activité | 104 |
| 2. La liste détaillée des travaux réalisés en 2017 | 112 |
| 3. Vos interlocuteurs chez Enedis | 122 |

1. Les indicateurs de suivi de l'activité

1.1. Le réseau et la qualité de desserte

SITUATION GLOBALE DU RÉSEAU AU 31 DÉCEMBRE 2017

RÉSEAU HTA (en m) (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Réseau souterrain	2 435 345	2 516 623	3,3%
Réseau torsadé	41 515	40 303	-2,9%
Réseau aérien nu	1 495 974	1 458 431	-2,5%
Réseau total aérien	1 537 489	1 498 734	-2,5%
Total réseau HTA	3 972 834	4 015 357	1,1%
Taux d'enfouissement HTA	61,3%	62,7%	2,2%

POSTES HTA/BT (en nb) (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Postes situés dans une commune rurale*	2 525	2 426	-3,9%
Postes situés dans une commune urbaine*	3 184	3 314	4,1%
Total postes HTA/BT	5 709	5 740	0,5%
<i>Dont postes sur poteau</i>	1 416	1 388	-2,0%
<i>Dont postes cabines hautes</i>	154	147	-4,5%
<i>Dont postes cabines basses</i>	1 107	1 087	-1,8%
<i>Dont autres postes</i>	3 032	3 118	2,8%

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

RÉSEAU BT (en m) (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Réseau souterrain	3 195 091	3 260 200	2,0%
Réseau torsadé	2 215 705	2 201 347	-0,6%
Réseau aérien nu	133 779	129 196	-3,4%
<i>Dont fils nus de faibles sections</i>	68 661	66 590	-3,0%
Réseau total aérien	2 349 484	2 330 543	-0,8%
Total réseau BT	5 544 575	5 590 743	0,8%
Taux d'enfouissement BT	57,6%	58,3%	1,2%

DÉPARTS ALIMENTANT LA CONCESSION (CONCESSION)

	2016	2017
Longueur moyenne des 10 % des départs les plus longs (km)	52	50
Nombre moyen d'OMT* par départ HTA aérien	-	-

* Organe de manœuvre télécommandé.

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

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

	Réseau HTA	Réseau BT	Postes HTA/BT
< 10 ans	632	872	873
≥ 10 ans et < 20 ans	574	1 135	645
≥ 20 ans et < 30 ans	1 156	1 866	1 308
≥ 30 ans et < 40 ans	794	1 118	2 180
≥ 40 ans	859	599	734

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

LES OUVRAGES MIS EN SERVICE EN 2017

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

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

	2016	2017
Souterrain	65 901	81 649
Torsadé	1 213	0
Aérien nu	701	845
Total	67 815	82 494
Dont pour information		
<i>Extension</i>	8 200	15 877
<i>Renouvellement*</i>	12 329	16 434
<i>Renforcement</i>	47 286	50 183

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

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

CANALISATIONS BT MISES EN SERVICE (en m) (CONCESSION)		
	2016	2017
Souterrain	42 043	46 623
Torsadé	11 545	9 822
Aérien nu	0	0
Total	53 588	56 445
Dont pour information		
<i>Extension</i>	35 878	39 800
<i>Renouvellement*</i>	10 698	9 131
<i>Renforcement</i>	7 012	7 514

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

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

Les perturbations liées à des incidents sur le réseau

COUPURES LIÉES À DES INCIDENTS (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Nombre d'incidents HTA pour 100 km de réseau	5,0	6,9	38,9%
<i>Dont réseau aérien</i>	2,2	3,7	67,5%
<i>Dont réseau souterrain</i>	1,4	1,3	-4,6%
Nombre d'incidents BT pour 100 km de réseau	5,3	6,8	29,7%
<i>Dont réseau aérien</i>	1,2	1,8	54,8%
<i>Dont réseau souterrain</i>	1,3	1,1	-10,7%
Nombre de coupures sur incident réseau	1 021	1 323	29,6%
<i>Longues (> à 3 min)</i>	490	660	34,7%
<i>Brèves (de 1 s à 3 min)</i>	531	663	24,9%

Les perturbations liées à des travaux sur le réseau

COUPURES POUR TRAVAUX (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de coupures pour travaux	789	755	-4,3%
<i>Nombre sur réseau BT</i>	481	506	5,2%
<i>Nombre sur réseau HTA</i>	308	249	-19,2%
Temps moyen	18	13	-24,5%

Le nombre de clients affectés par ces perturbations

NOMBRE DE CLIENTS BT (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min), toutes causes confondues	688	3 817	454,8%
<i>Dont nombre de clients BT affectés par plus de 6 coupures longues suite à incident situé en amont du réseau BT</i>	-	2 968	-
Affectés par plus de 30 coupures brèves (de 1 s à 3 min), toutes causes confondues	1 107	266	-76,0%
Coupés pendant plus de 3 heures, en durée cumulée sur l'année, toutes causes confondues	37 018	39 987	8,0%
<i>Dont nombre de clients BT coupés plus de 3 heures, en durée cumulée sur l'année, suite à incident situé en amont du réseau BT</i>	20 509	27 198	32,6%
Coupés pendant plus de 6 heures consécutives, toutes causes confondues	7 186	12 782	77,9%

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)

	2016	2017	Variation (en %)
Fréquence des coupures longues (> à 3 min), toutes causes confondues	0,9	1,2	30,8%
Fréquence des coupures brèves (de 1 s à 3 min), toutes causes confondues	2,3	2,9	23,0%

LES DÉPARTS EN CONTRAINTE DE TENSION

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

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

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

DÉPARTS EN CONTRAINTE DE TENSION (en %) (CONCESSION)		
	2016	2017
Taux de départs BT > 10 %	0,7%	1,0%
Taux de départs HTA > 5 %	3,3%	4,6%

1.2. Le raccordement des clients

LE RACCORDEMENT DES CONSOMMATEURS

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

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

NOMBRE DE RACCORDEMENTS NEUFS RÉALISÉS (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
En BT et de puissance ≤ à 36 kVA	1 551	1 744	12,4%
<i>Dont raccordements BT individuels sans adaptation de réseau</i>	1 113	1 181	6,1%
<i>Dont raccordements BT collectifs sans adaptation de réseau</i>	34	28	-17,6%
<i>Dont raccordements BT individuels et collectifs avec adaptation de réseau</i>	404	535	32,4%
En BT et de puissance comprise entre 36 et 250 kVA	119	141	18,5%
En HTA	11	19	72,7%
Nombre total des raccordements neuf réalisés	1 681	1 904	13,3%

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

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

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

DÉLAI MOYEN DE RÉALISATION DES TRAVAUX (en jours calendaires) (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Concernant les travaux de raccordement des consommateurs individuels BT ≤ 36 kVA	83	75	-9,4%

L'ENVOI DES DEVIS DE RACCORDEMENT

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

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

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

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

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

CONSOMMATEURS BT INDIVIDUELS DE PUISSANCE \leq 36 KVA (sans adaptation de réseau) (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Taux de devis envoyés dans les délais	64,4%	60,4%	-6,3%
Délai moyen d'envoi du devis (en jours calendaires)	63	67	5,0%

PRODUCTEURS BT DE PUISSANCE \leq 36 KVA (sans adaptation de réseau) (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Taux de devis envoyés dans les délais	99,2%	94,5%	-4,7%
Délai moyen d'envoi du devis (en jours calendaires)	11	27	145,2%

LE RACCORDEMENT DES PRODUCTEURS

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

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

RACCORDEMENTS D'INSTALLATIONS DE PRODUCTION INDIVIDUELLES NEUVES RÉALISÉS (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Raccordements sans adaptation de réseau	175	123	-29,7%
Raccordements avec adaptation de réseau	0	0	-



2. La liste détaillée des travaux réalisés en 2017

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

2.1. Les travaux de raccordement des consommateurs et des producteurs

Communes	Libellé de l'affaire	Dépenses 2017 (k€)
AVRESSIEUX LA MOTTE-SERVOLEX, SAINT-JEAN-DE-CHEVELU, SAINT-PAUL, YENNE	Racc HTA - ZA Val Guiers	511,4
LA RAVOIRE	Racc HTA - Racc Tunnel Chat Renfo Ouest	172,4
LES ALLUES	Racc collectif vertical - la plantaz Tranche	97,0
AIX-LES-BAINS	Racc collectif horizontal - route de la Rese	89,6
MACOT-LA-PLAGNE	Racc collectif vertical - ch des Eaux Vives	84,9
MERCURY	Racc HTA - Gare D'Arrivée Tsd des Crozats	82,7
SAINT-MARTIN-DE-BELLEVILLE	Racc collectif vertical - route de la Grillette	78,5
TERMIGNON	Racc collectif vertical - le Crey	77,0
AIX-LES-BAINS	Racc collectif horizontal - les pierres Grosses	72,1
SAINT-MARTIN-DE-BELLEVILLE	Racc collectif vertical - place des Thermes	71,5
LE BOURGET-DU-LAC, LA MOTTE-SERVOLEX	Racc collectif vertical - le peclat Val Thorens	70,2
MERCURY	Racc HTA - Tunnel du Chat	68,2
BRISON-SAINT-INNOCENT	Racc collectif horizontal - Lieu la Foret	66,6
BELLENTRE	Racc collectif vertical - ch des Berthets	63,5
BASSENS	Racc BT sup36 kVA - Gare Arrivée TIs Bouches	63,0
UGINE	Racc collectif vertical - les Monts	61,9
SAINT-SORLIN-D'ARVES	Racc collectif horizontal - pussiez D'En Haut	60,9
CHAMBERY	Racc collectif vertical - la Balme	59,9
ALBERTVILLE	Racc collectif vertical - rue des Martinettes	59,9
AIX-LES-BAINS	Racc BT sup36 kVA - rue Louis Armand	59,2
CHAMPAGNY-EN-VANOISE	Racc collectif vertical - le Roosevelt bd Franklin Roosevelt	58,4
AIME	Racc collectif vertical - l'Envers du Reclaz	57,6
HAUTELUCE	Racc collectif vertical - av de Tarentaise - pres Roux	57,5
LES ALLUES	Racc BT inf36 kVA - imp de Lessaux	57,0
SAINT-BON-TARENTEISE	Racc BT inf36 kVA - ch de la Traie	56,6
	Racc collectif vertical - Courchevel 650	56,4

Communes	Libellé de l'affaire	Dépenses 2017 (k€)
BARBY	Racc ZAC - ZAC du Grand Clos	55,8
LA BIOLLE	Racc collectif vertical - route du parc	54,2
AIX-LES-BAINS	Racc collectif vertical - allée promenade des Bords du lac	52,8
BOURG-SAINT-AURICE	Racc BT inf36 kVA - Rd 902	52,5
ALBENS	Racc collectif horizontal - Rd54-route de Cessens-Entrelacs	52,3
TRAIZE , YENNE	Racc collectif vertical - Losse	51,1
CHAMBERY	Racc collectif vertical - av du Comte Vert	51,1
LA RAVOIRE	Racc ZAC - rue Richelieu ZAC Valmar	51,0
BASSENS	Racc collectif vertical - Verger du Mont	50,9
SAINT-JEAN-DE-BELLEVILLE	Racc Prod sup 36 kVA - deux-Nants	49,6
LA MOTTE-SERVOLEX	Racc ZAC - Savoie Technolac	47,7
GILLY-SUR-ISERE	Racc collectif vertical - ZAC de Beviere - Ilot 3	46,9
BASSENS	Racc collectif vertical - Chemn des Monts	45,3
ALBERTVILLE	Racc collectif vertical - av Jean Moulin	44,9
AIX-LES-BAINS	Racc collectif vertical - bd Lepic, rue de la plaine	44,3
ARVILLARD	Modif Racc clients - hameau de Saint Hugon	43,4
LES ALLUES	Racc collectif vertical - route de la Renarde	42,6
MONTMELIAN	Racc BT sup36 kVA - Rn6	41,8
SAINT-BON-TARENTEISE	Racc collectif vertical - Chalet la Gelinotte Bellecote	41,7
VAL-D'ISERE	Racc BT sup36 kVA - pres Saint Antoire	41,3
AIME	Racc BT sup36 kVA - le Fornelet- Montalbert	40,7
LES ALLUES	Racc collectif vertical - route de la Montée	40,1
JACOB-BELLECOMBETTE	Racc collectif vertical - ch de la Tiquette-Cattanea	39,7
CHAMBERY	Racc collectif vertical - Square paul Vidal	39,2
AIX-LES-BAINS	Racc collectif vertical - rue Henri dunant	37,7
SAINT-MARTIN-DE-BELLEVILLE	Racc BT sup36 kVA - rue Nant du Four	37,3
BRIDES-LES-BAINS	Racc BT sup36 kVA - rue du Chanoine Joly	37,1
LE BOURGET-DU-LAC	Racc collectif vertical - bd de la Mer Caspienne	36,1
CHALLES-LES-EAUX	Racc BT sup36 kVA - ZA du puits D'Ordet	35,5
ALBERTVILLE	Racc secteur d'aménag.(ZI et ZA) - Ch de la Charette	35,4
SAINT-ALBAN-LEYSSE	Racc collectif vertical - rue de la Salette	35,1
AIX-LES-BAINS	Racc collectif vertical - bd F.Roosevelt rue S. Veil	35,0
CHAMBERY	1ere mise en service compteurs PME-PMI	34,3
DRUMETTAZ-CLARAFOND	Racc collectif vertical - route des Serarges	34,2
BOURG-SAINT-AURICE	Racc BT inf36 kVA - les Arcs 2000	34,0
BELLENTRE	Racc collectif vertical - Montchavin	33,6
BASSENS	Racc collectif vertical - rue de la Martiniere	33,3
VIMINES	Racc collectif vertical - Chef Lieu-Le prévert	32,8
BRIDES-LES-BAINS	Racc BT sup36 kVA - route de Fontaine	32,6

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

Communes	Libellé de l'affaire	Dépenses 2017 (k€)
SAINT-PAUL	Racc collectif horizontal - le Chef Lieu	32,5
AVRESSIEUX	Racc collectif vertical - route de Rochefort	31,6
ALBENS	Racc collectif horizontal - le Longeret	31,6
LE BOURGET-DU-LAC	Racc collectif vertical - ch des Varons	31,2
SAINT-ALBAN-LEYSSE	Racc collectif vertical - place de la Concorde rue du Clos	31,2
CHAMBERY	Racc collectif vertical - av Aristide Bergès	30,8
CHALLES-LES-EAUX	Racc collectif vertical - av des Massettes ZAC des Drouilles	30,5
LA MOTTE-SERVOLEX	Racc collectif vertical - la pastorale 0 Ch du picolet	29,6
SAINT-BON-TARENTEISE	Racc BT sup36 kVA - rue des Clarines	29,6
AIX-LES-BAINS	Racc collectif vertical - bd Lepic	29,0
BOURDEAU	Racc HTA - Rd504	28,8
AIX-LES-BAINS	Racc BT sup36 kVA - ch des Simon	28,8
SAINT-MARTIN-DE-BELLEVILLE	Racc HTA - Val Thorens	28,7
SONNAZ	Racc collectif vertical - route de Ragès	28,4
FLUMET	Racc BT inf36 kVA - Longemale	28,3
SAINT-VITAL	Racc collectif vertical - Lieudit Etraz dessous	28,2
BELLECOMBE-EN-BAUGES	Racc collectif vertical - la Gonnallaz	28,1
AIX-LES-BAINS	Racc HTA - Lieu Dit la Chevaline	28,0
LE PONT-DE-BEAUVOISIN	Racc collectif horizontal - av Jean Moulin - Ch du pouisat	27,4
SAINT-BON-TARENTEISE	Racc BT inf36 kVA - Ld Mongellaz	27,3
EPIERRE	Racc Prod sup 36 kVA - rue des Moulins	26,9
MYANS	Racc collectif vertical - Lieu Dit Chacuzard	26,4
SAINT-BON-TARENTEISE	Racc HTA - Telecabine Ariondaz Gare de Départ	26,4
TOURNON	Racc petit collectif - rue du Bois de L Ile	26,1
SERRIERES-EN-CHAUTAGNE	Racc ZAC - rue Stephane duc	26,0
CHAMOUSSET	Racc Petit collectif - les Vieux Communaux	25,9
MONTMELIAN	Racc Prod HTA - pont de Montmélian Ch de la Digue	25,6
ARVILLARD	Racc BT inf36 kVA - la Correrie de Saint Hugon	25,5
LA MOTTE-SERVOLEX	Racc collectif vertical - rue de la Briquerie	25,0
AIX-LES-BAINS	Racc collectif horizontal - route de Saint Innocent	24,7
LA BIOLLE	Racc BT sup36 kVA - route d'Annecy	24,4
JACOB-BELLECOMBETTE	Racc collectif vertical - route de Bellecombette - ZAC des Châtaigneraies	24,4
SAINT-ALBAN-LEYSSE	Racc BT inf36 kVA - route de Saint Saturnin	24,0
LES MOLLETES	Racc BT inf36 kVA - Voie Communale N°	23,8
BELLECOMBE-EN-BAUGES	Racc collectif horizontal - les Dodes Nord	23,8
VAL-D'ISERE	Racc HTA - ch de la chapelle St Jean	23,5
NOVALAISE	Racc BT inf36 kVA - ch de Novalaise Aux champs	23,5
SAINT-BON-TARENTEISE	Modif Racc clients - rue des Clarines	23,5
ALBERTVILLE	Racc collectif vertical - av Jean Moulin Urban Lodge	23,1
CHAMBERY	Racc collectif vertical - rue Dacquin	23,0

Communes	Libellé de l'affaire	Dépenses 2017 (k€)
BELLENTRE	Racc BT sup36 kVA - plan Bois	22,9
LA MOTTE-SERVOLEX	Racc BT sup36 kVA - rue de la Briquerie	22,8
AVRESSIEUX	Racc HTA - allée de Val Guiers	22,8
BOURG-SAINT-MAURICE	Racc BT sup36 kVA - la Bulle -Arc 800	22,7
CHAMBERY	Racc collectif vertical - rue Amelie Gex	22,7
ATTIGNAT-ONCIN	Racc BT inf36 kVA - LD Le Mas	22,6
BRISON-SAINT-INNOCENT	Racc collectif vertical - ch de Taramont-Lieudit Le Clôtre	22,4
SAINT-BON-TARENTEISE	Modif Racc clients - rue de Bellecote - Courchevel 850	22,3
SAINT-PIERRE-D'ALBIGNY	Racc BT sup36 kVA - rue Mancini	22,1
FRONTENEX	Racc secteur d'aménag.(ZI et ZA) - Lieu Dit la pendue	22,1
MERY	Racc collectif vertical - ch de Roman Les Grands prés	22,0
VEREL-PRAGONDRAN	Racc collectif horizontal - Mas partout - route de la Salle des Fêtes	21,9
CONJUX	Racc collectif horizontal - L'Evangile-Les Terrasses du lac	21,8
BASSENS	Racc collectif vertical - ch des Monts	21,5
SAINT-PIERRE-D'ENTREMONT	Racc Prod sup 36 kVA - route du Cirque de St Même	17,8
VAL-D'ISERE	Racc HTA - av du prariond - Les Richardes	21,5
VOGLANS	Racc collectif horizontal - les Vergers de Bouvard Lieu-Dit "A la Cave"	21,4
AIX-LES-BAINS	Racc collectif vertical - ch des Blanquard	21,3
CHAMBERY	Racc collectif vertical - rue du Grand Mont	21,2
YENNE	Racc BT inf36 kVA - Lieu Dit "Le Vernet"	20,9
SAINTE-HELENE-DU-LAC	Racc BT inf36 kVA - rue pichat	20,9
SAINTE-HELENE-DU-LAC	Racc HTA - rue Aristide Berges	20,8
SONNAZ	Racc collectif horizontal - ch de la Vieille Route	20,8
AIX-LES-BAINS	Racc collectif vertical - Entre rue du Docteur François Gaillard Er rue la Vigie	20,6
ALBERTVILLE	Racc BT sup36 kVA - av Louis Armand	20,4
SAINT-ALBAN-LEYSSE	Racc collectif vertical - route de la Féclaz	20,3
AIX-LES-BAINS	Racc HTA - ch des Moellerons	20,0

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

2.2. Les travaux au service de la performance du réseau

Communes	Libellé de l'affaire	Dépenses 2017 (k€)
CLIMATIQUE		
SAINT-JEAN-DE-CHEVELU	Enfouissement ligne PAC Chevelu-Tunnel Départ CHEVLU	638,8
ATTIGNAT-ONCIN, LA BAUCHE, LES ECHELLES, SAINT-PIERRE-DE-GENEBROZ BRIDES-LES-BAINS,	Création nouveaux Départs du PS des ECHELLES	611,3
SALINS-LES-THERMES	Renouvellement HTA Melphe- Rochetail Départ BRIDES	595,0
ARGENTINE, EPIERRE	Enfouissement ligne HTA PAC Le Mont EPIERRE Départ ARGENT	374,8
EPIERRE	Enfouissement ligne HTA PAC Centre ville d'Epierre Départ ARGENT	202,9
SAINT-PIERRE-DE-SOUCY	Enfouissement ligne HTA PAC St Pierre de Soucy Départ COISIN	192,8
MONTAGNY	Enfouissement ligne HTA PAC Montagny+croisement HTB Saugette Départ MONGNY	172,5
COGNIN	Enfouissement ligne HTA PAC MAUPAS Départ TICOUZ	127,9
BELLECOMBE-EN-BAUGES	Enfouissement ligne HTA PAC Bellecombe en Bauges/Lescheraines Départ REVARD	117,1
QUEIGE	Enfouissement ligne HTA PAC ROENGERS-ARLANDE Départ CESARC	111,0
SAINT-JEAN-D'ARVES	Enfouissement ligne HTA PAC-Entraigues-Condamine-Tigny-Belle Départ SJARVE	108,8
SAINT-BON-TARENTEISE	Enfouissement ligne HTA PAC Départ COURCH	95,8
LES ALLUES	Enfouissement ligne HTA PAC Départ ALLUES du PS de VIGNOTAN	95,3
SAINT-BERON	Enfouissement ligne HTA Départ STBERON	80,9
CHAMP-LAURENT	Enfouissement ligne HTA PAC Champ Laurent Clapigny Départ GELON	65,3
SAINT-BERON, SAINT-FRANC	Enfouissement ligne HTA PAC Départ ST BERON	53,8
PEISEY-NANCROIX BONVILLARD,	Enfouissement ligne HTA PAC Villaret Quiet arche Départ VILLAR	42,0
SAINTE-HELENE-SUR-ISERE	Enfouissement ligne HTA PAC Bonvillard Départ FRONTE	35,1
PLANAY	Renouvellement HTA et BT Lot du Villard Départ DORON	33,2
SAINT-GENIX-SUR-GUIERS	Enfouissement ligne HTA PAC Tuilerie des Flandres Départ STGENI	31,8
TRAIZE	Enfouissement de ligne HTA PAC Départ TRAIZE	30,8
MONTGELLAFREY, NOTRE-DAME-DU-CRUET, SAINT-FRANCOIS-LONGCHAMP	Coordination travaux HTA Centrale des Demoiselles Départ LONGCH	30,7
PUYGROS	Renouvellement réseau HTA Départ ARVEY	27,8
LA COTE-D'AIME	Enfouissement ligne HTA PAC LA COTE du PS d'AIME Départ BELLEN	20,5

Communes	Libellé de l'affaire	Dépenses 2017 (k€)
RENFORCEMENT		
SAINT-MARTIN-DE-BELLEVILLE, SALINS-LES-THERMES CHAMPAGNY-EN-VANOISE, MACOT-LA-PLAGNE	Renforcement secours HTA du départ ST MARTIN du PS des MENUIRES	1061,6
HAUTELUCE	Renforcement et sécurisation LA PLAGNE-BOZEL	311,1
SAINT-CASSIN	Travaux préparatoires réseaux HTA futur PS LES SAISIES	173,4
BELLENTRE, MACOT-LA-PLAGNE	Remplacement du poste ST CASSIN avec renforcement du réseau BT	128,2
ALBERTVILLE	Création nouveau Départ HTA GARDE du PS d'Aime	127,6
MONTCEL	Renouvellement réseau BT aérien poste RELAIS SYSOCO	115,3
VAL-D'ISERE	Renforcement HTA contrainte U Le Montcel Départ ST.OFF	90,7
SEEZ	Bouclage VAL D'ISERE LANSLEBOURG	81,8
FLUMET	Restructuration réseau HTA entre les PS de VICLAIRES et MALGOVERT	69,7
RUFFIEUX	Renouvellement réseau BT aérien poste RELAIS SYSOCO	64,2
ARBIN	Renforcement BTA poste CHAUSSEPAILLE	51,0
LA BIOLLE	Renforcement réseau BT poste LES ISLES	46,8
VIMINES	Restructuration réseaux HTA	44,4
LA COTE-D'AIME	Renforcement réseau BT poste PLATIERE	41,3
SAINT-ANDRE	Renforcement poste LA CORBIERE	41,2
ATTIGNAT-ONCIN	Renforcement poste AIRE DE SALAGE	38,8
SAINT-VITAL	Renforcement T16 poste LA GENAZ	33,9
NOVALAISE	Renforcement réseau BT Poste SAINT VITAL	31,1
MONTCEL	Renforcement contrainte U poste LES GLYCINES	29,9
ALBENS, LA BIOLLE	Renforcement BT Poste CHEZ PUSSY	28,5
ROGNAIX	Renforcement Départ HTA ALBENS	25,3
DOMESSIN	Renforcement réseau BT Poste LES PLANETS	25,1
VERRENS-ARVEY	Renforcement réseau BT Poste MAGNIN	20,8
CHAMOIX-SUR-GELON	Renforcement réseau BT poste VERRENS	20,7
CHAMOIX-SUR-GELON	Renforcement réseau BT Poste 2 BERRE	20,7
MODERNISATION		
SAINT-BON-TARENTEISE	Bouclage VAM MOTTARET COURCHEVEL	1588,7
BRIDES-LES-BAINS, LA PERRIERE, SAINT-BON-TARENTEISE	Création nouveaux Départs du PS VIGNOTAN VAM COURCHEVEL	542,9
BELLECOMBE-EN-BAUGES	Enfouissement ligne HTA PAC DODES Départ CHATEL	447,4
MARCIEUX, MEYRIEUX- TROUET, NOVALAISE	Enfouissement ligne HTA PAC Départ NOVALAISE	228,7
DRUMETTAZ-CLARAFOND	Sécurisation ZUD PS d'AIX LES BAINS	220,9
BASSENS, CHAMBERY	Renouvellement câble CPI HTA Départ MONTS du PS de BUISSON ROND	187,6
NOTRE-DAME-DE- BELLECOMBE	Bouclage HTA TSD Bellastat Départ BELCOM	132,7
CHINDRIEUX	Enfouissement CHINDRIEUX MOTZ Départ VIONS	113,7

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

Communes	Libellé de l'affaire	Dépenses 2017 (k€)
MODERNISATION		
CHINDRIEUX	Enfouissement CHINDRIEUX MOTZ Départ VIONS	113,7
TERMIGNON	Enfouissement ligne HTA PAC Départ LANSLEBOURG	111,2
NOTRE-DAME-DE-BELLECOTTE	Bouclage Départ BELCOM du PS de MEGEVE	108,3
LES ALLUES	Création nouveaux Départs VIGNOTAN	104,0
LES ALLUES	Création réseau FOP S3V	99,4
BRAMANS	Restructuration Départ BRAMAN	95,9
AIX-LES-BAINS, MOUXY	Restructuration Départs ROSERA et BD.ANG du PS d'AIX LES BAINS	95,7
BOURG-SAINT-AURICE	PDV Dérivation chalet du Gollet Départ ROSELE	92,8
BEAUFORT	PDV entre inter J0022 et dérivation chale Départ ROSELE	89,6
AIX-LES-BAINS	Renouvellement de câble CPI - Coord Ave Roosevelt Départ AT.MUN du PS d'AIX LES BAINS	70,3
APREMONT, LES MARCHES	Télécommande 4 IAT Départ MARCHE	66,9
BEAUFORT	PDV Entre h61 Meraillet et inter 022 Départ ROSELE	58,3
CHAMBERY	Renouvellement câble CPI HTA HAUTS CHAMOIX Départ BISSY	57,4
SAINT-NICOLAS-LA-CHAPELLE	Renouvellement de BT fils nus Poste CHARBONIERE	51,0
CHAMBERY	Renouvellement câble BT Poste GIRARD MADOUX	46,0
BELLENTRE, BOURG-SAINT-AURICE, LANDRY	Télécommande de 4 OMT sur le Départ BELLEN	41,4
CHAMBERY	Renouvellement de câble BT poste RUE DU VERCORS	41,4
SAINT-SULPICE	Renouvellement réseau BT fils nus poste MICHETONS	40,8
CHAMBERY	Renouvellement câble CPI BT Postes 112 RUE CHARLES et PATRICE BUET	37,5
ALBERTVILLE	Renouvellement suite dégats neige Départ CONTAM	35,2
FRANCIN, LES MARCHES, MYANS	Télécommande 4 OMT Départ MARCHE	34,5
CHAMBERY	Renouvellement câble HTA CPI Départ MONTS	34,0
LA PERRIERE	Renouvellement câble BT poste CHRISTIANA	33,3
BOURG-SAINT-AURICE	Renouvellement Poste CLUBMED7	30,6
BOURG-SAINT-AURICE	Renouvellement câble CPI HTA et Tableau HTA BELLE CHALLE Départ FUNICU	29,7
CHAMBERY	Dédoublement Départ HTA LANDIERS	29,2
AIX-LES-BAINS, BRISON-SAINT-INNOCENT	Télécommande 2 OMT Départ BRISON	28,8
AIX-LES-BAINS	Renouvellement câble BT poste PRE PRIE	27,6
LA CROIX-DE-LA-ROCHETTE	Renouvellement IAT 73095J0001 Départ ROCHET	24,1
CHAMBERY	Télécommande poste NUN & COLLI Départ PASTEU	22,8
SAINT-NICOLAS-LA-CHAPELLE	Renouvellement fil nus BT poste POULIERE	22,5
SAINT-GERMAIN-LA-CHAMBOTTE	Renouvellement ligne HTA Départ ALBENS	20,1

2.3. Les travaux liés aux exigences environnementales et réglementaires

Communes	Libellé de l'affaire	Dépenses 2017 (k€)
MACOT-LA-PLAGNE	Depl ouvrage - PLAGNE CENTRE	228,2
SAINT-NICOLAS-LA-CHAPELLE	Depl ouvrage - Zone d'Activités du Vivier	117,5
BOURG-SAINT-MAURICE	Depl ouvrage - Rue Jean Moulin	113,2
LANSLEBOURG-MONT-CENIS	Depl ouvrage - 15 ROUTE DE L'ISERAN	92,4
SAINT-BALDOPH	Enfouissement de réseau HTA Départ BALDOF	86,6
ALBERTVILLE	Depl ouvrage - Rue Félix CHAUTEMPS	82,7
VILLARD-SALLET	Enfouissement ligne HTA PAC VILLARD SALLET Départ CHATEA	79,3
LES ALLUES	Remplacement Poste HTA/BT LA FRASSE	74,2
LES ALLUES	Depl ouvrage - Passerelle Plan des Combes	73,9
MODANE	Depl ouvrage - .	72,1
LA MOTTE-SERVOLEX	Depl ouvrage - Berges de la leysse en amont du pont A43	68,8
QUEIGE	Depl ouvrage - LE VILLARET	58,5
FLUMET	Depl ouvrage - Avenue du Lac - Lieudit Derrière la Ville	52,2
COHENNOZ	Depl ouvrage - PLACE DU CERNIX	51,8
LA PERRIERE	Depl ouvrage - 228, rue de la mairie Saint-Bon	50,8
HERMILLON	Enfouissement réseau BT Rue de la Cascade	49,0
BRAMANS	Réfection de la CH LES MOULINS	47,5
ALBENS	Depl ouvrage - 913 MONTEE DE LEPAU	46,3
MONTAGNY	Depl ouvrage - Bozel Contamine	45,0
LES ALLUES	Depl ouvrage - Route de la Chaudanne	44,5
VIMINES	Depl ouvrage - GRAND VILLAGE	43,7
BOURG-SAINT-MAURICE	Depl ouvrage - LIEU DIT MALGOVERT	43,2
LES DESERTS	Déplacement AC3M BUJON Départ FECLAZ	42,5
VAL-D'ISERE	Mise en sécurité liaison HTAS LESSIERES Départ ISERAN	41,9

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

Communes	Libellé de l'affaire	Dépenses 2017 (k€)
LA MOTTE-SERVOLEX	Depl ouvrage - Les berges de la leysse en amont du pont A 43	39,9
AIME	Depl ouvrage - ROUTE DES ILES	38,2
THOIRY	Mise en sécurité suite glissement de terrain Départ ARVEY	38,1
SAINT-ANDRE	Depl ouvrage - HAMEAU DU VILLARD	35,8
VAL-D'ISERE	Renouvellement câble HTA Départ LEGETT	34,0
LA RAVOIRE	Depl ouvrage - Rue du puits d'Ordet Nord	33,8
VILLARD-SALLET	Renouvellement réseau BT Mairie-PL Novel Cattin	33,0
COGNIN	Renouvellement poste HTA/BT CH VILLENEUVE	32,2
FONTCOUVERTE-LA TOUSSUIRE	Enfouissement de ligne HTA PAC Départ FTCOUV	31,1
LES ALLUES	Depl ouvrage - ROUTE DU BELVEDERE	30,3
BRIDES-LES-BAINS	Passerelle du Doron Départ MONGNY	30,2
AIX-LES-BAINS	Depl ouvrage - Route de Saint Innocent	29,7
SAINT-JEAN-DE-BELLEVILLE	Depl ouvrage - ROUTE DE MOUTIERS	28,6
SAINT-BON-TARENTEISE	Depl ouvrage - Croisette de MORIOND COURCHEVEL 1650	27,6
FLUMET	Renouvellement poste CH PONTETS	26,3
SAINT-PAUL-SUR-ISERE	Renouvellement poste H61 LE CRET	26,0
GRESY-SUR-AIX	Enfouissement réseau BT poste H61 CHEMIN DU CRET	26,0
BOURG-SAINT-MAURICE	Racc HTA - ZI de pinon - 207 rue de pinon	25,9
SONNAZ	Remplacement poste ZA POMMARAY	24,7
BOURG-SAINT-MAURICE	Depl ouvrage - ROUTE DES ARCS	24,7
MONTMELIAN	Depl ouvrage - AVENUE JEAN JAURES	24,5
NOTRE-DAME-DE- BELLECOMBE	Enfouissement réseau BT LES GEORGIERES	24,0
BOURG-SAINT-MAURICE	Depl ouvrage - LE CHATELARD - LA GRANGE	23,6
MONTAGNY	Mise en conformité réseau BT Poste MONTAGNY	22,8
BOURG-SAINT-MAURICE	Depl ouvrage - CHEMIN DU MOLLARD	22,5
QUEIGE	Depl ouvrage - Route de la Poyat Champ Fleuri	21,0
ROCHEFORT	Depl ouvrage - URICE	20,9
BRISON-SAINT-INNOCENT	Depl ouvrage - Chemin des Ecoles	20,3
LE BOURGET-DU-LAC	Depl ouvrage - ROUTE DES TOURNELLES	20,3
SAINT-ETIENNE-DE-CUINES	Depl ouvrage - Place de la gare SAINT AVRE	8,3



3. Vos interlocuteurs chez Enedis

L'AGENCE CONCESSIONS DE LA DIRECTION REGIONALE ALPES

Isabelle HEMACHE



Responsable
Agence Concessions
04 79 75 70 84
06 66 67 71 72
isabelle.hemache@enedis.fr

Brigitte WEBER



Interlocutrice
concessions Isère
04 76 20 81 90
brigitte.weber@enedis.fr

Monique MORAND



Interlocutrice concessions
Savoie et Haute-Savoie
04 50 65 37 60
monique.morand@enedis.fr

Vincente LEONE



Appui concessions
04 76 20 81 39
vincente.leone@enedis.fr

Fabrice DONNET



Chargé d'affaires
travaux fibre
04 79 89 39 38
fabrice.donnet@enedis.fr

Mustapha BOULAROUAH



Chargé d'affaires
travaux concession SEDI
04 79 96 79 15
mustapha.boularouah@enedis.fr

Delphine COLLIER



Chargé d'affaires
travaux concession SEDI
04 79 96 78 19
delphine.collier@enedis.fr

Françoise BERARDOZZI



Chargé d'affaires
travaux concession
SYANE
04 79 96 79 16
francoise.berardoZZi@enedis.fr

Patricia VALCKE



Chargé d'affaires travaux
concessions SIEA et SDES
04 79 96 79 14
patricia.valcke@enedis.fr

L'EQUIPE TERRITORIALE AU SERVICE DE VOTRE CONCESSION

Benoît KIRBA



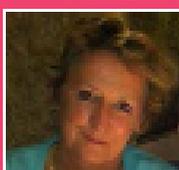
Directeur territorial

04 50 65 36 10

06 30 49 33 14

benoit.kirba@enedis.fr

Pascale RICORDEAU



Adjointe au
directeur territorial

04 50 65 39 04

06 09 38 86 16

pascale.ricordeau@enedis.fr

Patricia COLLET



Gestionnaire de
moyens internes

04 50 65 36 11

patricia.collet@enedis.fr

Félix DEBERNARDI



Expert collectivités
territoriales

04 79 75 71 20

felix.debernardi@enedis.fr

Marie-Noëlle TUNNO



Interlocutrice
priviligée

04 79 75 72 87

06 69 61 88 31

marie-noelle.tunno@enedis.fr

Yann LIMOUSIN

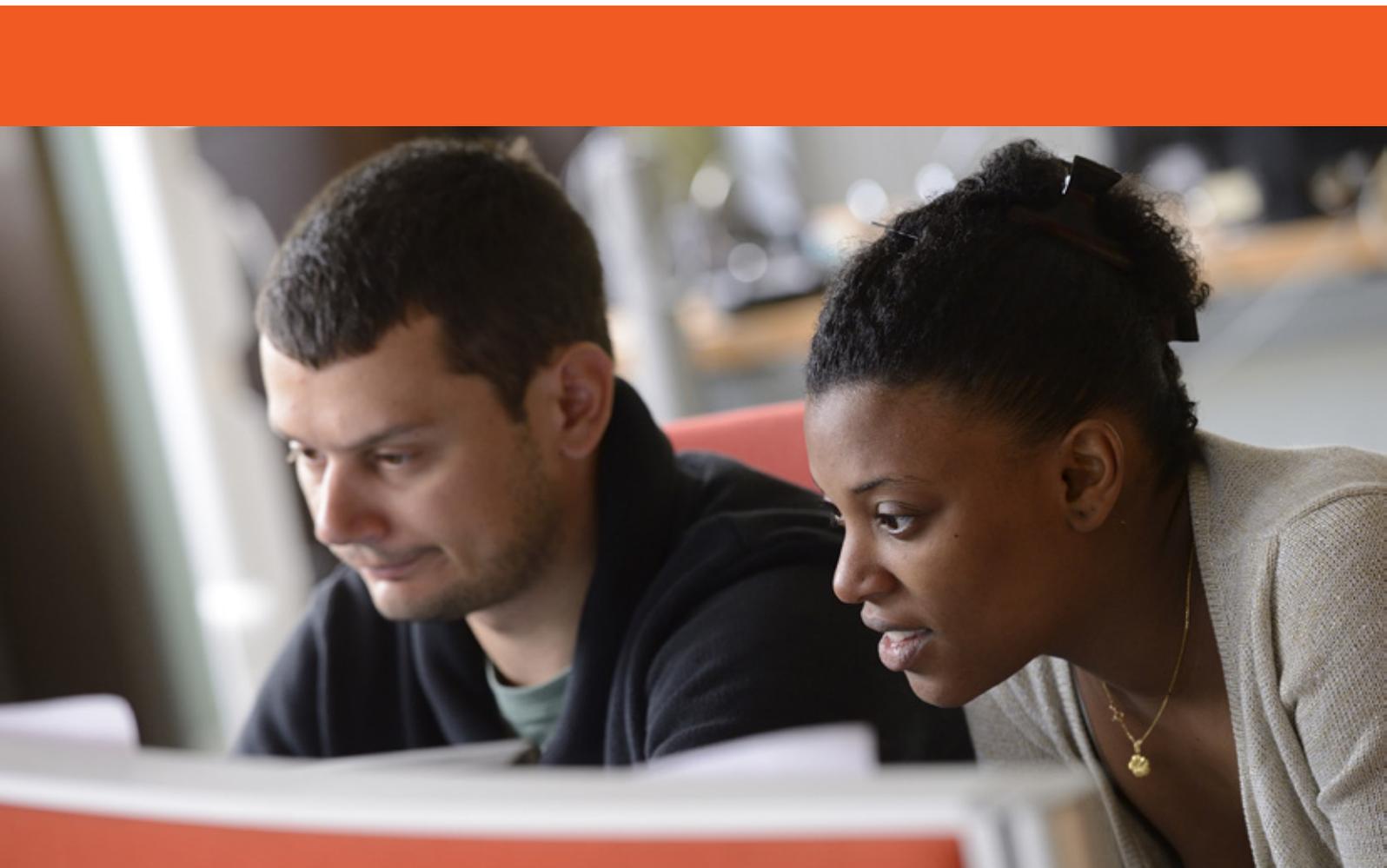


Interlocuteur
priviligé

04 79 75 71 31

06 63 61 68 26

yann.limousin@enedis.fr



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



1. Faits marquants 2017 et perspectives 2018	126
1.1. Les faits marquants 2017	126
1.2. Les perspectives et enjeux pour 2018	135
2. Les clients de la concession	140
2.1. Les tarifs réglementés de vente	140
2.2. Les caractéristiques des clients de la concession	145
3. La qualité du service rendu aux clients	148
3.1. La satisfaction des clients	148
3.2. Les conditions générales de vente	152
3.3. La relation avec les clients, humaine et numérique	154
3.4. Le conseil tarifaire et l'accompagnement des clients pour les aider à maîtriser leur consommation	160
3.5. La facturation des clients	164
3.6. Le traitement des réclamations des clients	171
4. La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF	174
4.1. L'aide au paiement des factures	174
4.2. L'accompagnement des clients démunis	177
4.3. La prévention par des actions en faveur de la maîtrise de l'énergie et de l'amélioration de l'habitat	182
4.4. Les actions locales de médiation sociale et de solidarité réalisées par EDF	185
5. Les éléments financiers de la concession	188
5.1. Le chiffre d'affaires	188
5.2. Les coûts commerciaux	189

1. Faits marquants 2017 et perspectives 2018

1.1. Les faits marquants 2017



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

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

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

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

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

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



LES FEMMES À L'HONNEUR LORS DE LA JOURNÉE DES FEMMES ÉLUES

Sylvie Fayolle, Vice-présidente à l'énergie de la Métropole de Saint-Etienne est intervenue aux côtés de Jean-Pierre Frémont, Directeur d'EDF Collectivités lors de la Journée des Femmes Élues d'Auvergne-Rhône-Alpes qui s'est déroulée à Lyon le vendredi 23 juin.



DÉLIBÉRATION N° 2017-166
6 juillet 2017

L'ÉVOLUTION DES TARIFS EN 2017

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

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

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



EDF PRIMÉE POUR LA QUALITÉ DE SA RELATION CLIENT

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

EDF a remporté, pour la seconde année consécutive, le premier prix du Podium de la Relation Client, dans la catégorie « Entreprises de service ». Pour BearingPoint : « *EDF gagne le premier prix Entreprise de service pour la deuxième année consécutive. (...) l'entreprise continue de marquer des points en améliorant ses qualités de réponse aux demandes des clients et ses capacités digitales.* »

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



Téléchargez l'appli EDF & MOI



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

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

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

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

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



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

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

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

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

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



La Semaine de la Relation Client en Auvergne-Rhône-Alpes

Pendant la semaine de la Relation client, EDF Commerce Auvergne-Rhône-Alpes a ouvert les portes de ses centres de relation clients aux élus, entreprises et clients résidentiels.



EDF À L'ÉCOUTE DES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS

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

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



EDF Commerce Auvergne-Rhône-Alpes reçoit les Associations de Consommateurs

Le 29 mai, le service consommateurs d'EDF Commerce Auvergne-Rhône-Alpes avait invité des représentants d'associations de consommateurs pour une journée d'échanges au siège à Lyon.

Parmi les sujets abordés : le déploiement des compteurs Linky, le chèque énergie, l'évolution de la relation clients avec le digital, les évolutions et les actualités pour les clients au tarif réglementé de vente. Ils ont participé ensemble au « T'chat Conso » national.



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

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

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

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

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

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

SMART ELECTRIC LYON : UN BILAN POSITIF

Lancé en 2012, le démonstrateur Smart Electric Lyon a célébré le 30 juin son bilan. Ce projet porté par le Programme d'Investissement d'Avenir de l'ADEME était coordonné par EDF. Il a rassemblé durant 5 ans un large consortium d'industriels et de laboratoires de recherche. Ce projet était soutenu par la Ville de Lyon, la Métropole de Lyon, l'Agence Locale de l'Energie de Lyon et le SIGERLy.



De g. à d. : Christian Missirian, Directeur EDF Commerce Auvergne-Rhône-Alpes, Henri Lafontaine, Directeur Exécutif Groupe EDF et Bruno Lechevin, Président de l'ADEME.

L'objectif était d'élaborer, aux côtés des citoyens, des entreprises et de la Métropole de Lyon, des outils et services qui permettent à chacun de devenir acteur de sa consommation d'énergie au quotidien. Ces expérimentations ont permis notamment d'alimenter les réflexions autour de la solution digitale e.quilibre sur edf.fr.

Espace d'innovations et d'expérimentations collaboratives, Smart Electric Lyon a su positionner les utilisateurs au centre de sa démarche : un choix couronné de succès !

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



LES RENCONTRES ECONOMIES D'ÉNERGIE

En 2017, EDF Commerce a organisé sur Aurillac, Vichy, Lyon et Chambéry, les Rencontres Economies d'Énergie destinées aux clients résidentiels.

Objectifs de ces rencontres : accueillir, accompagner et apporter des solutions sur la maîtrise de ses consommations de manière personnalisée et collective.

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

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

Intérieur de 'Mon Appart Eco-Malin'



78^e Congrès de l'USH

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

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

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



Congrès annuel de l'UNCCAS

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

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

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

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

UN TALENT HAUT EN COULEURS RÉCOMPENSÉ

Yves Sagnard, non voyant depuis l'âge de 30 ans, est Conseiller clientèle au sein des centres de relation client d'EDF en Auvergne-Rhône-Alpes. Il transcrit les factures EDF en braille pour les clients qui en ont fait la demande. Il a développé des compétences particulières telles que le sens de l'écoute.

Il met à disposition ce talent auprès des autres Conseillers clientèle afin de les faire monter en compétence en les sensibilisant sur l'impact du timbre de la voix, du débit de parole, des mots utilisés, du ressenti client... dans une communication avec beaucoup de bienveillance.

Il est à l'origine du film « **Ecoutez voir** » dont il est l'acteur principal. Ce film a reçu le prix Dauphin d'argent lors de la 7ème édition des Cannes Corporate Media & TV Awards. Il avait déjà été récompensé lors du 7ème festival «Regards Croisés» de Nîmes. Un film beau et poétique, dont le message d'espoir est porté par la voix profonde de Jean-Pierre Mocky.



Yves Sagnard et Céline Marcher, Directrice des Centres de Relations Clients Particuliers Auvergne-Rhône-Alpes

Pour voir ce film : www.youtube.com/watch?v=07AbVWZl8Oo



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

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

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

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



Partenariats avec le Secours Catholique et le Secours Populaire Français

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

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

Partenariat avec la Fondation Abbé Pierre

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



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

ACTIONS D'EDF POUR LA LUTTE CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE

Le FAPE d'EDF soutient l'insertion

Martin Leÿs, Président du « Fonds agir pour l'emploi » (FAPE), a remis le 8 février à Lyon, trois chèques de 12 500 euros à des associations d'insertion de personnes en difficulté.



Financé par les dons des salariés et retraités d'EDF, le FAPE a soutenu 286 projets en 2017 et accordé depuis 1995, 23 millions d'euros d'aide permettant ainsi la création de 20 000 emplois en France.

EDF avec La Motte-Servolex pour lutter contre la précarité énergétique

Valérie Beitone, Correspondante d'EDF Solidarité, a formé en avril les bénévoles de l'association Solidarité Alimentaire Montteraine. L'objectif était de leur présenter les actions d'EDF dans le domaine de la solidarité et les tarifs sociaux de l'énergie, mais aussi de les sensibiliser aux éco-gestes et aux économies d'énergie.



Au mois de juin, EDF était aussi présent à la Motte-Servolex pour le salon sur la Maîtrise de l'Énergie .



LE CRAC : DÉSORMAIS AUSSI EN VERSION NUMÉRIQUE

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

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

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

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

Pour obtenir un code d'accès personnalisé, la demande doit être adressée au référent Concession d'EDF.

1.2. Les perspectives et enjeux pour 2018

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

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

Un programme relationnel personnalisé :

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

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

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



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

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

LA GÉNÉRALISATION DU CHÈQUE ÉNERGIE



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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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



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

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

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

Ce qui est désormais prescrit :

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



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

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

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

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

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

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

Pour aller plus loin : www.cnil.fr



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

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

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

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

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



2. Les clients de la concession

2.1. Les tarifs réglementés de vente

LA DÉFINITION DES TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE (TRV)

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

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

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

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

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

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

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

Les catégories et options tarifaires

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

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

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

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

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

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

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

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

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

LES MOUVEMENTS TARIFAIRES DE 2017

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

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

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

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

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

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

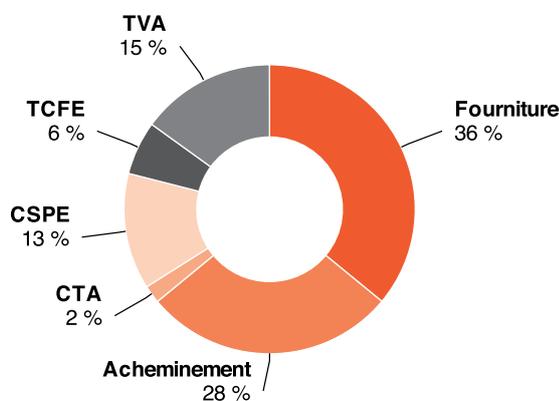
COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE

Plusieurs taxes et contributions sont appliquées à la facturation :

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

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

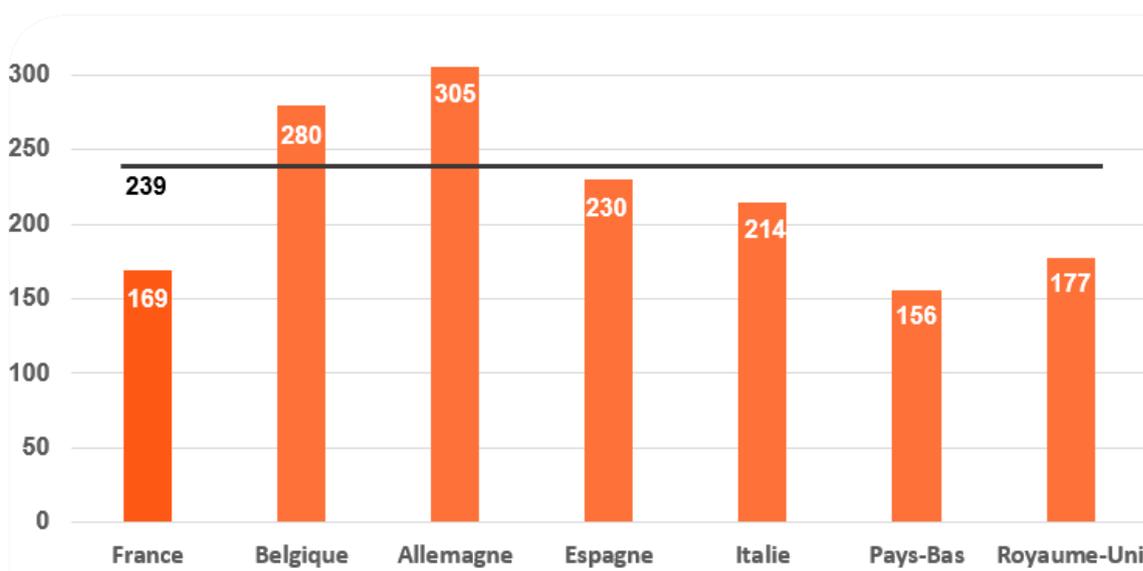
FACTURE MOYENNE TTC AU TARIF BLEU RÉSIDENTIEL



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

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

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



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

À noter :

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

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

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

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



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

2.2. Les caractéristiques des clients de la concession

Le concessionnaire présente ci-après les principales caractéristiques de la fourniture d'électricité sur la concession en 2017.

La concession regroupe des sites de puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA (pour mémoire, les sites de puissance supérieure à 36 kVA ne peuvent plus bénéficier de tarifs réglementés).

La très grande majorité des sites en concession sont au Tarif Bleu. Quelques sites de puissance inférieure ou égale à 36 kVA peuvent subsister au Tarif Jaune ou Vert (cf. 2.1).

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

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

Clients au Tarif Bleu (résidentiels et non résidentiels)

TARIF BLEU (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients*	273 767	269 143	-1,7%
Énergie facturée (en kWh)	1 373 788 095	1 346 881 181	-2,0%
Recettes (en €)	142 489 083	141 191 056	-0,9%

* Nombre de clients = nombre de sites.

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

TARIF BLEU Nombre de clients par option (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Base	157 487	155 801	-1,1%
HP-HC	101 004	98 439	-2,5%
EJP TEMPO	10 884	10 544	-3,1%
Éclairage public	4 392	4 359	-0,8%
Total	273 767	269 143	-1,7%

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

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

	2016	2017	Variation (en %)
Base	495 393 635	485 368 074	-2,0%
HP-HC	748 745 224	739 131 871	-1,3%
EJP TEMPO	93 791 655	89 521 540	-4,6%
Éclairage public	35 857 581	32 859 696	-8,4%
Total	1 373 788 095	1 346 881 181	-2,0%

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 2017)

	Base	HP-HC	EJP TEMPO	Total	Variation vs. 2016
3 kVA	10 617	-	-	10 617	-4,7%
6 kVA	86 649	40 009	-	126 658	-1,8%
9 kVA	23 987	28 975	677	53 639	-0,6%
12 kVA et plus	9 681	23 346	8 771	41 798	-0,7%
Total	130 934	92 330	9 448	232 712	-1,5%

TARIF BLEU NON RÉSIDENTIEL Nombre de clients (CONCESSION 2017)

	Base	HP-HC	EJP TEMPO	Total	Variation vs. 2016
3 kVA	4 819	3	0	4 822	-4,5%
6 kVA	9 012	1 636	0	10 648	14,0%
9 kVA	3 364	1 076	102	4 542	-11,2%
12 kVA et plus	7 672	3 394	994	12 060	-11,7%
Total *	24 867	6 109	1 096	32 072	-3,3%

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

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

FLUX DE CLIENTS TARIF BLEU RÉSIDENTIEL (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients ayant souscrit un contrat	23 978	21 763	-9,2%
<i>Dont nombre de souscriptions sans interruption de fourniture</i>	14 941	13 822	-7,5%
Nombre de clients ayant résilié leur contrat	25 935	28 817	11,1%

Comme mentionné plus haut, la concession peut encore compter des sites avec des puissances inférieures ou égales à 36 kVA bénéficiant d'un Tarif Jaune ou Vert. Nous en rendons compte dans les deux tableaux ci-après.

Clients au Tarif Jaune

TARIF JAUNE (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients	52	43	-17,3%
Énergie facturée (en kWh)	2 637 050	2 178 736	-17,4%
Recettes (en €)	223 892	153 943	-31,2%

Clients au Tarif Vert

TARIF VERT (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients	66	48	-27,3%
Énergie facturée (en kWh)	1 632 753	3 270 742	100,3%
Recettes (en €)	228 893	149 786	-34,6%

3. La qualité du service rendu aux clients



LES 9 ENGAGEMENTS EDF & MOI POUR LES CLIENTS PARTICULIERS

EDF a pris 9 engagements clients « EDF & MOI » dédiés à la relation avec ses clients et propose ainsi des réponses simples et claires aux attentes de ses clients Particuliers.

Ces engagements s'inscrivent dans une démarche d'amélioration constante du service proposé par EDF à ses clients, pour une relation personnalisée et une meilleure maîtrise des consommations.

En les affichant en toute transparence, EDF offre à ses clients la possibilité d'évaluer la qualité de la relation sur des promesses concrètes.



Pour aller plus loin, sur [edf.fr](https://particulier.edf.fr)

<https://particulier.edf.fr/fr/accueil/offres/choisir-edf/engagements.html>

3.1. La satisfaction des clients

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

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

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

LES CLIENTS RÉSIDENTIELS (PARTICULIERS)

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

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

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

SATISFACTION DES CLIENTS RÉSIDENTIELS (PARTICULIERS)*

	2016	2017
National	90%	89%

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

Sur le marché des clients « Particuliers », la satisfaction globale s'est maintenue à un haut niveau en 2017. Les performances sont excellentes sur tous les canaux et pour toutes les situations clients.

En 2017, sur le marché des clients « Particuliers », près de 9 clients sur 10 se sont déclarés satisfaits du traitement de leur demande. La satisfaction se maintient à un haut niveau si l'on se réfère également aux 56% des clients « Particuliers » qui se sont déclarés « très satisfaits » en 2017.

Les efforts pour mieux répondre aux clients, et ainsi améliorer leur satisfaction, sont nombreux sur l'ensemble des canaux. De nouveaux outils de traitement de la demande client ont ainsi été mis en place et proposés aux clients : qu'ils soient digitaux (nouveau parcours digital de souscription), entièrement automatisés (bots) ou relevant du « web humanisé » (tchat, web-call back).

LES CLIENTS NON RÉSIDENTIELS

Le concessionnaire présente depuis l'exercice 2016 l'indicateur ci-après afin de mieux rendre compte de la satisfaction des clients non résidentiels en concession qui correspondent aux sites de puissance inférieure ou égale à 36kVA.

SATISFACTION DES CLIENTS NON RÉSIDENTIELS

	2016	2017
National	83%	91%

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

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

LES CLIENTS « COLLECTIVITÉS TERRITORIALES »

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

En 2017, 800 clients « Collectivités territoriales » ont été retenus dans les panels d'enquêtes. Les personnes interrogées lors de ces enquêtes sont principalement des décideurs en matière d'énergie. Une répartition homogène des clients enquêtés a été respectée pour chacune des typologies : communes et intercommunalités, conseils régionaux et départementaux.

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

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

SATISFACTION DES CLIENTS « COLLECTIVITÉS TERRITORIALES »		
	2016	2017
National	86%	92%

En 2017, la satisfaction des clients « Collectivités territoriales » vis-à-vis de la relation commerciale avec EDF Collectivités se maintient à un niveau élevé avec 92% de clients « Satisfaits », en hausse par rapport à 2016.

Les clients « Collectivités territoriales » apprécient particulièrement la qualité des contacts avec EDF Collectivités suite à une demande déposée auprès du Service Clients (avec un niveau de satisfaction élevé, à 91%). De plus, 34% d'entre eux estiment qu'EDF Collectivités est un fournisseur de qualité supérieure par rapport aux autres fournisseurs (internet, eau, télécom...).

Les clients « Collectivités territoriales » expriment également une forte satisfaction vis-à-vis des facilités offertes par la diversité des canaux de contact, dont l'espace Client personnalisé (taux de satisfaction de 89%).

LES CLIENTS « ENTREPRISES »

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

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

L'indicateur de satisfaction est calculé sur la base du pourcentage des clients « Entreprises et Professionnels » qui donnent globalement une note supérieure ou égale à 6 sur 10 à EDF.

Les sujets de l'enquête concernent notamment les contacts avec EDF lors des douze derniers mois, le suivi du client, les informations et les conseils, la facturation, les réclamations et la satisfaction globale.

SATISFACTION DES CLIENTS « ENTREPRISES »

	2016	2017
National	82%	91%

En 2017, la satisfaction globale des entreprises vis-à-vis d'EDF Entreprises a très fortement progressé.

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

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

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

3.2. Les conditions générales de vente

Les conditions générales de vente d'électricité (CGV) pour les clients au Tarif Bleu résidentiel ont évolué en décembre 2017. La modification principale a consisté à séparer dans les CGV les clauses relatives à la fourniture d'électricité par EDF des clauses relatives à son acheminement par Enedis. Cette séparation fait suite à une recommandation de la CRE.

Les autres modifications tiennent compte d'évolutions réglementaires et du déploiement des compteurs communicants ou procèdent d'un alignement sur les CGV pour les clients au Tarif Bleu non résidentiel.

PRINCIPALES MODIFICATIONS DES CGV TARIF BLEU RÉSIDENTIEL

Article 3.4 : résiliation du contrat

- Résiliation du contrat par EDF : les nouvelles CGV précisent que le contrat est résilié de plein droit en cas de résiliation du contrat conclu entre EDF et Enedis relatif à l'accès et l'utilisation du Réseau Public de Distribution (RPD).
- Dans tous les cas de résiliation : lorsque le point de livraison est équipé d'un compteur communicant, la facture de résiliation est établie sur la base des consommations télérelevées le jour de la résiliation. À défaut, les consommations font l'objet d'une estimation *pro rata temporis* réalisée par Enedis ou d'un relevé spécial.

Article 6.2 : modalités de facturation

- Lorsque le point de livraison est équipé d'un compteur communicant, les factures sont établies en fonction d'index télérelevés et transmis par Enedis.

Article 7.2 : modes de paiement

- Le télérèglement change de nom et devient le TIP en ligne.
- Le chèque énergie est ajouté dans les modes de paiement.

Article 7.5 : dispositions pour les clients en situation de précarité

- Les nouvelles CGV précisent les modalités pour bénéficier du chèque énergie. Le dispositif fait l'objet d'une information sur le site chequeenergie.gouv.fr et sur simple appel au 0 805 204 805 (appel et service gratuits).

Article 8.2 : responsabilité du client vis-à-vis d'EDF et d'Enedis

- Le client est responsable en cas de non-respect et mauvaise exécution des conditions relatives à l'accès et l'utilisation du RPD et devra indemniser tout préjudice qu'il aura causé à Enedis suivant les modalités précisées dans la synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD annexée aux CGV.

Article 9 : données à caractère personnel

- Les nouvelles CGV font référence au règlement européen du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données personnelles et à la libre circulation de ces données qui sera applicable à compter du 25 mai 2018. Elles mentionnent également la durée de conservation des données personnelles, soit pendant toute la durée du contrat et 5 ans après sa résiliation.
- Enfin, les CGV précisent les nouvelles modalités selon lesquelles le client peut exercer son droit d'opposition.

Article 12 : correspondance et informations

- Pendant la durée du contrat, EDF met à la disposition du client, un espace client personnel sécurisé sur le site edf.fr lui permettant notamment de consulter son contrat, ses factures et suivre ses consommations. Lorsque le point de livraison est équipé d'un compteur communicant, le client peut accéder à ses données de consommation sur cet espace.
- Les coordonnées du site internet où le client peut accéder à l'aide-mémoire du consommateur d'énergie ont été mises à jour : <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Consommation/faq-sur-ouverture-des-marches-electricite-et-gaz-naturel>

Conformément à la réglementation, EDF a porté ces modifications à la connaissance de l'ensemble des clients particuliers, par courrier ou email, au moins un mois avant leur entrée en vigueur.



Les CGV des clients Particuliers sont disponibles sur edf.fr :

https://particulier.edf.fr/content/dam/2-Actifs/Documents/Offres/CGV_tarif_bleu.pdf

Les CGV des clients au Tarif Bleu non résidentiel n'ont pas été modifiées en 2017. Les CGV appliquées sont celles qui sont entrées en vigueur le 1^{er} novembre 2015, et qui sont notamment consultables sur internet.

Une évolution est prévue en 2018, notamment pour séparer dans les CGV, comme vu plus haut pour le Tarif Bleu résidentiel, les clauses relatives à la fourniture d'électricité par EDF des clauses relatives à son acheminement par Enedis.



Les CGV des clients non résidentiels sont disponibles sur edf.fr :

https://www.edf.fr/sites/default/files/contrib/entreprise/cgv-tarifs-reglementes/2-CGV_Tarif_Bleu_Clients_Non_Residentiels_1ernovembre2015.pdf

3.3. La relation avec les clients, humaine et numérique

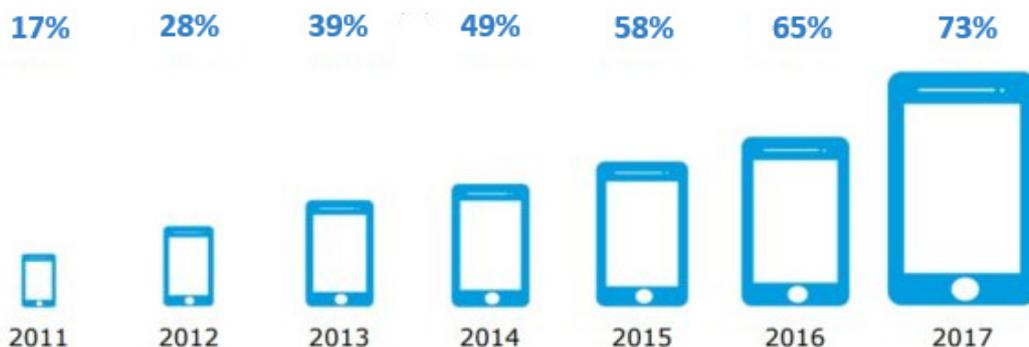
LE MODE DE VIE DES CLIENTS CHANGE, EDF S'Y ADAPTE POUR LEUR SIMPLIFIER LA VIE

L'équipement des Français en connexion à internet, en téléphones mobiles, smartphones et tablettes, ainsi que les usages d'internet se développent de façon massive. Les attentes et les comportements des clients évoluent :

- 85% des Français ont une connexion à internet à domicile ;
- 94% des Français disposent d'un téléphone mobile ;
- 73% des Français sont désormais équipés d'un smartphone (en forte hausse).

Source : Baromètre numérique 2017 établi par le CREDOC pour le Conseil général de l'économie, de l'industrie, de l'énergie et des technologies (CGE), l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (Arcep) et l'Agence du numérique.

Taux d'équipement en smartphone (baromètre numérique 2017)



Pour répondre à cette tendance sociétale, EDF propose aujourd'hui un dispositif de contact multicanal basé sur la proximité, la simplicité et la modernité, permettant ainsi à ses clients de joindre EDF à tout moment, par internet ou en utilisant leur téléphone mobile. Les différents canaux sont conçus pour offrir des parcours client permettant d'évoluer d'un canal à l'autre avec la plus grande fluidité.

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

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

Les clients sont accueillis au téléphone, du lundi au samedi de 8h à 20h.

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

UNE RELATION DE PLUS EN PLUS NUMÉRIQUE, POUR LES CLIENTS PARTICULIERS

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

VISITES SUR LE SITE INTERNET « PARTICULIERS » D'EDF (NATIONAL)

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de pages vues (sur l'année)	318 197 112	348 496 116	9,5%

EDF propose 5 outils numériques aux clients de la concession :

#1 L'espace client personnalisé :

Sur son espace Client, le client peut souscrire son contrat d'électricité, payer sa facture, modifier ses informations personnelles, suivre et comprendre ses consommations.

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

#2 L'appli EDF & MOI :

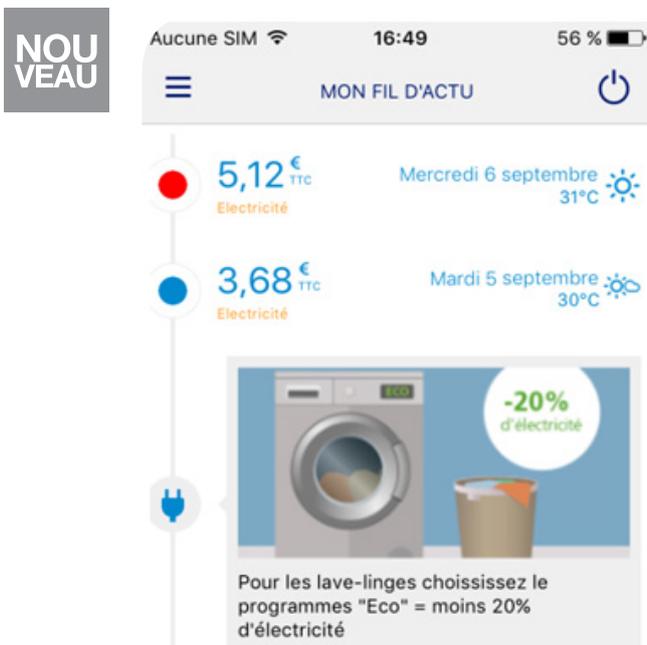
Grâce à cette application sur smartphone, les clients peuvent créer directement leur espace Client, payer leur facture, modifier leur RIB ou leurs données personnelles, transmettre leur relevé de consommation, obtenir un justificatif de domicile, émettre une réclamation. Les clients qui ont opté pour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

L'appli EDF & MOI apporte également aux clients :

- un accompagnement plus précis avec la visualisation de la météo et son impact potentiel sur la consommation d'énergie ;
- des éco-gestes simples à appliquer au quotidien pour alléger les factures d'énergie ;
- le bilan conso et la comparaison avec des foyers similaires tous les mois.

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

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



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

Les clients équipés d'un compteur Linky™ communicant et ayant donné leur consentement peuvent y suivre leur consommation au jour le jour et y trouver d'autres fonctionnalités et contenus ludiques.

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

Cette nouvelle fonctionnalité permet avant tout au client de consulter sa consommation d'énergie quotidienne en euro. Présentées sous la forme d'un fil d'actualité, les informations sont régulièrement enrichies.

#3 La solution e.quilibre :

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

#4 Le T'Chat Réclamations :

Ce T'Chat permet au client de dialoguer en direct avec un conseiller d'EDF à partir de la réclamation émise (cf. 3.6).

#5 La facture électronique :

Le client peut télécharger ses factures directement depuis son espace Client et consulter son historique sur 5 ans (cf. 3.5).

La confiance du client dans ses échanges avec son fournisseur est primordiale, en particulier dans le contexte de la circulation d'un grand nombre de données rendue possible par les compteurs communicants. EDF s'engage sur les conditions d'utilisation des données qui lui sont confiées par ses clients Particuliers.



La charte est consultable sur le site internet d'EDF :

https://particulier.edf.fr/content/dam/2-Actifs/Documents/Autres/EDF_Charte_Usage_Donn%C3%A9es_Jan%202016.pdf

ESPACES CLIENT « PARTICULIERS » SUR EDF.FR (NATIONAL)

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre d'espaces client activés au 31 décembre	11 887 112	13 440 817	13,1%

UNE RELATION DE PLUS EN PLUS DIGITALE, POUR LES CLIENTS NON RÉSIDENTIELS

Les pratiques et attentes en matière de relation client pour les entreprises et les collectivités aux tarifs réglementés de vente évoluent comme pour les clients résidentiels vers plus de numérique et de multicanal.

Sur le site edf.fr (rubriques « Entreprises » et « Collectivités »), des actions ont été mises en œuvre en 2017 pour améliorer et simplifier l'expérience des clients « Entreprises » et « Collectivités » sur le territoire de la concession, comme le développement de formulaires en ligne, des modules de sondages permettant aux internautes de faire part de leur niveau de satisfaction.

Par ailleurs, les espaces clients EDF Entreprises et EDF Collectivités ont franchi une nouvelle étape en terme de modernisation. L'ergonomie générale a été entièrement repensée et modernisée afin de garantir aux clients des parcours optimisés et simplifiés : les nouveaux parcours offrent ainsi une expérience client significativement améliorée. La conception des rubriques Factures, Sites, Contrats et Demandes a ainsi été entièrement revue pour faciliter la navigation des clients sur leur espace personnalisé.

Les principales fonctionnalités offertes par les espaces client sont :

- consulter, télécharger les factures et régler le solde pour les clients privés ;
- opter pour la facture électronique et accéder à des services facilitant la gestion de ses contrats au quotidien ;
- formuler une demande et suivre son état d'avancement ;
- modifier les coordonnées bancaires et l'adresse de facturation ;
- télécharger les bilans annuels ;
- renseigner les index de consommations afin d'être facturé au plus juste (pour les contrats de puissance inférieure ou égale à 36 kVA) ;
- retrouver facilement le numéro de téléphone de son conseiller.

Les clients disposent également de la possibilité de réaliser un tchat en ligne à partir de leur espace, à certaines heures de la journée, pour leur permettre de dialoguer en direct avec un conseiller.

EDF a lancé en 2017 une nouvelle application « EDF Entreprises Mobile »

Accessible depuis les différents Stores, la nouvelle application EDF Entreprises Mobile s'adresse aux clients professionnels et PME qui comptabilisent entre 1 et 20 sites actifs.



En amont, une phase d'expérimentation auprès de clients utilisateurs (entrepreneurs, PME...) a confirmé leur intérêt pour une appli facilitant la gestion de leurs contrats d'énergie.

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

Avec EDF Entreprises Mobile, les clients professionnels peuvent ainsi :

- consulter leur solde, le régler en ligne ;
- consulter le montant de leurs dernières factures ;
- suivre l'évolution de leurs consommations d'électricité ;
- contacter leur conseiller à partir d'un bouton « clic-to-call ».

D'un point de vue ergonomique, l'appli EDF Entreprises Mobile s'inspire de l'appli EDF & MOI qui est proposée aux clients particuliers. Une nouvelle version, enrichie de nouvelles fonctionnalités, devrait voir le jour en 2018.

Enfin, EDF continue d'informer ses clients sur les évolutions réglementaires et contractuelles, majoritairement par courriel.

UNE RELATION HUMAINE MAINTENUE ENTRE EDF ET SES CLIENTS

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

Le canal téléphonique des clients Particuliers

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

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

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

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

Par ailleurs, il est rappelé qu'un numéro gratuit (service et appel) sur le chèque énergie est à la disposition des clients, ainsi qu'un site internet dédié (*cf. Annexe*).

APPELS TÉLÉPHONIQUES DES CLIENTS « PARTICULIERS » (NATIONAL)			
	2016	2017	Variation (en %)
Nombre d'appels traités par EDF au cours de l'année	24 273 748	25 107 063	3,4%

Le canal téléphonique des clients Entreprises et Collectivités

L'accueil téléphonique des clients du marché d'affaires est organisé de façon territoriale, avec des conseillers basés dans les régions et dépendant de Directions Commerciales Régionales (DCR).

Les appels sont traités en priorité par des conseillers basés dans la région de l'appelant, et éventuellement reroutés à une autre région en cas de problème d'accessibilité, afin de limiter l'attente des clients.

Chaque client dispose d'un numéro en 0810 (prix d'un appel local) dépendant de sa région (*cf. Annexe*).

En complément des canaux privilégiés mentionnés ci-dessus, EDF est également partenaire de nombreuses structures de médiation sociale mutualisées avec d'autres opérateurs.

Pour EDF, les structures de médiation sociale revêtent une importance majeure. Elles permettent de renouer le contact avec les ménages en situation de précarité, voire d'exclusion, de trouver une solution pour le règlement de leurs factures, d'informer les clients sur les conseils en économie d'énergie et de faciliter leurs démarches administratives.

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

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

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

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

LE CONSEIL TARIFAIRE

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

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

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

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

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

EDF conseille également les clients non résidentiels lors de la souscription du contrat de fourniture, en les aidant à évaluer les besoins de leur(s) site(s), en particulier du point de vue de la puissance et de l'option tarifaire (Base ou HP-HC) à souscrire.

Pour aller plus loin :

- 10% environ des clients Particuliers déménagent chaque année ;
- plus de 39% des demandes de mobilité (résiliations et mises en service) parviennent à EDF entre juin et septembre ;
- plus de 7 millions de contacts par an en lien avec les déménagements des clients (traités sur les différents canaux de la relation client) ;
- plus de 90% des clients sont « Satisfaits » du conseil tarifaire.

Le nombre de conseils tarifaires dispensés par EDF

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

CONSEILS TARIFAIRES (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de conseils tarifaires	24 234	20 319	-16,2%

« e.quilibre », la solution numérique d'EDF pour accompagner les clients Particuliers

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

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

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

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

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

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

En 2017, la solution *e.quilibre* s'est enrichie pour les clients équipés d'un compteur Linky™ : « Le pas quotidien » offre ainsi aux clients la possibilité, s'ils le souhaitent, de retrouver leur consommation d'énergie quotidienne en euro.

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



2,5 millions, c'est le nombre d'utilisateurs de la solution d'EDF *e.quilibre* au 31 décembre 2017 (donnée nationale).



La solution e.quilibre sur edf.fr :

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

NOU
VEAU

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

LA SENSIBILISATION AUX ÉCO-GESTES

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

- sur le site particulier.edf.fr : les clients ont accès à une rubrique *Accueil > Mon contrat, ma conso > Comment faire des économies ?* Un outil de simulation « éco-gestes » est mis à la disposition des clients pour leur permettre de calculer l'économie qu'ils pourraient réaliser en mettant en œuvre des gestes simples : <https://particulier.edf.fr/fr/accueil/contrat-et-conso/economies-energie.html> ;
- la solution *e.quilibre* permet de suivre sa consommation et d'agir (cf. supra) : les clients ont accès à des éco-gestes personnalisés ;
- « Mon Fil d'Actu » sur l'application EDF & Moi (cf. 3.3) propose des éco-gestes aux clients ;
- une brochure éco-gestes : elle est remise aux clients lors de contacts physiques, par exemple à l'occasion de foires et de salons ;
- des courriels sont envoyés aux clients afin de leur expliquer, de manière pédagogique, les éco-gestes quotidiens pour leur permettre de réaliser des économies d'énergie (par exemple : « Prenez les bonnes résolutions et adoptez les bons réflexes conso ! ») ; des courriels sont aussi envoyés dans des circonstances climatiques exceptionnelles (par exemple : « Vague de froid, adoptons chacun les gestes économes en énergie »).

Exemple de message éco-gestes diffusé par EDF à ses clients.



**NOU
VEAU**

En 2017, EDF a lancé Electriscoré d'EDF, une plateforme en ligne de comparaison et d'aide à l'achat d'appareils électro-performants accessible à tous les internautes depuis le site edf.fr (rubrique « bien équiper mon logement »).

Cette plateforme (www.electriscore-edf.fr) guide les internautes qui souhaitent acheter un appareil électroménager à haute performance énergétique. Ils peuvent ainsi comparer les différents modèles

en vente chez les distributeurs partenaires de la plateforme, sur la base d'un score de performance énergétique, plus lisible encore que l'étiquette énergie. L'acheteur peut également y retrouver d'autres informations : les caractéristiques techniques, les dimensions, le prix public moyen conseillé, les avis clients... Une fois que l'utilisateur a fait son choix, il peut voir les offres de prix des différents distributeurs et basculer sur les sites marchands, afin de réaliser son achat.

La plateforme a intégré dès son lancement une large variété d'équipements : lave-linge, sèche-linge, lave-vaisselle, réfrigérateurs, congélateurs, fours, télévisions, aspirateurs, LED. D'autres équipements sont envisagés en 2018 : petit électroménager, tablettes, ordinateurs, hifi...

Pour définir le score de performance énergétique, Electriscore utilise les caractéristiques techniques des produits fournies par les fabricants pour calculer l'indice d'efficacité énergétique (IEE), selon la méthode définie par la Commission européenne. Chaque produit est ensuite classé par rapport à ceux actuellement en vente, sur une échelle de 50 à 100 (100 étant la meilleure note). Ce score évolue au fur et à mesure de l'arrivée de nouveaux produits sur le marché : ainsi, l'utilisateur dispose d'un indicateur fiable et régulièrement actualisé pour comparer les équipements entre eux.

3.5. La facturation des clients

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

LES MODALITÉS DE FACTURATION

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

Pour les clients Particuliers

Différents rythmes de facturation sont proposés aux clients. Les deux principaux sont la facturation annuelle (dans le cadre de la mensualisation) et la facturation bimestrielle.

FRÉQUENCE DE FACTURATION (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients facturés annuellement*	137 800	137 811	0,0%
Nombre de clients facturés bimestriellement	74 933	70 415	-6,0%

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

La mensualisation

La consommation annuelle est estimée avec le client à partir d'un conseil tarifaire. Elle est répartie sur 11 mois. En début de période, le client reçoit un calendrier de paiement avec les montants et les dates des prélèvements à venir. En fin de période, le distributeur vient relever le compteur du client. Ce relevé donne lieu au calcul de la facture annuelle, appelée facture de régularisation.

Outre les écarts de consommation, la facture de régularisation peut comprendre les montants d'éventuelles mensualités impayées.

Ce service permet au client de lisser son budget sur l'année, sans tenir compte des variations saisonnières de sa consommation.

Si une dérive de consommation est constatée à l'occasion de la relève à 6 mois ou consécutive à une transmission d'index, EDF met en place un dispositif d'information des clients (courrier, SMS, courriel...) visant à les informer de cette dérive, voire à leur proposer un ajustement de leur échéancier.

ÉTABLISSEMENT DES FACTURES (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre total de factures émises	703 518	730 272	3,8%
Nombre de factures établies sur la base du relevé effectué par le client	60 149	57 441	-4,5%
Nombre de factures établies sur la base d'une téléopération sur compteur Linky*	0	6 788	-

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

La facturation électronique pour les clients Particuliers

La facture électronique est une modalité sûre, gratuite et écologique, qui permet au client de consulter, télécharger et imprimer sa facture depuis son espace client, 24h/24 et 7j/7.

Ses factures sont automatiquement conservées pendant 5 ans.

Le jour de l'émission de la facture, le client reçoit un courriel de notification avec le montant à régler et la date de prélèvement. Grâce au lien, il peut consulter sa facture dans son espace client. Il peut ainsi prendre connaissance très rapidement du montant de sa facture et de son contenu au plus près de son émission et ainsi interagir avec les services d'EDF en cas d'interrogation ou de difficulté.

FACTURATION ÉLECTRONIQUE (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients bénéficiaires	47 262	55 778	18,0%

Pour les clients non résidentiels

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

FRÉQUENCE DE FACTURATION (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients facturés annuellement*	3 873	3 662	-5,4%
Nombre de clients facturés bimestriellement	23 326	22 097	-5,3%

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

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

ÉTABLISSEMENT DES FACTURES (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Nombre total de factures émises	145 706	141 225	-3,1%
Nombre de factures établies sur la base du relevé effectué par le client	1 387	1 310	-5,6%
Nombre de factures établies sur la base d'une téléopération sur compteur Linky*	0	3 293	-

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

La facturation électronique pour les clients non résidentiels

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

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

FACTURATION ÉLECTRONIQUE (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients bénéficiaires	233	169	-27,5%

**NOU
VEAU**

Évolution de la présentation des factures

Dans un souci d'amélioration, la présentation des factures Mono site et Multi sites, à destination de nos clients Entreprises et Collectivités, a évolué entre avril et novembre 2017.

Les principaux changements portés par cette évolution sont :

- un modèle de facture unique et optimisé pour les clients mono-site et les clients multi-sites ;
- une page récapitulative spécifique aux clients multi-sites afin de les aider à retrouver des informations clés en un clin d'œil (total fourniture, total acheminement, total taxes, TVA) ;
- un détail de site organisé par rubrique pour une meilleure lecture des données relatives à la facturation de chaque site.

Dématérialisation des factures

Depuis le 1^{er} janvier 2017, EDF, comme toutes les grandes entreprises, envoie des factures dématérialisées à toutes les administrations publiques (État, collectivités territoriales, hôpitaux, établissements publics...).

La facturation électronique, rendue obligatoire par l'ordonnance n°2014-697 du 26 juin 2014, permettra, à moyen terme, de dématérialiser 100 millions de factures chaque année en France. Les bénéfices attendus sont multiples : financier, organisationnel, environnemental, ainsi qu'en termes de qualité et de sécurité de la transmission des données.

LE BILAN ANNUEL DE CONSOMMATION



EDF met à la disposition des clients un bilan annuel : ce document, établi une fois par an, donne au client une vision synthétique et détaillée de ses consommations et de ses dépenses.

Plus précisément, pour les clients Particuliers, ce bilan « Ma Conso & Moi » propose, lorsque des analyses de consommation sont possibles :

- le bilan des factures ;
- le bilan des consommations ;
- l'analyse des consommations (évolution par rapport à l'année précédente) ;
- des conseils pour économiser l'énergie (éco-gestes).

Nota : EDF adresse un bilan dit « simplifié », limité à l'obligation réglementaire, aux clients pour lesquels l'analyse des consommations ne s'avère pas possible (ex. : pas d'antériorité).

Pour les clients non résidentiels, le bilan synthétise puis détaille, par site desservi du client, les consommations et les montants facturés sur l'année antérieure ; le bilan est téléchargeable et archivé sur l'espace Client.

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

LES DIFFICULTÉS DE PAIEMENT DES CLIENTS PARTICULIERS

Les difficultés de paiement rencontrées par les clients Particuliers font l'objet d'une attention renforcée du concessionnaire qui s'efforce d'aider les clients dans ces moments difficiles.

L'Accompagnement Énergie sur la concession

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

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

- vérifie que le client bénéficie du tarif qui correspond à son mode de consommation et que la facture a bien été établie sur la base d'un index réel ;
- donne au client des conseils en matière d'économies d'énergie ;
- engage avec le client un échange sur les conditions de règlement pouvant passer par l'attribution d'un délai de paiement et la proposition d'un mode de paiement plus adapté à sa situation ;
- informe le client sur les tarifs sociaux et à partir de 2018 sur le chèque énergie, le cas échéant ;
- oriente le client, si nécessaire, vers les services sociaux.

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

ACCOMPAGNEMENT ÉNERGIE (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients bénéficiaires	5 332	7 220	35,4%

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

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

« Lorsqu'un consommateur d'électricité, de gaz, de chaleur ou d'eau n'a pas acquitté sa facture dans un délai de 14 jours après sa date d'émission ou à la date limite de paiement, lorsque cette date est postérieure, son fournisseur l'informe par un premier courrier qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de 15 jours [délai porté à 30 jours pour les clients aidés tels que visés à l'art. 2 du décret] sa fourniture pourra être réduite ou interrompue pour l'électricité, ou interrompue pour le gaz, la chaleur ou l'eau, sous réserve des dispositions du troisième alinéa de l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles. » (Art. 1^{er})

RELANCE DES CLIENTS PARTICULIERS (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de lettres uniques de relance envoyées	68 871	64 997	-5,6%

Les clients de la concession en situation de réduction de puissance

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

Deux cas de réduction de puissance peuvent se produire :

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

RÉDUCTIONS DE PUISSANCE (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients en situation de réduction de puissance à fin d'année	763	499	-34,6%
Nombre de réductions de puissance effectuées pendant la période hivernale	821	573	-30,2%

Les coupures pour impayés

Le tableau ci-après rend compte des demandes de coupures adressées par EDF au gestionnaire du réseau de distribution et des coupures effectives.

COUPURES POUR IMPAYÉS (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de coupures demandées par le fournisseur au gestionnaire de réseau	5 050	4 093	-19,0%
Nombre de coupures effectives réalisées par le gestionnaire de réseau	1 261	993	-21,3%
Taux de coupures effectives par rapport à celles demandées (%)	25,0%	24,3%	-2,8%

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

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

RÉALIMENTATIONS AU TITRE DE LA PÉRIODE HIVERNALE (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients en situation de coupure effective réalimentés	277	180	-35,0%

Nota : Pour mémoire, l'indicateur ci-dessus a été ajusté à partir du CRAC 2016 afin de correspondre à l'ensemble des réalimentations réalisées sur la période concernée.

Enfin, EDF rend compte ci-après des résiliations de contrat à l'initiative du fournisseur consécutives à une coupure.

RÉSILIATIONS DE CONTRAT À L'INITIATIVE DU FOURNISSEUR SUITE À COUPURE (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de résiliations	543	491	-9,6%

3.6. Le traitement des réclamations des clients

L'ATTENTION PORTÉE AUX RÉCLAMATIONS DES CLIENTS

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

Les réclamations écrites traitées par EDF peuvent être réparties comme suit :

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

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

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

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

- du service Consommateurs dans un premier temps ;
- du médiateur EDF si aucun accord n'a pu être trouvé.

Le recours au médiateur national de l'énergie (MNE) est également une possibilité offerte aux clients.

Ainsi, sur l'année, 443 000 réclamations écrites (dont 195 000 par courrier et 248 000 par internet) ont été reçues en première instance, et 30 000 réclamations écrites reçues en deuxième instance par le service Consommateurs (chiffres nationaux d'EDF).

Le traitement des réclamations intervient dans un contexte où les consommateurs restent très exigeants et très bien informés sur les canaux d'accès à leurs différents fournisseurs de service.

L'année 2017 est marquée par une augmentation du volume des réclamations au niveau national, qui s'explique, d'une part, par le fort développement des canaux numériques proposés par le concessionnaire, et d'autre part, par la régularisation tarifaire qu'EDF a dû mettre en œuvre en 2017 (*cf. 2.1 supra*). Cette régularisation tarifaire conduit à solliciter les clients au titre d'une période antérieure, de deux à trois ans (2014-2015) : cela suscite naturellement beaucoup de réclamations.

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

LES RÉCLAMATIONS ÉCRITES DES CLIENTS PARTICULIERS

EDF communique depuis le précédent exercice les réclamations qui lui parviennent *via* internet, en complément des réclamations reçues par courrier.

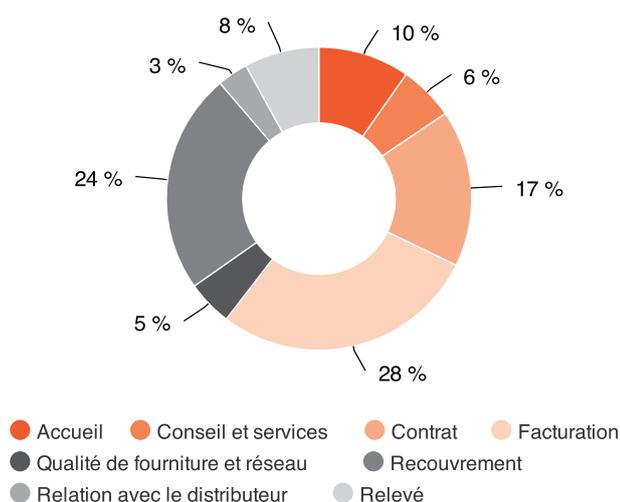
RÉCLAMATIONS ÉCRITES (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Courrier	1 206	1 154	-4,3%
Internet	938	1 664	77,4%

Le concessionnaire rend compte du taux de réponse aux réclamations écrites sous 30 jours.

RÉPONSE AUX RÉCLAMATIONS ÉCRITES (%)			
	2016	2017	Variation (en %)
Taux de réponse sous 30 jours	94,0%	94,9%	0,9%

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

RÉPARTITION PAR MOTIF DES RÉCLAMATIONS ÉCRITES POUR L'ANNÉE 2017



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

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



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

- augmentation du nombre des conseillers dédiés au traitement des réclamations pour les clients qui ont fait le choix de « réclamations » sur le service vocal interactif (plus de 20 % de l'ensemble) ;
- poursuite et remise en forme des formations à destination des conseillers spécialisés sur le traitement des dossiers de réclamations, au téléphone et en différé ;
- maintien d'un pilotage serré, dans le cadre de la politique d'engagements, des délais de réponse annoncés aux clients lors d'un traitement différé et de la tenue des délais de traitement ;
- simplification pour le client du parcours « réclamations » sur le site internet d'EDF (clients Particuliers) et l'appli mobile ;
- mise en place d'un outil de reconnaissance des sujets pour les mails libres adressés à : serviceclient@edf.fr ;
- consolidation des expérimentations sur le suivi et le traitement des réclamations sur les réseaux sociaux.

Pour aller plus loin, au niveau national, en 2017 :

42% des clients sont « Très satisfaits » du traitement de leur réclamation. (Source : Baromètre Satisfaction Clients Particuliers)

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

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

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

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

Cet engagement se traduit pour EDF, non seulement par la garantie d'une mise en œuvre proactive et rigoureuse de tous les dispositifs réglementaires – avec les tarifs sociaux jusqu'à fin 2017 et le chèque énergie à partir de 2018, une protection hivernale de tous les clients Particuliers, une information des mairies par courrier ou mail sur les clients d'EDF en difficulté – mais aussi par un engagement volontariste sur les territoires.

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

1. **L'aide au paiement**, qui intègre la mise en œuvre des tarifs sociaux de l'énergie jusqu'à fin 2017 – et la prise en compte du chèque énergie à partir de 2018 – ainsi que le cofinancement par EDF de l'aide apportée par les collectivités territoriales, au travers des Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) pour le paiement des factures d'énergie des ménages précaires ;
2. **L'accompagnement**, au travers duquel EDF mobilise ses collaborateurs afin qu'ils apportent des solutions adaptées aux clients en difficulté (qu'ils soient pris en charge ou non par les acteurs sociaux). Des partenariats sont noués en ce sens avec les travailleurs sociaux des collectivités territoriales, les structures de médiation sociale et le monde associatif ;
3. **La prévention**, qui couvre les champs de la lutte contre la précarité énergétique autour de l'aide à la rénovation thermique et de la pédagogie sur les bonnes pratiques de maîtrise de l'énergie pour les populations fragiles, en faisant le choix de partenariats forts avec des acteurs engagés.

4.1. L'aide au paiement des factures

EDF a mis en œuvre activement le Tarif de Première Nécessité (TPN) de l'électricité depuis sa création en 2005 jusqu'à sa suppression, fin 2017. Le TPN, ainsi que le TSS (Tarif Spécial de Solidarité pour le gaz), sont remplacés à compter de 2018 par le chèque énergie (*cf. infra*) qu'EDF mettra en œuvre avec la même rigueur.

Au niveau national, EDF est le premier contributeur des Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) après les collectivités locales. EDF conforte ainsi son engagement de solidarité auprès des clients en difficulté de paiement. Le montant de la contribution aux FSL, décidé par EDF, est éligible à une compensation *via* la contribution au service public de l'électricité (CSPE) dans la limite de 20 % des charges de mise en œuvre du TPN (*cf. Perspectives 2018 supra*).

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

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

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

Pour aller plus loin, l'aide au paiement en 2017 (chiffres nationaux) :

- 150000 foyers environ ont bénéficié d'une aide au titre du FSL ;
- 70000 foyers environ ont reçu une aide hors FSL ;
- 2 millions de foyers bénéficiaires du Tarif de Première Nécessité.

LE TARIF DE PREMIÈRE NÉCESSITÉ (TPN)

EDF rend compte, ci-après, des clients de la concession bénéficiaires du TPN pour la dernière année.

TPN – SITUATION AU 31 DÉCEMBRE (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients bénéficiaires	11 636	10 338	-11,2%

TPN – MOUVEMENTS SUR L'ANNÉE (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients entrés dans le TPN	3 105	2 597	-16,4%
Nombre de clients ayant quitté le TPN	3 569	3 865	8,3%

L'EXPÉRIMENTATION DU CHÈQUE ÉNERGIE

EDF a participé à l'expérimentation du chèque énergie décidée par les pouvoirs publics en 2015. Concernée comme tous les fournisseurs, EDF a mis en œuvre cette expérimentation en 2016 et 2017 auprès de ses clients éligibles au chèque énergie, dans les quatre départements retenus par le décret n°2016-555 du 6 mai 2016 relatif au chèque énergie : l'Ardèche, l'Aveyron, les Côtes-d'Armor et le Pas-de-Calais.

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

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

Comme le prévoyait la loi, l'expérimentation s'est conclue par un rapport d'évaluation remis par le Gouvernement au Parlement à l'automne 2017.

Le chèque énergie est généralisé à l'ensemble des départements à partir de 2018 (cf. *Perspectives 2018 supra*). Au dernier trimestre de 2017, un courrier d'information a été adressé par l'État à tous les bénéficiaires du TPN et du TSS (quel que soit leur fournisseur) pour les informer de la fin de leurs droits au 31 décembre 2017.

LES FONDS DE SOLIDARITÉ POUR LE LOGEMENT (FSL)

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

Les aides du FSL peuvent notamment aider à financer :

- les dépenses liées à l'entrée dans un logement (dépôt de garantie, premier loyer, assurance du logement, frais de déménagement) ;
- les dettes de loyers charges comprises, les factures d'énergies (électricité, gaz), d'eau et de téléphone.

Les FSL sont généralement gérés par les départements. En application de la loi NOTRe du 7 août 2015, la compétence peut être exercée par les métropoles, par transfert ou par délégation du département.

Les départements définissent les modalités d'attribution des aides et les attribuent. Chaque FSL dispose de son propre règlement intérieur et de ses propres critères d'attribution. L'attribution d'une aide du FSL n'est pas de droit.

Nota : EDF n'est pas décisionnaire pour l'attribution des aides.

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

En 2017, la participation d'EDF au financement du FSL pour le département de la Savoie est de 97 014 euros, soit 95 000 euros en aides curatives et 2 014 euros en aides préventives.

PARTICIPATION EDF AU FSL (en €)			
	2016	2017	Variation (en %)
Département	95 000	97 014	2,1%

4.2. L'accompagnement des clients démunis

EDF AU SERVICE DU CLIENT DÉMUNI

Plus une situation difficile est identifiée tôt, plus il est possible de trouver des solutions. Le réseau des conseillers clients d'EDF constitue le premier niveau d'identification des foyers en difficulté.

En contact permanent avec les clients, les conseillers sont notamment formés à la prise en charge des difficultés de paiement des factures d'électricité, et orientent les clients, si besoin, vers les services sociaux.

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

La protection renforcée des clients en situation de précarité

La réglementation en vigueur interdit les suspensions de la fourniture pendant la trêve hivernale et prescrit le maintien de l'énergie à la puissance souscrite pour les clients bénéficiaires des tarifs sociaux de l'énergie et, à partir de 2018, du chèque énergie (pour autant qu'EDF ait connaissance de ses bénéficiaires) ou d'une aide du FSL dans les 12 derniers mois en situation d'impayés.

EDF va au-delà des obligations réglementaires en organisant des campagnes d'information auprès des clients protégés afin que ces derniers puissent être rétablis avant le 1^{er} novembre.

Au-delà des seuls clients visés ci-dessus, EDF a pris l'initiative d'élargir cette disposition aux clients ayant bénéficié d'une aide d'un organisme autre que le FSL (CCAS, CAF...) qui ont été portés à sa connaissance.

EDF ACCOMPAGNE LES SERVICES SOCIAUX

Des conseillers et correspondants Solidarité en réseau

Les correspondants Solidarité portent la politique Solidarité d'EDF auprès des acteurs sociaux. Ils sont répartis sur tout le territoire et ont chacun en charge trois ou quatre départements.

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

Avec leurs partenaires de l'action sociale, les conseillers et correspondants Solidarité d'EDF examinent la situation des personnes en difficulté et identifient l'accompagnement et les aides dont elles pourraient bénéficier afin de résorber, à moyen terme, leurs difficultés de paiement.

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

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

Un outil numérique proposé par EDF : le Portail d'Accès aux Services Solidarité (PASS) d'EDF fait peau neuve en 2017

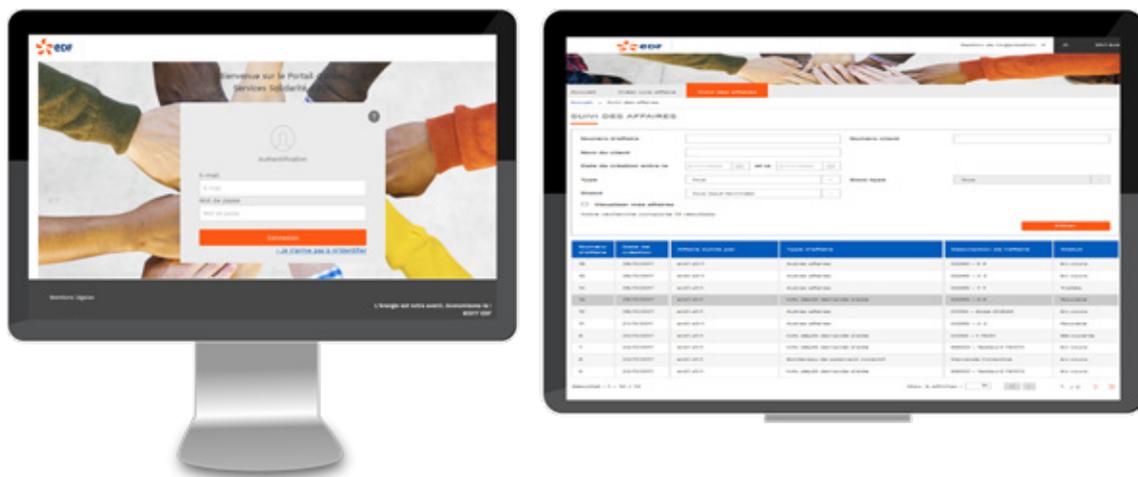
EDF a fait évoluer ce canal numérique d'échanges entre les personnels des organismes sociaux et les équipes Solidarité d'EDF afin de mieux prendre en compte les attentes des utilisateurs.

Ainsi, le nouveau PASS, mis en ligne en décembre 2017, offre de nouvelles fonctionnalités, une ergonomie plus dynamique avec un graphisme amélioré, un traitement facilité et un accès plus sécurisé.

Ce canal numérique permet :

- d'informer EDF, à tout moment et en toute autonomie, des demandes d'aide déposées pour les clients en situation de précarité, et de suivre le traitement de ces clients par EDF ;
- de communiquer en ligne avec les conseillers Solidarité sur le traitement par EDF des clients concernés par les demandes d'aide en cours d'instruction ;
- d'être informés des actualités et des dispositifs de lutte contre la précarité énergétique.

Le nouveau PASS mis en service en décembre 2017.



EDF S'INVESTIT DANS LES PARTENARIATS

EDF est partenaire de l'Union Nationale des Centres Communaux et intercommunaux d'Action Sociale (UNCCAS), de l'Association Nationale des Cadres Communaux de l'Action Sociale (ANCCAS) et de l'Union Départementale des CCAS (UDCCAS) afin d'agir au plus près des territoires pour :

- l'amélioration du dispositif d'aide au paiement pour les clients en difficulté ;
- la mise en œuvre d'actions de formation et de sensibilisation à la maîtrise de l'énergie ;
- l'amélioration de la communication sur les tarifs sociaux de l'énergie.

EDF s'investit également aux côtés de plusieurs associations nationales : le Secours Catholique, la Croix-Rouge française, le Secours Populaire Français, l'Association nationale pour l'information sur le

logement (ANIL), le Comité national de liaison des régies de quartier (CNLRQ), la Fédération SOLIHA (issue de la fusion des Mouvements PACT et Habitat & Développement), la Fondation Abbé Pierre et son programme « Toits d'abord », Unis-Cité et son programme « Médiaterre », l'Anah et son programme « Habiter Mieux » (*cf. infra*).

EDF a également noué des partenariats avec de très nombreuses structures de médiation sociale : présentes dans les villes comme en milieu rural, elles sont adaptées aux particularités des territoires et agissent au plus près des foyers.

Au nombre des structures les plus actives figurent les points information médiation multiservices (PIMMS), lieux d'accueil ouverts à tous.

La mission des PIMMS est double :

- faciliter l'accès aux services publics et aux droits sociaux : le PIMMS œuvre à l'accessibilité des habitants aux services nécessaires à la vie courante en complétant l'offre de services de ses partenaires ;
- créer des emplois et des parcours de professionnalisation vers l'emploi durable et qualifié : les agents médiateurs des PIMMS se spécialisent dans le domaine des nouveaux services à la personne, développent leurs compétences et concrétisent un projet professionnel avec l'aide de la structure.

Résultat d'une volonté partagée entre l'État, les collectivités et les entreprises partenaires, 64 PIMMS, à fin 2017, sont présents sur le territoire national.

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

Pour mémoire, EDF a assuré, de 2012 à 2016, la présidence de l'Union nationale des PIMMS qui fédère ce réseau.

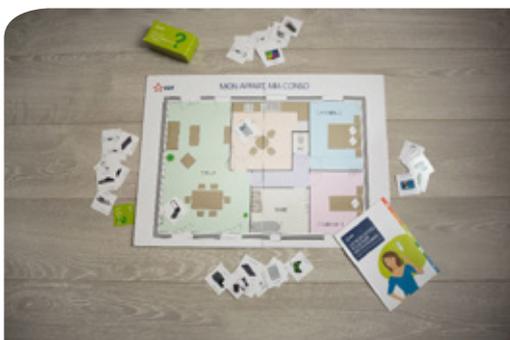
DES ACTIONS CONCRÈTES DANS LES TERRITOIRES

EDF met en œuvre des actions concrètes dans les territoires :

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

> en élaborant et en mettant à disposition des outils pédagogiques qui permettent aux clients en situation de précarité de s'approprier de nouvelles habitudes de consommation et de comprendre les possibilités d'économies d'énergie dans leur logement.

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



- le **jeu MonAppart'MaConso** : il est utilisé dans des sessions de sensibilisation à la MDE, afin d'estimer de façon ludique la consommation des équipements électriques d'un logement et de mesurer l'impact financier sur la facture avec l'utilisation d'équipements peu voraces en énergie ;



- des **habitats itinérants** tels que Mon Appart Eco-Malin (MAEM) : conçu et réalisé en partenariat avec des collectivités, des bailleurs sociaux et des associations, il s'agit d'un logement ludo-pédagogique itinérant illustrant les économies d'énergie et d'eau, la réduction et le tri des déchets, et la qualité de l'air intérieur.



- des **ateliers solidaires** : en partenariat avec la collectivité, le bailleur social, une grande surface de bricolage et des associations de proximité, ils visent à aider les habitants – en particulier ceux rencontrant des difficultés économiques et sociales – à se réapproprier leur logement en les formant à réaliser les travaux d'entretien qui leur incombent, ou tous travaux participant à l'amélioration de leur confort et de leur cadre de vie, et à leur donner les outils pour

contrôler leurs dépenses en énergie et en eau, tout en favorisant l'entraide.

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

Les objectifs poursuivis sont les suivants :

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

Pour aller plus loin : sur le territoire national, l'accompagnement proposé par EDF en 2017, c'est :

- 517 607 demandes de travailleurs sociaux traitées par EDF, dont 123 767 *via* le PASS ;
- 4 139 entités habilitées au PASS ;
- 23 952 travailleurs sociaux inscrits sur le PASS ;
- 8 203 travailleurs sociaux ayant bénéficié de sessions d'information et de sensibilisation au traitement de la précarité énergétique ;
- 232 131 personnes accueillies dans les structures de médiation sociale dont EDF est partenaire ;
- 47 851 matériels de sensibilisation éco-gestes et MDE remis aux services sociaux des conseils départementaux (sur la part « prévention » du FSL), aux CCAS et aux associations caritatives (dans le cadre de conventions de partenariat).

4.3. La prévention par des actions en faveur de la maîtrise de l'énergie et de l'amélioration de l'habitat

EDF s'appuie sur des associations telles qu'Unis-Cité afin de promouvoir la maîtrise de l'énergie dans les logements, pour consommer juste, maîtriser la facture énergétique, préserver le pouvoir d'achat et limiter l'empreinte écologique.

Dans le cadre de sa politique Solidarité, EDF complète son action au titre de l'aide au paiement par un engagement dans des actions préventives d'amélioration de l'habitat qui contribuent à diminuer durablement l'impact de la facture d'énergie sur le budget des ménages.

C'est ainsi qu'EDF est engagée dans le programme « Habiter Mieux » depuis 2011 et aux côtés de la Fondation Abbé Pierre depuis 2008.

« HABITER MIEUX » : EDF POURSUIT SON ENGAGEMENT POUR LUTTER CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE



EDF et l'Agence nationale de l'habitat (Anah) ont renouvelé le 27 juin 2017 leur partenariat pour 2018-2019.

EDF est partenaire du programme « Habiter Mieux » depuis 2011. L'implication d'EDF se traduit par des actions pour aider à la promotion de ce programme pour lequel EDF reste le premier financeur privé, avec une participation financière de 165 millions d'euros entre 2011 et 2019.

Ci-dessus : le 27 juin 2017, Henri Lafontaine, Directeur Exécutif Groupe d'EDF, et Blanche Guillemot, Directrice Générale de l'Anah, ont dressé le bilan des actions menées dans le cadre du programme « Habiter Mieux » et ont annoncé la poursuite du partenariat sur la période 2018-2019.



« Habiter mieux » répond à deux priorités d'EDF. Tout d'abord, il favorise la rénovation des bâtiments pour réduire les consommations énergétiques. Ensuite, il apporte une aide aux propriétaires occupants en situation financière fragile afin que leur facture énergétique n'aggrave pas leur situation tout en améliorant le confort dans leur logement.

Le programme « Habiter mieux » prévoit des aides pour réaliser des travaux de rénovation, qui garantissent d'atteindre un certain seuil de gain énergétique. Depuis son lancement en 2011, près de 200 000 logements ont ainsi été rénovés. Les propriétaires occupants à faibles revenus, qui en ont bénéficié, ont ainsi amélioré leur habitat et réalisé un gain énergétique moyen de plus de 40 % (les aides du programme peuvent aller, en fonction des travaux, jusqu'à 12 000 euros).

Depuis début 2017, l'Anah propose aux syndicats de copropriétaires une nouvelle aide destinée aux copropriétés. Elle peut aller jusqu'à 5 430 euros par logement. Elle est accordée en fonction de l'état du bâti, du bilan énergétique de la copropriété et de la situation financière de la copropriété. L'Anah étend son action à l'ensemble des ménages en situation financière fragile, qu'ils soient en maison individuelle ou en appartement.

En 2017, le programme « Habiter mieux » a permis de rénover 52 266 logements.



L'Anah est un établissement public placé sous la tutelle des ministères en charge de la Cohésion des Territoires, de l'Action et des Comptes publics. Sa mission est d'améliorer le parc de logements privés existants. Elle agit autour de trois engagements : la lutte contre le mal-logement, la transition énergétique et l'accompagnement des territoires.

L'agence accorde des aides financières pour travaux sous conditions à des propriétaires occupants modestes, propriétaires bailleurs et copropriétés en difficulté. Pilote du programme « Habiter mieux », l'Anah agit contre la précarité énergétique.

Pour en savoir plus : www.anah.fr/

Partenariat avec la Fondation Abbé Pierre

Le partenariat avec la Fondation Abbé Pierre s'est d'abord inscrit dans le cadre du programme « 2000 Toits - 2000 familles », centré sur la mise à disposition de logements performants destinés à des populations en difficulté et la mise en place d'un dispositif d'accompagnement des familles en difficulté puis, à partir de 2012, dans le cadre du programme « Toits d'abord ».

L'arrêté du 6 juillet 2016 a validé le programme « Toits d'abord » comme programme de réduction de la consommation énergétique des ménages en situation de précarité énergétique.

Ce programme vise à la production d'une offre locative à loyers « très sociaux » à très haute performance énergétique destinée aux ménages les plus défavorisés en situation de grande précarité énergétique.

L'objectif est de ramener la dépense contrainte pour les locataires de ces logements à un niveau acceptable et compatible avec une insertion durable.

Il vise à produire 1 200 à 1 400 logements sur la période 2016-2017, dont 1 000 à 1 200 réhabilitations.

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

La Fondation Abbé Pierre et EDF ont renouvelé leur partenariat le 17 mars 2017, avec un soutien financier d'EDF de 2 millions d'euros par an au programme « Toits d'abord ».



Créée en 1987 et reconnue d'utilité publique le 11 février 1992, la Fondation Abbé Pierre agit pour permettre à toutes personnes défavorisées d'accéder à un logement décent et à une vie digne.

« Fidèle à l'esprit de l'abbé Pierre, la Fondation Abbé Pierre poursuit son combat :

- en luttant pour que chacun puisse avoir un toit où vivre dignement ;
- en accueillant et orientant les personnes en difficulté de manière inconditionnelle ;
- en s'insurgeant contre toutes les formes d'injustice et de discrimination dans le logement ;
- en participant au débat public, rappelant sans relâche à ceux et celles qui nous gouvernent leurs responsabilités en termes législatifs, économiques et sociaux. »

Pour en savoir plus : www.fondation-abbe-pierre.fr/

4.4. Les actions locales de médiation sociale et de solidarité réalisées par EDF

Sur le département de la Savoie, la correspondante solidarité porte les engagements d'EDF en matière de solidarité auprès des acteurs sociaux qui interviennent auprès des personnes en situation de précarité énergétique. Elle les informe notamment sur le dispositif Solidarité d'EDF et les conseille sur l'accès aux aides, les tarifs sociaux de l'énergie, le chèque énergie, les bons comportements énergétiques (éco-gestes) et le programme « Habiter Mieux ». Elle anime aussi des partenariats associatifs au niveau local et assure des sessions d'information et de sensibilisation au traitement de la précarité énergétique.

Autour de Valérie Beitone, Correspondante solidarité de la Savoie, 26 conseillers solidarité d'EDF Auvergne-Rhône-Alpes travaillent en étroite collaboration avec les différents acteurs locaux de la solidarité du Conseil départemental, des Centres communaux d'action sociale de la Caisse d'allocations familiales, des travailleurs sociaux et des bénévoles du milieu associatif.

En 2017, des actions significatives ont été menées sur le département de la Savoie

Information des travailleurs sociaux sur les dispositifs solidarité :

En 2017, cinq réunions d'information sur Chambéry, La Motte Servolex, Albertville, Montmélian et Saint-Genis sur Guiers ont permis de rencontrer plus de 80 travailleurs sociaux. Au cours de ces réunions Valérie Beitone a notamment eu l'occasion d'aborder la fin des tarifs sociaux de l'énergie et la généralisation du chèque énergie. L'occasion aussi d'aborder les évolutions du portail PASS (Portail d'Accès aux Services Solidarité d'EDF) et de former les travailleurs sociaux à cet outil.

Actions menées dans le cadre de la convention signée le 26 juin 2017 entre EDF et la commune d'Albertville :

En septembre, les travailleurs sociaux du CCAS d'Albertville et de la Délégation territoriale d'Albertville ont été formés par Valérie Beitone sur la maîtrise de l'énergie. Des actions de responsabilisation des ménages vis-à-vis de leur consommation énergétique ont été réalisées : information sur les tarifs sociaux et les dispositifs d'aides, favoriser un retour à l'autonomie durable pour le règlement des factures, apprentissage des éco-gestes au quotidien.

Rencontre des bénévoles des « Restos du Cœur » pour lutter contre la précarité énergétique :

Au mois de mars, Valérie Beitone a rencontré les bénévoles des « Restos du Cœur » pour les informer sur la généralisation du chèque énergie et les sensibiliser aux éco-gestes et à la maîtrise de l'énergie. Cette réunion a permis de former plus de vingt bénévoles de cette association.

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

Les Correspondants Solidarité d'EDF en Auvergne-Rhône-Alpes

The map displays the following correspondents and their contact details:

- Allier** (yellow): Isabelle LENAT, 06 65 39 24 19
- Loire** (green): Christophe LALLEMAND, 06 66 58 41 66
- AIN** (pink): Elisabeth BARBIER, 06 25 57 60 57
- haute savoie** (orange): Cécile MASSON, Responsable régionale solidarité, 06 66 58 41 86
- isère** (orange): Valérie BEITONE, 06 80 99 04 00

Other departments shown on the map include Cantal, Haute Loire & Département, Ardèche, Rhône, Grand Lyon, Savoie, and Savoie Le Département.



5. Les éléments financiers de la concession

Le décret n°2016-496 du 21 avril 2016 prévoit la communication par le concessionnaire, dans le CRAC, d'éléments financiers liés à l'exploitation de la concession (cf. art. D.2224-37 du Code général des collectivités territoriales (CGCT) créé par le décret précité).

L'article D.2224-40 du CGCT, créé par ce même décret, prévoit qu'au titre de la mission de fourniture aux tarifs réglementés de vente, le concessionnaire doit communiquer, au regard des quantités facturées dans l'année aux clients de la concession :

- pour les produits : le chiffre d'affaires ;
- pour les charges : les coûts commerciaux, établis, pour les clients de la concession, sur la base des coûts nationaux de l'exercice considéré correspondant à ceux communiqués par le fournisseur aux tarifs réglementés de vente à la Commission de régulation de l'énergie.

Le décret précise que, pour les concessions sur le territoire métropolitain continental, les éléments financiers ci-dessus portent sur la fourniture d'électricité aux clients bénéficiant du Tarif Bleu.

5.1. Le chiffre d'affaires

LA MÉTHODE ET LES ÉLÉMENTS DE CALCUL RETENUS POUR LA DÉTERMINATION DU CHIFFRE D'AFFAIRES

Les produits communiqués en application du décret précité concernent le chiffre d'affaires correspondant aux quantités (kWh) facturées aux clients de la concession bénéficiant du Tarif Bleu.

Ces données sont enregistrées dans le système d'information d'EDF permettant d'en rendre compte à l'autorité concédante sans recourir à des clés de répartition.

Le concessionnaire distingue ci-après le chiffre d'affaires des clients au Tarif Bleu résidentiel et le chiffre d'affaires des clients au Tarif Bleu non résidentiel. Les recettes sont données hors contributions (CTA, CSPE) et hors taxes (TCFE, TVA).

LE CHIFFRE D'AFFAIRES DE LA CONCESSION

TARIF BLEU RÉSIDENTIEL (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients	236 204	232 712	-1,5%
Énergie facturée (en kWh)	1 074 803 168	1 061 846 370	-1,2%
Recettes (en €)	111 153 653	111 346 597	0,2%

TARIF BLEU NON RÉSIDENTIEL (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients	37 563	36 431	-3,0%
Énergie facturée (en kWh)	298 984 927	285 034 811	-4,7%
Recettes (en €)	31 335 429	29 844 459	-4,8%

Les perspectives d'évolution du chiffre d'affaires en 2018 dépendront du niveau des tarifs réglementés de vente, qui sont fixés par la Commission de régulation de l'énergie (CRE). L'évolution du chiffre d'affaires dépendra également des volumes consommés, qui sont influencés par :

- le nombre de clients ayant souscrit un contrat au TRV ;
- les conditions climatiques constatées ;
- les variations de consommation des clients, hors impact climatique, en raison de la conjoncture, de l'évolution des usages, des progrès d'efficacité énergétique...

5.2. Les coûts commerciaux

COÛTS COMMERCIAUX (en k€) (NATIONAL)

	2016	2017	Variation (en %)
Tarif Bleu résidentiel	1 423 734	1 403 022	-1,5%
Tarif Bleu non résidentiel	312 652	336 887	7,8%
Tarif Bleu Total	1 736 386	1 739 909	0,2%

Le recours aux coûts commerciaux nationaux est cohérent avec des tarifs réglementés de vente d'électricité fixés nationalement et s'appliquant sur l'ensemble du territoire desservi par EDF.

Dans un souci d'optimisation économique, EDF a défini une organisation adaptée à la tarification nationale, qui conduit à mobiliser au service de chacune des concessions des moyens nationaux et régionaux. Les coûts commerciaux ne sont donc pas pilotés et enregistrés à la maille de la concession.

Les coûts commerciaux de l'exercice 2017 sont impactés par un changement de méthode relatif à la comptabilisation des certificats d'économies d'énergie (CEE), qui explique l'essentiel des évolutions par rapport à l'exercice précédent.

Au titre des perspectives d'évolution : le concessionnaire prévoit en 2018 une baisse des coûts commerciaux récurrents, en lien avec la décroissance du portefeuille, mais il convient de noter une forte hausse des coûts liés aux CEE, en lien avec les nouvelles obligations de la quatrième période 2018-2020.

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

LA MÉTHODE ET LES ÉLÉMENTS DE CALCUL RETENUS POUR LA DÉTERMINATION DES COÛTS COMMERCIAUX DE LA CONCESSION

La méthode

La méthode consiste à répartir les coûts de commercialisation nationaux ci-dessus, tels que présentés par EDF à la CRE, sur les différentes concessions, au moyen de clés de répartition déterminées précisément en fonction du portefeuille de clients au Tarif Bleu résidentiel et non résidentiel propre à chacune des concessions (Art. D.2224-36 du CGCT).

La répartition appliquée est celle retenue par l'administration jusqu'en 2015, et qui l'est aujourd'hui par la CRE dans le cadre de l'établissement des tarifs réglementés de vente :

- 50% des coûts affectés selon le nombre de clients : cela traduit la part abonnement du contrat du client ;
- 50% des coûts affectés selon le volume facturé (kWh) : cela traduit la part variable du contrat, c'est-à-dire la consommation du client.

Les éléments de calcul

La répartition des coûts commerciaux nationaux est réalisée en fonction de la part de la concession dans l'ensemble des concessions exploitées par EDF, en nombre de clients d'une part et en quantités facturées d'autre part.

Les tableaux ci-après explicitent les valeurs des clés pour la concession.

CLÉS DE RÉPARTITION TARIF BLEU RÉSIDENTIEL (en %) (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Au prorata du nombre de clients*	8,963‰	9,180‰	2,4%
Au prorata du volume facturé**	8,198‰	8,383‰	2,3%

* Il s'agit du nombre de clients de la concession Tarif Bleu résidentiel rapporté au nombre de clients Tarif Bleu résidentiel d'EDF sur le territoire métropolitain continental.

** Il s'agit des quantités d'électricité facturées par le concessionnaire aux clients de la concession au Tarif Bleu résidentiel rapportées aux quantités d'électricité totales facturées au Tarif Bleu résidentiel par EDF sur le territoire métropolitain continental.

CLÉS DE RÉPARTITION TARIF BLEU NON RÉSIDENTIEL (en %) (CONCESSION)

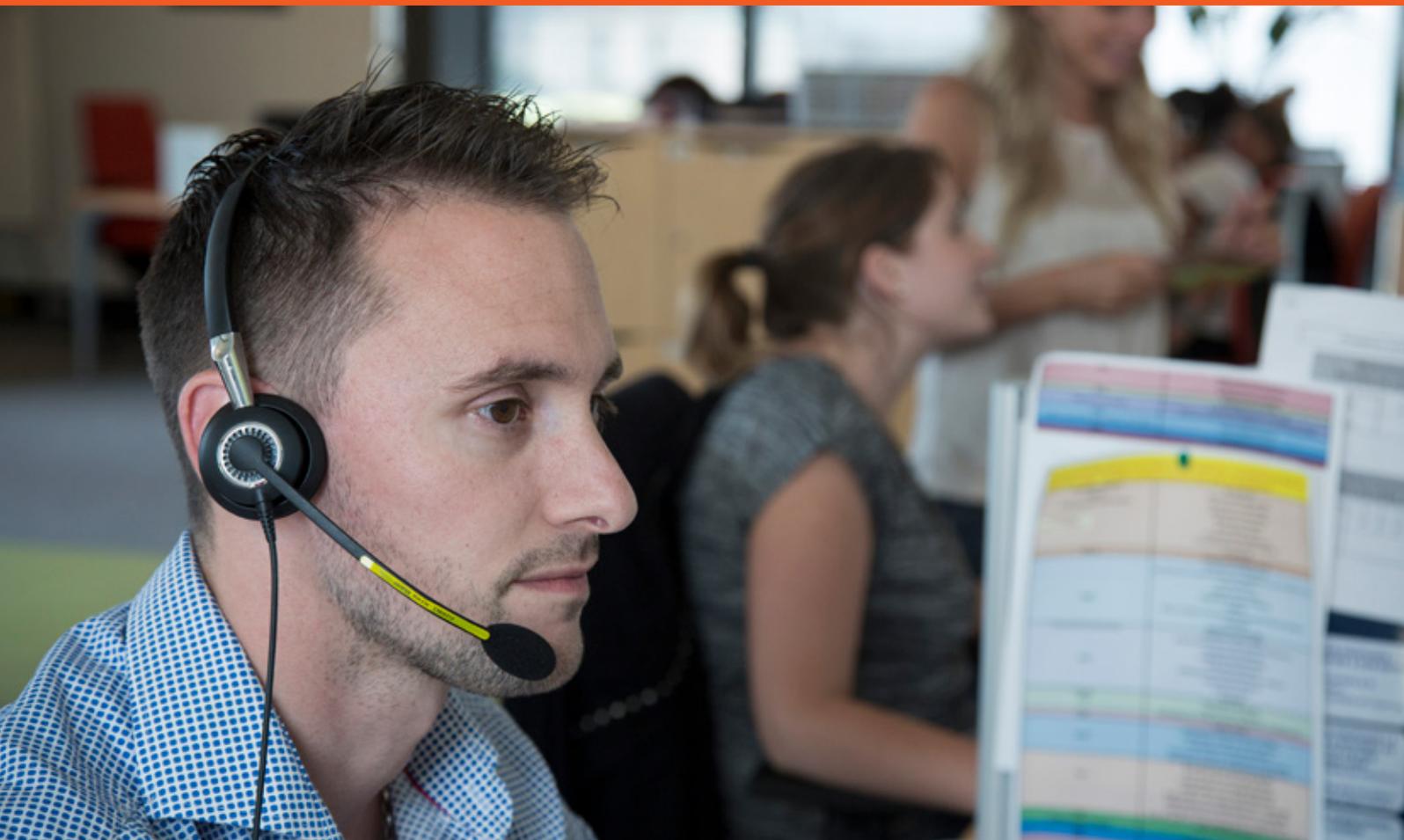
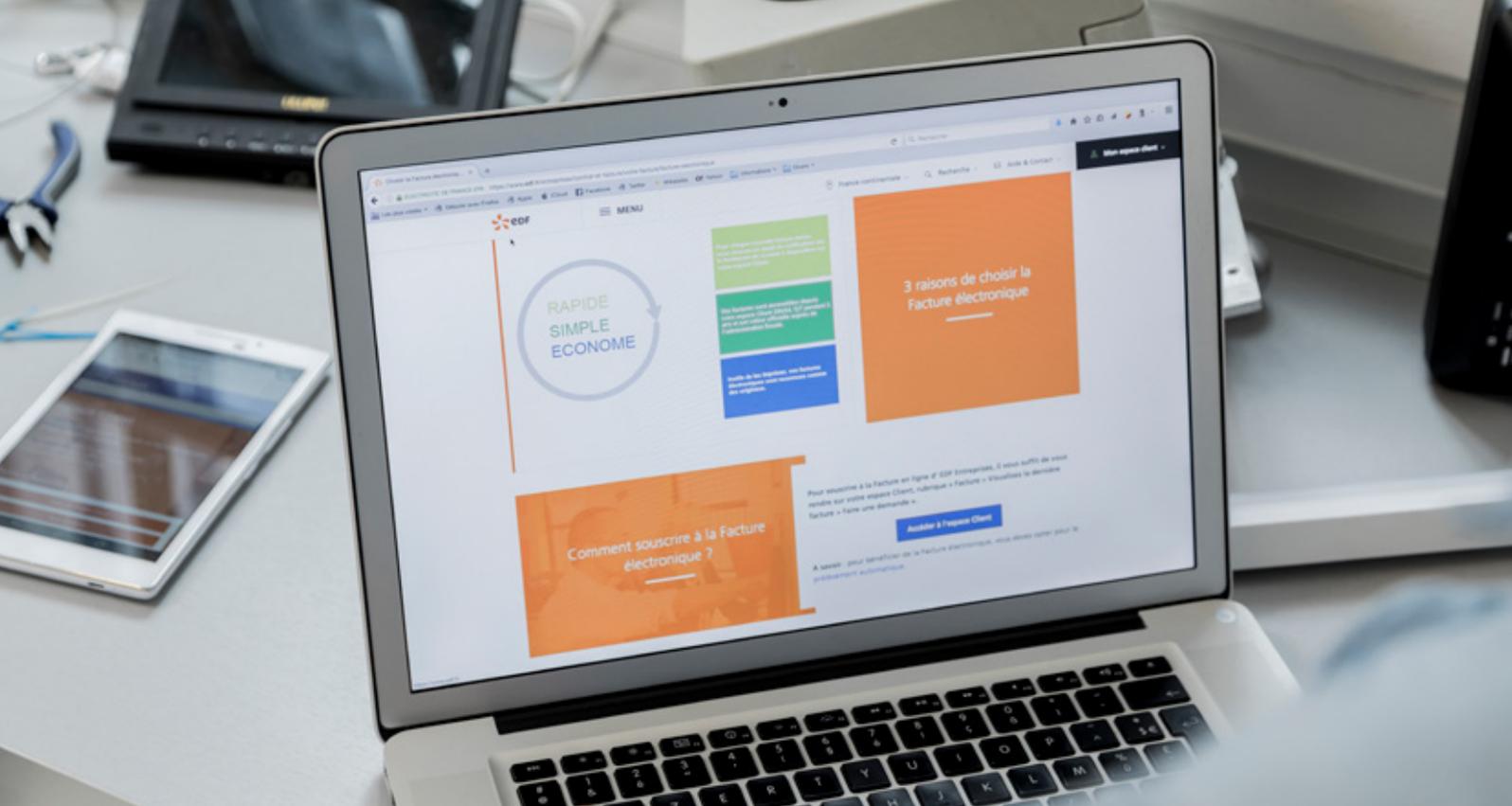
	2016	2017	Variation (en %)
Au prorata du nombre de clients*	11,393‰	11,617‰	2,0%
Au prorata du volume facturé**	10,708‰	11,110‰	3,8%

* et ** Idem supra.

LES COÛTS COMMERCIAUX DE LA CONCESSION

Les coûts commerciaux de la concession sont obtenus selon la méthode exposée, par application des clés de répartition aux coûts nationaux définis ci-dessus :

COÛTS COMMERCIAUX (en k€) (CONCESSION)			
	2016	2017	Variation (en %)
Tarif Bleu résidentiel	12 216	12 321	0,9%
Tarif Bleu non résidentiel	3 455	3 828	10,8%
Tarif Bleu Total	15 671	16 149	3,0%






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

- 1. Les interlocuteurs pour l'autorité concédante et les acteurs de la solidarité** **194**
- 2. Les points de contact pour les clients** **196**
- 3. Glossaire** **198**

1. Les interlocuteurs pour l'autorité concédante et les acteurs de la solidarité

1.1. Les interlocuteurs privilégiés de l'autorité concédante

Au titre de la mission de fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente, la Direction Commerciale Régionale (DCR) Auvergne Rhône-Alpes met à la disposition de l'autorité concédante les interlocuteurs suivants :

Le Directeur du Développement Territorial

Le Directeur du Développement Territorial est l'interlocuteur privilégié des élus de l'autorité concédante.



Stéphane AUBERT

Directeur Développement Territorial Savoie et Haute-Savoie
06 69 24 11 48
stephane-s.aubert@edf.fr

Le Référent Concession

Le Référent Concession est l'interlocuteur privilégié des services de l'autorité concédante pour l'exécution du contrat ; il est notamment le pilote opérationnel de l'établissement du compte-rendu annuel d'activité de concession (CRAC).



Michel BERCHER

Référent Concession
06 08 40 52 96
michel.bercher@edf.fr

1.2. Les interlocuteurs privilégiés des acteurs de la solidarité

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

Le Correspondant Solidarité

Le Correspondant Solidarité anime le réseau des travailleurs sociaux des CCAS, des conseils départementaux et des associations partenaires d'EDF.

Il leur délivre toutes informations utiles à relayer auprès des familles accompagnées, comme par exemple l'explication de facture, l'utilisation du chèque énergie, l'accès aux dispositifs d'aide.

Il propose également des actions de sensibilisation sur le thème des éco-gestes pour aider les familles à mieux maîtriser leur facture énergétique.



Valérie BEITONE

*Correspondante Solidarité Drôme,
Isère, Savoie, Haute-Savoie*

06 80 99 04 00

valerie.beitone@edf.fr

Un numéro de téléphone dédié

EDF met un numéro de téléphone dédié à la disposition des élus, des travailleurs sociaux et des associations. Il s'agit du 0 810 810 114.

2. Les points de contact pour les clients

2.1. Les points de contact pour les clients résidentiels

POUR LES CLIENTS RÉSIDENTIELS (PARTICULIERS)

La Direction de Marché des Clients Particuliers (DMCP) assure la relation contractuelle avec les clients Particuliers. Elle porte également les engagements d'EDF en matière de solidarité envers les populations les plus démunies et la mise en œuvre réglementaire du chèque énergie après l'avoir fait pour le tarif de première nécessité (TPN).

Cette relation s'appuie sur plusieurs canaux de contact, en particulier :

- une agence en ligne sur internet : <https://particulier.edf.fr/fr/accueil.html> ;
- un accueil téléphonique à partir d'un réseau national de Centres de Relation Clients (CRC) reliés entre eux et répartis sur tout le territoire métropolitain : **09 69 32 15 15** (prix d'un appel local), accessible aux clients du lundi au samedi, de 8h à 20h ;
- un dispositif spécifique pour l'accompagnement des clients en difficulté et la recherche de solutions les plus adaptées à leur situation. Ce dispositif s'appuie sur des pôles Solidarité régionaux avec le correspondant Solidarité, interlocuteur dédié par département, et une équipe de conseillers Solidarité (cf. supra).



Par ailleurs, il est rappelé que les clients ont à leur disposition un numéro de téléphone dédié au chèque énergie, le **0 805 204 805** (service et appel gratuit).

Les clients peuvent également accéder à des informations relatives au chèque énergie sur le site proposé par les pouvoirs publics : <https://chequeenergie.gouv.fr>.

2.2. Les points de contact pour les clients non résidentiels

POUR LES CLIENTS NON RÉSIDENTIELS (ENTREPRISES, PROS, COLLECTIVITÉS)

La Direction du Marché d'Affaires (DMA) assure la relation contractuelle avec :

- les clients « Entreprises » : clients professionnels multi-sites au Tarif Bleu, entreprises, grandes entreprises, grands comptes ;
- les clients « Collectivités territoriales » : communes et EPCI, conseils départementaux et régionaux, bailleurs sociaux, tertiaire public local.

Cette relation s'appuie sur des **conseillers commerciaux** répartis dans les Centres de Relation Clients **pour les clients « Entreprises »** et sur des **interlocuteurs dédiés aux clients « Collectivités territoriales »** et répartis sur le territoire de la région.

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

Deux sites internet sont à la disposition des clients :

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

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

- Pour les entreprises et pros : **0 810 333 722**
- Pour les collectivités et bailleurs sociaux : **0 426 701 722**

3. Glossaire

SIGLES UTILISÉS DANS LE COMPTE-RENDU D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TRV	
ANAH	Agence Nationale de l'Habitat
ARENH	Accès Régulé à l'Energie Nucléaire Historique
CCAS	Centre Communal d'Action Sociale
CGV	Conditions Générales de Vente
CNC	Conseil National de la Consommation
CNIL	Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés
CRC	Centre de Relation Clients
CRE	Commission de Régulation de l'Energie
CSPE	Contribution au Service Public de l'Electricité
CTA	Contribution Tarifaire d'Acheminement
DCR	Direction Commerciale Régionale (8 DCR au sein de la Direction Commerce d'EDF)
DGCCRF	Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes
DMA	Direction du Marché d'Affaires de la Direction Commerce d'EDF
DMCP	Direction du Marché des Clients Particuliers de la Direction Commerce d'EDF
FNCCR	Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies
FSL	Fonds de Solidarité pour le Logement
IEE	Indice d'Efficacité Energétique
MDE	Maîtrise de la Demande d'Energie
MNE	Médiateur National de l'Energie
NOME	loi du 7 décembre 2010 portant Nouvelle Organisation du Marché de l'Electricité
PASS	Portail d'Accès aux Services Solidarité d'EDF
PIMMS	Point Information Médiation Multi-Services
TCFE	Taxes (communale et départementale) sur la Consommation Finale d'Electricité
TECV	loi du 17 août 2015 relative à la Transition Energétique pour la Croissance Verte
TPN	Tarif de Première Nécessité (électricité)
TRV	Tarifs Réglementés de Vente (électricité)
TSS	Tarif Spécial de Solidarité (gaz)
TURPE	Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Electricité
UDCCAS	Union Départementale des Centres Communaux et intercommunaux d'Action Sociale
UNCCAS	Union Nationale des Centres Communaux et intercommunaux d'Action Sociale
UNPIMMS	Union Nationale des Points Information Médiation Multi Services
USH	Union Sociale de l'Habitat





COMPTE-RENDU D'ACTIVITÉ 2017 SYNDICAT DÉPARTEMENTAL D'ÉNERGIE DE SAVOIE

Le présent document a été établi par Enedis et par EDF, chacun pour sa mission, avec le concours d'équipes nationales et locales des différents métiers. Qu'elles en soient toutes remerciées.

Crédits photos : © médiathèque Enedis, © médiathèque EDF.

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





PROXIMITÉ
QUALITÉ
INNOVATION
ÉQUITÉ
RESPONSABLE
SOLIDARITÉ
TERRITOIRE
EFFICACITÉ
ENSEMBLE
PARTENAIRE