

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2021

# SYNDICAT DÉPARTEMENTAL DES ÉNERGIES DU RHÔNE

M  
A  
I  
R  
I  
E

P  
O  
L  
L  
I  
O  
N  
N  
A  
Y

LIBERTÉ ÉGALITÉ FRATERNITÉ

Développement et exploitation du réseau public  
de distribution d'électricité

Fourniture d'électricité aux  
tarifs réglementés de vente

ENEDIS

edf

# SOMMAIRE

Le service public de l'électricité	3
L'organisation d'Enedis et d'EDF	5
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	16
3. Mieux servir nos clients	31
4. Le patrimoine du SYDER géré par Enedis	59
5. Vos interlocuteurs chez Enedis	78
<b>Annexes au rapport d'activité d'Enedis</b>	<b>67</b>
<b>Rapport d'activité d'EDF pour la fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente sur votre territoire</b>	<b>79</b>
1. Faits marquants 2021 et perspectives 2022	82
2. Les clients bénéficiaires des tarifs réglementés de vente	91
3. La qualité du service rendu aux clients	99
4. La lutte contre la précarité énergétique au cœur des engagements d'EDF	129
<b>Annexes au rapport d'activité d'EDF</b>	<b>149</b>



## UN SERVICE PUBLIC, DEUX MISSIONS

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

Ces deux missions constitutives du service sont :

1

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

Enedis assure, dans le cadre de sa mission de développement et d'exploitation du réseau public de distribution d'électricité, la desserte rationnelle en électricité du territoire national par les réseaux publics de distribution. À cet effet, elle développe, exploite, entretient et modernise le réseau public de distribution. De même, Enedis garantit la continuité du réseau, le raccordement et l'accès à celui-ci 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

### 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 de l'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 concédantes, 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 du contrat de concession acte 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 ECHELONS

## 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 2021.

## LE RENOUVELLEMENT DES CONTRATS DE CONCESSION

Conformément à l'accord sur un nouveau modèle de contrat de concession conclu fin 2017 avec la FNCCR, France urbaine et EDF, les négociations en vue du renouvellement des contrats de concession se sont poursuivies dans les territoires au cours de l'année 2021. À fin 2021, 291 contrats ont été conclus selon ce nouveau modèle, dans le cadre de projets de territoires, avec des autorités concédantes de taille départementale (syndicats départementaux, ainsi que deux départements), des syndicats intercommunaux, des métropoles, des communautés urbaines, d'agglomération ou de communes et des communes. 84 % des contrats avec les principales autorités concédantes (autorités concédantes de taille départementale, syndicats intercommunaux, métropoles et communautés urbaines) ont ainsi été renouvelés selon le nouveau modèle. Ces 291 contrats s'ajoutent aux 41 contrats précédemment renouvelés ou modifiés selon des stipulations proches de celles du nouveau modèle, soit un total de 332 contrats modernisés sur 364 contrats à terme. Les négociations se poursuivent en vue de renouveler dans les meilleurs délais les quelques contrats restants, majoritairement de syndicats départementaux, signés selon d'anciens modèles de contrat.

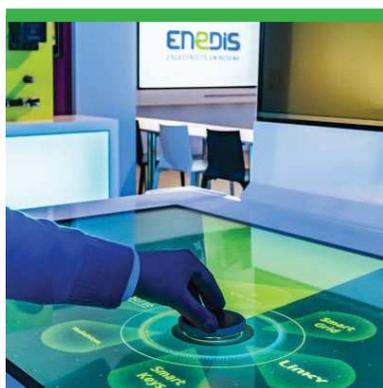
# POUR LA MISSION DE DÉVELOPPEMENT ET L'EXPLOITATION DU RÉSEAU PUBLIC

## ORGANISATION D'ENEDIS

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

Les législations communautaire et nationale imposent à Enedis d'agir en gestionnaire de réseau efficace. Les coûts prévisionnels de l'entreprise ne sont pris en charge sur les quatre ans de la période tarifaire que s'ils correspondent à ceux d'un opérateur efficace. Par ailleurs, 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. Ils ont été accentués avec la mise en œuvre du TURPE 6 par l'introduction d'objectifs d'amélioration des délais de raccordements, ainsi que par des objectifs en matière de qualité des données mises à disposition par Enedis, notamment concernant celles issues du comptage.



L'accélération de la transition écologique et des enjeux sociétaux, les attentes de plus en plus fortes des clients, des collectivités territoriales et des autorités concédantes du réseau de distribution d'électricité conduisent Enedis à adapter ses modes de fonctionnement. Dans le cadre du Projet industriel et humain 2020-2025, Enedis a renforcé l'organisation de l'entreprise au service de la performance industrielle, de la satisfaction des clients et des territoires et de la responsabilisation des salariés.

Les 25 Directions régionales, ancrées au plus près des territoires, sont responsabilisées en matière d'écoute des parties prenantes externes, et en particulier des clients et des autorités concédantes.

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, en particulier dans le contexte de la transition écologique.

Les Directeurs territoriaux, rattachés à chacune de ces Directions régionales, au plus près des territoires, 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 normalement 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.

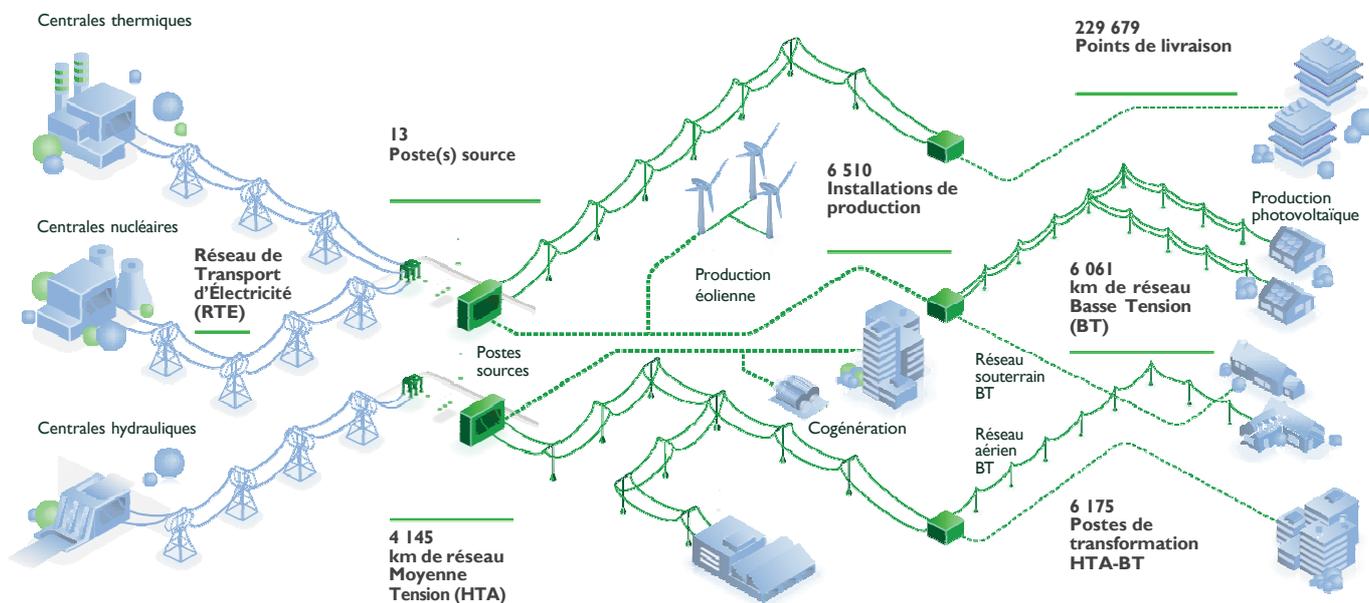


### Vos interlocuteurs chez EDF

	Fonction	Téléphone
Olivier DUPONT	Directeur Développement Territorial	06 85 93 55 55
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 2021

## LE RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ



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

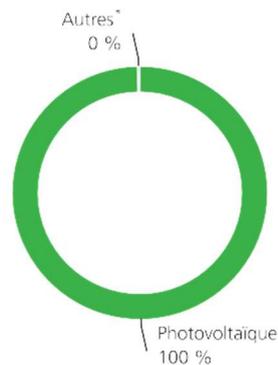
Durée moyenne de coupure des clients BT, hors incidents RTE (en min)



● Moyenne nationale ● Moyenne

## LES PRODUCTEURS SUR LE TERRITOIRE DU SYDER

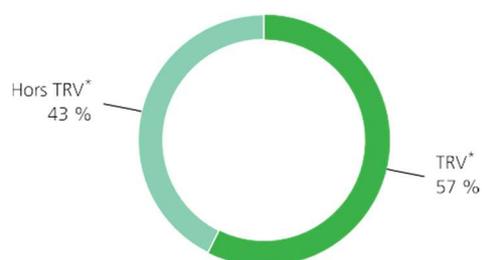
Répartition du nombre de producteurs



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

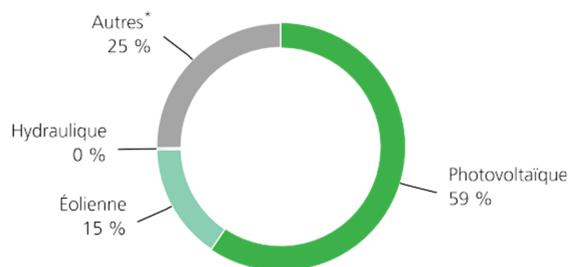
## LE NOMBRE DE CONSOMMATEURS

Répartition du nombre de consommateurs



\* Tarifs réglementés de vente

Répartition de la puissance des producteurs

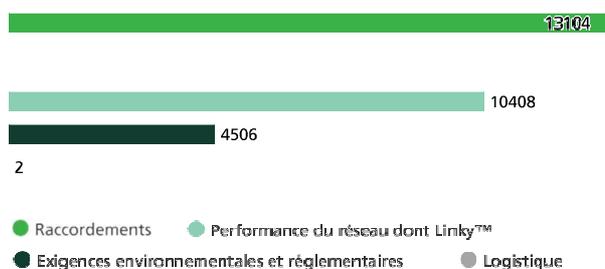


\* Cogénération, biomasse...

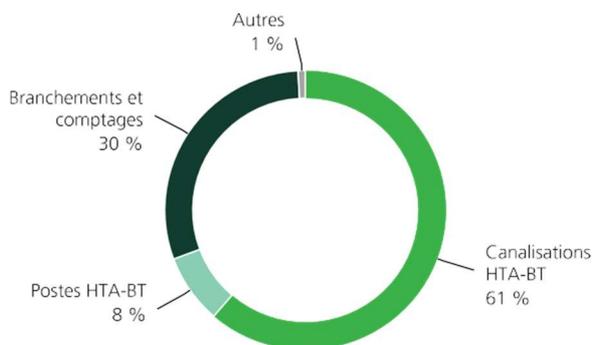
# LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE EN 2021

## LES INVESTISSEMENTS ET LE PATRIMOINE

Investissements Enedis :



Répartition de la valeur nette comptable des ouvrages



## LES RACCORDEMENTS SUR LE TERRITOIRE DU SYDER

Répartition des raccordements d'installations de production neuves réalisés



Répartition des raccordements d'installations de consommation neuves réalisés



## 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

Les valeurs ci-dessous sont calculées de façon à protéger les données à caractère personnel (DCP), ainsi que les informations commercialement sensibles (ICS) des utilisateurs du réseau.

## LES INSTALLATIONS DE PRODUCTION RACCORDÉES AU RÉSEAU PUBLIC

### Installations de production (SYDER)

	2020			2021		
	Nombre	Puissance raccordée*	Quantité d'énergie produite**	Nombre	Puissance raccordée*	Quantité d'énergie produite**
Photovoltaïque	5 764	37 115	32 747 665	6 491	46 993	34 274 763
Éolien	2	s	s	3	12 000	16 694 858
Hydraulique	1	180	180 480	1	180	312 148
Autres	15	17 868	46 437 098	15	19 872	47 725 052
<b>Total</b>	<b>5 782</b>	<b>55 163</b>	<b>79 365 243</b>	<b>6 510</b>	<b>79 045</b>	<b>99 006 821</b>

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

\*\* En kWh.

Les règles de calcul des producteurs raccordés ont été uniformisées en 2021 afin de mettre en cohérence l'ensemble des publications réalisées par Enedis. Ainsi, les autoconsommateurs totaux (producteurs qui n'injectent pas sur le RPD) doivent être considérés comme faisant partie du parc actif de production. De même, certains producteurs HTA ont des contrats spécifiques de type service de décompte ou service de comptage et sont liés à des points de référence de mesure qui n'injectent pas directement sur le RPD ; une gestion fine a été implémentée pour ne pas compter plusieurs fois la même puissance de raccordement de ces installations. Les données 2020 sont des valeurs pro forma (recalculées selon ces nouvelles règles). Ces évolutions peuvent induire des ruptures de chronique.

## LES CONSOMMATEURS RACCORDÉS AU RÉSEAU PUBLIC

### Total des clients (SYDER)

	2020	2021	Variation (en %)
Nombre de clients	225 865	229 679	1,7%
Énergie acheminée (en kWh)	2 421 273 231	2 640 878 592	9,1%
Recettes d'acheminement (en €)	93 365 269	106 096 764	13,6%

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

	2020	2021	Variation (en %)
Nombre de clients	222 584	226 291	1,7%
Énergie acheminée (en kWh)	1 371 608 218	1 553 359 035	13,3%
Recettes d'acheminement (en €)	65 474 772	76 840 983	17,4%

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

	2020	2021	Variation (en %)
Nombre de clients	2 648	2 758	4,2%
Énergie acheminée (en kWh)	266 248 079	290 210 523	9,0%
Recettes d'acheminement (en €)	12 484 320	13 498 052	8,1%

### Total des clients HTA (SYDER)

	2020	2021	Variation (en %)
Nombre de clients	633	630	-0,5%
Énergie acheminée (en kWh)	783 416 934	797 309 034	1,8%
Recettes d'acheminement (en €)	15 406 177	15 757 730	2,3%

## 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 concerne exclusivement des sites de puissance inférieure ou égale à 36 kVA répondant aux critères d'éligibilité fixés par le Code de l'énergie. 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 compte-rendu de l'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.

### Tarif Bleu (SYDER)

	2020	2021	Variation (en %)
Nombre de clients	144 809	133 086	-8,1%
Énergie facturée (en kWh)	918 619 675	851 580 388	-7,3%
Recettes (en €)	113 194 648	109 858 801	-2,9%

### Tarif Bleu résidentiel (SYDER)

	2020	2021	Variation (en %)
Nombre de clients	128 750	124 455	-3,3%
Énergie facturée (en kWh)	788 752 382	784 461 504	-0,5%
Recettes (en €)	97 429 513	101 138 599	3,8%

### Tarif Bleu non résidentiel (SYDER)

	2020	2021	Variation (en %)
Nombre de clients	16 059	8 631	-46,3%
Énergie facturée (en kWh)	129 867 293	67 118 884	-48,3%
Recettes (en €)	15 765 135	8 720 202	-44,7%

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

### Satisfaction des clients (National)

	2020	2021	Variation (en %)
Clients résidentiels	92%	91%	-1%
Clients non résidentiels	91%	90%	-1%

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

### Réponse aux réclamations écrites\* des clients particuliers (SYDER)

	2020	2021	Variation (en %)
Taux de réponse d'EDF sous 30 jours	94,4%	95,4%	1,1%

\* 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>16</b>
2.1. La qualité de l'électricité distribuée : un enjeu majeur pour Enedis	16
2.2. Le compte-rendu de la politique d'investissement d'Enedis en 2021	22
2.3. Perspectives et enjeux	29
<b>3. Mieux servir nos clients</b>	<b>31</b>
3.1. Enedis, une performance au rendez-vous des attentes des clients	34
3.2. Enedis, un service public modernisé au bénéfice des clients et de la transition énergétique	36
3.3. Enedis, à l'écoute de ses clients : une expression clients multicanale	41
3.4. L'installation des compteurs communicants	46
3.5. Raccordement : faciliter les projets et réduire les délais	52
3.6. Perspectives et enjeux	56
<b>4. Le patrimoine du SYDER géré par Enedis</b>	<b>59</b>
4.1. Les informations patrimoniales	59
<b>5. Vos interlocuteurs chez Enedis</b>	<b>78</b>
5.1. L'organisation territoriale d'Enedis dans le Rhône	76



## LA PRÉSENCE D'ENEDIS SUR VOTRE TERRITOIRE

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

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

Enedis, dans son rôle sociétal, met en place avec les territoires divers programmes d'actions solidaires.

À travers son engagement citoyen, ses actions de partenariat et de mécénat, Enedis confirme son ancrage à long terme dans le territoire en tant qu'entreprise responsable.

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

La protection de la planète est l'un des trois grands axes de la nouvelle politique RSE (responsabilité sociétale des entreprises) d'Enedis, mise en place dans le cadre de son Projet industriel et humain (PIH) 2020-2025.

L'engagement de l'entreprise pour l'environnement n'est certes pas nouveau, mais il est renforcé et clarifié dans cette politique autour d'ambitions majeures :

- réduire les émissions de gaz à effet de serre et contribuer à la Stratégie nationale bas carbone de la France, visant la neutralité carbone à l'horizon 2050 ;
- anticiper les changements climatiques prévisibles pour adapter le réseau public de distribution d'électricité et maintenir un service performant ;
- limiter l'impact des activités sur la biodiversité ;
- prévenir les pollutions de l'air, de l'eau et du sol ;
- traiter ses déchets de façon exemplaire, en favorisant l'écoconception et l'économie circulaire.

Ces ambitions, et les actions qui en découlent, démontrent qu'Enedis ne veut pas seulement être un acteur clé de la transition énergétique mais, plus largement, un acteur essentiel de la transition écologique.

En premier lieu, Enedis veut maîtriser ses propres émissions de gaz à effet de serre, en réduisant son empreinte de 20 % d'ici 2025, et contribuer ainsi à la neutralité carbone de la France d'ici 2050. Pour ce faire, Enedis a d'abord déployé en 2021 un nouvel outil de mesure de son empreinte carbone. Par le passé, cette évaluation était faite tous les trois ans, à la maille nationale. Elle sera désormais réalisée tous les ans, à la maille nationale et à la maille régionale, pour impliquer tous les acteurs, au plus près du terrain.

De même, des plans d'actions nationaux et régionaux sont en cours de déploiement pour réduire les émissions de CO<sub>2</sub>, tant directes qu'indirectes. Ces actions portent notamment sur les achats écoresponsables, la réduction des pertes sur les lignes, la suppression des plastiques à usage unique ou encore la décarbonation de la flotte de véhicules d'Enedis.

En second lieu, et en parfaite cohérence avec ses missions de service public, Enedis entend aider ses parties prenantes à réduire leurs propres émissions. Ainsi, Enedis facilite le déploiement des énergies renouvelables, 95 % de ces installations étant raccordées au réseau de distribution. En 2021, la barre des 500 000 producteurs raccordés au réseau de distribution a été franchie, ce qui porte la puissance d'énergie renouvelable totale raccordée à plus de 30,5 GW. En matière de consommation, Enedis participe à l'électrification des usages, en raccordant notamment la plupart des bornes de recharge des véhicules électriques sur le domaine public. Elle rend aussi plus facile la maîtrise des consommations d'électricité grâce aux fonctionnalités des compteurs communicants.

Bien que toutes ces actions contribuent à réduire le réchauffement climatique et les perturbations qu'il entraîne, les scientifiques s'accordent toutefois pour dire que le changement climatique est inéluctable à moyen terme. Pour en mesurer les effets sur le réseau électrique et prendre des dispositions adaptées, Enedis a approfondi l'étude prospective lancée en 2020 sur les principaux aléas climatiques susceptibles d'affecter le réseau à l'horizon 2050 : les tempêtes, la neige collante, les précipitations extrêmes et les canicules. Cette étude conforte les orientations du « plan aléas climatiques » des quinze prochaines années.

Le réseau exploité par Enedis sur le territoire national est constitué, à la fin de l'année 2021, d'environ **1,4 million de km** de réseau (HTA + BT) dont 49,6 % en souterrain (694 776 km).

Il se décompose comme suit :

#### Réseau Moyenne Tension (HTA) (en km)

Types d'ouvrage	2021	Taux (en %)
Réseau souterrain	342 588	51,8%
Réseau aérien	318 510	48,2%
Total du réseau HTA	661 098	100,0%

#### Réseau Basse Tension (en km)

Types d'ouvrage	2021	Taux (en %)
Réseau souterrain	352 188	48,0%
Réseau aérien	382 296	52,0%
Dont réseau torsadé	331 212	45,1%
Dont réseau aérien nu	51 084	7,0%
Total du réseau BT	734 484	100,0%

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

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

	2020	2021
En agglomération	98%	98%
Hors agglomération	89%	93%
En zone classée	-	-
<b>Total</b>	<b>94%</b>	<b>96%</b>

Plus d'1 milliard d'euros : c'est le montant des investissements d'Enedis consacrés à la modernisation du réseau





## 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 :

Durée moyenne annuelle de coupure (en min) (SYDER)			
	2020	2021	Variation (en %)
Toutes causes confondues (critère B) <sup>(1)</sup>	81,4	104,6	28%
Toutes causes confondues hors incidents exceptionnels (critère B HIX) <sup>(2)</sup>	75,9	103,6	37%
<i>Dont origine RTE (incident sur le réseau de transport)</i>	0,9	0,1	-92%
<i>Dont incident sur le réseau de distribution publique</i>	50,5	78,6	56%
<i>Dont incident poste source</i>	1,4	0,7	-53%
<i>Dont incident réseau HTA</i>	44,1	68,0	54%
<i>Dont incident réseau BT</i>	5,0	10,0	99%
<i>Dont travaux sur le réseau de distribution publique</i>	24,4	24,1	-1%
<i>Dont travaux sur le réseau HTA</i>	17,2	16,1	-7%
<i>Dont travaux sur le réseau BT</i>	7,3	8,0	11%

Après une année 2020 très favorable, le critère B s'est dégradé en 2021, passant de 81,4 minutes à 104,6 minutes (TCC), au niveau des années 2016 2017.

L'épisode orageux survenu le 12 août compte pour 30 minutes et explique à lui seul l'augmentation de la durée moyenne annuelle de coupure. Il n'est pas considéré comme événement exceptionnel car localisé et en deca des seuils <sup>2</sup>

Au quotidien, exception faite de l'épisode orageux significatif, le critère B se maintient globalement à son niveau de 2020.

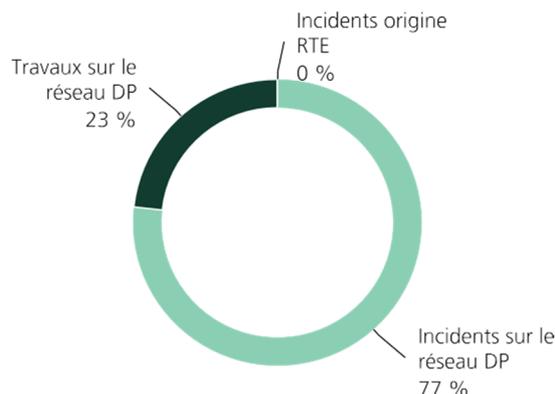
Le temps de coupure pour travaux reste constant à 24 minutes alors que le programme d'élagage reste toujours soutenu.

(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 délibération de la Commission de régulation de l'énergie (CRE) du 21 janvier 2021 portant décision sur le TURPE 6 HTA-BT, 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).

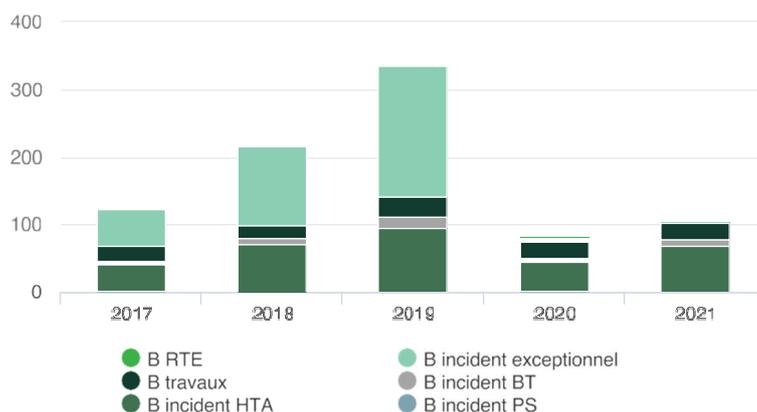
Répartition de la durée des coupures par origine (hors incidents exceptionnels) au périmètre du SYDER

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)



Les principaux événements ayant impacté en 2021 le critère B au périmètre du SYDER

L'évolution de la durée moyenne de coupure sur 5 ans, toutes causes confondues, est en lien étroit avec les phénomènes climatiques. En 2021, aucun évènement considéré comme exceptionnel n'a affecté le territoire du SYDER.

Le critère B incident HTA est cependant en hausse, passant de 44,1 minutes à 68 minutes.

L'épisode orageux du 12 août explique cette augmentation :

- Au plus fort de l'évènement, près de 16 000 clients sont privés d'alimentation. Les orages balayent le département d'Ouest en Est provoquant 25 incidents HTA, en quasi simultanéité.
- Les équipes du Rhône, renforcées par des équipes de la Force d'intervention Rapide Electricité, rétabliront la quasi-totalité des clients en 24 heures.
- Cet évènement pèse pour 30 minutes dans le critère B 2021.



### Au niveau national

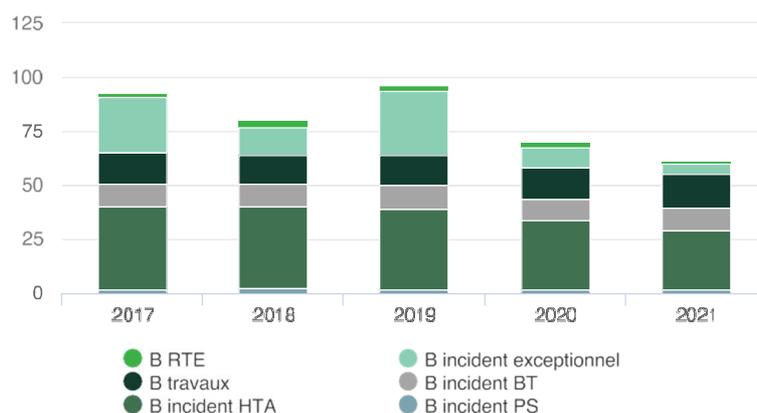
L'année 2021 a été marquée par un seul aléa climatique exceptionnel :

- **Tempête Aurore des 20 et 21 octobre** qui a touché la moitié nord de la France.

Le temps moyen de coupure des clients BT se situe à un bon niveau : le critère B hors événements exceptionnels et hors incidents sur le réseau de transport géré par RTE est de **56 minutes** en 2021.

Ce résultat, en progrès par rapport aux années antérieures, est dû aux programmes d'amélioration de la résilience des réseaux menés ces dernières années, conjugués au contexte climatique favorable de l'année 2021 qui n'a connu qu'un seul phénomène atmosphérique d'ampleur nationale.

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



Ces bons résultats confortent la politique de gestion des réseaux engagée depuis plusieurs années par Enedis qui s'est poursuivie en 2021.

### 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 8 000 km, d'une vingtaine de postes sources et de 4 500 postes de transformation HTA-BT.

D'une part, Enedis doit maîtriser l'évolution du réseau, sa capacité à délivrer les services attendus et garantir son adaptation aux nouveaux défis liés à la transition écologique.

D'autre part, Enedis poursuivra 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 (SYDER)			
	2020	2021	Variation (en %)
Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min), toutes causes confondues	307	1 128	267,4%
Coupés pendant plus de 5 heures consécutives, toutes causes confondues	11 901	17 126	43,9%

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

Le nombre de clients affectés par plus de 6 coupures longues est en augmentation par rapport à 2020, historiquement bas. Avec les actions d'élagage et la réactivité accrue du réseau, ce nombre reste inférieur à la moyenne des 5 dernières années (2 178 clients affectés par plus de 6 coupures longues en moyenne depuis 2017).

Le nombre de clients coupés plus de 5 heures consécutives est en augmentation, du fait essentiellement de l'épisode orageux du 12 août. Le nombre important d'incidents, concentrés et simultanés, survenus en fin de journée durant l'orage entre pour une très large part dans cette augmentation.

## 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 230/400 V (décret du 24 décembre 2007 codifié aux articles D. 322-1 à D. 322-10 du Code de l'énergie), 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 » ou « Crit BT » et actuellement « calcul national ».

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 chutes de 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 les années précédentes, le modèle statistique prend désormais mieux en compte la croissance significative de la production décentralisée sur le réseau basse tension. Par ailleurs, les données de consommation des compteurs Linky™ permettent de fiabiliser les historiques de consommation et à terme les profils de charge utilisés dans la méthode statistique. Ainsi, celle-ci s'enrichit chaque année pour continuer à améliorer les résultats de la modélisation.

#### Clients BT mal alimentés (SYDER)

	2020	2021	Variation (en %)
Nombre de clients BT dont la tension d'alimentation est inférieure au seuil minimal de tension admissible	1 044	1 375	31,7%
Taux de clients BT mal alimentés (CMA) sur le territoire du SYDER (en %)	0,5%	0,6%	28,8%

Le nombre de clients mal alimentés est en augmentation (+331 CMA). Cette augmentation tient :

- au plan de tension qui oriente à la baisse la tension HTA puis BT pour permettre l'injection des énergies renouvelables tout en restant dans les plages de tensions réglementaires.
- à la mise à jour des données de comptage (importations des données de consommation des compteurs communicants).

## 2.2. Le compte-rendu de la politique d'investissement d'Enedis en 2021

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.

### AU PÉRIMÈTRE NATIONAL

Les investissements d'Enedis en 2021 sont en hausse par rapport à l'année 2020 (marquée par la crise sanitaire) et s'établissent à **4,4** milliards d'euros (cf. graphique ci-après), nonobstant le ralentissement du programme Linky™ (490 millions d'euros). En 2021, les investissements consacrés à la modernisation et au renouvellement des réseaux poursuivent leur augmentation et dépassent, en fin d'année, le milliard d'euros.

En 2021, 1,5 milliard d'euros a été mobilisé pour raccorder de nouveaux utilisateurs du réseau : consommateurs (environ 436 500 clients BT ≤ 36 kVA raccordés) et producteurs (environ 61 000 mises en service d'installations de production, dont 52 200 installations en autoconsommation). L'activité de raccordement des producteurs a été exceptionnelle sur l'année 2021 : deux fois plus de raccordements ont été réalisés par rapport à 2020. Ces raccordements au réseau public de distribution exploité par Enedis ont représenté une puissance totale cumulée de production d'environ 3,7 GW (contre 1,8 GW en 2020), dont près de 1 GW pour l'éolien et plus de 2,5 GW pour les installations photovoltaïques.

Par ailleurs, en 2021, 500 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€)



## LES DÉPENSES D'INVESTISSEMENT D'ENEDIS SUR LE TERRITOIRE DU SYDER EN2021

Au périmètre du SYDER, le montant des dépenses d'investissement d'Enedis en 2021 est présenté dans le tableau ci-après. Les investissements correspondent aux dépenses enregistrées sur l'année 2021. 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€) (SYDER)

	2020	2021
I. Raccordements des utilisateurs consommateurs et producteurs*	11 463	13 105
Dont raccordement des consommateurs HTA	68	190
Dont raccordement des consommateurs BT	9 530	10 475
Dont raccordement des producteurs HTA	737	78
Dont raccordement des producteurs BT	446	863
II. Investissements pour l'amélioration du patrimoine	13 573	14 915
II.1 Investissements pour la performance et la modernisation du réseau	10 186	10 408
Dont renforcement des réseaux BT	159	71
Dont renforcement des réseaux HTA	828	810
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)	1 147	1 278
Dont actions visant à améliorer la fiabilité des réseaux et des postes (hors programmes de prolongation de durée de vie)	3 312	4 974
Dont actions visant à améliorer la fiabilité des réseaux et des postes (programmes de prolongation de durée de vie)	517	569
Dont moyens d'exploitation	152	238
Dont smart grids	82	17
Dont compteurs communicants	3 989	2 451
II.2 Investissements motivés par des exigences environnementales et des contraintes externes	3 387	4 507
Dont intégration d'ouvrages dans l'environnement	936	1 495
Dont sécurité et obligations réglementaires	1 424	1 594
Dont modification d'ouvrages à la demande de tiers	1 027	1 417
III. Investissement de logistique	27	2
IV. Autres investissements	0	0
Total (= I + II.1 + II.2 + III + IV) (en k€)	25 064	28 022
Dont total des investissements concernant les postes sources	2 381	3 452
Dont création de capacités d'accueil des ENR dans les postes sources	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.

Pour rappel, la localisation des investissements des moyens d'exploitation a été améliorée en 2020. Depuis, les données produites s'appuient sur le lieu d'affectation de l'équipement et non plus sur le lieu d'enregistrement de la dépense. Cette évolution permet de mieux rendre compte de l'utilisation de ces moyens d'exploitation pour votre territoire.

Sur le territoire du SYDER **Enedis augmente très significativement ses investissements, passant de 25 millions d'euros en 2020 à 28 millions d'euros en 2021.**

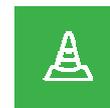
Malgré la diminution de la finalité « compteurs communicants », le programme de déploiement industriel s'achevant, les investissements consacrés à l'amélioration du patrimoine progressent de 1,34 million d'euros (en particulier sur les actions visant à améliorer la résilience et la fiabilité des réseaux et des postes).

Les investissements liés aux raccordements des utilisateurs du réseau sont également en hausse significative, à la fois pour les consommateurs BT (dynamique économique du territoire) et pour les producteurs BT.

**La liste détaillée des dépenses d'investissement d'Enedis en 2021, avec la localisation des travaux, est jointe par voie dématérialisée en complément du présent rapport d'activité**

## LA MISE EN ŒUVRE EN 2021 DU PROGRAMME PRÉVISIONNEL D'INVESTISSEMENTS ET DE DÉVELOPPEMENT DES RÉSEAUX SUR VOTRE TERRITOIRE

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 D'ENEDIS DANS LES POSTES SOURCES (EN K€) (SYDER)

Poste Source	Libellé de l'affaire	Finalité	Dépenses 2021
AMPERE	Renouvellement 3 demi- rames & 2 disjoncteurs Tr	Fiabilité réseaux & postes (Hors PDV)	1 231
AMPERE	Fiabilisation poste ZUD (Zone Urbaine Dense)	Fiabilité réseaux & postes (Hors PDV)	457
JOUX	Fiabilisation poste ZUD (Zone Urbaine Dense)	Fiabilité réseaux & postes (Hors PDV)	127
AMPERE	Renouvellement contrôle commande Numérique	Fiabilité réseaux & postes (Hors PDV)	103
ALLIERES	Renouvellement des protections terre (EPATR)	Fiabilité réseaux & postes (Hors PDV)	12
TARARE	Renouvellement condensateurs	Fiabilité réseaux & postes (Hors PDV)	12
OULLINS	Renouvellement réseau communication Hawai + lan	Smart-Grids	11

Le montant total des investissements dans les Postes Sources s'élève à **1 955 K€**.

### Les travaux en HTA

En 2021, le programme total d'investissement dit délibéré « Performance Réseau » sur le réseau HTA s'établit à **4 838 k€**.

Ce programme est en hausse de **1 094 k€** par rapport à 2020.

#### LES 10 AFFAIRES HTA SIGNIFICATIVES EN MONTANT INVESTI SUR L'ANNEE 2021 (en k€)

Commune	Libellé projet	Finalité	Dépenses 2021	Dépenses totales
FLEURIE	Restructuration bourg Fleurie	Fiabilité réseaux & postes (Hors PDV)	670	1 036
LES OLMES;PONTCHARRA	Restructuration du départ Pontcharra	Renforcement réseaux HTA	570	926
EVEUX;FLEURIEUX-SUR-L'ARBRESLE	Sécurisation du Bourg de Fleurieux	Résilience réseaux & postes	472	732
ORLIENAS;TALUYERS	Sécurisation du bourg de Talluyers	Résilience réseaux & postes	372	682
BEAUJEU	Restructuration alimentation du secteur de Beaujeu	Fiabilité réseaux & postes (Hors PDV)	340	1 265
BESSEY;COURZIEU	Dédoublage du départ Brussieu partie 2	Résilience réseaux & postes	262	1 330
TARARE;VALSONNE	Restructuration du départ Boucle Nord	Renforcement réseaux HTA	239	896
SAINT-BONNET-LE-TRONCY	Restructuration Alimentation St Bonnet	Fiabilité réseaux & postes (Hors PDV)	176	184
LARAJASSE	Renouvellement ligne 59 LA	Fiabilité réseaux & postes (PDV)	173	173
OUROUX	PDV Antenne Hopital aval Secheron	Fiabilité réseaux & postes (PDV)	158	158

### Les Travaux de Prolongation de la durée de vie des ouvrages (PDV) et de Rénovation Programmée (RP)

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

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

La Prolongation de la Durée de Vie des ouvrages évolue désormais vers la Rénovation Programmée qui met en œuvre un référentiel industriel plus complet.

Prolongation de la Durée de Vie des Ouvrages et Rénovation Programmée reposent sur :

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

Les programmes PDV et RP garantissent, au minimum pour les 15 ans à venir, un fonctionnement satisfaisant de la ligne avec un entretien régulier et dans des conditions atmosphériques normales.

Les investissements consacrés à la Prolongation de la Durée de Vie des Ouvrages et à la Rénovation Programmée sont de **569 k€** sur le territoire du SYDER.

Les principaux chantiers PDV réalisés en 2021 sont listés ci-après.

#### PRINCIPAUX CHANTIERS PDV SUR LE TERRITOIRE DU SYDER (en k€)

Commune	Libellé projet	Finalité	Dépenses 2021	Dépenses totales
LARAJASSE	Renouvellement ligne 59 LA	Fiabilité réseaux & postes (PDV)	173	173
OUROUX	PDV Antenne Hopital aval Secheron	Fiabilité réseaux & postes (PDV)	159	158
ANCY	PDV aval IAT 69234J3178	Fiabilité réseaux & postes (PDV)	127	131
SAINT-CLEMENT;SAINT-IGNY-DE-VERS	PDV entre Le Sauzay et IACM 69209J0017	Fiabilité réseaux & postes (PDV)	108	174
SAINT-IGNY-DE-VERS	PDV Antenne Vendenesse	Fiabilité réseaux & postes (PDV)	57	60
SAINT-FORGEUX	PDV Dérivation Plat du Mont aval Vannon	Fiabilité réseaux & postes (PDV)	12	79
CHENELETTE	PDV Antenne Delphins aval Chenelette	Fiabilité réseaux & postes (PDV)	13	19
SAINT-BONNET-LE-TRONCY	PDV Antenne Chevalas aval 69183J0001	Fiabilité réseaux & postes (PDV)	10	10

#### Les travaux en BT

Le programme BT repose sur :

- Le renforcement des réseaux sur les communes urbaines, suite à détection de contraintes électriques ou sur réclamations clients ;
- La modernisation du réseau (renouvellement de réseau ou de postes).

En 2021, le programme total d'investissement dit délibéré « Performance Réseau » sur le réseau BT s'établit à **500 k€**.

## LES 10 AFFAIRES BT LES PLUS SIGNIFICATIVES EN MONTANT INVESTI SUR L'ANNEE 2020 (en k€)

Commune	Libellé projet	Finalité	Dépenses 2021	Dépenses totales
VILLEFRANCHE-SUR-SAONE	Renouvellement cable souterrain Poste Rte de Frans	Fialibilté réseaux & postes (Hors PDV)	103	103
AMPLEPUIIS	Renforcement reseau Poste Sillou Sud	Renforcement réseaux BT	42	43
MARENNES	Renouvellement cable souterrain Poste Rouge Gorge	Fialibilté réseaux & postes (Hors PDV)	40	40
COURS-LA-VILLE	Renouvellement Tableau HTA Poste République	Fialibilté réseaux & postes (Hors PDV)	38	38
TARARE	Renouvellement cable souterrain Poste Blanchisserie	Fialibilté réseaux & postes (Hors PDV)	22	22
GENAS	Renouvellement Tableau HTA Poste G034	Fialibilté réseaux & postes (Hors PDV)	20	20
CONDRIEU	Renouvellement reseau du poste Marchandon	Fialibilté réseaux & postes (Hors PDV)	20	30
JOUX	Renouvellement réseau du poste Cretolier	Fialibilté réseaux & postes (Hors PDV)	18	19
VILLEFRANCHE-SUR-SAONE	Renouvellement cable souterrain poste Forum	Fialibilté réseaux & postes (Hors PDV)	17	28
CONDRIEU	Renouvellement reseau du poste Les Vignes	Fialibilté réseaux & postes (Hors PDV)	14	26

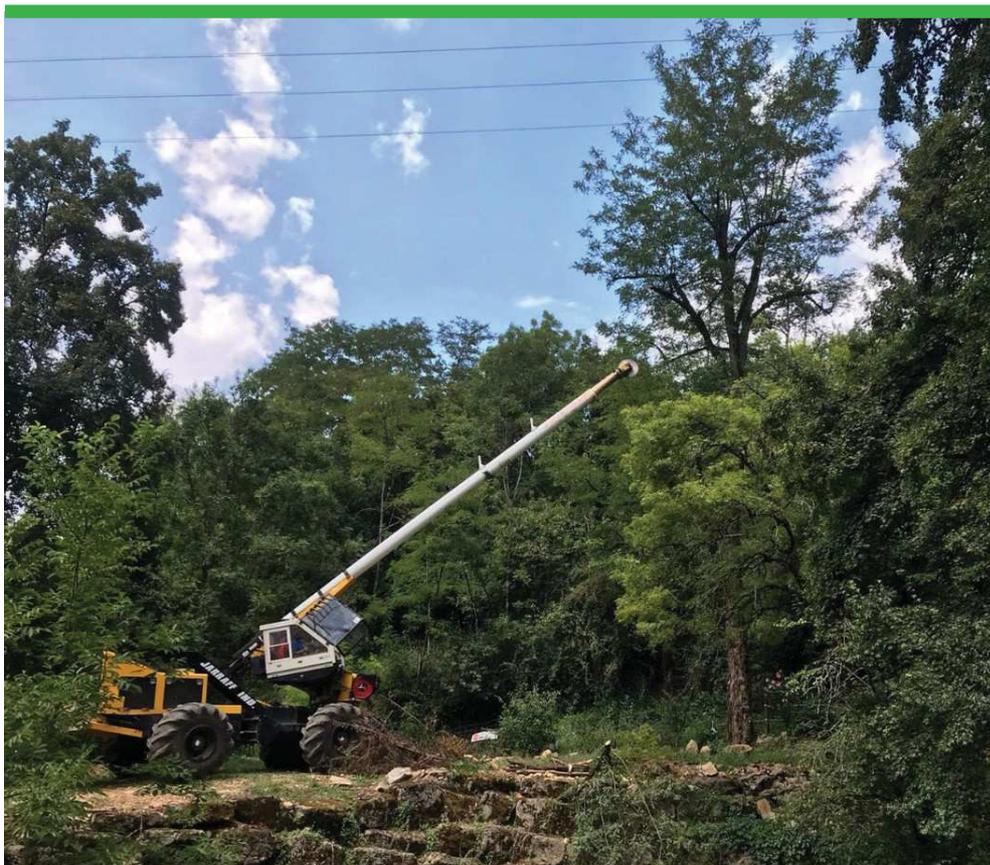
## LA POLITIQUE DE MAINTENANCE : L'ÉLAGAGE ET L'ENTRETIEN DES LIGNES HTA ET BT SUR LE TERRITOIRE DU SYDER

En 2021, sur le territoire du SYDER, Enedis a consacré 1,715 million d'euros aux travaux de maintenance et d'entretien du réseau de distribution publique d'électricité.

Ces travaux illustrent la complémentarité entre Investissement et maintenance au bénéfice de la qualité d'alimentation.

En 2021, 749 K€ ont été consacrés à l'élagage HTA. Ce montant a permis l'élagage de 144 kms de zone de boisement et couvre les besoins recensés lors des inventaires.

En complément, et de manière ciblée, 118 k€ ont été consacrés à l'élagage BT (11 kms de zone de boisement traités).



Au niveau national, Enedis a consacré, en 2021, 332 millions d'euros aux travaux de maintenance et d'entretien du réseau public de distribution d'électricité, dont environ 124 millions d'euros à des programmes d'élagage pour protéger les lignes électriques aériennes en HTA et BT.



## 2.3. Perspectives et enjeux

Enedis poursuivra en 2022 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

- **Faciliter** la transition écologique 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 Renovation 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 2022, 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.

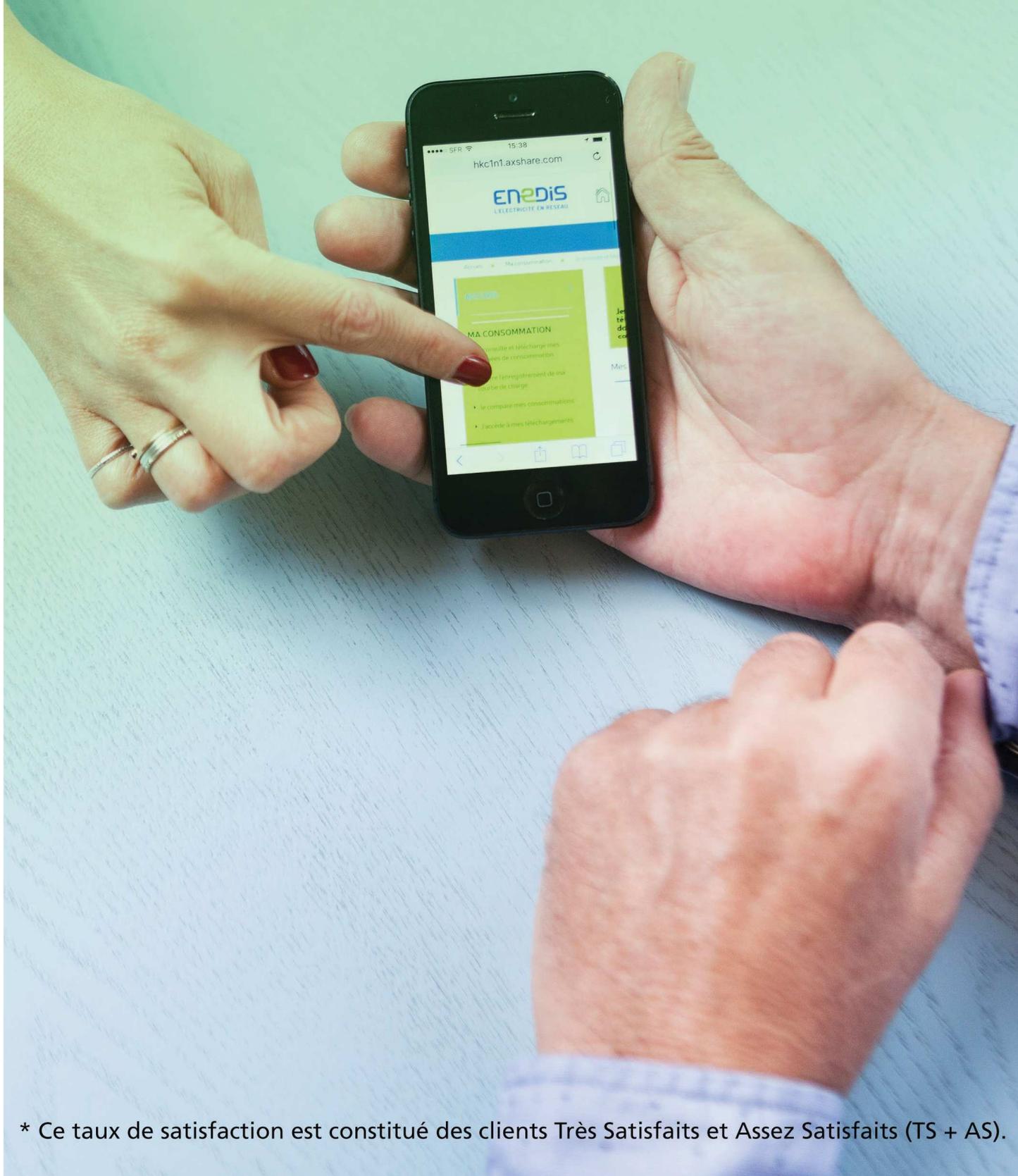
### La coordination des efforts d'investissement d'Enedis et du SYDER

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

Au plan local, Enedis et le SYDER ont une démarche coordonnée qui s'est concrétisée à travers les échanges suivants :

- La Conférence NOME en Préfecture du Rhône
- Les échanges dans le cadre de l'application du décret Qualité

86,8 %, c'est le taux des clients satisfaits des prestations d'Enedis\*



\* Ce taux de satisfaction est constitué des clients Très Satisfaits et Assez Satisfaits (TS + AS).

# 3 MIEUX SERVIR NOS CLIENTS



En 2021, Enedis a inscrit son action et l'ambition de son Projet industriel et humain (PIH) 2020-2025 : « Devenir le service public préféré des Français au service de la transition écologique dans les territoires ».

Dans un contexte continu de crise sanitaire, Enedis a continué d'assurer, dans les meilleures conditions pour ses clients, l'ensemble des missions de service public qui lui sont confiées sur tout le territoire.

Elle a également poursuivi son adaptation pour mieux servir ses clients et garantir la distribution d'électricité dans tous les foyers.

L'entreprise est restée à l'écoute des territoires, des collectivités et des élus, afin de proposer des solutions adaptées aux attentes et aux enjeux de chacun. Elle a investi pour accueillir les nouveaux modes de consommation (développement de la mobilité électrique, accélération de l'auto-consommation, croissance des énergies renouvelables...).

En 2021, Enedis a poursuivi ses actions pour simplifier la vie de ses clients par des projets de transformation majeurs : tous ses accueils sont désormais équipés d'un outil de traitement omnicanal unique des demandes clients, améliorant ainsi leur acheminement vers les équipes en charge de les traiter. En matière de digitalisation, après la refonte du compte client Particuliers en 2020, qui a permis aux clients de suivre tous leurs points de livraison (PDL) en consommation et/ou en production dans un seul compte, la même possibilité a été offerte en 2021 aux clients Professionnels.

En 2021, Enedis a aussi intégralement refondu son site enedis.fr pour un meilleur accès depuis les moteurs de recherche Internet, sur mobile, pour les personnes en situation de handicap et une meilleure lisibilité des contenus par segment de clients.

À fin 2021, le déploiement en masse du compteur communicant Linky™ assuré par Enedis depuis 2015 est arrivé à son terme. La Commission de régulation de l'énergie (CRE) a dressé un bilan positif de ce déploiement et le considère comme un succès industriel majeur pour notre pays.

Enedis a ainsi installé 34 millions de compteurs Linky™ depuis le début du déploiement généralisé (34,3 millions en incluant la phase préalable d'expérimentation) et 90,1 % des foyers sont désormais équipés, soit un peu au-dessus du niveau-repère donné par la CRE (90 %).

Linky™ permet de faire entrer la France dans une nouvelle ère : cet outil devenant un levier concret pour la transition écologique dans les territoires (suivi de la consommation et accès à des offres fournisseurs innovantes, pilotage de la recharge des véhicules électriques, développement de l'autoconsommation avec un seul compteur qui compte la production et la consommation du client, etc.).

L'année 2021 était la première phase de l'ambition du Projet industriel et humain (PIH) « diviser les délais de raccordements par deux en deux ans ». Tous les segments de clients sont en amélioration : sur le segment marché de masse, Enedis a diminué ces délais de près d'un mois (28 jours). Ces progrès s'inscrivent dans un contexte de forte croissance du nombre de raccordements, plus de 9 % en 2021 par rapport à 2019 (et +15 % vs 2020), et un environnement complexifié par le contexte sanitaire, notamment pour les approvisionnements.

La mobilisation d'Enedis pour satisfaire les fournisseurs a été encore consolidée en 2021 avec notamment la fin des tarifs réglementés de vente (TRV) professionnels, et ce malgré un dernier

trimestre chaotique sur les marchés. En effet, la forte augmentation des prix de l'électricité a eu des impacts majeurs sur l'activité de l'entreprise, et la réactivité de celle-ci face à cette crise a été déterminante. Malgré ces turbulences, l'accompagnement d'Enedis auprès des fournisseurs a été salué par ces derniers.

En 2021, dans un contexte de forte activité, Enedis a poursuivi la dynamique d'amélioration de la satisfaction client engagée en 2019, avec un taux global de clients satisfaits de 86,8 % à fin 2021. Ce taux était de 84,7 % en 2020. Cette progression se décline sur toutes les activités.

Ainsi, la satisfaction dans le domaine « hors raccordement » est en hausse sensible en 2021 avec un résultat de 87,6 % de clients satisfaits (contre 83,5 % en 2020 et 82,1 % en 2019).

En ce qui concerne le domaine à forts enjeux du raccordement au réseau public de distribution, la satisfaction des clients s'améliore également, passant de 85,6 % en 2020 à 86,2 % en 2021.

Enfin, et pour la première fois depuis 2016, Enedis a repris la parole auprès du grand public avec une campagne publicitaire télévisée et d'affichage « Bienvenue dans la nouvelle France électrique » fin novembre 2021. L'objectif de l'entreprise est de s'adresser directement à ses clients pour mieux faire connaître son rôle et ses missions de service public au profit de la transition écologique dans les territoires.

Au niveau de la Direction Régionale Sillon Rhodanien, la forte mobilisation des équipes Enedis et des entreprises partenaires a permis une diminution de près de 30 % des délais de raccordement sur l'ensemble des typologies de clients.

Ce résultat a été obtenu par la revisite des parcours client, la simplification des processus et une interrogation des pratiques aux interfaces.

Le processus Raccordement des Branchements Provisoires a été, par exemple, largement refondu : accompagnement du client dès sa demande (avec indications claires et explicites sur la lettre d'engagement, les plans à fournir...), puis appel sortant vers le client pour garantir le besoin et la faisabilité de l'affaire, mise en place de hotlines dans la structure "branchement provisoire" spécialement dédiée pour apporter des réponses de façon plus réactive.

Le raccordement des clients producteurs a été également revisité : gestion de la demande simplifiée depuis l'accueil, la qualification du besoin jusqu'à la mise en service, en veillant à l'anticipation de cette date facteur clé de succès.

L'organisation en place est dès à présent structurée pour faire face à l'augmentation prévisible des flux de demandes de raccordement producteurs.

Enedis déploie au niveau national le projet Impulse qui a pour objectif de sensibiliser tous les salariés à la culture client et à l'excellence relationnelle, tous concernés par la relation clientèle. Depuis début 2020, 800 salariés de la Direction Régionale Sillon Rhodanien ont été formés. La démarche se poursuivra en 2022.

## LES DIFFÉRENTS PROFILS DE PUISSANCES DES CLIENTS

Caractéristiques des différentes catégories



## Consommateurs

<b>C1</b>	Point de connexion auquel est associé un contrat CARD.
<b>C2</b>	Point de connexion raccordé en HTA, auquel est associé un contrat unique et pour lequel la reconstitution des flux est assurée via la courbe de charge mesurée.
<b>C3</b>	Point de connexion raccordé en HTA, auquel est associé un contrat unique et pour lequel la reconstitution des flux est assurée via la courbe de charge profilée.
<b>C4</b>	Point de connexion raccordé en BT > 36 kVA et auquel est associé un contrat unique.
<b>C5</b>	Point de connexion raccordé en BT ≤ 36 kVA et auquel est associé un contrat unique.

## Producteurs d'électricité

<b>P1</b>	Point de connexion raccordé en HTA avec compteur à courbe de charge.
<b>P2</b>	Point de connexion raccordé en HTA avec compteur à index.
<b>P3</b>	Point de connexion raccordé en BT avec compteur sur réducteurs ou à courbe de charge.
<b>P4</b>	Point de connexion raccordé en BT avec compteur en direct.

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

### LES ACTIONS ENGAGÉES

#### UNE RELATION FORTE ET CONSTANTE AVEC LES FOURNISSEURS

En 2021, Enedis a réalisé 48 millions de prestations pour les clients en contrat unique avec les fournisseurs, dont plus de 20 millions sont des prestations relatives aux données.

L'attention que porte Enedis aux fournisseurs et à travers eux aux clients finals est constante, et particulièrement en cette période caractérisée par des prix très élevés sur le marché de gros de l'électricité. Enedis poursuit ses actions de concertation des règles de fonctionnement du marché pour les adapter et les compléter afin de répondre aux enjeux actuels.

À noter que 12 nouveaux fournisseurs sont arrivés sur le marché en 2021, portant le nombre total de fournisseurs à 93 à fin 2021.

#### MODERNISATION DES PARCOURS CLIENTS

Dans le cadre de sa politique clients, Enedis a engagé un important travail de refonte des parcours clients, afin de simplifier, fluidifier, harmoniser et digitaliser l'expérience clients au niveau national. Une attention toute particulière a été portée aux parcours impliquant des interactions directes avec les clients qui adressent des demandes à Enedis ou dans le cadre de demandes de prestations contractuelles *via* leur fournisseur. Ces parcours ont été intégralement remaniés pour une meilleure expérience clients au cours du traitement de leur demande avec des notifications sortantes et des expériences digitales chaque fois que cela est possible.

Dans le cadre de la digitalisation des parcours clients, Enedis a mis en place deux agents conversationnels vocaux\* (l'un en aide aux fournisseurs pour rechercher un point de livraison, l'autre destiné aux clients pour enregistrer leur demande en vue d'un traitement en différé/ré-appel *a posteriori* en période de crise) et un chatbot\*\* accessible depuis le site enedis.fr.

\***Agent conversationnel vocal** : logiciel capable de converser avec l'humain, souvent associé à une représentation visuelle, aussi appelée « avatar ».

\*\***Chatbot** : programme informatique conçu pour simuler une conversation avec des utilisateurs humains, en particulier sur Internet.

#### REFONTE DU SITE [www.enedis.fr](http://www.enedis.fr)

Le site Internet enedis.fr a également été entièrement revu : plus simple et plus ergonomique, il permet une navigation plus fluide pour les clients. Des fonctions anciennement accessibles sur des sites ou portails « annexes » ont été réintégrées au site principal enedis.fr afin de faciliter le parcours du client. Un chatbot a été mis en place en février 2021 sur le site. Cet agent virtuel répond aux questions simples des clients et, lorsque cela est nécessaire, il leur permet de discuter en ligne avec un conseiller.

#### LE SEGMENT DES CLIENTS PRODUCTEURS INDIVIDUELS (≤ 36 kVA - P4) EN PLEINE CROISSANCE

La progression du portefeuille des clients producteurs individuels raccordés en basse tension a été en très forte augmentation avec plus de 50 000 nouveaux clients en 2021, pour atteindre environ 475 000 clients (P4) à fin d'année.

La mise en place du contrat unique en injection (CU-I) depuis juillet 2020 pour ces clients répond à la demande de la CRE de simplifier le dispositif contractuel d'accès au réseau pour les producteurs autoconsommateurs qui injectent de l'électricité sur le réseau. Plusieurs fournisseurs se positionnent sur ce marché avec près de 4 500 contrats CU-I conclus à fin 2021.

### LE RELEVÉ DES CONSOMMATIONS EN COURBE DE CHARGE : UN SERVICE DE FLEXIBILITÉ POUR OPTIMISER LE SYSTÈME ÉLECTRIQUE

La généralisation du traitement des relevés des données de consommation en courbe de charge (CdC) pour les sites dont la puissance souscrite est supérieure à 36 kVA constitue une évolution fondamentale pour le bon fonctionnement du marché de l'électricité. Elle permettra à terme d'optimiser la consommation des entreprises concernées et apportera ainsi un service de flexibilité au système électrique.

Grâce au comptage évolué, l'utilisation des courbes de charge apporte des indications précises sur la consommation à tous les acteurs concernés. C'est un signal fort pour inciter les acteurs à ajuster leur approvisionnement aux besoins de leurs clients, évitant ainsi des surplus de consommation aux périodes de pointe notamment.

Enedis a étendu la collecte des CdC dans le cadre du processus de reconstitution des flux.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2021, tous les points de référence des mesures (PRM) raccordés en HTA > 110 kW et BT > 110 kVA des clients consommateurs et producteurs sont relevés en CdC pour permettre l'élaboration des bilans globaux de consommation/production des responsables d'équilibre.

### LES RÉSULTATS

En 2021, avec le déploiement du compteur Linky™, de plus en plus d'interventions sont réalisées à distance (mises en service, résiliations, etc.) permettant ainsi de respecter les délais souhaités par les clients.

Les résultats atteints en 2021 concernant les interventions réalisées par Enedis sont les suivants :

#### Prestations et interventions techniques (en %) (SYDER)

	2020	2021
Taux de mise en service sur installation existante dans les délais standard ou convenus	98,3%	<b>98,7%</b>
Taux de résiliation dans les délais standard ou convenus	99,2%	<b>99,7%</b>

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

Enedis est résolument tournée vers l'avenir. Ainsi, la transformation digitale engagée depuis quelques années et accélérée par la crise sanitaire est désormais installée au sein de l'entreprise, toujours dans le but de satisfaire ses clients.

En particulier, la « transformation des accueils » est entrée dans sa phase opérationnelle en juin 2021, avec la mise en œuvre d'un outil moderne et performant de routage des interactions avec tous les clients, outil qui sera déployé sur l'ensemble du territoire à horizon de mars 2022.

Enedis poursuit les travaux d'élargissement de la mise à disposition des données de consommation et de production par :

- une ouverture facilitée des comptes clients sur les espaces dédiés ;
- l'accès au Système de gestion des échanges (SGE) pour les fournisseurs ;
- la connexion à Data-connect ;

et ce, tout en assurant une sécurisation maximale des données.

Par ailleurs, Enedis renforce le processus de publication des services de données auprès de tous les demandeurs : clients, fournisseurs, tiers prestataires de données.

Enedis cherche également à toujours mieux prendre en compte les 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. Face à l'augmentation sensible des volumes de messages reçus sur ces canaux constatée les années précédentes (en 2020 plus de 170 000 demandes, soit +15 % par rapport à 2019), les équipes en charge du traitement des demandes ont été renforcées et centralisées au début de l'année 2021. Le nombre des sollicitations s'est stabilisé au cours de l'année 2021, ce qui a permis aux équipes en place de sécuriser les délais et la qualité des réponses.

Afin d'informer et d'accompagner ses clients, Enedis communique en permanence avec eux sur l'ensemble des canaux. Près de 30 millions de notifications ont ainsi été envoyées aux clients en 2021 pour les renseigner sur les interventions, les coupures, la bonne réalisation des télé-opérations ou dans le cadre de campagnes d'information.

### DIGITALISATION ET PERSONNALISATION DE LA RELATION CLIENTS

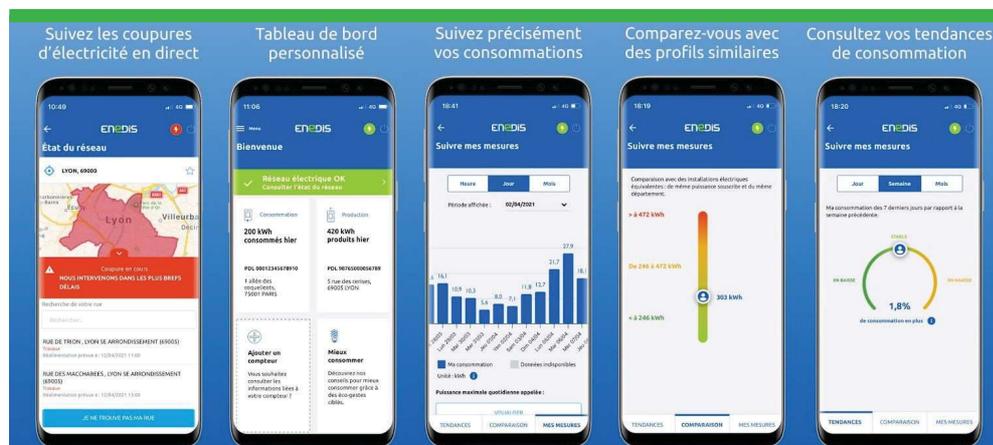
En 2021, Enedis a poursuivi la modernisation des espaces clients et de l'application mobile « Enedis à mes côtés », avec pour objectif d'améliorer et de renforcer la robustesse du dispositif digital mis à disposition des clients tout en répondant aux demandes réglementaires de la Direction générale de l'énergie et du climat (DGEC) en matière d'information et de consentement.

Ainsi, l'application mobile « Enedis à mes côtés » a bénéficié d'une nouvelle mise en forme graphique en 2021 afin de mieux correspondre aux « standards » actuels et être homogène avec l'univers graphique d'enedis.fr et des comptes clients. Les clients Particuliers peuvent se connecter à leur compte avec l'application et accéder aux services de publication de leurs données de consommation et de production. Depuis 2021, l'authentification se fait par contrôle biométrique (*touch ID* et *face ID*) évitant au client de devoir renseigner ses identifiants à chaque visite (si elle est activée et avec une fréquence de visite d'au moins une fois tous les 35 jours).

Un service de notification est également proposé au client lui permettant de recevoir une alerte si sa consommation d'électricité dépasse le seuil préalablement renseigné par ses soins à l'activation du service.



L'application « Enedis à mes côtés » est présente sur 1 million de smartphones en France; en moyenne elle suscite 1,4 million de visites mensuelles et elle est téléchargée 40 000 fois par mois.



### Focus sur l'Espace clients Particuliers

En 2021, l'Espace clients Particuliers, est consultable à l'adresse :

<https://mon-compte-client.enedis.fr/>

L'intérêt des ménages français pour la maîtrise des données de consommation ne cesse de s'intensifier.

En 2021, plus de 950 000 comptes clients Particuliers Enedis ont été créés (contre 850 000 en 2020), pour atteindre près de 2,6 millions de comptes activés à fin décembre.

Des évolutions ont été apportées en 2021 afin d'optimiser le parcours clients tout en garantissant la sécurité et la confidentialité des données. Aujourd'hui, les données horaires de près de 221 000 compteurs sont consultées dans un compte clients Particuliers Enedis et 68 000 clients suivent dans un compte unique les données de plusieurs sites (résidence secondaire pour les trois quarts, site de production photovoltaïque pour un quart).

En outre, près de 4 millions de compteurs ont au moins un service de collecte de courbe de charge actif pour transmission aux fournisseurs d'électricité ou de services.

En moyenne, le compte clients Particuliers reçoit 1,3 million de visites par mois, avec une tendance qui s'accroît en période hivernale.

Les clients autoconsommateurs confirment eux aussi leur intérêt pour le compte clients Particuliers d'Enedis qui permet notamment la consultation des données d'injection. En effet, plus de 26 % d'entre eux en bénéficient en 2021. Au total, environ 60 000 comptes clients de producteurs individuels sont actifs.

### Focus sur l'Espace clients Entreprises

L'Espace clients Entreprises a évolué et propose de nouvelles fonctionnalités aux clients :

- la visualisation de leur consommation de manière graphique;
- la possibilité pour les clients en contrat d'accès au réseau de distribution (CARD) soutirage et/ou injection de souscrire en « self-care » à la dématérialisation fiscale des factures, de télécharger les factures (originale ou duplicata) ou de se faire envoyer (mail ou dépose serveur) leurs factures.

Les clients ont toujours la possibilité de recevoir les données de mesures des services (courbe de charge, index et caractéristiques du ou des compteurs) directement par mail ou sur un serveur FTP.

La communication des données de mesure collectées par Enedis entre dans le cadre de ses missions de gestionnaire du réseau public de distribution et sa performance est soumise à la régulation incitative du TURPE 6.

L'Espace clients Entreprises permet également à celles-ci de déposer une demande ou une réclamation en ligne.

## **PRÉVENANCE CLIENTS**

Pour les clients > 36 kVA, lors de la programmation des coupures pour travaux, Enedis leur adresse une information préalable relative à la coupure par courriel, SMS ou courrier postal.

Ce service (« Alerte incident réseau ») permet aux clients du marché d'affaires dont le site raccordé au réseau HTA est privé d'alimentation électrique du fait d'un incident réseau, de disposer des informations qui leur sont nécessaires pour prendre des dispositions appropriées (mise en place de groupes électrogènes, nettoyage de chaînes de production, réorientation des effectifs sur d'autres activités, etc.).

Les clients peuvent ainsi :

- bénéficier 24 h/24 et 7 j/7 d'une information en temps réel sur les coupures d'électricité de plus de 3 minutes ;
- être informés par SMS au fur et à mesure de l'évolution de la situation (début de l'incident, prévision de fin d'incident, fin d'incident), mais aussi en cas de difficulté de localisation de la panne ou d'alimentation fragilisée (perturbations encore possibles jusqu'à la fin de l'incident) ;
- indiquer jusqu'à trois numéros de téléphone pour recevoir les SMS d'information.

À fin 2021, ce service a été souscrit pour plus de 4 800 sites (contre 3 800 fin 2020, 3 000 fin 2019 et 1 900 fin 2018), principalement en soutirage.

Pour les clients ≤ 36 kVA, le site [enedis.fr](http://enedis.fr) et l'application mobile « Enedis à mes côtés » leur permettent de s'informer en temps réel d'une coupure d'électricité. Ces dispositifs guident également les utilisateurs dans un premier diagnostic de leur installation.

Selon les mêmes modalités que pour le marché d'affaires, Enedis :

- adresse aux clients, par courriel, SMS ou courrier postal, une information préalable en cas de coupure pour travaux, en complément de celle réalisée par affichage en mairie ou sur site ;
- informe les clients concernés par une interruption de fourniture d'électricité de plus de 5 heures qu'ils vont bénéficier du versement d'une somme forfaitaire.

En 2021, près de 1,2 million de clients ont bénéficié dudit versement pour un montant total de 37,6 millions d'euros.

## **MODERNISATION DES OUTILS DE RELATIONS CLIENTS**

Enedis a modernisé ses outils de relations clients avec le déploiement d'un outil de routage omnicanal permettant une gestion optimisée des contacts. Cet outil facilite la polyvalence des conseillers clientèle d'Enedis, favorise l'accessibilité à ses services et renforce la satisfaction des clients.

Une pro-activité accrue a été mise en œuvre (appels sortants, SMS) afin d'améliorer l'information des clients sur les avancées des travaux, notamment de raccordement, à travers les portails « Enedis-Connect » et PRACMA.



## L'ACCESSIBILITÉ DES ACCUEILS TÉLÉPHONIQUES

En complément des moyens d'échanges digitaux mis en place, Enedis offre également la possibilité à tous ses clients de contacter un interlocuteur par téléphone et continue à garantir un bon niveau d'accessibilité de ses accueils téléphoniques installés en France.

L'accueil distributeur est accessible par un seul numéro national :

- pour les clients Particuliers : **09 70 83 19 70**;
- pour les clients Professionnels : **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** ; à noter que cet accueil ne traite pas les demandes concernant l'achat d'électricité, pour lesquelles 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 24 h/24 et 7 j/7 au **09 72 67 50 XX** (les deux derniers chiffres étant les numéros du département concerné, le numéro d'Urgence dépannage est à retrouver sur pages-jaunes.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 toujours en place. Un numéro vert Linky™ **0 800 054 659** est ainsi mis à la disposition des clients.

L'accueil téléphonique d'Enedis, dont les résultats de l'efficacité sont présentés ci-dessous aux niveaux régional et national, concerne les clients particuliers et professionnels, raccordés en puissance inférieure ou égale à 36 kVA, en injection ou en soutirage, fournisseurs et tiers autorisés.

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

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

	2020	2021
Service Client	83,8%	<b>90,2%</b>
Service Raccordement	93,3%	<b>97,0%</b>
Service Producteurs d'électricité	91,0%	<b>93,9%</b>

Pour le service client, le taux d'accessibilité revient au niveau de 2019, malgré une augmentation du nombre d'appels sur la période 2019 - 2021, après une année 2020 compliquée par la période de confinement.

Pour l'accueil Raccordement, la dynamique d'activité au niveau de la Direction Régionale Sillon Rhodanien suit la tendance nationale avec une augmentation sensible du nombre d'appels. Malgré cette hausse, nous capitalisons sur la réorganisation de l'accueil raccordement à la maille régionale en 2020. Grâce à cette plus grande robustesse, nous progressons de 4 % sur notre accessibilité téléphonique raccordement de 2020 à 2021.

Nous avons également réalisé plusieurs actions de professionnalisation tant des conseillers clientèle que des équipes d'encadrement.

En 2022, nous ferons évoluer notre système téléphonique pour favoriser des entraides inter-service ainsi que des possibilités d'hypervision complémentaires.

Au niveau national, en 2021, le nombre de contacts clients demeure important avec une hausse de près de 10 % par rapport à 2020 (5,9 millions d'appels hors centres d'appels dépannage en 2021). Cette hausse est essentiellement due à une forte croissance des demandes de raccordement et des appels à l'accueil distributeur.

Le service Clients a traité 1,5 million d'appels, ce chiffre est en légère hausse par rapport à l'année 2020, toujours avec un bon niveau d'accessibilité à 85 %.

Sur les segments Particuliers et Professionnels (consommateurs et petits producteurs), le nombre d'appels téléphoniques sur l'accueil Raccordement est comparable à celui des deux années précédentes, avec un taux d'accessibilité de 85,30 %. Ce résultat doit s'apprécier en regard d'un contexte de forte croissance sur toute l'activité Raccordement (+10 %) en 2021.

Sur le segment Entreprises (marché d'affaires), le nombre d'appels téléphoniques sur l'accueil Raccordement est en recul de 9,5 %.

### Urgence dépannage électricité

Dans un objectif de simplification des interactions avec ses clients, Enedis a modernisé la connectivité entre ses différents accueils téléphoniques en mettant en place un nouvel outil de distribution des appels. Ce dispositif permet une meilleure coordination entre les accueils d'Enedis, notamment en périodes de crise climatique.

À fin décembre 2021, plus de 6,5 millions d'appels provenant de tous types de clients ont été reçus par les centres d'appels dépannage.

Par ailleurs, en 2021, Enedis a réalisé plus de 190 000 diagnostics à distance chaque mois à l'aide des compteurs Linky™ afin de répondre à des clients en panne. Ainsi, suite aux appels de ces clients, 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	
	2020	2021	2020	2021
Taux d'accessibilité de l'Accueil Dépannage Électricité* (en %)	70,1%	<b>79,2%</b>	74,2%	<b>78,9%</b>
Nombre d'appels reçus par l'Accueil Dépannage Électricité*	66 853	<b>60 349</b>	2 684 032	<b>2 498 924</b>
Nombre d'appels donnant effectivement lieu à un dépannage	16 296	<b>17 523</b>	726 618	<b>752 887</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 clients multicanale

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 celles arrivées directement chez le distributeur, par courrier, par mail ou sur les réseaux sociaux par Facebook et Twitter.

De plus, une écoute attentive des associations de consommateurs, dans le cadre de rencontres régulières et des relations de grande proximité avec le médiateur national de l'énergie (MNE) et les médiateurs d'entreprises (médiateur du Groupe EDF et médiateur du Groupe Engie) permet également de mieux cibler les sources d'insatisfaction et les attentes des clients.

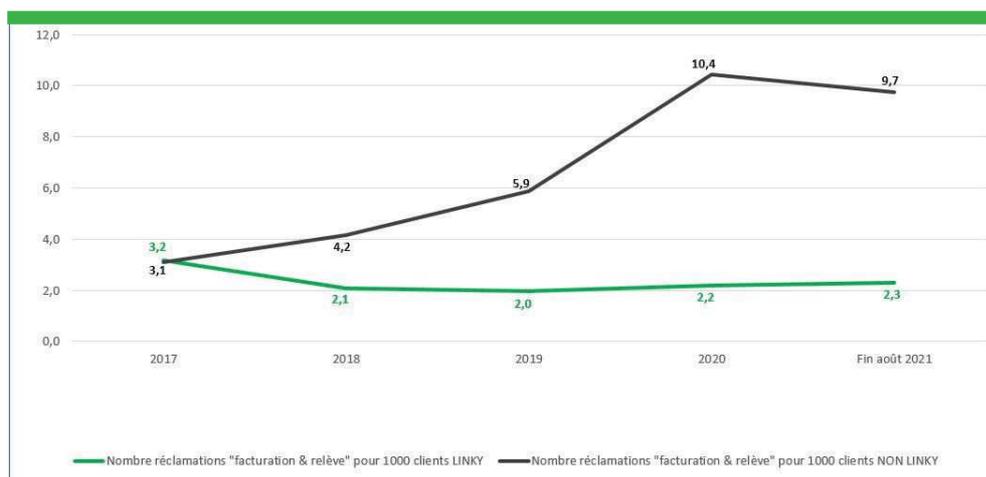
#### Les réclamations

De façon stable depuis plusieurs années, les trois principales natures de réclamations adressées à Enedis concernent le relevé/facturation, les interventions techniques et la qualité de la fourniture. Tout comme en 2020, celles-ci représentent 93 % du volume global des réclamations en 2021.

En 2021, la part des réclamations relatives aux interventions techniques et à la qualité de fourniture a diminué, alors que celle liée au relevé/facturation est en hausse.

En effet, du fait de la facturation sur la base d'index réels télérelevés et de la réalisation des interventions techniques à distance, rendues possibles par les compteurs Linky™, une baisse du volume des réclamations liées aux interventions techniques est amorcée et visible en 2021. Cette diminution ne se matérialise pas encore de façon nette sur le motif « Relevé/facturation », en raison d'une hausse des réclamations liées à la correction des anomalies de relève suite à la pose des compteurs Linky™.

Toutefois les analyses faites par Enedis démontrent que les clients équipés de compteurs Linky™ génèrent cinq fois moins de réclamations que les clients non équipés du nouveau compteur.



En outre en 2021, le volume total des réclamations reçues est stable par rapport à 2020 et 2019.

La baisse du nombre de réclamations liées à la pose des compteurs Linky™ s'accélère, elle, en 2021 (-13,2 % par rapport à 2020).

Le taux de réponse aux réclamations dans un délai de 15 jours s'élève, pour l'année 2021, à 91,3 %. Ce taux reste en-deçà de l'objectif de référence fixé par la CRE à 93 % dans le cadre du TURPE 6 et est en légère baisse par rapport à 2020 (92,5 %).

En 2021, le taux de réponse aux réclamations dans le délai de 15 jours, mesuré au périmètre du SYDER, est de 96,3 %, un résultat supérieur à l'objectif de référence de 93 % et à la moyenne nationale. Ce résultat repose sur une organisation régionale robuste et adaptée.

En 2021, le taux de réponse aux réclamations dans le délai de 15 jours, mesuré au périmètre du SYDER, est le suivant :

Réponse aux réclamations (SYDER)				
	2020 (%)	2021 (%)	2021 (Numérateur)	2021 (Dénominateur)
Taux de réponse sous 15 jours*	92,8%	96,3%	2 684	2 788

\* 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 :

Répartition des réclamations par type (SYDER)			
	2020 (%)	2021 (%)	2021
Raccordements	7,2%	8,1%	225
Relève et facturation	36,6%	48,6%	1 354
Accueil	1,1%	1,3%	36
Interventions techniques	29,7%	27,6%	770
Qualité de la fourniture	25,4%	14,5%	403
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 788</b>

Pour le territoire du SYDER, les réclamations sont en baisse de 9,6 %, passant de 3 087 en 2020 à 2 788 en 2021. La part des réclamations relative aux interventions techniques et à la pose des compteurs Linky diminue du fait de la fin du déploiement en masse des compteurs communicants. La part liée au relevé et à la facturation augmente, conséquence directe des nouvelles modalités de relevé des index pour les comptages non communicants.

La part des réclamations relative au raccordement augmente très légèrement, en cohérence avec la croissance et la dynamique sur cet item. La part liée à la qualité de la fourniture diminue sensiblement, le territoire n'ayant pas connu d'événement climatique exceptionnel en 2021.

### 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 2021 un nouvel accroissement de 17,8 % par rapport à 2020, après celui de 16 % en 2020. Le volume de saisines s'établit à près de 8 700 à fin décembre 2021. Cette augmentation s'explique notamment par l'augmentation du nombre de fournisseurs, une meilleure connaissance de l'existence des médiateurs de l'énergie par les clients et par une hausse générale du volume d'activité d'Enedis.

Les délais de traitement des saisines restent stables et de bon niveau, malgré le contexte sanitaire et la hausse du nombre des saisines, avec un délai moyen de 16,1 jours, contre 21 jours attendus.

La part des saisines liées à la pose des compteurs Linky™ est faible et encore en diminution : elle représente moins de 4 % des saisines en 2021 (contre 5 % en 2020). Ce résultat témoigne de la relation clients renforcée par des équipes d'Enedis et des entreprises partenaires, toujours fortement mobilisées et à l'écoute des clients, pour mieux les accompagner et répondre à leurs questions.

La qualité de traitement des saisines s'améliore également : les saisines ayant fait l'objet d'une ou plusieurs demandes complémentaires de la part des médiateurs à la suite d'une réponse d'Enedis incomplète ou peu précise sont moins nombreuses en 2021, avec 16 % des saisines, qu'en 2020 (20 %).

### UN DISPOSITIF D'ENQUÊTES DE SATISFACTION BIEN ANCRÉ

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

Les enquêtes de satisfaction à chaud sont envoyées aux clients par email ou par SMS, afin de recueillir leurs avis en quasi-temps réel, au plus proche de leur interaction avec Enedis.

Elles permettent de mettre en place des actions en réponse aux besoins des clients et d'en mesurer immédiatement les effets, plaçant ainsi la voix du client au centre des préoccupations opérationnelles. 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 son mécontentement, résoudre la difficulté et recréer de la confiance avec lui.

Les 25 Directions régionales d'Enedis utilisent quotidiennement ce dispositif, désormais ancré.

Depuis 2020, le dispositif d'enquêtes « à chaud » a été élargi. L'ensemble des clients (particuliers, professionnels, entreprises, producteurs, promoteurs immobiliers, aménageurs lotisseurs) peut exprimer ses attentes à l'égard de toutes les interventions et prestations d'Enedis.

Le résultat de la satisfaction « hors raccordement » est en hausse sensible en 2021 avec 87,6 % de clients satisfaits, contre 83,5 % en 2020.

Le professionnalisme et la compétence des techniciens d'Enedis demeurent les points les plus appréciés par les personnes interrogées qui valorisent également 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.

Pour ne pas être redondants, les résultats de satisfaction globale présentés ci-dessous ne prennent pas en compte les résultats spécifiques au raccordement, ni à la qualité de fourniture.

#### Indicateurs de satisfaction (en %)

	Résultat national 2021	Maille	Résultat local 2021
Clients « Particuliers »	89,4%	SYDER	87,4%
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	86,7%	SYDER	85,7%
Clients « Entreprises » (> à 36 kVA) C1-C4	87,5%	SYDER	87,5%

En ce qui concerne le domaine du raccordement au réseau public de distribution, la satisfaction des clients s'améliore en 2021 et notamment celle des clients Professionnels, qui était en retrait en 2020, grâce, en particulier, à la refonte du parcours raccordement sur ce segment de clients.

Les résultats de l'enquête de satisfaction liée au raccordement sont les suivants :

---

Indicateurs de satisfaction : raccordements (en %)

	Résultat national 2021	Maille	Résultat local 2021
Clients « Particuliers »	86,2%	SYDER	89,4%
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	85,1%	SYDER	88,4%
Clients « Entreprises » (> à 36 kVA) C1-C4	87,4%	SYDER	90,9%

Pour ce qui est de la satisfaction des clients Particuliers et Professionnels au moment de l'installation du compteur Linky™, 91 % des clients se déclarent satisfaits en 2021, un chiffre stable par rapport à 2020. Les clients apprécient la qualité du travail du technicien, notamment pour la rapidité de la pose, son sérieux et son efficacité.

Pour répondre aux enjeux de la transition énergétique, les enquêtes à chaud couvrent désormais également tous les clients producteurs. Ainsi, en 2021 la satisfaction des clients Grands Producteurs est de 72 % et celle des clients Petits Producteurs est de 79,8 %.

Des enquêtes qualitatives et quantitatives complètent le dispositif d'enquêtes à chaud pour des populations spécifiques comme les bailleurs sociaux ou les mandataires de clients finaux, producteurs ou consommateurs.

Enedis organise, depuis 2016, une enquête auprès des clients n'ayant pas eu d'interaction avec Enedis par laquelle les clients expriment notamment leur satisfaction sur la qualité de fourniture. Depuis 2020, les clients qui « ne se prononcent pas » ont été supprimés du calcul de la satisfaction de la qualité de fourniture.

Cette satisfaction est globalement stable et à un très bon niveau pour tous les segments de clients : 92,4 % pour les clients Particuliers (contre 93,9 % en 2020), 93,3 % pour les clients Professionnels (contre 94,3 % en 2020) et 92,7 % pour les Clients Entreprises (contre 92,3 % en 2020).

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 2021	Satisfaction maille DR 2021
Clients « Particuliers »	92,4%	93,3%
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	93,3%	87,3%
Clients « Entreprises » (> à 36 kVA) C1-C4	92,7%	89,8%

Enfin, dans l'objectif de construire une relation de confiance et de proximité dans la durée avec les fournisseurs, ces derniers sont depuis l'été 2020 enquêtés de façon mensuelle afin qu'ils puissent exprimer leur ressenti sur la qualité des prestations réalisées.

Ceux-ci saluent la performance opérationnelle et la véritable inflexion donnée par Enedis pour encore davantage « s'orienter client ». Leurs attentes ciblent en priorité les délais de prise en charge de leurs demandes et de leurs réclamations, l'homogénéisation des pratiques entre régions, l'amélioration de la performance des systèmes d'information et l'accompagnement du développement des nouveaux usages.

## 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 généralisé des compteurs Linky™.

Cette phase de déploiement s'est achevée fin 2021 et son bilan est tout à fait positif. Enedis a installé 34 millions de compteurs Linky™ depuis le début du déploiement généralisé (34,3 millions en incluant la phase préalable d'expérimentation) et 90,1 % des foyers sont désormais équipés, un peu au-dessus du niveau repère donné par la CRE (90 %).

De plus, 33,7 millions de compteurs sont communicants et ouverts à tous les services, soit un taux d'équipement de 89,4 %, au-dessus de l'objectif fixé par la CRE de 84,5 % à fin 2021.

Le projet s'est déroulé dans les délais impartis, malgré la crise sanitaire, et en dessous du coût initialement prévu : 3,9 milliards d'euros investis contre un budget initial de référence de 4,7 milliards.

La pose des compteurs Linky™ reste au cœur des processus d'activités d'Enedis qui profite de chaque occasion pour procéder à celle-ci par :

- la mise à profit d'une intervention chez le client, notamment suite à une demande de prestation d'un fournisseur ;
- des appels sortants dans les six mois d'une mise en service sans déplacement sur compteur historique et des appels sortants dans le cadre de la nouvelle politique de relevé, proposant la pose du nouveau compteur ;
- des notifications auprès des clients pour promouvoir le compteur Linky™ dans le cadre des parcours clients suivants :
  - demande de mise en service ou de changement de fournisseur sur compteur historique réalisé sans déplacement, avec envoi d'une notification à l'issue de la réalisation de la prestation ;
  - parcours «Relevé».



A fin 2021, **9 Français sur 10**  
sont équipés du compteur Linky



Sur l'année 2021, environ 3 100 nouvelles communes ont été concernées par le déploiement et, depuis le début du déploiement, 31 525 communes ont été équipées.

Ces résultats reposent sur une forte mobilisation des entreprises partenaires, qu'il s'agisse des 4 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 ont travaillé au quotidien pour assurer la fabrication, la pose des nouveaux compteurs et le recyclage des précédents.

### **Une sécurité renforcée compte tenu de la situation sanitaire**

La sécurité de ses clients, de ses salariés et des techniciens des entreprises prestataires est la priorité d'Enedis. Pour préserver leur santé, depuis le début de la crise sanitaire en 2020, Enedis et ses partenaires ont continué d'appliquer les mesures suivantes en 2021 :

- respecter scrupuleusement les mesures de distanciation sociale ;
- mettre des masques à disposition de tous les techniciens d'intervention ;
- appliquer le balisage de la zone de travail pour éviter toute approche du chantier par un tiers à moins d'un mètre ;
- renforcer les conditions d'hygiène des zones de chantier, des outils et des protections de travail.

Cette attention accrue au respect des consignes sanitaires s'ajoute aux exigences de sécurité déjà existantes.

En 2021, Enedis a déployé une activité très soutenue pour tenir les objectifs d'équipement des communes tout en étant très attentif et actif sur la sécurité : 4,6 millions de compteurs ont été posés et 51 760 concentrateurs installés en France par plus de 5 000 techniciens.

Enedis a mobilisé ses salariés et ceux des entreprises partenaires autour de l'enjeu commun et essentiel de sécurité qui est une priorité pour tous, en poursuivant de nombreuses actions au plus proche du terrain :

- formation de l'encadrement ;
- réalisation des visites qualité ;
- contrôle de chantier de pose avec les entreprises partenaires ;
- partage des expériences terrains et 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, près de 7 % des chantiers de pose ont été contrôlés sur l'ensemble du territoire en 2021, ce qui représente environ 255 600 visites réalisées.



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

Du 2 au 17 octobre 2021, Enedis a déployé une campagne de publicité grand public, « Linky™, le compteur qui compte », pour valoriser les bénéfices de Linky™ et accompagner la fin de son déploiement massif sur le territoire. Elle a été diffusée sur les principales radios nationales françaises, sur plus de 130 radios régionales et sur des sites de podcast.

De plus, dans l'objectif que le déploiement des compteurs Linky™ se déroule dans les meilleures conditions pour les clients, une cellule d'accompagnement personnalisé accueille, depuis 2016, les demandes des clients « sensibles » (principalement les clients atteints de pathologies lourdes ou qui se déclarent électro-sensibles). Depuis la création de cette cellule, ce sont ainsi plus de 30 000 demandes qui ont été prises en charge.

### LES SERVICES OFFERTS AUX CONSOMMATEURS

En 2021 comme en 2020, le compteur Linky™ a garanti la continuité de ses services malgré la crise sanitaire, en permettant certaines interventions techniques à distance (modifications contractuelles, mises en service suite à déménagements, diagnostics clients, etc). Ces opérations à distance (télé-opérations) ont évité de dépêcher des équipes sur place, pour la sécurité des clients et des salariés et prestataires d'Enedis, tout en répondant aux besoins urgents des clients.

En 2021, ce sont chaque jour en moyenne 54 000 télé-opérations qui sont réalisées, soit 1,6 million de prestations par mois, à la demande des fournisseurs pour les clients.

Ces interventions à distance sont autant de déplacements physiques évités, engendrant un gain de temps, de CO<sub>2</sub> et un moindre coût économique.

### Linky™ permet le développement de nouvelles offres de fourniture d'électricité

Les fournisseurs d'électricité peuvent également s'appuyer sur les fonctionnalités des compteurs communicants pour développer de nouveaux services ou proposer de nouvelles offres, dont des offres d'électricité « verte ».

À fin 2021, une quinzaine d'offres de fournisseurs utilisent les fonctionnalités du compteur communicant pour proposer des formules innovantes à leurs clients. Par exemple :

- calendriers de consommation originaux (offres « week-end », « heures super creuses »);
- services d'analyse et de suivi de la consommation;
- services d'aide à l'autoconsommation individuelle ou collective;
- offres à prix fixe.

## LES BÉNÉFICES POUR LES AUTRES UTILISATEURS DU RÉSEAU

Au-delà des avantages offerts aux clients, Enedis, se doit de moderniser le réseau public d'électricité :

- pour assurer la continuité de la fourniture d'électricité : grâce aux remontées du système Linky™, les incidents sur le réseau sont identifiés et résolus plus rapidement ; en 2021, chaque mois, plus de 2 000 incidents réseau ont été détectés automatiquement ;
- pour adapter le réseau public d'électricité aux nouveaux besoins et usages énergétiques de tous : développement des énergies renouvelables, construction d'éco-quartiers, installation d'infrastructures de recharge de véhicules électriques. Ces évolutions génèrent des fortes variabilités de production et de consommation. L'installation de compteurs communicants contribue à cette modernisation et est un outil essentiel à la réussite de la transition énergétique.

### Linky™ accélère le développement des énergies renouvelables et de l'autoconsommation individuelle et collective

95 % des installations de production d'énergies renouvelables sont raccordées au réseau public de distribution. En donnant des informations plus précises sur le fonctionnement du réseau, Linky™ facilite l'intégration des énergies renouvelables. Le nouveau compteur d'électricité présente également un intérêt économique pour les producteurs d'électricité : depuis 2017, Enedis installe des compteurs communicants à tous les nouveaux clients désirant autoconsommer et injecter sur le réseau de distribution le surplus non consommé de l'électricité ainsi produite à partir d'énergie renouvelable.



Le développement de l'autoconsommation est concomitant de celui des compteurs communicants. À la fin de l'année 2021, nous comptons environ 139 000 installations en autoconsommation. 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.

Linky™ s'illustre dans le développement de l'autoconsommation collective qui permet à un groupe de consommateurs et de producteurs de s'associer autour d'un projet commun de production d'électricité renouvelable et locale. Il peut s'agir d'une opération au sein d'un même bâtiment ou d'une opération à un périmètre étendu sur le réseau basse tension (au maximum 2 km peuvent séparer les participants les plus éloignés, avec une production ne dépassant pas 3 MW; sur dérogation délivrée par les pouvoirs publics, au maximum 20 km peuvent séparer les participants les plus éloignés, avec une production ne dépassant pas 3 MW). Le compteur communicant est indispensable à ces opérations : il permet à Enedis, avec les courbes de charges qu'il délivre à pas de temps de 30 minutes, d'affecter la part de production locale à chacun des participants consommateurs, selon des clés de répartition communiquées par la personne morale organisatrice de l'opération.

Ainsi, tous les participants à l'opération bénéficient d'une garantie d'alimentation en électricité de qualité et conservent la liberté de choisir leur fournisseur pour le complément en électricité (apport hors de la production locale) dont ils ont besoin.

À fin 2021, 77 opérations d'autoconsommation collective sont en service, avec environ 850 consommateurs et près de 130 producteurs.

En 2021, le cadre législatif et réglementaire relatif à l'autoconsommation collective a évolué :

- davantage de précisions concernant les opérations avec les organismes agréés HLM;
- élargissement à la moyenne tension;
- arrivée des communautés d'énergie;
- éligibilité des opérations aux dispositifs de soutien aux EnR;

ouvrant ainsi la voie à des opérations de taille plus importante.

### **Linky™, un allié pour la mobilité électrique**

Le compteur Linky™ présente également des avantages pour les utilisateurs de véhicules électriques : à fin 2021, plus de 716 000 véhicules électriques et hybrides rechargeables circulent en France. Pour les propriétaires de ces véhicules, le nouveau compteur permet de faire des économies sur leur recharge, car il donne accès à de nouvelles offres sur mesure et au suivi précis des consommations.

De plus, Linky™ est un outil pour piloter de façon intelligente la recharge des véhicules électriques, notamment en fonction de la production des énergies renouvelables, des habitudes des conducteurs et du prix de l'électricité.



### **Avec Linky™, Enedis accompagne les collectivités territoriales et tous les acteurs engagés dans la transition écologique dans les territoires**

Le nouveau compteur constitue un outil intéressant pour les collectivités territoriales, en leur qualité d'autorités concédantes, d'aménageurs du territoire ou de clients.

#### *Mon éclairage public*

Ainsi, Enedis leur propose des solutions innovantes comme le service « Mon Éclairage public ». Ce service d'alertes permet de détecter les anomalies de leur circuit d'éclairage public en exploitant les données quotidiennes collectées grâce aux compteurs Linky™.

Ce service, coconstruit avec les collectivités territoriales, est expérimenté avec succès depuis 2018 auprès d'AODE, de métropoles, de communautés de communes et de communes. Grâce à ce service, les collectivités gagnent en réactivité et améliorent la maintenance de l'éclairage public.

En 2021, le nombre de points de livraison (PDL) analysés a continué de croître : ce sont près de 89 000 PDL qui sont analysés chaque matin.



### **RÉNOVATION DES BÂTIMENTS PUBLICS**

Grâce aux données fournies par Linky™ et à un partenariat avec la Banque des territoires et GRDF, Enedis participe à l'accélération de la rénovation énergétique des bâtiments publics.

En 2021, la Banque des territoires a mené plusieurs expérimentations pour aider les collectivités locales à lancer leurs programmes de rénovation : « PrioRéno » a été ainsi créé, en partenariat avec Enedis, démarche à laquelle GRDF s'est associée mi-2021.

« PrioRéno » a vocation à mettre à disposition des collectivités locales une vision complète de leur parc de bâtiments (localisation, surface, nombre d'étages, date de construction, etc.) pour chacun des 500 000 bâtiments publics de France, leur usage (école, mairie, gymnase, etc.) et leur consommation énergétique. Couplé à des données contextuelles, il propose une priorisation indicative des bâtiments du parc de la collectivité pour lesquels des études en ingénierie doivent être réalisées en priorité.

Une soixantaine d'expérimentations ont été lancées en 2021.

Avec Linky™, les collectivités territoriales 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 à votre territoire sont les suivants :**

**Compteurs Linky™ (SYDER)**

	2021
Taux de PDL* équipés d'un compteur Linky™	91,1%
Nombre de PDL* équipés d'un compteur Linky™	206 181
Nombre de communes concernées par le déploiement en masse	217
Nombre de PDL* ouverts à tous les services Linky™	206 204
Nombre de PDL* ouverts à tous les services Linky™ associés à un compte client**	12 841

\* PDL : Point de livraison.

\*\* Cumul de PDL résidentiels et professionnels en soutirage (C5 Particuliers et Professionnels) et en injection (P4 Particuliers et Professionnels) ouverts à tous les services Linky™ et qui sont associés à un compte client permettant ainsi la visualisation des données de consommation et/ou de production.

## 3.5. Raccordement : faciliter les projets et réduire les délais

Enedis a placé au cœur de son Projet industriel et humain (PIH 2020-2025) l'engagement de diviser par deux, d'ici à fin 2022, les délais de raccordement. Pour y parvenir, un programme spécifique a été engagé autour de trois axes principaux, bien avancés à fin 2021 :

- la refonte des parcours raccordement clients réalisée par famille de raccordements et leur déploiement sur tout le territoire en 2021 ;
- le pilotage renforcé des délais par la mise à disposition de nouveaux outils pour les utilisateurs internes ;
- des évolutions sur les portails raccordement pour simplifier et fluidifier les parcours digitaux des clients.



### L'outil de simulation « Tester mon raccordement en ligne »

L'outil de simulation « 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 et en HTA de simuler le niveau de complexité du raccordement de leurs projets, avant même d'en déposer la demande auprès d'Enedis. Ce service connaît un franc succès depuis son ouverture, illustré par le nombre de simulations réalisées en ligne par les clients, 1 000 en moyenne par mois sur l'année 2021.

Conformément aux annonces faites fin 2020, l'outil a été étendu à la HTA pour les consommateurs en début d'année 2021, après l'avoir été aux producteurs HTA à la fin de l'année 2020. Il couvre une large plage de puissances de raccordement allant jusqu'à 2 MW.

### Le site « Enedis-Connect » est dédié aux demandes et suivi des raccordements à la fois en soutirage et en injection d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA

Le site « Enedis-Connect » permet aux clients Particuliers et Professionnels de saisir leurs demandes de raccordement  $\leq 36$  kVA et de consulter en ligne l'avancement de leurs projets. Les clients peuvent effectuer certains actes tels que le paiement en ligne. De même, les comptes « partenaires » permettent aux clients de suivre sur un même espace l'ensemble de leurs demandes de raccordement.

Après la simplification des formulaires de demande de raccordement en 2020, de nouvelles évolutions ont été réalisées en 2021 dont la refonte du parcours digital afin d'apporter plus de fluidité pour les clients.

### Le portail Raccordement Marché d'affaires (PRACMA) est dédié aux demandes et suivis des projets de raccordement en soutirage et injection d'une puissance supérieure à 36 kVA (BT ou HTA)

Ce portail s'adresse aux clients des segments *Business to business* (B2B) : entreprises, collectivités territoriales, promoteurs, aménageurs, lotisseurs, grands producteurs, ainsi qu'aux clients individuels.

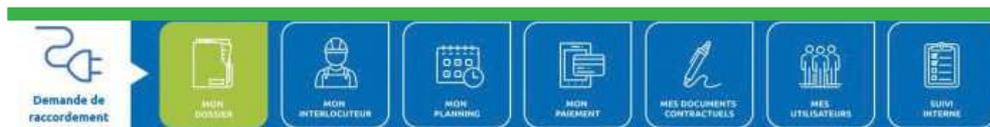
Chaque client a la possibilité de déposer en ligne sa demande de raccordement. Un espace dédié lui donne accès au suivi de l'avancement de sa demande et lui permet de recevoir des notifications par mail ou SMS sur les principaux jalons du projet. Les documents contractuels peuvent tous être signés de manière électronique.

Les collectivités territoriales bénéficient, si elles le souhaitent, *via* le portail, de la réception de leurs factures dématérialisées.

Depuis avril 2020, une nouvelle version du PRACMA, dont l'ergonomie a été totalement repensée, offre un parcours digital simplifié de bout en bout. Elle intègre également une nouvelle fonctionnalité d'aide en ligne qui permet la mise en relation avec un conseiller pour remplir sa demande en cas de difficultés. Enfin, il est proposé en fin de parcours une enquête de satisfaction « à chaud » avec la possibilité de déposer des *verbatim*. Ces éléments apportent de précieux retours à Enedis pour continuer d'améliorer l'expérience client.

En 2021, la fonctionnalité de paiement par carte bancaire a été ajoutée. Ainsi, le PRACMA offre aujourd'hui aux clients un parcours totalement dématérialisé.

Illustration : une visualisation de l'avancement de son projet de raccordement



### Mise en service simplifiée des installations de production d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA

Depuis mi-2020, la mise en service des installations de production en autoconsommation avec injection de surplus pour les sites équipés d'un compteur communicant Linky™, soit la très grande majorité des cas, est réalisable sans nécessité d'une prise de rendez-vous avec un technicien d'Enedis. La télé-opération de la relève de l'ensemble des index du compteur, ainsi que la reprogrammation de celui-ci en mode « producteur » a été généralisée. Ainsi, pour 95 % des producteurs autoconsommateurs, la mise en service est possible en 24 heures ! Ces évolutions majeures permettent d'offrir aux clients un parcours totalement digitalisé.

### Mise en application de la version 6.2 du barème pour la facturation des raccordements au réseau public de distribution d'électricité

La délibération n° 2021-214 de la Commission de régulation de l'énergie du 1<sup>er</sup> juillet 2021 portant approbation du barème version 6.2 pour la facturation des opérations de raccordement des utilisateurs aux réseaux publics de distribution d'électricité concédés à Enedis a été rendue le 1<sup>er</sup> juillet 2021, ainsi ce barème est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> octobre 2021.

Cette version apporte les améliorations suivantes :

- simplification et élargissement des grilles de prix permettant aux clients de connaître en quasi-lecture directe le prix du raccordement dans une majorité de situations ;
- plus grande lisibilité et transparence des prix des raccordements par l'augmentation du nombre de cas de raccordements facturés de manière forfaitaire.

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

Le marché de la mobilité électrique « explose » en Europe. Pour la première fois, plus de 20 % des véhicules légers et utilitaires vendus en Europe, sur le dernier trimestre 2021, étaient des véhicules électriques. La France suit cette évolution et devrait compter environ 15 millions de véhicules électriques ou hybrides d'ici à 2035. Les directives européennes sur le climat *Fit For 55* vont renforcer ce mouvement, avec l'impossibilité de vendre des véhicules thermiques neufs pour les constructeurs à l'horizon 2035, dopant les développements en faveur de l'électrique.

L'équipement en infrastructures de recharge est un enjeu clé de la réussite de la migration des véhicules thermiques actuels aux véhicules électriques.

Dans ce cadre, Enedis accompagne l'ensemble des territoires et des parties prenantes pour accélérer ces déploiements, en rendant possible la recharge à domicile, en voirie, lors de trajets grandes distances, ou au quotidien dans les supermarchés.

92 % des utilisateurs de véhicules électriques indiquent préférer se recharger à domicile (étude BVA-Enedis 2021). La loi Climat et Résilience du 22 août 2021 facilite désormais l'installation et le financement de la recharge dans les parkings du résidentiel collectif pour les immeubles existants, dans lesquels Enedis proposera une « extension » du réseau public de distribution dans les sous-sols et dans les parking des copropriétés. Un décret d'application à paraître au printemps 2022 fixera les modalités pratiques de financement des infrastructures de recharge dans ces immeubles, dans un objectif d'optimisation des délais et des coûts pour les propriétaires de véhicules électriques désireux de se recharger à domicile.

Les supermarchés, les banques, les « pétroliers », les sociétés de restauration investissent également dans des infrastructures de recharge : là où il est aujourd'hui habituel de faire son plein d'essence, demain, il sera possible de faire son plein électrique en une vingtaine de minutes. Ces lieux de recharge sont en fort développement ; les grands hypermarchés se sont déjà manifestés auprès d'Enedis et des centaines de projets verront le jour à l'échelle nationale dès 2022.

La recharge longue distance atteint sa maturité ; 70 aires de service autoroutières sont déjà en fonctionnement avec des recharges « ultra-rapides » ouvertes à tous.

La loi d'orientation des mobilités (dite LOM) de décembre 2019 a permis, dès 2020, à Enedis de se positionner en partenaire de premier plan auprès des nouvelles autorités organisatrices de la mobilité, les collectivités territoriales et les syndicats d'énergie, pour participer à l'élaboration des schémas directeurs de développement d'implantation des infrastructures de recharge de véhicules électriques (SDIRVE). Fin 2021, Enedis est engagée dans plus de 70 % des SDIRVE aux côtés des autorités organisatrices de la mobilité ; les raccordements des infrastructures de recharges de véhicules électriques positionnées dans les SDIRVE bénéficiant d'une prise en charge par le TURPE de 75 %.

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 Banque des territoires, les filières de constructeurs (la Plateforme Automobile), les professionnels de l'immobilier (la Fédération des promoteurs immobiliers, FNAIM, UNIS), les équipementiers (le GIMELEC) et est fortement engagée au sein de l'AVERE (Association pour le développement du véhicule électrique), ainsi qu'auprès de l'ensemble des parties prenantes.

Enedis maintient ses efforts pour favoriser le développement de solutions innovantes. L'entreprise participe activement à des programmes de recherche avec des partenaires industriels, académiques ou associatifs, à l'échelle française et européenne. Les axes de développement concernent notamment la recharge intelligente : privilégier les périodes où l'électricité est moins chère et où les appels de charge peuvent être absorbés par le réseau, ou encore encourager la recharge des véhi-



cules électriques pendant les périodes de production des énergies renouvelables. Un démonstrateur de référence a été mis en place dans la région lyonnaise, au sein de la copropriété « les Vallons d'Écully » : il démontre le savoir-faire d'Enedis en matière de recharge à domicile en résidentiel collectif en associant les axes de développement sur les solutions de recharges intelligentes.

Enfin, la conversion « en tout électrique » de la flotte d'Enedis est l'une des actions concrètes en faveur de la lutte contre la pollution atmosphérique et de la réduction des émissions de gaz à effet de serre.

Ainsi, Enedis continue à développer l'électrification de sa flotte automobile, elle concerne progressivement tous ses métiers. À la fin de l'année 2021, plus de 20 % de la flotte de véhicules légers d'Enedis était électrique ; Enedis vise à ce que 100 % des véhicules légers de l'entreprise soient électriques en 2030.

La révolution de la mobilité électrique est désormais en route.

## 3.6. Perspectives et enjeux

### LES NOUVEAUX SERVICES CLIENTS EN 2022

#### L'évolution de l'Espace Entreprises

Le compte client Entreprises évoluera encore en 2022 et proposera de nouvelles fonctionnalités attendues par les clients :

- la possibilité de faire des demandes ponctuelles et récurrentes sur des sites de production individuels (P4) ;
- la prise en main à distance par un conseiller sur le compte du client pour assurer le support.

Un projet de refonte du compte client, avec de nouvelles fonctionnalités et des améliorations techniques, notamment sur les services existants, sera engagé.

#### Prévenance client

En 2022, des fonctionnalités complémentaires de l'outil AIR (Alerte Incident Réseau) seront proposées aux clients Grands Producteurs.

Par ailleurs, Enedis a développé un nouveau service qui permettra, en cas d'incident sur le réseau HTA, d'envoyer automatiquement une notification par SMS aux clients dont le site raccordé au réseau BT est alimenté depuis le réseau HTA en défaut. Ce service sera déployé courant 2022, dans un premier temps vers les clients du marché d'affaires, les producteurs et les collectivités locales.

#### Optimisation de l'organisation du dépannage

En 2022, Enedis poursuivra ses actions pour améliorer l'accessibilité de l'accueil dépannage et pour moderniser les services rendus : accès aux informations sur les coupures, service d'autodiagnostic directement sur son smartphone, information par SMS en cas d'incidents importants.

#### L'évolution des modalités du relevé de consommation des clients ≤ 36kVA non équipés de compteurs Linky™ en 2022

Pour les clients non équipés d'un compteur Linky™, Enedis continuera d'offrir la possibilité d'en installer un. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2022, les clients ne disposant pas encore d'un compteur Linky™ ont simplement à transmettre à Enedis leurs index de consommation ou de production d'électricité deux fois par an. Ils seront pour cela contactés régulièrement par courrier, SMS, emails et appels téléphoniques. Ainsi, dans l'attente de la pose d'un compteur Linky™, ces clients sont invités à réaliser un autorelevé et à le transmettre à Enedis sur [www.enedis.fr/faire-le-releve-en-ligne](http://www.enedis.fr/faire-le-releve-en-ligne) ou en composant le numéro 09 70 825 383 (prix d'un appel local).

Dans le contexte de la fin du déploiement en masse des compteurs Linky™, la CRE a lancé le 25 novembre 2021 une consultation publique destinée à recueillir les avis des parties prenantes sur le cadre de régulation incitative sur la performance du système de comptage Linky™ pour la période 2022-2024, ainsi que sur les modalités de la relève résiduelle pour les consommateurs non équipés d'un compteur Linky™.

Une délibération de la CRE précisera en début d'année 2022 les mesures finalement retenues.

### **Un guichet virtuel pour optimiser les parcours clients**

Un agent virtuel conversationnel fera l'objet d'une expérimentation en 2022. Le but de cet outil est de bien orienter les appels reçus en fonction du motif des demandes et également, lorsque cela est possible, de répondre automatiquement au client, en réduisant à zéro leur temps d'attente. Ce guichet virtuel fonctionnera 24h sur 24 et 7 jours sur 7.

### **LES NOUVEAUX SERVICES AUX COLLECTIVITÉS LOCALES ET AUX AODE EN 2022**

#### **Un nouvel espace clients Collectivités locales et AODE : véritable plateforme d'entrée des services**

Courant 2022, ce nouvel espace permettra aux collectivités locales et aux autorités organisatrices de la distribution d'électricité (AODE) d'accéder à une multitude de services : données énergétiques, simulateur de raccordement, informations travaux, coupures, cartographie du réseau, contacts, demandes en ligne.

#### **Un nouveau service de cartographie des capacités du réseau BT**

L'arrivée du nouvel espace clients Collectivités locales & AODE sera complétée par l'ouverture d'un nouveau service utile pour la planification et l'aménagement du territoire : la cartographie des capacités du réseau en basse tension.

### **L'INSTALLATION DES COMPTEURS LINKY™ EN 2022**

La pose du compteur Linky™ va se poursuivre en 2022, avec la même attention sur la sécurité et la qualité, afin d'aller au-delà des 90,1 % de taux d'équipement du parc, atteints fin 2021 conformément à la cible du déploiement généralisé.

### **LES NOUVEAUX SERVICES DES COMPTEURS COMMUNICANTS FACILITANT LA LUTTE CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE**

Les compteurs communicants, par les nouveaux services qu'ils apportent, permettent de renforcer la protection des clients les plus fragiles.

En effet, grâce à Linky™, les clients sont :

- mieux informés sur leur consommation, qu'ils peuvent suivre à un pas quotidien ou semi-horaire, et adapter leurs usages en conséquence ;
- facturés au plus juste sur la base de leurs consommations réelles, évitant ainsi les effets de ratapages ;
- et réalimentés plus rapidement en cas de coupure d'électricité.

Les compteurs communicants permettent également aux fournisseurs de demander la modification à distance de la puissance délivrée aux clients. Les fonctionnalités de ces compteurs facilitent notamment les réductions de puissance, réalisées à distance, pouvant être préalables à des coupures de courant ou téléopérées en solution alternative à ces dernières.

### **ÉVOLUTIONS LIÉES AUX RACCORDEMENTS EN 2022**

#### **Évolution d'Enedis-Connect**

Afin de renforcer davantage l'expérience digitale des clients, de nouvelles fonctionnalités d'Enedis-Connect seront disponibles en 2022 :

- la signature en ligne de l'accord du client sur le devis de raccordement;
- l'agenda en ligne pour les prises de rendez-vous.

### **Promouvoir le portail PRACMA**

À l'heure où le PRACMA propose un parcours client totalement dématérialisé, il importe de continuer à assurer la promotion de ce portail auprès des clients afin de faciliter leur demande de raccordement.

### **Barème de facturation des raccordements version 7**

En 2022, Enedis va continuer la mise en place de la forfaitisation. Celle-ci concernera notamment le traitement des augmentations de puissance pour les clients raccordés en basse tension de moins de 36 kVA et par ailleurs, certaines opérations réalisées en immeubles collectifs.

Cette nouvelle version comportera également l'actualisation des prix des forfaits.

# 4

## Le patrimoine du SYDER géré par Enedis

### 4.1. 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 de réseau de distribution poursuit ses travaux d'amélioration de la localisation des ouvrages. Après la mise en place d'un suivi individualisé et localisé des compteurs Linky™ et des transformateurs HTA- BT, 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 en 2018 à un inventaire détaillé et localisé des compteurs pour les catégories de clients CI-C4 (Marché d'affaires) et en 2019 à la finalisation du dénombrement et de la localisation des colonnes montantes électriques.

Pour rappel :

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

Les compteurs et transformateurs peuvent être temporairement localisés dans des magasins gérés par le gestionnaire de réseau de distribution. Les valeurs en magasin associées à ces ouvrages sont réparties dans chaque concession ou territoire concerné par le magasin, au prorata des valeurs des ouvrages localisés de la concession ou du territoire. Elles sont présentées de façon agrégée par nature d'ouvrage.

L'article 176 de la loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique (loi ELAN) a clarifié le régime juridique des colonnes montantes électriques :

- les colonnes montantes électriques mises en service avant la publication de la loi ELAN appartiennent au réseau public de distribution d'électricité (RPD), à l'issue d'un délai de deux ans, soit au 24 novembre 2020, hors revendication de la propriété de ces ouvrages par les propriétaires ou copropriétaires des immeubles dans lesquels ils sont situés. Le transfert est effectué à titre gratuit, sans contrepartie pour le gestionnaire de réseau ;
- les colonnes montantes électriques mises en service depuis la publication de la loi ELAN appartiennent au RPD ;
- Enedis n'est tenue à aucune obligation financière liée aux provisions pour renouvellement des colonnes montantes électriques ainsi transférées au RPD.

En application de cette loi, l'ensemble des colonnes identifiées hors réseau public de distribution et non revendiquées par leurs propriétaires ont été intégrées au réseau public de distribution.

Conformément aux règles comptables, les colonnes ont dans un premier temps été 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.

Néanmoins, dans sa délibération du 21 janvier 2021 portant décision sur le tarif d'utilisation des réseaux publics de distribution d'électricité applicable à compter du 1<sup>er</sup> août 2021, la CRE a communiqué la valeur des colonnes montantes électriques qu'elle retiendra pour la rémunération d'Enedis, montant qui est inférieur à la valeur vénale basée sur un coût de remplacement de ces colonnes, telle que calculée initialement, comme indiqué ci-dessus.

La CRE déterminant ainsi les flux de trésorerie futurs auxquels Enedis aura droit en contrepartie de ses obligations de gestionnaire de réseau, cette valeur s'impose pour apprécier la valeur vénale d'ensemble des colonnes montantes électriques remises à titre gratuit dans le cadre de la loi ELAN, en application de l'article 213-4 du Plan Comptable Général. La valeur nette des colonnes inscrites dans le patrimoine des autorités concédantes au titre de la loi ELAN a donc été ajustée en conséquence globalement dans les comptes 2020 de la société Enedis.

Cependant, la délibération ayant été communiquée bien après la clôture du système de comptabilité auxiliaire, il n'a pas été possible de retranscrire ces ajustements dans les valeurs du patrimoine de chaque concession ou territoire à fin décembre 2020. Cette opération a été réalisée en bonne et due forme en 2021, en date d'effet du 1<sup>er</sup> janvier 2021, sur l'ensemble des colonnes concernées. Les valeurs figurant dans le rapport d'activité 2021 reflètent donc bien la valeur définitive du patrimoine. Elles sont transcrites dans la ligne « Ouvrage collectif de branchement » dans les tableaux ci-après.

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. Leur transcription comptable sera effective dans les comptes d'Enedis de 2022.

Le décret n° 2020-1561 (décret FACE) relatif aux aides pour l'électrification rurale du 10 décembre 2020, publié au *Journal officiel* du 11 décembre 2020, a fait évoluer les règles d'attribution et de gestion des aides du compte d'affectation spéciale dédié au « financement des aides aux collectivités pour l'électrification rurale » (CAS-FACÉ), en prenant notamment en compte le cas des communes nouvelles et en ouvrant la possibilité de financer des opérations en lien avec la transition énergétique, et ce, avec une date d'entrée en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2021. Il précise également dans son article 2 les critères permettant de qualifier une commune de « rurale » au sens des aides à l'électrification rurale mentionnées à l'article L. 2224-31 du CGCT.

Les arrêtés préfectoraux pris conformément à l'article 2 précité sur le périmètre de desserte d'Enedis ont permis de mettre à jour au 1<sup>er</sup> janvier 2021 la liste des communes rurales, c'est-à-dire les communes sur le territoire desquelles les travaux effectués sous la maîtrise d'ouvrage du SYDER peuvent bénéficier des aides à l'électrification rurale.

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 concession ou territoire en fonction de clés.

## LA VALEUR DES OUVRAGES AU 31 DÉCEMBRE 2021

Valeur des ouvrages (en k€)

	Valeur brute comptable	Amortissements	Valeur nette comptable	Valeur de remplacement
Canalisations HTA	177 527	94 024	83 503	254 268
<i>Dont aérien</i>	49 288	38 301	10 986	90 905
<i>Dont souterrain</i>	128 239	55 723	72 516	163 363
Canalisations BT	277 132	125 772	151 360	364 089
<i>Dont aérien</i>	73 454	43 871	29 583	112 147
<i>Dont souterrain</i>	203 678	81 901	121 778	251 942
Postes HTA-BT	62 910	42 266	20 644	85 432
Transformateurs HTA-BT	20 582	10 387	10 195	26 902
Comptage	17 151	2 256	14 895	17 151
<i>Dont compteurs Linky™</i>	16 270	1 991	14 279	16 270
<i>Dont compteurs marché d'affaires</i>	881	265	617	881
Ouvrages collectifs de branchement*	21 335	6 384	14 951	24 947
Autres biens localisés	3 858	1 891	1 966	4 003
Ouvrages de branchement non localisés	128 547	47 108	81 439	157 367
Comptage non localisés	14 937	11 893	3 044	14 937
Autres biens non localisés	1 934	676	1 257	2 016
<b>Total</b>	<b>725 911</b>	<b>342 658</b>	<b>383 254</b>	<b>951 113</b>

\* Comprend les dérivations individuelles des ouvrages collectifs de branchement ainsi que les colonnes transférées 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 et qui a été ajustée dans les comptes auxiliaires de 2021).

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 2021, du coût de remplacement d'un ouvrage à fonctionnalités et capacités identiques. Elle fait l'objet, au 31 décembre de l'exercice, d'une revalorisation sur la base d'indices spécifiques à la profession issus de publications officielles. L'incidence de cette revalorisation est répartie sur la durée de vie résiduelle des ouvrages concernés.

## MODE ET DURÉES D'AMORTISSEMENT

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

---

### Durées d'utilité estimées

Génie civil des postes	45 ans
Canalisations HTA et BT	40 ans ou 50 ans
Postes de transformation	30 ans ou 40 ans
Compteurs Linky	20 ans
Autres installations de comptage	20 à 30 ans*
Colonnes montantes électriques	60 ans
Autres ouvrages de branchements	40 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 EXPLOITÉS AU COURS DE L'ANNÉE 2021

Variation de la valeur des ouvrages au cours de l'année 2021 (en k€) (Mise en service)

	Valeur brute au 01/01/2021 pro forma	Apports Enedis nets	Apports externes nets (SYDER & tiers)	Retraits et transferts en valeur brute	Valeur brute au 31/12/2021
Canalisations HTA	171 999	6 030	444	-947	177 527
<i>Dont aérien</i>	48 938	867	0	-518	49 288
<i>Dont souterrain</i>	123 061	5 162	444	-429	128 239
Canalisations BT	269 913	4 686	3 188	-655	277 132
<i>Dont aérien</i>	72 663	424	674	-307	73 454
<i>Dont souterrain</i>	197 250	4 263	2 514	-348	203 678
Postes HTA-BT	61 040	1 903	202	-235	62 910
Transformateurs HTA-BT	20 162	473	197	-250	20 582
Comptage	14 587	2 672	0	-108	17 151
<i>Dont compteurs Linky™</i>	13 752	2 625	0	-108	16 270
<i>Dont compteurs marché d'affaires</i>	835	47	0	0	881
Ouvrages collectifs de branchement*	20 911	1 018	-267	-328	21 335
Autres biens localisés	3 800	340	7	-289	3 858
Comptage non localisé	15 246	109	0	-418	14 937
Ouvrages de branchements non localisés	123 174	4 598	768	6	128 547
Autres biens non localisés	2 028	58	0	-153	1 934
<b>Total</b>	<b>702 861</b>	<b>21 886</b>	<b>4 540</b>	<b>-3 376</b>	<b>725 911</b>

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

Les **valeurs brutes « pro forma »** correspondent au périmètre des communes adhérentes au 31 décembre 2021.

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 de 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 (en k€) (SYDER)

	2020	2021	Variation (en %)
Contre-valeur des biens exploités (comptes 22941x et 22945x)	375 600	383 253	2,0%

Plus de 90 % des foyers français sont équipés du compteur Linky™. Un déploiement réalisé dans le respect des délais et du budget.





# ANNEXES AU RAPPORT D'ACTIVITÉ ENEDIS

<b>1. Les indicateurs de suivi de l'activité</b>	<b>68</b>
<b>2. La liste détaillée des travaux réalisés en 2021</b>	<b>76</b>



## LES INDICATEURS DE SUIVI DE L'ACTIVITÉ

### 1.1. Le réseau et la qualité de desserte

#### SITUATION GLOBALE DU RÉSEAU AU 31 DÉCEMBRE 2021

##### Réseau HTA (en m) (SYDER)

	2020	2021	Variation (en %)
Réseau souterrain	1 738 424	1 786 282	2,8%
Réseau torsadé	11 429	11 694	2,3%
Réseau aérien nu	2 362 473	2 347 196	-0,6%
Réseau total aérien	2 373 902	2 358 890	-0,6%
Total réseau HTA	4 112 326	4 145 172	0,8%
Taux d'enfouissement HTA	42,3%	43,1%	1,9%

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

	2020	2021	Variation (en %)
Postes situés dans une commune rurale*	2 570	2 495	-2,9%
Postes situés dans une commune urbaine*	3 516	3 680	4,7%
Total postes HTA-BT	6 086	6 175	1,5%
<i>Dont postes sur poteau</i>	2 567	2 561	-0,2%
<i>Dont postes cabines hautes</i>	133	132	-0,8%
<i>Dont postes cabines basses</i>	557	560	0,5%
<i>Dont autres postes</i>	2 829	2 922	3,3%

\* 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) (SYDER)

	2020	2021	Variation (en %)
Réseau souterrain	2 509 609	2 567 785	2,3%
Réseau torsadé	3 304 781	3 306 232	0,0%
Réseau aérien nu	199 360	187 073	-6,2%
<i>Dont fils nus de faibles sections</i>	94 431	88 311	-6,5%
Réseau total aérien	3 504 141	3 493 305	-0,3%
Total réseau BT	6 013 750	6 061 090	0,8%
Taux d'enfouissement BT	41,7%	42,4%	1,5%

## Départs alimentant le territoire du SYDER

	2020	2021
Longueur moyenne des 10 % des départs les plus longs (km)	65	69
Nombre moyen d'OMT* par départ HTA aérien	4	4

\* Organe de manœuvre télécommandé.

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

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

	Réseau HTA	Réseau BT	Postes HTA-BT
< 10 ans	395	679	734
≥ 10 ans et < 20 ans	317	925	600
≥ 20 ans et < 30 ans	971	1 639	1 066
≥ 30 ans et < 40 ans	1 168	1 320	1 556
≥ 40 ans	1 293	1 498	2 219

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 2021

En 2021, les travaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage d'Enedis se caractérisent de la manière suivante :

## Canalisations HTA mises en service (en m) (SYDER)

	2020	2021
Souterrain	44 037	36 488
Torsadé	0	29
Aérien nu	28	294
<b>Total</b>	<b>44 065</b>	<b>36 811</b>
Dont pour information		
<i>Extension</i>	14 983	8 085
<i>Renouvellement*</i>	4 622	6 916
<i>Renforcement</i>	24 460	21 810

\* 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) (SYDER)

	2020	2021
Souterrain	37 310	34 798
Torsadé	6 173	3 795
Aérien nu	32	0
<b>Total</b>	<b>43 515</b>	<b>38 593</b>
Dont pour information		
<i>Extension</i>	34 610	32 004
<i>Renouvellement*</i>	5 802	5 417
<i>Renforcement</i>	3 103	1 172

\* 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 (SYDER)

	2020	2021	Variation (en %)
Nombre d'incidents HTA pour 100 km de réseau	4,0	3,7	-6,7%
<i>Dont réseau aérien</i>	2,0	2,1	1,7%
<i>Dont réseau souterrain</i>	0,8	0,6	-19,9%
Nombre d'incidents BT pour 100 km de réseau	5,1	7,2	40,7%
<i>Dont réseau aérien</i>	1,7	2,3	38,0%
<i>Dont réseau souterrain</i>	0,6	1,0	63,6%
Nombre de coupures sur incident réseau	952	1 199	25,9%
<i>Longues (&gt; à 3 min)</i>	472	591	25,2%
<i>Brèves (de 1 s à 3 min)</i>	480	608	26,7%

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

## Coupures pour travaux (SYDER)

	2020	2021	Variation (en %)
Nombre de coupures pour travaux	845	957	13,3%
<i>Nombre sur réseau BT</i>	485	580	19,6%
<i>Nombre sur réseau HTA</i>	360	377	4,7%
Temps moyen	25	25	-0,3%

## Le nombre de clients affectés par ces perturbations

Nombre de clients BT (SYDER)			
	2020	2021	Variation (en %)
Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min), toutes causes confondues	307	1 128	267,4%
<i>Dont nombre de clients BT affectés par plus de 6 coupures longues suite à incident situé en amont du réseau BT</i>	0	580	-
Affectés par plus de 30 coupures brèves (de 1 s à 3 min), toutes causes confondues	-	234	-
Coupés pendant plus de 3 heures, en durée cumulée sur l'année, toutes causes confondues	28 363	34 306	21,0%
<i>Dont nombre de clients BT coupés plus de 3 heures, en durée cumulée sur l'année, suite à incident situé en amont du réseau BT</i>	16 982	21 662	27,6%
Coupés pendant plus de 5 heures consécutives, toutes causes confondues	11 901	17 126	43,9%

Nota : Les indicateurs de continuité d'alimentation figurant dans le tableau ci-dessus font partie des indicateurs à produire dans le rapport annuel 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, réseau HTA, réseau BT).

## La fréquence des coupures

Fréquence des coupures (SYDER)			
	2020	2021	Variation (en %)
Fréquence des coupures longues (> à 3 min), toutes causes confondues	1,0	0,8	-19,7%
Fréquence des coupures brèves (de 1 s à 3 min), toutes causes confondues	2,2	2,9	31,2%

## 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 %) (SYDER)		
	2020	2021
Taux de départs BT > 10 %	1,2%	1,3%
Taux de départs HTA > 5 %	3,1%	2,2%

## 1.2. Le raccordement des clients

### LE RACCORDEMENT DES CONSOMMATEURS

En 2021, à la maille nationale, la réalisation de nouveaux raccordements au réseau public de distribution d'électricité géré par Enedis (hors branchements provisoires) a augmenté de près de 10 % par rapport à 2019, année prise en référence, compte tenu que 2020 a été fortement impactée par la crise sanitaire.

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

Nombre de raccordements neufs réalisés (SYDER)			
	2020	2021	Variation (en %)
En BT et de puissance ≤ à 36 kVA	1 830	2 051	12,1%
<i>Dont raccordements BT individuels sans adaptation de réseau</i>	1 483	1 600	7,9%
<i>Dont raccordements BT collectifs sans adaptation de réseau</i>	28	36	28,6%
<i>Dont raccordements BT individuels et collectifs avec adaptation de réseau</i>	319	415	30,1%
En BT et de puissance comprise entre 36 et 250 kVA	93	112	20,4%
En HTA	5	7	40,0%
Nombre total des raccordements neufs réalisés	1 928	2 170	12,6%

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

Au niveau national, le délai moyen entre l'accord client et la facturation intégrant la réalisation des travaux de raccordement est en moyenne de 84,9 jours calendaires pour les installations de puissance inférieure ou égale à 36 kVA sans adaptation de réseau.

Ce délai est de 163 jours pour les installations de puissance inférieure ou égale à 36 kVA avec adaptation de réseau.

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

**NOU  
VEAU**

Délai moyen de réalisation des travaux (en jours calendaires) (SYDER)			
	2020	2021	Variation (en %)
Concernant les travaux de raccordement des consommateurs individuels BT ≤ 36 kVA sans extension	84	64	-23,4%
Concernant les travaux de raccordement des consommateurs individuels BT ≤ 36 kVA avec extension	183	143	-22,1%



## L'ENVOI DES DEVIS DE RACCORDEMENT

Au niveau national, le taux de respect de l'envoi de la proposition de raccordement dans le délai de la procédure ou dans le délai demandé par le client pour l'ensemble des raccordements (avec et sans adaptation de réseaux) d'installations de consommation et de production de puissance inférieure ou égale à 36 kVA s'est sensiblement amélioré en passant de 83,4 % en 2020 à 90,9 % en 2021.

À noter que la part producteur ne représente qu'une petite partie de ce pourcentage et que 95 % de ces projets ne nécessitent pas de devis, s'agissant d'autoconsommateurs injectant en surplus sur le branchement existant et équipés d'un compteur Linky™.

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

### Consommateurs BT individuels de puissance ≤ 36 kVA (sans adaptation de réseau) (SYDER)

	2020	2021	Variation (en %)
Taux de devis envoyés dans les délais	85,7%	89,9%	4,9%
Délai moyen d'envoi du devis (en jours calendaires)	10	5	-47,5%

### Producteurs BT de puissance ≤ 36 kVA (sans adaptation de réseau) (SYDER)

	2020	2021	Variation (en %)
Taux de devis envoyés dans les délais	95,2%	98,7%	3,6%
Délai moyen d'envoi du devis (en jours calendaires)	7	2	-69,2%

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

L'indicateur « Taux de réalisation des travaux dans les délais convenus » était communiqué dans la présente annexe jusqu'en 2020 à titre d'information. Cet indicateur n'est plus produit par Enedis suite à la délibération de la CRE du 21 janvier 2021 portant décision sur le TURPE 6 HTA-BT qui ne le retient plus.

## LE RACCORDEMENT DES PRODUCTEURS

En 2021, au périmètre national, le nombre d'installations de production de puissance inférieure ou égale à 36 kVA a fortement augmenté, avec plus de 51 000 demandes traitées.

Par ailleurs, le nombre de raccordements réalisés d'installations de production BT de puissance supérieure à 36 kVA et inférieure ou égale à 250 kVA s'élève à 5 386 en progression de près de 30 % par rapport à 2020.

Enfin, le nombre de raccordements réalisés d'installations de production HTA s'élève à 1 438. Ce chiffre en forte augmentation est dû en partie à la mobilisation des équipes dédiées d'Enedis pour faire aboutir les affaires engagées et demeurant en cours en 2020, qui n'avaient pas pu être finalisées du fait de la crise sanitaire.

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

**Raccordements d'installations de production individuelles neuves réalisés par Enedis**

	2020	2021	Variation (en %)
Raccordements BT ≤ à 36 kVA sans adaptation de réseau	464	694	49,6%
Raccordements BT ≤ à 36 kVA avec adaptation de réseau	3	2	-33,3%
Raccordements BT compris entre 36 et 250 kVA	22	34	54,5%
Raccordements HTA ≥ 250 kVA	5	2	-60,0%

Nota : Cet indicateur ne prend pas en compte les autoconsommateurs totaux. En effet, ces derniers ne sont pas mis en exploitation par Enedis du fait que leur raccordement incombe au producteur.

**Au périmètre du SYDER, la puissance nouvelle raccordée en production est indiquée ci-dessous :**



**Puissance nouvelle raccordée en production\* (en kVA) (SYDER)**

	2020	2021	Variation (en %)
Producteurs BT et HTA	-	23 882	-

\* Variation de la somme des puissances raccordées des producteurs, hors données « secrétisées », entre l'année N et l'année N-1.







## LA LISTE DÉTAILLÉE DES TRAVAUX RÉALISÉS EN 2021

La liste détaillée des investissements réalisés en 2021 par Enedis est fournie dans un tableau au format électronique annexé au rapport d'activité.



## 3

## VOS INTERLOCUTEURS CHEZ ENEDIS

## 3.1. L'organisation territoriale d'Enedis dans le Rhône

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
Audrey YORK	Interlocutrice Privilégiée	06 77 04 93 40	audrey.york@enedis.fr





**Pascal DORIER**  
06 72 86 80 81  
pascal.dorier@enedis.fr  
ZAC des Grillons  
Allée de l'Alambic  
69400 Gleize



**Audrey YORK**  
06 77 04 93 40  
audrey.york@enedis.fr  
ZAC des Grillons  
Allée de l'Alambic  
69400 Gleize

Propriété d'Enedis :  
Edition graphique issue d'une plan moyenne échelle informative  
qui peut être modifiée sans préavis. Elle ne peut être ni reproduite ni  
communiquée à des tiers, ni utilisée à des fins commerciales sans  
autorisation spécifique. ©IGN FRANCE-2016.

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



## CONCERNANT LA MISSION CONFIEE À EDF,

Nous avons le plaisir de vous rendre compte de l'exécution de la mission de service public qui nous est confiée sur le territoire du Syndicat Départemental d'Énergies du Rhône.

Comme l'an dernier, ce rapport d'activité rend compte d'une année très particulière, marquée par la poursuite de la crise sanitaire à laquelle s'est ajoutée, à partir de l'automne, une crise des prix de l'énergie d'une ampleur inédite.

### Une fiabilité reconnue par nos clients

En assurant la continuité du service à ses clients dans un contexte exceptionnel, le fournisseur d'électricité aux tarifs réglementés de vente a démontré qu'il est un fournisseur fiable pour ses clients. Leur satisfaction, qui est restée en 2021 à un très haut niveau, témoigne de la confiance qu'ils nous accordent. Cette année encore, EDF est le fournisseur ayant le taux de litiges le plus faible selon le médiateur national de l'énergie.

En associant le meilleur du numérique et de l'humain, EDF souhaite offrir à ses clients les outils et solutions pour les aider à gérer sereinement leur contrat, à maîtriser leur consommation et leur facture et à être des acteurs de la transition énergétique attentifs à leur impact carbone.

### 1<sup>er</sup> énergéticien certifié « Relation Client en France »

Notre service client est organisé pour assurer la meilleure complémentarité entre le canal numérique et l'accueil téléphonique géré par des centres relation clients (CRC) qui opèrent en maillage national au profit de tous les territoires. EDF est le premier énergéticien à avoir obtenu en 2021 la certification « Relation Client en France » délivrée par l'AFNOR aux entreprises françaises qui font le choix d'implanter l'intégralité de leur service client en France.

### 24 salariés engagés toute l'année auprès des personnes en difficulté

Proche des territoires, EDF demeure le partenaire de nombreuses structures présentes dans l'écosystème local qui viennent en aide aux personnes en difficulté. En Auvergne-Rhône-Alpes, nos 24 correspondants et conseillers Solidarité, forts d'une

réelle expertise, sont en étroite relation avec les CCAS, les Conseils départementaux, les structures de médiation sociale et le tissu associatif. Chaque année, nous accompagnons près de 100 000 familles en situation de précarité énergétique en AuRA.

### EDF met fin aux coupures d'électricité pour impayés

La bienveillance à l'égard des clients est une exigence pour ce bien essentiel qu'est l'électricité. EDF a décidé en novembre 2021 de mettre fin, pour ses clients Particuliers, aux coupures d'alimentation pour impayés tout au long de l'année, en remplaçant la coupure par une limitation de puissance à 1 kVA. Cette mesure a pris effet en avril de cette année et s'applique dans tous les cas, sauf s'il existe une impossibilité physique ou technique de limiter la puissance de l'alimentation du logement.

### Une contribution d'intérêt général à la stabilité des prix

Enfin, EDF a continué à maîtriser ses coûts commerciaux en 2021, et les clients de votre territoire ont bénéficié d'évolutions tarifaires inférieures à l'inflation : la hausse s'est limitée à 2,1% TTC sur l'année 2021 pour les clients Particuliers. Et, comme vous le savez, le Gouvernement a décidé de contenir l'augmentation du tarif Bleu à 4% en moyenne sur l'année 2022.

Je vous souhaite une très bonne lecture de cette édition 2021, et vous renouvelle l'entière disponibilité de mes équipes pour vous la présenter.



Frédéric Sarrazin  
Directeur EDF Commerce  
Auvergne-Rhône-Alpes



# SOMMAIRE

<b>1. Faits marquants 2021 et perspectives 2022</b>	<b>82</b>
1.1. Les faits marquants de l'année 2021	82
1.2. Les perspectives et enjeux pour 2022	88
<b>2. Les clients bénéficiaires des tarifs réglementés de vente</b>	<b>91</b>
2.1. Les tarifs réglementés de vente	91
2.2. Les caractéristiques des clients	96
<b>3. La qualité du service rendu aux clients</b>	<b>99</b>
3.1. La satisfaction des clients	99
3.2. Les conditions générales de vente	103
3.3. La relation avec les clients, humaine et numérique	105
3.4. Le conseil tarifaire et l'accompagnement des clients pour les aider à maîtriser leur consommation	113
3.5. La facturation des clients	119
3.6. Le traitement des réclamations des clients	126
<b>4. La lutte contre la précarité énergétique au cœur des engagements d'EDF</b>	<b>129</b>
4.1. L'aide au paiement des factures	129
4.2. L'accompagnement des clients démunis	134
4.3. La prévention par des actions en faveur de la maîtrise de l'énergie et de l'amélioration de l'habitat	141
4.4. Les actions solidarité d'EDF AuRA dans le Rhône :	144
<b>5. Les éléments financiers de la mission de fourniture d'électricité au TRV</b>	<b>145</b>
5.1. Le chiffre d'affaires	145
5.2. Les coûts commerciaux	146

# 1

## FAITS MARQUANTS 2021 ET PERSPECTIVES 2022

### 1.1. Les faits marquants de l'année 2021

#### POURSUITE DE LA CRISE SANITAIRE : EDF EST RESTÉE MOBILISÉE EN 2021

L'année 2021 a été marquée par la poursuite de la crise sanitaire commencée en 2020.

EDF est restée mobilisée pour assurer la continuité du service à ses clients, tout en veillant à la sécurité de ses salariés et de ses prestataires.

EDF s'est notamment adaptée pour interrompre les réductions de puissance pour impayés à l'occasion du second confinement jusqu'au 15 janvier 2021, et pour gérer la prolongation de la trêve hivernale de la saison 2020-2021 de deux mois, soit jusqu'au 31 mai 2021 inclus. Dans cette circonstance exceptionnelle, la sortie de trêve a fait l'objet d'une préparation spécifique par les 230 experts solidarité de l'entreprise :

- les appels sortants vers les clients en situation d'impayés ont été intensifiés pour proposer des délais de paiement adaptés à leur situation financière ;
- il est apparu essentiel de se rendre encore plus proches des acteurs de l'action sociale pour comprendre leurs besoins en cette période de crise et partager avec eux l'importance de constituer des dossiers de demandes d'aides, malgré cette période de protection prolongée, pour anticiper la sortie de la trêve, mettre en place les protections pour les clients les plus fragiles et réduire le plus possible le nombre de clients susceptibles de faire l'objet d'une demande de coupure pour impayé au 1<sup>er</sup> juin 2021.



Véronique Joly  
conseillère solidarité EDF

#### 100 000 familles d'AuRA aidées en 2021 par EDF Solidarité

La mission principale d'une conseillère solidarité EDF consiste avant tout à prévenir les situations de précarité énergétique. Véronique, conseillère solidarité à EDF Commerce AuRA, nous parle de sa mission.

« Mon quotidien est en grande partie rythmé par l'accueil téléphonique. Je reçois les appels directs des acteurs sociaux de la région, dont plus de 600 sont en convention avec nous. Ce sont pour la plupart des demandes urgentes qui nécessitent un traitement en direct par téléphone, entre les trois parties : le client en difficulté, le travailleur social ou la structure de médiation et nous EDF. Je travaille également sur le PASS, outil numérique qui me permet d'échanger pour des demandes moins urgentes. »

#### Pouvez-vous citer une action concrète menée au pôle Solidarité EDF ?

« Chaque année, pendant la trêve hivernale, nous effectuons une campagne d'appels sortants auprès de nos clients en difficulté, afin de les accompagner, de leur apporter nos conseils pour mieux consommer et gérer leur facture d'énergie, mais aussi pour éviter que leurs retards de paiement ne soient trop importants en sortie de trêve. »

#### Comment le pôle Solidarité d'EDF AuRA s'est-il adapté pendant la pandémie ?

« Depuis le début de la pandémie, toute l'équipe se mobilise pour être au plus près de nos clients fragiles. Notre équipe a dû s'adapter en réorganisant le service pour faire face à l'augmentation

des sollicitations, puisque le nombre de familles aidées en Auvergne-Rhône-Alpes a plus que doublé entre un an, passant de 40 000 en 2020 à près de 100 000 en 2021.

Nous les contactons, les écoutons, et les soutenons. Notre accompagnement se traduit par la mise en place d'un bilan de leur situation personnelle et de leur consommation d'énergie, ainsi que par la réorientation vers les bons interlocuteurs. Le rôle d'un conseiller solidarité consiste à informer des aides existantes, du chèque énergie, etc... Chaque situation est différente et demande un traitement personnalisé. Certains clients ressentent le besoin de nous parler, ou d'être tout simplement écoutés.»

### **Qu'est-ce qui vous rend la plus fière dans votre travail ?**

« Depuis peu, une importante décision a été prise : EDF s'engage à accompagner ses clients particuliers en situation d'impayés en mettant fin aux coupures d'électricité tout au long de l'année. Avec cette mesure, EDF va plus loin que ses obligations réglementaires en dehors de la période de trêve hivernale, en remplaçant la coupure par une limitation de puissance à 1 kVA.

Cette décision va nous permettre de mettre encore plus l'accent sur notre accompagnement et notre écoute que sur un système basé sur la sanction.

Cela dit, avec l'augmentation du prix de l'énergie fin 2021 et ses répercussions, le nombre de clients en précarité énergétique risque probablement d'augmenter au-delà de la hausse déjà constatée suite à la pandémie. Notre mission va se voir encore renforcée.»

### **EDF A PRIS EN 2021 LA DÉCISION DE METTRE FIN AUX COUPURES D'ALIMENTATION POUR IMPAYÉS, À COMPTER DE 2022**

EDF s'est engagée en novembre 2021 à accompagner encore davantage ses clients particuliers en situation d'impayés, en mettant fin aux coupures d'alimentation en électricité tout au long de l'année.

Avec cette mesure, EDF va plus loin que ses obligations réglementaires en dehors de la période de trêve hivernale, en remplaçant la coupure par une limitation de puissance à 1 kVA\*.

Cette mesure, avec prise d'effet au 1<sup>er</sup> avril 2022 (c'est-à-dire en sortie de trêve hivernale), s'applique dans tous les cas, sauf s'il existe une impossibilité physique ou technique de limiter la puissance de l'alimentation électrique du logement.

\* : Une puissance de 1 kVA permet de maintenir plusieurs usages essentiels de l'électricité, tels que l'éclairage, le fonctionnement d'équipements de cuisine (le réfrigérateur, le micro-ondes, etc.), ou encore la recharge d'appareils électroniques. Une telle puissance permet d'assurer un service minimum en attendant que le client régularise sa situation, les factures d'énergie restant dues. Si nécessaire, EDF met en place des solutions facilitant le paiement.



### **EDF A PARTICIPÉ À LA PREMIÈRE ÉDITION DE LA JOURNÉE CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE**

L'annonce par EDF de l'arrêt des coupures a coïncidé avec la première journée contre la précarité énergétique du 10 novembre 2021 initiée par la Fondation Abbé Pierre et 19 organismes associés.

À l'occasion de cette journée, plusieurs événements ont été organisés dans toute la France afin de valoriser les initiatives de lutte et de prévention de ce phénomène qui concerne 3,5 millions de ménages (Source : Observatoire national de la précarité énergétique 2019).

EDF, partenaire historique de la Fondation Abbé Pierre, a tout naturellement participé à ces événements de sensibilisation à la précarité énergétique sur le territoire. La filière solidarité d'EDF a mené des actions de sensibilisation auprès des élus, des professionnels de l'action sociale, du milieu associatif et du grand public.

## INSCRIPTION - Table ronde 10 novembre - Agir contre la précarité énergétique

Le SIGERLy organise une table ronde en partenariat avec la ville de Lyon & la Métropole de Lyon, qui aura lieu le Mercredi 10 novembre de 14h00 à 16h00 au MAC (salle de conférence), musée d'art contemporain - cité internationale - Lyon 6.

### EDF AuRA a participé à la table ronde organisée au MAC de Lyon

Mercredi 10 novembre dernier, à l'occasion de la 1ère édition de la « Journée contre la précarité énergétique », le SIGERLy a organisé une table ronde sur le sujet en partenariat avec la Ville de Lyon et la Métropole de Lyon. En duplex du Musée d'Art Contemporain de Lyon, cet évé-

nement a réuni autour d'une même table différentes entités (acteurs publics locaux, associations, EDF, Enedis...), afin de confronter leurs solutions de prise en charge et de réfléchir aux pistes d'amélioration des processus d'intervention, d'accompagnement et de détection des publics en situation de précarité.

Eric Perez, président du SIGERLy, a introduit la table ronde en rappelant que : « 5,6 millions de foyers sont aujourd'hui en situation de précarité énergétique... C'est pourquoi le SIGERLy a tenu, aux cotés de la Métropole de Lyon, de la ville de Lyon et d'autres partenaires, à présenter les différentes actions et prises en charge existantes sur notre territoire pour combattre ce fléau. Nous nous devons de les accompagner avec des solutions concrètes. »

EDF a mis en avant son approche locale et territoriale en lien avec les travailleurs sociaux, via le partenariat avec plus de 600 structures sociales de la région AuRA. Le point de contact lors de la remontée de difficultés peut s'effectuer de deux façons :

- . l'identification par des assistants sociaux ou différentes associations,
- . ou par contact téléphonique avec des salariés d'EDF, dont 30 sont dédiés exclusivement à la lutte contre la précarité énergétique en Auvergne-Rhône-Alpes.

Olivier Dupont, directeur territorial pour EDF Commerce a rappelé : « La précarité évolue, de nouvelles personnes sont touchées, les personnes âgées, les étudiants... Notre volonté est de trouver des solutions même si elles doivent être uniques pour chacun des contacts. »



Delphine BONNEVIALLE, Responsable de l'équipe Solidarité d'EDF Commerce AuRA, remet un chèque de 5 000 € à Bernard VINEL, Président de l'antenne Cantalienne de la Banque Alimentaire, en présence d'Isabelle LENAT, Correspondante Solidarité d'EDF pour le Cantal.

### Don de 5 000 € à la Banque Alimentaire du Cantal

Partout en France, les Banques Alimentaires assurent une mission de lutte contre le gaspillage et la précarité alimentaire. Elles sont aidées par des associations locales qui leur prêtent main-forte.

La Banque Alimentaire du Cantal collecte, stocke et distribue des denrées alimentaires pour aider ceux qui sont dans le besoin. Tous les jours, une équipe de bénévoles collecte des produits. Le transport est fait dans le respect des règles du froid. Ces denrées sont ensuite réceptionnées dans un entrepôt et conservées dans le respect de toutes les règles de sécurité alimentaire. Une fois collectées, les denrées sont triées, contrôlées et réparties entre les associations adhérentes qui en font la demande (Secours Catholique, Épicerie Sociale, Foyer des Jeunes tra-

vailleurs, Emmaüs...).

Aujourd'hui, l'antenne Cantal, ce n'est pas moins de 25 bénévoles, 3 500 bénéficiaires et 130 tonnes de produits alimentaires distribuées chaque année. Les bénéficiaires sont des familles, personnes seules, migrants et demandeurs d'asile, SDF, tous en situation de précarité et pauvreté.

A l'occasion de la journée contre la précarité énergétique, l'équipe Solidarité de Commerce AuRA a remis un chèque de 5 000 € au nom de la Fondation EDF. Ce montant va permettre l'acquisition d'un nouveau véhicule de type camion frigo.



### EDF A OBTENU EN 2021 LA CERTIFICATION «RELATION CLIENT EN FRANCE»

En juillet 2021, EDF a obtenu la certification « Relation Client en France » mise en place par l'Association Française de la Relation Client (AFRC) et l'Association Pro France.

Délivrée par l'AFNOR, cette certification reconnaît les entreprises françaises qui font le choix d'implanter l'intégralité de leur service client en France et qui s'engagent dans les territoires au travers d'actions dans le domaine de l'insertion locale, de la formation et de l'inclusion.

EDF est le premier énergéticien qui obtient cette certification.

Pour en savoir plus sur cette certification : <https://www.relationclientfrance.fr/>

## ACTUALITÉ DES TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE EN 2021

**La Commission de régulation de l'énergie et l'Autorité de la concurrence ont chacune remis au Gouvernement leur rapport d'évaluation des tarifs réglementés de vente (TRV), établi dans le cadre de l'analyse périodique par les pouvoirs publics du bien-fondé du maintien des tarifs réglementés de vente d'électricité prévue par l'article L.337-9 du Code de l'énergie par transposition de la directive (UE) 2019/944.**



Dans son rapport rendu public le 12 juillet 2021, la Commission de régulation de l'énergie (CRE) analyse l'effet des TRV sur le fonctionnement du marché de détail dans le cadre de leur coexistence avec les offres de marché. Le rapport montre en premier lieu que la méthodologie de construction des

TRV, ainsi que la pratique des autorités publiques, Gouvernement et régulateur, sous le contrôle du juge, garantissent leur compatibilité avec un marché de détail concurrentiel. Dans un second temps, le rapport dresse un état des lieux du développement de la concurrence et montre que le bon fonctionnement du marché de détail de l'électricité n'est pas entravé, en pratique, par l'existence des TRV.

En conclusion de son évaluation, la CRE estime que les TRV, tels qu'ils sont mis en œuvre en France, sont compatibles avec le bon fonctionnement du marché de détail français de l'électricité, au bénéfice des consommateurs.

### Autorité de la concurrence

Dans son rapport d'évaluation du 22 juillet 2021, l'Autorité de la concurrence (ADLC) livre son analyse en vue de vérifier, non seulement que l'existence des TRV est justifiée par des objectifs d'intérêt général, mais également qu'elle est nécessaire et proportionnée au regard des défaillances de marché

constatées, sans être discriminatoire. L'ADLC constate qu'il existe une véritable dynamique concurrentielle sur le marché de l'électricité, tout en soulignant la part importante des clients restés aux TRV, alors que, précise-t-elle, ces offres sont aujourd'hui parmi les plus chères du marché, même si le différentiel entre les TRV et les offres de marché reste faible\*. Elle note que les TRV, sans entraver le développement des offres de marché, semblent favoriser la modération tarifaire, aident les consommateurs à s'orienter sur un marché complexe à déchiffrer, et leur garantissent des offres simples avec une exposition limitée à la volatilité du marché de gros.

L'évaluation de l'ADLC donne lieu notamment aux recommandations suivantes : « Si le Gouvernement devait conserver les TRV, l'Autorité souligne la nécessité d'en clarifier les objectifs dans la mesure où l'objectif de cohésion sociale, tout comme celui de stabilité des prix, paraissent difficilement conciliables avec un objectif de concurrence tarifaire effective. Si, après avoir mené cette réflexion, le Gouvernement devait entériner la pratique des TRV comme un prix plafond, l'Autorité insiste sur le bien-fondé d'une communication transparente et volontariste auprès des consommateurs. L'enjeu est qu'ils soient informés que les TRV ne sont pas conçus pour conduire à l'offre la plus compétitive et qu'ils soient invités à comparer l'ensemble des offres concurrentes indexées sur les TRV, dont l'objectif principal est d'abord d'assurer une modération des prix de marché et de constituer une offre de référence permettant de faire des choix éclairés sur le marché. »

\* : Nous rappelons ici que le rapport de l'ADLC a été établi à l'été 2021, c'est-à-dire avant les hausses importantes des prix de gros de l'électricité constatées au second semestre 2021, qui ont conduit au renchérissement ou au retrait de plusieurs offres de marché par de nombreux fournisseurs, plaçant par là-même le TRV parmi les solutions les plus compétitives durant cette période et mettant à mal l'analyse de l'ADLC selon laquelle le TRV constituerait un prix plafond.

Par ailleurs, les tarifs ont évolué à deux reprises au cours de l'année 2021, avec une hausse qui s'est limitée au total à 2,1% TTC sur l'année pour les clients Particuliers.

Au 1<sup>er</sup> février 2021 :

- une hausse de 1,93% HT soit 1,61% TTC pour les clients au Tarif bleu résidentiel
- une hausse de 3,23% HT soit 2,61% TTC pour les clients au Tarif bleu non résidentiel

Au 1<sup>er</sup> août 2021 :

- une hausse de 1,08% HT, soit 0,48% TTC pour les clients au Tarif bleu résidentiel ;
- une hausse de 0,84% HT, soit 0,38% TTC pour les clients au Tarif bleu non résidentiel.

Les évolutions sont précisées au chapitre 2.1.



## LE RAPPORT D'ACTIVITÉ DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE PUBLIÉ EN 2021

Le médiateur national de l'énergie (MNE) a publié le 18 mai 2021 son rapport d'activité 2020.

EDF se distingue une nouvelle fois : de nouveau et pour la huitième année consécutive (c'est-à-dire depuis la publication de ce baromètre), EDF est le fournisseur d'énergie pour lequel le MNE a eu à connaître le moins de litiges en 2020 (en proportion du nombre de clients du fournisseur). Nous revenons sur le rapport du MNE au chapitre 3.3.

### LA LUTTE CONTRE LES DÉMARCHAGES ABUSIFS S'EST POURSUIVIE EN 2021

Depuis 2017, EDF a engagé des contentieux contre les pratiques commerciales illicites qui perdurent sur le marché français de l'énergie. Certains fournisseurs mettent en œuvre des pratiques de démarchage déloyales et illicites (usurpation de nom, parasitisme, tromperies, dénigrement, etc.).

Par un jugement rendu le 29 septembre 2021, le tribunal de commerce de Nanterre a condamné cette fois ENI à verser à EDF :

- la somme de 2,5 millions d'euros en réparation du préjudice résultant des gains manqués au titre de la captation illicite de la clientèle d'EDF ;
- la somme de 500 000 euros au titre de coûts supplémentaires de traitements.

Le jugement a ordonné en outre à ce fournisseur la cessation de tout acte d'usurpation du nom EDF ou tout acte de dénigrement, de parasitisme et de confusion. Depuis la signification du jugement (soit le 4 octobre 2021), le fournisseur s'expose à une astreinte de 20 000 euros par acte d'usurpation constaté du nom d'EDF et à une astreinte supplémentaire du même montant par acte de dénigrement, de parasitisme ou de confusion constaté par EDF. Par ailleurs, ENI a dû publier à ses frais le dispositif de la décision sur dix quotidiens.

ENI a fait appel de la décision.

### DES AMÉLIORATIONS DANS LA MISE EN ŒUVRE DU CHÈQUE ÉNERGIE EN 2021

2021 a été l'année de mise en œuvre de nouvelles dispositions intéressant le chèque énergie.

EDF a mis en place automatiquement en 2021 – sans intervention du client – les protections associées au chèque énergie au profit de ses clients identifiés comme bénéficiaires



du chèque énergie en 2020 et pour lesquels l'ASP\* lui a confirmé en début d'année 2021 qu'ils continuaient à être bénéficiaires du chèque énergie pour 2021-2022. L'objectif est de garantir notamment la protection de ces clients pendant la trêve hivernale.

EDF a également accentué sa communication sur la pré-affectation, et notamment la nouvelle possibilité offerte aux clients depuis avril 2021 de pré-affecter leurs prochains chèques énergie en cochant une case sur leur chèque papier.

Par ailleurs, dans un contexte inédit de forte hausse du prix des énergies, le Gouvernement a décidé d'attribuer un chèque énergie supplémentaire de 100 euros aux clients bénéficiaires du chèque énergie en 2021. Cette aide exceptionnelle leur a été adressée en décembre 2021. Les modalités ont été précisées par le décret n°2021-1541 du 29 novembre 2021 relatif à la revalorisation du chèque énergie au titre de l'année 2021.

\* L'Agence de services et de paiement est l'organisme public gestionnaire du dispositif.



### EDF A OBTENU EN 2021 LE LABEL « NUMÉRIQUE RESPONSABLE »

Le 30 mars 2021, l'INR\* a remis à EDF le label « Numérique responsable », saluant ainsi l'engagement de l'entreprise en faveur d'un numérique bas carbone, sobre en énergie mais aussi inclusif, éthique et à haute valeur ajoutée environnementale pour ses salariés et ses clients.

En combinant, l'*IT for green*, c'est-à-dire l'informatique au service de l'environnement, au *green IT*, l'informatique pensée pour respecter l'environnement, et au *social IT*, celui en faveur de l'inclusion numérique, EDF s'engage pour un numérique responsable en faveur de la transition écologique.

\* L'Institut du Numérique Responsable a développé un label exigeant soutenu par le ministère de la Transition écologique, l'ADEME et WWF. Ce référentiel s'appuie sur cinq axes et quatorze principes d'actions du numérique responsable. Pour en savoir plus : <https://label-nr.fr/numerique-responsable/>



### LE 8 AVRIL 2021, EDF A FÊTÉ SES 75 ANS

Pour l'anniversaire d'EDF, le Comité d'histoire de l'électricité et de l'énergie, sous l'égide de la Fondation EDF, et en collaboration avec les archivistes d'EDF, a édité un livre. *Sources électriques : 1946-2021* retrace l'histoire de l'entreprise, au travers de 75 notices et autant de documents d'archives.

L'ouvrage peut être commandé\* auprès du musée Électropolis de Mulhouse, en adressant un message à : [reservations@electropolis.tm.fr](mailto:reservations@electropolis.tm.fr)

\* 25 euros hors frais de port.

**Avertissement au lecteur :** En rapprochant les valeurs de l'année 2021 de celles de l'année précédente, nous comparons deux exercices très différents, tant l'année 2020 aura été exceptionnelle. Nous invitons le lecteur à s'en souvenir lorsqu'il lira les évolutions 2021/2020 proposées dans les tableaux du présent document.

## 1.2. Les perspectives et enjeux pour 2022

### L'ÉVOLUTION DES TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE AU 1<sup>ER</sup> FÉVRIER 2022

Face à la hausse exceptionnelle des prix de l'énergie constatée à partir de mi-2021, le Gouvernement a annoncé en septembre 2021 la mise en place d'un « bouclier tarifaire » visant à limiter en 2022 à 4% toutes taxes comprises (TTC) la hausse moyenne des tarifs réglementés de vente (TRV) au bénéfice des clients résidentiels.

La loi de finances pour 2022 (articles 29 et 181), publiée au *Journal officiel* le 31 décembre 2021, a ainsi prévu deux dispositifs :

- La baisse de la taxe TICFE (Taxe Intérieure sur la Consommation Finale d'Électricité) applicable à l'ensemble des consommateurs (résidentiels et non résidentiels, aux TRV ou en offre de marché) à compter du 1<sup>er</sup> février 2022, et ce jusqu'au 31 janvier 2023 inclus.
  - À noter que cette taxe a été renommée « accise sur l'électricité » : suite à l'entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2022 du nouveau Code des impositions sur les biens et services, la TICFE n'est plus régie par le Code des douanes. Elle fait désormais partie des accises sur les énergies au sens des articles 312-I et suivants du Code des impositions sur les biens et services. Elle est désormais dénommée accise sur l'électricité ;
- Le report en 2023 d'une partie de la hausse tarifaire applicable en 2022 pour les clients résidentiels aux TRV et la possibilité de reporter également la hausse en 2023 pour les fournisseurs d'offres de marché aux clients résidentiels.

En complément, le ministère de la Transition écologique a annoncé, par voie de communiqué de presse le 13 janvier 2022, l'attribution à titre exceptionnel de 20 TWh d'ARENH supplémentaire à livrer par EDF à l'ensemble des fournisseurs alternatifs en 2022 au prix de 46,2 €/MWh (contre 42 €/MWh pour le volume jusqu'alors proposé, de 100 TWh). L'attribution de ce volume additionnel d'ARENH a été formalisée dans le décret 2022-342 du 11 mars 2022 et les arrêtés associés.

Le ministère de la Transition écologique a également étendu le bénéfice du plafonnement de la hausse moyenne à 4% TTC à l'ensemble des clients non résidentiels aux TRV.

Le niveau de l'accise sur l'électricité (TICFE) a été fixé à sa valeur minimale (1 €/MWh pour les clients aux TRV) dans le décret 2022-84, publié au *Journal officiel* le 30 janvier 2022, à partir du 1<sup>er</sup> février 2022.

Les arrêtés relatifs aux TRV ont également été publiés au *Journal officiel* le 30 janvier 2022 pour une entrée en vigueur au 1<sup>er</sup> février 2022. Les tarifs décidés par le Gouvernement correspondent à des évolutions moyennes de :

- +4% TTC pour le tarif Bleu résidentiel (+24,3% HT) ;
- +4% TTC pour le tarif Bleu non résidentiel (+23,6% HT).

En particulier, ces évolutions toutes taxes comprises se traduisent comme suit pour un client au tarif Bleu résidentiel :

- en option Base : la hausse moyenne est de 7,8% TTC par rapport au tarif du 1<sup>er</sup> août 2021, soit une hausse moyenne de 44 euros TTC par an ;
- en option Heures Creuses : la hausse moyenne est de 3% TTC par rapport au tarif du 1<sup>er</sup> août 2021, soit une hausse moyenne de 40 euros TTC par an.

## SANCTION DE L'AUTORITÉ DE LA CONCURRENCE

Le 22 février 2022, dans le cadre d'une procédure de transaction, l'Autorité de la concurrence (ADLC) a sanctionné EDF et plusieurs de ses filiales\* à hauteur de 300 millions d'euros, pour abus de position dominante.

L'ADLC a considéré qu'EDF a utilisé les moyens dont elle disposait en sa qualité de fournisseur d'électricité proposant les tarifs réglementés de l'électricité (TRV) – en particulier les fichiers clients et forces commerciales dédiées aux TRV – pour développer notamment des offres de marché d'électricité, de gaz et de services énergétiques face à ses concurrents.

Dans le cadre de la procédure négociée, EDF s'est engagé à :

- mettre en œuvre une séparation plus importante des parcours de vente téléphonique entre les tarifs réglementés de vente en électricité d'une part et les offres de marché en électricité, gaz et services énergétiques d'autre part; lorsque les clients appelleront EDF sur un numéro unique qui sera le 3004 (ou le 3022 pour les professionnels), ils devront faire un choix clair entre ces deux types d'offres ;
- donner accès à certaines données de son fichier des clients ayant souscrit aux tarifs réglementés de vente aux fournisseurs qui en feraient la demande; les clients seront préalablement interrogés pour donner leur consentement ou exprimer leur éventuelle opposition à la transmission de leurs données, dans le respect de règles applicables en matière de protection des données personnelles. Cette mesure vise à faciliter les démarches des concurrents d'EDF sur la base des données mises à disposition.

Ces engagements seront mis en œuvre dans le courant de l'année 2022. Ils sont pris pour un délai de trois ans – renouvelable une fois – dans le cadre de cette procédure.

\* Dalkia Smart Building, Dalkia, Citelum et Cham.

## L'ACCÈS AUX DONNÉES DE CONSOMMATION EXPRIMÉES EN KWH ET EN EUROS POUR LES CLIENTS BÉNÉFICIAIRES DU CHÈQUE ÉNERGIE ÉQUIPÉS D'UN COMPTEUR COMMUNICANT

Pour mémoire, dans le cadre du déploiement des compteurs communicants d'électricité Linky™ et de gaz naturel Gazpar™, la loi du 17 août 2015 relative à la transition énergétique pour la croissance verte a introduit l'obligation pour les fournisseurs de gaz et d'électricité de mettre gratuitement à disposition de leurs clients bénéficiaires du chèque énergie une offre de transmission des données de consommation, exprimées en kWh et en euros, au moyen d'un dispositif déporté (avec des données en temps réel en électricité). La loi a également prévu que la mise à disposition de ces dispositifs par les fournisseurs fasse l'objet d'une compensation financière par l'État.

La loi n°2019-1147 du 8 novembre 2019 relative à l'énergie et au climat a réformé ces dispositions pour remplacer l'affichage sur un dispositif déporté dédié par une offre de transmission aux clients de leurs données de puissances et de consommations (exprimées en kWh et en euros pour ces dernières).

Quatre textes réglementaires ont été publiés au *Journal officiel* du 21 mai 2021 pour en préciser la mise en œuvre :

- Le décret n°2021-608 du 19 mai 2021 relatif à l'offre de transmission des données de consommation d'électricité et de gaz naturel aux consommateurs précaires précise les modalités de mise à disposition par les fournisseurs aux consommateurs bénéficiaires du chèque énergie et équipés

de compteurs communicants d'une offre de transmission de leurs données de consommations, notamment exprimées en euros. Pour l'électricité, les données sont transmises en temps réel.

■ L'arrêté du 19 mai 2021 relatif aux informations minimales qui doivent être affichées dans le cadre du dispositif.

En électricité, les données minimales à transmettre sont : la puissance instantanée soutirée par le consommateur, exprimée en kilowatts ou en watts, actualisée au plus toutes les cinq secondes ; l'évolution de la puissance moyenne, exprimée en kilowatts ou en watts, soutirée par le consommateur sur la dernière heure, à un pas de temps d'une minute, et soutirée par le consommateur depuis le début de la journée, à un pas de temps adapté ; la puissance maximale, exprimée en kilowatts ou en watts, soutirée par le consommateur depuis le début du mois en cours et de l'année ou, pour la période écoulée, depuis le début du contrat de fourniture si cette date est postérieure ; les données de consommation sur la dernière heure, exprimées en kilowattheures et en euros TTC sur la base d'une estimation des taxes en euros par mégawattheure ; les cumuls de consommation en kilowattheures et en euros TTC sur la base d'une estimation des taxes en euros par mégawattheure, depuis le début de la journée, du mois en cours et de l'année ou, pour la période écoulée, depuis le début du contrat de fourniture si cette date est postérieure.

■ L'arrêté du 19 mai 2021 définissant les spécifications minimales de l'émetteur radio installé sur le compteur communicant d'électricité nécessaires à la transmission des données de consommation en temps réel.

■ Le décret n°2021-1019 du 30 juillet 2021 relatif à la compensation de l'obligation de mise à disposition des données de consommation prévue à l'article L.124-5 du Code de l'énergie et l'arrêté du 19 mai 2021 relatif aux plafonds de compensation par ménage des fournisseurs d'électricité et de gaz pour les coûts supportés dans le cadre de la mise en œuvre du dispositif.

Pour les fournisseurs d'électricité, le plafond de compensation par ménage pour chaque dispositif effectivement mis à disposition varie de 64 euros par ménage bénéficiaire (pour les 1 000 premiers dispositifs) à 40 euros par ménage bénéficiaire (à partir du 150 001<sup>e</sup> dispositif mis à disposition).

Les fournisseurs doivent proposer cette offre à leurs clients éligibles au plus tard le 1<sup>er</sup> octobre 2022.



## LE DÉPLOIEMENT DU MODÈLE DE CONTRAT DE CONCESSION ÉTABLI EN 2017 SE POURSUIT EN 2022

En dépit de la continuation de la crise sanitaire, l'année 2021 a vu la signature de nombreux contrats de concession rédigés sur la base du modèle de contrat de concession établi en concertation entre la FNCCR, France urbaine, Enedis et EDF (Accord-cadre du 21 décembre 2017).

Sur le plan national, 54 contrats de concession, conformes à ce nouveau modèle, ont été conclus au cours de l'année 2021 (signés ou en attente de signature début 2022 à la suite de la délibération favorable de l'organe délibérant). À fin 2021, ce sont 291 contrats qui ont été conclus selon ce nouveau modèle.

Les collectivités signataires sont de tous profils : des syndicats départementaux et intercommunaux d'énergie, des métropoles et communautés urbaines ainsi que de grandes villes et des communes de moindre taille.

Des discussions se poursuivent en 2022 avec quelques collectivités concédantes qui n'ont pas encore adopté ce modèle de contrat.



# 2

## LES CLIENTS BÉNÉFICIAIRES DES TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE

### 2.1. Les tarifs réglementés de vente

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).

L'article L.337-7 du Code de l'énergie, tel que modifié par la loi n°2019-1147 relative à l'énergie et au climat du 8 novembre 2019 transposant la directive européenne 2019/944 du 5 juin 2019 concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité, prévoit que les TRV bénéficient, à leur demande, pour les sites souscrivant une puissance inférieure ou égale à 36 kilovoltampères (kVA), d'une part aux consommateurs finals domestiques, y compris les propriétaires uniques et les syndicats de copropriétaires d'un immeuble unique à usage d'habitation, et d'autre part aux consommateurs finals non domestiques qui emploient moins de dix personnes et dont le chiffre d'affaires, les recettes ou le total de bilan annuels n'excèdent pas 2 millions d'euros.

Il est rappelé que les clients éligibles aux TRV peuvent :

- 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.

À noter : l'article L.333-7 du Code de l'énergie a été complété par la loi précitée relative à l'énergie et au climat des dispositions suivantes pour les clients finals non domestiques :

- pour la souscription d'un nouveau contrat aux tarifs réglementés, les clients doivent attester préalablement auprès d'EDF qu'ils remplissent les critères d'éligibilité ;
- les clients qui disposent d'un contrat aux tarifs réglementés sont tenus de le résilier dès lors qu'ils ne respectent plus les critères d'éligibilité ;
- les clients qui disposent d'un contrat aux tarifs réglementés portent à tout moment la responsabilité du respect des critères d'éligibilité pour leur contrat d'alimentation.

### LA DÉFINITION DES TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE

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 cas échéant, en cas d'atteinte du plafond ARENH, un coût d'approvisionnement de la part écrêtée, 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.

### 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.

À noter : en application de l'article 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).

La 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>.

<sup>1</sup> Option tarifaire en extinction pour les usages non résidentiels.

<sup>2</sup> Option tarifaire en extinction pour tous les usages.

<sup>3</sup> Option réservée aux sites faisant un usage d'éclairage public.

### L'option Tempo, une option d'effacement

L'option Tempo est une option d'effacement pour les clients Particuliers bénéficiaires des TRV. Elle les incite à diminuer leur consommation électrique lors des pics de consommation en hiver. Cela peut éviter de faire appel à des sources d'énergie carbonées qui contribuent au réchauffement climatique.

Le prix du kWh varie selon la couleur du jour.

- Bleu = 300 ou 301 jours avec un prix de l'électricité avantageux, étant précisé que les dimanches sont des Jours Bleus ;
- Blanc = 43 jours (entre le 1<sup>er</sup> septembre et le 31 août hors dimanches) avec une tarification comparable au Tarif Bleu en option HP/HC ;
- Rouge = 22 jours (entre le 1<sup>er</sup> novembre et le 31 mars hors week-end) avec une tarification majorée. Ces jours correspondent aux périodes de pics de consommation.

Le gestionnaire du réseau de transport RTE décide des jours Tempo en fonction de l'équilibre production/consommation observé sur le réseau électrique français. Les conditions météorologiques



sont un facteur clé pour déclencher une journée Rouge. Pour connaître la couleur du jour, le client est informé par SMS ou par mail. Il peut aussi consulter la veille son espace Client sur Internet ou sur l'application EDF & MOI.

## LES DEUX MOUVEMENTS TARIFAIRES DE 2021

En application du Code de l'énergie et à l'initiative de la CRE, les TRV ont évolué à deux reprises au cours de l'exercice 2021.

**Le 1<sup>er</sup> février 2021, à la suite de la délibération de la CRE du 14 janvier 2021 et des décisions ministérielles du 28 janvier 2021 publiées au *Journal officiel* le 31 janvier 2021.**

L'évolution moyenne\* sur la facture correspond à :

- une hausse de 1,93% HT, soit 1,61% TTC, pour les clients au Tarif Bleu résidentiel;
- une hausse de 3,23% HT, soit 2,61% TTC, pour les clients au Tarif Bleu non résidentiel.

Pourquoi cette évolution ?

L'évolution des TRV proposée par la CRE s'explique par :

- la hausse du coût des garanties de capacité, hors effet de l'écrêtement de l'ARENH (impact sur les TRV TTC : +1,2%);
- le renchérissement des coûts de l'énergie et des garanties de capacité en conséquence de l'écrêtement de l'ARENH (impact sur les TRV TTC : +0,6%);
- l'augmentation du rattrapage tarifaire (impact sur les TRV TTC : +0,5%);
- l'évolution des coûts commerciaux (impact sur les TRV TTC : -0,1% pour les clients Particuliers et +1,3% pour les clients non résidentiels);
- la baisse du coût des CEE (impact sur les TRV TTC : -0,1% TTC pour les clients Particuliers et -0,4% TTC pour les clients non résidentiels);
- la baisse du coût de l'énergie hors écrêtement de l'ARENH (impact sur les TRV TTC : -0,6%).

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

**Le 1<sup>er</sup> août 2021, à la suite de la délibération de la CRE du 8 juillet 2021 et des décisions ministérielles du 29 juillet 2021 publiées au *Journal officiel* le 31 juillet 2021.**

L'évolution moyenne\* sur la facture correspond à :

- une hausse de 1,08% HT, soit 0,48% TTC, pour les clients au Tarif Bleu résidentiel;
- une hausse de 0,84% HT, soit 0,38% TTC, pour les clients au Tarif Bleu non résidentiel.

Pourquoi cette évolution ?

L'article R.337-22 du Code de l'énergie prévoit que toute évolution des tarifs d'utilisation des réseaux publics d'électricité doit donner lieu à une modification des TRV en vigueur pour prendre en compte cette évolution. Dans sa décision du 21 janvier 2021, la CRE a défini un nouveau tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité (TURPE) dans les domaines de tension HTA et BT pour une entrée en application à compter du 1<sup>er</sup> août 2021.

L'évolution des TRV au 1<sup>er</sup> août 2021 est la conséquence de :

- l'évolution précitée du tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité au 1<sup>er</sup> août 2021 (soit +0,33% sur les TRV TTC);
- la hausse de la contrepartie financière reçue par les fournisseurs au titre de la gestion des clients pour le compte du gestionnaire de réseau et qui vient en déduction des coûts de commercialisation (soit -0,07% sur les TRV TTC);
- la remise à jour de la composante de rattrapage, principalement au titre des montants non couverts en 2019, pour achever de le solder en deux ans comme la CRE l'avait annoncé (soit +0,21% sur les TRV TTC).

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

#### **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). Au 1<sup>er</sup> août 2021, le taux de CTA est passée de 27,04% à 21,93%;
- TICFE (= CSPE) : la Taxe Intérieure sur la Consommation Finale d'Electricité (= CSPE contribution au service public de l'électricité) est affectée au budget général de l'État; en 2021, la TICFE s'élevait à 22,5 euros par MWh\*; à noter qu'en 2022, cette taxe est renommée «accise sur l'électricité»;
- TLCFE (TCCFE et TDCFE) : les taxes locales (communales et départementales) sur la consommation finale d'électricité ont pour bénéficiaires les collectivités territoriales (communes, EPCI, syndicats d'énergie, départements) qui décident du taux dans les limites fixées par la loi.

À noter : une réforme est en cours concernant les TLCFE, décidée dans la loi de finances pour 2021 :

- le 1<sup>er</sup> janvier 2021, la taxe départementale a été harmonisée pour tous les départements, et le choix du coefficient multiplicateur pour la taxe communale a été réduit (0 et 2 n'étaient plus possibles, seuls les coefficients entre 4 et 8,5 subsistaient) ;
- le 1<sup>er</sup> janvier 2022, la taxe départementale a été supprimée et une part départementale a été intégrée à l'accise sur l'électricité (TICFE) ; le choix du coefficient multiplicateur pour la taxe communale a été de nouveau réduit (seuls les coefficients entre 6 et 8,5 subsistent) ;
- à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2023, la taxe communale sera supprimée et une part communale sera intégrée à l'accise sur l'électricité ; cette part communale correspondra au coefficient multiplicateur maximal de 8,5.

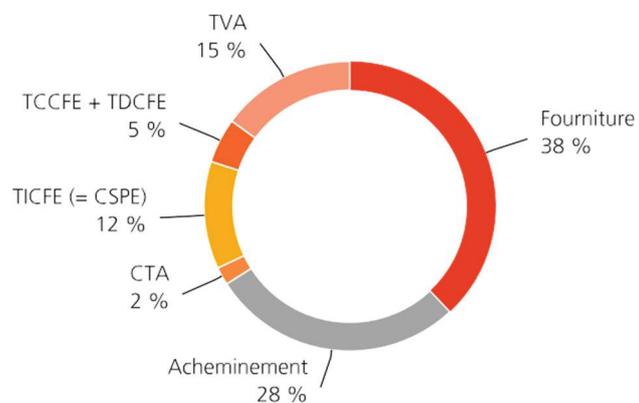
- TVA : la taxe sur la valeur ajoutée s'applique sur la part fixe et sur la part variable de la facture :
  - le taux réduit de 5,5% s'applique sur la part fixe de la facture HTVA (abonnement et CTA) pour les sites de puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA ;
  - le taux normal de 20% s'applique sur la part variable de la facture HTVA (facturation de l'énergie, TCCFE, TDCFE et accise sur l'électricité).

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

\* Le décret n°2022-84 du 28 janvier 2022 a fixé le tarif de la TICFE correspondant à la minoration de l'accise sur l'énergie prévue à l'article 29 de la loi n° 2021-1900 du 30 décembre 2021 de finances pour 2022 : 1€ par MWh pour les clients résidentiels, ainsi que pour les clients non résidentiels de puissance souscrite inférieure ou égale à 36kVA. Il s'agit d'une minoration exceptionnelle de la taxe, décidée dans le cadre du bouclier tarifaire du 1<sup>er</sup> février 2022 au 31 janvier 2023 inclus (voir supra 1.2).

La facture moyenne annuelle estimée d'un client Tarif Bleu résidentiel en France consommant 4,9 MWh par an est de 943 euros TTC sur la base des TRV d'août 2021. Les taxes représentent au total et en moyenne 34% de la facture TTC.

Facture moyenne TTC au Tarif Bleu résidentiel



- TRV, TURPE, CTA du 1<sup>er</sup> août 2021
- TICFE (= CSPE), TCCFE + TDCFE et TVA du 1<sup>er</sup> janvier 2021

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

Nous décrivons ici le portefeuille des clients bénéficiaires des tarifs réglementés de vente (TRV) 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 TRV dans les conditions rappelées plus haut (cf. 2.1). Pour les clients non résidentiels, il convient de lire les chiffres 2021 ci-dessous en se rappelant la modification des critères d'éligibilité intervenue à partir de 2020 avec un plein effet au 1<sup>er</sup> janvier 2021.

La très grande majorité des sites bénéficiaires des tarifs réglementés de vente sont aujourd'hui 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 ce rapport (« 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 contribution et taxes (CTA, TICFE, TLCFE, TVA).

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

Tarif Bleu (SYDER)			
	2020	2021	Variation (en %)
Nombre de clients <sup>*</sup>	144 809	133 086	-8,1%
Énergie facturée (en kWh)	918 619 675	851 580 388	-7,3%
Recettes (en €)	113 194 648	109 858 801	-2,9%

\* Nombre de clients = nombre de sites.

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

Tarif Bleu <i>Nombre de clients par option</i> (SYDER)			
	2020	2021	Variation (en %)
Base	69 159	62 885	-9,1%
HP-HC	65 751	61 558	-6,4%
EJP TEMPO	9 510	8 634	-9,2%
Éclairage public	379	8	-97,9%
<b>Total</b>	<b>144 799</b>	<b>133 085</b>	<b>-8,1%</b>

**Tarif Bleu Énergie facturée (kWh) par option (SYDER)**

	2020	2021	Variation (en %)
Base	286 976 764	261 646 701	-8,8%
HP-HC	538 789 851	520 807 339	-3,3%
EJP TEMPO	80 138 825	69 102 442	-13,8%
Éclairage public	12 714 235	23 906	-99,8%
<b>Total</b>	<b>918 619 675</b>	<b>851 580 388</b>	<b>-7,3%</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 (SYDER 2021)**

	Base	HP-HC	EJP TEMPO	Total	Variation vs. 2020
3 kVA	3 436	1	0	3 437	-7,4%
6 kVA	34 484	16 213	2	50 699	-5,4%
9 kVA	11 127	22 987	854	34 968	-2,1%
12 kVA et plus	7 014	21 016	7 321	35 351	-1,0%
<b>Total</b>	<b>56 061</b>	<b>60 217</b>	<b>8 177</b>	<b>124 455</b>	<b>-3,3%</b>

**Tarif Bleu non résidentiel Nombre de clients (SYDER 2021)**

	Base	HP-HC	EJP TEMPO	Total	Variation vs. 2020
3 kVA	1 829	1	0	1 830	-35,7%
6 kVA	1 351	156	4	1 511	-62,0%
9 kVA	849	221	5	1 075	-40,6%
12 kVA et plus	2 795	963	448	4 206	-40,2%
<b>Total *</b>	<b>6 824</b>	<b>1 341</b>	<b>457</b>	<b>8 622</b>	<b>-45,0%</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 2021 pour le Tarif Bleu résidentiel et le Tarif Bleu non résidentiel. Pour les clients non résidentiels, la forte hausse des résiliations rattachées à l'exercice 2021 résulte de la perte d'éligibilité aux TRV de nombreux sites jusqu'alors bénéficiaires des tarifs réglementés de vente.

**Flux de clients Tarif Bleu résidentiel (SYDER)**

	2020	2021	Variation (en %)
Nombre de clients ayant souscrit un contrat	9 069	9 627	6,2%
<i>Dont nombre de souscriptions sans interruption de fourniture</i>	8 641	8 782	1,6%
Nombre de clients ayant résilié leur contrat	14 931	14 421	-3,4%

---

**Flux de clients Tarif Bleu non résidentiel (SYDER)**

	2020	2021	Variation (en %)
Nombre de clients ayant souscrit un contrat	680	674	-0,9%
Nombre de clients ayant résilié leur contrat	6 594	8 042	22,0%

Comme mentionné plus haut, le territoire du SYDER 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 (SYDER)**

	2020	2021	Variation (en %)
Nombre de clients	14	6	-57,1%
Énergie facturée (en kWh)	439 677	188 765	-57,1%
Recettes (en €)	48 962	22 432	-54,2%

**Clients au Tarif Vert**

---

**Tarif Vert (SYDER)**

	2020	2021	Variation (en %)
Nombre de clients	17	9	-47,1%
Énergie facturée (en kWh)	448 351	156 922	-65,0%
Recettes (en €)	53 969	23 042	-57,3%

## 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)

La Direction du Marché des Clients Particuliers d'EDF a fait évoluer depuis 2019 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 comporte 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)\*

	2020	2021
National	92%	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 2021, avec un taux de clients satisfaits qui s'établit à 91% (-1 point par rapport à 2020) dans un contexte marqué par la hausse significative des prix de l'énergie. L'inflexion observée est liée à la perception des clients vis-à-vis de la clarté de la réponse apportée, pour laquelle la satisfaction est en recul de 2 points par rapport à 2020, à 92%.

C'est le canal téléphonique qui recueille le plus de satisfaction de la part de nos clients, avec une note moyenne de 89%. *A contrario*, le canal digital demeure en retrait, avec toutefois 78% de clients satisfaits, ce chiffre montant à 84% pour les utilisateurs de l'application EDF & MOI. Cet écart de satisfaction peut s'expliquer par les difficultés techniques rencontrées en cours d'année sur la mise à disposition des informations de consommation sur les pages du site.

Enfin, la fin d'année a vu une augmentation de la charge d'appel d'EDF, ce qui a entraîné un accroissement des délais de traitement des tâches asynchrones (traitement des courriers, mails ou formulaires). La satisfaction client y est donc plus basse que sur les autres canaux (téléphonique et digital) et s'établit à 71%.

## LES CLIENTS NON RÉSIDENTIELS

En 2021, la prolongation de la crise sanitaire ainsi que la forte tension sur les prix de l'énergie en fin d'année n'ont eu qu'un impact restreint sur la satisfaction des clients vis-à-vis d'EDF, qui reste très élevée, avec une moyenne de 90% de clients satisfaits. Les clients Collectivités et Entreprises ont salué l'engagement et les actions de soutien mises en place par EDF dans cette période économiquement et socialement éprouvante.

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 d'EDF.

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 2021, 99 000 clients ont exprimé leur niveau de satisfaction dans le cadre de ce dispositif (94 000 entreprises et 5 000 collectivités). Le NPS (*Net Promoter Score*) 2021 obtenu dans le cadre de ces enquêtes est de 36% en 2021, contre 34% en 2020.

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 au cours 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, l'image et la satisfaction vis-à-vis d'EDF et un indicateur de recommandation, le NPS.

La constitution des panels d'enquête permet de garantir une représentativité de l'ensemble des profils de clients. Ont été retenus dans les panels d'enquête 2021 :

- 700 clients Collectivités territoriales (communes et intercommunalités, conseils régionaux et départementaux) ;
- 1 800 clients Entreprises (professionnels, petites et moyennes entreprises, hors 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 à ce rapport annuel.

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 bénéficiaires des TRV qui correspondent aux sites de puissance inférieure ou égale à 36 kVA :

Satisfaction des clients non résidentiels		
	2020	2021
National	91%	90%

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

Satisfaction des clients Collectivités territoriales		
	2020	2021
National	92%	93%

En 2021, la satisfaction des clients Collectivités territoriales vis-à-vis de la relation commerciale avec EDF s'élève à 93% de clients « satisfaits ».

Les clients Collectivités territoriales apprécient particulièrement la qualité des contacts avec EDF (89% de satisfaction) ainsi que la gestion quotidienne du contrat avec un niveau de satisfaction qui atteint 94%.

La qualité et la clarté des informations et conseils délivrés ainsi que la facturation donnent également satisfaction, avec respectivement 94% et 92% de clients satisfaits.

La coordination avec le gestionnaire du réseau et les différents intervenants atteint 82% de clients satisfaits.

Ces clients expriment également une forte satisfaction vis-à-vis des facilités offertes par la diversité des canaux de contact, et ils plébiscitent à 96% l'espace Client personnalisé.

94% des clients évaluent EDF comme un fournisseur en qui on peut avoir confiance et qui propose des produits et services adaptés à leurs besoins (84%).

Enfin, l'image d'EDF sur les thématiques de l'environnement continue à augmenter : 72% des clients Collectivités locales estiment qu'EDF est engagé dans la transition énergétique, et 72% estiment qu'EDF est un acteur engagé dans la réduction des émissions de CO<sub>2</sub>.

### Les clients Entreprises

Satisfaction des clients Entreprises		
	2020	2021
National	90%	88%

En 2021, et malgré un contexte de forte tension sur les prix, la satisfaction globale des entreprises vis-à-vis d'EDF demeure à un niveau élevé (88%) et s'inscrit dans la continuité des bons résultats enregistrés ces cinq 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 :

- les informations et conseils reçus au fil de l'eau (94%);
- les espaces clients qui évoluent chaque année pour répondre à leurs attentes (88%);
- la qualité des contacts avec EDF (87% de clients satisfaits);
- la gestion quotidienne du contrat (87%);
- la qualité de la facturation (89%);
- la coordination des intervenants (73%).

Au-delà de ces moments de vérité où la présence d'EDF est très appréciée, les clients Entreprises confirment leur attente forte qu'EDF les accompagne dans la maîtrise de leurs consommations d'énergie.

De plus, 72% des clients Entreprises estiment qu'EDF est engagé dans la transition énergétique et 68% considèrent EDF comme un acteur engagé dans la réduction des émissions de CO<sub>2</sub>.

## 3.2. Les conditions générales de vente

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

Les CGV des clients au Tarif Bleu résidentiel n'ont pas été modifiées en 2021.

L'entrée en vigueur des CGV modifiées en novembre 2020 s'est étalée de décembre 2020 à décembre 2021 : l'information du client a été en effet effectuée à l'occasion de l'envoi d'une facture ; cet envoi contenait un message présentant une synthèse des modifications apportées aux CGV.

Il est précisé que, pour les clients en facture électronique ayant expressément indiqué qu'ils souhaitaient recevoir les nouvelles CGV par papier, un courrier spécifique leur a été adressé de mi-décembre 2020 à mi-janvier 2021.

**À noter** : le 21 janvier 2022, la cour d'appel de Paris a rendu son arrêt dans le cadre du contentieux opposant l'UFC Que Choisir à EDF concernant certaines clauses contenues dans les Conditions Générales de Vente (CGV) d'EDF, notamment celles du Tarif Bleu, que l'UFC estimait abusives ou illicites. Par cet arrêt, la cour :

- a infirmé partiellement le jugement rendu par le tribunal de Grande Instance de Paris (TGI) le 30 octobre 2018, en validant :
  - le principe de séparation des responsabilités entre le fournisseur et le gestionnaire du réseau de distribution (GRD) dans le cadre du Contrat Unique (contrat regroupant la fourniture d'électricité, l'accès et l'utilisation du réseau public de distribution, signé entre un client et un fournisseur, désigné comme l'interlocuteur privilégié du client) ; il en découle que le fournisseur n'a pas à assumer une responsabilité globale, le Contrat Unique permettant au client final d'engager directement la responsabilité contractuelle du GRD ;
  - le principe du renvoi dans les CGV à un document de synthèse du contrat GRD-F (appelé Annexe 2-bis) en considérant que ce renvoi est licite ; le contrat GRD-F est le contrat relatif à l'accès et à l'utilisation du réseau conclu entre Enedis et un fournisseur, en application de l'article L. 111-92 du Code de l'énergie, afin de permettre au fournisseur de proposer à ses clients un Contrat Unique ;
- a confirmé le jugement rendu par le TGI de Paris le 30 octobre 2018, en retenant :
  - l'irrecevabilité des demandes de l'UFC dirigées contre les anciennes versions des CGV (toutes celles antérieures à 2016) en statuant uniquement sur les clauses contenues dans les versions des CGV de 2016 ; la cour d'appel a considéré qu'EDF ayant informé l'intégralité de ses clients de manière claire et précise des modifications apportées aux CGV, les CGV de 2016 se sont substituées aux CGV antérieures ;
  - la validité de l'ensemble des CGV du Tarif Bleu (version de 2016).



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)

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

De nouvelles CGV pour les clients au Tarif Bleu non résidentiel ont pris effet en janvier 2021.

Les principales évolutions sont les suivantes :

**Préambule** : la rédaction relative à la mise en extinction des TRV pour les clients non éligibles est ajustée.

Le corps du texte des CGV intègre les nouvelles dispositions de l'article L.337-7 du Code de l'énergie sur l'éligibilité aux TRV (art. 1<sup>er</sup>), sur l'attestation nécessaire à la souscription d'un nouveau contrat au TRV à produire par le demandeur (art. 3.1), et sur la résiliation du contrat TRV par le client en cas de perte de son éligibilité (art. 3.4).

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

Une précision est apportée sur la facturation à échoir de l'abonnement et la facturation à terme échu des consommations. Cette précision ne modifie en rien les modalités de facturation en vigueur, car les factures sont déjà établies selon ces principes.

### Article 7-2 : Modes de paiement

Le mode de paiement des factures par mensualisation n'est plus proposé à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2021. Les clients actuellement mensualisés basculent sur un autre mode de facturation à partir de 2021, à l'occasion d'une échéance annuelle de mensualisation.

### Article 9 : Données à caractère personnel

La gestion des données personnelles évolue conformément aux demandes de la CNIL.



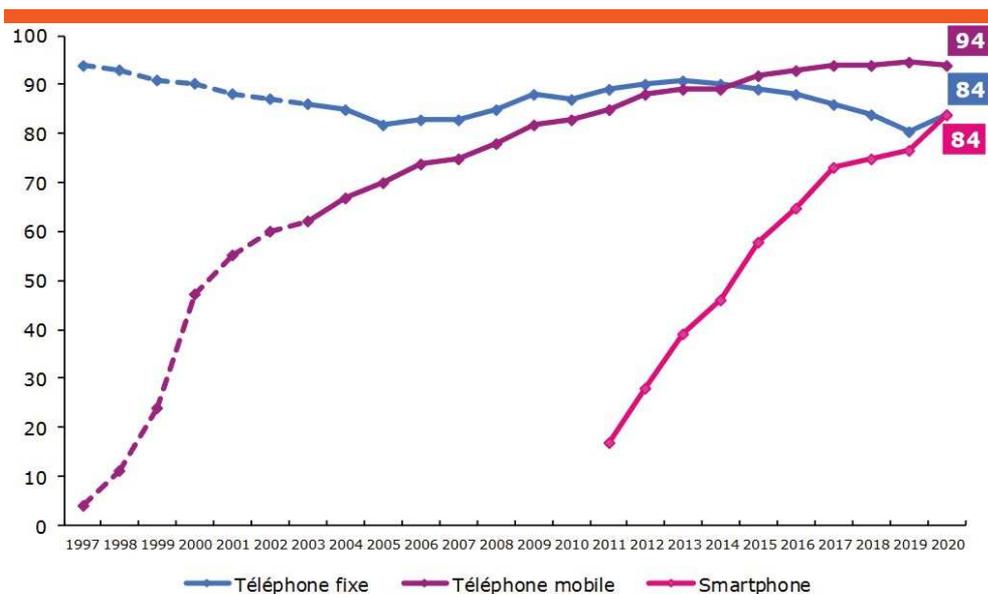
Les CGV des clients au Tarif Bleu non résidentiel sont disponibles sur edf.fr :  
[https://www.edf.fr/sites/default/files/contrib/entreprise/cgv-tarifs-reglementes/2020/cgv\\_tarif\\_bleu\\_non\\_residentiel\\_1er\\_janvier\\_2021.pdf](https://www.edf.fr/sites/default/files/contrib/entreprise/cgv-tarifs-reglementes/2020/cgv_tarif_bleu_non_residentiel_1er_janvier_2021.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. En particulier : 84% des Français sont désormais équipés d'un smartphone (+7 points entre 2019 et 2021).

**Taux d'équipement en smartphone (en % de l'ensemble de la population de 12 ans et plus)**



Source : Baromètre du numérique Édition 2021 « Enquête sur la diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française » - rapport réalisé par le Crédoc pour le Conseil Général de l'Économie (CGE), l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse (Arcep) et l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT).

EDF répond à cette tendance sociétale en proposant un dispositif de contact multi-canal basé sur la proximité, la simplicité et la modernité, qui permet ainsi à ses clients de joindre EDF à tout moment, par Internet ou en utilisant leur téléphone mobile ou smartphone. 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 24 h/24 – 7 j/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 de l'offre de fourniture d'électricité aux tarifs réglementés 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)

	2020	2021	Variation (en %)
Nombre de pages vues (sur l'année)	861 539 620	770 824 787	-10,5%

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 directement ses factures depuis son espace Client et consulter son historique sur cinq ans, sauf en cas de résiliation (cf. 3.5).

L'espace Client donne accès au Suivi Conso, 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)

	2020	2021	Variation (en %)
Nombre de clients ayant un espace Client activé au 31 décembre	12 517 214	12 758 875	1,9%

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

EDF met à la disposition de ses clients une application, EDF & MOI. Avec un seul outil pratique, le client peut notamment :

- consulter son compte en un coup d'œil ;
- gérer son mode de paiement ;
- transmettre ses relevés de consommation ;
- accéder à ses factures et les télécharger ;
- régler ses factures 24 h/24, 7j /7 ;
- faire un don à la Fondation Abbé Pierre et offrir de l'électricité à des personnes en situation de précarité énergétique (cf. 4.1) ;
- renseigner son profil de consommation et ses équipements pour comparer ses usages, et identifier ses principaux postes de dépense ;
- suivre ses consommations mois par mois ;
- se fixer un objectif de consommation à ne pas dépasser ;
- obtenir un justificatif de domicile.

Et grâce au compteur communicant Linky™, l'appli permet de :

- consulter ses propres dépenses jour après jour ainsi que le détail par jour;
- mieux anticiper sa dépense mensuelle;
- être alerté en cas d'écart de consommation pour les clients mensualisés, se voir proposer un ajustement de sa mensualité et en décider.

Sur la version digitale de votre rapport d'activité, nous proposons un lien vers une courte vidéo de présentation d'EDF & MOI sur la chaîne YouTube d'EDF : [https://www.youtube.com/watch?v=p4Z2-7g\\_6uc](https://www.youtube.com/watch?v=p4Z2-7g_6uc)

En 2021, l'application a fait l'objet de 2,08 millions de premiers téléchargelements au total pour les deux systèmes d'exploitation : iOS ou Android, et de 91 millions de visites sur l'année.

L'appli EDF & MOI est restée très bien notée en 2021 sur les différents stores de téléchargement.

Au-delà des différents services permettant aux clients de gérer leurs consommations et leurs factures, l'appli EDF & MOI propose de nombreux éco-gestes et diffuse des messages de sensibilisation aux enjeux de protection de la planète (exemple ci-contre).



Chaque année, c'est le même constat. Alors que nous entamons la 2e moitié de l'année, l'humanité a d'ores et déjà consommé l'ensemble des ressources que la planète peut régénérer en un an. Et nous perdons sans cesse du terrain : en 1970, ce jour intervenait le 29 décembre.

## La protection des données personnelles

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.



Charte Données  
Personnelles

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 personnelles**.

La charte est organisée autour d'une série de questions/réponses que le client peut être amené à se poser sur les données qu'il a transmises à son fournisseur EDF :

- Qu'est-ce qu'une donnée personnelle ?
- De quels types de données personnelles disposons-nous et comment les utilisons-nous ?
- Comment ces données personnelles sont-elles collectées ?
- Combien de temps sont conservées les données personnelles collectées ?
- À qui transmettez-vous mes données personnelles ?
- Comment gérer mes préférences de communication et mes consentements ?
- Quels sont mes droits sur mes données ?
- Et qu'en est-il des cookies et des dispositifs de suivi de navigation ?
- Comment est assurée la sécurité de mes données ?



La charte est consultable et téléchargeable sur le site internet d'EDF.  
<https://particulier.edf.fr/fr/accueil/charte-donnees-personnelles.html>

## 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 sont mises en œuvre chaque année pour améliorer et simplifier l'expérience des clients Entreprises et Collectivités, comme la refonte des parcours utilisateurs pour répondre à leurs besoins spécifiques, le développement de formulaires en ligne, des modules de sondages permettant aux internautes de faire part de leur niveau de satisfaction.

Par ailleurs, l'ergonomie des espaces Client EDF pour les clients Entreprises et Collectivités a été repensée en 2019 dans le cadre de la refonte de l'outil de gestion de la clientèle, pour tenir compte des besoins exprimés par les clients en termes de modernisation et de simplification d'utilisation. La conception des rubriques Factures, Sites, Contrats et Demandes a ainsi été entièrement revue pour faciliter la navigation des clients sur leur espace personnalisé. Des améliorations fonctionnelles ont été apportées en continu depuis 2020 en réponse aux exigences réglementaires et aux besoins des clients.

### 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;
- paramétrer des alertes (dérives de consommation, dépassement de puissance, énergie réactive);
- 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. L'accueil téléphonique des clients y contribue.

### Le canal téléphonique pour les clients Particuliers

Le canal téléphonique offre aux clients Particuliers la possibilité d'un contact direct avec un conseiller. Un numéro unique est proposé aux clients Particuliers : 3004 (Service et appel gratuits).

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 du territoire du SYDER sont tous localisés en France. Il s'agit d'un choix délibéré d'EDF.

En juillet 2021, EDF a obtenu la certification « Relation Client en France » délivrée par l'AFNOR. EDF est le premier énergéticien à avoir obtenu cette certification.

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

	2020	2021	Variation (en %)
Nombre d'appels traités par EDF au cours de l'année	19 738 484	19 806 668	0,3%

Par ailleurs, il est rappelé que l'État a mis à la disposition du public un numéro SVA 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 de contact (cf. Annexe).

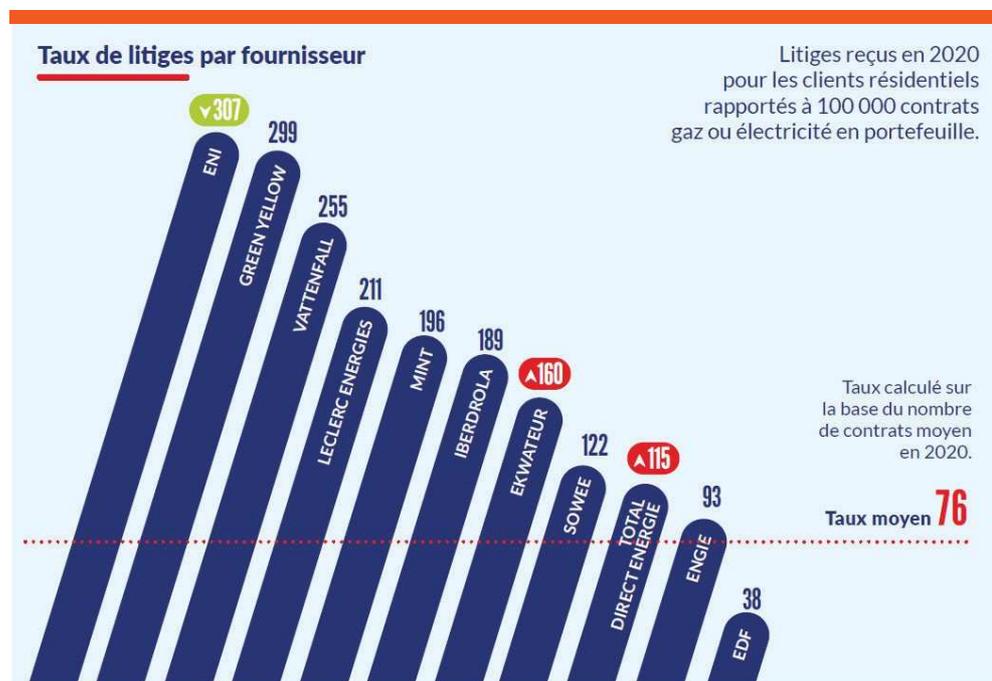
L'accueil téléphonique des clients du marché d'affaires est réalisé avec des conseillers basés dans les régions et dépendant de Directions Commerciales Régionales (DCR).

Cet accueil est organisé de manière différenciée selon la clientèle professionnelle et celle des collectivités, reposant sur :

- une distribution territoriale ; 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 ;
- et une distribution nationale ; 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.

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

Le médiateur national de l'énergie a publié le 18 mai 2021 son rapport d'activité 2020. EDF reste le fournisseur ayant le plus faible taux de litiges.



\* Par équité, les litiges reçus par les médiateurs internes des fournisseurs qui en disposent sont également comptabilisés. Seuls apparaissent les fournisseurs nationaux ayant plus de 100 000 clients sur la zone ENEDIS/GRDF.

Olivier Challan-Belval, le médiateur national de l'énergie, a présenté ainsi la publication du rapport 2020 : « J'ai choisi cette année d'articuler mon rapport annuel autour du thème de la confiance. Je considère que la confiance des consommateurs est une condition essentielle pour que les marchés de l'énergie continuent à s'ouvrir à la concurrence. Les acteurs de ces marchés sont les premiers intéressés et ils doivent tout mettre en œuvre pour la construire. La mission qui est la mienne me permet d'observer le fonctionnement des marchés de l'énergie et de voir les difficultés qui peuvent survenir. Je formule 16 propositions, afin que certains litiges récurrents soient évités. »

Le rapport a insisté sur deux points :

**Les mauvaises pratiques commerciales de certains fournisseurs** : le médiateur plaide pour un encadrement plus strict du démarchage, notamment en interdisant la signature immédiate en présence du démarcheur, en obligeant à faire signer par le consommateur un document récapitulant les informations indispensables à la comparaison avec son offre actuelle et en renforçant les sanctions pour les fournisseurs concernés.

**Les résiliations « inexplicables »** : en général provoquées par des erreurs de références de compteur lors de la souscription d'un contrat, ces résiliations « inexplicables » ont augmenté de 30 % en 2020 par rapport à 2019. Afin de les éviter, le médiateur a formulé plusieurs propositions : mettre en place un système de détection préventif des erreurs d'identifiants de compteurs ; bloquer automatiquement la souscription d'un contrat dès qu'un risque d'erreur d'identification du compteur a été détecté, notamment par la vérification systématique d'une deuxième information ; appliquer des pénalités financières aux fournisseurs qui sont trop souvent à l'origine de ce type d'erreur selon le médiateur.

**À noter** : EDF ne représente que 24% des litiges enregistrés, contre 28% en 2019 et 31% en 2018 ; la proportion est en baisse constante depuis 2013.

Le rapport 2020 du médiateur national de l'énergie est accessible sur le site de l'institution : [www.energie-mediateur.fr/](http://www.energie-mediateur.fr/)

#### Lutter contre les démarchages abusifs

Que ce soit à domicile ou au téléphone, certains fournisseurs d'énergie peuvent recourir à de faux arguments, voire usurper la marque EDF, afin d'induire en erreur les clients et proposer des contrats d'énergie ou les signer à leur insu.

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 une ligne téléphonique dédiée : 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](mailto:demarchage-abusif@edf.fr) ou envoyer son 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 - 21941, 62978 Arras Cedex 9.

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

Enfin, un client ayant subi un démarchage abusif peut s'adresser directement aux 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.

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

Par ailleurs, EDF met en garde ses clients contre les pratiques malveillantes, invitant les clients concernés à transmettre à EDF les mails douteux qu'ils ont reçus, à une adresse électronique créée à cet effet : [message-frauduleux@edf.fr](mailto:message-frauduleux@edf.fr)

EDF envoie un accusé de réception pour indiquer au client que nous mettons tout en œuvre pour demander la fermeture du site frauduleux.



**En complément des canaux ci-dessus (digital et téléphone), 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.

En 2021, EDF a été partenaire dans les territoires de plus de 100 points d'accueil de médiation sociale de proximité tels que les Pimms médiation (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 du réseau national des

Pimms médiation et du Comité national de liaison des régies de quartier (CNLRQ) (voir chapitre 4 « La précarité énergétique au cœur des engagements d'EDF »).

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.

## 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 pendant la 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. Il est réalisé à partir de moyennes de consommation à températures « normales ».

Un conseil tarifaire est réalisé à chaque mise en service. En relation courante, celui-ci permet d'analyser et d'adapter le contrat ou les mensualités du client sur la base de sa consommation réelle s'il est équipé d'un compteur communicant ou estimée en fonction de ses nouveaux usages, d'aménagements concourant à des économies d'énergie ou d'une évolution de la composition familiale du foyer.

Par ailleurs, le client peut obtenir, après un an de consommation, un conseil tarifaire à partir de son espace Client : la solution de Suivi conso EDF (voir ci-dessous) permet en effet au client d'évaluer, *a posteriori*, l'adéquation de son option tarifaire actuelle (HP/HC *versus* Base) à son rythme de consommation, pour l'inciter à se rendre sur le parcours d'adaptation de contrat, et lui permettre de modifier son contrat s'il le souhaite, pour la période à venir.

Il peut être particulièrement utile pour le client d'y avoir recours au cours de la première année contractuelle. En effet, l'estimation initiale effectuée avant l'entrée dans le logement peut prendre insuffisamment en compte des éléments méconnus par le client lors de l'emménagement : date précise de construction de l'immeuble ou de ses réfections, impact effectif d'un changement de composition familiale (arrivée ou départ d'un enfant, garde alternée, etc.), celui d'éventuels travaux effectués dans le logement... ou si l'hiver en cours est sensiblement plus rigoureux que l'hiver précédent.

Au-delà de l'estimation de consommation et de la préconisation d'un contrat adapté la première année, 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 sont en lien avec les déménagements des clients (traités sur les différents canaux de la relation client) ;
- 92% des clients se déclarent « 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 au téléphone par un conseiller clientèle à la mise en service et dans le cadre de la relation courante avec le client.

### Conseils tarifaires (SYDER)

	2020	2021	Variation (en %)
Nombre de conseils tarifaires	11 147	10 744	-3,6%

## Le Suivi Conso, la solution numérique d'EDF pour accompagner les clients Particuliers

EDF propose une solution de suivi de consommation d'énergie pour aider les clients à mieux comprendre et à agir sur leur consommation d'électricité.



4,8 millions, c'est le nombre d'utilisateurs de la solution d'EDF Suivi Conso au 31 décembre 2021 (donnée nationale).

Avec cette solution, le client peut suivre, mois par mois, ses consommations estimées d'électricité en kWh et en euros.

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

\* Habitations du même type situées dans la même zone climatique et avec des caractéristiques de contrat EDF similaires.

En complétant la description de son logement et de ses usages, le client peut identifier les équipements électriques qui consomment le plus chez lui (chauffage, eau chaude sanitaire, éclairage, cuisson, etc.) 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 automatique de sa consommation mensuelle d'électricité dans ses solutions de Suivi Conso, d'une projection mensuelle et annuelle de sa consommation et d'une analyse de la part estimée du chauffage dans sa consommation. Le client a également la possibilité de se fixer un objectif annuel de consommation et de le suivre grâce aux courriels.

Le client équipé d'un compteur Linky™ peut, s'il le souhaite (c'est-à-dire en donnant son consentement aux données fines), suivre sa consommation d'électricité de l'avant-veille, en euros et en kWh au pas quotidien ainsi qu'au pas 30 minutes. Il bénéficie aussi de la projection mensuelle de la consommation et de l'affichage de la puissance maximale atteinte dans la journée. Seul le client

consentant à la transmission des données au pas 30 minutes bénéficie d'une consommation de la veille, en kWh, recalculée à partir des puissances mesurées en watts par son compteur.

Le client consentant au Suivi Conso Quotidien ELEC peut, s'il le souhaite (c'est-à-dire en donnant son consentement permettant l'utilisation de ses données fines, depuis avril 2021), bénéficier de fonctionnalités de conseils basées sur la puissance max ou la puissance 30 mn ou d'alertes (SMS ou courriel) en cas de dérive de sa consommation par rapport à l'objectif qu'il s'est fixé.

Comme l'impose le décret relatif à l'accès aux données de consommation, EDF met à disposition du client une fonctionnalité de téléchargement de l'ensemble des données collectées auprès du distributeur Enedis.

### 3 étapes simples pour consommer mieux et moins d'énergie :



1.

Suivez l'évolution de votre consommation d'électricité ou gaz par mois, par jour ou plus finement <sup>1</sup>



2.

Identifiez vos principaux postes de dépense énergétique



3.

Découvrez nos conseils pour faire des économies d'énergie

<sup>1</sup> L'accès aux données quotidiennes et 30 minutes est réservé aux clients possédant un compteur communicant et ayant donné leur consentement.

Les solutions EDF de suivi de consommation sont incluses dans le contrat d'électricité. Elles sont accessibles depuis l'espace Client, soit en accès direct depuis le tableau de bord ou par téléchargement de l'application EDF & MOI.



#### La solution Suivi Conso sur [edf.fr](https://particulier.edf.fr) :

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

### LA SENSIBILISATION AUX ÉCONOMIES D'ÉNERGIE

EDF mène auprès de ses clients Particuliers des actions de sensibilisation aux gestes du quotidien et plus largement aux économies d'énergie.

Sur le site [particulier.edf.fr](https://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 d'EDF 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.



## La promotion des éco-gestes

Dans cette rubrique « Mes éco & Moi », sont mis à disposition :

- un quiz pour permettre aux clients de déterminer quel type d'« économes » ils sont et les aider à faire encore plus d'économies ;
  - un outil de simulation « éco-gestes » pour calculer les économies réalisables en mettant en œuvre des gestes simples : <https://particulier.edf.fr/fr/accueil/contrat-et-conso/economiesenergie/ecogestes.html> ;
  - **la solution de Suivi Conso**, 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 et à des repères de consommation ;
  - « **Mon Fil d'Actu** » accessible aux clients équipés du compteur communicant Linky™ depuis l'application EDF & MOI, propose également des éco-gestes ;
  - **un quiz sur l'appli EDF & MOI pour mieux comprendre ses consommations** (une question extraite ci-contre, la réponse se trouve en annexe !)
- **la lettre EDF & MOI** adressée aux clients contient régulièrement des éco-gestes ou des conseils pour faire des économies ;
  - **une brochure éco-gestes** est remise aux clients lors de rencontres et d'animations.

## La pédagogie sur l'empreinte carbone

Depuis mai 2020, EDF a inscrit dans ses statuts sa raison d'être : « *Construire un avenir énergétique neutre en CO<sub>2</sub> conciliant préservation de la planète, bien-être et développement grâce à l'électricité et à des solutions et services innovants.* »

Pour concrétiser cet engagement, des actions de sensibilisation à l'empreinte carbone des activités humaines sont menées auprès des clients Particuliers.

- Sur le site [particulier.edf.fr](http://particulier.edf.fr), rubrique « Guide de l'énergie », **une cinquantaine d'articles** présentent les aspects concrets de la transition énergétique dans la vie quotidienne de nos clients (exemple ci-contre, le streaming).
- Deux **quiz pédagogiques** pour mieux comprendre les émissions de CO<sub>2</sub> et tester ses connaissances sur l'empreinte carbone sont aussi en ligne dans la solution Suivi Conso mise à disposition sur le site [edf.particuliers.fr](http://edf.particuliers.fr).



Publié le 09-07-2021

Vidéos à la demande, musique en ligne... Au quotidien, nous passons d'un écran à l'autre, d'un flux de streaming à l'autre. Pourtant, derrière ces pratiques courantes, devenues des loisirs, se cache une problématique environnementale que l'on ne peut plus ignorer. Voici quelques clés pour comprendre et calculer votre empreinte carbone numérique et ainsi faire le bilan de vos usages en streaming.





**Watty à l'école vise à enseigner les gestes éco-citoyens aux élèves des écoles primaires et à les rendre acteurs de la maîtrise de la demande d'énergie dans leur établissement et à leur domicile.**

« Watty à l'école » est le seul programme de sensibilisation à la transition écologique destiné aux enfants du primaire élu aux Certificats d'Économies d'Énergie (CEE) et labellisé par le ministère de la Transition écologique. Dans le cadre du dispositif des CEE, EDF accompagne le programme Watty à l'école créé en 2013 par Eco CO2. EDF s'est engagée aux côtés de l'Etat, l'ADEME, 5 autres financeurs, et ECO CO2 à cofinancer son adaptation locale et son déploiement national. Les CEE permettent de financer le programme Watty à l'école à hauteur de 75%. La collectivité locale paie le complément, soit 25%.

Watty, leur camarade de classe identifié comme la petite mascotte souriante en forme de prise électrique, accompagne les élèves dans leur parcours de découverte et d'expérimentation au travers d'activités ludiques variées réalisées avec des animateurs spécialisés.

Dans chaque classe, 3 ateliers sont animés par année scolaire. Le programme se déroule sur une année scolaire et est reconductible chaque année, avec des contenus renouvelés. L'objectif est de faire régulièrement retenir aux élèves de la maternelle au CM2 les éco-gestes appris en classe avec Watty, et mener des actions écoresponsables au sein de son école (privilégier au maximum l'utilisation de la lumière naturelle, utiliser une gourde plutôt qu'une bouteille plastique...). Un rebond vers l'univers familial est rendu possible grâce à la mise en pratique des éco-gestes également à la maison (Kit éconEAUme, jeu de cartes...).

96% des enseignants se déclarent satisfaits à très satisfaits par l'animation WATTY en classe. « Les contenus étaient adaptés aux niveaux des élèves et aux programmes. Les minutes *Économise l'énergie* étaient pour nous un rituel quotidien que les élèves appréciaient beaucoup. » précise Valérie G., enseignante au sein de la Communauté de Communes de la Plaine de l'Ain.

**Watty à l'école, c'est en 2021 pour la région Auvergne-Rhône-Alpes : 484 classes dans 155 écoles qui ont pu participer au programme Watty et donc plus de 11 600 enfants bénéficiaires du programme.**



**Le concours national CUBE.S est un programme qui sensibilise aux économies d'énergie dans l'enseignement secondaire (collèges et lycées) afin d'améliorer la performance énergétique et carbone des bâtiments scolaires.**

Déployé depuis 2018 à l'initiative de l'IFPEB et du CEREMA, CUBE.S (Challenge climat Usage des Bâtiments d'Enseignement Secondaire) est un programme CEE (Certificats d'Économies d'Énergie) soutenu par les Ministères de l'Éducation et de la Transition Écologique.

Selon Agnès REQUEJO, Directrice de Développement Territorial d'EDF en Isère : « Grâce à leur connaissance précise des territoires, les directeurs de développement territorial d'EDF aident le CEREMA dans ses démarches de prospection auprès des établissements ou des collectivités. »

Grâce au dispositif des CEE, le coût global lié au déploiement des actions du programme CUBE.S est réparti entre la collectivité (ou l'établissement scolaire selon les configurations) et le programme, lui-même financé par des obligés comme EDF.

Ce programme se présente sous la forme d'un concours national d'économies d'énergie sur 1 an, suivi par une période de renforcement des actions de 4 ans :

. La première année vise à installer le projet pédagogique et la mobilisation générale : éduquer les élèves aux économies d'énergie, mobiliser les bons usages (dans l'établissement, ainsi qu'au sein des familles) et optimiser le réglage des installations techniques de l'établissement scolaire.

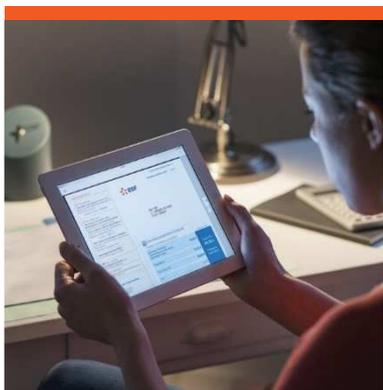
. Les 4 années suivantes permettent d'inscrire les actions dans la durée, de suivre les performances de son établissement, et démarrer les travaux de rénovation énergétique dans les bâtiments.

Des niveaux sont atteints par paliers réguliers : une étoile par tranche de 10% d'économies d'énergie réalisées et ainsi de suite jusqu'à 5 ou 6 étoiles (50 à 60%). Différents prix par thématiques sont décernés : catégories de la meilleure diminution des gaz à effet de serre, du meilleur programme éducatif, etc. En moyenne, le challenge CUBE.S permet d'atteindre une économie d'énergie de l'ordre de 12% dès la première année sans dégradation du confort des occupants. L'objectif est ensuite, côté collectivité, de prendre le relais pour maintenir, voire accroître dans la durée cette diminution de consommation grâce à des actions d'exploitation et de maintenance des installations techniques couplées à un suivi fin et régulier des consommations énergétiques. Pour la collectivité, c'est également une opportunité de remplir une part importante des obligations bâtementaires liées au décret tertiaire qui impose une réduction des consommations énergétiques à hauteur de 40% d'ici 2030.

Les établissements scolaires inscrits dans la démarche reçoivent l'aide d'une équipe d'experts qui les accompagnent pour l'organisation des ateliers de sensibilisation, la fourniture de kits d'économies d'énergie, le suivi des indicateurs mensuels... Parmi les outils, les kits remis aux éco-délégués contiennent un mousseur pour robinet, un ruban d'étanchéité pour les fenêtres, un débitmètre, des notices éco-gestes et des stickers. Pour les professeurs, le CEREMA a prévu un kit pédagogique comprenant notamment une caméra thermique, et un wattmètre pour mesurer la consommation des appareils électriques. Enfin plus récemment, Energic, une application numérique, a également été proposée pour amplifier la sensibilisation et suivre les progrès d'une communauté en temps réel ou favoriser les échanges entre établissements d'une même collectivité.

**En Auvergne-Rhône-Alpes, 62 collèges et lycées dans 11 départements se sont inscrits dans la démarche depuis 2019. Et 22 d'entre eux ont réalisé des actions en 2021.**

## 3.5. La facturation des clients



EDF s'attache à ce que la facture du client reflète au plus près sa consommation et qu'elle ne génère pas de mauvaises surprises.

Cela repose sur la qualité de la relève, l'accès au compteur, les non-absences à la relève ou une compensation par la collecte d'index autorelevés 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 (SYDER)

	2020	2021	Variation (en %)
Nombre de clients facturés annuellement*	87 474	86 028	-1,7%
Nombre de clients facturés bimestriellement	35 275	33 517	-5,0%

\* 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 ou en fonction des consommations de l'année écoulée. Elle est valorisée avec les prix en vigueur au moment du calcul et 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 transmet les index figurant sur 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) : chaque mois (entre le troisième et le neuvième mois de la mensualisation), EDF les alerte dès lors qu'ils se trouvent en dérive de consommation, à la hausse comme à la baisse. EDF leur communique la nouvelle consommation annuelle projetée, intégrant leur historique de la période en cours et les invite à ajuster les mensualités qui restent jusqu'à leur facture de régularisation. L'objectif est de minimiser l'impact d'une régularisation trop élevée, qu'elle soit débitrice ou créditrice.

Cela peut conduire à des hausses (ou baisses) temporaires non négligeables. Mais celles-ci seront suivies, dès la mensualisation de l'année suivante, d'échéances calées sur leur consommation réelle sur une année complète divisée par 11, proche de l'estimation annuelle qui leur a été communiquée s'ils n'ont pas changé d'habitude de consommation entre temps. Les clients peuvent selon leur choix ajuster ou non leurs mensualités, en toute autonomie sur leur espace Client et/ ou en contactant un conseiller pour comprendre et rechercher des solutions face à de fortes dérives.

### L'établissement des factures

Nous rendons compte ci-après des volumes de factures émises vers les clients du territoire du SYDER.

Établissement des factures (SYDER)			
	2020	2021	Variation (en %)
Nombre total de factures émises	345 802	329 571	-4,7%
Nombre de factures établies sur la base du relevé effectué par le client	14 418	6 884	-52,3%
Nombre de factures établies sur la base d'une téléopération sur compteur Linky™*	210 990	250 471	18,7%
Nombre de factures rectificatives	1 465	1 929	31,7%

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

Précisions sur les factures rectificatives : 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 le gestionnaire du réseau de distribution Enedis (ex : cas de compteurs bloqués, défectueux, réclamation client ou fraude).

### La facturation électronique pour les clients Particuliers

La facture électronique est une modalité sûre, gratuite, présentant une empreinte carbone plus faible, qui permet au client de consulter et télécharger sa facture depuis son espace Client, 24 h/24 et 7 j/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 paiement. Le lien présent dans le courriel lui permet de consulter sa facture. 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 (SYDER)

	2020	2021	Variation (en %)
Nombre de clients bénéficiaires	62 853	63 630	1,2%

#### À noter :

EDF met en œuvre depuis 2020 le régime d'*opt-out*\* pour la souscription de la facture électronique par les clients résidentiels et les petits professionnels, codifié à l'article L.224-12 du Code de la consommation, dès lors que ce mode de communication est adapté à la situation du client : il revient désormais au client de manifester son opposition à ce mode de facturation qui lui est proposé par le fournisseur ; il reçoit alors une facture papier, sans surcoût. En cas de changement d'avis, le client peut modifier à tout moment son choix, en toute autonomie, sur son espace Client.

\* Instauré par la loi n°2019-486 du 22 mai 2019 relative à la croissance et la transformation des entreprises (dite « loi PACTE »).

Il est rappelé par ailleurs que les clients ont 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.

#### 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 (SYDER)

	2020	2021	Variation (en %)
Nombre de clients facturés annuellement*	1 592	532	-66,6%
Nombre de clients facturés bimestriellement	8 732	3 895	-55,4%

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

#### Établissement des factures (SYDER)

	2020	2021	Variation (en %)
Nombre total de factures émises	61 881	50 120	-19,0%
Nombre de factures établies sur la base du relevé effectué par le client	50	0	-100,0%
Nombre de factures établies sur la base d'une téléopération sur compteur Linky™*	43 849	43 356	-1,1%

\* 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 24 h/24 et 7 j/7, et archivées pendant trois ans sur l'espace Client.

À 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 (SYDER)

	2020	2021	Variation (en %)
Nombre de clients bénéficiaires	9 697	5 392	-44,4%

#### À noter :

Dans le cadre de la crise sanitaire et du reconfinement décidé à la fin de 2020, un second dispositif de report des paiements des factures d'énergie a été mis en place par les pouvoirs publics au cours de l'année 2021.

Pour être éligibles, les entreprises devaient répondre à plusieurs critères (nombre de salariés, chiffre d'affaires, perte de chiffre d'affaires sur une période de référence, etc.) et devaient être affectées par des mesures de police administrative, comme la restriction d'accueil du public.

EDF a donc mis en place ce dispositif réglementaire afin de permettre aux clients en faisant la demande de reporter leurs paiements, échelonnés sur six mois après la sortie de crise. Pendant toute la durée du report, les clients n'ont reçu aucune relance, sans risque de coupure ni de facturation de frais de retard de paiement.

#### LE BILAN ANNUEL DES FACTURES

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 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).

À 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

### À noter :

- Nous rendons compte ci-après du processus de gestion des impayés mis en œuvre par le concessionnaire avant la prise d'effet (avril 2022) de sa décision de ne plus demander, sauf exception, de coupures pour impayés (voir chapitre 1.1 « Les faits marquants de l'année 2021 »).
- Les données 2021 relatives aux impayés ci-après doivent être lues en se souvenant que le processus de recouvrement a été très affecté en 2020 en raison des mesures exceptionnelles mises en œuvre pour faire face à la crise sanitaire. L'année 2021 a été marquée, quant à elle, par la prolongation de deux mois de la trêve hivernale (jusqu'au 31 mai 2021 inclus).

Comme les années passées, les difficultés de paiement rencontrées par les clients Particuliers ont fait l'objet en 2021 d'une attention renforcée du fournisseur d'électricité aux tarifs réglementés de vente qui s'est efforcé d'aider les clients dans ces moments difficiles.

Dans le processus de gestion des impayés, la réduction ou l'interruption de l'alimentation n'est intervenue qu'à l'issue d'un processus d'information, de relance et d'accompagnement du client pour l'aider à trouver une solution à sa difficulté.

Sauf motif de sécurité, EDF n'a pas demandé au distributeur la coupure d'une alimentation d'un client équipé d'un compteur Linky™ sans réduction préalable de la puissance (action téléopérée). L'étape de réduction préalable a permis aux clients concernés d'être alertés. Pour les clients qui n'étaient pas encore équipés d'un compteur Linky™, à l'issue des différentes relances, EDF a demandé au distributeur une coupure conditionnelle : la coupure a été conditionnée à la présence du client lors du premier déplacement du technicien du distributeur.

### L'Accompagnement Énergie sur la territoire du SYDER



L'Accompagnement Énergie, mis en œuvre par EDF depuis 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.

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, le client bénéficie du maintien de son alimentation électrique à la puissance souscrite pendant l'instruction d'une demande d'aide au fonds de solidarité pour le logement (FSL). L'objectif majeur est d'éviter, dans la mesure du possible, la suspension de la fourniture d'électricité pour impayés.

#### Accompagnement Énergie (SYDER)

	2020	2021	Variation (en %)
Nombre de clients bénéficiaires	2 890	2 329	-19,4%

## La relance des clients Particuliers du territoire du SYDER 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 (SYDER)

	2020	2021	Variation (en %)
Nombre de lettres uniques de relance envoyées	39 182	30 037	-23,3%

### Les clients du territoire du SYDER 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.

Pour les clients concernés, EDF fait procéder à des réductions de puissance à 1kVA en dehors de la trêve hivernale.

#### Avec 1 000 W on peut faire fonctionner



##### L'éclairage

Ampoule LED (5 – 20 W)  
Incandescence (65 – 100 W)



##### Le froid

Congélateur (100 W)  
Réfrigérateur – congélateur (100 W – 150 W)



##### Le multimédia

Téléphone portable (6 – 10 W)  
PC portable (30 – 40 W)  
TV LED 50 pouces (100 W)

#### Avec 1 000 W on ne peut pas faire fonctionner



**1 radiateur**  
1 500 W

**OU**



**1 cumulus (180 L)**  
1 500 W

**OU**



**1 plaque cuisson vitrocéramique**  
1 200 – 2 000 W



**1 lave-linge**  
2 000 W

**OU**



**1 four électrique**  
2 500 W

#### Réductions de puissance (SYDER)

	2020	2021	Variation (en %)
Nombre de clients en situation de réduction de puissance à fin d'année	116	211	81,9%
Nombre de réductions de puissance effectuées au cours de l'exercice	562	923	64,2%
Nombre de réductions de puissance effectuées pendant la période hivernale	220	432	96,4%

#### Les coupures pour impayés

Le tableau ci-après rend compte des demandes de coupures adressées par EDF au gestionnaire du réseau de distribution et des coupures effectives.

#### Coupures pour impayés (SYDER)

	2020	2021	Variation (en %)
Nombre de coupures demandées par le fournisseur au gestionnaire de réseau	704	980	39,2%
Nombre de coupures effectives réalisées par le gestionnaire de réseau	188	292	55,3%
Taux de coupures effectives par rapport à celles demandées (%)	26,7%	29,8%	11,6%

#### Les clients du territoire du SYDER 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 (SYDER)

	2020	2021	Variation (en %)
Nombre de clients dont l'alimentation est rétablie	218	255	17,0%

#### 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 (SYDER)

	2020	2021	Variation (en %)
Nombre de résiliations	98	136	38,8%

## 3.6. Le traitement des réclamations des clients

### L'ATTENTION PORTÉE AUX RÉCLAMATIONS DES CLIENTS

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

La satisfaction des clients traduit cet engagement d'EDF : en 2021, 58% 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 2021, en consolidation nationale, 645 000 réclamations écrites ont été reçues en première instance par EDF pour les clients ayant un contrat au Tarif Bleu résidentiel, dont 544 000 *via* Internet et 101 000 par courrier. Par ailleurs, 21 000 réclamations ont été reçues au service Consommateurs d'EDF en 2021.

Le numérique est le canal privilégié pour adresser des réclamations écrites au fournisseur d'électricité aux tarifs réglementés de vente : les réclamations écrites reçues en 2021 *via* les canaux digitaux représentent 84% du total des réclamations écrites reçues, comme en 2020 (73% en 2019, chiffres nationaux).

En consolidation nationale, les réclamations écrites reçues ont augmenté de 12% en 2021. Cette augmentation s'explique principalement par :

- des difficultés d'accessibilité sur les espaces digitaux, particulièrement pour la disponibilité des données de consommation des clients et l'accès aux factures sur l'espace Client ;
- des contestations de consommations objectivées par le compteur Linky™, suscitant l'étonnement et l'incompréhension des clients.

### LES RÉCLAMATIONS ÉCRITES DES CLIENTS PARTICULIERS

EDF distingue ci-après les réclamations qui lui parviennent *via* Internet et celles reçues par courrier.

Réclamations écrites (SYDER)

	2020	2021	Variation (en %)
Courrier	675	726	7,6%
Internet	3 397	3 845	13,2%

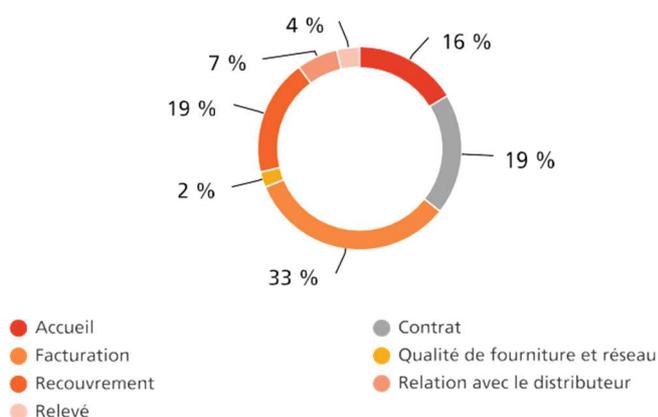
EDF rend compte du taux de réponse aux réclamations écrites sous 30 jours.

Réponse aux réclamations écrites (%)

	2020	2021	Variation (en %)
Taux de réponse sous 30 jours	94,4%	95,4%	1,1%

EDF rend compte ci-après, au périmètre du territoire du SYDER de la répartition par motif des réclamations écrites.

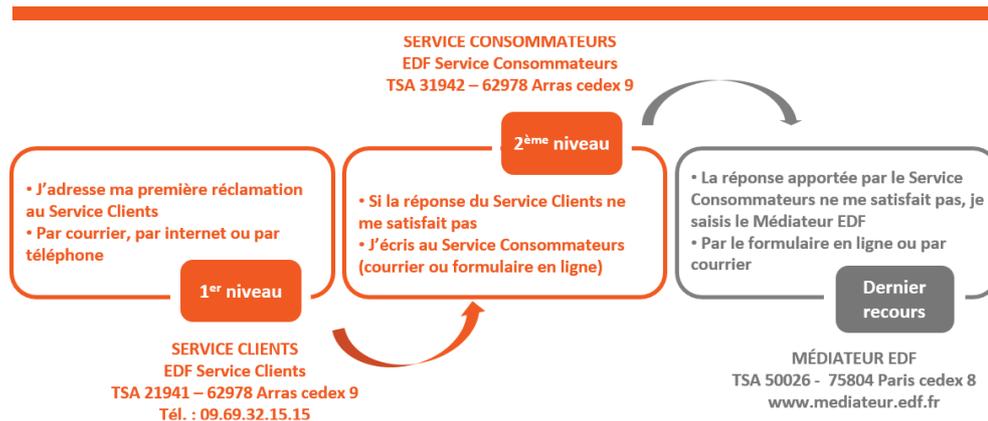
Répartition par motif des réclamations écrites pour l'année 2021



**À noter :** La ventilation des réclamations écrites est effectuée en sept motifs (contre huit les années passées). Les motifs « Conseil et services » et « Contrat » ont été fusionnés. Le motif « Conseil et service » représentait 1% (en moyenne nationale) du total des réclamations écrites en 2020.

**Le soin apporté par EDF au traitement des réclamations constitue un facteur de satisfaction des clients.**

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



## Le service Consommateurs d'EDF

EDF fait le choix d'offrir à ses clients la possibilité de solliciter un service Consommateurs lorsque la réponse du service Clients ne leur convient pas.

Le client bénéficie alors d'un interlocuteur privilégié tout au long de son parcours. Le chargé de satisfaction crée une relation personnalisée et attentionnée ; il accompagne son client avec un haut niveau d'expertise et coconstruit la solution en coopération.

Le service Consommateurs est réparti sur tout le territoire national dans un souci de forte proximité. Huit services Consommateurs régionaux, avec un responsable identifié et disponible, sont ainsi au plus près des acteurs locaux, des tiers et de toutes les parties prenantes. En complément, une équipe nationale permet de piloter l'activité.

Ses missions, au-delà de la prise en charge des clients en seconde instance, sont multiples :

- interlocuteur des médiateurs, que ce soit du médiateur EDF ou du médiateur national de l'énergie ;
- interlocuteur des défenseurs des droits, des conciliateurs, et le cas échéant représentant d'EDF devant les tribunaux ;
- interlocuteur de la mission Informatique et Liberté d'EDF ;
- interlocuteur des associations de consommateurs ;
- pilote de l'expertise nationale des réclamations d'EDF.

En 2021, le service Consommateurs a garanti une continuité de service tout au long de l'année. Ses clients ont exprimé leur satisfaction : celle-ci a connu une nouvelle progression, avec un taux de clients satisfaits qui s'établit à 72% (Source : enquête de satisfaction IFOP du Service Consommateurs). Cette reconnaissance reste pour les chargés de satisfaction au plus proche de la relation client, et pour tout le service Consommateurs, la plus grande fierté.

### 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) ;
- reprise des formations pour tous les conseillers traitant des réclamations écrites ;
- maintien d'un pilotage serré de la tenue des délais de traitement, avec une meilleure distinction entre les réclamations relevant du seul fournisseur d'une part et celles en lien avec le distributeur d'autre part ;
- consolidation des expérimentations sur le suivi et le traitement des réclamations sur les réseaux sociaux.

## 4

## LA LUTTE CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGETIQUE AU CŒUR DES ENGAGEMENTS D'EDF

La précarité énergétique est définie comme la difficulté qu'éprouve une personne dans son logement « à disposer de la fourniture d'énergie nécessaire à la satisfaction de ses besoins élémentaires en raison de l'inadaptation de ses ressources ou de ses conditions d'habitat » (Source : loi du 12 juillet 2010 portant engagement national pour l'environnement, dite « Grenelle II »).

À la croisée des défis sociaux, sanitaires et économiques, la lutte contre la précarité énergétique a toujours été un enjeu essentiel pour EDF.

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.

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 dans les territoires.

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

1. **L'aide au paiement**, qui intègre notamment les solutions d'accompagnement, comme la mise en place d'échéanciers de paiement, proposées par nos conseillers clients, 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**, pour lequel 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.

EDF a développé en 2020 une courte vidéo pour présenter sa politique Solidarité. Elle est disponible sur la chaîne YouTube d'EDF à l'adresse : [https://www.youtube.com/watch?v=F4\\_9T6DP-os](https://www.youtube.com/watch?v=F4_9T6DP-os)

### 4.1. L'aide au paiement des factures

EDF accompagne le déploiement du chèque énergie sur l'ensemble du territoire en participant activement depuis 2017 à faire connaître ce 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 partielle de l'État.

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). Pour mémoire, en 2021, la période de protection hivernale a été étendue par les pouvoirs publics jusqu'au 31 mai inclus en raison de la poursuite de la crise sanitaire.

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.

Afin de contribuer à résorber à moyen terme les difficultés de paiement des clients, les conseillers Solidarité sont chargés de traiter les demandes des travailleurs sociaux relatives aux aides financières et de rechercher d'autres solutions d'accompagnement comme la mise en place d'échéanciers de paiement.

#### **Pour aller plus loin, l'aide au paiement en 2021 (chiffres nationaux, clients d'EDF) :**

- 70 000 foyers ont bénéficié d'une aide au titre du FSL ;
- 48 000 foyers ont reçu une aide hors FSL ;
- 2 millions de chèques énergie ont été pris en compte par EDF (hors chèque exceptionnel de 100 euros) ;
- 900 réunions ont été animées par EDF dans les territoires sur le chèque énergie, touchant au total 5 600 personnes.



#### **LE CHÈQUE ÉNERGIE**

La campagne du chèque énergie 2021 n'a pas été impactée par la crise sanitaire ; le calendrier d'envoi postal des chèques énergie au printemps 2021 s'est étalé sur cinq semaines comme les années précédentes (hormis l'année exceptionnelle 2020).

En 2021, EDF a mis en œuvre les **deux évolutions majeures** prévues par le décret du 30 décembre 2020 :

1) L'automatisation de l'application des protections pour les bénéficiaires du chèque énergie au titre de l'année en cours ayant remis leur chèque ou leur attestation à EDF l'année précédente.

Pour mémoire, les protections mentionnées sont : le maintien de l'alimentation à la puissance souscrite en période de trêve hivernale, l'abattement de 80% sur les frais de déplacement pour impayé et la gratuité de la mise en service.

Cette automaticité permet aux fournisseurs d'appliquer les protections aux clients bénéficiaires dès le mois d'avril sans geste de leur part.

2) La possibilité pour le client de pré-affecter son chèque énergie par retour papier.

L'autre nouveauté de 2021 a été la possibilité pour les clients renvoyant leur chèque papier par courrier de demander la pré-affectation de leurs prochains chèques énergie très simplement, en cochant la case prévue à cet effet sur le chèque. Ce dispositif a également très bien fonctionné.

Par ailleurs, le second semestre 2021 a été marqué par une forte hausse du prix des énergies : c'est dans ce contexte que le Gouvernement a annoncé le 16 septembre 2021 le versement d'**un chèque énergie exceptionnel de 100 euros** avant la fin de l'année 2021 à tous les clients bénéficiaires du chèque énergie en 2021.

L'envoi des chèques par courrier s'est étalé sur deux semaines seulement, du 13 au 22 décembre 2021. À fin décembre 2021, EDF avait déjà crédité le compte de plus de la moitié de ses clients bénéficiaires grâce au très fort développement de la pré-affectation entre avril et décembre 2021.

**EDF a en outre poursuivi en 2021 ses efforts pour accroître l'appropriation du chèque énergie en complément de l'action des pouvoirs publics et faciliter son utilisation.**

- EDF maintient une information pédagogique à destination des bénéficiaires. En particulier, en 2021, EDF a mis à jour les rubriques dédiées au chèque énergie sur son site, en mettant en avant la saisie en ligne et la pré-affectation pour plus de simplicité :

<https://particulier.edf.fr/fr/accueil/gestion-contrat/facture/aides-sociales/cheque-energie.html>

<https://particulier.edf.fr/fr/accueil/guide-energie/electricite/cheque-energie.html>

- Les numéros de client et de contrat à indiquer pour l'envoi du chèque à EDF apparaissent désormais en caractères gras sur la facture d'électricité.
- Avec l'objectif d'une mise en œuvre à compter de la campagne du chèque énergie 2022 : un affichage clair, sur la facture, du montant du ou des chèques énergie encaissés sur le compte du client depuis la facture précédente, afin que ce dernier puisse visualiser l'impact du chèque énergie sur sa facture, en complément de l'accusé de réception qui lui est adressé par mail ou SMS dès qu'EDF reçoit son chèque.
- Les équipes Solidarité d'EDF ont continué en 2021 de promouvoir le chèque énergie à l'occasion de leurs contacts avec les acteurs de la solidarité dans les territoires ou dans le cadre d'interventions dédiées.



Dans le cadre de son partenariat avec l'association Unis-Cité, EDF poursuit l'accompagnement de jeunes en service civique au sein de l'association au cours de la mission **Check' Énergie** lancée en 2018.

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.

Après des premières missions à Saint-Nazaire et à Clermont-Ferrand en 2019, puis à Belfort, Dijon, Valenciennes, Montpellier, Toulouse, Orléans et Roanne à partir de l'automne 2020, l'opération ayant connu un véritable succès, la démarche a été étendue depuis l'automne 2021 à d'autres villes : Angers, Reims et Saint-Étienne. Ce ne sont pas moins de 60 volontaires en service civique auprès d'Unis-Cité qui accomplissent la mission Check' Énergie auprès des habitants. Cette mission devrait s'enrichir d'une démarche visant à l'inclusion numérique des populations concernées en lien avec les applications de suivi et de maîtrise de la consommation énergétique.

EDF communique ci-après le nombre de clients du territoire du SYDER dont le compte a été crédité d'un chèque énergie au cours de l'exercice. Nous précisons que la donnée 2021 ne prend pas en compte le chèque exceptionnel de 100 euros (voir *supra*) afin de rendre comparables les exercices 2020 et 2021.

## Chèques énergie (SYDER)

	2020	2021	Variation (en %)
Nombre de clients pour lesquels un chèque énergie a été pris en compte au cours de l'exercice*	8 740	8 089	-7,4%

\* La valeur 2021 n'inclut pas le chèque exceptionnel de 100 euros.

### Pour utiliser son chèque énergie, le bénéficiaire doit être acteur.

Le bénéficiaire peut effectuer :

- une remise « papier » de son chèque énergie : il envoie le chèque au fournisseur d'énergie de son choix, ou
- une remise « en ligne » de son chèque sur le portail mis à disposition par les pouvoirs publics (cf. Annexe pour les coordonnées).

Le bénéficiaire peut également choisir de « pré-affecter » 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).

NB : Depuis 2021, le client peut pré-affecter son chèque énergie lorsqu'il retourne celui-ci par papier (jusqu'à présent, la pré-affectation n'était possible qu'avec un renvoi dématérialisé du chèque énergie).

Pour rappel : L'attestation de droits doit être remise au fournisseur d'énergie pour 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). Avec l'application automatique des protections, si le client a déjà remis son chèque ou son attestation à un fournisseur d'énergie, les protections seront maintenues les années suivantes pour l'ensemble de ses contrats chez ce fournisseur, tant qu'il reste bénéficiaire du chèque énergie.

## 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 et 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.

Le département (ou la métropole le cas échéant) définit les modalités d'attribution des aides et les attribue. Chaque FSL dispose de son propre règlement intérieur et de ses propres critères d'attribution.

**À 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 €)**

	2020	2021	Variation (en %)
Département	95 000	95 000	0,0%

**LE DON D'ÉNERGIE**

Sur une initiative de sa R&D et de sa Direction du Marché des Clients Particuliers, EDF propose depuis 2018 le don d'énergie.

**Comment fonctionne ce dispositif?**



À partir de l'application EDF & MOI, les clients Particuliers et salariés d'EDF disposant d'un compteur Linky™ peuvent en quelques clics faire un don d'énergie à des ménages en difficulté, quel que soit le fournisseur d'énergie de ces derniers.

Les donateurs peuvent y visualiser le nombre d'heures d'éclairage, de chauffage ou encore de douches chaudes que le montant de leur don permettra d'offrir aux bénéficiaires.

L'attribution des dons est confiée à la Fondation Abbé Pierre dans le cadre de ses missions d'accompagnement des ménages les plus fragiles.

**À noter :**

- Pour chaque euro donné, EDF verse un euro complémentaire destiné à financer des actions de prévention portées par la Fondation Abbé Pierre.
- Les dons d'énergie viennent en réduction de l'impôt à hauteur de 75% de leur montant. Exemple : le client donne 20 euros, il déduit 15 euros de ses impôts et ne paye en réalité que 5 euros.

Cette initiative est une autre facette du partenariat historique entre EDF et la Fondation Abbé Pierre (cf. 4.3 infra).

## 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 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 mettent en œuvre 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).

EDF conseille aux clients en difficulté de ne pas laisser s'accumuler des factures impayées pendant les périodes de trêve hivernale. Les conseillers client d'EDF et l'ensemble de leurs partenaires ont une priorité : assurer un dialogue continu avec le client pour prévenir les coupures pour impayés. Ainsi, avant la sortie de chaque trêve, les conseillers solidarité d'EDF réalisent des campagnes d'appels téléphoniques vers les clients en difficulté pour les informer et les accompagner dans la mise en œuvre de solutions adaptées.

#### La protection renforcée des clients en situation de précarité

La réglementation en vigueur interdit de suspendre 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 le fournisseur a connaissance de ces derniers.

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 d'un autre organisme (CCAS, CAF, caisses de retraite, mutuelles, Secours populaire, Secours catholique, Croix-Rouge, etc.) 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.

### LES ÉQUIPES SOLIDARITÉ D'EDF, LA CAPACITÉ À CRÉER DU LIEN AVEC LES TRAVAILLEURS SOCIAUX ET LES CLIENTS

#### Des correspondants et conseillers Solidarité en réseau

I- Les correspondants Solidarité

Les correspondants Solidarité portent la politique Solidarité d'EDF en région auprès des acteurs sociaux, au plus près des clients en difficulté de paiement. Ils sont répartis sur tout le territoire et ont chacun en charge plusieurs départements.

Ils nouent avec leurs interlocuteurs au niveau local des conventions de partenariat de lutte contre la précarité énergétique, dans le respect des exigences renforcées du règlement général sur la protection des données (RGPD), afin d'éviter l'accumulation des dettes et les suspensions de fourniture d'énergie.

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 organisent également des actions d'information et de sensibilisation à la maîtrise de l'énergie, au suivi des consommations et aux écogestes ainsi que des réunions d'information sur le chèque énergie, la lecture de la facture, etc.

## 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, ils traitent les demandes des travailleurs sociaux relatives aux aides financières, proposent d'autres solutions d'accompagnement comme la mise en place d'échéanciers de paiement et gèrent « sur mesure » des situations clients de plus en plus complexes. Pour ce faire, EDF a mis en place des numéros de téléphone dédiés régionaux réservés aux travailleurs sociaux (voir annexe I.2).

Les conseillers Solidarité vont également vers le client en difficulté de paiement en élargissant et en intensifiant leurs appels sortants.

### **Un outil numérique proposé par EDF : le Portail d'Accès aux Services Solidarité (PASS) d'EDF**

EDF propose aux travailleurs sociaux un canal de communication numérique sécurisé pour le traitement des dossiers des clients.

Second canal après le téléphone, le PASS simplifie la mission des travailleurs sociaux au quotidien. Accessible 24 h/24, il leur permet de déposer directement les demandes d'aide en ligne, d'effectuer des mises à jour et de suivre en temps réel l'évolution des dossiers en cours d'instruction.



Ce canal numérique permet :

- d'informer EDF, à tout moment et en toute autonomie, des demandes d'aide déposées pour les clients en situation de précarité, et de suivre le traitement de ces clients par EDF ;
- de communiquer en ligne avec les conseillers Solidarité sur le traitement par EDF des clients concernés par les demandes d'aide en cours d'instruction ;
- d'informer les travailleurs sociaux de l'actualité et des dispositifs de lutte contre la précarité énergétique.

Pour accompagner l'appropriation de l'outil par les travailleurs sociaux, EDF propose un dépliant et un tutoriel 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 sur 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. 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 multipartenariales ;
- participer indirectement au « recours aux droits ».

## EDF S'INVESTIT AUX CÔTÉS DE SES PARTENAIRES

EDF est engagée aux côtés d'acteurs associatifs pour conduire des actions de lutte contre la précarité énergétique et renforcer la médiation sociale sur le terrain.

EDF est partenaire de grandes associations caritatives comme le Secours catholique, la Croix-Rouge française, ou le Secours populaire français. 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 est partenaire de l'Union nationale des centres communaux d'action sociale (UNCCAS) et de l'Association des cadres territoriaux de l'action sociale (ACTAS) 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 a participé en 2021 aux 44<sup>es</sup> **Rencontres de l'ACTAS** à Roubaix, les 19 et 20 octobre. L'ACTAS rassemble plus de 400 directeurs de centres communaux d'action sociale (CCAS) et a pour objectif de permettre le partage des expériences, d'apporter une entraide technique et opérationnelle à ses adhérents, de débattre des enjeux de l'action sociale et de faire entendre la parole des cadres territoriaux de l'action sociale auprès des pouvoirs publics.

À cette occasion, EDF a remis un prix à deux CCAS dans le cadre des Appels à manifestation d'intérêt (AMI) lancés par l'ACTAS avec ses partenaires. Ces prix récompensent des initiatives locales innovantes sur des thématiques liées à la lutte contre la précarité énergétique :

- le CCAS d'Évian pour son projet « Lutter contre la précarité énergétique des ménages en défaut de paiement récurrent » : à travers la mise en place d'une recherche-action participative mobilisant l'ensemble des acteurs de terrain et des personnes en situation d'impayés dans une démarche « d'aller vers », le projet vise à mieux comprendre ce phénomène de dettes récurrentes et à imaginer collectivement une méthode plus efficace dans l'accompagnement des personnes en difficulté de paiement ;
- le CCAS de Bayeux pour son projet « Les questions énergétiques, parlons-en ! » : dans un contexte de hausse des prix de l'énergie après la crise sanitaire, ce projet vise à sensibiliser et former les travailleurs sociaux intervenant dans les CCAS de la région Normandie afin de remettre les questions énergétiques dans l'accompagnement social global des personnes ; le CCAS de Bayeux propose d'organiser, dans le cadre d'un partenariat avec la délégation régionale de l'ACTAS, trois Unions



départementales de CCAS de la région, et en coanimation avec les Pôles Solidarité d'EDF, six à sept journées de formation des travailleurs sociaux et des élus aux questions énergétiques ; ces journées seront accueillies dans différents territoires de la région.



Cette année 2021 ayant vu l'émergence de nouvelles personnes en difficulté du fait de la crise économique avec une grande disparité de situations (étudiants, travailleurs et retraités pauvres, auto-entrepreneurs, familles monoparentales) et l'augmentation du phénomène du non-recours, EDF, dans le cadre de son partenariat de longue date avec **l'Union nationale des CCAS (UNCCAS)**, recherche toutes formes d'innovation dans le domaine de l'accès aux droits. Les collaborations entre CCAS/CIAS et EDF sont ainsi favorisées au sein de groupes de travail.



Pour renforcer son accompagnement sur le terrain, EDF est engagée dans de nombreuses structures de médiation sociale présentes sur tout le territoire en France. En 2021, 82 Pimms médiation (Points d'Information et de Médiation Multi-Services), dont 15 Pimms mobiles sont implantés en zones urbaines et rurales. 72 d'entre eux sont labellisés « France Services » et 19 sont labellisés « Point conseil budget » (Pour en savoir plus sur ces structures : <https://solidarites-sante.gouv.fr/affaires-sociales/lutte-contre-l-exclusion/PCB>).

Lieux d'accueil ouverts à tous et animés par des professionnels du lien social, dans les villes comme en milieu rural, ils facilitent l'accès des ménages en difficulté aux services publics et aux droits sociaux.

La mission des Pimms médiation est double :

- faciliter l'accès aux services publics et aux droits sociaux : le Pimms médiation 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 médiation 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.

EDF participe en particulier à la formation des médiateurs, notamment sur les économies d'énergie, la lecture de la facture et sur le chèque énergie.

**En 2021, EDF a renouvelé son partenariat avec le réseau national Pimms Médiation établi il y a vingt-cinq ans.**

EDF a également noué des partenariats avec de nombreuses structures de médiation sociale au-delà des PIMMS : présentes dans les villes comme en milieu rural, elles sont adaptées aux particularités des territoires et agissent au plus près des foyers.

L'année 2021 a été également marquée par le souhait des équipes des Pôles Solidarité d'EDF de se tourner vers de nouveaux partenaires pour aller vers de nouveaux publics.

À titre d'illustration : les épiceries solidaires du réseau ANDES (Association Nationale de Développement des Epicerie Solidaires) soutenues par la Fondation EDF ou les CROUS pour la lutte contre la précarité étudiante.





### EDF au Congrès de l'USH...

EDF était présent au Congrès de l'Union Sociale pour l'Habitat qui a réuni durant trois jours les acteurs du logement social à Bordeaux, du 28 au 30 septembre 2021. Ce fut l'occasion pour les organisations présentes, les collectivités et les partenaires de mettre en avant leurs réflexions et leurs actions en matière d'habitat et d'aménagement urbain.

L'équipe Solidarité d'EDF a pu échanger avec les visiteurs sur sa politique d'aide aux clients en difficulté, ses actions et rencontrer les associations actives dans le domaine de la précarité énergétique.

### ... et au Salon des Maires et des Collectivités Locales

EDF a également été présent au Salon des Maires et des Collectivités Locales (SMCL), l'édition 2021 ayant marqué le retour du Salon en présentiel à la porte de Versailles à Paris, après dix-huit mois de crise sanitaire.

## DES ACTIONS CONCRÈTES DANS LES TERRITOIRES

EDF développe différents types d'actions et des dispositifs pédagogiques pour permettre aux travailleurs sociaux de comprendre, puis relayer, les enjeux 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 l'importance 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 ;
- rencontrer tous les publics, tant dans les zones urbaines que rurales.

Ces dispositifs ludo-pédagogiques peuvent prendre différentes formes ; par exemple :

**Mon Appart Eco Malin (MAEM) :** EDF a conçu des espaces mobiles spécialement aménagés pour aller à la rencontre des personnes au cœur des territoires et au plus près des quartiers populaires. De format mobil-home, bus ou barnum, ils ont vocation à expliquer les éco-gestes *via* la présentation d'usages concrets « comme à la maison ».



La **MAEM Box** permet une approche ludique de la sensibilisation à la maîtrise de l'énergie. Elle est constituée d'un support représentant les principales pièces d'un logement avec ses équipements et d'un jeu de cartes avec des questions sur les éco-gestes.

Une déclinaison digitale de la MAEM Box, encore plus interactive, développée en 2019, est disponible auprès des correspondants Solidarité d'EDF en région qui en assurent la promotion auprès des acteurs sociaux.

EDF propose également des **kits MDE** à ses partenaires (structures de médiation sociale, associations caritatives, CCAS, etc.) destinés aux personnes en situation de précarité énergétique. Ces kits sont composés de petits objets du quotidien qui favorisent les économies d'énergie dans les logements.

## DES ACTIONS AUTOUR DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE

L'**inclusion numérique** est un processus qui vise à rendre le numérique accessible à chaque individu, et à lui transmettre les compétences numériques qui seront un levier de son inclusion sociale et économique. Les outils numériques sont aujourd'hui des incontournables de la vie sociale et professionnelle : accès à l'emploi, à la connaissance, aux services publics en ligne, gestion des relations avec l'administration, maintien des relations sociales, etc.



Dans le cadre de son partenariat avec le **réseau national Pimms Médiation**, EDF participe au développement des **PANDA** (Point d'Accompagnement Numérique pour les Démarches Administratives) : il s'agit d'espaces dédiés pour accompagner les personnes les plus éloignées du numérique.

En Pimms médiation fixes ou mobiles sur les territoires, les PANDA se multiplient pour aller au plus près des usagers. Les usagers peuvent bénéficier d'un accompagnement individualisé pour mieux appréhender les outils numériques et peuvent aussi s'inscrire dans des parcours de formation complets sous forme d'ateliers collectifs. À l'initiative du Pimms médiation de Melun en Seine-et-Marne, la Petite école du numérique est un parcours complet de formation sur mesure, en présentiel et en ligne. Les participants bénéficient d'un parcours de formation d'ateliers en présentiel et d'une plateforme en ligne d'exercices et d'évaluation de leur niveau.



Les ménages les plus fragiles cumulent souvent des précarités numérique et énergétique qui les éloignent parfois des solutions numériques disponibles.

Dans le cadre de son projet « So Mel So Connected », EDF R&D a coordonné la mise en place sur le territoire lillois d'ateliers de formation aux outils numériques d'EDF (EDF & MOI, e.quilibre, et Fil d'Actualité) dispensés à un public en situation de précarité énergétique et numérique, lors d'ateliers animés par une structure de médiation sociale. En 2021, cette expérimentation vise à être élargie à un réseau de partenaires formateurs pour accompagner le déploiement de ces outils numériques auprès des plus fragiles. Concrètement, il s'agit d'un « kit inclusion numérique », pas-à-pas pédagogique sur l'utilisation de l'appli EDF & MOI pour consulter, télécharger ou payer ses factures et surtout visualiser l'évolution de sa consommation d'énergie d'un mois à l'autre, bénéficier de conseils pour la comprendre et réaliser des économies.

**Pour aller plus loin : sur le territoire national, l'accompagnement proposé par EDF en 2021, c'est :**

- 256 000 demandes de travailleurs sociaux traitées par EDF, dont 108 000 via le PASS ;
- 5 857 entités actives sur le PASS, dont 761 nouvelles cette année ;

- 27 000 utilisateurs externes du PASS, dont 8 200 nouveaux inscrits en 2021 ;
- 4 100 travailleurs sociaux qui ont bénéficié de sessions d'information et de sensibilisation au traitement de la précarité énergétique ;
- 144 200 clients en relation avec les structures de médiation sociale dont EDF est partenaire.

## 4.3. La prévention par des actions en faveur de la maîtrise de l'énergie et de l'amélioration de l'habitat

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.

### « 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 dont l'entreprise reste le premier financeur privé, avec une participation financière de 182 millions d'euros entre 2011 et 2021.



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 » propose des aides pour réaliser des travaux de rénovation qui garantissent l'atteinte d'un certain seuil de gain énergétique.

Depuis son lancement en 2011, le programme a permis la rénovation de 549 002 logements et ainsi à leurs occupants de retrouver un confort énergétique. En 2021, le programme « Habiter mieux » a permis de rénover 45 226 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'Économie, des Finances et de la Relance. 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 aux côtés de la Fondation Abbé Pierre depuis 2008.

EDF s'engage dans le cadre du programme « Toits d'Abord » depuis 2012. Ce dernier a pour objectif de construire et réhabiliter des logements économes en charges occupés par des personnes aux revenus très modestes.

Le programme, financé majoritairement sur les fonds propres de la Fondation Abbé Pierre, a pu bénéficier d'un complément de financement par EDF dans le cadre du dispositif des certificats d'économies d'énergie (CEE).

EDF et la Fondation ont renouvelé leur confiance avec la signature de la prolongation pour trois ans du programme « Toits d'abord » sur la période 2021-2023 avec un soutien financier de 6,3 millions d'euros.



Créée en 1987 et reconnue d'utilité publique en 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/)

## L'INNOVATION SOCIALE AU SERVICE DE LA RÉNOVATION DES LOGEMENTS

La problématique de la rénovation des logements pour les clients les plus fragiles étant prioritaire dans la lutte contre la précarité énergétique, un nouveau partenariat avec **Ashoka** a été noué par EDF fin 2021 sur le thème : « Précarité énergétique et rénovation thermique ».

Il s'agit de favoriser l'émergence de nouvelles solutions au sein de start-up de l'innovation sociale.

EDF va ainsi travailler avec le **Réseau Eco Habitat** sur cette problématique et faire advenir une collaboration au service de l'impact social et des enjeux solidaires de l'entreprise.



Ashoka est une ONG qui agit en faveur de l'innovation sociale. Par ses actions, l'organisation vise à accélérer les idées et initiatives ayant un impact sociétal positif, pour préparer l'avenir dès à présent. Sa mission est double :

- détecter les entrepreneurs sociaux dont les innovations répondent aux enjeux de société dans tous les domaines (santé, environnement, éducation, etc.) et les accompagner dans leur développement;
- connecter des acteurs de différents horizons, issus de la société civile comme des secteurs publics ou privés, pour accélérer l'émergence de nouveaux modèles en faveur de l'intérêt général.

Pour en savoir plus : <https://www.ashoka.org/fr-fr>



Réseau Eco Habitat (REH) est une structure fondée sur une logique associative et coopérative. REH agit pour l'amélioration thermique de l'habitat. Sa mission est de faciliter toutes les démarches auprès des familles que l'association accompagne, en préconisant des solutions techniques et également financières qui permettront de faire aboutir leur projet de rénovation et de faire des économies d'énergie dans l'optique d'une maîtrise des coûts d'énergie de leur logement.

Pour en savoir plus : <https://www.reseau-ecohabitat.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.

EDF est partenaire de l'ONPE dans le cadre d'une convention renouvelée en 2019 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)



Géolocaliser  
et Diagnostiquer  
la Précarité  
énergétique

Grâce aux travaux de l'ONPE, EDF peut s'appuyer aujourd'hui sur un outil cartographique. En effet, au-delà des actions d'identification menées au fil de l'eau et en proximité, la réalisation d'un diagnostic

territorial constitue une étape clé en vue de déployer une politique locale de lutte contre la précarité énergétique. Depuis septembre 2021, l'ONPE met en effet à disposition des acteurs territoriaux l'outil GÉODIP (Géolocaliser et Diagnostiquer la Précarité énergétique) qui permet de visualiser à différentes échelles les zones de précarité énergétique liées au logement et à l'utilisation de la voiture des ménages.



RAPPEL

### EDF, PARTENAIRE DU RÉSEAU RAPPEL

Le réseau RAPPEL (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. Son but 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.

EDF participe activement aux animations organisées par le réseau RAPPEL sur le sujet de la précarité énergétique afin de partager et de bénéficier des expériences qui sont développées avec des acteurs engagés et reconnus dans la lutte contre la précarité énergétique des ménages défavorisés.

Le réseau RAPPEL s'appuie sur une palette d'outils d'animation, qui visent à :

- centraliser et diffuser les informations pour tenir informés les membres du réseau (veille documentaire et d'actualité *via* le site Internet, médiathèque RAPPEL, newsletter mensuelle) ;
- produire de la connaissance autour du sujet (lettres papier annuelles avec un dossier thématique, rencontres d'experts) ;
- favoriser la rencontre des acteurs et l'échange de bonnes pratiques (journée nationale, liste de discussion, groupes de travail) ;
- créer des instances informelles d'échanges pour les «têtes de réseau» au niveau national (comité de pilotage, comité de veille et proposition) ;
- faire remonter au niveau national un certain nombre de constats et de besoins des professionnels sur le terrain.

EDF a renouvelé en 2021 son partenariat avec RAPPEL.

Pour en savoir plus sur RAPPEL : <https://www.precarite-energie.org/>

## 4.4. Les actions solidarité d'EDF AuRA dans le Rhône :



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 de suivi de consommation d'énergie « 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, 20 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 2021, 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 2021, des réunions d'information, ont permis d'échanger en présentiel ou distanciel avec plus de 150 travailleurs sociaux. Au cours de ces réunions, 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.

#### EDF soutient une structure d'insertion basée à Saint-Martin-en-Haut :

A partir de l'activité de maraîchage en agriculture biologique, « Jardin d'avenir » permet à des personnes du territoire rencontrant des difficultés de se remobiliser et de préparer leur retour vers l'emploi. Créé il y a 15 ans, cette structure compte 25 salariés dont 18 jardinier.e.s en insertion qui produisent sur 3,5 ha : des légumes sous serres, des oeufs (250 poules), des bocaux bio. Avec l'augmentation du nombre d'adhérents, la structure n'est plus autonome en oeufs. Pour passer à 500 poules, la structure souhaite agrandir l'élevage avec l'achat notamment de 3 poulaillers mobiles. Le FAPE (Fonds Agir Pour l'Emploi) d'EDF cofinance à hauteur de 20 000 € ce projet.



## 5

## LES ÉLÉMENTS FINANCIERS DE LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE

Le décret n° 2016-496 du 21 avril 2016 prévoit la communication par le concessionnaire, dans le CRAC, d'éléments financiers liés à l'exploitation de la concession (cf. art. D.2224-37 du Code général des collectivités territoriales [CGCT] créé par le décret précité).

L'article D. 2224-40 du CGCT, créé par ce même décret, prévoit qu'au titre de la mission de fourniture aux tarifs réglementés de vente, le concessionnaire doit communiquer, au regard des quantités facturées dans l'année aux clients de la concession :

- pour les produits : le chiffre d'affaires ;
- pour les charges : les coûts commerciaux, établis, pour les clients de la concession, sur la base des coûts nationaux de l'exercice considéré correspondant à ceux communiqués par le fournisseur aux tarifs réglementés de vente à la Commission de régulation de l'énergie.

Le décret précise que, pour les concessions sur le territoire métropolitain continental, les éléments financiers ci-dessus portent sur la fourniture d'électricité aux clients bénéficiant du Tarif Bleu.

### 5.1. Le chiffre d'affaires

#### LA MÉTHODE ET LES ÉLÉMENTS DE CALCUL RETENUS POUR LA DÉTERMINATION DU CHIFFRE D'AFFAIRES

Les produits communiqués en application du décret précité concernent le chiffre d'affaires correspondant aux quantités (kWh) facturées aux clients du territoire du SYDER bénéficiant du Tarif Bleu.

Ces données sont enregistrées dans le système d'information d'EDF permettant d'en rendre compte à l'autorité concédante sans recourir à des clés de répartition.

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 contribution et taxes (CTA, TICFE, TLCFE, TVA).

#### LE CHIFFRE D'AFFAIRES

Tarif Bleu résidentiel (SYDER)			
	2020	2021	Variation (en %)
Nombre de clients	128 750	124 455	-3,3%
Énergie facturée (en kWh)	788 752 382	784 461 504	-0,5%
Recettes (en €)	97 429 513	101 138 599	3,8%

### Tarif Bleu non résidentiel (SYDER)

	2020	2021	Variation (en %)
Nombre de clients	16 059	8 631	-46,3%
Énergie facturée (en kWh)	129 867 293	67 118 884	-48,3%
Recettes (en €)	15 765 135	8 720 202	-44,7%

Les perspectives d'évolution du chiffre d'affaires en 2022 s'apprécient au regard du cadre tarifaire fixé par les pouvoirs publics (cf. I.2 *supra*) et de l'évolution 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)

	2020	2021	Variation (en %)
Tarif Bleu résidentiel	1 511 255	1 329 879	-12,0%
Tarif Bleu non résidentiel	355 185	186 833	-47,4%
<b>Tarif Bleu Total</b>	<b>1 866 440</b>	<b>1 516 712</b>	<b>-18,7%</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 chacun des territoires des moyens nationaux et régionaux. Les coûts commerciaux ne sont donc pas pilotés et enregistrés à la maille de la concession.

Les coûts commerciaux de l'exercice 2021 sont en baisse par rapport à 2020 : -18,7%. On constate, d'une part, une baisse des coûts hors certificats d'économie d'énergie (-21,6%) qui reflète l'adaptation des coûts commerciaux à la baisse des volumes de vente, notamment sur le Tarif Bleu non résidentiel et d'autre part, une baisse des coûts relatifs aux certificats d'économie d'énergie (-14%).

Au titre des perspectives d'évolution : EDF prévoit en 2022 une baisse des coûts commerciaux. Cette baisse reste limitée pour les coûts hors CEE, compte tenu de volumes de vente qui décroissent moins vite que les années précédentes ; elle est plus importante sur les coûts de CEE en raison de la baisse du niveau d'obligation.

### LA MÉTHODE ET LES ÉLÉMENTS DE CALCUL RETENUS POUR LA DÉTERMINATION DES COÛTS COMMERCIAUX

#### 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 SYDER est assimilé à une concession.

La répartition appliquée est cohérente avec celle retenue par la CRE dans le cadre de l'établissement des tarifs réglementés de vente :

- 50 % des coûts affectés selon le nombre de clients (Dans la construction des TRV, 50% des coûts commerciaux sont intégrés à la part abonnement du contrat du client) ;
- 50 % des coûts affectés selon le volume facturé (Dans la construction des TRV, 50% des coûts commerciaux sont intégrés à la part variable du contrat, proportionnelle à 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 ‰) (SYDER)	2020	2021	Variation (en %)
	Au prorata du nombre de clients*	5,914‰	5,970‰
Au prorata du volume facturé**	7,738‰	7,863‰	1,6%

\* 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.

\*\* Il s'agit des quantités d'électricité facturées par EDF aux clients du territoire du SYDER au Tarif Bleu résidentiel rapportées aux quantités d'électricité totales facturées au Tarif Bleu résidentiel par EDF sur le territoire métropolitain continental.

Clés de répartition Tarif Bleu non résidentiel (en ‰) (SYDER)	2020	2021	Variation (en %)
	Au prorata du nombre de clients*	6,426‰	5,982‰
Au prorata du volume facturé**	7,370‰	6,687‰	-9,3%

\* et \*\* Idem supra.

### LES COÛTS COMMERCIAUX

Les coûts commerciaux 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€) (SYDER)	2020	2021	Variation (en %)
	Tarif Bleu résidentiel	10 316	9 198
Tarif Bleu non résidentiel	2 450	1 183	-51,7%
<b>Tarif Bleu Total</b>	<b>12 766</b>	<b>10 381</b>	<b>-18,7%</b>

91% des clients Particuliers se déclarent satisfaits d'EDF





# ANNEXES AU RAPPORT D'ACTIVITÉ D'EDF

<b>1. Les interlocuteurs pour le SYDER et les acteurs de la solidarité</b>	<b>151</b>
<b>2. Les points de contact pour les clients</b>	<b>153</b>
<b>3. Glossaire</b>	<b>157</b>

# 1

## LES INTERLOCUTEURS POUR L'AUTORITÉ CONCEDANTE ET LES ACTEURS DE LA SOLIDARITE

### 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 (DCR) 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.



**Olivier DUPONT**  
Directeur Développement Territorial  
06 85 93 55 55  
olivier.dupont@edf.fr

#### Le Référent des Services du SYDER au titre de la mission de fourniture aux TRV

Eric BRUCHON est l'interlocuteur privilégié des services du SYDER pour l'exécution du contrat ; il est notamment le pilote opérationnel de l'établissement du présent rapport d'activité.



**Eric BRUCHON**  
Référent du SYDER  
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.

### **Le correspondant Solidarité**

Le correspondant 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](mailto: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.

À 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> ;
- l'**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 : **3004** (service et appel gratuits), accessible aux clients du lundi au samedi, de 8h à 20h ; ce numéro est celui de la souscription et également celui de la gestion du contrat ;
- 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 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 française ; lien vers la fonctionnalité : <https://particulier.edf.fr/fr/accueil/aide-et-contact/contact/esourd.html> ;
- 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. 4.2 «L'accompagnement des clients démunis»).



Les clients peuvent rencontrer EDF dans les **PIMMS** (Points Information Médiation Multi Services) suivants :

- **Villefranche sur Saône**
- **Amplepuis**
- **Cours-la-Ville**

#### 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)

0 805 204 805

Un site internet dédié

[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

À noter : l'adresse postale ci-dessus est mentionnée sur la facture d'électricité.

**EDF** Devenons l'énergie qui change tout.

**PAR TÉLÉPHONE, PAR MAIL OU PAR COURRIER, NOS CONSEILLERS NE SONT JAMAIS TRÈS LOIN.**

Avec 100% de nos conseillers basés en France, EDF est le premier énergéticien à recevoir la certification Relation Client 100% en France\*.



L'énergie est notre avenir, économisons-la!  
La certification Relation Client France, délivrée par l'AFNOR certification, est une création en collaboration de l'AFRC (Association Française de la Relation Client) et de l'Association Pro France (certification Service France Garant). Elle est dédiée à valoriser les entreprises qui s'engagent sur les territoires dans une dynamique de proximité et notamment par l'insertion locale, le maintien de l'emploi, la formation, l'inclusion dans un écosystème. Numéro de certification 94264.

## 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/electricite-gaz/tarifs-reglementes/tarif-bleu>
- <https://www.edf.fr/collectivites/electricite-gaz/tarifs-reglementes/tarif-bleu>



#### EDF met à la disposition des clients un accueil téléphonique

Notamment :

- Pour les clients TPE et pros : **09 70 82 15 73**
- Pour les clients SGI : **09 70 82 15 74**
- Pour les clients publics : **04 26 70 17 22**

À noter : pour les clients publics, à partir du second semestre 2022, un numéro unique remplace les coordonnées régionalisées ; il s'agit du : 09 70 81 83 16.

Nous rappelons ci-après la question extraite du quiz de l'appli EDF & MOI figurant au chapitre 3.4 du rapport d'activité, et nous fournissons à droite la réponse proposée par l'appli au client.

The image displays two screenshots from the EDF & MOI mobile application. The left screenshot shows a quiz question titled 'QUESTION 5' with a score of 800. The question asks: 'M. Cochrane met en marche son lave-vaisselle chez lui à minuit avec le programme à 50°C en mode Eco.' Below the question is a bar chart showing electricity consumption in kWh over a 24-hour period. The question asks: 'Selon vous, qu'est ce qui explique la forte consommation des phases A et B ?' There are four multiple-choice options: 'Les bras rotatifs tournent', 'L'eau est vidangée', 'L'eau est pompée', and 'L'eau est chauffée'. The right screenshot shows the same question with a score of 1000, a green checkmark indicating a correct answer, and the text: 'Bonne réponse, bien joué ! Vous remportez 200 points'. Below this, the correct answer is provided: 'L'essentiel de la consommation électrique d'un lave-vaisselle est lié au chauffage de l'eau par une résistance électrique.' At the bottom of the right screenshot, there are two buttons: 'En savoir plus' and 'Continuer'.

# 133 086

c'est le nombre de clients au  
Tarif Bleu sur votre territoire  
en 2021



## 3

## GLOSSAIRE

## Sigles utilisés dans le rapport d'activité d'EDF pour la fourniture d'électricité aux TRV

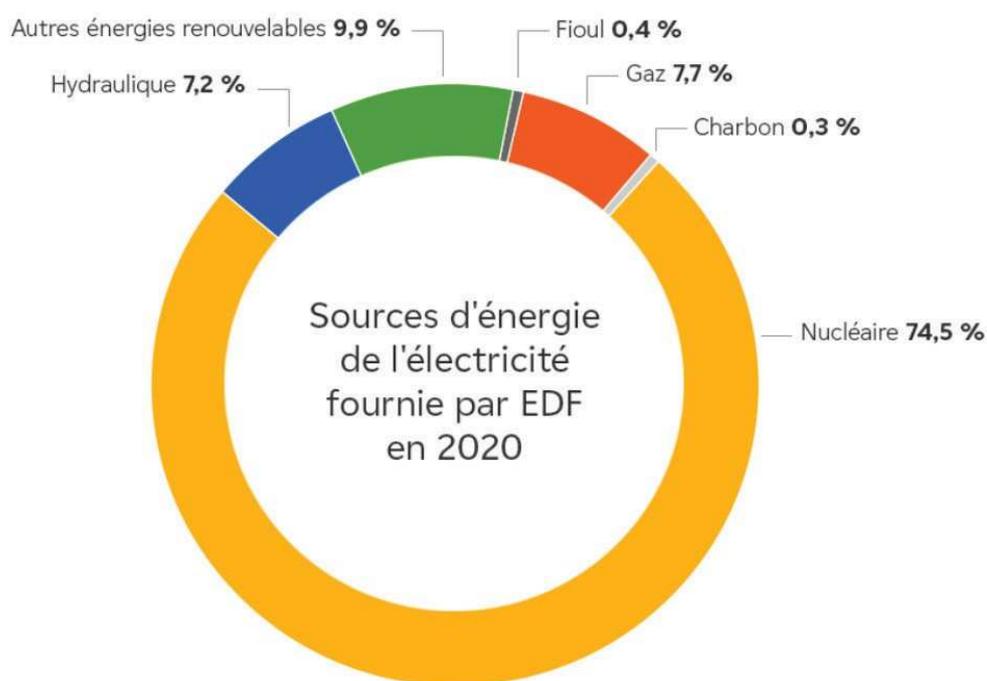
ACTAS	Association des Cadres Territoriaux de l'Action Sociale
ADLC	Autorité De La Concurrence
AFRC	Association Française de la Relation Client
ANAH	Agence Nationale de l'Habitat
ANDES	Association Nationale de Développement des Épiceries Solidaires
ARENH	Accès Régulé à l'Énergie Nucléaire Historique
CCAS	Centre Communal d'Action Sociale
CGV	Conditions Générales de Vente
CNIL	Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés
CNLRQ	Comité National de Liaison des Régies de Quartier
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
FU	France Urbaine
INR	Institut du Numérique Responsable
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
PANDA	Point d'Accompagnement Numérique pour les Démarches Administratives
PASS	Portail d'Accès aux Services Solidarité d'EDF
PIMMS	Point Information Médiation Multi-Services (PIMMS Médiation)
RAPPEL	Réseau des Acteurs de la Pauvreté et de la Précarité Énergétique dans le Logement
RGPD	Règlement Général sur la Protection des Données
TECV	Loi du 17 août 2015 relative à la Transition Énergétique pour la Croissance Verte
TICFE	Taxe intérieure sur la Consommation Finale d'Électricité
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 (PIMMS Médiation)
USH	Union Sociale de l'Habitat

## INFORMATION SUR L'ORIGINE DE L'ÉLECTRICITÉ FOURNIE PAR EDF

### 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 clients, 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. C'est pourquoi le mix d'électricité produite par EDF se distingue du mix d'électricité fournie par EDF.

En 2020, l'origine de l'électricité commercialisée auprès de l'ensemble des clients d'EDF s'est répartie comme suit :



Nota : les données 2020 sont les données les plus récentes à la date d'édition du rapport d'activité 2021.

### Émissions de CO<sub>2</sub> et déchets radioactifs induits par kilowattheure fourni

En 2020, la fourniture d'un kWh d'électricité par EDF a induit :

- l'émission de 40,54<sup>1</sup> grammes de dioxyde de carbone (CO<sub>2</sub>), soit une hausse par rapport à l'année 2019 (26,78 grammes de dioxyde de carbone) qui s'explique par deux facteurs principaux :
  - le changement de la méthode de calcul du mix fournisseur imposé par la réglementation, désormais basée exclusivement sur le mix résiduel France publié par Powernext<sup>2</sup> et les garanties d'origine utilisées par EDF ;
  - la baisse de la production nucléaire en 2020 due à la pandémie de Covid-19 ;
- la génération de déchets radioactifs à hauteur de 2,01 mg/kWh.

<sup>1</sup> Émissions directes, hors analyse du cycle de vie des moyens de production et des combustibles - Périmètre EDF SA / Source : EDF & Ademe

<sup>2</sup> En 2020, EDF a eu recours au mix résiduel publié par Powernext à hauteur de 94,5%.

# Aujourd'hui dans le monde, près de 800 millions de personnes n'ont toujours pas accès à l'électricité.

Pour pouvoir intervenir auprès des populations les plus démunies, les 1 200 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 2021

# 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 2022  
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 1 868 467 354 euros  
552 081 317 R.C.S Paris  
[www.edf.fr](http://www.edf.fr)