

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019

# SYNDICAT DÉPARTEMENTAL DES ÉNERGIES DU RHÔNE

Développement et exploitation du réseau public  
de distribution d'électricité

Fourniture d'électricité aux  
tarifs réglementés de vente

# SOMMAIRE

Le service public de l'électricité	3
L'organisation d'Enedis et d'EDF	4
Les chiffres clés du territoire	7
<b>Rapport d'activité d'Enedis pour le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité sur votre territoire</b>	<b>11</b>
1. La présence d'Enedis sur votre territoire	13
2. Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité	14
3. Enedis, une priorité clients affirmée	30
4. Le patrimoine du SYDER géré par Enedis	51
<b>Annexes au rapport d'activité d'Enedis</b>	<b>59</b>
<b>Rapport d'activité d'EDF pour la fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente sur votre territoire</b>	<b>71</b>
1. Faits marquants 2019 et perspectives 2020	73
2. Les clients bénéficiaires des tarifs réglementés de vente	85
3. La qualité du service rendu aux clients aux tarifs réglementés de vente	93
4. La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF	119
5. Les éléments financiers de la mission de fourniture d'électricité au TRV	137
<b>Annexes au rapport d'activité d'EDF</b>	<b>142</b>

# UN SERVICE PUBLIC, DEUX MISSIONS

L'exercice du service public de l'électricité, recouvre deux missions dévolues par la loi à Enedis, filiale gérée en toute indépendance, et à EDF.

Ces deux missions constitutives du service sont :

1

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

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

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

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

2

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

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

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

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

- ces tarifs nationaux sont déterminés dans les conditions définies par le code de l'énergie ;
- ils sont fondés sur une péréquation tarifaire au profit des clients de l'ensemble des territoires ;
- ils sont mis en œuvre normalement dans le cadre des contrats de concession, sous le contrôle des autorités organisatrices visées à l'article L121-5 du Code de l'énergie, pour facturer la fourniture d'électricité assortie des conditions de service proposées aux clients ;
- les conditions générales de vente (CGV) applicables aux tarifs réglementés de vente sont mises à jour par EDF selon les modalités définies par le modèle national de contrat de concession acté par EDF avec la FNCCR et France urbaine en 2017 et, pour les CGV des clients résidentiels, sur avis consultatif des associations de consommateurs représentatives (cf. 3.2 du rapport d'activité d'EDF).

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

## AU NIVEAU NATIONAL

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

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

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, normalement, par 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 se substitue à ce compte-rendu d'activité pour l'exercice 2019.

## LE RENOUVELLEMENT DES CONTRATS DE CONCESSION

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

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

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

# POUR LA MISSION DE DÉVELOPPEMENT ET L'EXPLOITATION DU RESEAU PUBLIC

## ORGANISATION D'ENEDIS

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

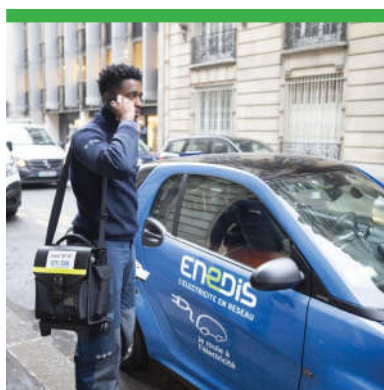
Après la rationalisation de l'exercice des activités électriques et gazières opérée en 1946 par la loi de nationalisation, les principes sous-tendant la gestion du service public de l'électricité sont ceux d'égalité, de continuité et d'adaptabilité, et ce, dans les meilleures conditions de sécurité,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

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

Les évolutions législatives, la recherche d'efficacité et de la satisfaction des clients, ainsi que la préparation de l'avenir (à titre d'illustration, le déploiement du compteur Linky™) conduisent Enedis à adapter en permanence son organisation opérationnelle. Ainsi, Enedis s'est structurée autour

de 25 Directions régionales ancrées dans les territoires, au plus près des clients et des autorités concédantes. Afin de renforcer cette proximité et cette légitimité, issue de la relation avec chaque autorité concédante, le Directoire d'Enedis a décidé de faire de chacune de ces Directions régionales un centre de responsabilité opérationnel. Chacune de celles-ci lui rend compte directement, notamment afin d'accentuer la capacité d'Enedis à prendre en compte les signaux, ainsi que les innovations des territoires, dans les politiques nationales et la feuille de route de l'entreprise.

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



### Vos interlocuteurs chez Enedis

	Fonction	Téléphone
Hugues MADIGNIER	Directeur territorial	06 71 29 20 53
Bernard DALLE	Adjoint au Directeur	06 13 90 27 80
Jean Marc THEVENET	Interlocuteur Privilégié	06 68 46 43 11

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

## ORGANISATION D'EDF

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

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

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

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

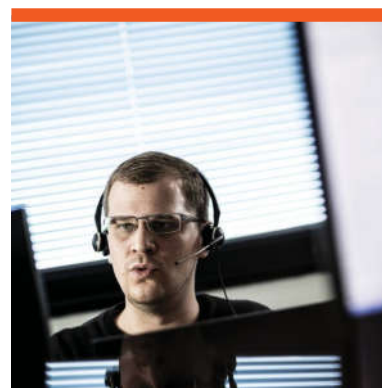
Les Directeurs du Développement Territorial, interlocuteurs des collectivités territoriales et concédantes, sont rattachés aux DCR ainsi que les Référents Concessions qui les appuient pour la gestion des contrats de concession. Ces derniers sont animés par les services nationaux du Pôle Clients, Services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

Les ressources mises en œuvre par EDF pour assurer le service sur l'ensemble des territoires sont mutualisées à une maille nationale ou régionale.

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

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

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

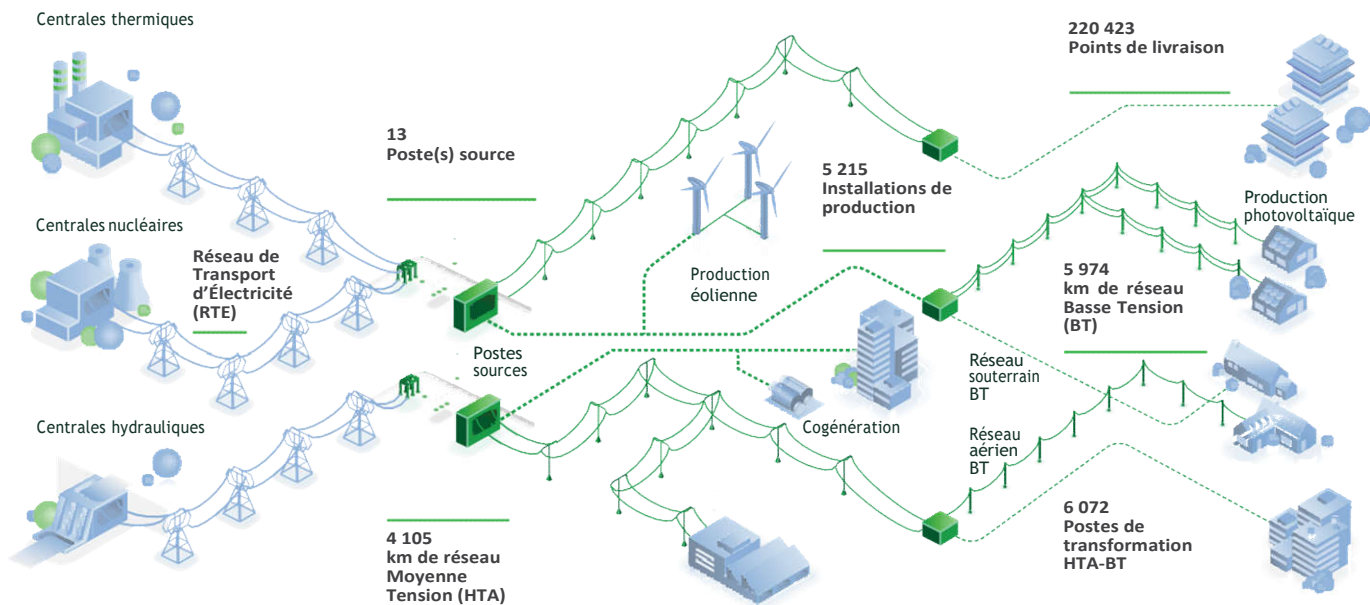


### Vos interlocuteurs chez EDF

	Fonction	Téléphone
Timothée DAVID	Directeur Dév. Territorial Métropole de Lyon et Rhône	06 98 21 94 62
Eric BRUCHON	Référent du SYDER au titre du présent rapport d'activité	06 23 07 92 43

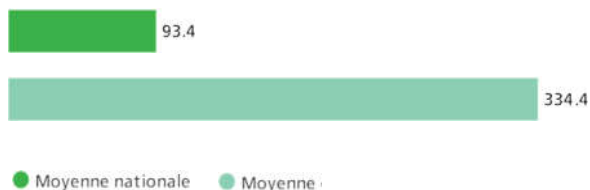
# LE DÉVELOPPEMENT ET L'EXPLOITATION DU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ EN 2019

## LE RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ : CHIFFRES CLÉS



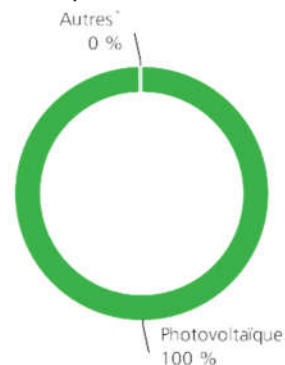
## LA QUALITÉ DE DESERTE CRITÈRE B HORS RTE (EN MIN)

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



## LES PRODUCTEURS SUR LE TERRITOIRE DU SYDER

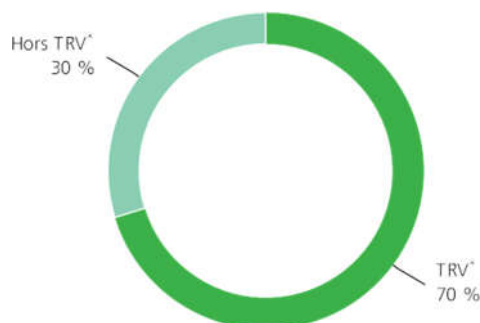
Répartition du nombre de producteurs



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

## LE NOMBRE DE CONSOMMATEURS

Répartition du nombre de consommateurs



\* Tarifs réglementés de vente



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

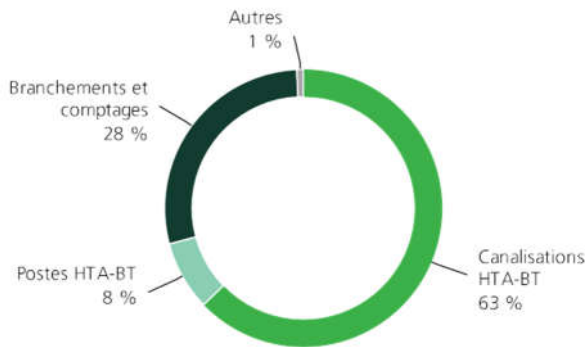
## LES INVESTISSEMENTS ET LE PATRIMOINE

### Investissements Enedis



- Raccordements
- Performance du réseau dont Linky™
- Exigences environnementales et réglementaires
- Logistique

### Répartition de la valeur nette comptable des ouvrages



## Les raccordements sur le territoire du SYDER

### Répartition des raccordements d'installations de production neuves réalisés



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

### 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

## LES CLIENTS TARIF BLEU

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



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



### Souscriptions dans l'année Tarif Bleu résidentiel



### Résiliations dans l'année Tarif Bleu résidentiel



## LA MENSUALISATION

### Clients mensualisés Tarif Bleu résidentiel



## LA FACTURATION ÉLECTRONIQUE

### Clients bénéficiant de la facturation électronique Tarif Bleu résidentiel



## L'ACCOMPAGNEMENT ÉNERGIE

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



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



# LES UTILISATEURS DU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ

Sauf précision contraire, les données du rapport d'activité d'Enedis sont au périmètre du territoire du SYDER

## LES INSTALLATIONS DE PRODUCTION RACCORDÉES AU RÉSEAU PUBLIC

### Installations de production

	2018		2019	
	Puissance raccordée*	Nombre	Puissance raccordée*	Nombre
Total	s	<b>4 704</b>	s	<b>5 215</b>
dont producteurs d'énergie électrique d'origine photovoltaïque	29 040	<b>4 688</b>	32 829	<b>5 197</b>
dont producteurs d'énergie électrique d'origine éolienne	35	<b>3</b>	35	<b>3</b>
dont producteurs d'énergie électrique d'origine hydraulique	s	<b>2</b>	s	<b>2</b>
dont autres (biomasse, biogaz, cogénération...)	17 448	<b>11</b>	19 615	<b>13</b>

\* 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

	2018	2019	Variation (en %)
Nombre de clients	216 567	<b>220 423</b>	<b>1,8%</b>
Énergie acheminée (en kWh)	2 528 813 709	<b>2 519 812 510</b>	<b>-0,4%</b>
Recettes d'acheminement (en €)	93 085 426	<b>93 993 328</b>	<b>1,0%</b>

### Total des clients BT ayant une puissance souscrite ≤ 36 kVA

	2018	2019	Variation (en %)
Nombre de clients	213 448	<b>217 229</b>	<b>1,8%</b>
Énergie acheminée (en kWh)	1 426 349 299	<b>1 423 346 398</b>	<b>-0,2%</b>
Recettes d'acheminement (en €)	65 172 621	<b>65 922 203</b>	<b>1,2%</b>

### Total des clients BT dont la puissance souscrite est > 36 kVA

	2018	2019	Variation (en %)
Nombre de clients	2 485	<b>2 561</b>	<b>3,1%</b>
Énergie acheminée (en kWh)	283 048 098	<b>285 700 275</b>	<b>0,9%</b>
Recettes d'acheminement (en €)	12 391 845	<b>12 650 370</b>	<b>2,1%</b>

### Total des clients HTA

	2018	2019	Variation (en %)
Nombre de clients	634	<b>633</b>	<b>-0,2%</b>
Énergie acheminée (en kWh)	819 416 312	<b>810 765 837</b>	<b>-1,1%</b>
Recettes d'acheminement (en €)	15 520 960	<b>15 420 755</b>	<b>-0,6%</b>

## LES CLIENTS BÉNÉFICIAIRES DES TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016, la mission de fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente (TRV) concerne exclusivement des sites de puissance inférieure ou égale à 36 kVA. La très grande majorité des sites aux TRV sont au Tarif Bleu. Quelques sites de puissance inférieure ou égale à 36 kVA subsistent au Tarif Jaune ou Vert (cf. 2 du rapport d'activité d'EDF). Les recettes sont exprimées dans les tableaux ci-dessous hors contributions (CTA, CSPE) et hors taxes (TCFE, TVA). Le sigle «s» remplace le cas échéant la valeur afin de protéger les données des clients. Sauf précision contraire, les données du rapport d'activité d'EDF sont au périmètre du territoire du SYDER.

### Tarif Bleu

	2018	2019	Variation (en %)
Nombre de clients	161 527	154 171	-4,6%
Énergie facturée (en kWh)	1 040 181 594	990 355 107	-4,8%
Recettes (en €)	107 428 983	107 352 637	-0,1%

### Tarif Bleu résidentiel

	2018	2019	Variation (en %)
Nombre de clients	138 753	132 400	-4,6%
Énergie facturée (en kWh)	852 195 892	815 930 326	-4,3%
Recettes (en €)	87 292 573	87 812 808	0,6%

### Tarif Bleu non résidentiel

	2018	2019	Variation (en %)
Nombre de clients	22 774	21 771	-4,4%
Énergie facturée (en kWh)	187 985 702	174 424 781	-7,2%
Recettes (en €)	20 136 409	19 539 829	-3,0%

EDF mesure chaque année au niveau national la satisfaction des clients (cf. 3.1 du rapport d'activité d'EDF).

### Satisfaction des clients (National)

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

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

### Réponse aux réclamations écrites\* des clients particuliers

	2018	2019	Variation (en %)
Taux de réponse d'EDF sous 30 jours	94,7%	95,1%	0,4%

\* Courrier et Internet.

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



# SOMMAIRE

<b>1. La présence d’Enedis sur votre territoire</b>	<b>13</b>
1.1. Le respect de l’environnement et de la biodiversité	13
<b>2. Le développement et l’exploitation du réseau public de distribution d’électricité</b>	<b>14</b>
2.1. La qualité de l’électricité distribuée : un enjeu majeur pour Enedis	14
2.2. Le compte-rendu de la politique d’investissement d’Enedis en 2019	21
2.3. Perspectives et enjeux	27
<b>3. Enedis, une priorité clients affirmée</b>	<b>30</b>
3.1. Enedis, une performance au rendez-vous des attentes des clients	32
3.2. Enedis, un service public modernisé au bénéfice des clients et de la transition énergétique	33
3.3. Enedis, à l’écoute de ses clients : une expression client multicanal	37
3.4. L’installation des compteurs communicants	41
3.5. La facilitation des démarches de raccordement	46
<b>4. Le patrimoine du SYDER géré par Enedis</b>	<b>51</b>
4.1. Les informations patrimoniales	51



## LA PRÉSENCE D'ENEDIS SUR VOTRE TERRITOIRE

### 1.1. Le respect de l'environnement et de la biodiversité

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

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

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

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

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

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

Le réseau BT se décompose lui-même en :

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

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

	2018	2019
En agglomération	96%	93%
Hors agglomération	89%	90%
En zone classée	100%	-
<b>Total</b>	<b>94%</b>	<b>92%</b>

# 2

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

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

#### LA CONTINUITÉ DE L'ALIMENTATION EN ÉLECTRICITÉ

Au périmètre du SYDER, les résultats sont les suivants :

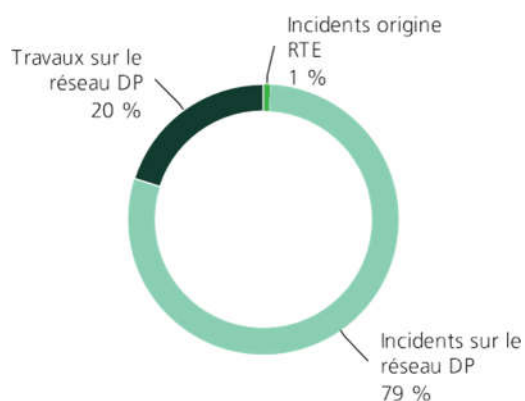
<b>Durée moyenne annuelle de coupure (en min)</b>			
	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>Variation (en %)</b>
Toutes causes confondues (critère B) <sup>(1)</sup>	215,7	335,6	56%
Toutes causes confondues hors incidents exceptionnels (critère B HIX) <sup>(2)</sup>	99,1	141,7	43%
<i>Dont origine RTE (incident sur le réseau de transport)</i>	0,0	1,2	-
<i>Dont incident sur le réseau de distribution publique</i>	80,6	112,0	39%
<i>Dont incident poste source</i>	0,5	0,6	18%
<i>Dont incident réseau HTA</i>	70,3	94,8	35%
<i>Dont incident réseau BT</i>	9,8	16,6	70%
<i>Dont travaux sur le réseau de distribution publique</i>	18,6	28,5	53%
<i>Dont travaux sur le réseau HTA</i>	12,3	21,4	74%
<i>Dont travaux sur le réseau BT</i>	6,3	7,0	11%

(1) La continuité de l'alimentation est évaluée à partir d'un indicateur qu'Enedis 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).

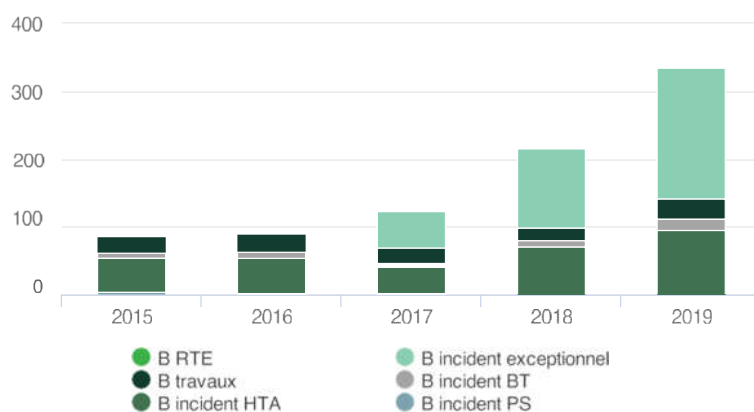
## Répartition de la durée des coupures par origine (hors incidents exceptionnels)

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



## Évolution du critère B au cours des 5 dernières années au périmètre du SYDER

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



L'évolution de la durée moyenne annuelle de coupure (Critère B) sur 5 ans est en lien étroit avec les phénomènes climatiques.

Sur l'année 2019, 3 événements majeurs ont affecté le territoire du SYDER :

- De violents orages le 1 juillet,
- Un épisode de neige collante les 14 et 15 novembre, comptabilisé en événement exceptionnel,
- La tempête hivernale « Elsa » dans la nuit du 19 au 20 décembre 2020, comptabilisée en événement exceptionnel.

La durée moyenne de coupure Toutes Causes Confondues (B TCC) se situe ainsi à 335 minutes, en hausse sensible par rapport à 2018 (215,7).

Le critère B hors événement exceptionnel (B Hix) évolue défavorablement passant de 99,1 minutes en 2018 à 141,7 minutes en 2019.

A la suite des intempéries neige et vent, de nombreuses opérations de consolidation et de réparation du réseau ont été conduites. Ces travaux entrepris dans l'urgence ont nécessité des consigna-

tions, majoritairement réalisées sans moyen de réalimentation. En conséquence, le B Travaux HTA a évolué de 12 à 21 minutes.

### **Les principaux événements ayant impacté en 2019 le critère B au périmètre du SYDER**

**Le 1<sup>er</sup> Juillet 2019**, de violents orages ont traversé le sud-ouest du territoire affectant en particulier les communes de Longessaignes, les Olmes, les Haies, Echalas. Ces orages ont occasionné une dizaine d'incidents HTA, consécutifs à des coups de foudre, des chutes d'arbres ou de branches. Cet événement a impacté le critère B toutes causes confondues à hauteur de 15 minutes.

**Les 14 et 15 novembre**, d'abondantes chutes de neige collante et lourde ont traversé la région Auvergne Rhône Alpes, en impactant significativement l'Ouest et le sud du territoire du SYDER. Cet épisode climatique majeur a provoqué des chutes d'arbres et des dégâts sur les réseaux du fait du poids de la neige.

Au total 76 départs HTA ont été impactés par plusieurs incidents HTA. 37.000 clients ont ainsi été privés d'électricité.

La majorité des incidents est survenue dans la soirée du 14 novembre. La simultanéité des incidents, associée à un nombre équivalent d'incidents BT, a rendu difficile les réalimentations, même partielles de certaines zones. Les difficultés d'accès (axes routiers enneigés) ont également rallongé les délais pour localiser, diagnostiquer puis intervenir.

Cet événement climatique exceptionnel a impacté le critère B à hauteur de 140 minutes.

La mobilisation massive d'Enedis (270 techniciens en continu sur le terrain) a cependant permis une réalimentation accélérée des usagers : le samedi 16 novembre en fin de journée, soit après 48 heures, 89,5% des clients étaient à nouveau alimentés et 97% le dimanche 17 novembre.

**Enfin, dans la nuit du 19 au 20 décembre**, la tempête hivernale « Elsa » a traversé le territoire du SYDER, impactant un réseau fragilisé (en cours de consolidation) par l'épisode de neige collante de novembre.

En provoquant des chutes d'arbres, de branches et de supports, « Elsa » a généré une quarantaine incidents HTA et affecté le critère B à hauteur 60 minutes.



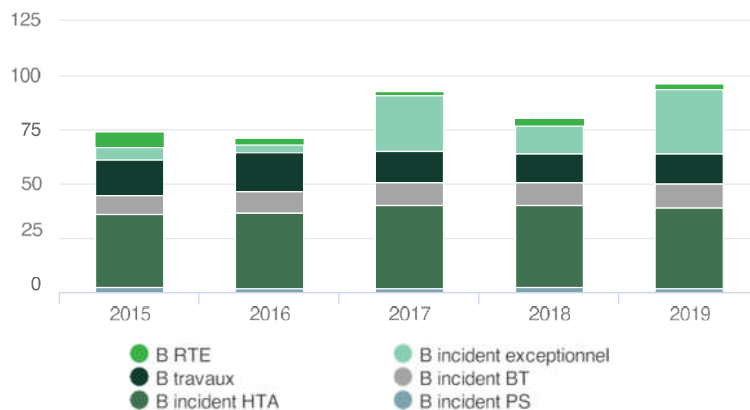
## Au niveau national

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

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

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

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



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

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

### Les enjeux de la gestion patrimoniale du réseau

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

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

Enedis poursuivra, d'autre part, ses efforts d'amélioration de la qualité pour installer durablement, à l'horizon 2030, sa zone de desserte à un niveau de qualité sous les 60 minutes, sans dégrader le ratio coût/qualité au bénéfice des clients et de l'économie française. Compte tenu de la densité de population et de la structure historique du réseau (arborescent aérien), cette ambition repose sur des programmes ciblés et 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 ses stratégies d'investissement et celles 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			
	2018	2019	Variation (en %)
Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min), toutes causes confondues	1 028	5 480	433,1%
Coupés pendant plus de 5 heures consécutives*, toutes causes confondues	34 203	58 103	69,9%

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

*Nota : 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 de distribution, réseau HTA, réseau BT).*

La multiplication des événements climatiques de 2019 sur le territoire du SYDER a fait croître significativement le nombre de clients affectés par plus de 6 coupures longues. Dans le même temps, le nombre de clients coupés plus de 5 heures consécutives a aussi augmenté.

L'épisode de neige collante de novembre 2019 a touché de larges secteurs du territoire, en limitant bien souvent la possibilité de faire appel rapidement aux réseaux secourants, eux-mêmes en incidents. La progression des équipes d'exploitation a également été ralentie : difficultés d'accès, impossibilité dans les premières heures d'utiliser les moyens hélicoportés pour établir les localisations et diagnostics. Les temps de réalimentation ont donc été allongés.

La tempête ELSA est venue frapper le territoire du SYDER quelques semaines seulement après la fin de l'épisode neigeux, mettant à mal un réseau déjà fragilisé.

De fait, les indicateurs de continuité d'alimentation connaissent pour 2019 une progression défavorable.

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

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

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

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

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

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

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

#### Clients BT mal alimentés

	2018	2019	Variation (en %)
Nombre de clients BT dont la tension d'alimentation est inférieure au seuil minimal de tension admissible	1 669	<b>1 063</b>	<b>-36,3%</b>
Taux de clients mal alimentés (CMA) sur le territoire du SYDER (en %)	0,8%	<b>0,5%</b>	<b>-37,2%</b>

Dans la continuité des évolutions de fin 2018 sur le modèle de calcul et comme annoncée, Enedis a poursuivi sa démarche d'amélioration de l'outil de calcul afin de mieux modéliser les flux sur le réseau. L'évaluation du nombre de clients mal alimentés au titre de l'exercice 2019 fait ressortir au périmètre de votre territoire une variation d'environ -606 CMA (soit de l'ordre de - 36 %) par rapport aux résultats de l'exercice précédent.

Cette baisse est obtenue par les travaux de renforcement réalisés par le SYDER et Enedis, mais aussi par la poursuite de la fiabilisation des historiques de consommation liée au déploiement des compteurs Linky. En effet, dans la continuité des évolutions de fin 2018 sur le modèle de calcul, Enedis a poursuivi sa démarche d'amélioration de l'outil afin de mieux modéliser les flux sur le réseau.

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

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

Les investissements d'Enedis sur le territoire du SYDER s'articulent autour de 3 axes majeurs :

**La Réactivité** : Diminuer la durée de chaque incident

- Création d'Organes de Manœuvre Télécommandés (OMT),
- Organisation et Gestion de Crise,
- Moyens de conduite.

**La structure** : Diminuer le nombre de clients affectés par un incident en optimisant la structure du réseau

- Renforcements,
- Création de nouveaux départs.

**La fiabilité** : Diminuer le nombre d'incidents en maintenant ou renouvelant les ouvrages existants

- Prolongation de la Durée de Vie des Ouvrages,
- Maintenance et Entretien,
- Renouvellement des réseaux et accessoires défectueux,
- Enfouissement.

## LES DÉPENSES D'INVESTISSEMENT D'ENEDIS SUR LE TERRITOIRE DU SYDER EN 2019

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

Investissements Enedis (en k€)		
	2018	2019
I. Raccordements des utilisateurs consommateurs et producteurs*	10 606	11 234
<i>Dont raccordement des consommateurs HTA</i>	512	245
<i>Dont raccordement des consommateurs BT</i>	8 729	9 545
<i>Dont raccordement des producteurs HTA</i>	52	309
<i>Dont raccordement des producteurs BT</i>	310	471
II. Investissements pour l'amélioration du patrimoine	12 334	13 701
II.1 Investissements pour la performance et la modernisation du réseau	10 295	10 683
<i>Dont renforcement des réseaux BT</i>	165	202
<i>Dont renforcement des réseaux HTA</i>	1 605	654
<i>Dont actions visant à améliorer la résilience des réseaux et des postes (capacité des territoires à limiter l'effet des catastrophes et à retrouver un fonctionnement normal rapidement)</i>	874	1 203
<i>Dont actions visant à améliorer la fiabilité des réseaux et des postes (hors programmes de prolongation de durée de vie)</i>	2 585	1 710
<i>Dont actions visant à améliorer la fiabilité des réseaux et des postes (programmes de prolongation de durée de vie)</i>	667	337
<i>Dont moyens d'exploitation</i>	186	138
<i>Dont smart grids</i>	34	23
<i>Dont compteurs communicants</i>	4 179	6 415
II.2 Investissements motivés par des exigences environnementales et des contraintes externes	2 039	3 019
<i>Dont intégration d'ouvrages dans l'environnement</i>	26	22
<i>Dont sécurité et obligations réglementaires</i>	914	1 554
<i>Dont modification d'ouvrages à la demande de tiers</i>	1 099	1 443
III. Investissement de logistique	97	4
IV. Autres investissements	0	1
Total (= I + II.1 + II.2 + III + IV) (en k€)	23 037	24 940
<i>Dont total des investissements concernant les postes sources</i>	457	146
<i>Dont création de capacités d'accueil des ENR dans les postes sources</i>	0	0

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

Avec 25 millions d'euros en 2019, Enedis développe ses investissements sur le territoire du SYDER, avec une augmentation de +8% par rapport à 2018 (+ 1.9 M€).

L'augmentation des investissements d'amélioration du patrimoine (+ 11%) est essentiellement due :

- Au déploiement des compteurs communicants,
- Aux actions relatives à la sécurité réglementaire des ouvrages.

Les investissements engagés pour le raccordement des producteurs et des consommateurs progressent légèrement et répondent ainsi à la dynamique de développement du territoire du SYDER.

La liste détaillée des travaux réalisés en 2019 par Enedis est fournie dans un tableau au format électronique annexé au rapport d'activité.

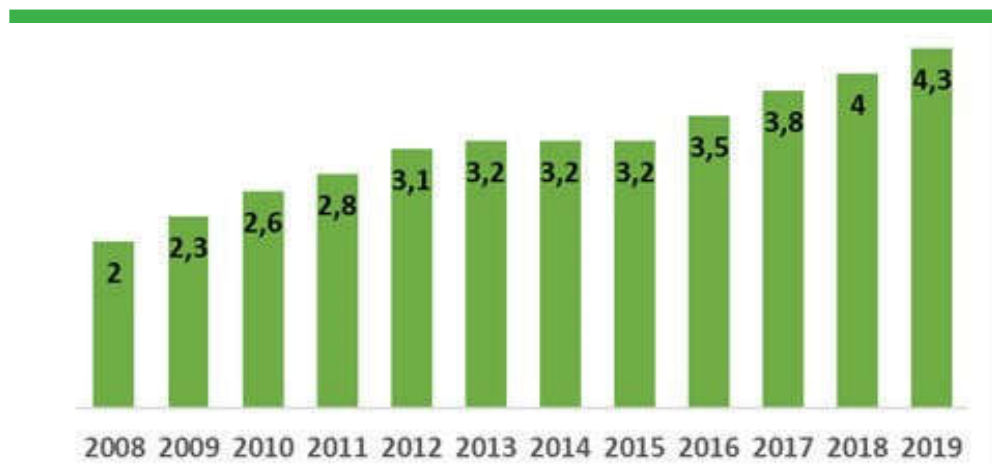
### Au périmètre national

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

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

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

### Montant des investissements Enedis (en Md€)





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

Vous trouverez ci-après une sélection représentative des principaux travaux réalisés par Enedis sur le territoire du SYDER.



### Les travaux dans les postes sources

#### INVESTISSEMENTS ENEDIS DANS LES POSTES SOURCES (EN K€)

Commune	Libellé projet	Finalité	Dépenses 2019	Dépenses totale
VILLEFRANCHE-SUR-SAONE	PS AMPERE			
	Sécurisation Poste Zone Urbaine Dense	Fiabilité réseaux & postes (Hors PDV)	97	238
	Remplacement Ampoules SF6	Fiabilité réseaux & postes (PDV)	69	69
CIVRIEUX-D'AZERGUES	PS CIVRIEUX Déplacement de clôtures	Modificat* ouvrages demande de tiers	33	33
CIVRIEUX-D'AZERGUES	PS CIVRIEUX mise à niveau des clôtures	Sécurité & obligat* réglementaires	33	103
VILLEFRANCHE-SUR-SAONE	PS AMPERE Création Fosse déportée	Intégré* ouvrages environnement	18	27
SAINT-GEORGES-RENEINS	PS PATURAL Monitoring des Transfos	Smart-Grids	4	25

### Les travaux en HTA

En 2019, le programme d'investissement dit Délibéré « Performance Réseau » sur le réseau HTA s'établit à 3 096 k€.

#### Les Travaux de Prolongement de la Durée de Vie des ouvrages : PDV

La politique de fiabilisation du réseau HTA aérien va de l'entretien courant de portions aériennes pérennes, dont les caractéristiques techniques sont satisfaisantes, au renouvellement complet de la ligne.

Le programme de PDV se situe à mi-chemin entre ces deux solutions : le remplacement partiel des composants les plus faibles de la ligne (poteau, armement, attaches) identifiés à l'issue d'un diagnostic précis sur site.

Engagée fin 2012, la démarche s'appuie sur :

- Des techniciens spécialisés (diagnostic, préparation et réalisation des chantiers, reporting et mise à l'inventaire),
- Des outils performants (guide de diagnostic des ouvrages, outils numériques dédiés PDV pour faciliter la saisie des données tout au long du processus, survol des réseaux par Drone pour la réalisation du diagnostic),
- Un guide de doctrine technique propre à Enedis

Les Programmes PDV garantissent, à minima pour les 15 ans à venir, un fonctionnement satisfaisant de la ligne sous entretien régulier dans des conditions atmosphériques normales.

Sur le territoire du SYDER, les principaux chantiers PDV réalisés en 2019 ont représenté un investissement de 329 k€ sur le territoire.

### Les travaux en BT

En 2019, le programme d'investissement Délibéré sur le réseau BT s'établit à 628 k€. Ce programme repose sur :

- Le renforcement des réseaux sur les communes urbaines, suite à la détection de contraintes électriques ou sur réclamations clients,
- La modernisation du réseau (aérien, souterrain et tableaux HTA),
- La prise en compte de l'environnement et des exigences réglementaires, notamment hauteurs de conducteurs par rapport aux obstacles.

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

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

### SUR VOTRE TERRITOIRE :

Sur le territoire du SYDER, Enedis a consacré en 2019, 1,255 millions d'euros aux travaux de maintenance et d'entretien du réseau de distribution publique d'électricité.

Le montant des travaux de maintenance est en augmentation (+ 414 k€ par rapport à 2018).

529 k€ ont été consacrés à l'élagage-abattage HTA avec pour objectif de désensibiliser les réseaux aériens aux aléas climatiques. De manière ciblée, 74 k€ ont été consacrés à l'élagage BT.

L'entretien du réseau HTA compte en 2019 pour 486 k€.

Ces travaux d'élagage et d'entretien sont complémentaires aux opérations réalisées dans le cadre des investissements précédemment mentionnés.



## 2.3. Perspectives et enjeux

*Après que ces perspectives d'investissements ont été établies, la situation de crise pandémique a placé Enedis - comme l'ensemble des entreprises - dans une situation totalement inédite dans le cadre de la gestion de la crise sanitaire.*

*Pendant près de 8 semaines – du 16 mars au 11 mai 2020 – Enedis a mis en œuvre un plan de continuité de l'activité, en réponse aux décisions prises par l'Etat devant la progression du COVID-19, qui a permis de préserver la continuité du service public de la distribution, et en particulier la continuité de fourniture et les raccordements de sites indispensables (par exemple de santé), tout en respectant les mesures sanitaires nécessaires à la santé des salariés et des tiers.*

*Depuis la fin du confinement, Enedis met en œuvre un plan de reprise sur l'intégralité de ses activités. Il vise à un retour à la normale mi-septembre si la situation sanitaire le permet. Un socle de priorités a été défini au regard des enjeux de relance de l'économie : les raccordements, la maintenance des réseaux, l'accès aux réseaux pour les différents intervenants (et les autorités concédantes), la reprise des grands chantiers et notamment pour le BTP. Ce socle comprend également la reprise du déploiement industriel du compteur Linky.*

*Les perspectives d'investissement présentées dans ce chapitre seront donc à reconsidérer au regard de la crise COVID-19 et de l'évolution de la situation sanitaire en 2020 et 2021. Un focus pourrait en particulier être proposé à l'occasion de la tenue des conférences départementales.*

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

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

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

de réseaux souterrains HTA et BT qui le nécessitent, dans les agglomérations où sont constatés des taux d'incidents élevés ;

- **poursuivre** la dynamique de croissance des investissements visant au renouvellement des composants les plus sensibles des postes sources ;
- **répondre** aux problèmes ponctuels de qualité localisés.

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 le SYDER 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.

#### **La coordination des efforts d'investissement d'Enedis et du SYDER**

Aux investissements d'Enedis évoqués précédemment s'ajoutent les travaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage du SYDER.

Une démarche coordonnée entre Enedis et le SYDER qui s'est concrétisée à travers les réunions suivantes :

- La Conférence ER 2019 (Inventaire FACE). Cette conférence 2019 a été l'occasion d'un consensus sur le nombre de clients mal alimentés,
- La Conférence NOME, en Préfecture du Rhône,
- Les échanges dans le cadre de l'application du Décret Qualité.

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



# 3

## ENEDIS, UNE PRIORITÉ CLIENTS AFFIRMÉE



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

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

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

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

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

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

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

## LES DIFFÉRENTES CATÉGORIES DE CLIENTS

### Caractéristiques des différentes catégories de clients

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

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

### LES ACTIONS ENGAGÉES

#### Un engagement significatif aux côtés des acteurs territoriaux

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

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

### LES RÉSULTATS

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

Prestations et interventions techniques (en %)		
	2018	2019
Taux de mise en service sur installation existante dans les délais standard ou convenus	96,1%	97,7%
Taux de résiliation dans les délais standard ou convenus	97,6%	96,4%



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

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

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

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

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



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

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

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

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

### **Focus sur l'Espace Particuliers**

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

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

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

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

### **Focus sur l'Espace Entreprises**

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

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

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

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

### **Focus sur l'Espace Collectivités**

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

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

Sont fournies les données suivantes :

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

## AIR (Alerte Incident Réseau)

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

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

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

## Autres services

Le déploiement des compteurs Linky™ permet d'augmenter considérablement le nombre d'interventions réalisées à distance par téléopération. Ainsi en 2019, près de 13 millions d'interventions, telles que les modifications contractuelles et les diagnostics, ont été réalisées à distance. Autant de déplacements physiques évités, ce qui représente un gain de temps, de CO<sub>2</sub> et un moindre coût économique. Pour les déplacements qui restent nécessaires, des outils de mobilité sont mis à disposition des agents d'Enedis (tablettes, smartphones, etc.) afin d'optimiser leur temps et améliorer les services rendus chez les clients.

## L'ACCESSIBILITÉ DES ACCUEILS TÉLÉPHONIQUES TRADITIONNELS

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



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

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

Pour les autres clients, les numéros restent inchangés :

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

En cas d'incident ou d'absence d'électricité, les clients de votre territoire peuvent joindre le service Urgence dépannage d'Enedis 24h/24 et 7j/7 au **09 72 67 50 69** (le numéro d'Urgence dépannage est à retrouver sur pagesjaunes.fr, sur l'application mobile « Enedis à mes côtés » ou sur le site [www.enedis.fr](http://www.enedis.fr), rubrique « Aide et contact »).

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

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

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

	2018	2019
Service Client	90,7%	<b>90,3%</b>
Service Raccordement	85,5%	<b>84,1%</b>
Service Producteurs d'électricité	94,1%	<b>91,6%</b>

L'accessibilité à la maille régionale s'améliore encore cette année 2019. Le niveau d'accessibilité de nos clients constitue un enjeu majeur pour Enedis dans un contexte de forte digitalisation.

Le dispositif mis en place est robuste, maîtrisé et piloté au quotidien. Il a fait également ses preuves lors d'aléas climatiques de grande ampleur (à la maille régionale ou en entraide sur le territoire national) en lien étroit avec nos Centres d'Appel Dépannage.

L'ensemble permet d'assurer un accueil multi canal moderne à nos clients.

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

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

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

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

### Urgence dépannage électricité

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

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

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

### Accessibilité des Accueils Dépannage Électricité

	Département		National	
	2018	2019	2018	2019
Taux d'accessibilité de l'Accueil Dépannage Électricité* (en %)	80,9%	<b>79,5%</b>	77,0%	<b>78,5%</b>
Nombre d'appels reçus par l'Accueil Dépannage Électricité*	74 348	<b>74 501</b>	2 710 665	<b>2 611 555</b>
Nombre d'appels donnant effectivement lieu à un dépannage	15 802	<b>17 815</b>	697 125	<b>715 689</b>

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

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

#### UN TRAITEMENT ÉLARGI DES RÉCLAMATIONS DES CLIENTS

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

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

#### Les réclamations

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

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

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

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

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

Réponse aux réclamations				
	2018 (%)	2019 (%)	2019 (Numérateur)	2019 (Dénominateur)
Taux de réponse sous 15 jours*	98,8%	97,6%	3 290	3 370

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

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

<b>Répartition des réclamations par type</b>			
	<b>2018 (%)</b>	<b>2019 (%)</b>	<b>2019</b>
Raccordements	6,8%	7,5%	254
Relève et facturation	35,6%	31,7%	1 069
Accueil	0,7%	0,9%	30
Interventions techniques	35,6%	36,4%	1 225
Qualité de la fourniture	21,3%	23,5%	792
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>3 370</b>

Pour le SYDER, le taux de traitement à 15 jours est significativement au-dessus des résultats nationaux (89,2%) et de de l'indicateur CRE (92%).

Le traitement des réclamations dans les délais est un point majeur de nos actions visant à la satisfaction de la clientèle. Chacun des métiers opérationnels est contributeur des actions au travers de revues de portefeuille hebdomadaire.

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

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

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

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

#### **UN DISPOSITIF D'ENQUÊTES DE SATISFACTION POUR UNE MEILLEURE ÉCOUTE**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

<b>Indicateurs de satisfaction (en %)</b>			
	<b>Résultat national 2019</b>	<b>Maille</b>	<b>Résultat local 2019</b>
Clients « Particuliers »	88,6%	<b>SYDER</b>	<b>86,2%</b>
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	84,6%	<b>SYDER</b>	<b>85,3%</b>
Clients « Entreprises » (> à 36 kVA) C1-C4	89,1%	<b>Département</b>	<b>83,4%</b>

Les taux indiqués sont les taux de clients Très satisfaits et Assez Satisfaits (TS+AS).

Le taux de satisfaction global sur le marché des Particuliers et des Professionnels s'améliore (de 82.5% à 86.2% pour les particuliers, de 76.3% à 85.3% pour les professionnels). Cette progression est le fruit d'une relation client soignée, d'engagements tenus, d'un accompagnement client conforme aux attendus sur l'ensemble de la chaîne de l'accueil à la réalisation de l'intervention ainsi que d'un travail aux interfaces internes Enedis tout au long de l'expérience client.

Ce n'est pas cas sur le segment des clients entreprises où les résultats sont en léger retrait (de 87.3% à 83.4%). Ce segment de clients, aux besoins très spécifiques, fait l'objet d'une refonte nationale de note politique afin que la qualité perçue sur le marché d'affaire fasse référence dans le secteur des services et interventions. Des dispositifs dédiés sont mis en place dès 2020 pour y remédier.

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

<b>Indicateurs de satisfaction : raccords (en %)</b>			
	<b>Résultat national 2019</b>	<b>Maille</b>	<b>Résultat local 2019</b>
Clients « Particuliers »	89,7%	<b>SYDER</b>	<b>89,4%</b>
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	82,7%	<b>Département</b>	<b>75,5%</b>
Clients « Entreprises » (> à 36 kVA) C1-C4	87,5%	<b>Département</b>	<b>83,6%</b>

Le taux de satisfaction raccordement «particuliers » et «entreprises» est globalement stable. Le niveau de satisfaction traduit l'adaptation constante et l'écoute d'Enedis pour accompagner ses clients dans leurs projets.

La satisfaction raccordement des clients professionnels est en baisse significative par rapport à 2018 (de 87,9% à 75.5%).

Pour mieux répondre aux demandes des clients professionnels, Enedis adapte son organisation et ses parcours client avec un accueil téléphonique renforcée et un accompagnement dédié. Ces actions, engagées fin 2019, se poursuivront en 2020.

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

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

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

---

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

	Satisfaction maille nationale 2019	Satisfaction maille DR 2019
Clients « Particuliers »	90,6%	<b>90,5%</b>
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	91,2%	<b>93,9%</b>
Clients « Entreprises » (> à 36 kVA) C1-C4	88,2%	<b>90,7%</b>

La satisfaction des clients particuliers progresse sur le volet qualité de fourniture et cela malgré les événements climatiques survenus au cours de l'année.

La satisfaction des clients professionnels et entreprises est en léger retrait, restant cependant sur un bon niveau.



## 3.4. L'installation des compteurs communicants

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

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

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

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

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

### Sécurité : des actions qui portent leurs fruits

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

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

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

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

## Des entreprises de pose qualifiées et agréées

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

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

## UN ACCOMPAGNEMENT EN CONTINU POUR LA POSE DU COMPTEUR LINKY™

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

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

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

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

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

- ④ choisir la date de leur rendez-vous de pose (première prise de rendez-vous ou modification),
- ④ transmettre des indications en vue de faciliter l'intervention de pose,
- ④ gérer successivement plusieurs rendez-vous de pose concernant plusieurs compteurs, s'ils se trouvent dans ce cas.

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

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



## LES SERVICES OFFERTS AUX CONSOMMATEURS

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

Avec Linky™ :

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

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

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

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

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

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

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

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

## Un partenariat pour toujours plus de maîtrise de l'énergie

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

NOU  
VEAU

## Ils témoignent des bénéfices de Linky™

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

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

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

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

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

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

NOU  
VEAU

## LES BÉNÉFICES POUR LES AUTRES UTILISATEURS DU RÉSEAU

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

De plus, le nouveau compteur constitue un outil intéressant **pour les collectivités territoriales**, qu'elles soient autorités concédantes, aménageurs du 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.

**Depuis le démarrage du déploiement des compteurs Linky™, les chiffres propres au territoire du SYDER sont les suivants :**

Compteurs Linky™	
	2019
Taux de PDL* équipés d'un compteur Linky™	63,9%
Nombre de PDL* équipés d'un compteur Linky™	138 778
Nombre de communes concernées par le déploiement en masse	161
Nombre de PDL* ouverts à tous les services Linky™	124 065
Nombre de comptes clients ouverts**	6 695
Nombre de demandes de création de compte client en attente d'activation par le client***	2 151

\* PDL : Point de livraison.

\*\* Nombre de comptes clients ouverts dans l'année par les clients C5 (résidentiels et 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 programme Raccordement

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

#### Le portail « Tester mon raccordement en ligne »

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

**NOU  
VEAU**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**NOU  
VEAU**

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

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

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

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

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

**NOU  
VEAU**

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

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

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

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

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

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

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



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

Les principales évolutions sont les suivantes :

#### **L'accompagnement de la transition énergétique avec trois actions :**

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

#### **Une lecture facilitée pour les clients avec deux actions :**

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

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

[https://www.enedis.fr/sites/default/files/Enedis-PRO-RAC\\_03E.pdf](https://www.enedis.fr/sites/default/files/Enedis-PRO-RAC_03E.pdf)





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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Au périmètre du SYDER, les résultats sont les suivants :

---

<b>Taux de réalisation des travaux dans les délais convenus</b>			
	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>Variation (en %)</b>
Consommateurs BT individuels de puissance $\leq$ 36 kVA (sans adaptation de réseau)	95,4%	<b>97,0%</b>	<b>1,7%</b>

---

# 4

## Le patrimoine du SYDER géré par Enedis

### Les informations patrimoniales

Les valeurs présentées correspondent aux ouvrages constituant le patrimoine du SYDER exploité par Enedis, qu'ils aient été construits sous maîtrise d'ouvrage du SYDER ou du gestionnaire du réseau de distribution.

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

Ces deux natures d'ouvrages (compteurs et transformateurs) peuvent être temporairement localisées dans des magasins gérés par le gestionnaire de réseau de distribution. Les valeurs en magasin associées à ces ouvrages sont réparties entre les concessions ou territoires concernés par le magasin au prorata des valeurs des ouvrages localisés. Elles sont présentées de façon agrégée par nature d'ouvrage.

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

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

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

Les valeurs définitives de la localisation sont désormais intégrées dans le tableau « Valeur des ouvrages au 31 décembre » sur les nouvelles lignes « Compteurs marché d'affaires » et « Ouvrages collectifs de branchement ».

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

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

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

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

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

La valeur des colonnes ainsi transférées, potentiellement nouvellement intégrée dans le patrimoine du SYDER, est comptabilisée dans la ligne « Ouvrages collectifs de branchement ».

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

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

## LA VALEUR DES OUVRAGES AU 31 DÉCEMBRE 2019

### Valeur des ouvrages (en k€)

	Valeur brute Comptable	Amortissements	Valeur nette comptable	Valeur de remplacement
Canalisations HTA	166 577	86 672	79 906	239 443
<i>Dont aérien</i>	48 752	36 682	12 070	89 635
<i>Dont souterrain</i>	117 825	49 990	67 835	149 809
Canalisations BT	262 423	114 271	148 152	342 789
<i>Dont aérien</i>	71 970	41 884	30 087	109 013
<i>Dont souterrain</i>	190 453	72 388	118 065	233 776
Postes HTA-BT*	58 862	39 190	19 672	80 373
Transformateurs HTA-BT	19 743	9 929	9 814	26 826
Comptage	11 487	799	10 688	11 487
<i>Dont compteurs Linky™</i>	10 685	619	10 067	10 685
<i>Dont compteurs marché d'affaires</i>	801	180	621	801
Ouvrages collectifs de branchement**	18 118	5 788	12 330	21 215
Autres biens localisés	3 515	1 793	1 722	3 644
Ouvrages de branchement non localisés	117 135	41 021	76 113	142 764
Comptage non localisés	15 938	11 974	3 964	15 938
Autres biens non localisés	1 667	652	1 015	1 723
<b>Total</b>	<b>675 465</b>	<b>312 088</b>	<b>363 376</b>	<b>886 203</b>

\* Depuis 2018, cette ligne intègre les concentrateurs des compteurs Linky™.

\*\* Comprend les dérivations individuelles sur ouvrages collectifs de branchement ainsi que les colonnes transférées de manière anticipée dans le cadre de la loi ELAN.

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

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

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

## MODE ET DURÉES D'AMORTISSEMENT

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

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

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

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

## LA VARIATION DES ACTIFS EXPLOITES AU COURS DE L'ANNÉE 2019

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

	Valeur brute au 01/01/2019 pro forma	Apports Enedis nets	Apports externes nets (SYDER & tiers)	Retraits et transferts en valeur brute	Valeur brute au 31/12/2019
Canalisations HTA	162 163	3 863	1 140	-589	166 577
<i>Dont aérien</i>	47 995	952	106	-301	48 752
<i>Dont souterrain</i>	114 168	2 912	1 034	-288	117 825
Canalisations BT	254 995	4 899	2 950	-421	262 423
<i>Dont aérien</i>	71 261	815	116	-222	71 970
<i>Dont souterrain</i>	183 734	4 084	2 834	-199	190 453
Postes HTA-BT*	56 896	1 897	285	-216	58 862
Transformateurs HTA-BT	19 523	440	19	-240	19 743
Comptage	5 925	5 600	0	-38	11 487
<i>Dont compteurs Linky™</i>	5 159	5 560	0	-34	10 685
<i>Dont compteurs marché d'affaires</i>	765	40	0	-4	801
Ouvrages collectifs de branchement**	19 105	1 293	661	-2 941	18 118
Autres biens localisés	2 971	789	-76	-169	3 515
Comptage non localisé	17 854	218	0	-2 134	15 938
Ouvrages de branchements non localisés	111 482	4 858	795	0	117 135
Autres biens non localisés	1 723	324	0	-380	1 667
<b>Total</b>	<b>652 635</b>	<b>24 182</b>	<b>5 774</b>	<b>-7 127</b>	<b>675 465</b>

\* Depuis 2018, cette ligne intègre les concentrateurs des compteurs Linky™.

\*\* Comprend les dérivations individuelles sur ouvrages collectifs de branchement ainsi que les colonnes transférées de manière anticipée dans le cadre de la loi ELAN.

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

Les **apports Enedis nets** correspondent aux ouvrages construits sous maîtrise d'ouvrage d'Enedis mis en service dans l'année, ainsi qu'aux contributions financières directes d'Enedis dans le cas d'ouvrages réalisés sous maîtrise d'ouvrage du SYDER, déduction faite le cas échéant des contributions financières externes.

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

## Droits sur les ouvrages existants

---

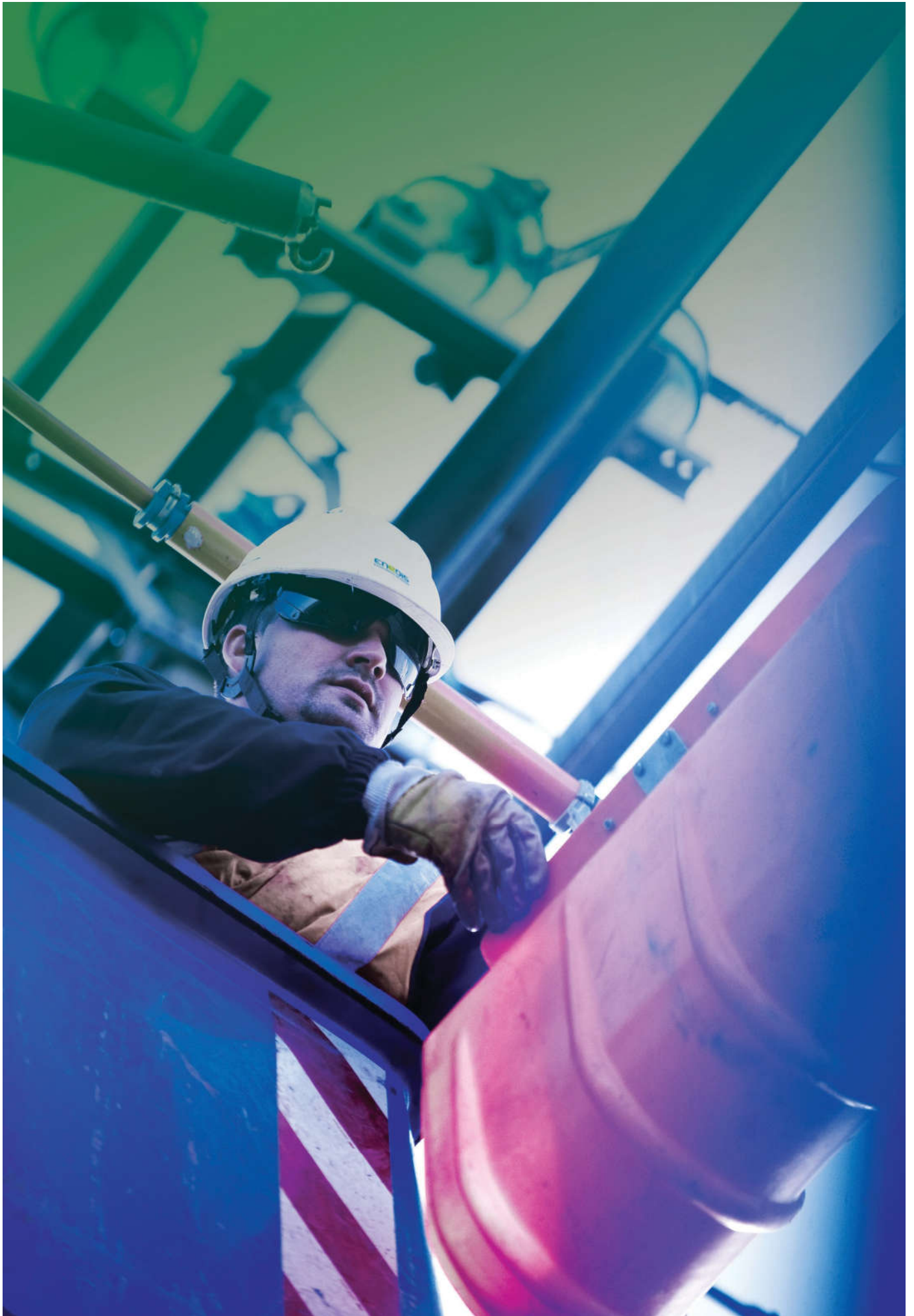
Droits sur les ouvrages existants ( <i>en k€</i> )	2018	2019	Variation ( <i>en %</i> )
Contre-valeur des biens exploités (comptes 22941x et 22945x)	352 664	<b>363 376</b>	<b>3,0%</b>

---



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





# ANNEXES AU RAPPORT D'ACTIVITÉ D'Enedis

<b>1. Les indicateurs de suivi de l'activité</b>	<b>108</b>
<b>2. La liste détaillée des travaux réalisés en 2019</b>	<b>114</b>
<b>3. Vos interlocuteurs chez Enedis</b>	<b>116</b>



# LES INDICATEURS DE SUIVI DE L'ACTIVITÉ

## 1.1. Le réseau et la qualité de desserte

### SITUATION GLOBALE DU RÉSEAU AU 31 DÉCEMBRE 2019

#### Réseau HTA (en m)

	2018	2019	Variation (en %)
Réseau souterrain	1 685 792	1 714 898	1,7%
Réseau torsadé	11 745	11 487	-2,2%
Réseau aérien nu	2 391 762	2 378 826	-0,5%
Réseau total aérien	2 403 507	2 390 313	-0,5%
Total réseau HTA	4 089 299	4 105 211	0,4%
Taux d'enfouissement HTA	41,2%	41,8%	1,3%

#### Postes HTA-BT (en nb)

	2018	2019	Variation (en %)
Postes situés dans une commune rurale*	2 569	2 565	-0,2%
Postes situés dans une commune urbaine*	3 471	3 507	1,0%
Total postes HTA-BT	6 040	6 072	0,5%
<i>Dont postes sur poteau</i>	2 606	2 585	-0,8%
<i>Dont postes cabines hautes</i>	140	140	0,0%
<i>Dont postes cabines basses</i>	563	563	0,0%
<i>Dont autres postes</i>	2 731	2 784	1,9%

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

#### Réseau BT (en m)

	2018	2019	Variation (en %)
Réseau souterrain	2 411 984	2 461 498	2,1%
Réseau torsadé	3 304 911	3 302 669	-0,1%
Réseau aérien nu	214 879	209 942	-2,3%
<i>Dont fils nus de faibles sections</i>	100 839	98 080	-2,7%
Réseau total aérien	3 519 790	3 512 611	-0,2%
Total réseau BT	5 931 774	5 974 109	0,7%
Taux d'enfouissement BT	40,7%	41,2%	1,3%

#### Départs alimentant le territoire du SYDER

	2018	2019
Longueur moyenne des 10 % des départs les plus longs (km)	71	65
Nombre moyen d'OMT* par départ HTA aérien	4	5

\* Organe de manœuvre télécommandé.

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

Ouvrages par tranche d'âge (en km ou en nb de postes)

	Réseau HTA	Réseau BT	Postes HTA-BT
< 10 ans	398	712	714
≥ 10 ans et < 20 ans	374	1 028	631
≥ 20 ans et < 30 ans	1 063	1 763	1 160
≥ 30 ans et < 40 ans	1 163	988	1 696
≥ 40 ans	1 108	1 483	1 871

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

## LES OUVRAGES MIS EN SERVICE EN 2019

En 2019, les travaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage d'Enedis se caractérisent de la manière suivante :

Canalisations HTA mises en service (en m)

	2018	2019
Souterrain	38 977	17 923
Torsadé	0	49
Aérien nu	587	1 807
<b>Total</b>	39 564	19 779
Dont pour information		
<i>Extension</i>	13 359	3 334
<i>Renouvellement*</i>	4 121	6 002
<i>Renforcement</i>	22 084	10 247

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

Canalisations BT mises en service (en m)

	2018	2019
Souterrain	29 444	36 864
Torsadé	4 529	9 853
Aérien nu	38	-38
<b>Total</b>	34 011	46 679
Dont pour information		
<i>Extension</i>	25 042	36 606
<i>Renouvellement*</i>	5 490	6 689
<i>Renforcement</i>	3 479	3 384

\* 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			
	2018	2019	Variation (en %)
Nombre d'incidents HTA pour 100 km de réseau	6,0	8,5	42,1%
<i>Dont réseau aérien</i>	3,2	5,2	65,2%
<i>Dont réseau souterrain</i>	0,8	0,7	-12,1%
Nombre d'incidents BT pour 100 km de réseau	7,4	8,0	8,6%
<i>Dont réseau aérien</i>	2,7	3,8	39,1%
<i>Dont réseau souterrain</i>	1,1	1,1	-3,7%
Nombre de coupures sur incident réseau	1 324	1 832	38,4%
<i>Longues (&gt; à 3 min)</i>	681	826	21,3%
<i>Brèves (de 1 s à 3 min)</i>	643	1 006	56,5%

### Les perturbations liées à des travaux sur le réseau

Coupures pour travaux			
	2018	2019	Variation (en %)
Nombre de coupures pour travaux	722	865	19,8%
<i>Nombre sur réseau BT</i>	418	477	14,1%
<i>Nombre sur réseau HTA</i>	304	388	27,6%
Temps moyen	19	29	49,6%

### Le nombre de clients affectés par ces perturbations

Nombre de clients BT			
	2018	2019	Variation (en %)
Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min), toutes causes confondues	1 028	5 480	433,1%
<i>Dont nombre de clients BT affectés par plus de 6 coupures longues suite à incident situé en amont du réseau BT</i>	8	3 796	-
Affectés par plus de 30 coupures brèves (de 1 s à 3 min), toutes causes confondues	177	3 763	-
Coupés pendant plus de 3 heures, en durée cumulée sur l'année, toutes causes confondues	48 161	68 433	42,1%
<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>	39 093	58 579	49,8%
Coupés pendant plus de 5 heures consécutives*, toutes causes confondues	34 203	58 103	69,9%

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

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

## La fréquence des coupures

Fréquence des coupures			
	2018	2019	Variation (en %)
Fréquence des coupures longues (> à 3 min), toutes causes confondues	1,2	1,9	56,9%
Fréquence des coupures brèves (de 1 s à 3 min), toutes causes confondues	3,1	5,5	77,6%

## LES DÉPARTS EN CONTRAINTE DE TENSION

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

Le taux de départs BT indiqué dans le tableau ci-dessous correspond au pourcentage de départs BT du territoire du SYDER en contrainte de tension.

Il est également précisé le pourcentage de départs HTA desservant le territoire du SYDER 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 %)		
	2018	2019
Taux de départs BT > 10 %	1,7%	1,2%
Taux de départs HTA > 5 %	3,7%	3,6%

## 1.2. Le raccordement des clients

### LE RACCORDEMENT DES CONSOMMATEURS

Au niveau national, l'activité raccordement des consommateurs est restée stable en 2019 (contre +0,3 % en 2018 par rapport à 2017).

**Au périmètre du SYDER, cette activité s'est caractérisée par le nombre de raccordements ci-après :**

Nombre de raccordements neufs réalisés			
	2018	2019	Variation (en %)
En BT et de puissance ≤ à 36 kVA	1 999	2 114	5,8%
<i>Dont raccordements BT individuels sans adaptation de réseau</i>	1 615	1 643	1,7%
<i>Dont raccordements BT collectifs sans adaptation de réseau</i>	27	38	40,7%
<i>Dont raccordements BT individuels et collectifs avec adaptation de réseau</i>	357	433	21,3%
En BT et de puissance comprise entre 36 et 250 kVA	96	147	53,1%
En HTA	9	12	33,3%
Nombre total des raccordements neuf réalisés	2 104	2 273	8,0%

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

Au plan national, le délai moyen de réalisation des travaux (avec et sans adaptation de réseaux) est de 74,3 jours calendaires. Enedis a contenu la tendance à la hausse des délais moyens de travaux, malgré les évolutions réglementaires (décret anti-endommagement dit « DT/DICT », émergence des contraintes amiante) qui, structurellement, allongent les délais.

**Au périmètre du SYDER, les résultats sont les suivants :**

Délai moyen de réalisation des travaux (en jours calendaires)			
	2018	2019	Variation (en %)
Concernant les travaux de raccordement des consommateurs individuels BT ≤ 36 kVA	66	69	5,5%



## L'ENVOI DES DEVIS DE RACCORDEMENT

Le délai moyen de transmission des devis constaté en 2019 pour l'ensemble des raccordements (avec et sans adaptations de réseaux) d'installations de consommation de puissance inférieure ou égale à 36 kVA est de 18,3 jours calendaires (contre 27,8 jours en 2018).

En ce qui concerne les raccordements d'installations de production de puissance inférieure ou égale à 36 kVA (avec et sans adaptations de réseaux) à partir d'énergie renouvelable, le délai moyen d'envoi des devis constaté au niveau national a poursuivi sa baisse en 2019 : il ressort à 12,3 jours calendaires, contre 18,2 jours en 2018.

Les délais d'envoi des devis de raccordement continuent donc à se réduire.

**Au périmètre du SYDER, les résultats sont les suivants :**

<b>Consommateurs BT individuels de puissance ≤ 36 kVA (sans adaptation de réseau)</b>			
	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>Variation (en %)</b>
Taux de devis envoyés dans les délais	89,1%	<b>93,4%</b>	<b>4,8%</b>
Délai moyen d'envoi du devis (en jours calendaires)	10	<b>7</b>	<b>-31,0%</b>

<b>Producteurs BT de puissance ≤ 36 kVA (sans adaptation de réseau)</b>			
	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>Variation (en %)</b>
Taux de devis envoyés dans les délais	85,2%	<b>93,6%</b>	<b>9,8%</b>
Délai moyen d'envoi du devis (en jours calendaires)	22	<b>10</b>	<b>-54,6%</b>

## LE RACCORDEMENT DES PRODUCTEURS

En 2019, au périmètre national, le nombre de raccordements d'installations de production de puissance inférieure ou égale à 36 kVA a augmenté de 21,7 % avec 26 650 raccordements réalisés, contre 21 900 en 2018.

De même, en 2019 et au périmètre national, le nombre de raccordements réalisés d'installations de production de puissance supérieure à 36 kVA et inférieure ou égale à 250 kVA, s'élève à 3 356.

Enfin, le nombre de raccordements réalisés d'installations de production HTA, s'élève à 371.

**Au périmètre du SYDER, l'activité de raccordement d'installations de production est caractérisée par les données suivantes :**

<b>Raccordements d'installations de production individuelles neuves réalisés</b>			
	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>Variation (en %)</b>
Raccordements BT ≤ à 36 kVA sans adaptation de réseau	423	<b>470</b>	<b>11,1%</b>
Raccordements BT ≤ à 36 kVA avec adaptation de réseau	2	<b>3</b>	<b>50,0%</b>
Raccordements BT compris entre 36 et 250 kVA	7	<b>17</b>	<b>142,9%</b>
Raccordements HTA ≥ 250 kVA	1	<b>3</b>	<b>200,0%</b>





## LA LISTE DÉTAILLÉE DES TRAVAUX RÉALISÉS EN 2019

La liste détaillée des travaux réalisés en 2019 par Enedis est fournie dans un tableau au format électronique annexé au rapport d'activité.

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



# 3

## VOS INTERLOCUTEURS CHEZ ENEDIS

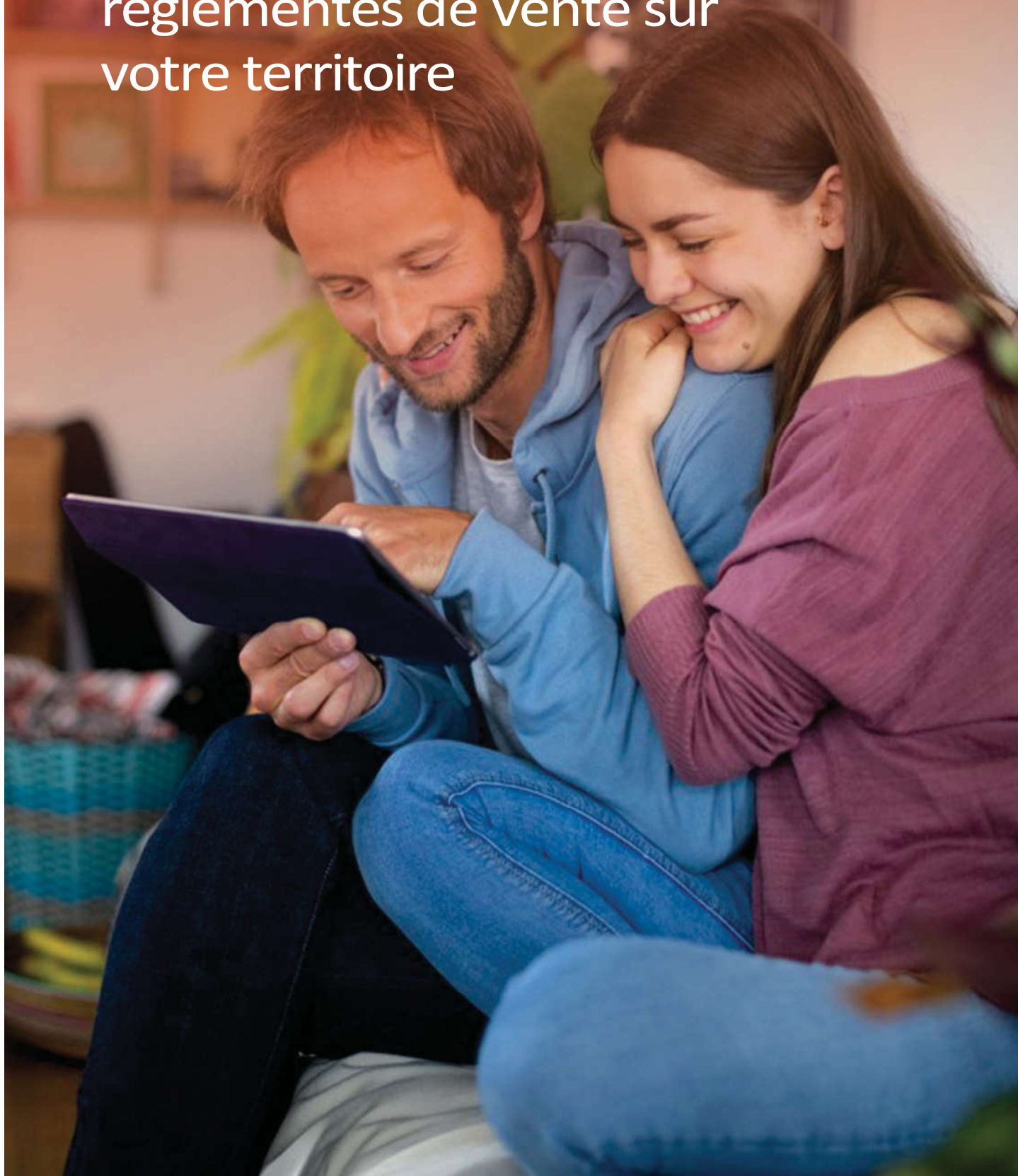
### L'ORGANISATION TERRITORIALE D'ENEDIS

Vos interlocuteurs	Fonction	Coordonnées téléphoniques	Courriel
Hugues MADIGNIER	Directeur Territorial	06 71 29 20 53	hugues.madignier@enedis.fr
Rita MONTEIRO	Assistante Collectivités	04 74 25 52 08	rita.monteiro@enedis.fr
Bernard DALLE	Adjoint au Directeur	06 13 90 27 80	bernard-d.dalle@enedis.fr
Pascal DORIER	Interlocuteur Privilégié	06 72 86 80 81	pascal.dorier@enedis.fr
Philippe LOMBARD	Interlocuteur Privilégié	06 59 33 45 05	philippe.lombard@enedis.fr





Rapport d'activité d'EDF  
pour la fourniture  
d'électricité aux tarifs  
réglementés de vente sur  
votre territoire



# SOMMAIRE

**Précision** : le présent rapport de l'activité d'EDF au titre de sa mission de fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente sur le territoire du SYDER se substitue à un compte-rendu d'activité de concession en reprenant la structure et le contenu de ce dernier.

Editorial	72
<b>1. Faits marquants 2019 et perspectives 2020</b>	<b>73</b>
1.1. L'année 2019 en quelques dates	73
1.2. Les perspectives et enjeux pour 2020	80
<b>2. Les clients bénéficiaires des tarifs réglementés de vente</b>	<b>85</b>
2.1. Les tarifs réglementés de vente	85
2.2. Les caractéristiques des clients	89
<b>3. La qualité du service rendu aux clients</b>	<b>93</b>
3.1. La satisfaction des clients	93
3.2. Les conditions générales de vente	97
3.3. La relation avec les clients, humaine et numérique	99
3.4. Le conseil tarifaire et l'accompagnement des clients pour les aider à maîtriser leur consommation	106
3.5. La facturation des clients	109
3.6. Le traitement des réclamations des clients	115
<b>4. La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF</b>	<b>119</b>
4.1. L'aide au paiement des factures	119
4.2. L'accompagnement des clients démunis	125
4.3. La prévention par des actions en faveur de la maîtrise de l'énergie et de l'amélioration de l'habitat	131
4.4. Les actions locales de médiation sociale et de solidarité réalisées par EDF	134
<b>5. Les éléments financiers de la fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente</b>	
5.1. Le chiffre d'affaires	137
5.2. Les coûts commerciaux	138

## CONCERNANT LA MISSION CONFIEE À EDF,

Nous avons le plaisir de vous rendre transmettre ce rapport d'activité sur le territoire du SYDER.

### La solidarité au cœur de nos actions

Dans les territoires, EDF est un partenaire actif de nombreuses structures venant en aide aux personnes en difficulté. En Auvergne-Rhône-Alpes, nos 30 correspondants et conseillers Solidarité sont au quotidien en relation avec les travailleurs sociaux, les CCAS, les conseils départementaux, les structures de médiation sociales et le tissu associatif. Concernant le chèque énergie, EDF poursuit ses actions de sensibilisation pour accompagner l'appropriation de ce dispositif par les personnes les plus fragiles. Les résultats de l'enquête de satisfaction menée en 2019 illustrent la qualité de cette relation : 95% des travailleurs sociaux se déclarent satisfaits de l'action d'EDF. C'est une marque de confiance et un encouragement pour notre équipe.

### Le tarif conserve la confiance d'un très grand nombre de Français

Dans un marché ouvert à la concurrence, nous conservons la confiance d'un très grand nombre de Français. La satisfaction de nos clients s'est maintenue à un haut niveau en 2019 : 9 clients sur 10 se déclarent satisfaits du contact avec leur fournisseur EDF.

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

### Nos conseillers sont tous basés en France

EDF poursuit son ambition de proposer à ses clients une relation associant le meilleur de l'humain et du numérique, pour permettre une gestion optimisée de leur contrat et les accompagner dans la maîtrise de leurs consommations et de leurs factures.

Ainsi la solution numérique e.équilibre aide les clients Particuliers à mieux comprendre et à agir sur leur consommation et l'appli EDF & MOI

propose aux clients équipés du compteur Linky™ de bénéficier d'un suivi journalier de leur consommation.

Notre service client est organisé pour assurer la meilleure complémentarité entre le numérique et un canal téléphonique géré par des centres relation clients (CRC) qui opèrent en maillage national au profit de tous les territoires. Nos CRC sont tous implantés en France, c'est un choix d'EDF.

EDF accomplit sa mission en maîtrisant ses coûts. Les tarifs ont augmenté de façon significative en 2019, nous en rendons compte dans le document. Cette évolution ne remet pas en cause la compétitivité de l'électricité pour les ménages français par rapport à leurs voisins de la zone Euro.

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

Je vous souhaite une bonne lecture de ce rapport d'activité.



Christian Missirian  
Directeur EDF Commerce  
Auvergne-Rhône-Alpes

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'C. Missirian', written over a horizontal line.



# 1

## FAITS MARQUANTS 2019 ET PERSPECTIVES 2020

### 1.1. L'année 2019 en quelques dates



#### EDF PRÉSENTE AU 37<sup>ÈME</sup> CONGRÈS DE LA FNCCR

EDF a participé au 37<sup>ème</sup> Congrès de la FNCCR (Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies) qui s'est tenu à Nice du 1<sup>er</sup> au 3 octobre 2019.

Accueilli par Xavier Pintat, président de la FNCCR, Jean-Bernard Lévy, président-directeur général d'EDF, est intervenu devant les congressistes le 1<sup>er</sup> octobre (photo ci-contre). Jean-Bernard Lévy a notamment rappelé les liens noués par l'entreprise avec les autorités concédantes dans le cadre des contrats de concession pour la fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente. Jean-Bernard Lévy est revenu sur les enjeux relatifs à la précarité énergétique, préoccupation partagée avec la FNCCR et ses adhérents : « *La lutte contre la*

*précarité énergétique est au cœur de la responsabilité sociale et environnementale de l'entreprise.* »

Jean-Bernard Lévy a conclu ses propos en faisant partager aux congressistes une conviction :

« *L'attention portée à nos concitoyens les plus fragiles illustre notre conviction, la conviction d'EDF la transition énergétique, c'est tous ensemble que nous la réussirons : les producteurs, les fournisseurs d'énergies et de services, les opérateurs de réseaux, les collectivités, et bien sûr les entreprises, professionnels et particuliers, également contribuables et citoyens.* »

EDF a également participé le 1<sup>er</sup> octobre à une table ronde sur le fonctionnement du marché de l'énergie. Marc Benayoun, directeur exécutif d'EDF en charge du Pôle Clients, Services et Territoires, a rappelé le soin apporté par le fournisseur EDF à la qualité de la relation client qui distingue EDF sur le marché de l'électricité, comme en témoigne le baromètre du Médiateur national de l'énergie (cf. infra).

Par ailleurs, de nombreux échanges se sont tenus au cours des trois jours du Congrès, en marge des sessions, avec des représentants d'autorités concédantes. EDF a notamment présenté sur son stand ses outils pour lutter contre la précarité énergétique, en particulier le « Mur de l'énergie » (ci-contre et cf. 4.2).



#### LE DÉPLOIEMENT DU NOUVEAU MODÈLE DE CONTRAT DE CONCESSION

Le déploiement du nouveau modèle de contrat de concession établi en concertation entre la FNCCR, France urbaine, Enedis et EDF (Accord-cadre du 21 décembre 2017) s'est poursuivi au cours de l'année 2019.

Sur le plan national, 113 contrats de concession, conformes à ce nouveau modèle, ont été conclus sur l'année 2019 (signés ou en attente de signature début 2020 à la suite de la délibération favorable de l'organe délibérant). Les collectivités signataires sont de tous profils : des syndicats départementaux et intercommunaux d'énergie, des métropoles et communautés urbaines ainsi que des

grandes villes et des communes de moindre taille. Des discussions se poursuivent par ailleurs avec de nombreuses collectivités concédantes.

Ce déploiement est suivi dans le cadre d'un Comité national qui rassemble la FNCCR, France urbaine, Enedis et EDF. Il s'est réuni à trois reprises en 2019.

Lors de son intervention le 1<sup>er</sup> octobre 2019 au Congrès de la FNCCR (cf. supra), Jean-Bernard Lévy s'est réjoui de la dynamique installée et s'est félicité de la confiance renouvelée par les collectivités au travers de ces nouveaux contrats de concession



## L'ÉVOLUTION DES TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE EN 2019

Les TRV ont évolué à deux reprises au cours de l'année 2019 à la suite de délibérations de la Commission de régulation de l'énergie (CRE) acceptées par les ministres compétents :

- une première fois, le **1<sup>er</sup> juin 2019**. Ce mouvement tarifaire s'est traduit par une hausse moyenne de 7,7% HT (5,9% TTC) pour les clients au Tarif Bleu résidentiel et les clients au Tarif Bleu non résidentiel.
- une seconde fois, le **1<sup>er</sup> août 2019**. Ce mouvement tarifaire s'est traduit par une hausse moyenne de 1,49% HT (1,26% TTC) pour les clients au Tarif Bleu résidentiel et une hausse moyenne de 1,34% HT (1,10% TTC) pour les clients au Tarif Bleu non résidentiel. Le détail de ces évolutions et leur impact sur la facture des clients sont présentés au 2.1.

Par ailleurs, la loi n°2019-1147 du 8 novembre 2019 relative à l'énergie et au climat a défini de nouveaux critères d'éligibilité aux TRV applicables à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2021 avec des effets dès le 1<sup>er</sup> janvier 2020 pour les clients concernés. Pour en savoir plus, nous invitons le lecteur à se reporter au chapitre « Les perspectives et enjeux pour 2020 ».



Enfin, le **6 novembre 2019**, le Conseil d'Etat a rendu deux décisions relatives aux tarifs réglementés de vente de l'électricité (TRV 2018 et 2019) fixés sur propositions de la CRE.

Dans sa première décision, le Conseil d'Etat valide la méthodologie retenue par la CRE dans la construction des diverses briques de coûts des TRV et rejette les recours formés par des fournisseurs d'électricité contre les TRV applicables à compter du 1<sup>er</sup> août 2018 aux consommateurs résidentiels en France métropolitaine. Néanmoins et s'agissant des consommateurs non résidentiels, le juge annule l'article de la décision tarifaire de 2018 qui définit la « grande entreprise », ainsi que les dispositions qui permettaient aux sites non résidentiels appartenant aux grandes entreprises de continuer à bénéficier de ces tarifs réglementés.

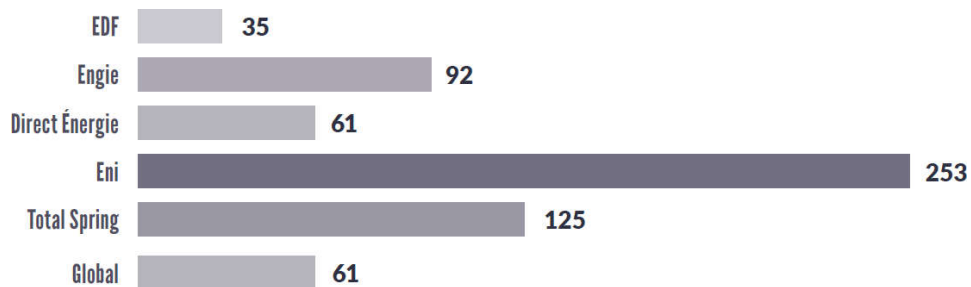
Dans sa seconde décision, le Conseil d'Etat rejette le recours formé par deux associations de consommateurs contre la décision ayant fixé les TRV applicables à compter du 1<sup>er</sup> juin 2019. Le juge valide la méthode retenue par la CRE pour prendre en compte l'atteinte du volume global maximal d'électricité nucléaire historique susceptible d'être cédé par EDF (le « plafond d'Arenh »).



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

Le médiateur national de l'énergie (MNE) a publié le **14 mai 2019** son rapport d'activité 2018.

Le rapport met une nouvelle fois en évidence la très bonne performance d'EDF qui est le fournisseur ayant le taux de litiges reçus en 2018 le plus faible\* :



\* Nombre de litiges avec les clients résidentiels rapporté à 100 000 contrats de fourniture. Par équité, sont comptabilisés par le MNE les litiges reçus par les médiateurs internes des fournisseurs qui en disposent. Source : rapport annuel 2018 du MNE.

Par ailleurs, à l'occasion de la publication du rapport annuel, le MNE a déclaré : « *Si le développement de la concurrence dans le secteur de l'énergie est une bonne chose, la recrudescence de mauvaises pratiques qui l'accompagne l'est moins : méthodes commerciales douteuses, multiplications de 'trophées clients', offres vertes pas si vertes, ou promotions faussement alléchantes, sont autant de facteurs susceptibles de faire perdre confiance aux consommateurs.* »

Le rapport 2018 du MNE est accessible sur le site de l'institution : [www.energie-mediateur.fr/](http://www.energie-mediateur.fr/)

A noter : par arrêté de la ministre de la transition écologique et solidaire et du ministre de l'économie et des finances en date du 25 novembre 2019, Olivier Challan-Belval a été nommé médiateur national de l'énergie. Il succède à Jean Gaubert, arrivé au terme de son mandat.



### LES CENTRES DE RELATION CLIENTS PARTICULIERS ET PROFESSIONNELS D'EDF ONT REÇU EN 2019 LE LABEL « ENGAGÉ RSE » DÉLIVRÉ PAR L'AFNOR

Le label Afnor « Engagé RSE » s'appuie sur la norme internationale ISO 26000 qui permet aux entreprises de mesurer leur capacité d'assumer les impacts de leurs actions et de s'engager pour un développement durable de l'ensemble de leurs activités.

« Engagé RSE » est un label multisectoriel reconnu en France dont la durée d'attribution est de 3 ans (avec un audit de suivi à 18 mois). A ce jour 500 organismes, dont 150 entreprises, ont été évalués. L'évaluation est basée sur des visites sur sites et entretiens avec toutes les parties prenantes y compris les représentants du personnel.

Sur quoi porte l'évaluation RSE de l'Afnor ?

L'évaluation porte sur les pratiques de l'entreprise en termes de RSE : 5 volets opérationnels (gouvernance, communication, ressources humaines, relation client, ancrage territorial) et 3 chapitres autour des indicateurs économiques, sociaux et environnementaux.

Pour cette première démarche de labellisation avec l'Afnor, la direction Commerce d'EDF obtient le niveau « confirmé », soit le niveau 3 sur une échelle de 1 sur 4. Un niveau comparable à celui obtenu avec le précédent label RSE de l'INRC (Institut National de la Relation Client).

### EDF PRÉSENTE À PLUSIEURS GRANDS RENDEZ-VOUS NATIONAUX

EDF a été fidèle en 2019 à plusieurs grands rendez-vous annuels organisés par des acteurs importants en lien avec l'énergie. Ce sont autant d'occasions d'échanges autour des attentes et préoccupations des différentes parties prenantes. En voici deux illustrations :



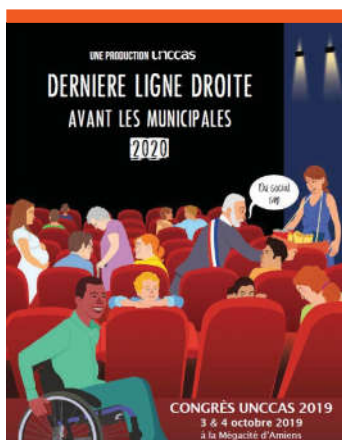
## 80<sup>e</sup> Congrès de l'USH

Le 80<sup>e</sup> Congrès de l'Union Sociale pour l'habitat (USH) s'est tenu à Paris **du 24 au 26 septembre 2019**. EDF était présente aux côtés des 700 organismes du logement social.

EDF a renouvelé son partenariat avec l'USH lors du congrès.

Cette rencontre a été l'occasion pour EDF d'évoquer avec les acteurs du logement social les enjeux de la sobriété carbone et de la lutte contre la précarité énergétique.

Par ailleurs, dans le cadre de ce congrès, EDF a renouvelé son partenariat avec **Unis-Cité**, partenaire de l'entreprise depuis dix ans. L'expérimentation de la mission de service civique lancée en 2018 consistant à sensibiliser et à accompagner les personnes éligibles à l'utilisation du chèque énergie a été étendue à toutes les régions. cf. 4.1



## EDF présente au Congrès de l'UNCCAS

Partenaire historique de l'Union nationale des centres communaux et intercommunaux d'action sociale (UNCCAS), EDF a participé à son congrès annuel qui s'est tenu à Amiens les **3 et 4 octobre 2019**.

EDF a présenté l'ensemble de ses actions en matière de solidarité : de la formation au chèque énergie à la sensibilisation aux éco-gestes, en passant par ses actions en matière de médiation sociale.

Lors de cet événement, EDF et l'association APEMIS (Accompagnement Prévention REflexion et Médiation pour l'Insertion Sociale) ont animé un atelier autour de la maîtrise de l'énergie et des kits d'économies d'énergie.

Enfin, ce rendez-vous a été l'occasion de nombreux échanges avec les représentants des centres communaux d'action sociale.

## L'UNCCAS et EDF renouvellent leur partenariat

EDF et l'UNCCAS ont renouvelé leur collaboration par la signature d'une convention, le **20 novembre 2019**, dans le cadre du Salon des maires et des collectivités locales.

Pour Benoît Calmels, le Délégué général de l'UNCCAS, le partenariat avec EDF, est « *un choix naturel, un choix de partenariat avec une autre forme de service public, celui de l'énergie. Nous suivons au quotidien des citoyens qui sont en difficulté, avec des problèmes de précarité énergétique. Il est tout à fait logique, naturel, que nous puissions nous associer avec EDF pour trouver une solution pour ces personnes.* ».

Fondée en 1926, l'UNCCAS est la seule association représentant les élus communaux et intercommunaux en charge des affaires sociales et leur CCAS/CIAS. Elle est l'une des plus anciennes associations d'élus locaux de France. Elle est composée de plus de 4 000 CCAS/CIAS adhérents (soit 6 800 communes) dont l'action touche 70% de la population.

L'UNCCAS regroupe la quasi-totalité des villes de plus de 10 000 habitants, mais aussi 80% des villes de 5 000 à 10 000 habitants et plus de 2 000 CCAS de communes de moins de 5 000 habitants. Une soixantaine de départements disposent d'une Union départementale de CCAS/CIAS (UDCCAS), y compris dans les territoires d'outre-mer. Les CCAS représentent un budget consolidé de 2,6 milliards d'euros et emploient 123 000 agents de la fonction publique territoriale.



Actée en 2017 et renouvelée en 2018, notre collaboration avec l'@unccas se poursuit en 2020 ! 🍀  
Jean-Pierre Frémont et @jmartinaux06 signent au #SMCL2019 leur ambition commune de faciliter l'action des #CCAS auprès des ménages et lutter contre la #PrécaritéÉnergétique 🏠



Ci-dessus, de gauche à droite : Guillaume Flachat, Directeur à l'action territoriale d'EDF Collectivités, Jean-Pierre Frémont, Directeur EDF Collectivités, Joëlle Martiniaux, Présidente de l'UNCCAS, Benoît Calmels, Délégué général de l'UNCCAS



### EDF Auvergne Rhône-Alpes agit pour l'emploi

Le Fonds Agir pour l'Emploi (FAPE) EDF avait convié 140 acteurs régionaux de la solidarité en septembre à Lyon.

23 associations ont reçu 485 430 € pour agir sur l'emploi et l'insertion professionnelle des personnes en difficulté sur les territoires.

Pour Thibault Guilluy, président du Conseil de l'inclusion dans l'emploi, qui est intervenu à l'occasion de ces rencontres, cette initiative contribue à «permettre à chacun de retrouver sa place».

### EDF PRESENTE AU SIRHA A LYON

Au-delà de son engagement auprès des fédérations du secteur pour proposer des conseils permettant aux adhérents de réduire leurs consommations d'électricité, EDF était présente au SIRHA.

Le RDV mondial de la restauration et de l'hôtellerie, le SIRHA, s'est déroulé du 26 au 30 janvier à Lyon.

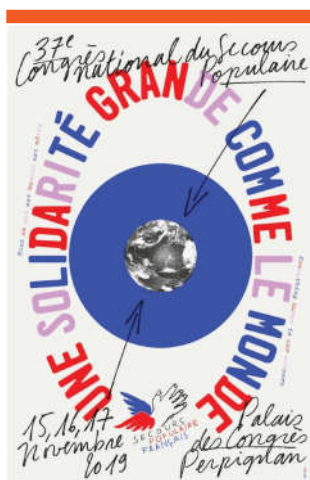
EDF était partenaire de la 14ème édition de la coupe de France de la boulangerie, organisée par La Maison de la Boulangerie Loire Rhône. 12 équipes ont allié créativité et un savoir-faire assez exceptionnel pour tenter d'étonner le jury, sous les yeux d'un parrain, chef multi-étoilés qui, enfant, se rêvait boulanger : Thierry Marx.



Bruno Cabut (Vice-Pt du SIRHA), Christian Missirian (Dir. EDF Commerce AuRA), Thierry Marx (parrain de la coupe de France de la boulangerie)

### EDF A POURSUIVI EN 2019 SES PARTENARIATS AVEC TROIS ASSOCIATIONS NATIONALES ENGAGÉES DANS LA LUTTE CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE

EDF a poursuivi, en 2019, ses partenariats avec le Secours catholique, La Croix-Rouge française et le Secours populaire français.



Depuis plusieurs années, EDF est engagée aux côtés de ces trois associations pour lutter contre la précarité énergétique et accompagner les clients démunis. L'objectif est d'aider les personnes en situation de précarité énergétique à payer leurs factures et de les sensibiliser aux économies d'énergie.

EDF a participé au Congrès du Secours Populaire qui s'est tenu du 15 au 17 novembre 2019, à Perpignan.

EDF a pu rencontrer l'ensemble des responsables locaux de l'association notamment sur le stand qu'EDF a animé tout au long du Congrès. Ces contacts ont permis des mises en relation avec des correspondants Solidarité EDF, annonçant de nouvelles collaborations régionales.

## EDF PRESENTE AU SALON SMART INDUSTRIES A LYON

Depuis 2015, l'État français déploie son programme pour réindustrialiser la France en accompagnant les industriels dans la modernisation de leurs outils de production et dans leur transformation numérique. EDF a participé au salon Smart Industries 2019 qui se déroulait pour la 1<sup>ère</sup> fois à Lyon dans la première région industrielle française. L'occasion d'échanger avec les acteurs des 50 filières industrielles représentées sur les solutions pour être plus économes en énergie et accroître sa compétitivité industrielle.



## EDF PRÉSENTE AU 12<sup>ÈME</sup> CONGRÈS DES MAIRES DU RHÔNE

EDF était partenaire du Trophée des Maires du Rhône et de la Métropole de Lyon et des Présidents d'intercommunalité. Le stand EDF a fait l'objet d'une belle affluence. L'AMF 69 et EDF en ont profité pour signer une convention de partenariat.



## NOMINATIONS AU SEIN D'EDF

Par décret du **22 mai 2019**, **Jean-Bernard Lévy** a été reconduit président-directeur général d'EDF.

**Marc Benayoun** a été nommé par Jean-Bernard Lévy, avec effet au **1<sup>er</sup> juillet 2019**, Directeur Exécutif Groupe, en charge du Pôle Clients, Services et Territoires. Il succède à Henri Lafontaine.

**Bénédicte Gendry** a été désignée, avec effet au **1<sup>er</sup> juillet 2019**, médiateur du groupe EDF. Elle succède à Alain Brière.

À noter : conformément à la réglementation de la médiation de la consommation, le médiateur du groupe EDF est désigné par un Comité de désignation, composé en 2019 de Pierre Todorov et de Philippe Monloubou, représentants du groupe EDF, et de Charly Hee et François Lachgar, respectivement représentants des associations de consommateurs Familles de France et la Confédération Nationale du Logement.

**Christophe Carrère** a été désigné, avec effet au **1<sup>er</sup> janvier 2019**, directeur Territoire et Services de la direction EDF Commerce Auvergne Rhône-Alpes. Il succède à Philippe ADAM.

## LA PROMOTION DES ÉCO-GESTES

EDF met à disposition des acteurs de la solidarité dans les territoires des supports ludo-pédagogiques pour promouvoir les éco-gestes, comme la MAEM Box : cet outil présente les messages éco-gestes sous forme visuelle et interactive.

Il se présente comme un quizz de type « Trivial Pursuit™ ». La MAEM Box affiche les visuels des pièces principales d'un logement avec des étiquettes de conseils éco-gestes, et contient un plateau, un jeu de cartes quiz, une fiche d'évaluation de consommation, et un guide pour l'animateur.

Une déclinaison digitale de la MAEM Box, encore plus interactive, a été développée en 2019 : elle est accessible à l'adresse suivante : <https://www.maemlejeuedf.com/>

Pour en donner un aperçu, quelques questions-réponses sont proposées au fil du présent document (Retrouvez les réponses en fin d'annexe 2 d'EDF).



**1. Saisir directement l'adresse d'un site internet ou passer par ses favoris provoque moins d'émissions de gaz à effet de serre qu'utiliser un moteur de recherche : A) 2 fois moins ; B) 4 fois moins ; A) 8 fois moins**

## 1.2. Les perspectives et enjeux pour 2020



### TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE : MODIFICATION DES CRITÈRES D'ÉLIGIBILITÉ À PARTIR DU 1<sup>ER</sup> JANVIER 2020

Transposant la directive européenne 2019/944 du 5 juin 2019 concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité, la loi n°2019-1147 relative à l'énergie et au climat du 8 novembre 2019 prévoit que les consommateurs finals non domestiques (collectivités, entreprises, associations) qui emploient 10 personnes ou plus, ou dont le chiffre d'affaires, les recettes et le total de bilan annuel excèdent 2 millions d'euros, ne seront plus éligibles aux tarifs réglementés de l'électricité à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2021.

#### Etes-vous concernés ?

Syndicats de copropriétaires et propriétaires uniques d'un immeuble à usage d'habitation	NON	Possibilité de conserver le tarif réglementé de vente
Entité légale employant moins de 10 personnes	Le chiffre d'affaires/ les recettes <sup>1</sup> ≤ 2M€ ou Bilan Annuel ≤ 2M€	NON Possibilité de conserver le tarif réglementé de vente avec attestation d'éligibilité*
	Le chiffre d'affaires/ les recettes <sup>1</sup> > 2 M€ et Bilan Annuel > 2M€	OUI Obligation de souscrire une offre de marché
Entité légale employant 10 personnes ou plus	OUI	Obligation de souscrire une offre de marché

\* Il appartient aux clients d'attester du respect des critères d'éligibilité au tarif réglementé de vente (moins de 10 salariés et moins de 2 millions d'euros de chiffre d'affaires, de recettes ou de bilan) auprès d'EDF, soit en lui retournant le coupon-réponse adressé, par courrier, à compter de janvier 2020, soit en contactant EDF.

<sup>1</sup> Selon l'arrêté du 12 décembre 2019 relatif à l'identification et à la mise à disposition de la liste des clients non domestiques perdant l'éligibilité aux tarifs réglementés de vente de l'électricité, on entend par recettes :

- la dotation globale de fonctionnement et les recettes des taxes et impôts locaux des collectivités territoriales au sens du premier alinéa de l'article 72 de la Constitution ;
- les dons et subventions, ainsi que les recettes provenant de la vente de biens ou de prestations de services de ses activités à caractère commercial et lucratif, pour les associations qui ne publient pas leurs comptes annuels conformément à l'article L.612-4 du code de commerce ;
- les subventions de l'État ou des collectivités territoriales, ainsi que les recettes des redevances et taxes, ainsi que les autres recettes de toutes natures, pour les établissements publics administratifs.



Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020, les clients non éligibles aux TRV ne peuvent pas souscrire un nouveau contrat au tarif ou modifier la puissance souscrite/option tarifaire de leurs contrats existants (régime dit de mise en extinction).

Les clients non éligibles aux TRV qui n'auront pas souscrit une offre de marché avant le 31 décembre 2020 « basculeront » automatiquement en offre de marché auprès de leur fournisseur historique. Cette offre leur sera adressée par courrier avant l'échéance du 31 décembre 2020.

EDF propose depuis décembre 2019 une information neutre et pédagogique à l'attention des clients, notamment sur ses sites internet :

<https://www.edf.fr/collectivites/fin-des-tarifs-reglementes-etes-vous-concernes>

<https://www.edf.fr/entreprises/fin-des-tarifs-reglementes-etes-vous-concernes>

EDF a également mis en place un numéro de téléphone dédié à l'information sur la fin des tarifs : 09.70.83.62.80 (Appel non surtaxé).

A noter : les modalités d'information des clients ont été précisées par l'arrêté du 12 décembre 2019 relatif à l'information des consommateurs aux tarifs réglementés de vente d'électricité par leur fournisseur dans le cadre de la suppression de leur contrat à ces tarifs.



### **CHÈQUE ÉNERGIE : DANS L'ATTENTE DES AMÉLIORATIONS AUTORISÉES PAR LA RÉGLEMENTATION**

À la suite d'un retour d'expérience mené par les pouvoirs publics auquel EDF a contribué, la réglementation sur le chèque énergie a évolué avec le décret n°2018-1216 du 24 décembre 2018 modifiant les modalités de mise en œuvre du chèque énergie publié au *Journal officiel* le 26 décembre 2018.

En particulier, l'Agence de services et de paiement (ASP) est autorisée à mettre en œuvre un système de transmission, aux fournisseurs d'électricité et de gaz naturel, de la liste des bénéficiaires du chèque énergie identifiés comme clients auprès de ces fournisseurs. Cette transmission a pour finalité la mise en place automatique des protections associées au chèque énergie (à savoir la protection renforcée pendant la trêve hivernale et les abattements sur les prestations du distributeur).

Selon les pouvoirs publics, la mise en œuvre de cette nouvelle disposition nécessite au préalable de réaliser une étude de faisabilité, qui n'est pas intervenue en 2019 comme escompté.



### **L'ACCÈS AUX DONNÉES DE CONSOMMATION EXPRIMÉES EN KWH ET EN EUROS**

La loi relative à l'énergie et au climat du 8 novembre 2019 a modifié l'article L. 124-5 du code de l'énergie introduit par la loi de transition énergétique pour une croissance verte du 17 août 2015.

Les fournisseurs d'électricité et de gaz naturel ont l'obligation de transmettre à leurs clients domestiques, bénéficiaires du chèque énergie et équipés d'un compteur communicant, leurs données de consommation exprimées en euros (en temps réel pour les consommateurs d'électricité). Etant entendu que cette transmission ne doit pas donner lieu à facturation.

A noter : les modifications introduites par la loi relative à l'énergie et au climat ont supprimé la référence à un « dispositif d'affichage déporté » pour la mise en œuvre de cette obligation.

Un décret est prévu pour préciser les modalités d'application. Au 31 décembre 2019, les précisions réglementaires, en particulier en matière de compensation financière des fournisseurs, ne sont pas connues.



## FACTURATION ÉLECTRONIQUE : LES NOUVELLES DISPOSITIONS PRÉVUES PAR LA LOI PACTE

L'article 194 de loi n°2019-486 du 22 mai 2019 relative à la croissance et la transformation des entreprises (dite « loi PACTE ») instaure un régime d'*opt-out* pour la souscription de la facture électronique par les clients résidentiels et les petits professionnels : il revient au client de manifester son opposition à ce mode de facturation qui lui est proposé par le fournisseur.

Toutefois, la loi encadre strictement la mise en œuvre : en particulier, le fournisseur doit vérifier au préalable que ce mode de facturation est adapté à la situation de son client et s'assurer que ce dernier est en mesure de prendre connaissance de ses factures sur le support durable envisagé.

Lorsque le client fournit à cette fin une adresse électronique, celle-ci doit être vérifiée par le fournisseur. Après ces vérifications, le fournisseur doit informer le client de façon claire, précise et compréhensible de la poursuite de l'envoi des factures sur le support durable retenu. Il doit renouveler ces vérifications annuellement.

La communication des factures sur un support durable autre que le papier doit comporter nécessairement l'indication du montant facturé et de la date de paiement et doit permettre d'accéder facilement au détail de la facture à laquelle elle se rapporte.

Lorsque le fournisseur met à disposition du client des factures par le biais d'un espace personnel sécurisé sur internet, il doit porter à sa connaissance l'existence et la disponibilité de ces factures sur cet espace.

Le Conseil national de la consommation (CNC) a lancé une consultation auprès de ses membres pour mettre en conformité avec la loi (suppression de l'*opt-in*) l'article 2 de l'arrêté du 18 avril 2012, relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel, à leurs modalités de paiement et aux conditions de report ou de remboursement des trop-perçus.

Profitant de cette opportunité législative de la loi PACTE dont les dispositions sont directement applicables, EDF a procédé à une campagne d'e-mailing, du 13 novembre au 20 décembre 2019, auprès de 230 000 clients particuliers leur proposant la facture électronique et leur donnant la possibilité de s'y opposer.

## L'ACCOMPAGNEMENT DES CLIENTS CONCERNÉS PAR LE DÉPLOIEMENT DU COMPTEUR LINKY™ ASSURÉ PAR ENEDIS

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

### Un programme relationnel personnalisé

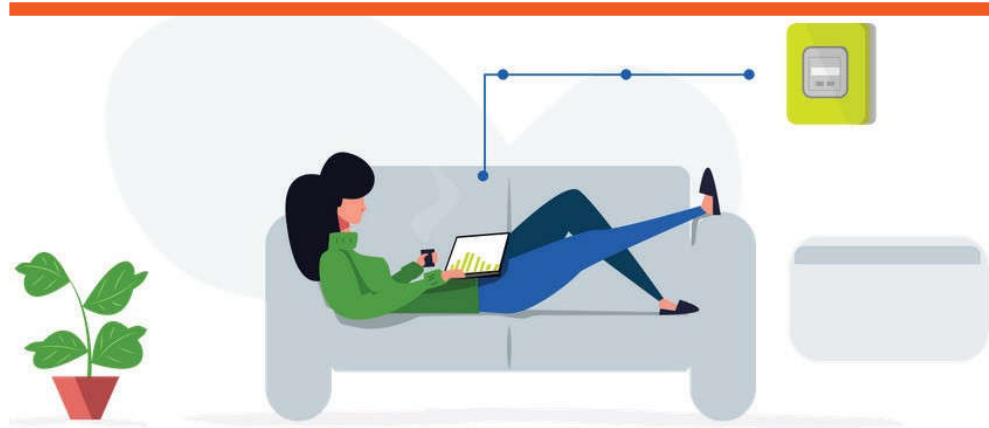
Ce programme permet d'accompagner chaque client bénéficiaire des TRVs (résidentiel ou non résidentiel) en lui proposant un premier contact avant le changement du compteur, puis un second contact lorsque le client peut bénéficier des fonctionnalités développées par EDF grâce aux compteurs communicants.

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

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

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

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



91% des clients particuliers se déclarent satisfaits d'EDF



# 2

## LES CLIENTS BENEFICIAIRES DES TARIFS REGLEMENTES DE VENTE

### 2.1. Les tarifs réglementés de vente

A noter : les dispositions décrites ci-après sont celles applicables pour l'exercice 2019 dont il est rendu compte. Les évolutions réglementaires à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2020 sont présentées au chapitre 1 ci-dessus.

#### LA DÉFINITION DES TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE (TRV)

Au titre de la mission qui lui a été dévolue par la loi, EDF assure la fourniture d'électricité aux clients aux tarifs réglementés de vente (TRV). Ces clients correspondent à des consommateurs finals domestiques et non domestiques pour leurs sites souscrivant une puissance inférieure ou égale à 36 kilovoltampères (kVA) dans les conditions d'éligibilité définies par le code de l'énergie.

S'agissant de leurs sites de puissance inférieure ou égale à 36 kVA, les clients hors « Grandes Entreprises » ont pu sur l'exercice 2019 :

- rester ou revenir aux TRV, sur simple demande et sans délai ;
- exercer leur éligibilité en souscrivant un nouveau contrat à prix de marché avec le fournisseur d'électricité de leur choix.

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

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

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

A l'occasion des évolutions tarifaires, EDF a posté en 2019 une vidéo sur Youtube pour expliquer de façon pédagogique la construction des TRV.

## Les catégories et options tarifaires

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

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

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

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

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

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

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

A noter : en application de l'art. R. 337-18 du code de l'énergie :

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

## LES MOUVEMENTS TARIFAIRES DE 2019

Les TRV ont évolué à deux reprises au cours de l'exercice 2019.

**1) Le 1<sup>er</sup> juin 2019, à la suite de la délibération de la Commission de régulation de l'énergie (CRE) du 7 février 2019 et des décisions ministérielles du 28 mai 2019 publiées au *Journal officiel* le 30 mai 2019.**

Pourquoi cette évolution ?

L'évolution des TRV proposée par la CRE s'explique principalement par la forte hausse des prix des énergies depuis janvier 2018, en lien avec la conjoncture internationale. Cette augmentation renchérit le coût d'approvisionnement de l'ensemble des fournisseurs.

Cette hausse des prix a également conduit, pour la première fois, au dépassement, par les demandes des fournisseurs alternatifs, du plafond d'Arenh pour l'année 2019. La CRE a effectué un écrêtement des volumes d'Arenh attribués aux fournisseurs au prorata de leurs demandes.

La CRE a par ailleurs répercuté l'effet de cet écrêtement dans le TRV, comme prévu par le code de l'énergie et selon la méthodologie annoncée dans ses précédentes délibérations, en valorisant le volume écrêté à la moyenne des prix de marché cotés entre la date de notification des volumes Arenh lors du guichet de fin d'année et le dernier jour coté avant le 24 décembre 2018.

Le prix de la capacité a également fortement augmenté avec un doublement du prix pour 2019 par rapport à 2018.

Ce mouvement tarifaire s'est traduit de façon différenciée selon les puissances souscrites, les options tarifaires et les profils de consommation.

**Pour les clients au Tarif Bleu résidentiel et non résidentiel, l'évolution moyenne sur la facture correspond à une hausse de 7,7% HT, soit 5,9% TTC.**

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

- une hausse de 7,8% HT pour les clients au Tarif Jaune ;
- une hausse de 8,3% HT pour les clients au Tarif Vert (A5).

**2) Le 1<sup>er</sup> août 2019, à la suite de la délibération de CRE du 25 juin 2019 et des décisions ministérielles du 30 juillet 2019 publiées au *Journal officiel* le 31 juillet 2019.**

Pourquoi cette évolution ?

L'évolution du 1<sup>er</sup> août 2019 a tenu compte de la mise à jour de deux composantes des TRV :

- Le TURPE (Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Electricité), qui a augmenté au 1<sup>er</sup> août 2019. La CRE a réévalué le niveau des TRV pour tenir compte de l'évolution de ces coûts d'acheminement. En effet, le code de l'énergie prévoit que « toute évolution [...] des tarifs d'utilisation des réseaux publics d'électricité donne lieu à la modification des tarifs réglementés de vente en vigueur pour prendre en compte cette évolution » (article R.337-22).
- Les coûts de commercialisation comprenant la composante relative aux certificats d'économies d'énergie (CEE). La hausse du 1<sup>er</sup> août résulte de la hausse du coût des CEE 2019, partiellement compensée par :
  - la baisse des coûts commerciaux prévisionnels 2019 hors CEE,
  - une régularisation à la baisse des coûts commerciaux 2018.

Ce mouvement tarifaire s'est traduit de façon différenciée selon les puissances souscrites, les options tarifaires et les profils de consommation :

- **pour un client au Tarif Bleu résidentiel, l'évolution moyenne sur la facture est une hausse de 1,49% HT, soit 1,26% TTC;**
- **pour un client au Tarif Bleu non résidentiel, l'évolution moyenne de la facture est une hausse de 1,34% HT, soit 1,10% TTC.**

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

- une hausse de 0,49% HT pour les clients au Tarif Jaune ;
- une hausse de 1,34% HT pour les clients au Tarif Vert (A5).

**Plusieurs taxes et contributions sont appliquées à la facturation :**

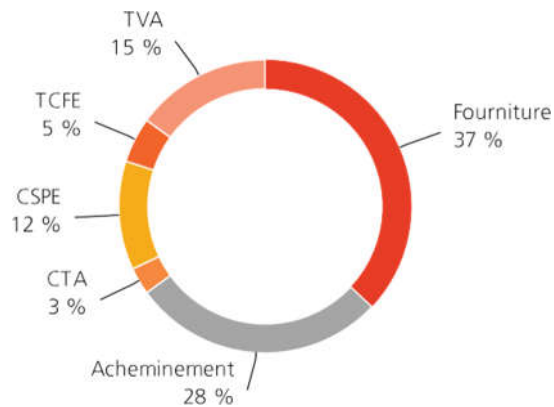
- **CTA** : Instituée par les pouvoirs publics, la contribution tarifaire d'acheminement est prélevée en complément du tarif d'acheminement associé au contrat de fourniture. Elle assure le financement

- d'une partie des retraites des personnels affectés aux activités régulées des industries électriques et gazières (opérateurs de réseaux).
- **CSPE** : La contribution au service public de l'électricité est affectée au programme « Service public de l'énergie » du budget général de l'État.
- **TCFE** : Les taxes sur la consommation finale d'électricité ont pour bénéficiaires les collectivités locales (communes, EPCI, syndicats d'énergie, départements) qui décident du taux dans les limites fixées par la loi.
- **TVA** : La taxe sur la valeur ajoutée s'applique sur la part fixe et sur la part variable de la facture d'électricité.
  - Le taux réduit de 5,5% s'applique sur la part fixe de la facture HTVA (abonnement et CTA) pour les sites de puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA ;
  - Le taux normal de 20 % s'applique sur la part variable de la facture HTVA (facturation de l'énergie, TCFE et CSPE).

A noter : ces taxes et contributions s'appliquent à tous les fournisseurs d'électricité et à toutes les offres.

**La facture moyenne annuelle estimée d'un client TRV résidentiel en France consommant 4,7 MWh par an est de 868 euros TTC. Les taxes représentent au total et en moyenne 35% de la facture TTC.**

**Facture moyenne TTC au Tarif Bleu résidentiel**



- TRV du 1<sup>er</sup> août 2019
- TURPE du 1<sup>er</sup> août 2019
- CTA du 1<sup>er</sup> janvier 2019
- CSPE, TCFE et TVA du 1<sup>er</sup> janvier 2019



## 2.2. Les caractéristiques des clients bénéficiaires des tarifs réglementés de vente

EDF présente ci-après les principales caractéristiques de la fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente (TRV) en 2019 sur le territoire du SYDER.

Le service en objet regroupe des sites de puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA, les seuls pouvant bénéficier des tarifs réglementés de vente dans les conditions rappelées plus haut (cf. 2.1).

La très grande majorité des sites bénéficiaires des TRV 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 rapport d'activité (« s » pour « secrétisé » en lieu et place de la valeur, au sens du décret n° 2016-973 du 18 juillet 2016 modifié par le décret n° 2020-196 du 4 mars 2020).

Les nombres de clients correspondent à la situation au 31 décembre. Les recettes sont exprimées hors contributions (CTA, CSPE) et hors taxes (TCFE, TVA).

### Clients au Tarif Bleu (résidentiel et non résidentiel)

Tarif Bleu	2018	2019	Variation (en %)
Nombre de clients*	161 527	154 171	-4,6%
Énergie facturée (en kWh)	1 040 181 594	990 355 107	-4,8%
Recettes (en €)	107 428 983	107 352 637	-0,1%

\* Nombre de clients = nombre de sites.

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

Tarif Bleu Nombre de clients par option	2018	2019	Variation (en %)
Base	74 295	71 227	-4,1%
HP-HC	72 122	68 384	-5,2%
EJP TEMPO	10 423	9 897	-5,0%
Éclairage public	4 681	4 619	-1,3%
<b>Total</b>	<b>161 521</b>	<b>154 127</b>	<b>-4,6%</b>

Tarif Bleu Énergie facturée (kWh) par option	2018	2019	Variation (en %)
Base	308 400 388	297 589 554	-3,5%
HP-HC	608 648 322	576 687 987	-5,3%
EJP TEMPO	88 952 231	83 190 824	-6,5%
Éclairage public	34 180 653	32 886 742	-3,8%
<b>Total</b>	<b>1 040 181 594</b>	<b>990 355 107</b>	<b>-4,8%</b>

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*

	Base	HP-HC	EJP TEMPO	Total	Variation vs. 2018
3 kVA	3 906	0	0	3 906	-6,8%
6 kVA	37 298	18 972	0	56 270	-6,7%
9 kVA	10 546	25 038	933	36 517	-3,6%
12 kVA et plus	5 989	21 775	7 943	35 707	-1,8%
<b>Total</b>	<b>57 739</b>	<b>65 785</b>	<b>8 876</b>	<b>132 400</b>	<b>-4,6%</b>

#### Tarif Bleu non résidentiel *Nombre de clients*

	Base	HP-HC	EJP TEMPO	Total	Variation vs. 2018
3 kVA	3 271	0	0	3 271	-6,0%
6 kVA	2 732	328	0	3 060	-9,4%
9 kVA	1 795	434	69	2 298	-6,8%
12 kVA et plus	5 690	1 837	952	8 479	-3,3%
<b>Total *</b>	<b>13 488</b>	<b>2 599</b>	<b>1 021</b>	<b>17 108</b>	<b>-5,4%</b>

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

Les deux tableaux qui suivent présentent la dynamique des souscriptions et résiliations sur l'exercice pour le Tarif Bleu résidentiel et le Tarif Bleu non résidentiel.

#### Flux de clients Tarif Bleu résidentiel

	2018	2019	Variation (en %)
Nombre de clients ayant souscrit un contrat	12 914	10 359	-19,8%
<i>Dont nombre de souscriptions sans interruption de fourniture</i>	9 112	9 247	1,5%
Nombre de clients ayant résilié leur contrat	19 194	18 086	-5,8%

#### Flux de clients Tarif Bleu non résidentiel

	2018	2019	Variation (en %)
Nombre de clients ayant souscrit un contrat	1 504	1 566	4,1%
Nombre de clients ayant résilié leur contrat	2 414	2 763	14,5%

Comme mentionné plus haut, la fourniture aux TRV 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

	2018	2019	Variation (en %)
Nombre de clients	15	15	0,0%
Énergie facturée (en kWh)	527 263	521 386	-1,1%
Recettes (en €)	52 929	53 843	1,7%

## Clients au Tarif Vert

Tarif Vert	2018	2019	Variation (en %)
Nombre de clients	21	19	-9,5%
Énergie facturée (en kWh)	647 389	601 521	-7,1%
Recettes (en €)	69 926	66 626	-4,7%



**2. La grille arrière de votre réfrigérateur doit être dépoussiérée. La poussière et la saleté augmentent la consommation d'électricité de :**  
A) 5% ; B) 20% ; C) 30%

# 154 171

c'est le nombre de clients au  
Tarif Bleu sur votre territoire en  
2019



# 3

## LA QUALITÉ DU SERVICE RENDU AUX CLIENTS

### 3.1. La satisfaction des clients

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

Les indicateurs de satisfaction présentés ci-après, pour chaque catégorie de clients, sont mesurés au niveau national, ce qui garantit la pertinence et la fiabilité des résultats. Retenir une maille plus restreinte reviendrait à analyser la satisfaction sur une population de clients plus faible, non représentative, et conduirait à produire des résultats avec un niveau d'incertitude important.

Par ailleurs, le traitement de la relation client est réalisé à l'échelle nationale pour les clients Particuliers (sans différenciation géographique, comme en témoigne la gestion des appels téléphoniques des clients) et à l'échelle de chaque entité régionale pour les clients Entreprises et Collectivités territoriales, avec une évolution vers une gestion nationale pour une partie de ces clients (cf. 3.3). Ces choix d'organisation rendent sans objet une mesure de la satisfaction à une maille départementale ou équivalente.

#### LES CLIENTS RÉSIDENTIELS (PARTICULIERS)

En 2019, la direction de Marché des Clients Particuliers d'EDF a fait évoluer son dispositif historique de mesure de la satisfaction clients afin de l'adapter aux nouvelles attentes et pratiques des clients : ouverture de nouveaux canaux comme le tchat, complexification des parcours clients (ces derniers peuvent utiliser plusieurs moyens de contacts différents pour une même demande), digitalisation de la relation client, etc.

L'enquête de satisfaction précédente a donc été scindée en deux, avec un baromètre des parcours et un baromètre de satisfaction sur contact. C'est ce dernier qui est le plus proche de notre mesure historique de la satisfaction.

#### Satisfaction des clients résidentiels (Particuliers)\*

	2018	2019
National	-	91%

\* Taux de satisfaction concernant la fourniture (très satisfaits et assez satisfaits).

Sur le marché des clients Particuliers, la satisfaction globale se maintient à un très haut niveau en 2019 puisque 9 clients sur 10 se déclarent satisfaits de la façon dont EDF a traité leur demande et 7 clients sur 10 se déclarent même très satisfaits.

Par ailleurs, on constate une amélioration de la satisfaction client sur l'ensemble des parcours par rapport à 2018 ainsi qu'au cours de l'année 2019. Cette amélioration s'explique par :

- l'amélioration de la disponibilité de nos canaux digitaux ;
- la forte amélioration de l'accès aux espaces clients ;
- un haut niveau de satisfaction sur le canal téléphonique ;
- une nette amélioration de la satisfaction sur les canaux asynchrones (mails, courriers, formulaires), tant dans la qualité des réponses apportées que dans les délais de traitement.

## LES CLIENTS NON RÉSIDENTIELS

Pour mesurer la satisfaction des clients non résidentiels (Entreprises et Collectivités territoriales), la direction du Marché d'Affaires met en œuvre deux dispositifs d'enquête complémentaires :

1) Une mesure de la satisfaction dite « à chaud » ou « sur contact », sous la forme d'une enquête numérique courte (à laquelle le client peut répondre en deux minutes environ), menée au fil de l'eau auprès de l'ensemble des clients ayant contacté le Service Client EDF Entreprises ou EDF Collectivités.

Ce mode d'enquête permet de mesurer de manière précise, au plus près de l'événement, la satisfaction de l'interlocuteur vis-à-vis du traitement de ses demandes. Ce dispositif est particulièrement utile aux managers et à leurs équipes pour suivre en continu le niveau de satisfaction des clients (démarche d'« écoute client »). Il constitue un outil de pilotage opérationnel du service rendu qui contribue aux niveaux de satisfaction obtenus par EDF.

À titre informatif, en 2019, 92 000 clients ont exprimé leur niveau de satisfaction dans le cadre de ce dispositif (85 000 entreprises et près de 7 000 collectivités).

2) Une mesure de la satisfaction dite « à froid », sous la forme d'enquêtes de satisfaction réalisées par un institut de sondage indépendant une fois par an. Il s'agit d'enquêtes approfondies menées par téléphone (sous la forme d'entretien d'environ 25 minutes) principalement auprès des décideurs en matière d'énergie.

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

La constitution des panels d'enquête permet de garantir une bonne représentativité des différents profils de clients. Ont été retenus dans les panels d'enquête 2019 :

- 800 clients Collectivités territoriales (communes et intercommunalités, conseils régionaux et départementaux) ;
- 2 200 clients Entreprises (professionnels, petites et moyennes entreprises, grands comptes).

Les indicateurs de satisfaction restitués ci-après correspondent aux résultats de cette seconde mesure de la satisfaction, dont la fréquence annuelle est adaptée au rapport d'activité.

Les indicateurs de satisfaction sont calculés sur la base du pourcentage de clients qui donnent globalement à EDF une note supérieure ou égale à 6 sur 10.

EDF présente depuis l'exercice 2016 l'indicateur ci-après afin de mieux rendre compte de la satisfaction des clients non résidentiels aux TRV qui correspondent aux sites de puissance inférieure ou égale à 36 kVA :

---

<b>Satisfaction des clients non résidentiels</b>		
	<b>2018</b>	<b>2019</b>
National	89%	<b>91%</b>

---

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

### **Les clients Collectivités territoriales**

---

<b>Satisfaction des clients Collectivités territoriales</b>		
	<b>2018</b>	<b>2019</b>
National	92%	<b>95%</b>

---

En 2019, la satisfaction des clients Collectivités territoriales vis-à-vis de la relation commerciale avec EDF Collectivités gagne trois points et atteint un niveau élevé avec 95% de clients « satisfaits ».

Les clients Collectivités territoriales apprécient particulièrement la qualité des contacts avec EDF Collectivités suite à une demande déposée auprès du Service Clients, avec un niveau de satisfaction qui gagne 3 points sur ce thème, à 93%.

La gestion quotidienne du contrat et la facturation donnent satisfaction, avec respectivement 92% et 94% de clients satisfaits.

Ces clients expriment également une forte satisfaction vis-à-vis des facilités offertes par la diversité des canaux de contact, dont l'espace Client personnalisé (taux de satisfaction de 89%).

Enfin, 95% des clients évaluent EDF comme un fournisseur en qui on peut avoir confiance et qui est à l'écoute de ses clients (90%).

### **Les clients Entreprises**

---

<b>Satisfaction des clients Entreprises</b>		
	<b>2018</b>	<b>2019</b>
National	90%	<b>90%</b>

---

En 2019, la satisfaction globale des entreprises vis-à-vis d'EDF Entreprises se maintient à un niveau très élevé, dans la continuité des progrès enregistrés ces trois dernières années.

La mise en place depuis 2018 d'une distribution nationale des activités, sur une partie de la clientèle non résidentielle, permet de conforter ces résultats.

Les clients Entreprises apprécient notamment :

- la qualité des contacts (87% de clients satisfaits) ;
- les espaces clients proposés qui évoluent chaque année (90%) ;
- la gestion quotidienne du contrat (90%) ;
- la qualité de la facturation (87%) ;
- le processus de souscription (90%) ;
- les espaces clients proposés (89%) ;
- et les conseils et informations reçus au fil de l'eau (93%).

Au-delà de ces conseils et de cette information très appréciés, les clients Entreprises confirment leur attente forte qu'EDF les accompagne dans la maîtrise de leurs consommations d'énergie.



## 3.2. Les conditions générales de vente

### LES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DES CLIENTS AU TARIF BLEU RÉSIDENTIEL

Les CGV des clients au Tarif Bleu résidentiel n'ont pas évolué au cours de l'année 2019.



Les CGV en vigueur sont disponibles sur edf.fr :  
[https://particulier.edf.fr/content/dam/2-Actifs/Documents/Offres/CGV\\_tarif\\_bleu.pdf](https://particulier.edf.fr/content/dam/2-Actifs/Documents/Offres/CGV_tarif_bleu.pdf)

A noter : le 30 octobre 2018, le tribunal de grande instance (TGI) de Paris a rendu une décision portant sur un recours déposé en 2013 par *UFC – Que choisir* contre les CGV des offres d'EDF aux clients Particuliers, au motif que ces dernières contiendraient des « clauses abusives et/ou illicites ». Le TGI n'a annulé aucune clause des CGV du Tarif Bleu résidentiel. Toutefois, il a considéré qu'EDF devait être « l'interlocuteur unique » du client, et à ce titre responsable de l'ensemble de l'exécution du contrat, y compris les obligations relatives à la distribution. EDF conteste cette interprétation du contrat unique contraire à la jurisprudence de la Cour de cassation et des décisions du CoRDiS (Comité de règlement des différends et sanctions). Le 22 février 2019, EDF a interjeté appel du jugement et a attiré Enedis à la cause. Le contentieux est toujours pendant (au 31 décembre 2019).

### LES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DES CLIENTS AU TARIF BLEU NON RÉSIDENTIEL

EDF a modifié en 2019 les CGV des clients au Tarif Bleu non résidentiel avec effet en février 2020.

Les modifications apportées prennent exclusivement en compte les dernières évolutions réglementaires intervenues depuis les précédentes CGV de décembre 2018.

#### Les modifications sont les suivantes :

**Préambule** : il mentionnait jusqu'à présent la mise en extinction des tarifs réglementés de vente pour les sites des Grandes Entreprises, il indique désormais la fin du droit aux tarifs réglementés de vente hormis pour les clients Particuliers et les micro-entreprises (cf. Chapitre supra « Les perspectives et enjeux pour 2020 »).

#### Article 6-1 Établissement de la facture

L'usage de la facture électronique est précisé.

Chaque facture d'électricité est établie conformément à la réglementation en vigueur. Conformément à l'article 289 du code général des impôts, le client accepte de recevoir ses factures par voie dématérialisée, sous réserve de l'application de l'article L.224-12 du code de la consommation.

#### Article 7-2 Modes de paiement

Est précisée la possibilité de régler la facture avec le chèque énergie.

Enfin, conformément aux articles R.124-1 et suivants du code de l'énergie, le client peut régler ses factures avec un chèque énergie à condition que son contrat couvre simultanément des usages

professionnels et non professionnels et que les ressources de son foyer soient inférieures à un montant fixé par décret.



Les CGV des clients au Tarif Bleu non résidentiel sont disponibles sur edf.fr :

[https://www.edf.fr/sites/default/files/contrib/entreprise/cgv-tarifs-reglementes/2019/cgv\\_tarif\\_bleu\\_non\\_residentiel\\_1er\\_fevrier\\_2020.pdf](https://www.edf.fr/sites/default/files/contrib/entreprise/cgv-tarifs-reglementes/2019/cgv_tarif_bleu_non_residentiel_1er_fevrier_2020.pdf)

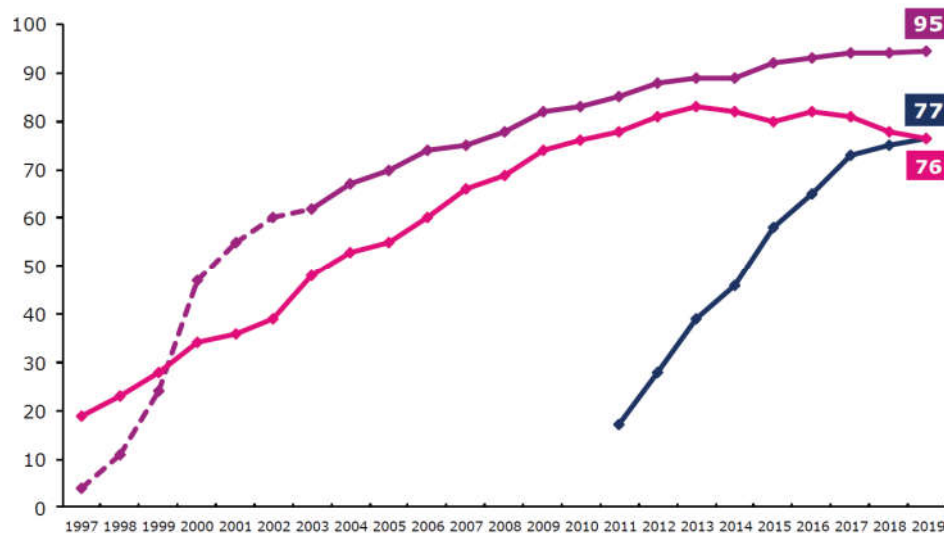
### 3.3. La relation avec les clients, humaine et numérique

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

L'équipement des Français en connexion à internet, en téléphones mobiles, smartphones et tablettes, ainsi que les usages d'Internet se développent de façon massive. Les attentes et les comportements des clients évoluent :

- 88% des Français utilisent Internet, 75% quotidiennement ;
- 95% des Français disposent d'un téléphone mobile ;
- 77% des Français sont désormais équipés d'un smartphone (+2 points par rapport à 2018).

#### Taux d'équipement des Français (en % de l'ensemble de la population de 12 ans et plus)



Source : Baromètre numérique 2019 « Enquête sur la diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française en 2019 » établi par le Credoc pour le Conseil général de l'économie, de l'industrie, de l'énergie et des technologies (CGE), l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (Arcep) et la mission Société numérique.

Pour répondre à cette tendance sociétale, EDF propose aujourd'hui un dispositif de contact multi-canal basé sur la proximité, la simplicité et la modernité, permettant ainsi à ses clients de joindre EDF à tout moment, par Internet ou en utilisant leur téléphone mobile. Les différents canaux sont conçus pour offrir des parcours client permettant d'évoluer d'un canal à l'autre avec la plus grande fluidité.

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

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

Les clients sont accueillis au téléphone, du lundi au samedi de 8 h à 20 h.

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

## UNE RELATION DE PLUS EN PLUS NUMÉRIQUE, POUR LES CLIENTS PARTICULIERS

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

### Visites sur le site internet « Particuliers » d'EDF (National)

	2018	2019	Variation (en %)
Nombre de pages vues (sur l'année)	502 250 791	779 559 232	55,2%

EDF propose à ses clients deux dispositifs principaux pour entretenir une relation numérique avec leur fournisseur :

#### 1) L'espace Client personnalisé :

Sur son espace Client, le client peut gérer son contrat d'électricité, payer sa facture, modifier ses informations personnelles, suivre et comprendre ses consommations.

Le client peut télécharger ses factures directement depuis son espace Client et consulter son historique sur 5 ans (cf. 3.5).

Accessible depuis l'espace Client, e.quilibre est la solution numérique proposée par EDF pour permettre au client de mieux comprendre et maîtriser sa consommation d'électricité (cf. 3.4).

### Espaces Client « Particuliers » sur edf.fr (National)

	2018	2019	Variation (en %)
Nombre d'espaces Client activés au 31 décembre	11 900 064	12 181 930	2,4%

La requête a été ajustée, ne permettant pas une comparaison entre 2018 et 2019.

La confiance du client dans ses échanges avec son fournisseur est primordiale, en particulier dans le contexte de la circulation d'un grand nombre de données rendue possible par les compteurs communicants. EDF s'engage sur les conditions d'utilisation des données qui lui sont confiées par ses clients Particuliers. Cet engagement est formalisé par une charte de protection des données consultable sur le site internet d'EDF :



La charte EDF de protection des données  
<https://particulier.edf.fr/fr/accueil/cookies-et-donnees-personnelles.html>



#### 2) L'appli EDF & MOI :

Grâce à cette application sur smartphone, les clients peuvent créer directement leur espace Client, consulter et payer leur facture, modifier leur RIB ou leurs données

personnelles, transmettre leur relevé de consommation, obtenir un justificatif de domicile, suivre leur consommation, déménager et émettre une réclamation. Les clients qui reçoivent leurs factures par voie électronique peuvent consulter leurs factures au format PDF.

L'appli EDF & MOI apporte également aux clients :

- un suivi des dépenses d'électricité jour après jour avec le compteur communicant Linky™, si le client a donné son consentement ;
- un accompagnement plus précis avec la visualisation de la météo et son impact potentiel sur la consommation d'énergie (depuis « Mon Fil d'Actu ») ;
- des éco-gestes simples à appliquer au quotidien pour alléger les factures d'énergie ;
- le bilan conso, la répartition par usages et la comparaison avec des foyers similaires tous les mois.

L'application a fait l'objet de plus de 9,1 millions de téléchargements au 31 décembre 2019 et d'environ 85 millions de visites en 2019.

L'appli EDF & MOI propose depuis 2017 une fonctionnalité supplémentaire : « Mon Fil d'Actu ». Les clients équipés d'un compteur Linky™ communicant et ayant donné leur consentement peuvent y suivre leur consommation au jour le jour et y trouver d'autres fonctionnalités et contenus ludiques. « Mon Fil d'Actu » s'intègre à la page d'accueil de l'application EDF & MOI. Cette fonctionnalité permet avant tout au client de consulter sa consommation d'énergie quotidienne en euros. Présentées sous la forme d'un fil d'actualité, les informations sont régulièrement enrichies.

Depuis le printemps 2018, avec l'arrivée en France d'Alexa, le service vocal d'Amazon\*, EDF propose deux *skills* (applications vocales) pour ses clients. Ces *skills*, disponibles notamment sur la gamme d'enceintes Amazon Echo, illustrent la volonté d'EDF de proposer à ses clients une relation client toujours plus innovante.

\* Alexa est un assistant vocal personnel intelligent disponible sur les enceintes Amazon Echo. Quand on prononce le mot-clé « Alexa », l'appareil obéit à la voix humaine, parle et, avec des *skills* ou compétences qu'on peut lui ajouter, est en mesure de lire de la musique, faire des listes de tâches, piloter des appareils domotiques, donner la météo ou le trafic... Ou répondre à des questions sur l'énergie.

#### « Alexa, ouvre EDF ! » pour gérer son contrat grâce à la voix.

Avec la *skill* EDF & MOI, en prononçant « Alexa, ouvre EDF ! », les clients disposant d'un équipement avec Alexa intégré peuvent accéder, après authentification, à une série de services à distance tels que demander des informations sur leurs contrats, le montant de leurs factures, ou encore commander l'envoi de documents sur leur adresse email. Cette *skill* leur permet aussi de bénéficier d'informations plus générales (sur les modes de paiement, les économies d'énergie, etc.).



Une nouvelle version de la *skill* est prévue pour fin janvier 2020, permettant aux clients d'avoir des informations sur leurs consommations : écart avec l'année précédente, consommation à date pour les clients Linky, ...

#### « Alexa, ouvre EDF Jeux ! », un jeu pour apprendre à préserver la planète tout en s'amusant.

Avec la *skill* EDF Jeux, EDF propose deux jeux destinés aux enfants autour des économies d'énergie. « Eco-Héros » pose une série de questions de type éco-gestes, puis donne des réponses et des conseils pour réaliser des économies d'énergie. La *skill* EDF Jeux propose également le jeu « machine mystère » avec lequel les enfants peuvent tenter de reconnaître un équipement électroménager grâce au bruit émis par l'enceinte. L'équipement en question dispense ensuite un conseil pour

utiliser cet équipement sans trop consommer. Pour ouvrir cette *skill*, l'utilisateur peut simplement prononcer « Alexa, ouvre EDF Jeux ! ».

## **UNE RELATION DE PLUS EN PLUS NUMÉRIQUE, POUR LES CLIENTS NON RÉSIDENTIELS**

Les pratiques et attentes en matière de relation client pour les entreprises et les collectivités aux tarifs réglementés de vente évoluent comme pour les clients résidentiels vers plus de numérique et de multicanal.

Sur le site edf.fr (rubriques « Entreprises » et « Collectivités »), des actions ont été mises en œuvre en 2017 pour améliorer et simplifier l'expérience des clients Entreprises et Collectivités, comme le développement de formulaires en ligne, des modules de sondages permettant aux internautes de faire part de leur niveau de satisfaction.

Par ailleurs, les espaces Client EDF Entreprises et EDF Collectivités ont franchi une nouvelle étape en termes de modernisation. L'ergonomie générale a été entièrement repensée et modernisée afin de garantir aux clients des parcours optimisés et simplifiés : les nouveaux parcours offrent ainsi une expérience client significativement améliorée. La conception des rubriques Factures, Sites, Contrats et Demandes a ainsi été entièrement revue pour faciliter la navigation des clients sur leur espace personnalisé.

### **Les principales fonctionnalités offertes par les espaces Client :**

- consulter, télécharger les factures et régler le solde pour les clients privés ;
- opter pour la facture électronique et accéder à des services facilitant la gestion de ses contrats au quotidien ;
- formuler une demande et suivre son état d'avancement ;
- modifier les coordonnées bancaires et l'adresse de facturation ;
- télécharger les bilans annuels ;
- renseigner les index de consommations afin d'être facturé au plus juste ;
- retrouver facilement le numéro de téléphone de son conseiller.

Enfin, EDF continue d'informer ses clients sur les évolutions réglementaires et contractuelles, majoritairement par courriel.

## **UNE RELATION HUMAINE MAINTENUE ENTRE EDF ET SES CLIENTS**

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



### **Le canal téléphonique pour les clients Particuliers**

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

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

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

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

**94 %, c'est la part de Français qui estiment qu'avoir un service client basé en France est important, ce qui est le cas de tous les centres d'appel d'EDF.**

« C'est à la fois une conviction et un choix », pour le Directeur du Marché des Clients Particuliers d'EDF, Fabrice Gourdelier interrogé par BFMTV. « Nos clients trouvent avec les conseillers EDF de l'expertise, de la proximité et de l'empathie. »

Source : enquête 2018 de l'Association Française de la Relation Client (AFRC).

#### Appels téléphoniques des clients « Particuliers » (National)

	2018	2019	Variation (en %)
Nombre d'appels traités par EDF au cours de l'année	23 791 259	21 567 786	-9,3%

Par ailleurs, il est rappelé que l'État a mis à la disposition du public un numéro gratuit (service et appel) sur le chèque énergie, ainsi qu'un site internet dédié (cf. Annexe).

#### Le canal téléphonique pour les clients Entreprises et Collectivités

Chaque client dispose d'un numéro en 0810 (prix d'un appel local) dépendant de sa région (cf. Annexe).

L'accueil téléphonique des clients du marché d'affaires est organisé de façon territoriale, avec des conseillers basés dans les régions et dépendant de Directions Commerciales Régionales (DCR). Les appels sont traités en priorité par des conseillers basés dans la région de l'appelant, et éventuellement transférés à une autre région en cas de problème d'accessibilité, afin de limiter l'attente des clients.

A noter : en 2018, EDF a fait évoluer l'organisation du service en mettant en place une distribution nationale des appels téléphoniques pour une partie de la clientèle professionnelle. Cette mutualisation des centres d'appels sur le marché d'affaires a pour objectif de garantir un optimum technico-économique dans le service rendu aux clients.



Du 7 au 10 octobre 2019  
une semaine organisée par  
AFRC

Spécialement conçue par l'AFRC (Association Française de la Relation Client) pour la communauté des professionnels de la Relation Client et de l'Expérience Client, l'opération « La Relation Client en Fête », dont EDF est partenaire, a pour vocation de valoriser les initiatives innovantes en matière de Relation Client et d'Expérience client, de mettre à l'honneur les acteurs, individuels et collectifs, les plus performants et disruptifs, et enfin, de publier en exclusivité les résultats d'études prospectives, pour comprendre les leviers de la Relation Client et de l'Expérience Client de demain.

EDF a participé à la 7<sup>ème</sup> édition de l'opération qui s'est déroulée dans toute la France au mois d'octobre 2019.

**En complément des canaux privilégiés mentionnés ci-dessus, EDF est également partenaire de nombreuses structures de médiation sociale, mutualisées avec d'autres opérateurs, offrant à EDF des occasions de contacts physiques avec la clientèle.**

Pour EDF, les structures de médiation sociale revêtent une importance majeure. Elles permettent de renouer le contact avec les ménages en situation de précarité, voire d'exclusion, de trouver une solution pour le règlement de leurs factures, d'informer les clients sur les économies d'énergie et de faciliter leurs démarches administratives.

EDF est partenaire dans les territoires de près de 200 points d'accueil de médiation sociale de proximité tels que les PIMMS (Points d'information et de médiation multi-services) ou les régies de quartiers, structures reconnues pour faciliter l'utilisation des services publics. En appui de ces relations dans les territoires, EDF est partenaire de l'Union nationale des PIMMS (UNPIMMS) et du Comité national de liaison des régies de quartier (CNLRQ).

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

**Les clients peuvent également entrer en contact avec EDF par courrier.**

EDF 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.



### Lutter contre les démarchages abusifs

Que ce soit à domicile, au téléphone ou par courrier, certains fournisseurs d'énergie ont recours à de faux arguments, voire usurpent la marque EDF, pour proposer des contrats d'énergie aux clients d'EDF. Ce n'est ni plus ni moins que du démarchage abusif, une pratique illégale et condamnable.

Le démarchage abusif peut revêtir différentes formes, par exemple :

- un faux technicien EDF qui se présente au domicile du client pour récupérer son numéro de compteur et ainsi résilier son contrat et en ouvrir un autre chez un autre fournisseur ;
- un artisan qui se présente faussement comme faisant partie des Partenaires Solutions Habitat d'EDF pour réaliser des travaux de rénovation énergétique.

Comment signaler un démarchage abusif ?

Compte-tenu du nombre très important d'appels de clients se disant victimes des pratiques illicites de démarchage, EDF a mis en place, en février 2019, une ligne téléphonique dédiée à ce type de réclamation : 09 70 81 81 42.

Un client victime de démarchage abusif peut également le signaler en envoyant témoignage et pièces jointes à l'adresse : demarchage-abusif@edf.fr.

Il est aussi possible de signaler un démarchage abusif auprès des autorités compétentes : il suffit de remplir le formulaire en ligne de la DGCCRF\* pour porter cette démarche à sa connaissance afin qu'elle puisse engager, au besoin, des actions envers les contrevenants.

Enfin, un client ayant subi un démarchage abusif peut envoyer un témoignage sur papier libre ou par le formulaire CERFA dédié (lien vers le formulaire également disponible en mairie) à l'adresse :

EDF Service Client TSA – 20012, 41975 Blois Cedex 9

Tous ces signalements sont susceptibles d'être utilisés en justice. EDF lutte contre ces pratiques illicites de démarchage qui lui portent préjudice.

\* Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes.

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

### LE CONSEIL TARIFAIRE

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

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

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

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

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

EDF conseille également les clients non résidentiels lors de la souscription du contrat de fourniture, en les aidant à évaluer les besoins de leur(s) site(s), en particulier du point de vue de la puissance et de l'option tarifaire (Base ou HP-HC) à souscrire.

#### Pour aller plus loin :

- 12% environ des clients Particuliers déménagent chaque année ;
- plus de 38% des demandes de mobilité (résiliations et mises en service) parviennent à EDF entre juin et septembre ;
- près de 7 millions de contacts par an en lien avec les déménagements des clients (traités sur les différents canaux de la relation client) ;
- 92% des clients sont « satisfaits » du conseil tarifaire qui leur est délivré par EDF.

#### Le nombre de conseils tarifaires dispensés par EDF

Il est rendu compte ci-après des conseils tarifaires délivrés à la mise en service et dans le cadre de la relation courante avec le client.

A noter : ne sont pas comptabilisés les conseils tarifaires que le client peut obtenir par lui-même à partir du canal digital : la solution *e.quilibre* permet ainsi au client de vérifier à tout moment l'adéquation de son tarif.

Conseils tarifaires	2018	2019	Variation (en %)
Nombre de conseils tarifaires	11 704	9 070	-22,5%

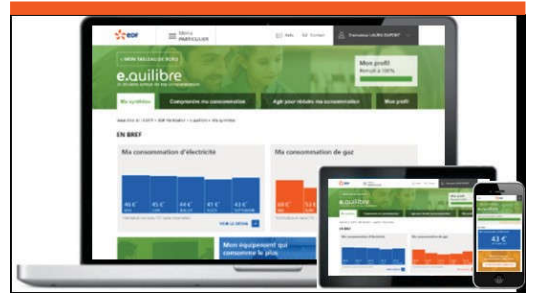
#### *e.quilibre*, la solution numérique d'EDF pour accompagner les clients Particuliers

*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* permet également au client de comparer sa consommation estimée à celle de l'année passée, à celles de foyers similaires\* ou encore à celles des foyers les plus économes. L'objectif est d'encourager des comportements toujours plus vertueux.

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



5 millions, c'est le nombre d'utilisateurs de la solution d'EDF «e.quilibre» au 31 décembre 2019 (donnée nationale).

# e.quilibre

Devenez acteur de votre consommation d'énergie

J'accède à  
e.quilibre

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

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

Le client équipé d'un compteur Linky™ peut, s'il le souhaite, suivre sa consommation d'électricité en euros et en kWh au pas quotidien (depuis février 2017) ainsi qu'au pas 30 minutes (depuis juin 2018).

## Maîtrisez votre consommation en 3 étapes



### Suivez votre conso d'énergie

Découvrez votre consommation d'énergie et visualisez son évolution d'un mois à l'autre



### Etudiez vos habitudes

Identifiez vos principaux postes de dépense d'électricité et/ou de gaz et comparez votre consommation à celle de foyers similaires\*



### Consommez mieux et moins

Obtenez des conseils personnalisés pour agir concrètement sur votre conso et faire des économies d'énergie

J'accède à  
e.quilibre

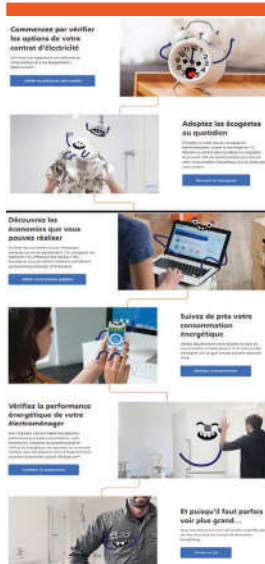


La solution *e.quilibre* est incluse dans le contrat d'électricité. Elle est accessible depuis l'espace Client.

La solution *e.quilibre* sur [edf.fr](https://particulier.edf.fr/fr/accueil/contrat-et-conso/economies-energie/comprendre-reduire-consommation-electrique-gaz.html) :  
<https://particulier.edf.fr/fr/accueil/contrat-et-conso/economies-energie/comprendre-reduire-consommation-electrique-gaz.html>

## LA SENSIBILISATION AUX ÉCO-GESTES ET AUX ÉCONOMIES D'ÉNERGIE

EDF mène auprès de ses clients des actions de sensibilisation aux gestes du quotidien et plus largement aux économies d'énergie :



- **sur le site particulier.edf.fr** (*Accueil > Etre-bien-chez-Moi > des solutions simples pour faire des économies*) : les clients ont accès à « **Mes Eco & Moi** », une rubrique qui regroupe l'ensemble des solutions et conseils qu'EDF propose pour les aider à faire des économies d'énergie. Ces conseils et solutions portent sur :

- le contrat ;
- la maîtrise de la consommation ;
- les bons réflexes au quotidien (éco-gestes) ;
- les équipements ;
- les travaux de rénovation ou d'isolation.

Dans cette rubrique « Mes éco & Moi », sont également mis à disposition :

- un quizz pour permettre aux clients de déterminer « quel type d'économe ils sont » et les aider à faire encore plus d'économies ;
- un outil de simulation « éco-gestes » pour permettre aux clients de calculer l'économie qu'ils pourraient réaliser en mettant en œuvre des gestes simples : <https://particulier.edf.fr/fr/accueil/contrat-et-conso/economies-energie/ecogestes.html> ;

- la **solution e.equilibre**, accessible depuis l'espace client ou depuis l'Appli EDF & MOI, permet de suivre sa consommation et de mieux la comprendre ; les clients ont accès à des éco-gestes personnalisés ;
- « **Mon Fil d'Actu** » accessible aux clients équipés du compteur communicant Linky™ depuis l'application EDF & MOI, propose également des éco-gestes ;
- une **brochure éco-gestes** est remise aux clients lors de rencontres et d'animations ;
- la **lettre EDF & MOI** adressée aux clients contient régulièrement des éco-gestes ou des conseils pour faire des économies ;
- **des courriels** sont envoyés aux clients afin de leur expliquer, de manière pédagogique, les éco-gestes quotidiens pour leur permettre de réaliser des économies d'énergie (par exemple : « Prenez les bonnes résolutions et adoptez les bons réflexes conso ! ») ; des courriels sont aussi envoyés lors de circonstances climatiques exceptionnelles (par exemple :

- « Vague de froid, adoptons chacun les gestes économes en énergie »).



**3. En couvrant vos casseroles pour faire bouillir de l'eau, vous faites une économie de : A) 5% ; B) 15% ; C) 25%**

## 3.5.

### 3.6. La facturation des clients

EDF s'attache à ce que la facture du client reflète au plus près sa consommation et qu'elle ne génère pas de mauvaises surprises. Cela repose sur la qualité de la relève, l'accès au compteur, les non-absences à la relève ou une compensation par la collecte d'index autorelevés et communiqués par les clients, ainsi que sur le système d'alerte auprès des clients en cas de facture « inhabituelle ». Pour les clients équipés d'un compteur communicant, le relevé de leur consommation se trouve simplifié puisqu'il s'effectue à distance et sans rendez-vous.

#### LES MODALITÉS DE FACTURATION

EDF 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	2018	2019	Variation (en %)
Nombre de clients facturés annuellement*	95 127	91 274	-4,1%
Nombre de clients facturés bimestriellement	39 856	37 059	-7,0%

\* 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 onze mois. En début de période, le client reçoit un calendrier de paiement avec les montants et les dates des prélèvements à venir. En fin de période, le distributeur vient relever le compteur du client. Ce relevé donne lieu au calcul de la facture annuelle, appelée « facture de régularisation ».

Outre les écarts de consommation, la facture de régularisation peut comprendre les montants d'éventuelles mensualités impayées.

La mensualisation permet au client de lisser son budget sur l'année, sans tenir compte des variations saisonnières de sa consommation.

Dans le cas général, si une dérive de consommation est constatée à l'occasion de la relève à six mois ou consécutive à une transmission d'index, EDF met en place un dispositif d'information des clients (courrier, SMS, courriel...) visant à les informer de cette dérive, voire à leur proposer un ajustement de leur échéancier.

Les clients équipés d'un compteur Linky™ communicant et pour lesquels EDF dispose d'une adresse électronique peuvent bénéficier automatiquement de la « Mensualisation Sans Surprise » (dès leur deuxième échéancier) : EDF alerte chaque mois (entre le troisième et le neuvième mois de la mensualisation) les clients mensualisés dès lors qu'ils se trouvent en dérive de consommation et invite ces clients à ajuster leurs mensualités en toute autonomie sur leur espace client ou en contactant un conseiller pour les fortes dérives.

## L'établissement des factures

Nous rendons compte également des factures rectificatives émises sur l'année à destination des clients Particuliers.

Il s'agit des factures émises hors cycle de facturation soit suite à annulation de facture (ex : anomalie, index erroné), soit après réception d'un index rectificatif (art. 222 de la loi TECV de 2015), soit réalisée manuellement suite à une estimation réalisée par Enedis (ex : cas de compteurs bloqués, défectueux, réclamation client ou fraude).

Cette notion inclut également la facturation d'un éventuel rattrapage tarifaire sur des contrats résiliés (clients ayant déménagé ou ayant changé de fournisseur).

Établissement des factures			
	2018	2019	Variation (en %)
Nombre total de factures émises	390 608	364 737	-6,6%
Nombre de factures établies sur la base du relevé effectué par le client	39 692	26 528	-33,2%
Nombre de factures établies sur la base d'une téléopération sur compteur Linky™*	59 825	144 721	141,9%
Nombre de factures rectificatives	5 015	3 680	-26,6%

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

## La facturation électronique pour les clients Particuliers

La facture électronique est une modalité sûre, gratuite et écologique, qui permet au client de consulter et télécharger sa facture depuis son espace Client, 24h/24 et 7j/7.

Ses factures sont automatiquement conservées pendant cinq ans (sauf résiliation du contrat).

Le jour de l'émission de la facture, le client reçoit un courriel de notification avec le montant à régler et la date de prélèvement. Grâce au lien, il peut consulter sa facture dans son espace Client. Il peut ainsi prendre connaissance très rapidement du montant de sa facture et de son contenu au plus près de son émission et ainsi interagir avec les services d'EDF en cas d'interrogation ou de difficulté.

Facturation électronique			
	2018	2019	Variation (en %)
Nombre de clients bénéficiaires	41 625	45 472	9,2%

### À destination des clients malvoyants

EDF propose l'édition de factures en braille ou en caractères agrandis aux clients qui en font la demande.



## Pour les clients non résidentiels

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

### Fréquence de facturation

	2018	2019	Variation (en %)
Nombre de clients facturés annuellement*	2 540	2 325	-8,5%
Nombre de clients facturés bimestriellement	17 926	17 327	-3,3%

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

### Établissement des factures

	2018	2019	Variation (en %)
Nombre total de factures émises	111 794	79 663	-28,7%
Nombre de factures établies sur la base du relevé effectué par le client	1 110	787	-29,1%
Nombre de factures établies sur la base d'une téléopération sur compteur Linky™*	29 332	35 466	20,9%

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

## La facturation électronique pour les clients non résidentiels

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

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

### Facturation électronique

	2018	2019	Variation (en %)
Nombre de clients bénéficiaires	11 512	13 648	18,6%



## LE BILAN ANNUEL DE CONSOMMATION

EDF met à la disposition des clients un bilan annuel : ce document, établi une fois par an, donne au client une vision synthétique et détaillée de ses consommations et de ses dépenses.

Plus précisément, pour les clients Particuliers, ce bilan « Ma Conso & Moi » propose, lorsque des analyses de consommation sont possibles :

- le bilan des factures ;
- le bilan des consommations ;
- l'analyse des consommations (évolution par rapport à l'année précédente) ;
- des conseils pour économiser l'énergie (éco-gestes).

A noter : EDF adresse un bilan dit « simplifié », limité à l'obligation réglementaire, aux clients pour lesquels l'analyse des consommations ne s'avère pas possible (ex. : pas d'antériorité).

Pour les clients non résidentiels, le bilan synthétise puis détaille, par site desservi du client, les consommations et les montants facturés sur l'année antérieure. Le bilan est téléchargeable et archivé sur l'espace Client.

## LES DIFFICULTÉS DE PAIEMENT DES CLIENTS PARTICULIERS

Les difficultés de paiement rencontrées par les clients Particuliers font l'objet d'une attention renforcée d'EDF qui s'efforce d'aider les clients dans ces moments difficiles.

### L'Accompagnement Énergie



L'Accompagnement Énergie, lancé par EDF début 2010, permet d'apporter une solution personnalisée à tout client qui informe EDF de sa difficulté à payer sa facture d'électricité.

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

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

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

#### Accompagnement Énergie

	2018	2019	Variation (en %)
Nombre de clients bénéficiaires	6 597	5 349	-18,9%

### La relance des clients Particuliers 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<sup>er</sup>)

#### Relance des clients Particuliers

	2018	2019	Variation (en %)
Nombre de lettres uniques de relance envoyées	42 848	35 042	-18,2%



## Les clients particuliers en situation de réduction de puissance

Cette disposition ne concerne que des clients n'ayant pas réglé leur facture. Il convient de rappeler que la demande de réduction de puissance n'intervient qu'à l'issue d'une procédure de relance conforme aux dispositions du décret du 13 août 2008 précité. Nous complétons l'information de l'autorité organisatrice avec le nombre de réductions de puissance effectuées sur l'année civile.

Réductions de puissance	2018	2019	Variation (en %)
Nombre de clients en situation de réduction de puissance à fin d'année	394	208	-47,2%
Nombre de réductions de puissance effectuées au cours de l'exercice	613	790	28,9%
Nombre de réductions de puissance effectuées pendant la période hivernale	412	476	15,5%

S'agissant du nombre de clients en situation de réduction de puissance au 31 décembre 2018 : la valeur communiquée dans le précédent rapport d'activité a été produite à partir d'une requête qui comptabilisait par erreur des clients dont l'alimentation avait été rétablie à la puissance souscrite avant l'échéance du 31 décembre 2018. Il n'a pas été possible de proposer une nouvelle valeur 2018 cohérente avec la requête ajustée pour l'exercice 2019.

## Les coupures pour impayés

Le tableau ci-après rend compte des demandes de coupures adressées par EDF au gestionnaire du réseau de distribution et des coupures effectives.

Coupures pour impayés	2018	2019	Variation (en %)
Nombre de coupures demandées par le fournisseur au gestionnaire de réseau	3 316	2 196	-33,8%
Nombre de coupures effectives réalisées par le gestionnaire de réseau	314	377	20,1%
Taux de coupures effectives par rapport à celles demandées (%)	9,5%	17,2%	81,3%

A noter : 2019 a connu deux épisodes de vigilance rouge canicule : durant ces journées, dans les départements concernés, EDF a pris la décision de faire rétablir l'électricité sur appel entrant d'un client en situation de coupure ou de limitation de puissance, sans condition de paiement.

Par ailleurs, EDF a adressé par courriel à ses clients des « conseils pour rester au frais » : il s'agit de gestes de bon sens auxquels nous ne pensons pas toujours, comme par exemple : protéger les fenêtres de la chaleur, aérer matin et soir, limiter la chaleur à l'intérieur.

### Les clients rétablis au titre de la période hivernale

Dans le cadre de la protection hivernale (art. L.115-3 du code de l'action sociale et des familles), EDF fait rétablir l'alimentation des clients coupés et la puissance des clients protégés.

---

Réalimentations au titre de la période hivernale			
	2018	2019	Variation (en %)
Nombre de clients dont l'alimentation est rétablie	184	235	27,7%

---

### Les résiliations de contrat à l'initiative du fournisseur suite à coupure

Enfin, EDF rend compte ci-après des résiliations de contrat à l'initiative du fournisseur consécutives à une coupure.

---

Résiliations de contrat à l'initiative du fournisseur suite à coupure			
	2018	2019	Variation (en %)
Nombre de résiliations	161	188	16,8%

---



**4. Brancher plusieurs appareils sur une multiprise permet une économie d'électricité de : A) 5% ; B) 10% ; C) 20%**

## 3.7. Le traitement des réclamations des clients

### L'ATTENTION PORTÉE AUX RÉCLAMATIONS DES CLIENTS

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

La satisfaction des clients traduit cet engagement d'EDF : en 2019, **59% des clients Particuliers se déclarent « très satisfaits » du traitement de leur réclamation** (source : enquête Sat'Contacts).

Un client qui souhaite adresser une réclamation à EDF peut le faire via différents canaux, notamment par téléphone, par courrier, sur Internet : formulaire sur espace Client ou appli EDF&MOI, rappel client (*Web Call Back*) ou tchat.

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

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

- du service Consommateurs dans un premier temps ;
- du médiateur EDF si aucun accord n'a pu être trouvé.

Le recours au médiateur national de l'énergie (MNE) est également une possibilité offerte aux clients.

Sur l'année 2019, en consolidation nationale, 472 000 réclamations écrites ont été reçues en première instance par EDF pour les clients au Tarif bleu résidentiel, dont 344 000 *via* internet et 128 000 par courrier. Par ailleurs, 30 000 réclamations environ ont été reçues au service Consommateurs d'EDF en 2019.

Nous continuons à observer la part croissante des canaux numériques : les réclamations écrites reçues en 2019 *via* les canaux digitaux représentent 73% du total des réclamations écrites reçues (65% en 2018 et 57% en 2017, chiffres nationaux).

En consolidation nationale, les réclamations écrites reçues *via* les canaux digitaux progressent de 22% par rapport à l'année 2018. Les facilités offertes par les canaux numériques conjuguées à un recours plus spontané au digital de la part des clients peuvent expliquer cette progression. Cette progression conduit à une augmentation du nombre de réclamations écrites reçues tous canaux de 10% en 2019.

### LES RÉCLAMATIONS ÉCRITES DES CLIENTS PARTICULIERS

EDF distingue ci-après les réclamations qui lui parviennent *via* Internet et celles reçues par courrier.

Réclamations écrites			
	2018	2019	Variation (en %)
Courrier	1 053	942	-10,5%
Internet	1 937	2 612	34,8%

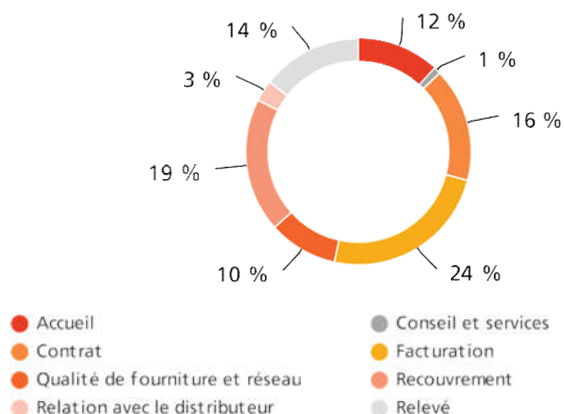
EDF rend compte du taux de réponse aux réclamations écrites sous 30 jours.

#### Réponse aux réclamations écrites (%)

	2018	2019	Variation (en %)
Taux de réponse sous 30 jours	94,7%	95,1%	0,4%

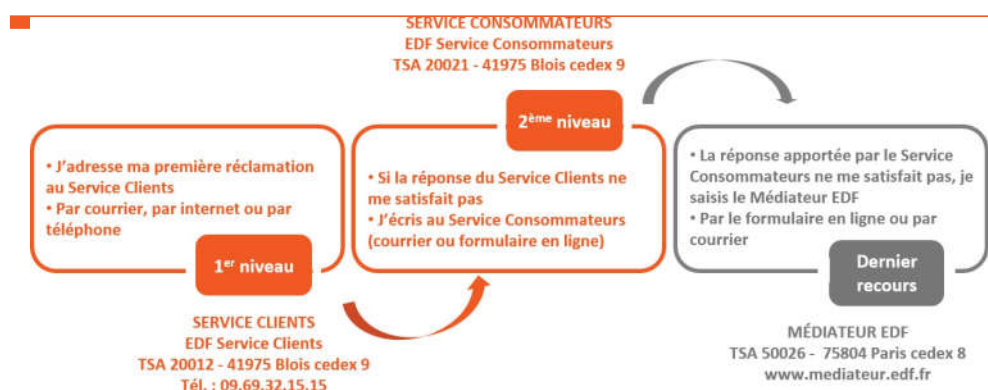
EDF rend compte ci-après, au périmètre du SYDER, de la répartition par motif des réclamations écrites.

#### Répartition par motif des réclamations écrites pour l'année 2019



#### Le soin apporté par EDF au traitement des réclamations constitue un facteur de satisfaction des clients.

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



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

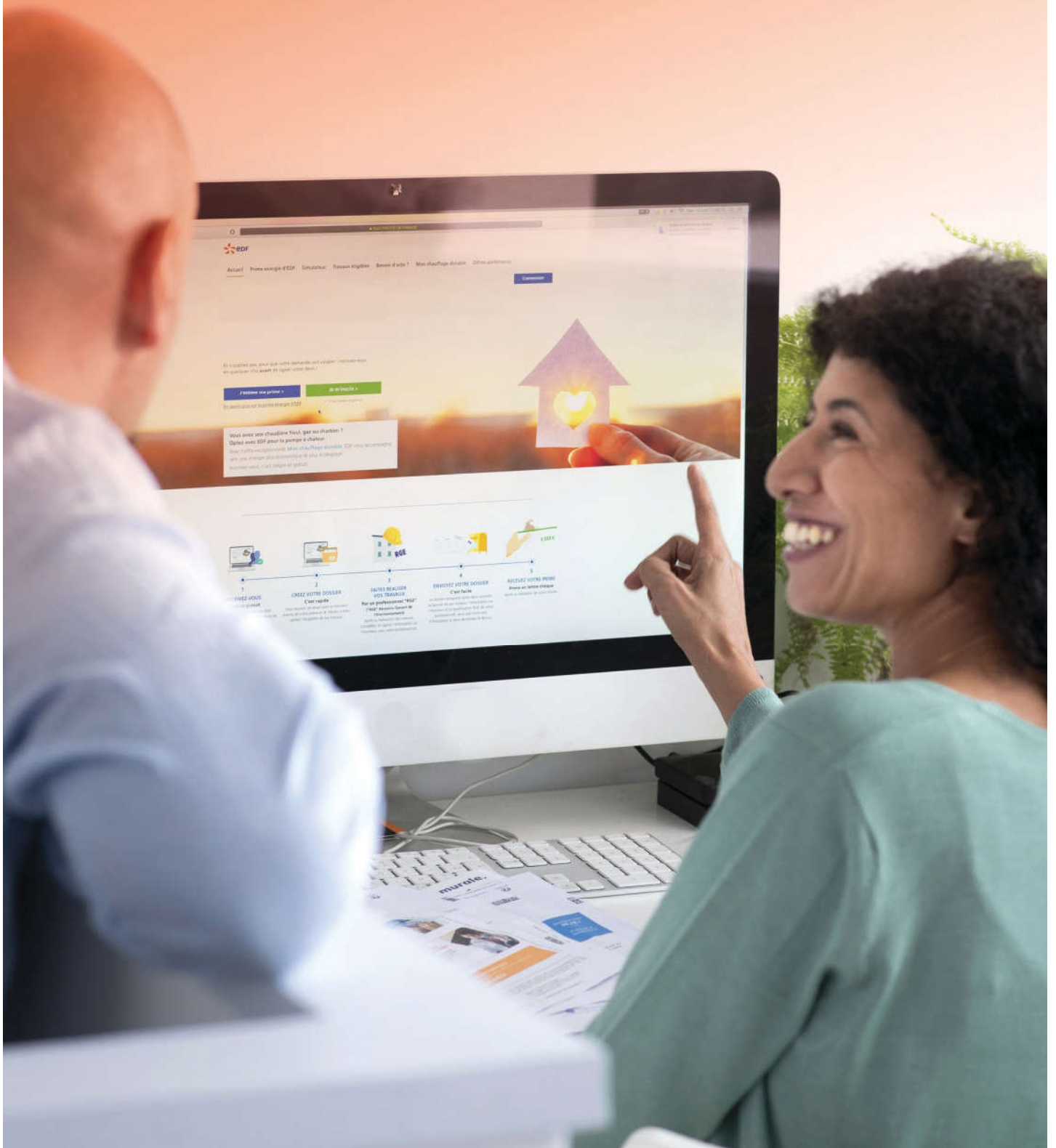
- maintien des conseillers dédiés au traitement des réclamations sur le service vocal interactif (plus de 20% de l'ensemble) ;
- formation de tous les conseillers client (hors conseillers dédiés) sur le traitement des dossiers de réclamations ;
- maintien d'un pilotage serré, dans le cadre de la politique d'engagements, des délais de réponse annoncés aux clients lors d'un traitement différé et de la tenue des délais de traitement ;

- fusion des parcours « réclamations » sur les sites Internet d'EDF fixe et mobile ;
- amélioration de l'entrée « Rappelez-moi » du site public Particuliers ;
- mise en place d'un outil de reconnaissance des sujets pour les mails libres adressés à : service-client@edf.fr ;
- consolidation des expérimentations sur le suivi et le traitement des réclamations sur les réseaux sociaux.



**5. La température de l'eau chaude doit être réglée entre : A) 45 et 50°C ; B) 55 et 60°C ; C) 65 et 70°C**

# EDF propose une relation client performante conjuguant humain et digital



# 4

## LA SOLIDARITÉ AU CŒUR DES VALEURS ET DES ENGAGEMENTS D'EDF

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

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

Dans l'environnement socio-économique actuel, EDF a plus que jamais la conviction que la réponse aux enjeux énergétiques d'une collectivité doit s'accompagner d'un engagement social.

Cet engagement se traduit pour EDF, non seulement par la garantie d'une mise en œuvre proactive et rigoureuse de tous les dispositifs réglementaires – la prise en compte du chèque énergie, une protection hivernale de tous les clients Particuliers, une information des services sociaux communaux (par courrier ou mail) sur les clients d'EDF en difficulté – mais aussi par un engagement volontariste sur les territoires.

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

1. **L'aide au paiement**, qui intègre l'acceptation du chèque énergie ainsi que le cofinancement par EDF de l'aide apportée par les collectivités territoriales, au travers des Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) pour le paiement des factures d'énergie des ménages précaires.
2. **L'accompagnement**, au travers duquel EDF mobilise ses collaborateurs afin qu'ils apportent des solutions adaptées aux clients en difficulté (qu'ils soient pris en charge ou non par les acteurs sociaux). Des partenariats sont noués en ce sens avec les travailleurs sociaux des collectivités territoriales, les structures de médiation sociale et le milieu associatif.
3. **La prévention**, qui couvre les champs de la lutte contre la précarité énergétique autour de l'aide à la rénovation thermique et de la pédagogie sur les bonnes pratiques de maîtrise de l'énergie pour les populations fragiles, en faisant le choix de partenariats forts avec des acteurs engagés.

## 4.1. L'aide au paiement des factures

EDF prend en compte le chèque énergie sur l'ensemble du territoire en concourant activement depuis 2017 à faire connaître ce nouveau dispositif, aux côtés et en soutien des pouvoirs publics (cf. infra).

Au niveau national, EDF est, à ce jour, le premier contributeur des Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) après les collectivités locales. EDF conforte ainsi son engagement de solidarité auprès des clients en difficulté de paiement. Le montant de la contribution aux FSL est éligible à une compensation, désormais partielle, *via* la contribution au service public de l'électricité (CSPE).

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

Conformément aux dispositions législatives, les clients Particuliers en situation d'impayés de facture bénéficient d'une protection hivernale qui s'étend du 1<sup>er</sup> novembre au 31 mars de l'année suivante : cette protection se traduit par la réalimentation de tous les clients et le rétablissement à la puissance souscrite pour les clients protégés (cf. 3.5).

Conformément à la réglementation, EDF ne facture pas la mise en service aux clients bénéficiaires du chèque énergie et, en cas de déplacement pour impayés, ne leur facture que 20% du coût de la prestation.

### Pour aller plus loin, l'aide au paiement en 2019 (chiffres nationaux, clients d'EDF) :

- 98 582 foyers ont bénéficié d'une aide au titre du FSL ;
- 54 677 foyers ont reçu une aide hors FSL ;
- 2,1 millions de chèques énergie ont été pris en compte par EDF à fin 2019 ;
- plus de 1 000 réunions ont été animées par EDF dans les territoires sur le chèque énergie, touchant au total près de 11 700 personnes.



UTILISEZ LE  
CHÈQUE ÉNERGIE  
POUR PAYER VOS  
FACTURES EDF



### LE CHÈQUE ÉNERGIE

EDF a poursuivi en 2019 ses efforts pour accroître l'appropriation du chèque énergie sur l'ensemble du territoire.

EDF a déployé des actions en propre, en complément de l'action des pouvoirs publics :

- un renforcement du dispositif de communication à destination des structures d'accompagnement sur le terrain en impliquant davantage les relais locaux, en les informant et en les formant au plus tôt : organisation de sessions de



formation et de webconférences, réalisation de supports de communication : des brochures, un film tutoriel, des enveloppes pédagogiques, etc. ;

- une information pédagogique à destination des bénéficiaires : adaptation des pages du site internet, film tutoriel, brochures, programme relationnel, etc. ;
- la formation des conseillers clientèle et l'adaptation des systèmes d'information pour répondre au mieux aux sollicitations des clients ;
- des améliorations du processus interne d'encaissement des chèques énergie :
  - information des bénéficiaires sur la réception/prise en compte de leur chèque énergie (par SMS ou courriel) afin de réduire les appels surtout au moment du pic d'envois ;
  - des mesures préventives à réception du chèque énergie pour pallier la durée du délai d'encaissement et éviter les réclamations : blocage à la relance.

À destination des collectivités, EDF a organisé le 20 mai 2019 une webconférence sur la plateforme collaborative «Énergie et Transition énergétique» consacrée à un bilan de la première année de la généralisation du chèque énergie et aux perspectives d'élargissement en 2019. Elle a permis de rappeler les fondamentaux et d'évoquer les évolutions du dispositif.

La webconférence est disponible sur la plateforme au lien suivant : <https://www.idealco.fr/formation/cheque-energie-bilan-1ere-annee-generalisation-perspectives-d-elandissement-en-2019-8924>



Pour s'inscrire à cette plateforme (c'est gratuit), et retrouver la vidéo de la webconférence, rendez-vous sur : <https://www.idealco.fr/energie>



Dans le cadre de son partenariat avec l'association Unis-Cité, EDF a participé à l'accompagnement de jeunes en service civique au sein de l'association Unis-Cité dans le cadre de la mission baptisée **Check' Énergie**.

Formés notamment par EDF, ces jeunes volontaires ont été chargés, dans le cadre des missions confiées par Unis-Cité, d'informer les publics éligibles sur l'utilisation du chèque énergie et de les sensibiliser aux économies d'énergie. Leur action a pris la forme de porte-à-porte en binôme, de réunions ou d'ateliers dans des associations et des maisons de quartier ou encore de contacts en pied d'immeubles en collaboration avec le bailleur.

Une première mission s'est déroulée à Saint-Nazaire en 2018 et une deuxième à Clermont-Ferrand en 2019. L'opération ayant connu un véritable succès dans ces deux premières villes, avec plus de 2 100 portes « toquées », la démarche a été démultipliée à l'automne 2019 dans d'autres villes : Belfort, Dijon, Valenciennes, Montpellier, Toulouse, Orléans et Roanne. Ce ne sont pas moins de 60 volontaires en service civique auprès d'Unis-Cité qui accompliront la mission Check' Énergie auprès des habitants.



#### **EDF Solidarité présente aux 20 ans d'Unis-Cité Auvergne Rhône-Alpes :**

200 partenaires et 500 jeunes en services civiques se sont rassemblés le 12 mars à l'hôtel de région à Lyon pour fêter les 20 ans de l'association Unis-Cité. Isabelle Lénat, correspondante solidarité EDF en Auvergne, a participé à une table ronde sur l'expérimentation «Check'Énergie».

### Unis-Cité Loire : EDF forme des jeunes en service civique

Valérie Petiot-Locar, Correspondante Solidarité EDF, a formé 7 jeunes services civiques. Dans le cadre du partenariat Unis Cité / EDF, ils ont porté des informations sur le chèque énergie, et les éco-gestes sur le département de la Loire.



EDF communique ci-après le nombre de clients sur le territoire du SYDER dont le compte a été crédité d'un chèque énergie au cours de l'exercice.

#### Chèques énergie

	2018	2019	Variation (en %)
Nombre de clients pour lesquels un chèque énergie a été pris en compte au cours de l'exercice	4 516	7 926	75,5%



Session de présentation du chèque énergie aux médiateurs du PIMMS de Saint-Etienne par la correspondante Solidarité EDF de la Loire

### EDF Commerce Auvergne Rhône-Alpes reste engagée pour le déploiement du chèque énergie

Le nombre de clients pour lesquels un chèque énergie a été pris en compte en 2019 a augmenté par rapport à 2018. Cela s'explique par l'élargissement, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2019, du bénéfice du chèque énergie aux ménages dont le revenu fiscal de référence annuel par unité de consommation est inférieur à 10 700 euros au lieu 7 700 euros initialement.

Dans ce contexte de hausse sensible du nombre d'ayants-droit, les équipes de la solidarité sont restées fortement mobilisées toute l'année 2019 pour former les travailleurs sociaux, et associations sur la meilleure appropriation du chèque énergie par les plus fragiles. Plus de 75 réunions ont été organisées sur le territoire régional permettant d'informer plus de 700 personnes.

**Pour encaisser son chèque énergie, le bénéficiaire doit être acteur. Il peut :**

- soit effectuer une remise « papier » de son chèque énergie : il envoie le chèque au fournisseur d'énergie de son choix,
- soit effectuer une remise « en ligne » de son chèque sur le portail mis à disposition par les pouvoirs publics (cf. Annexe pour les coordonnées) : système mis en place lors du second millésime de l'expérimentation en avril 2017.

Il peut également choisir de « pré-affecter » automatiquement son chèque pour les années futures au fournisseur de son choix. Avec cette fonctionnalité, le bénéficiaire n'a plus aucune démarche à effectuer les années suivantes à condition d'être toujours bénéficiaire du dispositif et de ne pas changer de contrat de fourniture (changement de fournisseur ou déménagement). L'attestation peut, comme le chèque énergie, être pré-affectée.

Pour rappel : L'attestation de droits doit également être remise auprès d'un fournisseur d'énergie afin de bénéficier des protections associées dans le cas où le client n'a pas utilisé son chèque énergie chez ce fournisseur (modes de remise identiques : papier et/ou dématérialisé).

## LES FONDS DE SOLIDARITÉ POUR LE LOGEMENT (FSL)

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

Les aides du FSL peuvent notamment contribuer à financer :

- les dettes de loyers charges comprises, les factures d'énergies (électricité, gaz), d'eau et de téléphone ;
- les dépenses liées à l'entrée dans un logement (dépôt de garantie, premier loyer, assurance du logement, frais de déménagement).

Les FSL sont généralement gérés par les départements. En application de la loi NOTRe du 7 août 2015, la compétence d'attribution des aides au titre du FSL peut être exercée par les métropoles à l'intérieur de leur périmètre, par transfert en lieu et place du département ou par délégation au nom et pour le compte du département.

Les départements définissent les modalités d'attribution des aides et les attribuent. Chaque FSL dispose de son propre règlement intérieur et de ses propres critères d'attribution.

A noter : EDF n'est pas décisionnaire pour l'attribution des aides.

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

### Participation EDF au FSL (en €)

	2018	2019	Variation (en %)
Département	100 000	95 000	-5,0%

La dotation d'EDF est en baisse entre 2018 et 2019. Cette évolution est la résultante de plusieurs facteurs :

- les nouvelles règles de compensation fixées par les pouvoirs publics à la suite de la suppression des tarifs sociaux (décret n° 2016850 du 28 juin 2016 et son arrêté du 6 avril 2018) ne permettent plus aux fournisseurs d'énergie d'être compensés intégralement de leurs dotations ;
- il est fait le constat que les aides attribuées pour le règlement des factures d'énergie sont en baisse régulière (pour mémoire, la facture d'énergie est « en concurrence » avec d'autres dépenses, notamment les loyers) ;
- le nombre de clients aux tarifs réglementés de vente diminue, dans un contexte de concurrence de plus en plus vive sur le marché de détail de l'électricité.

Malgré ces éléments, le maintien d'une dotation significative sur votre territoire exprime une volonté : EDF entend rester un fournisseur responsable aux côtés des acteurs locaux attachés à la cohésion sociale du pays.

### UNE INNOVATION D'EDF DANS L'AIDE AU PAIEMENT : LE DON D'ÉNERGIE

La R&D et la Direction du Marché des Clients Particuliers d'EDF ont pris l'initiative d'une innovation sociale et numérique autour du don d'énergie.



#### En quoi consiste cette initiative ?

EDF propose à ses clients de s'impliquer dans une action solidaire et digitale aux côtés de la Fondation Abbé Pierre. Les clients EDF, disposant d'un compteur Linky™ et ayant téléchargé l'application EDF & MOI, peuvent faire un don, à partir de « Mon Fil d'Actu », pour aider des ménages en difficulté à payer leur facture d'électricité, quel que soit leur fournisseur. L'attribution de ces dons est confiée à la Fondation Abbé Pierre dans le cadre de ses

missions d'accompagnement des ménages les plus fragiles.

Point fort du dispositif : pour chaque euro donné, EDF verse un euro complémentaire destiné à financer des actions de prévention portées par la Fondation Abbé Pierre.

Après une expérimentation qui a permis de caler les différentes étapes du process, une campagne de communication lancée fin 2019 a acté la généralisation de ce beau projet.

Cette initiative est une nouvelle facette du partenariat historique entre EDF et la Fondation Abbé Pierre (cf. 4.3 infra).

A noter : EDF précise à ses clients que le montant des dons d'énergie est défiscalisé à 75%. Exemple : le client donne 20 euros, il déduit 15 euros de ses impôts et ne paye en réalité que 5 euros.

## 4.2. L'accompagnement des clients démunis

### EDF AU SERVICE DES CLIENTS DÉMUNIS

Plus une situation difficile est identifiée tôt, plus il est possible de trouver des solutions. Le réseau des conseillers clients d'EDF constitue le premier niveau d'identification des foyers en difficulté.

En contact permanent avec les clients, les conseillers sont notamment formés à la prise en charge des difficultés de paiement des factures d'électricité, et orientent les clients, si besoin, vers les services sociaux.

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

### La protection renforcée des clients en situation de précarité

La réglementation en vigueur interdit les suspensions de la fourniture pendant la trêve hivernale et prescrit le maintien de l'énergie à la puissance souscrite pour les clients bénéficiaires du chèque énergie, dans la mesure où EDF a connaissance de ses bénéficiaires, c'est-à-dire lorsque les clients lui ont adressé leur chèque énergie ou leur attestation.

EDF a pris l'initiative d'élargir cette disposition aux clients ayant bénéficié d'une aide du FSL dans les douze derniers mois ou d'une aide financière d'un autre organisme (CCAS, CAF, caisses de retraite, mutuelles, Secours populaire, Secours catholique, Croix-Rouge...) pour régler une facture auprès d'EDF.

EDF va aussi au-delà des obligations réglementaires en organisant des campagnes d'information auprès des clients aidés visés ci-dessus afin que leur alimentation puisse être rétablie avant le 1<sup>er</sup> novembre.

### EDF ACCOMPAGNE LES SERVICES SOCIAUX

#### Des correspondants et conseillers Solidarité en réseau

##### 1- Les correspondants Solidarité

Les correspondants Solidarité portent la politique Solidarité d'EDF auprès des acteurs sociaux. Ils sont répartis sur tout le territoire et ont chacun en charge trois ou quatre départements.

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

Les correspondants Solidarité assurent également des sessions d'information et de sensibilisation au traitement de la précarité énergétique à destination des travailleurs sociaux.

##### 2- Les conseillers Solidarité

Avec leurs partenaires de l'action sociale, les conseillers Solidarité d'EDF examinent la situation des personnes en difficulté et identifient l'accompagnement dont elles pourraient bénéficier afin de résorber, à moyen terme, leurs difficultés de paiement. Pour cela, EDF a mis en place des numéros dédiés régionaux.

## Un outil numérique proposé par EDF : le Portail d'Accès aux Services Solidarité (PASS) d'EDF

En complément du canal téléphonique, EDF propose aux travailleurs sociaux un canal numérique pour le traitement des dossiers des clients.

EDF a fait évoluer en 2017 ce canal, mis en place en 2014, afin de mieux prendre en compte les attentes des utilisateurs.

Le nouveau PASS offre de nouvelles fonctionnalités, une ergonomie plus dynamique avec un graphisme amélioré, un traitement facilité et un accès plus sécurisé.

Ce canal numérique permet :

- d'informer EDF, à tout moment et en toute autonomie, des demandes d'aide déposées pour les clients en situation de précarité, et de suivre le traitement de ces clients par EDF ;
- de communiquer en ligne avec les conseillers Solidarité sur le traitement par EDF des clients concernés par les demandes d'aide en cours d'instruction ;
- aux travailleurs sociaux d'être informés des actualités et des dispositifs de lutte contre la précarité énergétique.

EDF propose un dépliant et un tutoriel PASS pour accompagner l'appropriation de l'outil par les travailleurs sociaux avec une pédagogie progressive, dynamique et imagée. Ces outils sont promus en toutes occasions et constituent un bon complément à des mises en main en ateliers collectifs.

La prise en charge des clients démunis par les services sociaux induit inéluctablement la transmission de certaines données personnelles entre les conseillers Solidarité d'EDF et les travailleurs sociaux. Très attentive à la protection des données de ses clients, EDF s'est attachée à la prise en compte par l'outil des exigences renforcées du règlement général de la protection des données (RGPD).



### **Courant Solidaire, une newsletter au service des élus et des travailleurs sociaux**

EDF édite **une publication Courant Solidaire**, à destination des travailleurs sociaux. Trois numéros ont paru en 2019.

Elle vise notamment à faire connaître les actions de terrain et les expérimentations menées dans les régions.

De façon plus générale, *Courant Solidaire* a pour vocation de :

- contribuer au partage des bonnes pratiques ;
- promouvoir les actions multi-partenariales ;
- participer indirectement au « recours aux droits ».

### Comment l'activité solidarité d'EDF est-elle perçue par les travailleurs sociaux ?

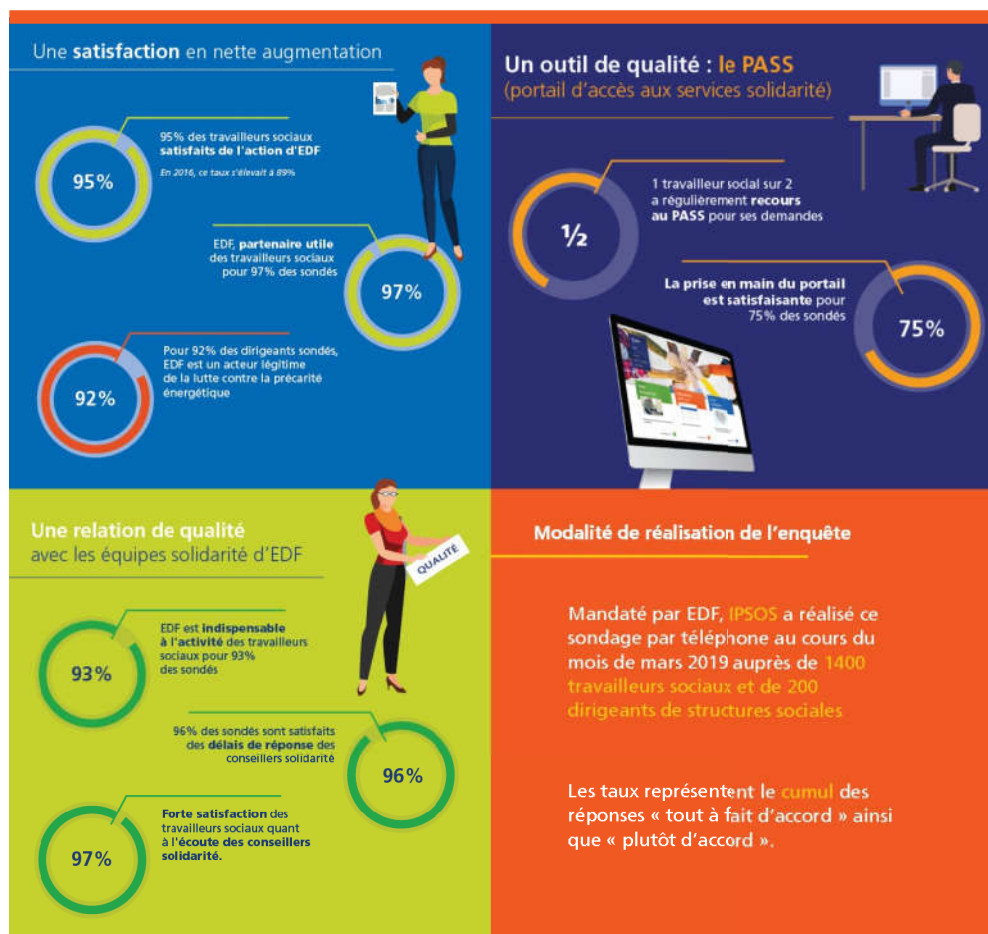
Mandaté par EDF, l'institut Ipsos a réalisé un sondage, courant mars 2019, auprès de 1400 travailleurs sociaux et de 200 dirigeants de structures sociales.

Les travailleurs sociaux se sont exprimés :

- 95% d'entre eux sont satisfaits de l'action d'EDF à leur égard, un résultat en nette progression par rapport à la dernière enquête de satisfaction de 2016 (+ 6 points) ;
- 97% d'entre eux considèrent EDF comme un partenaire utile à leur activité;
- 94% estiment que l'énergéticien s'adapte à leurs attentes et 90% pensent que son action est efficace.

Les résultats des dirigeants des structures sociales sont également très bons avec un taux de satisfaction de 91%. Pour 92% d'entre eux, EDF est un acteur crédible de la lutte contre la précarité énergétique, 91% de ces dirigeants estiment que l'action d'EDF répond à leurs attentes et pour 86%, elle est efficace.

L'encadré ci-après propose une synthèse des résultats de l'enquête.



## EDF S'INVESTIT AUX CÔTÉS DE SES PARTENAIRES

EDF est partenaire de l'Union nationale des centres communaux et intercommunaux d'action sociale (UNCCAS) et de l'Association des Cadres Territoriaux de l'Action Sociale (ACTAS, anciennement ANCCAS) afin d'agir au plus près des territoires pour :

- l'amélioration du dispositif d'aide au paiement pour les clients en difficulté ;
- la mise en œuvre d'actions de formation et de sensibilisation à la maîtrise de l'énergie ;
- l'amélioration de la communication sur le chèque énergie.

EDF s'investit également aux côtés de plusieurs associations nationales : le Secours catholique, la Croix-Rouge française, le Secours populaire français, le Comité national de liaison des régies de quartier (CNLRQ), la Fondation Abbé Pierre et son programme « Toits d'abord », Unis-Cité et l'initiative Check' Énergie (cf. supra), l'Anah et son programme « Habiter Mieux » (cf. infra).

EDF a également noué des partenariats avec de très nombreuses structures de médiation sociale : présentes dans les villes comme en milieu rural, elles sont adaptées aux particularités des territoires et agissent au plus près des foyers.

Au nombre des structures les plus actives figurent les points information médiation multi-services (PIMMS), lieux d'accueil ouverts à tous.

La mission des PIMMS est double :

- faciliter l'accès aux services publics et aux droits sociaux : le PIMMS facilite l'accès des habitants aux services nécessaires à la vie courante en complétant l'offre de services de ses partenaires ;
- créer des emplois et des parcours de professionnalisation vers l'emploi durable et qualifié : les agents médiateurs des PIMMS se spécialisent dans le domaine des nouveaux services à la personne, développent leurs compétences et concrétisent un projet professionnel avec l'aide de la structure.

Résultat d'une volonté partagée entre l'État, les collectivités et les entreprises partenaires dont EDF, 66 PIMMS sont présents sur le territoire national. 33 d'entre eux sont labellisés « France Services » au 1<sup>er</sup> janvier 2020.

EDF participe en particulier à la formation des médiateurs, notamment sur les économies d'énergie et sur le chèque énergie.

EDF a organisé, en janvier 2019, une webconférence sur la plateforme collaborative précitée (4.1) : « le PIMMS, une alliance de proximité pour lutter contre les fractures sociales et numériques » afin de faire connaître le fonctionnement et l'action des PIMMS.

La webconférence est disponible sur la plateforme au lien suivant : <https://www.idealco.fr/formation/pimms-alliance-proximite-lutter-contre-fractures-sociale-numerique-8603>

## DES ACTIONS CONCRÈTES DANS LES TERRITOIRES

EDF développe différents types d'actions et d'outils pour permettre aux travailleurs sociaux de comprendre, puis relayer, l'enjeu et les gestes permettant aux clients en difficultés de mieux et moins consommer.

Les objectifs poursuivis sont les suivants :

- sensibiliser, informer et éduquer, pour que les foyers en situation de précarité énergétique deviennent acteurs de leurs consommations et s'approprient les enjeux de la maîtrise de l'énergie pour une meilleure prévention de la précarité énergétique ;



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

Nous donnons ci-après quelques exemples de ces actions ancrées dans les territoires.



> **Des supports ludo-pédagogiques** comme la MAEM Box : cet outil présente les messages éco-gestes sous forme visuelle et interactive. Il se présente comme un quizz de type « Trivial Pursuit™ ». La MAEM Box affiche les visuels des pièces principales d'un logement avec des étiquettes de conseils éco-gestes, et contient un plateau, un jeu de cartes quizz, une fiche d'évaluation de consommation, et un guide pour l'animateur.

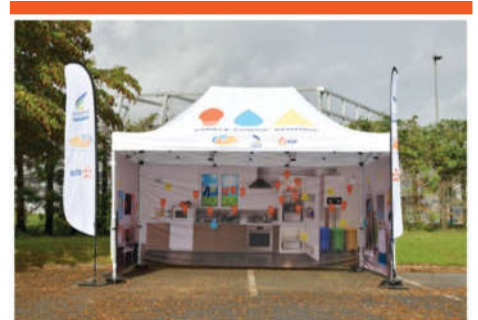
La déclinaison digitale de la MAEM Box, encore plus interactive, a été développée en 2019. Elle est accessible en cliquant sur le suivant : <https://www.maemlejeuedf.com/>



#### 6. En cas d'absence dans la journée, il convient de baisser la température de : A) 1°C ; B) 3°C ; C) 6°C

> **Des espaces pédagogiques aménagés**, fixes ou itinérants, reprenant le concept « Mon appart' éco malin », disponibles pour la formule itinérante dans plusieurs versions : bus, mobile-home, tente, ..., selon le besoin spécifiques des partenaires et des utilisations.

Ces espaces peuvent être animés avec des associations locales préalablement formées.



> **Des expérimentations sur mesure** telles que le Mur de l'énergie à Hem permettent de tester de nouveaux modes de sensibilisation, qui pourront ensuite être généralisés.

Conçu par les équipes R&D et Solidarité d'EDF, le Mur de l'énergie (ci-contre) vise à recréer l'environnement d'un logement, mobilier et électroménager compris, en donnant des pistes concrètes pour comprendre sa consommation d'énergie et réduire sa facture.

> **Des actions de médiation sociale à domicile** qui permettent de porter concrètement des messages autour des éco-gestes, complétés selon le cas par des objets issus d'un « Kit MDE » (LED, coupe veille, thermomètre...). Il en est de même pour des actions réalisées dans le cadre d'un partenariat de type « service civique » (cf. supra 4.1 autour du chèque énergie).

## **Avec Emmaüs Connect, EDF Auvergne Rhône-Alpes lutte contre la précarité numérique**

« Inhabileté numérique » : c'est la difficulté, voire l'incapacité, que rencontre une personne à utiliser les appareils numériques. 23% des français sont considérés comme en difficulté numérique. Depuis 2013, Emmaüs Connect agit pour réduire l'exclusion numérique et permettre à tous de bénéficier des nouvelles technologies. EDF vient de s'engager avec l'association pour donner la possibilité au plus grand nombre d'être formé au numérique.

En 2019, ce sont 100 séniors qui ont été aidés avec une formation de 30 heures par des salariés d'EDF en région lyonnaise. Ces 14 salariés de l'équipe solidarité, sur la base du volontariat via un mécénat de compétences, donnent du temps et leurs compétences et/ou talents en numérique. Ils ont animé des sessions de formations sur les démarches en ligne (administrations, droits sociaux...) et les outils d'aujourd'hui de communication (mails, Skype, WhatsApp).



Dans 1 salle mise à disposition par le bailleur social Dynacité, 8 élèves séniors sont aidés par 4 intervenants.



Dans le cadre de ce partenariat, l'équipe Solidarité d'EDF Auvergne Rhône-Alpes a également eu le plaisir de remettre un chèque de 1 000 € à Emmaüs Connect.

### **Pour aller plus loin : sur le territoire national, l'accompagnement proposé par EDF en 2019, c'est :**

- 339 700 demandes de travailleurs sociaux traitées par EDF, dont 110 500 *via* le PASS ;
- 4 620 entités actives sur le PASS, dont 630 nouvelles cette année ;
- 23 400 travailleurs sociaux inscrits au PASS depuis son lancement, dont 7 510 nouveaux inscrits en 2019 ;
- 15 500 travailleurs sociaux qui ont bénéficié de sessions d'information et de sensibilisation au traitement de la précarité énergétique ;
- 17 500 personnes accueillies dans les structures de médiation sociale dont EDF est partenaire ;
- 49 770 matériels de sensibilisation éco-gestes et MDE remis aux services sociaux des conseils départementaux (parfois sur la part « prévention » du FSL), aux CCAS et aux associations caritatives (dans le cadre de conventions de partenariat).

## 4.3. La prévention par des actions en faveur de la maîtrise de l'énergie et de l'amélioration de l'habitat

EDF s'appuie sur des associations telles qu'Unis-Cité afin de promouvoir la maîtrise de l'énergie dans les logements, pour consommer juste, maîtriser la facture énergétique, préserver le pouvoir d'achat et limiter l'empreinte écologique.

Dans le cadre de sa politique Solidarité, EDF complète son action au titre de l'aide au paiement par un engagement dans des actions préventives d'amélioration de l'habitat qui contribuent à diminuer durablement l'impact de la facture d'énergie sur le budget des ménages.

C'est ainsi qu'EDF est engagée dans le programme « Habiter Mieux » de l'Anah depuis 2011 et aux côtés de la Fondation Abbé Pierre depuis 2008.

En 2019, EDF a renouvelé son partenariat avec l'Observatoire National de la Précarité Énergétique, acteur référent sur le suivi des indicateurs en lien avec la précarité énergétique.

EDF a également renouvelé son partenariat avec le RAPPEL (Réseau des Acteurs de la Pauvreté et de la Précarité Énergétique dans le Logement).

### « HABITER MIEUX » : EDF POURSUIT SON ENGAGEMENT POUR LUTTER CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE

EDF est partenaire du programme « Habiter Mieux » depuis 2011. L'implication d'EDF se traduit par des actions pour aider à la promotion de ce programme pour lequel EDF reste le premier financeur privé, avec une participation financière de 165 millions d'euros entre 2011 et 2019.



Le programme « Habiter mieux » répond à deux priorités d'EDF. Tout d'abord, il favorise la rénovation des bâtiments pour réduire les consommations énergétiques. Ensuite, il apporte une aide aux propriétaires occupants en situation financière fragile afin que leur facture énergétique n'aggrave pas leur situation tout en améliorant le confort dans leur logement.

Le programme « Habiter mieux » prévoit des aides pour réaliser des travaux de rénovation, qui garantissent d'atteindre un certain seuil de gain énergétique.

Depuis son lancement en 2011, le programme a permis la rénovation de 435 389 logements et ainsi à leurs occupants de retrouver un confort énergétique.

En 2019, le programme « Habiter mieux » a permis de rénover 116 995 logements.



L'Anah est un établissement public placé sous la tutelle du ministère de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales et sous celle du ministère de l'Action et des Comptes publics. Sa mission est d'améliorer le parc de logements privés existants. Elle agit autour de trois engagements : la lutte contre le mal-logement, la transition énergétique et l'accompagnement des territoires.

L'agence accorde des aides financières pour travaux sous conditions à des propriétaires occupants modestes, propriétaires bailleurs et copropriétés en difficulté. Pilote du programme « Habiter mieux », l'Anah agit contre la précarité énergétique.

Pour en savoir plus : [www.anah.fr/](http://www.anah.fr/)

## **EDF, PARTENAIRE DE LA FONDATION ABBÉ PIERRE DANS LE CADRE DU PROGRAMME « TOITS D'ABORD »**

EDF est engagée aux côtés de la Fondation Abbé Pierre depuis 2012 dans le cadre du programme «Toits d'Abord». Ce programme a pour objectif de produire des logements très sociaux économes en charges.

Le programme, financé majoritairement sur les fonds propres de la FAP, a pu bénéficier d'un complément de financement par EDF dans le cadre du dispositif des certificats d'économies d'énergie (CEE).

La contribution financière d'EDF est de 2 millions d'euros par an (2018-2020).

EDF et la Fondation Abbé Pierre ont développé encore davantage leur partenariat en lançant en 2018 une innovation sociale et numérique : le don d'énergie (cf. 4.1 supra).



Créée en 1987 et reconnue d'utilité publique le 11 février 1992, la Fondation Abbé Pierre agit pour permettre à toutes personnes défavorisées d'accéder à un logement décent et à une vie digne.

« Fidèle à l'esprit de l'abbé Pierre, la Fondation Abbé Pierre poursuit son combat :

- en luttant pour que chacun puisse avoir un toit où vivre dignement ;
- en accueillant et orientant les personnes en difficulté de manière inconditionnelle ;
- en s'insurgeant contre toutes les formes d'injustice et de discrimination dans le logement ;
- en participant au débat public, rappelant sans relâche à ceux et celles qui nous gouvernent leurs responsabilités en termes législatifs, économiques et sociaux. »

Pour en savoir plus : [www.fondation-abbe-pierre.fr/](http://www.fondation-abbe-pierre.fr/)



### **EDF, PARTENAIRE DE L'ONPE (OBSERVATOIRE NATIONAL DE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE)**

L'ONPE a été mis en place dans le cadre d'une convention partenariale signée le 1<sup>er</sup> mars 2011 sous l'égide des pouvoirs publics.

Les deux missions principales actuelles de l'ONPE sont, d'une part, de mettre en commun et d'approfondir les indicateurs en lien avec la précarité énergétique (avec notamment la définition d'indicateurs nationaux et régionaux), et d'autre part, de créer et d'alimenter un centre de ressources pour les actions de lutte contre la précarité énergétique.

En 2019, EDF a renouvelé son partenariat pour trois ans. Au-delà de la contribution financière d'EDF, ce partenariat implique des engagements réciproques :

- la participation d'EDF aux différents comités ;
- la participation d'EDF au cahier des charges des études ;
- la fourniture de données à l'ONPE : mise en œuvre depuis 2012 avec une contractualisation depuis octobre 2014 au travers d'une convention ;
- l'obtention par EDF des projets de publications de l'ONPE en avant-première et la possibilité de formuler des remarques sur celles-ci (et notamment sur le rapport annuel) ;
- la possibilité de prendre la parole lors d'événements de l'ONPE.

Pour en savoir plus : [www.onpe.org](http://www.onpe.org)



## **EDF, PARTENAIRE DU RÉSEAU RAPPÉL**

Le réseau RAPPÉL (Réseau des acteurs de la pauvreté et de la précarité énergétique dans le logement) mobilise les acteurs autour de la prise en compte du phénomène de la précarité énergétique dans le logement.

Le réseau regroupe les acteurs du logement, de l'action sanitaire et sociale et de l'énergie.

Le but du réseau est de mettre en relation et d'aider l'ensemble des acteurs qui cherchent à apporter des solutions préventives et curatives durables à la précarité énergétique.

En 2019, EDF a renouvelé son partenariat avec RAPPÉL.

## 4.4. Les actions locales de médiation sociale et de solidarité réalisées par EDF

Sur le département du Rhône, 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, le chèque énergie, les bons comportements énergétiques (éco-gestes) et le programme « Habiter Mieux ». La correspondante solidarité sensibilise aussi les travailleurs sociaux sur l'utilisation du digital : site edf.fr, appli EDF&MOI et la solution e.equilibre. Elle anime par ailleurs des partenariats associatifs au niveau local et assure des sessions d'information et de sensibilisation au traitement de la précarité énergétique.

Autour d'Elisabeth Barbier, Correspondante solidarité du Rhône, 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 2019, des actions significatives ont été menées sur le département du Rhône

#### Information sur les dispositifs d'EDF Solidarité auprès des travailleurs sociaux du département, des CCAS et des associations :

En 2019, des réunions d'information, ont permis de rencontrer plus de 353 travailleurs sociaux. Au cours de ces réunions qui ont eu lieu dans les Maisons du Rhône du territoire, Elisabeth Barbier a eu l'occasion d'aborder le dispositif du chèque énergie, les évolutions du portail PASS (Portail d'Accès aux Services Solidarité d'EDF) et de former les travailleurs sociaux à cet outil. Des ateliers sur la Maîtrise de l'énergie et sur l'explication des factures d'électricité ont également été réalisés avec les CCAS, le département du Rhône et les associations caritatives.



#### Les 15 PIMMS réunis au Pulse Lab d'EDF à Lyon pour une session créative :

Les équipes des 15 PIMMS de la région Auvergne-Rhône-Alpes se sont réunies avec les équipes d'EDF Solidarité et du Développement Territorial pour initier un partenariat régional avec EDF pour l'année 2020. A cette occasion, des ateliers de créativité ont été animés par les équipes du Lumilab et du 107, incubateur d'innovation sociale de la Métropole de Lyon.

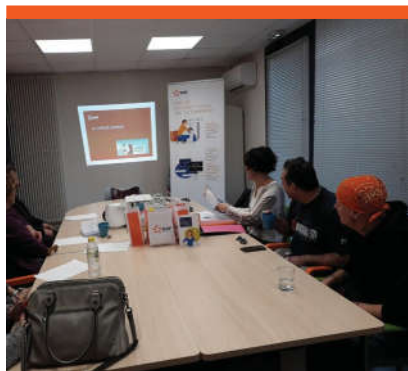
#### Formation des travailleurs sociaux des MSAP et CCAS St Symphorien sur Coise, Chevrières, St Laurent de Chamousset, Chazelles :

EDF Solidarité a poursuivi avec intensité la formation des travailleurs sociaux en 2019 au dispositif du chèque énergie.

#### EDF présente au deuxième forum des solidarités du Rhône :

Lors du 2ème forum des solidarités du département du Rhône, le 31 janvier 2019, EDF Solidarité était présente pour animer des ateliers sur la maîtrise de l'énergie et sur les éco-gestes.

**Formation des travailleurs sociaux de l'Opac du Rhône :** Elisabeth Barbier est intervenue auprès des travailleurs sociaux de l'OPAC du Rhône à Villefranche sur Saône pour expliquer le dispositif du chèque énergie, mais aussi pour animer un atelier sur la maîtrise de la demande d'énergie et l'utilisation du digital.



#### **Intervention à l'ALGED Mornant auprès des bénéficiaires :**

L'ALGED SAMSAH est un dispositif d'accompagnement dont l'objectif est de contribuer à la réalisation du projet de vie de la personne accompagnée grâce à une équipe pluri-professionnelle dédiée. Le service s'adresse à des hommes et des femmes de 20 ans à 60 ans qui présentent un handicap mental, moteur ou psychique, vivant en milieu ordinaire de vie. Le 19 février, Elisabeth Barbier est intervenue pour les accompagner sur les gestes énergétiques simples du quotidien, ainsi que sur le chèque énergie.



#### **Interventions à l'Appartement Pédagogique de Tarare :**

EDF solidarité a animé des ateliers sous forme de quizz ou jeu éco-gestes afin de mieux comprendre et maîtriser sa facture d'électricité. Ces informations ont été délivrées à la fois aux travailleurs sociaux et aux bénéficiaires.

# 5 349

c'est le nombre  
d'Accompagnements Energie  
réalisés par EDF sur votre  
territoire en 2019





# 5

## LES ÉLÉMENTS FINANCIERS DE LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE

Nous rendons compte ci-après des éléments financiers de la mission de fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente, en nous appuyant sur ce que prévoit, pour l'établissement d'un compte rendu annuel, le décret n° 2016-496 du 21 avril 2016 relatif au compte rendu annuel d'activité des concessions d'électricité prévu à l'art. L. 2224-31 du Code général des collectivités territoriales (CGCT).

L'article D. 2224-40 du CGCT, créé par le décret précité, prévoit, au titre de la mission de fourniture aux tarifs réglementés de vente, la communication des informations ci-après, 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 ci-après concernent le chiffre d'affaires correspondant aux quantités (kWh) facturées aux clients bénéficiant du Tarif Bleu sur le territoire du SYDER.

Ces données sont enregistrées dans le système d'information d'EDF permettant d'en rendre compte au périmètre du SYDER sans recourir à des clés de répartition.

EDF 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 FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TRV SUR LE TERRITOIRE DU SYDER

Tarif Bleu résidentiel			
	2018	2019	Variation (en %)
Nombre de clients	138 753	132 400	-4,6%
Énergie facturée (en kWh)	852 195 892	815 930 326	-4,3%
Recettes (en €)	87 292 573	87 812 808	0,6%

Tarif Bleu non résidentiel			
	2018	2019	Variation (en %)
Nombre de clients	22 774	21 771	-4,4%
Énergie facturée (en kWh)	187 985 702	174 424 781	-7,2%
Recettes (en €)	20 136 409	19 539 829	-3,0%

Les perspectives d'évolution du chiffre d'affaires en 2020 dépendront du niveau des tarifs réglementés de vente, qui sont proposés au Gouvernement par la Commission de régulation de l'énergie (CRE). L'évolution du chiffre d'affaires dépendra également des volumes consommés, qui sont influencés par :

- le nombre de clients ayant souscrit un contrat au TRV ;
- les conditions climatiques constatées ;
- les variations de consommation des clients, hors impact climatique, en raison de la conjoncture, de l'évolution des usages, des progrès d'efficacité énergétique...

## 5.2. Les coûts commerciaux

Coûts commerciaux (en k€) (National)			
	2018	2019	Variation (en %)
Tarif Bleu résidentiel	1 409 763	1 422 391	0,9%
Tarif Bleu non résidentiel	367 219	362 371	-1,3%
<b>Tarif Bleu Total</b>	<b>1 776 982</b>	<b>1 784 762</b>	<b>0,4%</b>

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 tous les territoires des moyens nationaux et régionaux. Les coûts commerciaux ne sont donc pas pilotés et enregistrés à une maille locale.

Les coûts commerciaux de l'exercice 2019 sont en très légère hausse par rapport à 2018, +0,4%. On constate, d'une part, une baisse des coûts hors certificats d'économie d'énergie (-7%) qui reflète l'adaptation des coûts commerciaux à la baisse des volumes de vente, et d'autre part, une augmentation des coûts relatifs aux certificats d'économie d'énergie (+21%)

Au titre des perspectives d'évolution : EDF prévoit en 2020 une augmentation très modérée des coûts commerciaux dans un contexte de toujours forte tension sur les prix des certificats d'économie d'énergie.

### LA MÉTHODE ET LES ÉLÉMENTS DE CALCUL RETENUS POUR LA DÉTERMINATION DES COÛTS COMMERCIAUX AU PERIMETRE CONSIDERE

#### 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). Pour cet exercice, le territoire du SYDER est assimilé à une concession.

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 le territoire du SYDER.

#### Clés de répartition Tarif Bleu résidentiel (en %)

	2018	2019	Variation (en %)
Au prorata du nombre de clients <sup>*</sup>	5,746‰	5,817‰	1,2%
Au prorata du volume facturé <sup>**</sup>	7,539‰	7,589‰	0,7%

<sup>\*</sup> Il s'agit du nombre de clients au Tarif Bleu résidentiel sur le territoire du SYDER rapporté au nombre de clients Tarif Bleu résidentiel d'EDF sur le territoire métropolitain continental.

<sup>\*\*</sup> Il s'agit des quantités d'électricité facturées par EDF aux clients au Tarif Bleu résidentiel sur le territoire du SYDER 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 %)

	2018	2019	Variation (en %)
Au prorata du nombre de clients <sup>*</sup>	7,713‰	7,637‰	-1,0%
Au prorata du volume facturé <sup>**</sup>	7,946‰	8,018‰	0,9%

<sup>\*</sup> et <sup>\*\*</sup> Idem supra.

## LES COÛTS COMMERCIAUX POUR LA FOURNITURE D'ELECTRICITE AUX TRV SUR LE TERRITOIRE DU SYDER

Les coûts commerciaux pour la fourniture d'électricité aux TRV sur le territoire du SYDER sont obtenus selon la méthode exposée, par application des clés de répartition aux coûts nationaux définis ci-dessus :

#### Coûts commerciaux (en k€)

	2018	2019	Variation (en %)
Tarif Bleu résidentiel	9 364	9 534	1,8%
Tarif Bleu non résidentiel	2 875	2 836	-1,3%
<b>Tarif Bleu Total</b>	<b>12 239</b>	<b>12 371</b>	<b>1,1%</b>

# 95 000

c'est le montant en euros de la contribution d'EDF au FSL sur votre département/métropole





# ANNEXES AU RAPPORT D'ACTIVITÉ D'EDF

<b>1. Les interlocuteurs du SYDER et les acteurs de la solidarité</b>	<b>143</b>
<b>2. Les points de contact pour les clients</b>	<b>145</b>
<b>3. Glossaire</b>	<b>149</b>

# 1

## LES INTERLOCUTEURS POUR L'AUTORITÉ CONCÉDANTE ET LES ACTEURS DE LA SOLIDARITÉ

### 1.1. Les interlocuteurs privilégiés du SYDER

Au titre de la mission de fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente, la Direction Commerciale Régionale Auvergne-Rhône-Alpes met à la disposition du SYDER les interlocuteurs suivants :

#### **Le Directeur du Développement Territorial**

Le Directeur du Développement Territorial est l'interlocuteur privilégié des élus du SYDER.



**Timothée DAVID**

Directeur Développement Territorial Métropole de Lyon et Rhône  
06 98 21 94 62  
timothee.david@edf.fr

#### **Le Référent EDF des services du SYDER au titre de la mission de fourniture aux TRV**

Eric Bruchon est l'interlocuteur privilégié des services du SYDER pour la mission de fourniture d'électricité aux TRV ; il a notamment été le pilote opérationnel de l'établissement du présent rapport d'activité.



**Eric BRUCHON**

Référent EDF  
06 23 07 92 43  
eric.bruchon@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.

### La correspondante Solidarité

La correspondante Solidarité anime une équipe de conseillers Solidarité en charge des demandes des élus et des travailleurs sociaux des communes, des conseils départementaux ou des associations partenaires d'EDF.



**Elisabeth BARBIER**

Correspondante Solidarité Ain, Rhône, Lyon Métropole

06 25 57 60 57

elisabeth.barbier@edf.fr

### Un numéro de téléphone dédié

EDF met un numéro de téléphone dédié à la disposition des travailleurs sociaux et des associations. Il s'agit du 0 810 810 114.

A noter : ce numéro n'a pas vocation à être connu des clients.



# 2

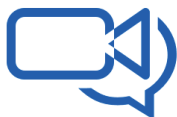
## LES POINTS DE CONTACT POUR LES CLIENTS

### 2.1. Les points de contact pour les clients résidentiels

La Direction de Marché des Clients Particuliers (DMCP) assure la relation contractuelle avec les clients Particuliers. Elle porte également les engagements d'EDF en matière de solidarité envers les populations les plus démunies et la mise en œuvre réglementaire du chèque énergie.

**Cette relation s'appuie sur plusieurs canaux de contact, en particulier :**

- un **espace Client** sécurisé sur internet : <https://particulier.edf.fr/fr/accueil.html> ;
- une **appli EDF & MOI** accessible sur smartphone, tablette et ordinateur ;
- un **accueil téléphonique** à partir d'un réseau national de Centres de Relation Clients (CRC) reliés entre eux et répartis sur tout le territoire métropolitain : **09 69 32 15 15** (service gratuit et prix d'un appel local), accessible aux clients du lundi au samedi, de 8 h à 20 h ;
- un **serveur vocal** à partir duquel le client peut accéder à son compte, et par exemple régler sa facture par carte bancaire : **09 70 83 33 33** (service gratuit et prix d'un appel local) ;
- un dispositif spécifique pour l'accompagnement des clients en difficulté et la recherche de solutions les plus adaptées à leur situation. Ce dispositif s'appuie sur des **pôles Solidarité régionaux** avec le correspondant Solidarité, interlocuteur dédié par département, et une équipe de conseillers Solidarité (cf. supra).



Par Tchat et/ou visio



Par visio en LSF

#### EDF propose à ses clients un espace pour les sourds et malentendants

Du lundi au vendredi, de 9 h à 18 h, les clients peuvent échanger avec leur conseiller EDF en tchat ou en visio, en langue des signes françaises. Deux possibilités sont offertes :

- « Je ne maîtrise pas la langue des signes et souhaite dialoguer avec mon conseiller EDF en visio et messagerie

instantanée. Vous pouvez choisir d'utiliser une webcam ou non. »

- « Je maîtrise la langue des signes et souhaite communiquer avec mon conseiller EDF en visio-tchat. »

Lien vers la fonctionnalité : <https://edf-esourds.doyoudreamup.com/>



Les clients peuvent rencontrer EDF dans les **PIMMS** (Points Information Médiation Multi Services) suivants :

- **Villefranche sur Saône**
- **Amplepuis**

## Les contacts utiles pour le chèque énergie

---

### Chèque énergie - Moyens d'information mis en place par l'Etat

Un numéro de téléphone dédié (Service et appel gratuits)

Un site internet dédié

0 805 204 805

[www.chequeenergie.gouv.fr](http://www.chequeenergie.gouv.fr)

---

### Pour adresser son chèque énergie et son attestation à EDF

Une adresse unique pour l'envoi à EDF du chèque énergie et de l'attestation

EDF  
TSA 81401  
87 014 LIMOGES CEDEX 1

## 2.2. Les points de contact pour les clients non résidentiels

La Direction du Marché d’Affaires (DMA) assure la relation contractuelle avec :

- les clients Entreprises : clients professionnels multi-sites au Tarif Bleu, entreprises, grandes entreprises, grands comptes ;
- les clients Collectivités territoriales : communes et EPCI, conseils départementaux et régionaux, bailleurs sociaux, tertiaire public local.

Cette relation s’appuie sur des **conseillers commerciaux** répartis dans les Centres de Relation Clients **pour les clients Entreprises** et sur des **interlocuteurs dédiés aux clients Collectivités territoriales** et répartis sur le territoire de la région.

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



### Deux sites Internet sont à la disposition des clients

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



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

- Pour les entreprises et pros : 08 10 33 37 22
- Pour les collectivités et bailleurs sociaux : 04 26 70 17 22

### Fin partielle des tarifs réglementés de vente

EDF a mis en place un numéro de téléphone dédié à l’information sur la fin partielle des tarifs (cf. supra) : **09 70 83 62 80** (Appel non surtaxé).



### Les réponses aux questions-réponses extraites du MAEM box

**1-B ; 2-C ; 3-C ; 4-B ; 5-B ; 6-B**

Le montant moyen du chèque énergie s'élève à 200 euros depuis le 1er janvier 2019



# 3

## GLOSSAIRE

### Sigles utilisés dans le rapport d'activité d'EDF pour la fourniture d'électricité aux TRV

ACTAS	Association des Cadres Territoriaux de l'Action Sociale
AFRC	Association Française de la Relation Client
ANAH	Agence Nationale de l'Habitat
ARENH	Accès Régulé à l'Énergie Nucléaire Historique
CCAS	Centre Communal d'Action Sociale
CGV	Conditions Générales de Vente
CNC	Conseil National de la Consommation
CNIL	Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés
CNLRQ	Comité National de Liaison des Régies de Quartier
CRAC	Compte Rendu Annuel d'Activité de Concession
CRC	Centre de Relation Clients
CRE	Commission de Régulation de l'Énergie
CSPE	Contribution au Service Public de l'Électricité
CTA	Contribution Tarifaire d'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
INRC	Institut National de la Relation Client
MAEM	Mon Appart Éco Malin
MDE	Maîtrise de la Demande d'Énergie
MNE	Médiateur National de l'Énergie
ONPE	Observatoire National de la Précarité Énergétique
PACTE	Loi du 22 mai 2019 relative à la Croissance et la Transformation des Entreprises
PASS	Portail d'Accès aux Services Solidarité d'EDF
PIMMS	Point Information Médiation Multi-Services
RAPPEL	Réseau des Acteurs de la Pauvreté et de la Précarité Énergétique dans le Logement
TECV	Loi du 17 août 2015 relative à la Transition Énergétique pour la Croissance Verte
TLCFE	Taxes Locales sur la Consommation Finale d'Électricité
TRV	Tarifs Réglementés de Vente (électricité)
TURPE	Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité
UDCCAS	Union Départementale des Centres Communaux et intercommunaux d'Action Sociale
UNCCAS	Union Nationale des Centres Communaux et intercommunaux d'Action Sociale
UNPIMMS	Union Nationale des Points Information Médiation Multi Services
USH	Union Sociale de l'Habitat

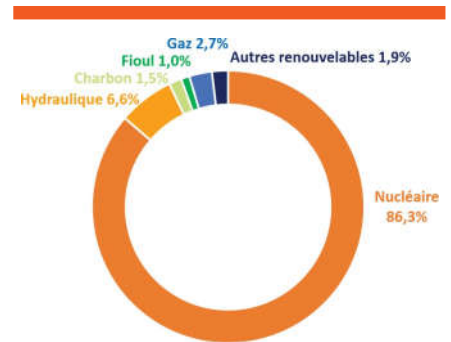
Le code de l'énergie (dans ses dispositions issues de la directive européenne 2003/54/CE du 26 juin 2003) fait obligation aux fournisseurs d'électricité d'indiquer à leurs clients les deux informations suivantes : d'une part, la répartition entre les différentes sources d'énergie utilisées pour fournir l'électricité, et d'autre part, le contenu en CO<sub>2</sub> et en déchets radioactifs du kilowattheure (kWh) fourni.

EDF présente ces informations à ses clients de la façon suivante :

### Répartition entre les différentes sources d'énergie utilisées pour fournir l'électricité

Pour fournir l'électricité dans les meilleures conditions et au meilleur prix à ses consommateurs finals, EDF optimise l'utilisation de son parc de production et peut avoir recours à des achats (\*) sur le marché de l'électricité lorsque cela présente un intérêt économique.

En application de l'article R.333-10 du code de l'énergie, l'origine de l'électricité commercialisée auprès des consommateurs finals d'EDF en 2018 se répartit comme présenté ci-contre.



(\*) EDF a eu recours au mix résiduel publié par Powernext à hauteur de 21,1%.

### Contenu en CO<sub>2</sub> et en déchets radioactifs du kilowattheure fourni

La fourniture d'un kWh d'électricité par EDF en 2018 a induit :

- L'émission de 31,91 grammes de dioxyde de carbone (CO<sub>2</sub>), soit une diminution de 21,5% par rapport à l'année 2017
- La génération de déchets radioactifs :
  - vie courte : 11,71 mg/kWh
  - vie longue : 0,99 mg/kWh

Les déchets radioactifs à vie courte (déchets dont la période de décroissance radioactive n'excède pas 30 ans) : ces déchets de faible et moyenne activité proviennent principalement des opérations de maintenance et d'entretien des centrales. Ils bénéficient d'une solution de stockage en surface, sûre et définitive.

Les déchets à vie longue : ces déchets, fortement radioactifs, sont constitués des parties du combustible nucléaire non réutilisables après usage, et notamment des «cendres» de la combustion nucléaire, les « produits de fission ». Lors du traitement du combustible usé, ces produits de fission sont immobilisés dans des blocs de verre durables grâce au procédé de vitrification. Ils sont entreposés de façon sûre, dans des installations spécifiques occupant un espace réduit. La gestion de tous les déchets radioactifs relève d'une loi promulguée le 28 juin 2006. Cette loi, qui s'appuie sur les résultats de 15 ans de recherche prévus par la loi Bataille de 1991, définit un programme d'étude sur l'ensemble des matières et des déchets radioactifs. Elle crée un Plan national triennal définissant les solutions, les objectifs à atteindre.

# Aujourd'hui dans le monde, près d'un milliard de personnes n'ont toujours pas accès à l'électricité.

Pour pouvoir intervenir auprès des populations les plus démunies, les 1 300 bénévoles d'Electriciens sans frontières nouent des partenariats avec l'ensemble de la filière électrique française (syndicats professionnels ; fabricants et distributeurs de matériels électriques ; producteurs, gestionnaires de réseaux et fournisseurs d'électricité ; autorités de régulation et de médiation) et appuient les collectivités dans leurs actions de coopération décentralisée.

Découvrez et soutenez les actions d'Electriciens sans frontières sur le site :

**<https://electriciens-sans-frontieres.org>**

---



# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019

# SYNDICAT DÉPARTEMENTAL DES ÉNERGIES DU RHÔNE

Le présent document a été établi par Enedis et par EDF, chacun pour sa mission, avec le concours d'équipes nationales et locales des différents métiers. Qu'elles en soient toutes remerciées.

Crédits photos : © médiathèque Enedis, © médiathèque EDF.

Date de création : mai 2020  
rapport d'activité créé par la Solution Paddix® ([www.paddix.com](http://www.paddix.com))  
Réalisé par IDIX - [www.idix.fr](http://www.idix.fr)





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

EDF  
Société Anonyme  
22-30 avenue de Wagram  
75382 Paris Cedex 08 - France  
Capital de 1 551 810 543 euros  
552 081 317 R.C.S Paris  
[www.edf.fr](http://www.edf.fr)