COMPTE-RENDU D'ACTIVITÉ DE CONCESSION **2020**

SYNDICAT INTERCOMMUNAL D'ÉNERGIE D'INDRE-ET-LOIRE

Développement et exploitation du réseau public de distribution d'électricité

Fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente

ENEDIS L'ELECTRICITE EN RESEAU

EDF

Nous avons le plaisir de vous faire part du compte-rendu annuel d'activité de votre concession pour l'année 2020, établi conformément au cahier des charges de concession.

Nous vous en souhaitons une bonne lecture.

SOMMAIRE

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

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

1. La présence d'Enedis sur votre territoire 16
2. Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité 42
3. Mieux servir nos clients 62
4. Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession 94

Annexes au compte-rendu de l'activité d'Enedis 125

Compte-rendu de l'activité d'EDF pour la fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente sur votre territoire 140

1. Faits marquants 2020 et perspectives 2021 142
2. Les clients de la concession 154
3. La qualité du service rendu aux clients 162
4. La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF 198
5. Les éléments financiers de la concession 216

Annexes au compte-rendu de l'activité d'EDF 221

CONCERNANT LA MISSION CONFIÉE À ENEDIS,

Chaque année, le compte-rendu d'activité de la concession est l'occasion de vous présenter l'ensemble des résultats d'Enedis sur le territoire de votre concession et de revenir sur les temps forts de l'exercice écoulé. C'est aussi le moment d'enrichir notre dialogue, dans un souci constant d'amélioration de la satisfaction des clients et utilisateurs des réseaux.

L'année 2020 restera dans nos mémoires comme une **année inédite** pour la concession de la distribution électrique.

Jean-François THIEL
Directeur Territorial

La crise sanitaire de la Covid-19 a modifié l'ensemble de nos repères tout comme elle a permis de démontrer toute la force de nos valeurs de service public. Enedis s'est mobilisée pour maintenir le fonctionnement normal de la distribution d'électricité dans tous les foyers. Elle a adapté son organisation pour permettre à ses salariés, partenaires et prestataires d'effectuer l'ensemble des missions qui lui sont confiées sur tout le territoire de la région et ce, dans le respect des règles sanitaires et de sécurité. Enfin, elle a su tirer les bénéfices de la **digitalisation des réseaux électriques** avec le déploiement des compteurs Linky pour assurer les activités essentielles lors du premier confinement.

C'est dans ce contexte que l'année 2020 a aussi vu naître le Projet industriel et humain (PIH) 2020-2025 d'Enedis et son ambition : « Devenir le **service public préféré des Français au service de la transition écologique** dans les territoires » par la réalisation de 8 engagements concrets à court et moyen terme dont l'objectif de réduction de notre empreinte carbone de 20% en 2025, avoir l'un des meilleurs rapport qualité-prix en Europe ou la division par deux du délai de raccordement des clients d'ici à 2022.

Avec ce nouveau projet d'entreprise, Enedis entend concilier performance industrielle et développement durable, au cœur des territoires et au plus près de ses clients, pour être au rendez-vous des mutations d'aujourd'hui, anticiper celles de demain et « **mieux servir ses clients** ». C'est tout le sens de ce projet, co-construit avec les salariés, les clients et les parties prenantes.

Cette année, nous avons aussi fait face à des crises climatiques qui nous ont conduits à déclencher à six reprises la Force d'Intervention Rapide Electricité (FIRE). Les vents enregistrés lors de la tempête Alex, d'une rare violence, ont privé d'électricité jusqu'à 100 000 clients au plus fort de la crise. Pour faire face au plus vite, la FIRE a été déployée et 32 agents volontaires de la Direction régionale Centre Val de Loire ont répondu présent pour apporter leur aide et leur soutien aux équipes de la Direction régionale Bretagne, particulièrement touchée par cette tempête, témoignant à nouveau **le sens du collectif et de la solidarité** nécessaire à l'accomplissement de notre mission.

En outre, grâce à la mobilisation de toutes les parties prenantes, les objectifs fixés par les autorités publiques, à savoir **80 % de clients équipés du compteur Linky en 2020**, ont été atteints. Ce sont 30 millions de clients dont plus d'1 million en région Centre Val de Loire qui bénéficient désormais des services offerts par le compteur Linky, qu'ils soient particuliers, professionnels ou collectivités territoriales. Ainsi chaque jour nous rendons, le réseau électrique que nous gérons plus connecté, plus intelligent. Avec Linky, c'est le déploiement d'un programme industriel sans précédent qui va se terminer fin 2021.

Pour gérer le plus grand réseau de distribution d'électricité d'Europe, Enedis souhaite ouvrir la voie à de nouveaux modes de consommation, à de nouveaux usages, à de nouvelles façons de **vivre ensemble** pour réussir la transition écologique sur tout le territoire. Pour cela, nous comptons mobiliser toute notre énergie afin d'atteindre collectivement ces objectifs et ce, dans les meilleures conditions de santé, de sécurité, de qualité et d'efficacité économique.

CONCERNANT LA MISSION CONFIÉE À EDF,

Le CRAC 2020 porte sur une année très particulière, marquée par une crise sanitaire exceptionnelle dont nous ne sommes pas encore sortis au moment où nous écrivons. La partie EDF du document s'ouvre par un chapitre dédié à la gestion de la crise par votre concessionnaire.

Dès le début, EDF s'est mobilisée pour assurer la continuité de la fourniture d'électricité, ce bien essentiel, tout en veillant à la sécurité de ses collaborateurs et prestataires.

Nous avons bien sûr mis en œuvre les dispositions décidées par le Gouvernement, qu'il s'agisse de la prolongation de la trêve hivernale pour les clients Particuliers ou du report sans frais des factures pour les clients non résidentiels éligibles.

Mais EDF est allée au-delà des mesures réglementaires, fidèle à ses valeurs de service public. L'entreprise a suspendu, pendant plusieurs mois de l'année, toutes les coupures, réductions de puissance et pénalités de retard pour tous les clients Particuliers, qu'ils soient éligibles ou non au chèque énergie ou à des aides sociales.

EDF s'est aussi mobilisée dans les territoires, aux côtés des acteurs locaux de la solidarité, pour accompagner les plus fragiles. En Indre-et-Loire, Stéphane MARQUES, notre Correspondant Solidarité, et les Conseillers Solidarité d'EDF Commerce Grand Centre sont restés en relation, tout au long de l'année, avec les CCAS, le conseil départemental et le tissu associatif local. EDF a été plus que jamais le partenaire de ces nombreuses structures venant en aide aux personnes en difficulté dans le territoire et qui ont été fortement sollicitées en cette période de crise. **A titre d'illustration, au périmètre de la concession**, Stéphane MARQUES a permis aux travailleurs sociaux de la Maison des Solidarités (MDS) de Cheille de prendre en mains le Portail d'Accès aux Services Solidarité (PASS) d'EDF, à distance, par visioconférence du fait des dispositions sanitaires mises en place suite au confinement. Le 29 septembre 2020, il est intervenu auprès des travailleurs sociaux du CCAS de Bourgueil pour leur présenter les actualités en matière de politique Solidarité menée par EDF et de chèque énergie.

Durant cette année 2020, EDF a conservé la confiance de ses clients avec une satisfaction maintenue à un très haut niveau, dans un environnement de forte concurrence s'accompagnant parfois de dérives dans les pratiques commerciales. Selon le médiateur national de l'énergie, EDF est le fournisseur ayant le taux de litiges le plus faible.

L'ambition d'EDF a été d'offrir, cette année encore, une relation client associant le meilleur du numérique et de l'humain. Nous vous présentons dans le CRAC les outils proposés à nos clients pour les aider à maîtriser leurs consommations et leurs factures, et à être des acteurs de la transition énergétique. Pour mémoire, notre service client est organisé pour assurer la meilleure complémentarité entre le numérique et un canal téléphonique géré par des centres de relation clients (CRC) qui opèrent en maillage national au profit de toutes les concessions. Nos CRC sont tous implantés en France, c'est un choix d'EDF.

Rémi DUBOIS
Directeur du Développement Territorial

Pour finir, de nouveaux critères d'éligibilité aux tarifs réglementés de vente pour les clients non résidentiels ont été mis en place en 2020, avec effet au 1er janvier 2021. Dans ce cadre, EDF a rempli l'intégralité des obligations qui lui incombaient en qualité de fournisseur historique. Pour mémoire, la loi maintient le bénéfice des tarifs réglementés pour tous les ménages, sans aucune restriction.

Je vous laisse découvrir ce nouveau millésime du CRAC au travers duquel nous vous rendons compte de l'exécution de la mission de service public confiée sur la concession du SIEIL, et me tiens à votre disposition avec nos équipes pour vous le présenter.

Très bonne lecture !

UN SERVICE PUBLIC, DEUX MISSIONS

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

Ces deux missions constitutives du service concédé sont :

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

Enedis assure, dans le cadre de sa mission de développement et d'exploitation du réseau public de distribution d'électricité, la desserte rationnelle en électricité du territoire national par les réseaux publics de distribution. À cet effet, elle développe, exploite, entretient et modernise le réseau public de distribution. De même, Enedis garantit la continuité du réseau, le raccordement et l'accès à celui-ci 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 de la concession, 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 compte-rendu 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 concessions ;
- ils sont mis en œuvre, dans le cadre des contrats de concession, sous le contrôle des autorités concédantes, pour facturer la fourniture d'électricité assortie des conditions de service proposées aux clients ;
- les conditions générales de vente (CGV) applicables aux tarifs réglementés de vente sont mises à jour par EDF selon les modalités définies par le contrat de concession et, pour les CGV des clients résidentiels, sur avis consultatif des associations de consommateurs représentatives (cf. 3.2 du compte-rendu de l'activité d'EDF).

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

AU NIVEAU NATIONAL

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

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

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

AU NIVEAU LOCAL

Enedis et EDF exercent leurs missions dans les conditions fixées par la loi et le contrat de concession signé avec chaque autorité concédante pour son territoire.

Le contrat de concession fixe notamment le périmètre de la concession, définit le service concédé, la redevance de concession, la répartition éventuelle de la maîtrise d'ouvrage des travaux sur le réseau concédé entre l'autorité concédante et le concessionnaire, ainsi que la durée de la concession.

Le contrat traite également des relations du concessionnaire avec les usagers du service, fixées pour l'essentiel, s'agissant de la mission de fourniture aux TRV, par les conditions générales de vente (CGV) d'EDF annexées au contrat de concession. Ce dernier prévoit le contrôle par l'autorité concédante des missions concédées et la production d'un compte-rendu annuel d'activité (CRAC) établi par Enedis et EDF, chacune pour sa mission.

Le présent document constitue le compte-rendu d'activité pour l'exercice 2020.

LE RENOUVELLEMENT DES CONTRATS DE CONCESSION

Conformément à l'accord sur un nouveau modèle national de contrat de concession conclu fin 2017 avec la FNCCR (Fédération nationale des collectivités concédantes et régies), France urbaine, EDF et Enedis, les négociations en vue du renouvellement des contrats de concession se sont poursuivies dans les territoires au cours de l'année 2020. À fin 2020, 240 contrats ont été conclus selon ce nouveau modèle, dans le cadre de projets des territoires avec des métropoles, des communautés urbaines, des syndicats - départementaux ou intercommunaux - et des communes. Ainsi, plus des deux tiers des contrats des syndicats départementaux et des métropoles ou communes urbaines ont d'ores et déjà été renouvelés selon le nouveau modèle. L'objectif est de poursuivre les négociations avec les autorités concédantes afin d'avoir renouvelé d'ici fin 2021 la quasi-totalité des contrats signés selon d'anciens modèles de cahier des charges.

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.

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

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, une évolution de 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, est effective depuis novembre 2020.

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 concédé 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
Jean-François THIEL	Directeur Territorial	02 47 48 50 08
Sylvain BONVALLET	Interlocuteur Privilégié	02 47 48 50 67
Tony MARSICO	Interlocuteur Privilégié	07 63 08 62 31
Admir PRELIC	Interlocuteur Privilégié	06 15 80 04 63

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

ORGANISATION D'EDF

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

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

- la Direction du Marché des Clients Particuliers gère la fourniture d'électricité au Tarif Bleu résidentiel (ménages) ;
- la Direction du Marché d'Affaires gère la fourniture d'électricité au Tarif Bleu non résidentiel (professionnels, entreprises et collectivités territoriales).

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

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

Les ressources mises en œuvre par EDF pour assurer le service concédé dans chaque concession 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 des différentes concessions.

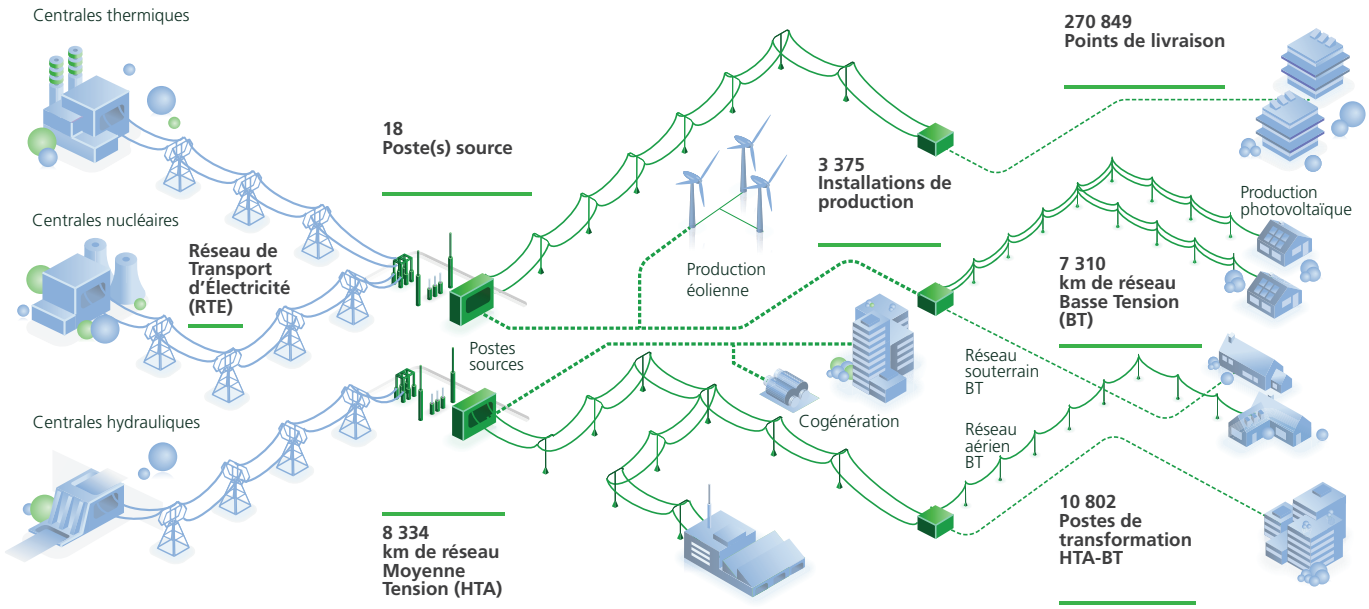
Cette mutualisation des moyens du concessionnaire à une échelle nationale permet une optimisation économique qui profite à l'ensemble des clients au travers de tarifs fixés nationalement.

Vos interlocuteurs chez EDF

	Fonction	Téléphone
Rémi DUBOIS	Directeur Développement Territorial EDF	06 03 70 22 55
Michèle MARCHAL	Référent Concessions EDF Grand Centre	06 63 10 71 47

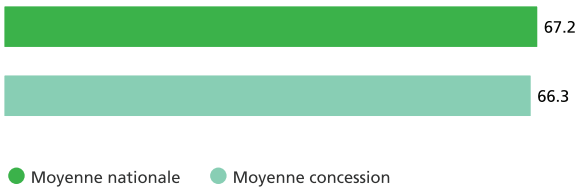
LE DÉVELOPPEMENT ET L'EXPLOITATION DU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ EN 2020

LE RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ



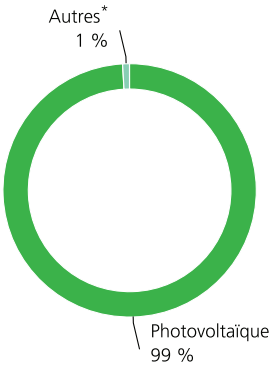
LA QUALITÉ DE DESSERTE CRITÈRE B HORS RTE (EN MIN)

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



LES PRODUCTEURS SUR LA CONCESSION

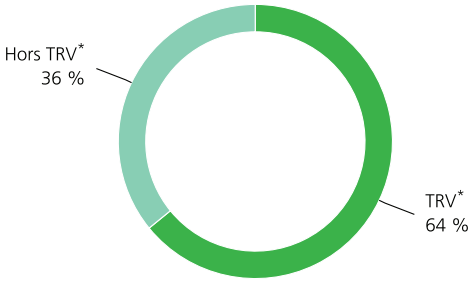
Répartition du nombre de producteurs



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

LE NOMBRE DE CONSOMMATEURS

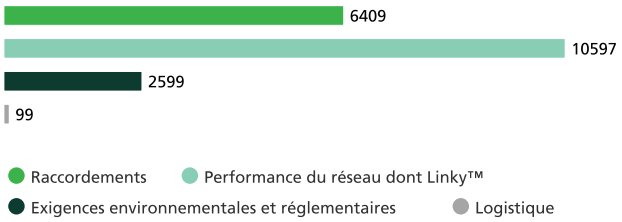
Répartition du nombre de consommateurs



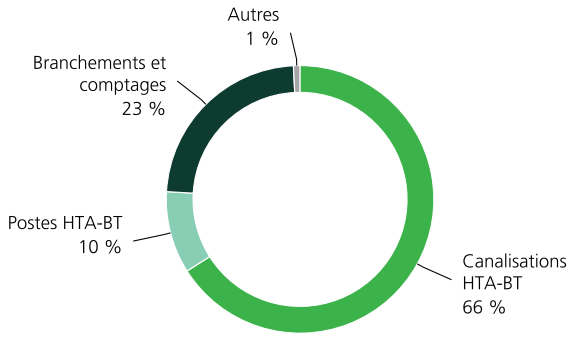
* Tarifs réglementés de vente

LES INVESTISSEMENTS ET LE PATRIMOINE

Investissements Enedis sur la concession (k€)

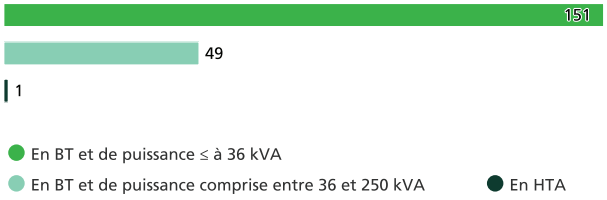


Répartition de la valeur nette comptable des ouvrages

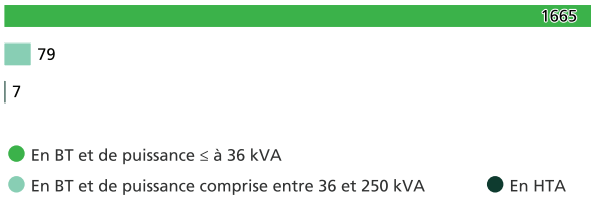


LES RACCORDEMENTS À LA CONCESSION

Répartition des raccordements d'installations de production neuves réalisés



Répartition des raccordements d'installations de consommation neuves réalisés



LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE EN 2020

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)

Tarif Bleu résidentiel — Tarif Bleu non résidentiel

Souscriptions dans l'année Tarif Bleu résidentiel

12 195 (7,6%)

Résiliations dans l'année Tarif Bleu résidentiel

20 120 (12,6%)

LA MENSUALISATION

Clients mensualisés Tarif Bleu résidentiel

109 303 (68,2%)

LA FACTURATION ÉLECTRONIQUE

Clients bénéficiant de la facturation électronique Tarif Bleu résidentiel

72 736 (45,4%)

L'ACCOMPAGNEMENT ÉNERGIE

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

3 676

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

LES UTILISATEURS DU RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ DE LA CONCESSION

Les 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 (Concession)

	2019		2020	
	Puissance raccordée*	**Nombre**	**Puissance raccordée***	**Nombre**
Total	85 713	**3 184**	133 735	**3 375**
dont producteurs d'énergie électrique d'origine photovoltaïque	39 998	**3 154**	56 154	**3 345**
dont producteurs d'énergie électrique d'origine éolienne	33	**4**	s	**3**
dont producteurs d'énergie électrique d'origine hydraulique	203	**4**	170	**4**
dont autres (biomasse, biogaz, cogénération…)	45 480	**22**	77 411	**23**

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

LES CONSOMMATEURS RACCORDÉS AU RÉSEAU PUBLIC

Total des clients (Concession)

	2019	**2020**	**Variation** *(en %)*
Nombre de clients	267 889	**270 849**	**1,1%**
Énergie acheminée *(en kWh)*	2 678 877 315	**2 547 789 872**	**-4,9%**
Recettes d'acheminement *(en €)*	104 469 544	**104 960 863**	**0,5%**

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

	2019	**2020**	**Variation** *(en %)*
Nombre de clients	264 029	**266 949**	**1,1%**
Énergie acheminée *(en kWh)*	1 670 128 317	**1 608 701 180**	**-3,7%**
Recettes d'acheminement *(en €)*	76 902 568	**78 139 699**	**1,6%**

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

	2019	**2020**	**Variation** *(en %)*
Nombre de clients	2 902	**2 943**	**1,4%**
Énergie acheminée *(en kWh)*	312 020 834	**283 465 937**	**-9,2%**
Recettes d'acheminement *(en €)*	13 748 947	**13 285 871**	**-3,4%**

Total des clients HTA (Concession)

	2019	**2020**	**Variation** *(en %)*
Nombre de clients	958	**957**	**-0,1%**
Énergie acheminée *(en kWh)*	696 728 164	**655 622 755**	**-5,9%**
Recettes d'acheminement *(en €)*	13 818 029	**13 535 294**	**-2,0%**

LES CLIENTS BÉNÉFICIAIRES DES TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR LE TERRITOIRE DE LA CONCESSION

Depuis le 1er janvier 2016, la concession 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 en concession 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 (Concession)

	2019	**2020**	**Variation** *(en %)*
Nombre de clients	185 623	**174 421**	**-6,0%**
Énergie facturée *(en kWh)*	1 179 871 709	**1 080 007 395**	**-8,5%**
Recettes *(en €)*	124 028 992	**124 701 901**	**0,5%**

Tarif Bleu résidentiel (Concession)

	2019	**2020**	**Variation** *(en %)*
Nombre de clients	167 733	**160 309**	**-4,4%**
Énergie facturée *(en kWh)*	1 028 056 728	**966 224 758**	**-6,0%**
Recettes *(en €)*	106 834 528	**110 592 714**	**3,5%**

Tarif Bleu non résidentiel (Concession)

	2019	**2020**	**Variation** *(en %)*
Nombre de clients	17 890	**14 112**	**-21,1%**
Énergie facturée *(en kWh)*	151 814 981	**113 782 637**	**-25,1%**
Recettes *(en €)*	17 194 464	**14 109 187**	**-17,9%**

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

Satisfaction des clients (National)

	2019	**2020**	**Variation** *(en %)*
Clients résidentiels	91%	**92%**	**1%**
Clients non résidentiels	91%	**91%**	**0%**

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

Réponse aux réclamations écrites* **des clients particuliers** (Concession)

	2019	**2020**	**Variation** *(en %)*
Taux de réponse d'EDF sous 30 jours	95,6%	**95,3%**	**-0,4%**

* Courrier et Internet.

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

SOMMAIRE

1. La présence d'Enedis sur votre territoire 16

1.1. Votre concession : les faits marquants de l'année 2020, les perspectives et enjeux pour 2021 **16**
1.2. Au plan national : les faits marquants de l'année 2020, les perspectives et enjeux pour 2021 **27**
1.3. Le respect de l'environnement et de la biodiversité **35**
1.4. La contribution d'Enedis au développement du très haut débit (THD) **40**

2. Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité 42

2.1. La qualité de l'électricité distribuée : un enjeu majeur pour Enedis **42**
2.2. Le compte-rendu de la politique d'investissement d'Enedis en 2020 **50**
2.3. Perspectives et enjeux **60**

3. Mieux servir nos clients 62

3.1. Enedis, une performance au rendez-vous des attentes des clients **64**
3.2. Enedis, un service public modernisé au bénéfice des clients et de la transition énergétique **66**
3.3. Enedis, à l'écoute de ses clients : une expression client multicanale **71**
3.4. L'installation des compteurs communicants **76**
3.5. La facilitation des démarches de raccordement **85**
3.6. Perspectives et enjeux **91**

4. Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession 94

4.1. Les éléments financiers de la concession **94**
4.2. Les informations patrimoniales **113**
4.3. Les flux financiers de la concession **120**

1 LA PRÉSENCE D'ENEDIS SUR VOTRE TERRITOIRE

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

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

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

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

1.1. Votre concession : les faits marquants de l'année 2020, les perspectives et enjeux pour 2021

Dès le début de la crise sanitaire, Enedis en région Centre-Val de Loire a tenu à informer les collectivités locales de son organisation durant cette période bien particulière : mise en place du Plan de continuité des activités et mise en place du Plan de Reprise des activités. Pendant cette période, les Interlocuteurs Privilégiés d'Enedis sont restés très présents auprès des collectivités locales et se sont mis à disposition de l'ensemble des élus en les informant au quotidien quant à la bonne desserte de la fourniture électrique et en répondant à toutes leurs interrogations. De plus, les activités nécessaires à la sécurité des personnes et des biens et au maintien de la continuité de fourniture d'électricité ont été assurées grâce à une organisation du travail adaptée : conduite des réseaux, dépannage 7j/7 24h/24, urgences vitales et continuité d'alimentation des sites sensibles comme les hôpitaux.

Ainsi, la crise sanitaire a assurément bouleversé le rythme et la configuration des rendez-vous contractuels, réglementaires et les actions d'accompagnement et de partenariat menées par vos interlocuteurs privilégiés. Toutefois, l'émergence de nouvelles pratiques organisationnelles ont permis de préserver jour après jour les excellentes relations de proximité tissées avec l'ensemble des acteurs locaux.

C'est dans ce contexte que les événements présentés ci-dessous ont eu lieu au cours de l'année 2020.

L'ANNÉE 2020 EN QUELQUES DATES

Les principales dates qui ont jalonné l'année 2020 sont les suivantes :

- Le **6 février 2020**, s'est tenu la conférence départementale instituée par la loi NOME de 2010 pour l'année 2019. Devant les représentants de l'Etat, Tours Métropole, le SIEIL et Enedis ont

conjointement présenté leur programme prévisionnel d'investissements sur le réseau public de distribution d'électricité.

- Le **15 mars**, 1er tour des élections municipales et second tour tenu le **28 juin** avec un renouvellement important d'élus.
- Le **27 mai** Enedis a fait parvenir le Compte Rendu d'Activité de la Concession (CRAC) dans sa version digitale.
- Les **2 et 3 décembre 2020** a eu lieu le contrôle annuel de concession.

Tout au long de l'année, Enedis a participé aux Comités Syndicaux du SIEIL et aux Réunions d'Informations Locales organisées par l'Autorité Concédante en distanciel. Le nombre de réunions trimestrielles d'échanges mises en place depuis plusieurs années ont été limitées du fait de la crise sanitaire.

Enfin, Alain Prot a succédé à Sylvain Gillet dès le mois de juillet 2020 : Interlocuteur Privilégié auprès de la Métropole de Tours, il a rapidement pris contact avec les différents services.

L'ACCOMPAGNEMENT DES PROJETS DE TERRITOIRE

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

Le Poste Source de Fondettes

En juin 2020, la mise en service du nouveau Poste Source de Fondettes a été réalisée. Ce nouvel ouvrage permettra de libérer de la puissance sur les Postes Source de PELOUSE et PORTILLON. C'est un projet à enjeu pour Enedis puisqu'il conditionne le développement de futures zones d'activités sur le secteur nord-ouest de la métropole tourangelle avec notamment le projet Central Park à Saint-Cyr-sur-Loire, le projet Grands Champs à Fondettes et le projet de la Nouvelle Clinique Tourangelle (NCT). Près de 17,8 km de réseaux aériens ont été déposés et 33,5 km de câble HTA ont été posés sur les communes de Fondettes, Luynes, Saint-Etienne-de-Chigny et Saint-Cyr-sur-Loire.

Les Volontaires de la Transition Energétique (VTE) et Unis-Cité

Ce programme vise à soutenir la mobilisation de jeunes en Service Civique pour sensibiliser les personnes et familles, notamment les plus vulnérables, aux enjeux de la transition énergétique et les accompagner dans la maitrise de leurs consommations d'électricité.
Enedis, en tant que gestionnaire du réseau public de distribution d'électricité, soutient cette initiative depuis 2017 sur la Métropole de Tours et est intervenue auprès de ces volontaires pour leur permettre de monter en compétences sur les outils du réseau pour la transition énergétique et la maîtrise de la demande en énergie, notamment l'espace internet client d'Enedis qui permet aux habitants de pouvoir suivre et donc mieux appréhender et réduire leurs consommations électriques.
En 2020, une 5ème promotion de jeunes volontaires de la transition énergétique (service civique VTE) de l'association UNIS-CITE s'est déployée dans les quartiers du SANITAS et EUROPE.

Leur action a permis de prendre contact avec les habitants du quartier en faisant preuve d'innovation avec l'utilisation du numérique.
La Préfecture, les mairies, les bailleurs sociaux, les acteurs de quartiers et la Ville de Tours sont représentés dans les Comités de Pilotage et intègrent la dimension des Volontaires de la Transition Energétique dans son animation sociale. Des « tremplins » ont été organisés le 18 Juin en distanciel pour renforcer l'insertion des VTE dans le marché de l'emploi à l'issue de leur période de service civique.

AUTRES ACTIONS DE PARTENARIAT ET DE PARRAINAGE

Les nombreux événements auxquels Enedis participe historiquement n'ont pu avoir lieu cette année.

Enedis, au côté des Collectivités

Toutefois, la réunion d'information avec la communauté de communes du Val de Vienne a été maintenue et s'est tenue le 27 octobre à Panzoult.
Dans le cadre de ses missions de service public, Enedis a mobilisé une équipe de chefs de projets sur les dossiers importants du département de l'Indre et Loire afin d'accompagner au mieux les maîtres d'ouvrages dans leurs démarches pouvant impacter les raccordements, les modifications ou adaptation de réseaux nécessaires.
Une attention toute particulière a été portée sur l'accompagnement des grands projets liés à la Transition Ecologique tels que la Ligne B du Tram.
Egalement, dans le cadre de son accompagnement auprès des collectivités locales dans la transition énergétique, Enedis a ainsi participé le 18 Septembre 2020 au lancement du Contrat de Transition Ecologique du Pays Loire Touraine à Montlouis/Loire.

Enedis, une communication forte auprès des collectivités locales et des entreprises

Côté Collectivités, Enedis a poursuivi sa démarche de prévenance et d'information.

ENEDIS vous informe

Février 2020

L'application « Enedis à mes côtés » à télécharger gratuitement

ZOOM SUR ...

DISPONIBLE SUR Google play

Disponible sur App Store

Créez votre compte Accédez à votre espace

Panne d'électricité ?

L'application vous informe des coupures d'électricité en cours sur votre commune, pour incidents ou travaux, ainsi que l'heure de rétablissement estimée (hors évènements climatiques). Elle vous guide et vous permet de contacter votre service dépannage : 09 72 67 50 + le N° de votre département

Précautions de sécurité

Des conseils de prévention lors de travaux à proximité d'une ligne électrique, de perçage, d'élagage ou d'utilisation d'un groupe électrogène sont accessibles directement dans l'application.

Autres

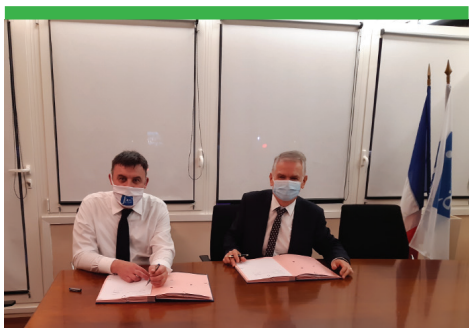
Mieux consommer grâce aux éco gestes, consulter vos consommations, démarches de raccordement, ... L'application vous guide.

Source : Enedis

Côté Entreprises, Enedis a développé l'application « Alerte Incident Réseau ». Elle consiste à informer les entreprises en cas d'incidents sur le réseau entrainant une coupure d'électricité d'une durée supérieure à trois minutes. Ce service, entièrement gratuit et réservé aux clients dont le site est alimenté en HTA, permet de les informer en temps réel au moyen de SMS. Une trentaine d'entreprises de l'Indre-et-Loire ont d'ores et déjà souscrit ce service.

L'Espace Malraux, Joué-Les-Tours

M. Augis, Maire de Joué-Les-Tours et M. Beaujean, Directeur Régional d'Enedis ont pu signer le renouvellement de la convention de partenariat ESPACE MALRAUX pour la saison 2020-2021 le 17 Décembre 2020.



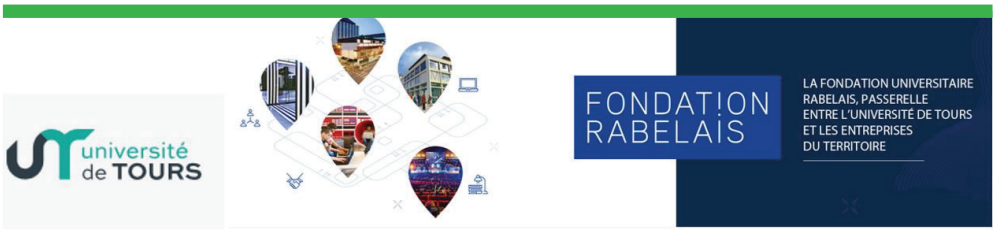
Source : Enedis

Enedis, partenaire du monde de l'éducation

Les liens qui unissent **Enedis, l'Université de Tours, Polytech et l'IUT** se sont renforcés en cette année 2020.
Ainsi le partenariat avec **la Fondation Rabelais,** lancée officiellement en janvier 2009, et qui vise à favoriser les échanges entre l'Université de Tours et son environnement socio-économique, a continué à vivre.
Ses missions principales sont les suivantes :

- soutenir les développements de la recherche et de l'innovation ;
- permettre de nouvelles méthodes de formation ;
- renforcer le rayonnement culturel de l'université et sa responsabilité dans des domaines environnementaux et sociaux.

En 2020, une attention particulière a été portée aux étudiants en situation précaire et aux doctorants étrangers dont la présence en France a été impactée par la crise sanitaire.



Enedis a poursuivi son partenariat renouvelé avec Polytech le 19 décembre qui vise à :

- Intervenir dans le cadre d'enseignements de professionnalisation et de conférences à destination des étudiants sur les thèmes du réseau de distribution de l'électricité, des technologies de comptage et de communication,
- Proposer des visites d'ouvrages tels que le Smart R', les postes sources 90 000/20 000 volts, l'agence de conduite des réseaux haute tension 20 000 volts,
- Contribuer aux activités de l'établissement,
- Communiquer sur les métiers d'Enedis et étudier les candidatures des élèves de l'école correspondant à ses besoins, afin de les aider dans leur projet professionnel et accueillir des stagiaires et alternants.

Enedis, un acteur reconnu de l'innovation

Human Tech Days : un salon consacré au numérique

Source : Photo : Enedis

L'un des événements majeurs de cette manifestation consacrée au numérique s'est tenu au **centre des congrès Le Vinci de Tours le jeudi 30 janvier 2020**. Pendant une journée entière, ce salon de l'innovation a permis aux professionnels de rencontrer des entreprises innovantes, découvrir des start-ups, s'informer sur les cursus de formation. Pas moins de **120 stands** étaient présents et ont favorisé les rencontres entre les acteurs économiques, les entrepreneurs et les écoles.
Enedis était présente pour afficher son évolution numérique et digitale : l'utilisation des drones pour la recherche de défauts sur les réseaux, les activités de photogrammétries et l'utilisation des lunettes 3D pour le technicien LINKY.

Source : Enedis

L'innovation au service de la qualité de fourniture

Enedis a poursuivi en 2020 la qualification de techniciens à la télécon-duite de DRONES. Sur le territoire de la concession, Enedis peut désor-mais utiliser cette nouvelle technologie pour établir des diagnostics précis et rapides sur ses lignes HTA.

Pôle de compétitivité S2E2, Smart Electricity Cluster

Enedis participe activement au Pôle de compétitivité S2E2 ; celui-ci fait référence dans les technologies de l'électricité intelligente au service de la gestion de l'énergie.

Le **Cluster NOVECO**

Enedis a renouvelé son partenariat avec **Le Cluster Novéco** le 1er décembre 2020.
Spécialisé dans les entreprises du bâtiment, ce dernier organise des rencontres régulières autour de thématiques permettant aux adhérents de faire découvrir à tout un chacun son univers et ses activités spécifiques et de refonder l'objectif principal du Cluster : l'offre collaborative.
Le Cluster Novéco et Enedis évoluent progressivement vers le développement d'un pôle d'adhérents sensibilisés autour de la Smart City.

BALLAN SMART LAB

La Ville de Ballan-Miré a expérimenté, à partir de l'exploitation des données des compteurs Linky des bâtiments communaux instrumentés, de nouvelles solutions de remontées d'informations patrimoniales et de données de consommations énergétiques. Cette expérimentation a pour but de mieux maîtriser la consommation des fluides pour s'inscrire dans la transition énergétique.
Enedis a accompagné Polytech et la start-up Smartome, membre du Cluster Novéco, dans la mise en œuvre de cette expérimentation.

Signature de la convention le 5 octobre 2020 entre les différents acteurs : C. Colas, Smartome, J.-Cl. Billaut, Polytech, T. Chailloux, Ville de Ballan- Miré, et E. Beaujean, Enedis

Source : Enedis

LA SÉCURITÉ DES TIERS ET LA PRÉVENTION DES ACCIDENTS PAR ÉLECTRISATION

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

La **Fédération de pêche de l'Indre-et-Loire** a renouvelé son partenariat avec Enedis le 28 septembre 2020 dans le but de renforcer les actions de sensibilisation des pêcheurs aux risques électriques liés à la présence de réseaux aériens à proximité des sites de pêche du département.
Pour l'achat en ligne de toute carte de pêche sur le site de la fédération, ce logo de vigilance permet d'accéder à la brochure « Electricité Prudence – Gardons nos distances ».

LA CONTRIBUTION À L'ÉCONOMIE LOCALE

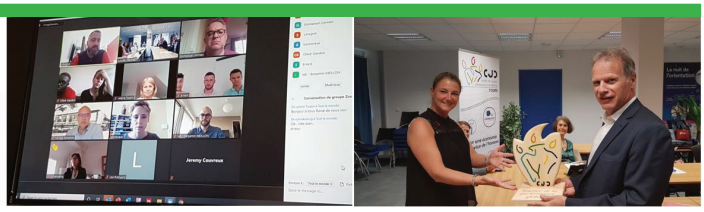
Enedis, un acteur de proximité impliqué

Au travers de sa maîtrise d'ouvrage, Enedis a réalisé un volume important de travaux sur le territoire. Constructions de nouveaux réseaux, raccordements des clients au système électrique, entretiens des lignes existantes, géolocalisation des ouvrages, sont autant de travaux et d'opérations réalisées par les équipes d'Enedis avec l'appui des entreprises locales spécialisées dans le domaine. Ce sont ces entreprises qui œuvrent pour accompagner au quotidien le Distributeur dans ses missions.
Déjà présent dans l'accompagnement de la démarche « Territoires d'Industrie » avec le « Grand Est Tourangeau Territoire d'Industrie », Enedis a accompagné aussi les plans de relance gouvernementaux lancés en 2020 (« Choose France » et « Pack Rebond ») en facilitant l'accès aux entreprises étrangères ou françaises voulant se relocaliser en garantissant l'accessibilité électrique dans les zones d'activités prioritaires retenues. Ces projets concernent la ZAC de la Boitardière sur la Communauté de Communes du Val d'Amboise, la ZAC des Portes de Touraine sur la Communauté de Communes du Castelrenaudais et la ZAC de Polaxis à Neuillé-Pont-Pierre sur la Communauté de Communes de Gatines-Choisille Pays de Racan).
Par ailleurs, la Loi Energie Climat imposant l'installation de panneaux photovoltaïques sur les nouveaux bâtiments de plus de 1000m², Enedis a favorisé les démarches de raccordement au réseau de ces projets, ainsi que l'autoconsommation individuelle et collective. Enedis est intervenue le 17 Septembre 2020 avec la SEM EnR Centre-Val de Loire lors d'une réunion des développeurs des EPCI de Touraine organisée par Dev-Up à Tours.

Enedis, un acteur du développement économique

Le Centre des Jeunes Dirigeants Touraine

Enedis a apporté son soutien au Concours Performance Globale organisé par le CJD en tant que membre du jury lors des différentes étapes du Concours pour sélectionner les meilleurs dossiers « Entreprises / Etudiants » et procéder à la remise du prix du meilleur dossier « Entreprises / Etudiants » le 18 Juin 2020.
Ce concours a pour vocation à valoriser les entreprises d'Indre et Loire développant des pratiques de Performance Globale, à développer la culture de la responsabilité sociétale auprès des futurs cadres et dirigeants d'entreprise que sont les étudiantes et étudiants d'écoles supérieures et à promouvoir le développement de la Performance Globale auprès des acteurs économiques du territoire. Dans ce cadre, des groupes d'étudiants réalisent un diagnostic de la Performance Globale d'une entreprise, afin de valoriser les pratiques existantes et d'identifier des axes de développement.



La Jeune Chambre Economique de Tours

La Jeune Chambre Economique et Enedis ont renouvelé leur convention de partenariat le 26 octobre 2020. Enedis soutient la Jeune Chambre Economique dans ses actions : promouvoir l'étude, la compréhension et les solutions aux problèmes économiques, sociaux et culturels ayant trait à la vie locale, régionale, nationale et internationale. Dans ce cadre ENEDIS soutient et participe à l'Action de la JCET, le Club Coup de Pouce.

Le TOP des Entreprises de la NR

Enedis a été partenaire de « l'édition digitale » du TOP des Entreprises de la NR et a remis un prix à « La Compagnie des mobilités » pour son application GEOVELO qui propose notamment des offres aux collectivités (dont Tours et Orléans en région CVL), mais aussi aux entreprises dans le cadre de leur démarche RSE. Ces offres correspondent en tout point aux enjeux et aux défis qu'Enedis souhaite relever. En soutenant « La compagnie des mobilités » ce n'est pas qu'une entreprise qu'Enedis accompagne, c'est une filière, une économie, des nouveaux usages en faveur de la transition écologique.

Enedis, un acteur de proximité reconnu

■ **Le Salon Ter'Energies de la région Centre-Val de Loire** s'est tenu le 24 septembre au Parc Equestre Fédéral de Lamotte-Beuvron. Enedis était présente et répondait aux sollicitations des agriculteurs ; les procédures sur les raccordements et les demandes d'informations sur les ENR ont été des sujets particulièrement prisés cette année.

■ Enedis a participé le 7 janvier 2020 à Paris aux **Rencontres du Développement Economique Territorial** dédié à la valorisation et promotion de la Région Centre Val de Loire.

Source : Enedis

■ Du 28 au 30 janvier, Enedis et des Elus de l'Indre-et-Loire ont participé à la **21ème Edition des Assises Européennes de la Transition Energétique** à Bordeaux. Devenu au fil du temps le rendez-vous annuel des acteurs territoriaux européens engagés dans la transition énergétique, les participants ont découvert de nouvelles solutions politiques et techniques mises en place en France et à l'étranger. Ce fut aussi l'endroit pour rencontrer ses pairs, comparer ses propres expériences et tisser de nouveaux partenariats.

■ La manifestation **« Nuit de l'Orientation »** s'est tenue le 13 février à l'Hôtel de ville de Tours ; l'occasion pour Enedis d'expliquer les différents métiers de la distribution de l'électricité auprès des collégiens et lycéens présents.

Source : Enedis

■ Enedis a poursuivi son partenariat auprès **du Medef 37** en participant aux différentes commissions. Si les rencontres et groupes de travail auxquels a participé Enedis ont été moins nombreux en 2020, ils ont toutefois permis de tisser et/ou conforter des liens avec les entreprises du territoire.

Enedis, un acteur solidaire

Renouvellement en novembre 2020 du partenariat avec l'École de la Deuxième Chance

L'Ecole de la Deuxième Chance (E2C) a pour objectif de favoriser l'accès à l'emploi et/ou la formation qualifiante à des jeunes demandeurs d'emploi sans qualification, sortis du système scolaire depuis plus d'un an. L'E2C propose un parcours de 38 semaines en alternance, parcours de formation individualisé où chaque étape est contractualisée. L'école s'engage à suivre les élèves jusqu'à un an après la sortie du dispositif pour favoriser leur insertion durable.
Enedis, entreprise de proximité s'engage sur le territoire à accueillir des stagiaires et réaliser des entretiens de coaching avec les jeunes.

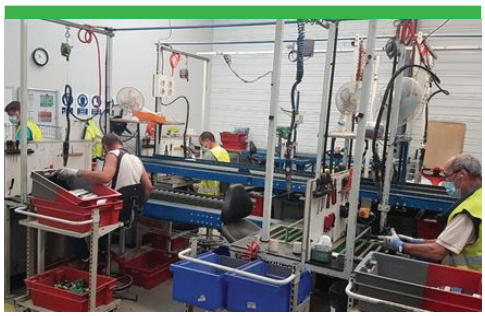
Club Régional d'Entreprises Partenaires de l'Insertion (CREPI) Touraine

Enedis est resté un membre impliqué du CREPI. Ce regroupement d'entreprises de toutes tailles et de tous secteurs d'activité a un engagement fort dans le retour à l'emploi et la lutte contre l'exclusion. Enedis a renouvelé son partenariat en Juillet 2020 et a participé à plusieurs actions organisées par le CREPI, comme le parrainage et le coaching de jeunes dans leur recherche d'emploi.

APF Entreprises (France Handicap) et Enedis

Une collaboration qui perdure depuis 1983 et qui s'est accentuée depuis les dernières années, car APF Entreprises travaille pour le compte d'Enedis notamment dans le cadre du démantèlement et la valorisation des compteurs ancienne génération que remplace le nouveau compteur communicant Linky. Elle réalise également des bancs test des compteurs et concentrateurs, ainsi que des travaux de cartographie pour le compte d'Enedis.
Une action de communication avec la presse a été réalisée le 16 Juillet dans les locaux d'APF à Tours Nord pour valoriser le savoir-faire d'APF Entreprises Tours.

Visite de l'entreprise APF en Juillet en présence de la NR, de TV Tours avec intervention du directeur, Bernard LAURENT.



LES PERSPECTIVES ET ENJEUX POUR 2021

Enedis et les Collectivités

Comme les années précédentes, Enedis affirme sa volonté d'organiser des réunions d'informations avec les communes à la maille EPCI. Ces réunions revêtiront une importance toute particulière en 2021 du fait du nombre limité effectué en 2020. Enedis poursuivra également les réunions de travail régulières avec les services techniques du SIEIL.
Enfin, 2021 sera l'occasion de tenir la Conférence départementale FACE avec la Direction Départementale du Territoire de l'Indre-et-Loire.

Linky

Enedis achèvera le déploiement du compteur Linky par le « Programme de saturation » : ce dernier s'adresse à l'ensemble des communes dont le déploiement Linky a déjà eu lieu. Il a pour objectif la reprogrammation des rendez-vous clients qui n'avaient pu avoir lieu lors de déploiement dit de masse. Ce programme vise le remplacement de tous les compteurs ancienne génération.

Mobilité électrique

L'ambition « Mobilité Electrique » d'Enedis est d'être un partenaire industriel de référence pour tous les acteurs de la mobilité électrique afin de co-construire les solutions permettant son développement à grande échelle.
Ainsi, en 2021, suite à la création de l'AVERE, Association pour le développement de la mobilité électrique, en Région Centre-Val de Loire en partenariat avec les parties prenantes du territoire, Enedis apportera sa contribution et son concours aux différentes démarches de construction des schémas directeurs de la mobilité.

Innovation

L'Innovation continuera d'être fortement soutenue en 2021.
Dans un contexte où le système électrique se transforme sous l'impulsion de la transition écologique, les femmes et les hommes d'Enedis en Centre-Val de Loire auront à cœur de construire le réseau électrique des générations futures. Pour ce faire, l'entreprise favorise l'innovation collaborative, au sein de ses équipes mais également avec les entrepreneurs de la région, les start-ups et les incubateurs de son territoire.
2021 verra le lancement d'un appel à projets innovants autour de 5 thématiques : Relations clients & services aux Territoires, Performance Industrielle, Techniciens 3.0, Santé & Sécurité, RH-Formation & Management.

Partenariats et mécénats

En 2021, Enedis reconduira dans le cadre de son Projet Industriel et Humain (PIH) ses différents partenariats autour des thématiques suivantes : Transition énergétique, smart grids ; Prévention, sécurité des tiers, sensibilisation risques électriques ; Soutien à la lutte contre la précarité énergétique ; Soutien à l'économie circulaire au travers des acteurs de l'économie sociale et solidaire ; Soutien à l'insertion professionnelle et numérique.

De nouveaux partenariats sont déjà en cours avec les associations PAQTE « Pacte avec les Quartiers pour Toutes les Entreprises » et EPA « Entreprendre pour Apprendre ».

Renégociation du contrat de concession

L'année 2021 sera mise à profit pour préparer le projet de nouveau contrat de concession en y intégrant les principes novateurs de schéma directeur des investissements et de plan pluri-annuel des investissements.

La démarche « Client O Centre »

Depuis quelques années, la digitalisation du réseau, le nombre de fournisseurs, les projets autour de la transition écologique, les nouveaux usages et l'augmentation des attentes clients ont évolué très rapidement.

Pour répondre à ces enjeux, La Direction régionale d'Enedis en Centre-Val de Loire a lancé une démarche baptisée « Client O Centre », fondée autour de 3 axes présentés ci-dessous, et avec pour objectif de répondre aux attentes différenciées de nos clients pour améliorer leur satisfaction.

- Le développement de la culture client

Afin d'acculturer les collaborateurs, des actions de sensibilisation relatives à l'importance de la relation client ont été menées auprès des managers et des opérationnels d'Enedis au cours de l'année 2020.

Un cursus de formation à la relation client va être déployé à la fin de l'année 2021 pour tous les salariés arrivant dans un poste en relation directe avec des clients et un dispositif d'auto-coaching basé sur une intelligence à la voix devrait être également expérimenté.

- Le développement de la prévenance

Dans le cadre de la démarche « Client O Centre », ont été mises en place des campagnes relationnelles de prévenance des tempêtes, des travaux d'élagage et de maintenance lourde des postes sources.

Le dispositif de prévenance des « coupures pour travaux » sera également amélioré grâce à l'envoi de SMS de prévenance en temps réel et d'e-mails en complément des courriers déjà adressés à l'ensemble des clients concernés. Quant aux clients dits « Entreprises », ils seront également destinataires d'appels téléphoniques.

Des actions marketing d'enrichissement de nos bases de données des clients dits « Professionnels », « Entreprises » et « Collectivités » (Téléphone et e-mail) ont été lancées.

- La simplification des parcours

Des interlocuteurs raccordement dédiés aux clients professionnels sont déployés sur l'ensemble des six départements de la région Centre-Val de Loire. Cette action sera complétée par la mise en place d'un accueil dédié aux clients dits « Professionnels » au sein de notre Service Clients et Territoires pour répondre aux attentes spécifiques de cette population.

Depuis fin 2020, un portail de prise de rendez-vous téléphonique est mis à disposition des clients dits « Particuliers », « Professionnels » et « Collectivités locales » pour leurs demandes de modification de branchement < 36 KVA. Ce portail est disponible 24h/24 7j/7.

- Depuis le début de l'année 2021, un outil de suivi des engagements permet de tenir informés les clients de l'avancée de leur demande au sein du Service Client et Territoires.

Cette démarche « Client O Centre » qui vise à remettre les clients au centre de nos préoccupations est pleinement opérationnelle. Quant à la liste des actions à mener, elle reste non exhaustive. Enedis s'appuiera sur sa capacité à innover et à piloter efficacement pour faire évoluer chacune des actions liées à la démarche en fonction des retours et des attentes des clients.

1.2. Au plan national : les faits marquants de l'année 2020, les perspectives et enjeux pour 2021

L'ANNÉE 2020 EN QUELQUES DATES

Installation des compteurs Linky™

Dans le cadre de sa mission de service public et de la modernisation du réseau de distribution d'électricité, Enedis poursuit le déploiement du nouveau compteur Linky™. En 2020, malgré l'arrêt de la pose lors du premier confinement et grâce à la mobilisation de ses équipes et partenaires, 6,4 millions de compteurs ont été installés, et ce dans le strict respect des normes de sécurité et des mesures sanitaires. Ces mesures ont permis à Enedis de poursuivre ses activités dans de bonnes conditions et 92 % des clients présents lors de la pose sont satisfaits de l'intervention.

À la fin de l'année 2020, plus de 4 foyers français sur 5 disposent d'un compteur Linky™ et bénéficient des nouveaux services associés. Ces bénéfices sont de plus en plus concrets pour les clients équipés du compteur Linky™ : 71 % d'entre eux déclarent en avoir une opinion positive.

En effet, près de 7 millions de clients suivent leur consommation à partir des données des compteurs communicants, et peuvent ainsi mieux connaître et agir sur leur consommation d'électricité.

Au-delà des avantages offerts aux clients, Enedis s'appuie sur les compteurs Linky™ pour accompagner les collectivités et tous les acteurs engagés localement dans l'accélération de la transition écologique, en facilitant le développement de nouveaux usages : autoconsommation individuelle ou collective, mobilité électrique, pilotage de l'éclairage public… Le nouveau compteur communicant est un outil essentiel à la réussite de la transition écologique.

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.

Cet arrêté a été publié le **17 janvier** au *Journal officiel*. Le Comité du système de distribution publique d'électricité (CSDPE), institué par l'article 153 de la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte (article L. 111-56-1 du Code de l'énergie) a pour mission d'examiner les politiques d'investissement sur les réseaux publics d'électricité. Cet arrêté garantit l'existence d'un socle minimal de données homogènes, dans tous les départements, sur les principales caractéristiques du réseau de distribution, sa performance et sur le niveau et la répartition des investissements. Il permet au CSDPE une meilleure analyse de la cohérence des investissements entre les différents maîtres d'ouvrages (gestionnaires de réseaux de distribution et autorités concédantes) et du bon niveau de ces investissements.

Marianne Laigneau nommée présidente du directoire d'Enedis

Marianne Laigneau est nommée à la tête du directoire d'Enedis depuis le **9 février 2020**. Elle assurait précédemment la présidence du conseil de surveillance d'Enedis depuis janvier 2018 et était administratrice de l'entreprise depuis 2010. Au travers de ses différentes fonctions au sein de la diplomatie française à l'étranger ; puis en intégrant en 2004 Gaz de France aux Affaires institutionnelles et en rejoignant EDF en 2005, où elle est successivement directrice juridique, secrétaire générale, directrice exécutive Groupe en charge des Ressources humaines puis directrice exécutive Groupe en charge de la direction internationale, Marianne Laigneau a acquis une solide expérience du secteur énergétique, en France comme à l'international. Elle succède à Philippe Monloubou en fonction depuis 2014. Marianne Laigneau aura à cœur de poursuivre la transformation d'Enedis pour en faire le service public du 21e siècle au service de la transition écologique dans les territoires.

Christophe Carval nommé à la présidence du conseil de surveillance d'Enedis

Le **12 février**, le conseil de surveillance d'Enedis a nommé à sa présidence Christophe Carval pour un mandat de cinq ans. Directeur exécutif Groupe en charge des Ressources humaines depuis 2017, il succède à Marianne Laigneau. Christophe Carval aura pour mission de s'assurer de la poursuite des transformations engagées et d'accompagner l'entreprise dans ses projets au service de la transition énergétique.

Enedis mobilisée pour faire face aux tempêtes d'hiver

Les **9 et 10 février** la tempête Ciara a balayé la moitié nord de la France avec des vents violents allant jusqu'à 180 km/h et a provoqué de nombreux dégâts sur le réseau de distribution d'électricité. Au plus fort de la crise, 130 000 foyers ont été privés d'électricité, principalement sur les régions Normandie, Hauts-de-France, Grand-Est et Centre. Les équipes d'Enedis (4 000 techniciens d'urgence d'Enedis et d'entreprises partenaires) ont été pré-mobilisées dès les premières heures et étaient à pied d'œuvre lorsque les conditions climatiques ont permis les interventions en toute sécurité. La Force d'Intervention Rapide Électricité (Fire) a été déclenchée aussitôt.

Après Ciara, puis Inès le 13 février, le littoral français a de nouveau été balayé les **15 et 16 février** par la tempête hivernale Dennis. Elle a provoqué de fortes perturbations dans les transports ainsi que de nombreux dégâts sur le réseau de distribution d'électricité. Au plus fort de la crise, dimanche 16 février après-midi, plus de 70 000 foyers étaient privés d'électricité, principalement dans les régions Bretagne, Pays-de-la-Loire et Normandie. Outre les techniciens d'Enedis et des entreprises partenaires mobilisés sur le terrain, les livraisons de matériels (groupes électrogènes, etc.), la solidarité entre Centres d'appels dépannage (CAD) et la mise à disposition de renforts pour les CAD ont également largement contribué à réalimenter 90 % des clients en moins de 24 heures.

En outre, l'utilisation des fonctionnalités de Linky™ Réseau a constitué une nouvelle fois un atout en facilitant la détection et la localisation des pannes sur les réseaux moyenne et basse tension. Linky™ Réseau fait désormais partie du quotidien des techniciens d'exploitation et est devenu un outil incontournable en gestion de crise, au service des clients.

Publication de l'arrêté du 10 février 2020 fixant le contenu et les délais de production de l'inventaire détaillé et localisé des ouvrages des concessions de distribution d'électricité prévu à l'article L. 2224-31 du Code général des collectivités territoriales

Cet arrêté, publié le **28 février** au *Journal officiel*, vient préciser le contenu (informations et niveau de communication) et les modalités (dont le calendrier) de mise à disposition, à la demande des autorités concédantes, de l'inventaire détaillé et localisé des ouvrages des concessions de distribution d'électricité. Cet arrêté renforce et accompagne la dynamique qu'Enedis a engagée ces dernières années pour améliorer la fiabilité des données d'inventaire fournies aux autorités concédantes, en vue de faciliter l'exercice de leurs missions.

L'organisation mise en œuvre par Enedis dans le contexte de la crise sanitaire

Dès le début de la crise sanitaire exceptionnelle de la Covid-19 et des premières décisions gouvernementales, et notamment de l'arrêté du **14 mars** 2020 portant diverses mesures relatives à la lutte contre la propagation du virus, Enedis s'est mobilisée pour traduire les conséquences opérationnelles de ces décisions pour ses activités, ses agents et l'ensemble de ses fournisseurs et prestataires.

Enedis, en tant qu'opérateur d'un service essentiel, a adapté son organisation pour assurer les activités strictement nécessaires au maintien de la continuité de fourniture d'électricité et à la sécurité des personnes et des biens.

Ainsi, pendant près de 8 semaines – du 16 mars au 11 mai 2020 – Enedis a mis en œuvre un plan de continuité de l'activité (PCA), qui a permis de préserver la continuité du service public de la distribution, et en particulier la fourniture d'électricité et les raccordements de sites indispensables, tout en respectant les mesures sanitaires nécessaires à la santé des salariés et des tiers. Toutes les activités essentielles telles que définies dans le cadre du PCA ont été poursuivies, et ce dans la durée. Les salariés d'Enedis sont restés mobilisés pour assurer le bon fonctionnement du système électrique français et les services aux infrastructures vitales pour le pays (notamment les hôpitaux).

En outre, le compteur Linky™ a garanti la continuité de ses services pendant cette période, en permettant de réaliser près de 2 millions d'opérations à distance (modifications contractuelles, mises en service, etc.), autant de déplacements physiques évités.

À partir du 11 mai 2020, Enedis a mis en œuvre un plan de relance de l'intégralité de ses activités. Cette relance des activités s'est effectuée progressivement : 30 % de l'activité réseau reprise au 15 mai, 75 % de l'activité globale au 15 juillet et 100 % au 15 septembre.

La relance s'est appuyée sur un socle de priorités :

- les raccordements des clients (entreprises, producteurs, particuliers) ;
- la maintenance (postes sources, élagage, chaînes communicantes) ;
- les accès au réseau pour les partenaires (AODE, postes privés, déploiement de la fibre optique, etc.) ;
- les grands chantiers clients, BTP et les projets clés d'Enedis dont la reprise du déploiement industriel du compteur Linky™.

Enedis a travaillé en concertation avec les parties prenantes externes : les autorités concédantes, les régions, les départements, toutes les collectivités locales, les entreprises prestataires et le tissu industriel et économique.

Marianne Laigneau, présidente du directoire d'Enedis, a réaffirmé la fierté des salariés de l'entreprise : « Cette épreuve collective a été l'occasion de réaffirmer nos valeurs, notre attachement au service public de la distribution d'électricité. »

Publication de la loi n° 2020-290 du 23 mars 2020 d'urgence pour faire face à l'épidémie de Covid-19

Publiée le **24 mars** au *Journal officiel*, la loi d'urgence Covid a instauré un dispositif d'urgence sanitaire, organisé le report du second tour des élections municipales et habilité le Gouvernement à prendre par ordonnances les mesures d'urgence économique et d'adaptation à la lutte contre l'épidémie. Ces ordonnances ont concerné notamment l'étalement ou le report du paiement des factures d'électricité pour les micro-entreprises, l'instauration de facilités de paiement des fournisseurs pour les entreprises et la suspension de l'ensemble des délais administratifs et de procédures.

Publication de l'arrêté du 12 mai 2020 relatif à la prise en charge par le tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité du raccordement aux réseaux publics d'électricité des infrastructures de recharge de véhicules électriques et hybrides rechargeables ouvertes au public et des ateliers de charge des véhicules électriques ou hybrides rechargeables affectés à des services de transport public routier de personnes

Publié le **27 mai** au *Journal officiel*, cet arrêté a été pris en application de l'article 64 de la loi d'orientation des mobilités du 24 décembre 2019. Il porte, dans certaines conditions, la prise en charge par le tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité, prévue au 3° de l'article L. 341-2 du Code de l'énergie, à 75 % pour le raccordement des infrastructures de recharge de véhicules électriques et hybrides rechargeables ouvertes au public, et pour les demandes de raccordement visant à alimenter des ateliers de charge des véhicules électriques ou hybrides rechargeables affectés à des services de transport public routier de personnes.

Publication de l'arrêté du 9 juin 2020 relatif aux prescriptions techniques de conception et de fonctionnement pour le raccordement aux réseaux d'électricité

Publié le **25 juin** au *Journal officiel*, cet arrêté, fruit de plusieurs années de travaux et concertations, vise à renforcer et harmoniser au niveau européen les exigences relatives au raccordement des installations (notamment de production) neuves ou subissant une modification substantielle, vis-à-vis de la sûreté du système électrique.

Le nouveau Projet industriel et humain (PIH) d'Enedis

En 2020, sous l'impulsion de sa présidente, Marianne Laigneau et du comité exécutif, Enedis s'est mobilisée pour élaborer son Projet industriel et humain (PIH) 2020-2025 : « Devenir le service public préféré des Français au service de la transition écologique dans les territoires ». Le PIH a été coconstruit avec les salariés et les parties prenantes externes, intégrant au total 200 000 contributions et propositions. Avec ce nouveau projet, Enedis veut concilier performance industrielle et développement durable, au plus près des territoires et de ses clients, avec trois ambitions fortes :

- faire du service public de la distribution d'électricité, un service public du 21e siècle qui garantit 24 heures sur 24, à tous les Français, sur tous les territoires, une alimentation électrique de qualité grâce à des réseaux de distribution publique solides et performants ;
- être une entreprise qui mène une révolution de la confiance ;
- et être un partenaire clé à l'écoute de tous les territoires proposant des solutions adaptées aux attentes et aux enjeux de chacun, au service d'une accélération de la transition écologique.

Dans le PIH, Enedis prend également huit engagements concrets :

- viser zéro accident grave ou mortel pour ses salariés ou ses prestataires ;
- réduction de 20 % de l'empreinte carbone ;
- avoir l'un des meilleurs rapport qualité-prix ;
- permettre à 100 % des clients de suivre leur consommation ;
- diviser par 2 le délai de raccordement des clients d'ici 2022 ;
- rétablir 90 % des clients en 48 h en cas d'incident climatique majeur sur le réseau ;
- atteindre 70 % d'indice d'engagement des salariés en 2024 ;
- créer 20 activités nouvelles.

TURPE 5 *bis* : une augmentation de 2,75 % en moyenne au 1er août 2020

Le tarif d'utilisation des réseaux publics de distribution dit « TURPE 5 *bis* HTA-BT », est entré en vigueur au 1er août 2018 pour une période d'environ 3 ans. Il a donné lieu, à chaque date anniversaire, à une évolution tarifaire résultant de l'application de la délibération de la Commission de régulation de l'énergie (CRE). Au **1er août** 2020, cette indexation tarifaire moyenne a été de + 2,75 %.

Enedis prépare l'homologation de ses systèmes d'informations essentiels

Enedis, désigné « opérateur de services essentiels » (OSE) en 2019, organise les chantiers relatifs à la mise en conformité de ses systèmes d'informations essentiels (SIE) par rapport aux exigences de la directive NIS.

La directive *Network and Information System Security* (NIS) poursuit l'objectif majeur d'assurer un niveau de sécurité élevé et commun pour les réseaux et les systèmes d'informations de l'Union européenne. Adoptée en juillet 2016, puis transposée en France en mai 2018, elle définit un ensemble de règles de cybersécurité que les entreprises en responsabilité d'un service essentiel doivent appliquer sur les systèmes d'informations cœur de leur activité métier.

Suite à la désignation d'Enedis en tant qu'OSE pour ses missions de conduite du réseau, de comptage et de raccordement, les systèmes d'informations essentiels (SIE) ont été identifiés, pour chacune de celles-ci et leur liste, conformément à la loi, a été déclarée à l'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information (ANSSI).

Après cette première démarche, plusieurs chantiers ont été réalisés en 2020 :

- définition du processus d'homologation et de l'organisation en charge de celle-ci ;
- analyse d'écart des systèmes d'information concernés vis-à-vis des règles de la directive NIS ;
- élaboration d'une stratégie de mise en conformité « raisonnée » à la directive NIS.

Enedis se dirige donc, avec ces chantiers d'homologations et de sécurisation, vers la construction solide d'un projet à l'échelle de l'entreprise en tant qu'opérateur de service essentiel, et dans un cadre plus global, celui d'opérateur de confiance des données énergétiques.

Publication du décret n° 2020-1561 du 10 décembre 2020 relatif aux aides pour l'électrification rurale

Ce décret, publié le **11 décembre** au *Journal officiel* (en application de la loi n° 2020-1721 du 29 décembre 2020 de finances pour 2021), met en œuvre les dispositions de l'article 14 de la loi relative à l'énergie et au climat, dite « loi Énergie-Climat » du 8 novembre 2019, notamment en élargissant l'objet du Compte d'Affectation Spécial dédié au Financement des Aides aux Collectivités pour l'Electrification rurale (CAS-FACÉ) au soutien d'opérations de transition écologique conduites par les autorités organisatrices de la distribution d'électricité (AODE) en zone d'électrification rurale et en donnant une définition plus précise des communes rurales « au sens du FACÉ », en précisant en particulier le régime applicable aux communes nouvelles.

Pour aller plus loin : Décret n° 2020-1561 du 10 décembre 2020, *JO* du 11 décembre.

Projet Reflex : un dimensionnement des postes-sources optimisé par les flexibilités

Grâce aux flexibilités[1], les gestionnaires de réseaux peuvent désormais proposer des solutions pour accélérer le raccordement des énergies renouvelables en augmentant les capacités d'accueil sur le réseau existant. Ils contribuent ainsi à l'ambition de la programmation pluriannuelle de l'énergie (PPE) et aident les territoires concernés à atteindre plus rapidement leurs cibles de déploiement d'énergies renouvelables (EnR).

C'est l'objet du projet Reflex, qui vise à intégrer la flexibilité des producteurs HTA dans le dimensionnement des postes-sources nécessaires pour accueillir les EnR.

En 2020, les principes de ce projet ont été définis avec les parties prenantes (DGEC, CRE, acteurs institutionnels, RTE, fédérations de producteurs d'électricité, collectivités) participant à l'élaboration des Schémas régionaux de raccordement au réseau des énergies renouvelables (S3REnR). La recherche de zones d'expérimentation pour ce projet a été menée et deux départements aux profils complémentaires en termes de filière de production ont été retenus : les Landes (département essentiellement photovoltaïque) et la Somme (département majoritairement éolien). L'année 2020 a également permis de mener les études conjointes avec RTE nécessaires pour déterminer les valeurs de capacité d'accueil supplémentaire optimales tenant compte des caractéristiques locales du réseau de transport comme du réseau de distribution.

Dans le cadre du dispositif du bac à sable réglementaire, la phase d'expérimentation du projet Reflex pourra démarrer au premier trimestre 2021 dans ces deux zones**.**

Dès le premier trimestre 2021, ce sont ainsi plus de 200 MW de capacités supplémentaires qui sont mises à disposition conjointement par RTE et Enedis pour les EnR se raccordant sur 8 postes sources du réseau de distribution des régions Nouvelle-Aquitaine et Hauts-de-France.

Cette expérimentation vise à préparer l'intégration globale des flexibilités dans les méthodes de dimensionnement des réseaux. Elle s'inscrit dans la feuille de route publiée par Enedis en février 2020 : https://www.enedis.fr/sites/default/files/2020.03.12_Feuille_de_route_Industrialisation_des_flex.pdf

Le lancement de l'expérimentation du projet Reflex est une bonne nouvelle pour l'intégration massive des EnR et pour Enedis qui inscrit la transition écologique comme moteur de son Projet industriel et humain.

[1] Une flexibilité est une augmentation ou une réduction volontaire de puissance, d'un site ou de plusieurs sites agrégés, durant une période donnée, en réaction à un signal extérieur pour fournir un service au système électrique ou à un acteur en particulier. Il s'agit de pouvoir réduire ou augmenter la quantité d'électricité injectée ou soutirée sur le réseau, de manière à assurer la qualité et la continuité de la fourniture de courant.
Les flexibilités locales constituent pour les gestionnaires de réseau un levier supplémentaire d'optimisation technico-économique. Elles concurrencent les leviers « classiques » de gestion du réseau et sont une opportunité pour apporter des nouvelles solutions présentant un meilleur rapport coût/efficacité pour la collectivité.

LES PERSPECTIVES ET ENJEUX POUR 2021

Publication de la délibération n° 2021-13 du 21 janvier 2021 portant décision sur le tarif d'utilisation des réseaux publics de distribution d'électricité (TURPE 6 HTA-BT)

Le prochain tarif, TURPE 6, publié au *Journal officiel* du **23 avril 2021,** s'appliquera à partir du 1er août 2021. Il a vocation à définir le cadre de régulation d'Enedis sur la période 2021-2024.

Le TURPE 6 s'inscrit dans la continuité du TURPE 5 :

- les différentes formules tarifaires d'acheminement, qui avaient été renouvelées à l'occasion du TURPE 5 sont maintenues ;
- les principaux indicateurs de la régulation incitative sont également conservés et l'exigence de performance augmentée. La régulation incitative consacre également les objectifs d'amélioration des délais de raccordements sur lesquels Enedis s'est engagée dans son Projet industriel et humain et s'étend à la qualité des données mises à disposition par Enedis, notamment en ce qui concerne le comptage.

Le niveau du revenu autorisé à l'issu d'audits approfondis de la CRE s'adapte aux enjeux de cette période qui sera décisive pour la réussite de la transition énergétique en France. Il augmentera de près de 1 Md€ par an en moyenne par rapport à TURPE 5 pour tenir compte de la hausse importante des investissements et compenser un déficit conjoncturel du chiffre d'affaires en TURPE 5, notamment lié aux effets de la crise sanitaire en 2020.

La CRE a également été vigilante à ce que les gains Linky™ soient bien redistribués aux clients et à ce qu'une productivité additionnelle sur les trajectoires de charges d'exploitation soit dégagée par Enedis.

Afin que ces évolutions ne conduisent pas à des évolutions tarifaires trop brutales la CRE met en place un lissage des augmentations sur les quatre années du tarif.

Au 1er aout 2021, le TURPE 6 entrera donc en vigueur et le tarif moyen payé par les clients augmentera de 0,91 %.

Publication de l'ordonnance n° 2021-237 du 3 mars 2021 portant transposition de la directive (UE) 2019/944 du Parlement européen et du Conseil du 5 juin 2019 concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité et modifiant la directive 2012/27 / UE, et mesures d'adaptation au règlement (UE) 2019/943 du Parlement européen et du Conseil du 5 juin 2019 sur le marché intérieur de l'électricité

Publiée au *Journal officiel* du **4 mars 2021**, cette ordonnance modifie de nombreuses dispositions du Code de l'énergie concernant notamment les gestionnaires de réseau. En particulier, elle prévoit l'obligation des gestionnaires de réseau de distribution (GRD) de publier au moins tous les deux ans un plan de développement de réseau (PDR) concerté préalablement avec tous les utilisateurs du réseau concernés et les autorités concédantes et partagé avec le Comité du système de distribution publique d'électricité (CSDPE), indiquant à 5 à 10 ans les investissements programmés. Ce PDR intègrera notamment les principales infrastructures de distribution nécessaires pour raccorder les nouvelles capacités de production et les nouvelles charges, y compris les points de recharge des véhicules électriques.

Par ailleurs, cette ordonnance intègre le raccordement des installations de stockage dans la mission des GRD qui définissent et mettent en œuvre les politiques d'investissement et de développement

des réseaux de distribution et elle fixe les obligations des GRD en matière d'installations de stockage d'énergie dans le système électrique.

Enfin, elle apporte des précisions en matière de mobilité électrique et prévoit des dérogations au principe selon lequel les GRD ne peuvent posséder, développer ou exploiter des points de recharge (pour l'usage exclusif des GRD ou en l'absence d'initiative d'un acteur de marché, constatée dans certaines conditions).

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

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

Cette volonté se trouve renforcée dans le Projet industriel et humain 2020-2025 qui affirme l'ambition de devenir le service public préféré des Français au service de la transition écologique. Passer de la transition énergétique à la transition écologique, c'est adopter un nouveau modèle économique et social qui renouvelle nos façons de consommer, de travailler, de vivre ensemble. Le réseau de distribution d'électricité, dont les usages se multiplient, et le rôle d'Enedis en tant qu'acteur économique et social auprès des territoires, tiennent une place centrale dans la réussite de cette transition.

En premier lieu, Enedis doit maîtriser ses émissions de gaz à effet de serre, en réduisant son empreinte carbone de 20 % d'ici 2025 et atteindre la neutralité carbone en 2050. C'est pourquoi, en 2020, elle a lancé de nouveaux chantiers, portant par exemple sur les achats écoresponsables, la suppression des plastiques à usage unique ou encore l'expérimentation de groupes électrogènes décarbonés (à hydrogène ou sur batteries).

Accélérer cette transition écologique, c'est aussi faciliter le raccordement des énergies renouvelables (95 % d'entre elles sont raccordées au réseau de distribution) et des bornes de recharge pour les véhicules électriques. C'est également permettre à chaque client de mieux maîtriser ses consommations grâce aux compteurs communicants. D'une façon générale, Enedis entend être un partenaire clé à l'écoute de tous les territoires en proposant des solutions adaptées aux attentes et aux enjeux de chacun.

Si toutes ces actions visent à réduire le réchauffement climatique et les perturbations qu'il entraîne, les scientifiques s'accordent toutefois à 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 mené en 2020 une étude de projection des différents scénarios sur les principaux aléas susceptibles d'affecter le réseau à l'horizon 2050 : les tempêtes, la neige collante, les précipitations extrêmes, les canicules. Cette étude conforte les orientations du « plan aléas climatiques » d'Enedis des quinze prochaines années.

Enfin, Enedis s'attache au quotidien à réduire l'impact de ses activités sur l'environnement, et sur la biodiversité en particulier, en s'appuyant sur un plan d'amélioration de la performance environnementale et des revues annuelles pour chacune de ses directions régionales.

Le réseau exploité par Enedis sur le territoire national est constitué, à la fin de l'année 2020, de **1,38 million de km** de réseau (HTA + BT) dont 49 % en souterrain (677 644 km).

Il se décompose comme suit :

Réseau Moyenne Tension (HTA) (en km)

Types d'ouvrage	2020	Taux *(en %)*
Réseau souterrain	333 541	**51,0%**
Réseau aérien	319 849	**49,0%**
Total du réseau HTA	653 390	**100,0%**

Réseau Basse Tension (en km)

Types d'ouvrage	2020	Taux *(en %)*
Réseau souterrain	344 103	**47,2%**
Réseau aérien	384 287	**52,8%**
Dont réseau torsadé	330 136	**45,3%**
Dont réseau aérien nu	54 151	**7,4%**
Total du réseau BT	728 391	**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 %)* (Concession)

	2019	2020
En agglomération	85%	**97%**
Hors agglomération	91%	**88%**
En zone classée	-	**-**
Total	**90%**	**91%**

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

Pour l'année 2020, la contribution d'Enedis au financement de travaux d'aménagement esthétique des réseaux réalisés s'est élevée à 340 000 €. Le programme travaux déterminé entre Enedis et le SIEIL fut le suivant en 2020 :

N°d'Affaire Enedis	Commune	Désignation de l'affaire
DA28/020704	POCE SUR CISSE	ROUTE DE LA GARE
DA28/022115	LA CROIX EN TOURAINE	RUE GRANGE BAUDET
DA28/021120	LA MEMBROLLE SUR CHOISILLE	AVENUE DU GENERAL DE GAULLE
DA28/026195	CHINON	RUE PAUL HUET
DA28/023959	CHAMBRAY LES TOURS	RUE DE L'ANGUICHERIE - CHEMIN DE TUE-LOUP
DA28/030688	LA MEMBROLLE SUR CHOISILLE	ROUTE DE FONDETTES
DA28/024178	LA MEMBROLLE SUR CHOISILLE	PASSAGE DES BORDELLERIES
DA28/023963	CHAMBRAY LES TOURS	ROUTE DU SAINT LAURENT
DA28/021065	CHÂTEAU RENAULT	RUE DE LA REPUBLIQUE
DA28/025223	FONDETTES	RUE DES GUILLETS
DA28/023665	JOUE LES TOURS	RUE DU VAL VIOLET
DA28/022250	PARCAY MESLAY	RESIDENCE DE FRASNE
DA28/016483	MONTS	RUE D'ARTANNES

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

Le risque d'électrocution des grands oiseaux est un sujet majeur pour Enedis. Le réseau HTA est en partie aérien et présente un risque de mortalité des oiseaux de grande envergure par choc sur les lignes ou électrocution. L'action d'Enedis s'appuie essentiellement sur des partenariats locaux avec des associations de naturalistes qui connaissent bien ces espèces et leurs milieux naturels. Il s'agit de cartographier, avec les partenaires, les zones à protéger, d'identifier les supports dangereux et de définir un plan d'action : équipements de supports ou de lignes, anticipation d'enfouissement ou de renforcement de lignes et parfois, recherche de compléments de financement.

Ce diagnostic conjoint est un élément supplémentaire, pris en compte par Enedis dans ses programmes d'investissements et de maintenance.

Le ministère de la Transition écologique et solidaire et les ONG reconnaissent l'implication d'Enedis dans les plans de sauvegarde des espèces menacées. Ainsi Enedis :

- participe au programme européen LIFE « Gypconnect » qui vise à favoriser le rapprochement des gypaètes barbus entre les Alpes et les Pyrénées ;
- poursuit la mise en œuvre d'un plan d'équipement pour la sauvegarde de l'aigle de Bonelli, en région méditerranéenne, dans le cadre du Plan national d'action (PNA) de l'espèce ;
- s'est engagée, en 2020, dans un nouveau projet LIFE dénommé *SafeLines4Birds*, entièrement dédié à la réduction du risque de mortalité des oiseaux sur les lignes électriques pour treize espèces prioritaires. Ce projet, auquel participe également RTE, a été soumis à la Commission européenne pour approbation.

Concrètement, les actions engagées se traduisent par des enfouissements de lignes dans des zones de sensibilité majeure, la pose de balises anti-collision dans les couloirs de migration, ou encore

des dispositifs isolants pour éviter les électrocutions. Le nouveau projet LIFE permettra de mieux cibler les secteurs prioritaires, mais aussi d'améliorer les dispositifs et leur mode de mise en œuvre.

Ces actions sont conduites dans le dialogue avec l'ensemble des parties prenantes, associations et collectivités locales notamment, en appliquant des solutions innovantes pour mieux protéger la biodiversité. Il en ressort que des progrès notables ont été faits en la matière.

En complément de ces actions en faveur de l'avifaune, Enedis a prolongé les engagements pris dans *Act4nature*, en rejoignant en décembre l'alliance des « Entreprises engagées pour la nature ». Enedis prend des engagements reconnus comme pertinents par les partenaires de l'alliance, qui consistent tous à intégrer la biodiversité dans leurs stratégies globales de développement et leurs opérations, selon des modalités adaptées à l'entreprise.

De plus, Enedis soutient plusieurs programmes de Recherche sur la biodiversité en lien avec d'autres gestionnaires d'infrastructures, regroupées au sein du CILB (Club des infrastructures linéaires et biodiversité) ainsi qu'avec la FRB (Fondation pour la recherche sur la biodiversité). En 2020, Enedis a notamment récompensé les travaux d'un jeune doctorant sur la mise en œuvre de la séquence « ERC » (Éviter, Réduire, Compenser).

Enfin, en matière de traitement des déchets, la priorité a été donnée en 2020 à l'économie circulaire, au travers du réemploi et de la mieux-disance.

Concernant le réemploi, une application nouvelle a été développée à destination de l'ensemble des salariés pour mettre à disposition des matériels non utilisés par une unité. Par ailleurs, deux projets spécifiques sont poursuivis, sur le réemploi des poteaux béton (agriculture et récifs artificiels).

Concernant la mieux-disance, la politique Achats a évolué pour intégrer des critères environnementaux visant à la préservation des ressources naturelles et à la limitation des gaz à effet de serre.

Enedis et la Ligue pour la Protection des Oiseaux ont renouvelé leur Convention de partenariat le 7 décembre 2020.

Etaient présents lors de la signature de la convention (de gauche à droite sur la photo) pour Enedis, M Eric Beaujean, Directeur Régional, M. J.-François Thiel, Directeur Territorial d'Enedis et côté LPO, le nouveau directeur Vincent Licheron.

Eric Beaujean - Directeur Régional d'Enedis, **Jean-François Thiel** - Directeur Territorial Enedis Indre-&-Loire, **Vincent Licheron** - Directeur de la LPO_Touraine et **Admir Prélic**, Interlocuteur Privilégié Enedis

Source : Enedis

S'appuyant sur les remontées de la LPO, Enedis a procédé à l'installation de plusieurs dispositifs avifaune durant l'année 2020 afin de protéger les oiseaux et éviter qu'ils ne s'électrocutent au contact du réseau HTA. Les dates d'intervention furent celles-ci :

- Le 24 juin à La Chapelle-Blanche-Saint-Martin
- Le 24 septembre à Génillé
- Le 12 novembre à Orbigny
- Le 16 novembre à Anché

LE TRAITEMENT DES TRANSFORMATEURS CONTENANT DU PCB

Comme d'autres industriels, Enedis et les collectivités maîtres d'ouvrage de travaux sur le réseau public ont utilisé, par le passé, des transformateurs isolés au PCB (polychlorobiphényles), démarche considérée à l'époque comme un atout en matière de sécurité incendie.

La réglementation de 2003 imposait d'éliminer avant le 31 décembre 2010 tous les transformateurs contenant plus de 500 ppm (partie par million) de PCB, et Enedis a tenu ses engagements.

Le programme s'est poursuivi depuis 2013 avec la mise en conformité de transformateurs contenant plus faiblement des PCB (teneur entre 50 et 500 ppm).

Conformément au Décret n° 2013-301 du 10 avril 2013, le plan fourni par Enedis au ministère de l'environnement prévoit de décontaminer ou d'éliminer tous les appareils avant le 31 décembre 2025.

Le tableau ci-après expose les réalisations au cours de l'année 2020 sur le département :

Indre-et-Loire	Réalisations 2020
H61	**68**
Cabines	**1**

Dans l'Indre-et-Loire, au 31 décembre 2020, il reste à traiter 317 H61 d'ici 2025.

1.4. La contribution d'Enedis au développement du très haut débit (THD)

Les réseaux de communication électronique à très haut débit sont un facteur de compétitivité et de croissance pour les territoires. Leurs très grandes capacités de transmission libèrent les échanges et permettent des usages simultanés de la voix, des données et des images. Ils participent à la transformation numérique des territoires. La crise sanitaire traversée par le pays en 2020 a amplifié les attentes des Français pour un accès à Internet de qualité, renforçant ainsi le sens donné à l'action d'Enedis aux côtés des acteurs du plan France THD.

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

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

Ainsi, 952 conventions tripartites (signées entre les opérateurs télécom, les autorités concédantes et Enedis) encadrent l'utilisation des infrastructures électriques exploitées par Enedis pour le domaine aérien et 173 conventions pour le domaine souterrain. À noter que 108 nouvelles conventions ont été signées en 2020.

Sur l'année écoulée, plus de 12 500 km de fibre optique ont été déployés en aérien sur les appuis BT et HTA et environ 200 km de fourreaux télécom ont été déployés en souterrain, ce qui confirme l'accélération des déploiements sur l'ensemble du territoire national, notamment en milieu rural.

Pour accompagner cette montée en puissance, Enedis confirme son engagement vis-à-vis des différents acteurs du THD et a mis en œuvre en 2020 de nouvelles dispositions pour faciliter et accélérer le déploiement du THD :

- publication d'une nouvelle version du *Guide pratique des appuis communs* intégrant de nouvelles mesures de simplification ;
- généralisation du dispositif de « Contrôle *a posteriori* » des études mécaniques permettant de réduire les délais de déploiement ;
- labellisation LEINA (Labellisation des entreprises d'ingénierie aérienne) des premiers centres de formations et bureaux d'étude pour l'ingénierie aérienne, en partenariat avec Orange et le CREDO (Cercle de réflexion et de développement de l'optique) ;
- dispositions pour simplifier les raccordements clients à la fibre.

L'année 2020 a été marquée par la crise sanitaire. Les mesures d'accompagnement des opérateurs mises en œuvre par Enedis leur ont permis de maintenir les déploiements sur appuis communs tout au long de l'année et l'entraide inter-régionale au sein d'Enedis a permis de respecter les engagements de délai de réponse aux études mécaniques, malgré une charge accrue.

L'organisation mise en place par Enedis pour répondre aux enjeux du plan France THD permet, d'une part, d'assurer une relation de proximité avec les acteurs locaux au cœur des déploiements dans les territoires, et d'autre part, d'engager des réflexions de fond avec les parties prenantes nationales sur différents sujets tels que le raccordement client ou les évolutions contractuelles nécessaires pour accélérer les déploiements.

Enedis est pleinement engagée aux côtés des collectivités et des opérateurs pour faciliter la mise à disposition des infrastructures électriques, dans le respect de trois exigences incontournables :

- la sécurité des intervenants ;
- le respect de la réglementation en vigueur, en particulier l'arrêté technique du 17 mai 2001 révisé en juillet 2019 ;
- la neutralité économique pour les clients.

En lien étroit avec les autorités concédantes, Enedis confirme ainsi son rôle de facilitateur du déploiement du très haut débit sur le territoire métropolitain.

Enedis est facilitateur du déploiement de la fibre optique en permettant aux opérateurs concernés d'utiliser les supports des réseaux aériens après étude de la charge mécanique de ces derniers.

SFR Complétel, le SIEIL et Enedis ont signé le 8 Avril 2020 une convention tripartite actant l'utilisation des supports des réseaux publics de distribution d'électricité BT et HTA aériens pour la pose de la fibre optique.

Egalement, Bouygues Telecom, le SIEIL et Enedis ont signé le 19 décembre 2020 une convention tripartite actant l'utilisation des supports des réseaux publics de distribution d'électricité BT et HTA aériens pour la pose de la fibre optique.

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

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

L'appréciation de la qualité d'alimentation sur le territoire de votre concession tient compte des incidents majeurs survenus en 2020, des principales actions d'amélioration mises en œuvre dans l'année et de l'évolution des indicateurs de suivi de la qualité.

LA CONTINUITÉ DE L'ALIMENTATION EN ÉLECTRICITÉ

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

Durée moyenne annuelle de coupure *(en min)* (Concession)

	2019	2020	Variation *(en %)*
Toutes causes confondues (critère B Concession)[1]	84,9	**67,0**	**-21%**
Toutes causes confondues hors incidents exceptionnels (critère B HIX)[2]	83,9	**66,3**	**-21%**
Dont origine RTE (incident sur le réseau de transport)	0,2	**0,7**	**250%**
Dont incident sur le réseau de distribution publique	66,8	**47,4**	**-29%**
Dont incident poste source	3,1	**0,8**	**-76%**
Dont incident réseau HTA	54,6	**37,4**	**-31%**
Dont incident réseau BT	9,1	**9,2**	**1%**
Dont travaux sur le réseau de distribution publique	16,8	**18,2**	**8%**
Dont travaux sur le réseau HTA	12,1	**12,7**	**6%**
Dont travaux sur le réseau BT	4,8	**5,4**	**14%**

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

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

Le critère B, temps moyen de coupure par client, sur la concession du SIEIL s'élève pour l'année 2020 à 67 minutes. En 2019, cette valeur s'établissait à 84,9 minutes.

La décomposition du critère B sur la concession se traduit de la manière suivante :

- 47,4 minutes pour le « B Incident HIX hors RTE », temps moyen de coupure pour incidents hors évènements exceptionnels, hors travaux et hors incidents sur le réseau de transport, contre 66,8 minutes mesurées en 2019. Les incidents dus aux aléas climatiques représentent, sur le réseau HTA, 7,27 minutes et près de 24% des incidents HTA de la concession en 2020.
- 18,2 minutes pour le temps moyen de coupure pour travaux, contre 16,8 minutes mesurées en 2019, légère augmentation expliquée par les travaux sur le traitement PCB sur les postes HTA/BT (29 interventions entrainant des coupures d'alimentation) et les travaux d'élagage nécessitant une coupure de l'alimentation électrique (133 opérations concernant le réseau HTA et 134 opérations concernant le réseau BT).
- 0,7 minute imputable à un incident ayant affecté le réseau de transport, pour 0,2 minute en 2019. L'incident le plus marquant pour la concession fut celui du 5 mars sur le Poste Source de Saint-Avertin, il a eu un impact de 0,6mn sur le critère B de la Touraine.
- 0,7 minute pour le temps moyen de coupure en raison d'incidents exceptionnels non climatiques*.

* En vue de mesurer de manière objective la performance du réseau, Enedis a mis en œuvre en 2013 une comptabilisation précise des coupures qui surviennent lors de causes spécifiques, autres que les incidents exceptionnels d'origine climatique et les catastrophes naturelles. Au titre des autres faits accidentels non maîtrisables, on retient également : les incendies d'origine externe, la malveillance (acte volontaire visant à endommager ou à couper une installation électrique), le vol de métaux, les coupures faites à la demande des autorités publiques pour des raisons impératives, qui sont collectés comme des travaux.

Dans ce contexte, 2020 fait apparaître un critère B exceptionnel de 0,7 minute sur le territoire de la concession sur le réseau HTA et BT soit :

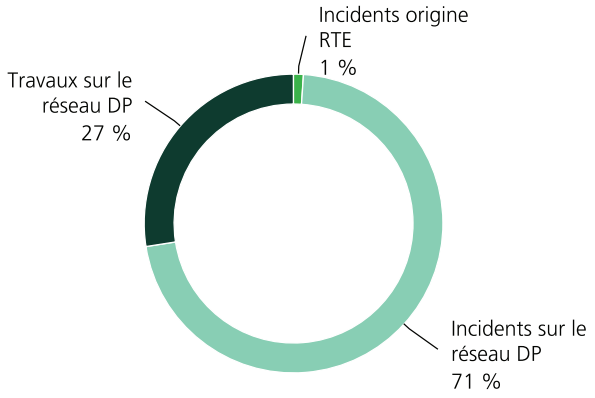
- 1 coupures sur le réseau BT à la demande des autorités,
- 20 coupures sur le réseau BT à la suite d'incendie d'origine externe,
- 2 coupures sur le réseau HTA et 5 coupures sur le réseau BT suite à des actes de malveillance.

Ces évènements expliquent l'écart entre le critère B toutes causes confondues (B Concession) et le critère B hors incidents exceptionnels (B HIX).

La valeur du critère B hors incidents exceptionnels et hors incidents sur le réseau de transport s'établit pour 2020 à 65,6 minutes en comparaison d'une valeur de 83,7 minutes pour l'année 2019.

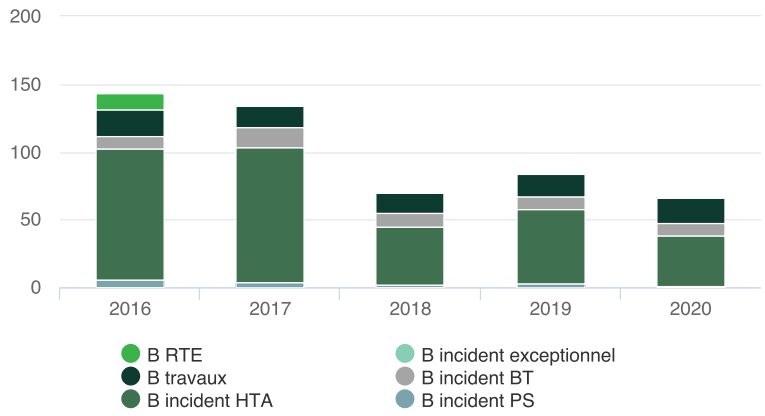
Répartition de la durée des coupures par origine (hors incidents exceptionnels) au périmètre de la concession

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



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

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



Le critère B Incidents HTA de la concession s'établit depuis les cinq dernières années en moyenne à hauteur 45 minutes environ, exception faite des années 2016 et 2017, très impactées par les aléas climatiques sur le territoire de la concession.

Le critère B incidents BT est globalement stable avec une valeur moyenne de 9,5 minutes sur la concession.

Le critère B travaux reste stable sur la concession autour des 5 dernières années avec une valeur moyenne de 16,5 minutes.

Les principaux événements ayant impacté en 2020 le critère B au périmètre de la concession

Sur la concession du SIEIL, le critère B climatique est de 12,7 minutes. En 2020, l'Indre-et-Loire a été particulièrement touchée par les événements climatiques suivants :

La tempête Ciara : 9 et 10 février 2020

Impacts sur le réseau : 7 incidents sur le réseau HTA et 8 incidents sur le réseau BT
Impact critère B TCC : 1,38 minutes

Episodes venteux du 11 mai 2020

Impacts sur le réseau : 11 incidents sur le réseau HTA et 10 incidents sur le réseau BT
Impact critère B TCC : 1,02 minutes

La tempête Bella : 27-28 décembre 2020

Impacts sur le réseau : 6 incidents sur le réseau HTA et 12 incidents sur le réseau BT
Impact critère B TCC : 0,65 minute

En 2020, la concession a été épargnée par la survenance d'épisodes climatiques majeurs mais a été confrontée à plusieurs reprises à des épisodes venteux ponctuels de forte intensité. Ceux-ci, sans être qualifiés d'évènements exceptionnels car très localisés, ont nui à la continuité de fourniture.

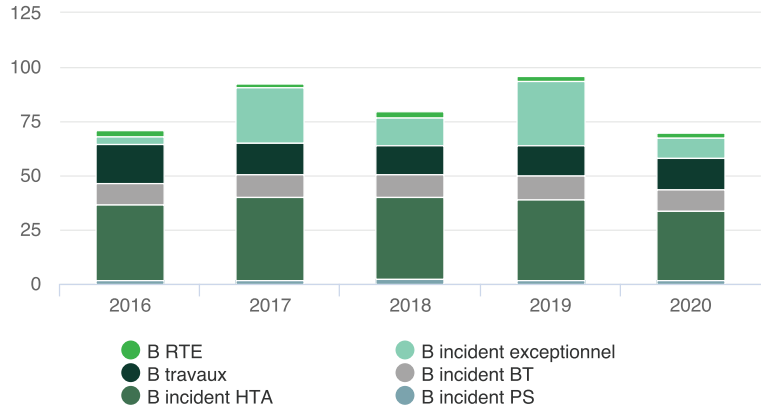
Au niveau national

L'année 2020 a été marquée par des aléas climatiques exceptionnels :

- **Tempête Ciara des 9 et 10 février** qui a touché les régions du nord-est de la France ;
- **Tempête Dennis du 16 février** sur les départements Ille-et-Vilaine, Loire-Atlantique, Finistère, Mayenne, Maine-et-Loire et Orne ;
- **Tempêtes Karine et Miriam des 2 et 3 mars** qui ont touché la partie Sud-Ouest de la France ainsi que les départements de l'Aude et des Pyrénées-Orientales ;
- **Tempête Alex des 1er et 2 octobre** sur la région Bretagne et sur le département de Maine-et-Loire ;
- **Tempête Barbara des 20 et 21 octobre** sur les départements Loire, Rhône et Haute-Garonne.

Le temps moyen de coupure des clients BT se situe cependant à un bon niveau : le critère B hors événements exceptionnels et hors incidents sur le réseau de transport géré par RTE est de 58,4 minutes en 2020, nettement en dessous du niveau de l'année 2019 (64,3 minutes).

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



Ces bons résultats depuis quatre ans (les années 2017, 2018, 2019 et 2020 ayant été marquées par de nombreux aléas climatiques, pour mémoire : Egon, Zeus en 2017 ; Eleanor et l'épisode de neige collante en 2018 ; orages et neiges collantes en 2019 ; cf. ci-dessus en 2020), confortent la politique de gestion des réseaux concédés engagée depuis plusieurs années par Enedis.

En 2020, cette stratégie d'investissement et de maintenance s'est poursuivie.

Les enjeux de la gestion patrimoniale du réseau

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

Le réseau est toujours en plein développement : il croît tous les ans d'environ 8 000 km, de deux à trois dizaines de postes sources et de 4 300 postes de transformation HTA-BT ; il accueille chaque année entre 350 000 et 450 000 nouveaux consommateurs et environ 30 000 nouveaux producteurs pour 2,2 GW de puissance (moyenne des trois dernières années), ces dernières valeurs pourraient continuer à croître en application de la nouvelle programmation pluriannuelle de l'énergie (PPE).

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 priorisés, 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 efficience des dépenses).

La démarche d'investissements instituée par le nouveau modèle de cahier des charges de concession avec l'élaboration d'un schéma directeur des investissements et des programmes pluriannuels d'investissements, favorise un partage avec les autorités concédantes d'un diagnostic technique précis de l'état du réseau concédé et des priorités d'amélioration sur celui-ci.

LE NOMBRE DE CLIENTS AFFECTÉS PAR CES PERTURBATIONS

Nombre de clients BT (Concession)

	2019	2020	Variation *(en %)*
Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min), toutes causes confondues	2 258	**142**	**-93,7%**
Coupés pendant plus de 5 heures consécutives, toutes causes confondues	14 313	**11 773**	**-17,7%**

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

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

En basse tension, un client est dit « client mal alimenté » (CMA) lorsque la tension à son point de livraison (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), 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 concession sont présentés dans le tableau ci-après, Enedis met en œuvre une méthode statistique, homogène sur l'ensemble du territoire national, appelée « méthode GDO-SIG ».

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

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

Dans le prolongement des évolutions mises en œuvre 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 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 (Concession)			
	2019	**2020**	**Variation** *(en %)*
Nombre de clients BT dont la tension d'alimentation est inférieure au seuil minimal de tension admissible	1 371	**1 282**	**-6,5%**
Taux de clients BT mal alimentés (CMA) sur le territoire de la concession *(en %)*	0,5%	**0,5%**	**-7,1%**

On peut noter cette année, une diminution du nombre de clients mal alimentés (-6,5%) ainsi que du nombre de départs BT mal alimentés qui passe de 254 à 215 (-15,4%).

Plusieurs facteurs ont contribué à ce résultat :

- A commencer par les travaux de renforcements basse tension réalisés en majorité par le SIEIL.
- Mais aussi par l'effet d'une mise à jour annuelle des données d'entrées du modèle de calcul.
  - Une baisse de la consommation des clients HTA qui a un impact globalement baissier sur les flux HTA et donc sur les chutes de tensions HTA, qui se répercute sur les réseaux BT.
  - La correction d'une anomalie de traitement du signal des heures creuses qui rend le modèle plus fidèle au comportement des usages et de la charge lors de l'enclenchement tarifaire lié aux heures creuses.
  - Les tensions de consignes des postes sources (HTB/HTA) ont eux aussi fait l'objet d'une mise à jour d'ampleur cette année. Le respect des obligations contractuelles de tension nous impose de modifier à la baisse la tension de consigne des transformateurs lors du raccordement des sites de production sur les réseaux HTA. Ces raccordements d'EnR ont un effet baissier sur le niveau de tension HTA, et par voie de conséquence sur le réseau BT en aval. Le nombre de CMA s'en trouve augmenté, toute chose égales par ailleurs.

Le taux de clients mal alimentés reste largement inférieur au seuil de 3% du décret qualité.

Clients BT mal alimentés - en zones rurales et urbaines			
Clients BT Mal Alimentés par zone de MOA *(Concession)*	**2019**	**2020**	**Variation** *(en%)*
Nombre de clients BT dont la tension d'alimentation est inférieure au seuil minimal de tension admissible en communes Rurales	817	**885**	8,32%
Nombre de clients BT dont la tension d'alimentation est inférieure au seuil minimal de tension admissible en communes Urbaines	554	**397**	-28,34%
Nombre de clients BT dont la tension d'alimentation est inférieure au seuil minimal de tension admissible *(Toutes communes)*	1371	**1282**	-6,49%

2.2. Le compte-rendu de la politique d'investissement d'Enedis en 2020

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

Les orientations en matière d'investissements d'Enedis s'inscrivent dans un contexte de rémunération nationale du Gestionnaire de Réseau de Distribution d'électricité (GRD) fixée par la Commission de Régulation de l'Énergie au travers du Tarif d'Utilisation du Réseau Public d'Électricité (TURPE).

L'enveloppe ainsi constituée permet à Enedis d'orienter ses stratégies locales d'investissements en tenant compte des besoins et des priorités portés par le contexte réglementaire, l'évolution de la qualité de desserte et la dynamique de développement.

À ce titre, et avec une vision long terme, les actions du gestionnaire de réseau de distribution doivent permettre de :

- assurer durablement un bon niveau de qualité de fourniture au travers de programmes ciblés et priorisés ;
- respecter les obligations réglementaires et environnementales connues à ce jour ;
- réussir l'accompagnement de la transition énergétique ;
- répondre aux attentes locales de développement et d'attractivité.

La politique d'investissement d'Enedis :

LA POLITIQUE D'INVESTISSEMENT D'ENEDIS POUR LA QUALITE MET EN OEUVRE TROIS LEVIERS

Pour améliorer la qualité de la distribution de l'électricité, la politique d'investissement d'Enedis vise à agir sur différents leviers :

Le levier « structure » : diminuer le nombre de clients affectés par un incident en optimisant la structure du réseau

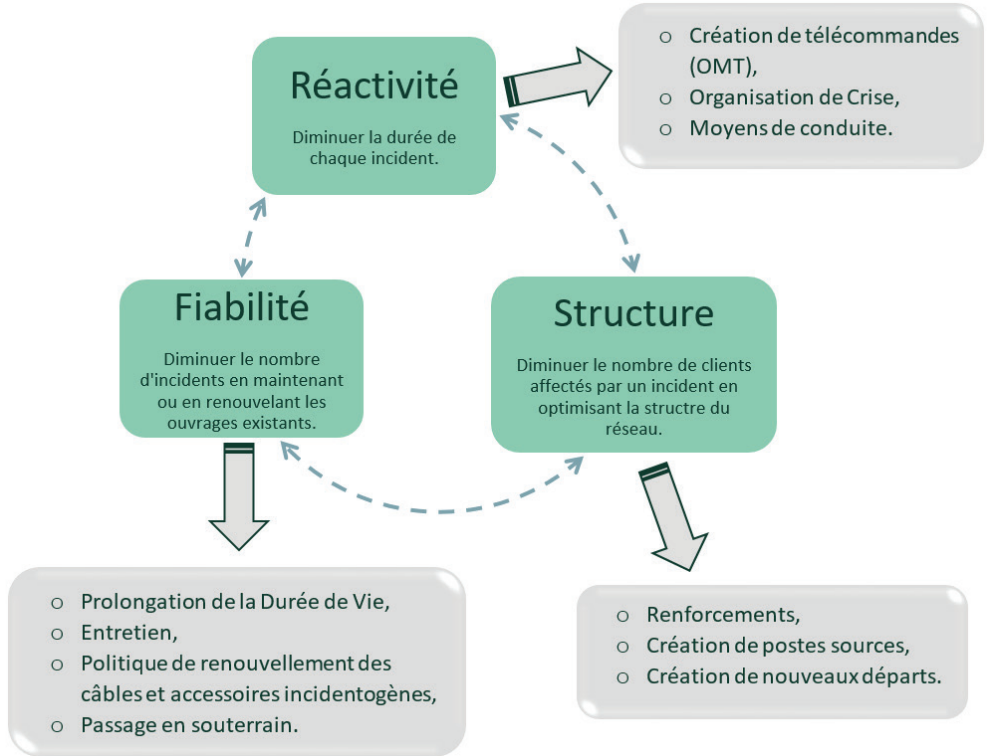
- par des opérations de renforcement,
- par la création de postes-sources,
- par la création de nouveaux départs HTA.

Le levier « fiabilité » : diminuer le nombre d'incidents en maintenant ou renouvelant les ouvrages existants

- par la réalisation d'opérations de Prolongation de la Durée de Vie des ouvrages,
- par une politique d'entretien appropriée,
- par une politique de renouvellement des câbles et accessoires défaillants,
- en réalisant des mises en souterrain.

Le levier « réactivité » : diminuer la durée de chaque incident

- par la création de télécommandes (OMT : Organe de Manoeuvre Télécommandé),
- par une organisation de crise adaptée (FIRE et autre…),
- par l'acquisition et la mise en oeuvre de moyens de conduite appropriés.



Enedis - Les 3 axes de la politique d'investissements et d'entretien des réseaux.

LES DÉPENSES D'INVESTISSEMENT D'ENEDIS DANS VOTRE CONCESSION EN 2020

Au périmètre de la concession, le montant des dépenses d'investissement d'Enedis en 2020, pour le domaine concédé et les biens propres du concessionnaire, est présenté dans le tableau ci-après. Les investissements correspondent aux dépenses enregistrées sur l'année 2020. 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€)* (Concession)

	2019	2020
I. Raccordements des utilisateurs consommateurs et producteurs*	6 522	**6 409**
Dont raccordement des consommateurs HTA	76	**84**
Dont raccordement des consommateurs BT	4 259	**4 386**
Dont raccordement des producteurs HTA	657	**175**
Dont raccordement des producteurs BT	779	**800**
II. Investissements pour l'amélioration du patrimoine	19 174	**13 197**
II.1 Investissements pour la performance et la modernisation du réseau	16 416	**10 597**
Dont renforcement des réseaux BT	430	**275**
Dont renforcement des réseaux HTA	2 979	**1 510**
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)	613	**788**
Dont actions visant à améliorer la fiabilité des réseaux et des postes (hors programmes de prolongation de durée de vie)	6 767	**5 241**
Dont actions visant à améliorer la fiabilité des réseaux et des postes (programmes de prolongation de durée de vie)	971	**618**
Dont moyens d'exploitation	111	**122**
Dont smart grids	137	**5**
Dont compteurs communicants	4 407	**2 037**
II.2 Investissements motivés par des exigences environnementales et des contraintes externes	2 758	**2 600**
Dont intégration d'ouvrages dans l'environnement	338	**340**
Dont sécurité et obligations réglementaires	1 496	**1 458**
Dont modification d'ouvrages à la demande de tiers	924	**802**
III. Investissement de logistique	7	**100**
IV. Autres investissements	3	**1**
Total (= I + II.1 + II.2 + III + IV) *(en k€)*	25 706	**19 707**
Dont total des investissements concernant les postes sources	2 817	**1 482**
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.

NOU
VEAU

La localisation des investissements des moyens d'exploitation a été améliorée. Les données produites s'appuient désormais 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 la concession.

Un pro forma a été réalisé sur l'année 2019 afin de faciliter la comparaison entre les deux exercices.

En 2020, les investissements d'Enedis sur le territoire de la concession atteignent près de 20 millions d'euros et sont en nette baisse (- 23%) par rapport à l'année 2019, année qui, elle, avait vu un niveau d'investissements particulièrement élevé (+ 28% par rapport à 2018), notamment en matière de renforcement des réseaux HTA.

La part des investissements liée aux « ***Raccordements des utilisateurs consommateurs et producteurs*** » représente 6,4 millions d'euros. Ces investissements sont en légère baisse (- 2%), portée principalement par une moindre activité sur le raccordement des producteurs HTA (- 73%).

Les « ***Investissements pour l'amélioration du patrimoine*** » diminuent eux sensiblement et s'établissent à 13,2 millions d'euros (67% du total des investissements d'Enedis sur la concession). La baisse de plus de 35% des dépenses destinées à la performance du réseau s'explique principalement par la fin du chantier concernant la création du poste source de Fondettes (- 1,3 M€ sur la finalité relative aux actions d'amélioration de la fiabilité des réseaux et des postes), par la fin des chantiers de renforcement des réseaux HTA liés à cette création du poste source de Fondettes (- 1,5 M€ sur cette finalité) et par la fin du déploiement des compteurs communicants (- 2,4 M€ sur cette finalité).

S'agissant des « ***Investissements concernant les postes sources*** », le montant engagé diminue entre 2019 et 2020 avec la fin des travaux liés à la création du poste source de Fondettes et s'établit sur ce dernier exercice à 1,5 millions d'euros.

Sur le territoire de la concession, **la liste détaillée des dépenses d'investissement du concessionnaire en 2020, avec la localisation des travaux, est jointe par voie dématérialisée concomitamment au présent compte rendu d'activités.**

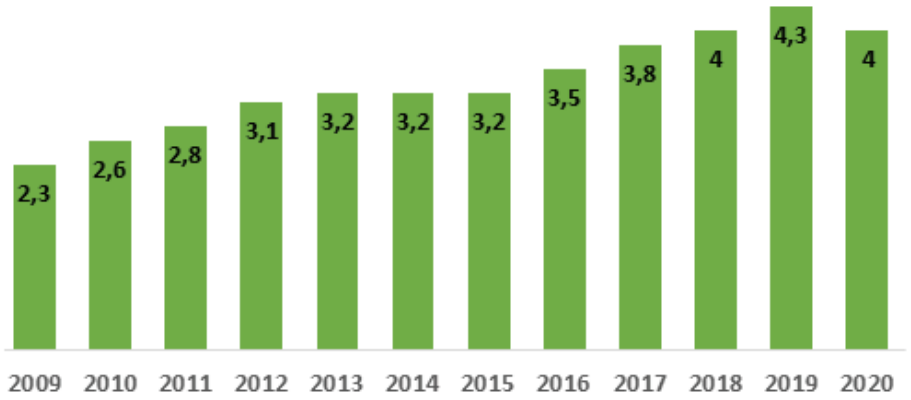
Au périmètre national

Les investissements d'Enedis en 2020 sont en baisse et s'établissent à 4 milliards d'euros (cf. graphique ci-après), du fait du ralentissement du programme Linky™ (682 millions d'euros). Parmi ces investissements, 1,1 milliard est consacré au renforcement et à la modernisation des réseaux. Par rapport à 2008, les investissements consacrés à la modernisation et au renouvellement des réseaux ont doublé.

En 2020, 1,4 milliard d'euros a été mobilisé pour raccorder de nouveaux utilisateurs du réseau : consommateurs (environ 420 000 clients BT ≤ 36 kVA raccordés) et producteurs (environ 34 000 mises en service d'installations de production, dont 30 200 installations en autoconsommation). L'activité de raccordement des producteurs demeure très soutenue et augmente encore en 2020. Ces raccordements au réseau public de distribution exploité par Enedis ont représenté une puissance totale cumulée de production de plus de 1,8 GW (contre 2,1 GW en 2019), dont près de 0,8 GW pour l'éolien et près de 0,9 GW pour les installations photovoltaïques.

Par ailleurs, en 2020, 409 millions d'euros d'investissements ont été réservés aux travaux nécessités par le respect d'obligations réglementaires (dont la mise en œuvre de la réglementation DT-DICT en application du décret du 5 octobre 2011 et la mise en œuvre de la réglementation relative à l'amiante), d'exigences en matière de sécurité et d'environnement, et de déplacements d'ouvrages imposés.

Montant des investissements Enedis (en Md€)



LA MISE EN ŒUVRE EN 2020 DU PROGRAMME PRÉVISIONNEL D'INVESTISSEMENTS ET DE DÉVELOPPEMENT DES RÉSEAUX

Ces travaux sont présentés dans l'ordre suivant :

- Les travaux dans les postes sources (pour information)
- Les travaux de raccordement des consommateurs et producteurs
- Les travaux au service de la performance du réseau
- Les travaux liés aux exigences environnementales et réglementaires
- Les travaux liés à l'élagage et l'entretien des lignes HTA et BT

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

Les travaux dans les postes sources

Situés à la charnière entre le réseau public de transport et le réseau public de distribution, les postes sources jouent un rôle clé dans la qualité et la continuité de l'alimentation électrique des concessions de distribution, tout en contribuant à la sûreté du réseau public de transport. Ils constituent également le point de facturation par RTE des charges d'accès au réseau amont supportées pour chaque concession.

Ces postes sont la propriété de RTE et d'ENEDIS en sa qualité de gestionnaire de réseau de distribution, chacun pour la partie des installations qu'il exploite.

Les travaux dans les postes sources ont plusieurs finalités : sécuriser le réseau, répondre au développement, améliorer la qualité d'alimentation.

Le tableau suivant présente les dépenses d'investissement sur les postes sources présents sur votre concession.

INVESTISSEMENTS 2020 POUR LES POSTES SOURCE ALIMENTANT LA CONCESSION SITUES SUR LE TERRITOIRE DE LA CONCESSION

Poste Source alimentant	Investissements 2020 (€)
FONDETTES	344 231
COUESMES	282 650
JOUE-LES-TOURS	251 041
BOURGUEIL	30 328
LOCHES	34 034
COMMANDERIE (LA)	455 380
BLERE	523
CHAPELLE (LA)	81 133
CHINON	780
PREUILLY SUR CLAISE	2 068

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

INVESTISSEMENTS 2020 POUR LES POSTES SOURCE ALIMENTANT LA CONCESSION SITUES HORS DU TERRITOIRE DE LA CONCESSION		
Poste Source alimentant	**Dép**	**Investissements 2020 (€)**
BLOIS-NORD	41	23 963
BREIL	49	9 672
CHATEAU-DU-LOIR	72	440
CHATILLON (-SUR INDRE)	36	944 695
MONTRICHARD	41	14 073
ONZAIN	41	132 432
SEIGY	41	7 037
TOURS	37	30 396

Les travaux de raccordement des consommateurs et des producteurs

Ces travaux se traduisent notamment par :

- des opérations d'extension du réseau pour amener le réseau public jusqu'au demandeur du raccordement,
- des opérations d'adaptation du réseau amont existant pour le mettre en capacité d'acheminer l'énergie électrique consommée ou injectée.

La liste détaillée des travaux de raccordement est jointe au présent compte rendu d'activités par voie dématérialisée.

DA28/015370 – Raccordement Consommateur BT

Raccordement d'un lotissement de 23 lots, Notre Dame d'Oé, Allée Van gogh : pose d'un poste de transformation, de 366 mètres de câble HTA et de 705 mètres de câbles BT en souterrain.

DA28/032572 – Raccordement Consommateur HTA

Raccordement d'un client HTA, Joué les Tours, Rue de la Liodière : pose de 21 mètres de réseau HTA en souterrain et mise en place d'un poste.

DA28/031433 – Raccordement Producteur BT

Raccordement d'un producteur photovoltaïque, Saint-Branchs, lieu-dit « Les Bondis » : mise en place d'un nouveau poste et pose de 327 mètres de réseau HTA souterrain et 25 mètres de réseau BT.

DA28/027029 – Raccordement Producteur HTA

Raccordement d'un producteur biogaz avec injection totale de 1220 KW à Courcoue, lieu-dit « Beaumène », avec la pose de 687 mètres de réseau HTA souterrain.

Les travaux au service de la performance du réseau

Ces travaux se traduisent notamment par des opérations de :

- renforcement (augmentation de la capacité de transit),
- diminution de la sensibilité des ouvrages aux aléas climatiques,
- modernisation se traduisant par le renouvellement des ouvrages existants ou par la mise en œuvre d'opérations lourdes ayant pour objet de prolonger leur durée de vie.

DA28/014373 - Fiabilité réseaux & postes (Hors PDV)

Traitement HTA « continuité d'alimentation réseau » sur l'antenne aval d'une armoire HTA : bouclage de d'antenne par la pose de 1186 mètres de réseau HTA souterrain et rééquipement de 2 postes en automatisme.

DA28/027196 - Renforcement réseaux BT

Levée de contraintes en BT sur le poste CONNEUIL, Montlouis-sur-Loire : mutation d'un transformateur et pose de 687 mètres de réseau torsadé.

DA28/023110 - Renforcement réseaux HTA

Levée de contraintes en HTA sur le départ « VILLEDOMAIN », communes de Loché-sur-Indrois et Nouans-les-Fontaines : pose d'automatismes sur 3 postes et renforcement par pose de 6074 mètres de câbles HTA et 195 mètres de câbles BT en souterrain.

L'équipement en Organes de Manœuvre Télécommandés (OMT)

L'équipement du réseau public de distribution avec des organes de manœuvre télécommandés (OMT) participe à l'amélioration de la performance en réduisant considérablement le temps de coupure pour une majorité des clients en cas d'incident et concourt ainsi à la qualité de la desserte.

Manœuvrés à distance depuis une Agence de Conduite Régionale (ACR), ces appareils sont installés par Enedis sur les réseaux souterrains et aériens haute tension.

La Rénovation Programmée des ouvrages aériens HTA (RP)

Même si plus de 90% des nouveaux réseaux sont construits en souterrain, le réseau HTA reste en grande partie aérien donc sensible aux aléas climatiques. Face à ce constat, Enedis s'est fixé 2 enjeux stratégiques :

- réduire la vulnérabilité aux aléas climatiques majeurs en enfouissant les lignes dans les zones sensibles aux risques vent et bois (le Plan Aléas Climatiques ou «PAC»),
- améliorer la fiabilité dans la durée, des lignes aériennes pérennes qui ne seront pas enfouies à court terme, en réalisant des campagnes de remplacement des éléments altérés (armements, isolateurs, attaches, ...) : il s'agit de la RP (Rénovation Programmée).

Ces actes de remplacement ciblés, issus d'un diagnostic terrain précis, permettent de prolonger la durée de vie des ouvrages traités pour 15 ans minimum. Ainsi, la RP consiste à remettre à niveau des tronçons entiers de réseau aérien en modifiant ou remplaçant des éléments identifiés lors d'un diagnostic détaillé de l'ouvrage. Cette action vise à maîtriser durablement la fiabilité des ouvrages aériens et ainsi contribue à l'atteinte des objectifs de continuité de la desserte électrique.

Le renouvellement de fils nus basse tension

Un des axes d'investissement pour la qualité de la distribution électrique dans le département, rappelé à l'occasion du diagnostic exposé lors de la conférence départementale, est de remplacer progressivement les fils nus «faible section» basse tension par des conducteurs torsadés ou souterrains, en privilégiant la technologie torsadée dans la mesure du possible.

Les travaux liés aux exigences environnementales et réglementaires

Ces travaux se traduisent par des opérations réalisées en réponse à des demandes de modification ou d'aménagement du réseau public en matière de sécurité et/ou d'obligations réglementaires.

DA28/029024 - Sécurité & obligations réglementaires

Modification d'ouvrages pour motif de sécurité, La Croix-en-Touraine : remise à la norme d'une ligne HTA qui n'était pas à hauteur réglementaire.

DA28/033372 - Sécurité & obligations réglementaires

Modification d'ouvrages pour motif de sécurité, Amboise : Programme d'amélioration des terres sur la ville.

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

Au niveau national, Enedis a consacré, en 2020, 276 millions d'euros aux travaux de maintenance et d'entretien du réseau public de distribution d'électricité, dont environ 103 millions d'euros à des programmes d'élagage pour protéger les lignes électriques aériennes en HTA et BT.

SUR VOTRE CONCESSION :

Enedis mène une politique volontariste de maintenance préventive concernant les programmes d'élagage et de visites de lignes sur les réseaux HTA et BT.

L'élagage : La politique d'élagage d'Enedis, appelée également « élagage suite à inventaire » est basée sur une expertise complète de la moitié du réseau HTA/an, permettant ainsi une localisation précise des zones boisées à proximité des réseaux. Ce diagnostic renforcé des experts forestiers nous donne l'opportunité, au travers des inventaires, d'adapter nos stratégies par rapport au type de végétation (évolution des espèces, des pousses, de l'entretien) et au type de réseau.

La surveillance des lignes aériennes : Dans le cadre de sa maintenance préventive, Enedis procède aussi à des visites régulières des lignes électriques aériennes HTA. Environ un tiers des longueurs de réseau est inspecté chaque année. A l'issue de ces visites, un rapport est établi, qui recense les anomalies constatées avec leur localisation et leur qualification. En fonction des priorités, les techniciens d'Enedis interviennent pour réparer les défauts localisés.

Indre-et-Loire

Travaux de maintenance réalisés sur les réseaux HTA et BT		**Quantité**	**Montants en k€**
Réseau HTA	Elagage	110 km	291
	Visite de lignes	1384 km	37
Réseau BT	Elagage	89 km	221
Postes HTA/BT	Mesures de terres	1231 u	29

2.3. Perspectives et enjeux

Enedis poursuivra en 2021 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 Rénovation Programmée (RP). Des efforts d'automatisation compléteront ces programmes pour accroître la réactivité et permettre une réalimentation rapide du plus grand nombre de clients en cas d'incident. Sur chaque territoire concerné, ces actions seront coordonnées avec celles de l'autorité concédante.
- **Sécuriser** l'alimentation des grandes agglomérations en cas d'incident en poursuivant le programme de sécurisation des grands postes urbains dans les zones urbaines denses, en développant les programmes réduisant la sensibilité des réseaux aux inondations.
- **Poursuivre**, en zone urbaine, les investissements de renouvellement des câbles souterrains HTA et BT d'anciennes technologies. En 2021, 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 l'autorité concédante est nécessaire pour en optimiser l'efficacité.

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

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

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

Les investissements d'Enedis reposent sur une trajectoire de long terme :

- axée sur la maîtrise de la qualité de fourniture avec l'entretien, la fiabilisation, la modernisation et la sécurisation du réseau ;
- adaptée aux événements climatiques et aux besoins des utilisateurs du réseau.

Le réseau HTA reste ainsi la priorité en matière d'investissements pour Enedis afin d'améliorer la qualité au quotidien, et également lors des aléas climatiques, puisque cette typologie de réseau génère, lors de chaque incident, un nombre de foyers coupés très nettement supérieur à un incident en BT.

Les priorités d'investissements d'Enedis s'appuient ainsi sur :

- l'adaptation des choix de structure en fonction du contexte environnemental local (zones boisées) ;
- les retours d'expériences suite à des évènements climatiques d'ampleurs (robustesse des structures) ;
- l'évolution des charges, des consommations, des hypothèses et dynamique d'activité ;
- la localisation des postes sources, les liaisons HTA structurantes adaptés aux réalités locales et nécessaires au schéma de structure cible.

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

La mise en commun permanente des informations et des besoins entre l'autorité concédante et le concessionnaire est essentielle et permet :

- d'optimiser les investissements des deux maîtres d'ouvrage dans leurs champs d'intervention respectifs, dans une logique d'efficacité territoriale ;
- de garantir la pertinence et la cohérence des actions entreprises, tant par Enedis que par l'autorité concédante, au bénéfice de la qualité et du développement du réseau public de distribution d'électricité.

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

Qualité

- **Saint-Martin-le-Beau** - Restructuration du départ Dierre du poste source de Bléré *(Montant prévisionnel 2021 : 820 k€)*
- **Richelieu** - Restructuration du départ Richelieu du poste source de Chinon *(Montant prévisionnel 2021 : 340 k€)*

Climatique

- **Noizay** - Renouvellement de réseau HTA aérien de faible section sur le départ Noizay du poste source de Commanderie *(Montant prévisionnel 2021 : 270 k€)*

Renouvellement HTA

- **Huismes** - Renouvellement HTA aérien sur le départ Huismes du poste source de Chinon *(Montant prévisionnel 2021 : 230 k€)*

Prolongation de la durée de vie / Rénovation programmée

- **Saint-Aubin-Le-Dépeint** – Traitement dans le cadre de la rénovation programmée du départ Saint-Aubin du poste source de Couesmes *(Montant prévisionnel 2021 : 240 k€)*

3 MIEUX SERVIR NOS CLIENTS

En 2020, Enedis est parvenue à maintenir un niveau de satisfaction élevé dans le contexte difficile de la crise sanitaire. Elle a tout mis en œuvre pour assurer un accompagnement renforcé de ses clients et en premier lieu des fournisseurs, lesquels ont salué la performance d'Enedis avec un taux de satisfaction de 94 % pendant cette période de forte mobilisation. Un plan de continuité d'activité et la digitalisation des réseaux électriques avec le déploiement des compteurs Linky™ ont permis d'assurer les activités essentielles lors du premier confinement (70 % des interventions ont été réalisées à distance par télé-opérations).

En outre, malgré la crise sanitaire et grâce à la mobilisation de toutes les parties prenantes, les objectifs fixés par les autorités publiques, à savoir 80 % de clients équipés du compteur Linky™ en 2020, ont été atteints. Ce sont 30 millions de clients qui bénéficient des services offerts par le compteur Linky™, qu'ils soient particuliers, professionnels ou collectivités territoriales.

Enedis, en tant qu'entreprise de service public, s'est mobilisée pour garantir la distribution d'électricité dans tous les foyers. Elle a adapté son organisation pour permettre à ses salariés, partenaires et prestataires d'effectuer l'ensemble des missions de service public qui lui sont confiées sur tout le territoire.

Malgré la seconde période de confinement, Enedis a continué d'assurer, dans les meilleures conditions, ses missions de service public. Elle a maintenu l'ensemble de ses activités aux côtés de ses partenaires industriels et entreprises de travaux (artisans, BTP, TPE-PME) et a contribué ainsi à soutenir la filière industrielle française. Elle est restée un partenaire clé à l'écoute de tous les territoires, des collectivités et des élus, afin de proposer des solutions adaptées aux attentes et aux enjeux de chacun.

La nouvelle politique client d'Enedis définie en 2019 est entrée en 2020 dans sa phase opérationnelle. 16 chantiers majeurs ont été engagés sur l'ensemble du territoire national, parmi lesquels : la « Prévenance clients », la « transformation de l'Accueil Distributeur », la mise en ligne du nouvel espace client particulier, le projet phare de « réduction des délais de raccordement » avec pour cible de diviser par 2 les délais à horizon 2022. Ces transformations concernent l'ensemble des dispositifs de la relation client. Ainsi, les comptes des clients particuliers ont été repensés pour améliorer l'accès aux données de consommation et de production, y compris pour les clients multisites ; les parcours clients ont été redéfinis afin d'améliorer leur expérience et de répondre à leurs attentes de simplification. L'ensemble de ces projets concourent à l'amélioration de la satisfaction des clients.

Par ailleurs, l'année 2020 a vu naître le Projet industriel et humain (PIH) 2020-2025 d'Enedis et son ambition : « Devenir le service public préféré des Français au service de la transition écologique dans les territoires ».

Avec ce nouveau projet d'entreprise, Enedis entend concilier performance industrielle et développement durable, au cœur des territoires et au plus près de ses clients, pour être au rendez-vous des mutations d'aujourd'hui, anticiper celles de demain et « mieux servir ses clients ». C'est tout le sens de ce projet, co-construit avec ses salariés, clients et parties prenantes.

Enedis garantit déjà, 24 heures sur 24, à tous les Français, sur tous les territoires, une alimentation électrique de qualité grâce à son réseau solide et performant, et ce, dans les meilleures conditions de santé, de sécurité, de qualité et d'efficacité économique. De même, la transformation digitale engagée par l'entreprise tend vers plus de flexibilité et des services innovants pour accompagner les nouveaux usages de l'électricité.

Par ailleurs, pour répondre aux enjeux de la loi de transition énergétique pour la croissance verte, à l'essor des nouveaux usages (PV, IRVE, etc.), au développement des métropoles et aux attentes du marché, le PIH a notamment pour objectif de diviser par 2 les délais de raccordement à horizon 2022.

L'entreprise tout entière s'est mobilisée dans l'objectif de construire le nouveau visage d'Enedis, ses ambitions et ses engagements au service des clients et de la filière. La genèse du PIH de l'entreprise coïncide avec l'accélération des enjeux de la transition écologique et des premiers enseignements tirés de la crise sanitaire.

LES DIFFÉRENTES CATÉGORIES DE CLIENTS

Caractéristiques des différentes catégories de clients

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

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

LES ACTIONS ENGAGÉES

UNE RELATION PLUS DYNAMIQUE AVEC LES FOURNISSEURS

L'amélioration de la relation fournisseurs, axe clé de la politique client, s'est déclinée avec succès durant la crise sanitaire. Enedis a travaillé en lien très étroit avec les fournisseurs, avec près de 42 comités dédiés pendant cette période, en complément du dispositif relationnel en vigueur (comités spécialisés fournisseurs). La performance d'Enedis pendant la période Covid a été saluée par l'ensemble des fournisseurs : 92 % d'entre eux se sont déclarés satisfaits.

Les travaux de digitalisation et de simplification de la relation avec les fournisseurs (dématérialisation des factures d'acheminement, définition des premiers parcours clients fournisseurs, etc.) ont été engagés.

Sur le plan contractuel, le premier modèle de contrat GRD-F multi-GRD a été approuvé par la CRE. Il offre la possibilité de souscrire des contrats uniques en injection. Ce dispositif de simplification contractuelle s'est imposé à l'ensemble des fournisseurs en juillet 2020.

Treize nouveaux fournisseurs ont été accueillis avec une procédure adaptée aux conditions sanitaires, ainsi le nombre des fournisseurs ayant signé un contrat GRD-F avec Enedis a été porté à 85 à fin 2020.

LA FIN DU TARIF RÉGLEMENTÉ DE VENTE (TRV) DES CLIENTS PROFESSIONNELS

Enedis a conduit avec succès les opérations liées à l'extinction du Tarif Réglementé de Vente pour le segment des clients professionnels (TRV Pros). Le travail de préparation et de concertation avec tous les fournisseurs d'électricité et la CRE mené tout au long de l'année 2020, l'adaptation de ses systèmes d'information et la réactivité des équipes régionales d'Enedis ont permis d'être au rendez-vous de cette échéance majeure pour le marché. Sur le million de Points de référence des mesures (PRM) professionnels ne pouvant plus conserver ce tarif réglementé en 2021, 484 000 ont basculé en offre de marché et 510 000 ont été automatiquement basculés le 14 janvier 2021 sur l'offre post tarif (OPT). La bonne conduite de ce projet a encore renforcé la satisfaction des fournisseurs.

DES SOLUTIONS POUR LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

Enedis continue de développer des solutions pour nourrir les politiques énergétiques des territoires et faciliter leur mise en œuvre. À titre d'exemple, à fin 2020, Enedis a permis la mise en opérations d'une cinquantaine de projets d'autoconsommation collective.

De nombreuses conventions pour la transition énergétique ont également été signées, soit dans le cadre des renouvellements des contrats de concession ou dans le cadre de conventions spécifiques, autour de trois principaux thèmes : fourniture de données énergétiques, analyses réseaux et mobilité électrique.

De nombreux partenariats nationaux ont également été noués en 2020, prévoyant des déclinaisons au plus près des territoires : c'est le cas notamment du programme Cœur de Ville, qui place l'énergie au centre de la revitalisation des villes participantes ou encore du projet mené avec la société Greenflex, pour accompagner le déploiement de la démarche de rénovation globale EnergieSprong, consistant notamment à équiper les logements de manière à ce qu'ils ne consomment pas plus d'énergie qu'ils n'en produisent (bâtiments (Énergie=0)) pendant une durée de trente ans.

En région Centre-Val de Loire, chaque trimestre est envoyée la **News Letter Enedis & Vous** à destination des collectivités locales et des Autorités concédantes : cette lettre d'information de 4 pages reprend un thème général -prévention, raccordement, projets de transition énergétique- et un témoignage d'un Elu ou d'un Responsable d'Enedis en lien avec la thématique abordée ; la dernière page est consacrée aux Territoires et évoque les partenariats et reprend les coordonnées des Directeurs Territoriaux et Interlocuteurs Privilégiés.

LES RÉSULTATS

Les résultats atteints en 2020 concernant les interventions réalisées par Enedis, telles que les mises en service, les changements de fournisseurs, sont satisfaisants.

Prestations et interventions techniques *(en %) (Concession)*

	2019	2020
Taux de mise en service sur installation existante dans les délais standard ou convenus	94,9%	**98,2%**
Taux de résiliation dans les délais standard ou convenus	95,9%	**99,3%**

Concernant le relevé des compteurs, l'année 2020 a été marquée par deux événements. Le plus impactant est la crise sanitaire, qui a généré l'arrêt des tournées huit semaines durant. Le second est le lancement de deux expérimentations en régions afin de tester la nouvelle politique de relevé résiduel post-Linky™ (concernant les compteurs non communicants), basée sur la promotion du compteur Linky™ et l'auto-relevé de ces derniers compteurs non communicants. Le taux de compteurs relevés est revenu au niveau habituel au deuxième semestre 2020.

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

La transformation digitale d'Enedis se poursuit. L'intelligence artificielle (IA) s'est développée pour faciliter les réponses aux clients en période de crise sanitaire. Ainsi, un *Voice bot* a été mis en place pour faciliter l'accessibilité téléphonique des clients et la réponse à leurs demandes, y compris hors heures ouvrables.

Pendant la crise sanitaire, le travail à distance s'est largement développé, il concerne plus de 4 000 conseillers. Ce qui permet de maintenir 100 % d'activité y compris en périodes de confinement.

Enedis a veillé à améliorer l'accessibilité aux données de consommation et de production, par une ouverture facilitée des comptes sur les espaces clients, par l'accès au Système de gestion des échanges (SGE) pour les fournisseurs et par la connexion à Data-connect, et ce, tout en assurant une sécurisation renforcée des données.

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

Afin d'informer et d'accompagner ses clients, Enedis déploie des « campagnes relationnelles » et d'information. Ce sont près de 40 millions de notifications qui ont été envoyées aux clients en 2020 pour les renseigner sur les interventions, les coupures ou la bonne réalisation des télé-opérations, soit une augmentation de 100 % par rapport à 2019.

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

En 2020, Enedis a poursuivi et intensifié le développement 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.

La nouvelle version de l'application « Enedis à mes côtés » permet d'alerter les clients sur le dépassement des seuils de consommation qu'ils ont choisis.

À fin 2020, cette application a représenté mensuellement 50 000 téléchargements, 800 000 ouvertures de celle-ci et a concerné 250 000 utilisateurs. De plus, 2 millions d'abonnements à « la courbe de charge » sont effectifs.

Par ailleurs, l'attractivité des Espaces clients, encouragée par des campagnes de communication, a bien progressé en 2020 pour atteindre près de 1,5 million de comptes clients particuliers ouverts.

Focus sur l'Espace Particuliers

En 2020, l'Espace clients Particuliers, consultable à l'adresse :

https://espace-client-particuliers.enedis.fr/web/espace-particuliers/rgpd a été amélioré par :

- la mise à disposition de comptes multisites (le client peut consulter les données de consommation de plusieurs compteurs sur un seul et même compte, avec la possibilité d'enregistrer jusqu'à 10 compteurs sur le même compte client) ;
- la mise à disposition des données de production pour les clients producteurs.

Focus sur l'Espace Entreprises

L'Espace clients Entreprises a évolué pour proposer en 2020 de nouvelles fonctionnalités, attendues par les clients :

- possibilité pour les clients en contrat CARD soutirage et/ou injection de télécharger leurs factures lorsqu'ils ont souscrit à la dématérialisation fiscale ou un duplicata dans les autres cas ;
- possibilité pour les clients de recevoir les données de mesures des services mis en place en 2019 (courbe de charge, index et caractéristiques du ou des compteurs) directement par mail ou sur un serveur FTP du client.

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

L'Espace clients Entreprises permet également aux entreprises de déposer une demande ou une réclamation en ligne.

AIR (Alerte Incident Réseau)

Enedis a poursuivi en 2020 le déploiement de son service Alerte Incident Réseau (AIR). Il permet aux clients du marché d'affaires, privés d'alimentation électrique, 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.

Ce service a été déployé sur tout le territoire hormis Paris. Il sera accessible dans la capitale après la prise en compte des spécificités liées au réseau électrique parisien (double dérivation).

À fin 2020, il a été souscrit par les clients pour plus de 3 800 sites (contre environ 3 000 à fin 2019), principalement en soutirage.

Enedis a réalisé des travaux en 2020 pour adapter le service AIR aux clients qui disposent d'un nombre important de sites sur le territoire.

L'ACCESSIBILITÉ DES ACCUEILS TÉLÉPHONIQUES TRADITIONNELS

En complément des moyens d'échanges digitaux mis en place, Enedis offre toujours 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** ; cet accueil ne traite pas les demandes concernant l'achat d'électricité, au sujet desquelles le client est invité à contacter directement son acheteur;
- pour les clients demandeurs ou concernés par un branchement de courte durée dans le cadre d'une manifestation festive : **09 69 32 18 22**.

En cas d'incident ou d'absence d'électricité, les clients de la concession peuvent joindre le service Urgence dépannage d'Enedis 24 h/24 et 7 j/7 au **09 72 67 50 XX** (les 2 derniers chiffres étant les numéros du département concerné, le numéro d'Urgence dépannage est à retrouver sur pagesjaunes.fr, sur l'application mobile « Enedis à mes côtés » ou sur le site www.enedis.fr, rubrique « Aide et contact »).

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

L'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)

	2019	2020
Service Client	92,0%	**95,8%**
Service Raccordement	85,2%	**59,0%**
Service Producteurs d'électricité	86,6%	**72,0%**

Service Client

Au 2e semestre 2019, l'Agence d'Accueil Clients < 36Kva a mis en place la méthode du « *tous logués* ». Cette bonne pratique a été reconduite durant toute l'année 2020 ce qui a permis d'atteindre le très bon taux de 95,8% d'accessibilité. Une grande réactivité en dotation d'ordinateur portable et équipement de la technologie Soft ID a permis également aux équipes de réussir à garder un taux d'accessibilité correct même durant les confinements.

Service Raccordement

Deux accueils téléphoniques contribuent à ce résultat :

- la ligne téléphonique des clients dits « Entreprises », le faible volume d'appels a permis de garantir un taux d'accessibilité de 97,8%.
- les lignes téléphoniques des clients dits « Professionnels », « Producteurs < 36Kva » et « Particuliers », celles-ci ont été regroupées. La baisse du taux d'accessibilité aux mois de mars et avril trouve son explication dans deux observations :

- Le télétravail a été difficile à mettre en place lors du premier confinement en mars 2020 suite à la rupture en approvisionnement des ordinateurs portables et à la mise en place de la prise des appels téléphoniques à domicile.

- Le premier confinement a également générer un gros stock de dossiers et les retards pris dans le traitement des dossiers se sont traduits par un flux supplémentaires d'appels.

Service Producteurs d'électricité

Concernant les lignes téléphoniques des clients dits « Professionnels », « Producteurs < 36Kva » et « Particuliers », celles-ci ont été regroupées et cette action a permis de maintenir, en période de crise sanitaire, une accessibilité pour les clients « Producteurs <36Kva, à hauteur de 72%.

Au niveau national, en 2020 le nombre de contacts client demeure important (5,6 millions d'appels hors appels dépannage), accusant toutefois une baisse de 15 % par rapport à l'année 2019, essentiellement due aux périodes de confinement, mais aussi aux télé-opérations (dont la télé-relève) réalisées grâce aux compteurs Linky™, permettant ainsi de diminuer les appels des fournisseurs et des clients. L'accessibilité de l'accueil téléphonique d'Enedis (tous types d'accueil confondus) demeure satisfaisante.

Le service Clients a traité 1,3 million d'appels, sensiblement équivalent à 2019 avec un bon niveau d'accessibilité à 86 %.

Le service Raccordement a connu en 2020 environ le même nombre d'appels qu'en 2019 avec plus de 2 millions d'appels, avec un taux d'accessibilité de 86 %.

Enfin, l'accessibilité du service Raccordement Producteurs d'électricité a été altérée pendant le premier confinement, portant en 2020 le taux à 83,8 %, contre 92,3 % en 2019.

Urgence dépannage électricité

Malgré les crises climatiques, l'année 2020 est marquée par une légère baisse du nombre d'appels reçus par les Centres d'Appels Dépannage. Ainsi, plus de 7,2 millions d'appels provenant de tous types de clients leur ont été adressés en 2020.

Face à la récurrence des événements climatiques, Enedis a organisé une entraide entre les 7 Centres d'Appels Dépannage (CAD). Les Accueils Clients d'Enedis ont également participé au traitement des appels d'urgence des clients.

À noter que sur la période du 1er confinement et jusqu'à l'été, une baisse des volumes d'appels, liée au contexte sanitaire, a été observée, par rapport aux mêmes mois de l'année 2019, de :

- - 30 % en avril 2020 ;
- - 7 % en mai 2020 ;
- - 13 % en juin 2020 ;
- - 19 % en juillet 2020.

Par ailleurs, en 2020, Enedis a réalisé plus de 30 000 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	
	2019	**2020**	**2019**	**2020**
Taux d'accessibilité de l'Accueil Dépannage Électricité* *(en %)*	77,4%	**75,0%**	78,5%	**74,2%**
Nombre d'appels reçus par l'Accueil Dépannage Électricité*	25 310	**25 225**	2 611 555	**2 684 032**
Nombre d'appels donnant effectivement lieu à un dépannage	6 420	**6 427**	715 689	**726 618**

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

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

UN TRAITEMENT ÉLARGI DES RÉCLAMATIONS DES CLIENTS

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

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

Les réclamations

Comme les années précédentes, les trois principales natures de réclamations adressées à Enedis concernent le relevé, les interventions techniques et la qualité de la fourniture. Celles-ci représentent 93 % du volume global des réclamations en 2020. Comme en 2019, la part des réclamations relatives aux interventions techniques et à la qualité de fourniture a diminué en 2020, alors que celle liée au relevé est en hausse.

En 2020, le volume total des réclamations reçues, comprenant celles liées à la pose des compteurs Linky™, est stable par rapport à 2019 et à 2018.

Le nombre de réclamations liées à la pose des compteurs Linky™ continue à diminuer en 2020 (- 7,5 % par rapport à 2019).

Le taux de réponse aux réclamations dans un délai de 15 jours s'élève, pour l'année 2020, à 92,5 %. Même si ce taux reste légèrement en-deçà de l'objectif de référence fixé par la CRE à 93 % dans le cadre du TURPE 5, il est en hausse assez nette (il était à 89,2 % en 2019). Il retrouve cette année les niveaux des années précédentes (92,1 % en 2018, 92,8 % en 2017), et ce malgré le contexte de la crise sanitaire.

En 2020, le taux de réponse aux réclamations dans le délai de 15 jours, mesuré au périmètre de la concession, est le suivant :

Réponse aux réclamations (Concession)

	2019 *(%)*	**2020** *(%)*	**2020** *(Numérateur)*	**2020** *(Dénominateur)*
Taux de réponse sous 15 jours*	94,6%	**96,2%**	**2 137**	**2 222**

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

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

Répartition des réclamations par type (Concession)

	2019 *(%)*	**2020** *(%)*	**2020**
Raccordements	6,3%	**6,9%**	**153**
Relève et facturation	36,7%	**45,8%**	**1 018**
Accueil	1,2%	**1,9%**	**42**
Interventions techniques	28,3%	**23,7%**	**527**
Qualité de la fourniture	27,6%	**21,7%**	**482**
Total	**100,0%**	**100,0%**	**2 222**

Le délai de traitement des réclamations sous 15 jours s'est amélioré par rapport à 2019.

Le taux de réponse sous 15 jours, à la maille de la concession, est de 96,2% pour un objectif fixé par la CRE à 93%. La Direction Régionale Enedis en Centre-Val de Loire a mis en place en 2020 un outil de pilotage pour améliorer le traitement et maîtriser les délais de réponse aux réclamations.

- Le volume des réclamations lié à l'item « Raccordement » augmente de 9%. La première cause d'insatisfaction repose sur les demandes de branchements provisoires qui représentent près de la moitié du volume des réclamations de l'item.
- Le volume des réclamations lié à l'item « Relève et facturation » est en augmentation de 24% entre 2019 et 2020. Les réclamations sont liées principalement à la contestation des données de consommation réelles et représentent près de la moitié du volume des réclamations de l'item.
- Le volume des réclamations « Interventions techniques » baisse de 17%. Les réclamations reçues sont liées principalement à la non-qualité des interventions et au non-respect des délais.
- Le volume des réclamations « Qualité de fourniture » est en baisse de 22% en 2020.
  Les réclamations sont liées principalement aux perturbations d'alimentation et aux demandes d'indemnisation suite à interruption de fourniture.

Il est à noter que le faible volume de réclamations reçues et les erreurs de saisie des fournisseurs ne permettent pas d'apprécier l'item « Accueil ».

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 2020 un accroissement de près de 16 % par rapport à 2019, avec un volume s'établissant à 7 344 saisines à fin décembre. Cette augmentation s'explique notamment par une meilleure connaissance de l'existence des médiateurs de l'énergie par les clients, par l'augmentation du nombre de fournisseurs et par une hausse du volume d'activité de façon générale.

Moins de 5 % des saisines (contre 7 % en 2019) concernent la pose du compteur Linky™. Ce faible pourcentage témoigne d'une relation client renforcée : les équipes Enedis et les entreprises partenaires, à l'écoute des clients, sont fortement mobilisées pour toujours mieux les accompagner et répondre à leurs questions.

Les délais de traitement continuent à diminuer, malgré le contexte sanitaire et la hausse du nombre des saisines, avec un délai moyen de 15,6 jours, contre 21 jours attendus (seuil fixé par le MNE). Ce délai était de 18,6 jours en 2019, et de 24,9 jours en 2018.

UN DISPOSITIF D'ENQUÊTES DE SATISFACTION ÉTENDU

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 le client.

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

En 2020, le dispositif d'enquêtes « à chaud » a été élargi, permettant ainsi à un plus grand nombre de clients d'exprimer leurs attentes à l'égard d'Enedis :

- le périmètre des clients enquêtés a été étendu aux promoteurs immobiliers, aux aménageurs lotisseurs, ainsi qu'aux producteurs ;
- le périmètre des prestations intégrées aux indicateurs de satisfaction raccordement et hors raccordement présentés ci-après, a été étoffé. Ainsi, la satisfaction sur le « raccordement », qui correspondait – jusqu'à fin 2019 – à la satisfaction des clients relative à la prestation de 1ère mise en service, comprend – depuis début 2020 – également la satisfaction exprimée par les clients suite aux prestations de branchement provisoire et de modification de branchement. De la même façon, la satisfaction sur le « hors raccordement » comprenait la satisfaction sur les prestations de relevé, les autres interventions techniques et les mises en service sur installations existantes, elle comprend dorénavant en complément la satisfaction exprimée par les clients suite à une interaction avec un conseiller de l'accueil distributeur, à une intervention de dépannage et à une coupure programmée.

Le résultat de satisfaction « hors raccordement », avec prise en compte du nouveau périmètre, est globalement en augmentation avec un résultat de 83,5 % en 2020 (contre 82,1 % en 2019 à iso-périmètre).

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.

En ce qui concerne la satisfaction des clients particuliers et professionnels au moment de l'installation du compteur Linky™, 92 % de clients présents lors de la pose se déclarent satisfaits ou très satisfaits en 2020. Les clients apprécient la qualité du travail du technicien notamment pour la rapidité de la pose, son sérieux et son efficacité. Ce bon résultat découle des nombreuses actions engagées par Enedis auprès de ses clients, dont la mise en place d'une meilleure prévenance des clients dits « accessibles », c'est-à-dire, dont le compteur est situé à l'extérieur du logement.

Du fait de la crise sanitaire, le dispositif de prévenance client a été renforcé, avec notamment :

- des conseillers d'Enedis pour accueillir et répondre à toutes les questions et interrogations des clients, leur apporter des précisions et les rassurer ;
- un flyer accompagnant chaque courrier d'information, explicitant les mesures sanitaires mises en place dans le cadre de la pose ;
- une communication le jour de la pose par un SMS/courrier à destination de tous les clients pour leur annoncer la venue du technicien, afin que le client prenne des dispositions particulières supplémentaires s'il le souhaite.

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 2020	Maille	Résultat local 2020
Clients « Particuliers »	85,8%	**Concession**	**84,2%**
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	79,8%	**Concession**	**72,6%**
Clients « Entreprises » (> à 36 kVA) C1-C4	85,9%	**Région Enedis**	**85,1%**

En 2020, trois nouvelles enquêtes concernant la mesure de la Satisfaction Clientèle ont été ajoutées. Le périmètre comprend depuis les items « Relève », « Accueil », « Coupures pour travaux », « Interventions dépannage », « Autres interventions » et « Mise en service sur existant ».

L'ambition affichée de la Direction Régionale Enedis en Centre-Val de Loire était fixée à 81,4% de clients satisfaits.

Le contexte sanitaire n'a pas permis de mettre en place de nouvelles actions, mais les bonnes pratiques mises en place en 2019 ont été confortées. Les résultats en quelques chiffres :

- Clients « Particuliers » : avec 84 ,2% de clients satisfaits, les résultats de la concession sont 1,6 point en-dessous de la moyenne nationale.
- Clients « Professionnels » : avec 72,6% de clients satisfaits, les résultats de la concession sont 7,2 points en-dessous de la moyenne nationale.
- Clients « Entreprises » : le nombre de répondants étant trop faible à la maille de la concession, c'est le résultat à la maille régionale qui a été retenu. Avec 85,1% de clients satisfaits, les résultats de la région Centre-Val de Loire sont légèrement en dessous de la moyenne nationale, mais nettement au-dessus de l'ambition régionale.

En ce qui concerne le raccordement au réseau public de distribution, la satisfaction des clients « Entreprises » continue de progresser en 2020 grâce aux actions mises en place dans ce domaine tout au long de l'année. Les résultats de l'enquête de satisfaction sont les suivants :

Indicateurs de satisfaction : raccordements *(en %)*

	Résultat national 2020	Maille	Résultat local 2020
Clients « Particuliers »	86,8%	**Concession**	**88,3%**
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	83,6%	**Département**	**75,0%**
Clients « Entreprises » (> à 36 kVA) C1-C4	87,1%	**Région Enedis**	**85,9%**

En 2020, deux nouvelles enquêtes concernant la mesure de la Satisfaction Clientèle ont été ajoutées. Le périmètre comprend depuis les items « Première mise en service », « Branchement provisoire » et « Modification de branchement ».

L'ambition affichée de la Direction Régionale Enedis en Centre-Val de Loire était fixée à 85% de clients satisfaits.

- Clients « Particuliers » : avec 88,3% de clients satisfaits, les résultats de la concession sont 1,5 points au-dessus de la moyenne nationale.
- Clients « Professionnels » : avec 75% de clients satisfaits, les résultats du département de l'Indre-et-Loire sont 8.6 point en dessous de la moyenne nationale.
- Clients « Entreprises » : le nombre de répondants étant trop faible à la maille de la concession, c'est le résultat à la maille régionale qui a été retenu. Avec 85,9% de clients satisfaits, les résultats de la Région Centre-Val de Loire sont 1,2 point en dessous de la moyenne nationale.

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.

La méthode de calcul de la satisfaction de la qualité de fourniture a été modifiée en 2020 : les clients qui « ne se prononcent pas » ont été retirés.

Cette satisfaction est en augmentation pour les clients « Particuliers » avec 93,9 % (contre 93,4 % en 2019 à iso-méthode), pour les clients « Professionnels » avec 94,3 % (contre 92,3 % en 2019 à iso-méthode) et pour les Clients « Entreprises » C1-C4 avec 92,3 % (contre 90,9 % en 2019 à iso-méthode).

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 2020	Satisfaction maille DR 2020
Clients « Particuliers »	93,9%	**94,1%**
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	94,3%	**90,3%**
Clients « Entreprises » (> à 36 kVA) C1-C4	92,3%	**87,3%**

Par ailleurs, le dispositif d'enquête de satisfaction des fournisseurs a été renforcé, dans le cadre des objectifs de la politique clients d'Enedis de mieux répondre à leurs attentes. Les fournisseurs, qui étaient jusqu'à fin 2019 interviewés tous les deux ans, sont depuis l'été 2020 enquêtés de façon mensuelle afin qu'ils puissent exprimer leur ressenti sur la qualité des prestations réalisées, chaque mois écoulé.

Cette enquête, qui contribue à construire une relation de confiance et de proximité dans la durée avec les fournisseurs, est complétée par une enquête semestrielle destinée à analyser de façon plus fine, et sur un périmètre plus large, leur satisfaction et leurs attentes. Cette dernière enquête a été lancée fin 2020, les premiers résultats seront disponibles courant 2021.

3.4. L'installation des compteurs communicants

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

Conformément aux décisions gouvernementales, la pose des compteurs Linky™ a été suspendue durant le premier confinement national (de mi-mars à mi-mai).

Dans le cadre de la reprise progressive des activités d'Enedis à partir du 11 mai et en concertation avec toutes les parties prenantes, le déploiement des compteurs a été relancé et s'est poursuivi dans le strict respect des mesures sanitaires mises en place, afin de préserver la santé des clients et des techniciens.

En fonction des besoins de chaque localité, le dispositif et la communication mis en place autour du déploiement ont été adaptés, afin d'accompagner sereinement les élus locaux et les clients. Le taux de satisfaction client a augmenté pendant cette période, ce qui a conforté Enedis sur le bon déroulement des opérations de pose.

Ainsi, malgré la suspension du déploiement entre mi-mars et mi-mai, les objectifs fixés par les autorités publiques de 80 % de clients équipés en 2020 ont été atteints et près de 6,4 millions de compteurs communicants Linky™ ont été déployés en 2020.

En 2020, plus de 4 Français sur 5

équipés du compteur Linky

Conformément aux éléments de calendrier, des métropoles, des grandes villes et des communes rurales sont déjà totalement équipées : c'est notamment le cas d'Avignon, Saint-Étienne, Bordeaux, Angers, Laval, Lyon, Perpignan, La Roche-sur-Yon, ou encore de Nice.

Ainsi, plus de 8 000 nouvelles communes ont été concernées par le déploiement en 2020.

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

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, Enedis et ses partenaires :

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

Cette attention accrue du respect des consignes sanitaires s'est ajoutée aux exigences de sécurité déjà existantes.

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

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

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

Toutes ces actions ont été menées pour renforcer la culture Sécurité et améliorer la détection des situations dangereuses. En particulier, le nombre important et la qualité des visites terrain, afin de s'assurer de la bonne mise en œuvre des prescriptions en matière de qualité et de sécurité, ont été au cœur du dispositif. Ainsi 6 % des chantiers de pose ont été contrôlés sur l'ensemble du territoire en 2020, ce qui représente environ 300 000 visites réalisées.

Des entreprises de pose qualifiées et agréées

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

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

UN ACCOMPAGNEMENT EN CONTINU POUR LA POSE DU COMPTEUR LINKY™

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

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

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

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

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

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

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

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

LES SERVICES OFFERTS AUX CONSOMMATEURS

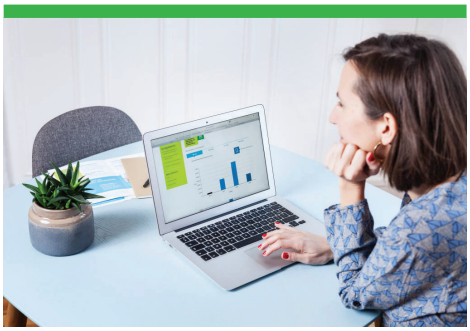
Le compteur Linky™ a garanti la continuité de ses services pendant la période de confinement, en permettant certaines interventions techniques à distance (modifications contractuelles, mises en service suite à déménagements, diagnostics clients…). Ces opérations à distance (télé-opérations) ont évité 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 2020, c'est en moyenne 1 million de prestations qui ont été réalisées à distance chaque mois pour les clients. Ces interventions à distance sont d'autant de déplacements physiques évités, engendrant un gain de temps, de CO_2 et un moindre coût économique.

Le compteur Linky™ engendre plus de confort pour les clients et une réelle amélioration de la qualité du service rendu, ainsi :

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

En outre, le déploiement des compteurs communicants apporte des bénéfices de plus en plus concrets aux clients, en leur permettant de :



- mieux connaître et maîtriser leur consommation électrique : en consultant leurs données de consommation depuis le site Internet ou l'application mobile « Enedis à mes côtés » ;
- adopter des éco-gestes et mesurer les économies associées : selon l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (Ademe), les économies d'électricité réalisées peuvent aller jusqu'à 10 % de la facture d'électricité ;
- sélectionner une offre qui correspond le mieux à leurs habitudes de consommation, en proposant des prix réduits sur des plages horaires précises.

En 2020, ce sont près de 7 millions de Français qui suivent leur consommation d'électricité à partir des données Linky™.

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.

En 2020, ces offres se sont développées : une vingtaine d'offres de fournisseurs utilisent des 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.

NOUVEAU

Un développement des services « aval compteur » pour toujours plus de maîtrise de l'énergie

Un écosystème de plus en plus dynamique se crée autour des données des compteurs Linky™. En 2020, des acteurs très variés (entreprises, fournisseurs, start-up, etc.) ont commencé à proposer des services aux ménages français, à partir de leurs données de consommation détaillées, sous réserve de leur accord. L'émergence de ces services contribue à rendre les bénéfices de Linky™ plus perceptibles pour l'utilisateur, en l'accompagnant dans une meilleure maîtrise de l'énergie et dans la transition énergétique. Par exemple, certains acteurs s'appuient sur les données des compteurs Linky™ pour réaliser une analyse des consommations des logements afin de proposer aux clients des leviers d'action pour réduire leur consommation d'énergie.

En 2020, Enedis a mis en place un DATA Challenge, en association avec GRDF, pour mettre en lumière ces nouvelles solutions « aval compteur » proposées par des tiers. Ce concours, impulsé par le ministère de la Transition écologique et l'Ademe, a réuni une trentaine de candidats aux profils variés et a permis de faire une démonstration concrète des offres qui se développent autour de Linky™, au bénéfice des consommateurs.

LES BÉNÉFICES POUR LES AUTRES UTILISATEURS DU RÉSEAU

Au-delà des avantages offerts aux clients, Enedis, en qualité de concessionnaire, 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 : chaque mois, plus de 1 500 incidents réseau sont 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 : en 2015, nous comptions à peine 3 000 clients autoconsommateurs sur le réseau. À la fin de l'année 2020, nous comptons plus de 95 000 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). 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 2020, 41 opérations d'autoconsommation collective sont en service, avec un peu plus de 500 consommateurs et près de 80 producteurs.

Linky™, un allié pour la mobilité électrique

Le compteur Linky™ présente également des avantages pour les utilisateurs de véhicules électriques : à fin 2020, près de 458 000 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 clientes.

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™.

Chaque nuit, les données de consommation de tous les points d'éclairage public équipés de compteurs communicants Linky™ sont remontées et analysées le lendemain par le système d'information d'Enedis. La consommation d'une journée à l'autre étant similaire pour l'éclairage public, toute rupture à la baisse ou à la hausse est ainsi identifiée. La collectivité est informée d'une suspicion de panne dès le lendemain matin par une alerte mail. La collectivité peut ainsi localiser, analyser, et suivre l'ensemble de ces alertes.

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 2020, le nombre de points de livraison (PDL) analysés a été multiplié par quatre : ce sont près de 49 000 PDL qui sont analysés chaque matin dans 48 départements.

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 concession sont les suivants :

Compteurs Linky™ (Concession)

	2020
Taux de PDL* équipés d'un compteur Linky™	**93,2%**
Nombre de PDL* équipés d'un compteur Linky™	**248 747**
Nombre de communes concernées par le déploiement en masse	**271**
Nombre de PDL* ouverts à tous les services Linky™	**245 791**
Nombre de PDL* ouverts à tous les services Linky™ associés à un compte client**	**9 009**

* 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.

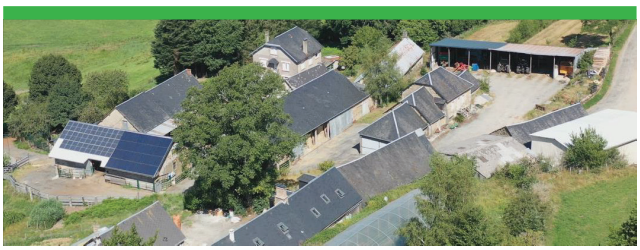
NOUVEAU

La refonte complète du compte client particulier, mis en ligne début mars 2020, propose, en plus de nouveautés graphiques et ergonomiques, une toute nouvelle cinématique de création de compte. Celle-ci devient instantanée et ne nécessite plus de délai d'activation. Par ailleurs, une fois le compte créé, le client « internaute » peut associer autant de PDL dont il est titulaire en consommation comme en production, et gérer tous ses PDL avec ce seul compte (alors qu'auparavant, il devait créer un compte par PDL).

Afin que les clients puissent visualiser dans leur compte les données mesurées par le ou les compteur(s) (consommation et/ou production), les clients doivent associer à ce compte un ou plusieurs PDL ouvert(s) à tous les services Linky™. Les clients n'ont pas accès à ces informations pour le ou les PDL ne disposant pas d'un compteur Linky™ ouvert à tous les services.

Ils témoignent des bénéfices de Linky™

Innover pour renforcer la sécurité de l'alimentation électrique dans les zones rurales : le Corrèze Resilient Grid



Dans le hameau de Nespoux, en cas de coupure sur le réseau et grâce à Linky™, c'est la production solaire qui prend le relai pour alimenter le village.

« L'idée est qu'en cas de coupure on puisse restituer de l'énergie produite par des hangars photovoltaïques pour sécuriser l'alimentation du bourg. Il s'agit d'un projet important du Contrat de Transition écologique qui permet de tester des solutions innovantes dans une zone rurale. » - Pascal Coste, président du conseil départemental.

La première autoconsommation collective à périmètre étendu des Hauts-de-France

À Burbure (Pas-de-Calais), 100 m² de panneaux photovoltaïques ont été installés sur le toit de la nouvelle mairie. Ces panneaux permettront d'alimenter une dizaine de bâtiments communaux en énergie renouvelable.

« Nous avons bénéficié de l'expertise d'Enedis et de son expérience sur l'autoconsommation collective. Enedis s'est également engagée à nous transmettre l'ensemble des données de consommation des bâtiments concernés. Tout cela est rendu possible par la présence du compteur communicant Linky qui permet de comptabiliser en quasi-temps réel les données sur l'électricité produite et celle consommée. » - René Hocq, maire de Burbure.

En Champagne-Ardenne, la mobilité verte se fait intelligente grâce à Linky™

Grâce au système Linky™, les propriétaires de véhicules électriques peuvent maîtriser leur charge, en connaître les origines, et adapter en conséquence leurs usages.

« Nos usagers peuvent ainsi connaître et maîtriser leur consommation, en sachant d'où vient l'électricité produite et faire ainsi le choix de «verdir» leur recharge ! » - Jérémy Dupuy, maire de Villers-Semeuse.

3.5. La facilitation des démarches de raccordement

Enedis a lancé son Projet industriel et humain 2020-2025. Au cœur de ses engagements, celui de réduire de moitié le délai de raccordement des clients d'ici à fin 2022. Pour y parvenir, Enedis a engagé la refonte des parcours raccordement sur l'ensemble des segments clients. Sera également renforcé l'accompagnement des clients *business to business* (B2B) par la mise à disposition d'interlocuteurs dédiés qui gèreront de bout en bout le projet de raccordement du client.

En 2020, quatre parcours raccordement ont été refondus (particuliers, professionnels, entreprises, grands producteurs BT > 36 kVA). Le dispositif spécifique d'interlocuteur raccordement sur le segment des clients professionnels est également déployé depuis l'été 2020 sur l'ensemble des territoires.

Une année atypique marquée par une crise sanitaire sans précédent

La pandémie de Covid-19 a conduit Enedis à devoir adapter son activité raccordement tout au long de l'année 2020. Pendant la période du premier confinement (mi-mars à mi-mai), seuls les raccordements demandés par la puissance publique et reconnus de service essentiel pour la nation ont pu être réalisés. Dans le même temps, Enedis s'est organisée afin de maintenir l'activité de traitement des demandes de raccordement.

Dans le cadre du plan de reprise des activités, mis en œuvre dès le 11 mai, les équipes en charge des raccordements d'Enedis et de ses entreprises prestataires, se sont fortement mobilisées. Ainsi, l'activité de raccordement des consommateurs a été supérieure de 9 % au second semestre 2020 par rapport à celle sur la même période en 2019, de même que celle concernant les producteurs, qui a été supérieure de 37 % au second semestre 2020 par rapport à celle sur la même période l'année précédente. Ces résultats sont également le fruit d'une préparation méticuleuse de programmation des chantiers n'ayant pu être réalisés pendant le premier confinement.

Lors du second confinement (novembre à mi-décembre), l'ensemble de l'activité de raccordement a pu être maintenue en appliquant et adaptant les mesures sanitaires nécessaires à la santé des salariés, des prestataires et des clients.

Par ailleurs, dans ce contexte particulier, Enedis a soutenu ses entreprises prestataires de travaux par différents leviers : la prise en charge partielle des surcoûts Covid sur la période allant de mai à septembre 2020, l'accélération du règlement des factures pour les TPE et PME et le redémarrage de l'activité dès la fin de la première période de confinement.

Le portail « Tester mon raccordement en ligne »

Le portail « Tester mon raccordement en ligne », mis à disposition par Enedis en juillet 2018, permet aux porteurs de projets d'installations de production ou de soutirage en BT de simuler le niveau de complexité du raccordement de leurs projets, avant même d'en déposer la demande auprès d'Enedis. 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 2020. Il s'est enrichi avec l'arrivée de la version HTA, en janvier 2021 pour les raccordements producteurs. Il sera étendu aux consommateurs HTA début 2021.

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 ≤ 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. En 2020, les formulaires de demande de raccordement ont été simplifiés. Il devient également possible de faire une demande en soutirage et en consommation sur un même formulaire.

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.

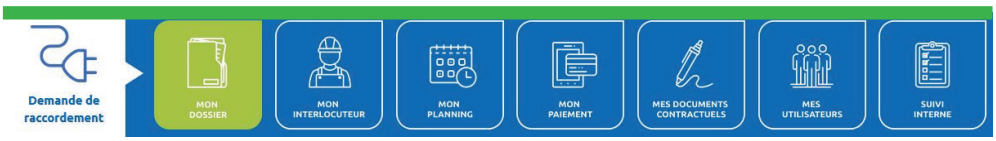
Chaque client a la possibilité de déposer en ligne sa demande de raccordement. Un espace dédié lui donne accès au suivi de l'avancement de sa demande et lui permet de recevoir des notifications par mail ou SMS sur les principaux jalons du projet. Les documents contractuels peuvent tous être signés de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

Une orientation plus intuitive selon le projet du client :

Une visualisation simplifiée de l'avancement de son projet de raccordement :



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

Conformément au calendrier prévu, l'accueil centralisé national des demandes de raccordement des installations de production BT > 36 kVA et < 250 kVA mis en place à Aix-en-Provence, a été étendu à l'ensemble du territoire national depuis le 1er mars 2020. Ainsi, tous les clients producteurs bénéficient d'une expertise spécialisée dans la qualification et le traitement de leurs demandes et d'une uniformité des pratiques mises en œuvre sur le territoire. Cet accueil centralisé vise plus d'efficacité dans le traitement des raccordements de ces clients producteurs et ainsi, dans le développement des énergies renouvelables.

Par ailleurs, Enedis a achevé, en mai 2020, la mise en place au niveau national de sept Agences Raccordement Grands Producteurs (ARGP) dédiées à l'activité de raccordement des grands producteurs HTA. Ces agences développent leur expertise et leurs pratiques harmonisées pour toujours mieux accompagner le raccordement des installations de production de forte puissance et ainsi contribuer à la réussite de la transition énergétique dans les territoires.

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

NOU VEAU

Depuis mi-2020, la mise en service des installations de production en autoconsommation pour leurs sites équipés d'un compteur communicant Linky™ 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 70 % des producteurs autoconsommateurs, la mise en service est possible en 24 heures ! Ces évolutions majeures permettent d'offrir aux clients un parcours totalement digitalisé.

Maîtrise d'ouvrage déléguée des travaux de raccordement électrique (article L. 342-2 du Code de l'énergie) pour les consommateurs et les producteurs : premières mises en œuvre

La loi n° 2018-727 du 10 août 2018 pour un État au service d'une société de confiance (ESSOC), a modifié l'article L. 342-2 du Code de l'énergie pour permettre à un producteur ou un consommateur de faire exécuter, à ses frais et sous sa responsabilité, les travaux de raccordement des ouvrages dédiés à son installation. Le décret du 13 février 2019 précise le nouveau régime applicable à l'exécution de ces travaux.

Après une première année de construction du dispositif et de concertation pour la mise à jour de la Documentation Technique de Référence d'Enedis, ce dispositif a été ouvert à l'ensemble des clients individuels dès le début de l'année 2020.

Une très forte demande sur le segment des consommateurs a été enregistrée en début d'année, puis les demandes se sont taries pendant le confinement et ont repris au deuxième semestre 2020, en très grande majorité sur le segment des producteurs.

Les demandes de raccordement selon ce dispositif, qualifiées et instruites par Enedis en 2020, se répartissent de la façon suivante :

Segment	Consommateur BT < 36kVA	Consommateur HTA & BT> 36 kVA	Producteur BT< 36 kVA	Producteur HTA & BT > 36 kVA
Total	45	44	2	35

Seules les demandes HTA des producteurs ont conduit à l'acceptation de la délégation de travaux (contrat de mandat) ; ces acteurs étant plus expérimentés dans la gestion de ce type de travaux et de contrat.

Les autres demandes, principalement celles provenant des consommateurs, n'ont pas abouti pour les raisons suivantes :

- les demandes de réalisation des travaux ne portaient pas sur des travaux en domaine public ;
- les travaux n'étaient pas éligibles au dispositif Essoc (renforcement de réseau, client multiples à raccorder, etc.) ;
- la différence de coûts entre les deux options : travaux réalisés et facturés par Enedis et travaux réalisés et payés par lui à des prestataires ;
- les responsabilités liées à la réalisation des travaux (garanties bancaires, assurances, appels d'offres conformes aux règle de la commande public, etc.).

Cette première année de mise en œuvre du dispositif de la loi « ESSOC » a été mise à profit par Enedis pour faire évoluer les portails de raccordement afin notamment d'apporter plus de lisibilité et de compréhension sur les travaux concernés par l'article L. 342-2 du Code de l'énergie, professionnaliser ses salariés pour répondre à ces demandes et améliorer ainsi l'accompagnement des acteurs du raccordement (bénéficiaire du raccordement et son mandataire) souhaitant recourir à ce dispositif.

Préparation de la version 6.2 du barème pour la facturation des raccordements au réseau public de distribution d'électricité

Au cours de l'année 2020, Enedis a poursuivi le travail d'adaptation du barème de facturation des raccordements au réseau public de distribution d'électricité concédé à Enedis version 6.1, en lien avec la Commission de régulation de l'énergie.

Ces évolutions permettront d'améliorer la lisibilité des prix de raccordement pour les clients et de simplifier l'élaboration des propositions de raccordement.

À l'issue de la phase de concertation, la nouvelle version 6.2 sera mise en application courant 2021.

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

Le déploiement des mobilités durables, et de la mobilité électrique en particulier, sont des nouveaux champs de coopération d'Enedis avec les territoires. La loi d'orientation des mobilités (dite LOM) du 24 décembre 2019 donnait, dès le début de l'année 2020 à Enedis, l'opportunité 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 (IRVE).

Suite à la loi LOM et à son arrêté d'application du 12 mai 2020, les raccordements aux réseaux publics d'électricité de certaines stations d'IRVE et de véhicules hybrides rechargeables ouvertes au public et des ateliers de charge des véhicules électriques ou hybrides rechargeables affectés à des services de transport public routier de personnes font l'objet d'une prise en charge par le TURPE de 75 % respectivement jusqu'au 31 décembre 2021 et jusqu'au 31 décembre 2022. Dans le cadre d'un schéma directeur de développement des IRVE établi par une autorité organisatrice de la mobilité, cette échéance est portée au 31 décembre 2025. Dès la publication (27 mai 2020) dudit arrêté, Enedis a déployé ces nouvelles dispositions au travers de ses portails raccordement et auprès des collectivités locales afin de faciliter leur mise en œuvre.

Enedis, souhaitant devenir le service public préféré des français au service de la transition écologique dans les territoires, s'inscrit ainsi pleinement dans les objectifs du plan de relance automobile lancé par le Gouvernement à l'été 2020 et participe activement à la Task Force interministérielle pour le développement des infrastructures de recharge, en particulier pour les équipements en résidentiel collectif, les bornes de recharge en voirie, et les stations de recharge sur autoroutes.

Dans le même temps, en 2020, Enedis a poursuivi sa collaboration avec tous les territoires, ruraux comme urbains, pour coconstruire des projets de mobilité et mettre en place des solutions de recharge adaptées, optimisées, innovantes, voire inédites, pour des projets très diversifiés tels que : bornes de recharge sur voie publique, bornes « à la demande », bus électriques, équipement de parkings d'immeubles, alimentation des bateaux à quai. Enedis soutient également le développement de la mobilité à « hydrogène vert », produit à partir de l'électrolyse de l'eau à haute température. Enedis se positionne comme un facilitateur *via* l'accompagnement de projets innovants, la co-construction de solutions globales de mobilités en régions, le raccordement des stations, etc. Ce positionnement comprend la collaboration nécessaire en amont avec les acteurs industriels engagés sur la mobilité hydrogène. On compte ainsi, tout cas d'usage confondu, près de 200 projets en cours d'élaboration.

Enfin, Enedis favorise le développement du marché de la mobilité électrique grâce à l'utilisation des compteurs Linky™ pour le pilotage des bornes.

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.

Le programme Mobilité électrique d'Enedis participe, au côté de ces acteurs et d'autres parties prenantes de l'écosystème, à l'élaboration de nouvelles solutions pour une mobilité électrique intelligente. Ainsi en 2020, à titre d'illustration, dans le cadre du projet aVEnir, une quinzaine de sites ont été identifiés par Enedis, PSA, Renault, Schneider Electric, Electric 55 Charging, Izivia et Total pour participer aux expérimentations de recharges intelligentes. Au total, ce sont plus de 250

points de charge, déjà installés sur des sites en voirie, en centre commercial, ou sur des sites d'entreprises, qui accueilleront tout ou partie des expérimentations sur le pilotage intelligent, pendant la période 2020-2022.

Par ailleurs, en décembre 2020, Enedis a publié un nouveau rapport sur le « Pilotage de la recharge de véhicules électriques », téléchargeable sur Enedis.fr, dans lequel elle démontre aux travers de cas d'usages spécifiques que le pilotage de la recharge des véhicules électriques peut être générateur de valeur, qu'il offre des opportunités dès aujourd'hui pour l'utilisateur final, comme pour l'écosystème électrique et ses parties prenantes à plus long terme.

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.

L'électrification de la flotte d'Enedis s'accélère et concernera progressivement tous ses métiers. À fin 2020, la flotte d'Enedis comptait 2 913 véhicules électriques, soit 15,5 % de sa flotte totale.

Enedis contribue activement à atteindre les objectifs fixés dans le cadre du projet EV100, initiative mondiale pour la mobilité électrique en entreprise, et 100 % des véhicules de société (légers) de la flotte d'Enedis seront électriques en 2030.

3.6. Perspectives et enjeux

LES NOUVEAUX SERVICES CLIENTS EN 2021

L'évolution de l'Espace Entreprises

En 2021, les clients Entreprises pourront bénéficier de nouveaux services, tels que :

- visualiser et résilier des services souscrits par un tiers (fournisseurs d'électricité ou fournisseurs de services) sur un point de référence des mesures (PRM) dont ils sont titulaires ;
- visualiser de manière graphique leur consommation ou leur production sur les PRM dont ils sont titulaires.

AIR (Alerte Incident Réseau)

Des fonctionnalités complémentaires ont été développées pour les grands producteurs et seront proposées début 2021.

En complément, Enedis a engagé en 2020 des évolutions sur son système d'information afin d'être en capacité d'informer automatiquement tous les clients qui sont touchés par un incident survenant sur le réseau HTA qu'elle exploite. Les premières fonctionnalités seront déployées courant 2021 : notification en temps réel lors de la détection d'un incident, puis en fin d'incident. Ces fonctionnalités seront enrichies par la suite.

Évolution du site www.enedis.fr

Une nouvelle version du site Internet d'Enedis, plus simple, plus ergonomique et plus souple pour faciliter la navigation des clients, sera disponible en 2021.

Optimisation de l'organisation de l'accueil

En 2021, la refonte des accueils d'Enedis proposera aux clients un parcours unique par segment, simplifié et digitalisé, grâce à de nouveaux canaux d'accès. Des tests en régions ont déjà démarré.

L'INSTALLATION DES COMPTEURS COMMUNICANTS LINKY™ EN 2021

L'année 2021 marquera la fin du déploiement en masse des compteurs Linky™ : l'installation des nouveaux compteurs se poursuivra avec le même niveau d'exigence, de sécurité et de qualité, sur l'ensemble des territoires (4 000 nouvelles communes seront concernées), pour permettre à 35 millions de foyers français de bénéficier de nouveaux services à la fin de l'année 2021.

L'infrastructure développée autour des compteurs Linky™ permettra d'intégrer de nouvelles évolutions (nouvelles offres et de nouveaux services) et de nouveaux usages émergeants, au bénéfice des consommateurs et des collectivités.

ÉVOLUTIONS LIÉES AUX RACCORDEMENTS EN 2021

Évolution d'Enedis-Connect

Pour renforcer davantage l'expérience digitale de ses clients, Enedis a lancé un projet de refonte de l'ergonomie d'Enedis-Connect avec une livraison prévue à l'été 2021.

Évolution du portail PRACMA

En 2021, Enedis prévoit de proposer le paiement en ligne par carte bancaire.

Notre démarche de réduction des délais de raccordement

Dans le cadre de son projet industriel et humain 2020-2025, Enedis s'engage à faciliter, accélérer et fluidifier l'accès à l'électricité pour ses clients grâce à un parcours client plus simple, plus digital, plus transparent, plus proche des besoins des clients.

Notre objectif sur l'ensemble des marchés est de diviser par deux le délai de raccordement des clients d'ici à 2022. Pour se faire l'entreprise réinvente son approche interne notamment pour les raccordements au réseau. Cette ambition passe par plusieurs leviers :

- La refonte des parcours raccordement
- La levée des freins administratifs & réglementaires
- La révision de la chaîne d'approvisionnement

Concrètement, Enedis s'engage à ce qu'à horizon 2022, les raccordements pour les clients particuliers soient effectués en moins de 3 mois et dans un délai maximal de 3 mois pour les clients professionnels. Le délai constaté aujourd'hui est en moyenne de 6 mois pour les clients particuliers ; cela comprend les délais propres du client (prises de décisions, analyse du devis). La durée moyenne actuelle pour les clients professionnels est de plus de 6 mois.

Pour ces clients dont les besoins sont plus spécifiques nous mettons en place des interlocuteurs uniques afin d'adapter les solutions et répondre à leurs besoins. Le déploiement de ces interlocuteurs sur l'ensemble de la région Centre Val-de-Loire est effectif depuis mars 2021.

La simplification des devis

Nous avons simplifié nos devis pour une meilleure compréhension de la structure du coût du raccordement. Depuis le 19 avril 2021, les devis présentent les quantités, les prix unitaires, taux et montant de réfaction, taux et montant de TVA détaillés par type ouvrage : Branchement, Réseau BT, Réseau HTA, Réseau HTB, Poste HTA/BT, Poste HTB/HTA. Pour un devis aux coûts réels (c'est-à-dire hors formule de coût simplifiée), on ventile également le montant total entre les différentes natures demandées par la CRE : Part Etude, part Travaux, part Matériel et part Ingénierie.

La satisfaction des clients

Dans le cadre du marché de construction des branchements, Enedis Centre Val-de-Loire challenge ses prestataires sur les résultats en prévention-sécurité. En 2021, le renouvellement du marché introduit une deuxième composante incitative sur le thème de la satisfaction des clients, mesurée à partir des enquêtes à chaud ou des réclamations.

Le portail raccordement a fait l'objet d'un gros toilettage, visant à faciliter la vie des demandeurs :

- l'ergonomie a été revue ainsi que l'environnement graphique.
- la collecte est concentrée sur un seul écran de données
- ouverture à un nouveau type de demande : la consommation + production simultanée, dernière brique qui manquait pour couvrir tout type de demande de raccordement individuel ≤ 36 kVA

72% des demandes de raccordements ≤ 36 kVA, consommateurs et producteurs, passent par le portail raccordement.

58,4 minutes HIX et hors RTE* : un critère B national satisfaisant, un très bon résultat du fait d'un contexte climatique favorable.

* Hors événements exceptionnels et hors incidents sur le réseau de transport géré par RTE.

4 LES ÉLÉMENTS FINANCIERS ET PATRIMONIAUX DE LA CONCESSION

4.1. Les éléments financiers de la concession

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

Conformément au cahier des charges de concession, le compte-rendu annuel d'activité du concessionnaire présente les éléments financiers d'exploitation de la concession comprenant d'une part, les méthodes et les éléments de calcul retenus pour la détermination des produits et charges et, d'autre part, au titre de la mission de développement et d'exploitation du réseau public de distribution d'électricité, les rubriques de produits et de charges liées à l'exploitation courante de la concession.

Le réseau de distribution d'électricité étant interconnecté, l'organisation d'Enedis est fondée sur cette réalité physique et certaines activités du distributeur, très spécifiques et à forte technicité, sont organisées à une échelle qui dépasse le périmètre de la concession ; c'est notamment le cas des agences d'interventions spécialisées (AIS) (postes sources, marché d'affaires et HTA) ou des agences de conduite du réseau (ACR) qui interviennent sur plusieurs départements.

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

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

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

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

Produits d'exploitation détaillés *(en k€)* (Concession)

	Cf. Note	2019	2020
Chiffre d'affaires		110 217	**114 123**
Recettes d'acheminement	1	103 225	**107 986**
Dont clients HTA		13 820	**13 558**
Dont clients BT ayant une puissance souscrite ≤ 36 kVA		75 109	**80 663**
Dont clients BT ayant une puissance souscrite > 36 kVA		13 851	**13 154**
Dont autres		444	**611**
Recettes de raccordements et prestations		5 274	**4 333**
Dont raccordements	2	4 168	**3 396**
Dont prestations	3	1 106	**937**
Autres recettes	4	1 719	**1 804**
Autres produits		21 261	**16 603**
Production stockée et immobilisée	5	12 523	**10 071**
Reprises sur amortissements et provisions	6	7 697	**5 819**
Reprises sur amortissements		463	**122**
Dont reprises d'amortissements de financements du concédant		463	**122**
Dont autres types de reprises		0	**0**
Reprises sur provisions		7 233	**5 697**
Dont reprises de provisions pour renouvellement		1 397	**517**
Dont reprises d'autres catégories de provisions		5 836	**5 180**
Autres produits divers	7	1 041	**713**
Total des produits		**131 478**	**130 726**

Charges d'exploitation détaillées *(en k€)* (Concession)

	Cf. Note	2019	2020
Consommation de l'exercice en provenance des tiers		65 515	**59 679**
Accès réseau amont	8	31 342	**28 538**
Achats d'énergie pour couvrir les pertes sur le réseau	9	7 962	**8 721**
Redevances de concession	10	2 275	**2 538**
Autres consommations externes	11	23 936	**19 882**
Matériel		9 257	**6 200**
Travaux		2 082	**2 199**
Informatique et télécommunications		2 171	**2 181**
Tertiaire et prestations		4 462	**4 367**
Bâtiments		2 421	**2 316**
Autres achats		3 543	**2 620**
Impôts, taxes et versements assimilés		5 038	**5 252**
Contribution au CAS FACÉ	12	2 633	**2 648**
Autres impôts et taxes	13	2 405	**2 604**
Charges de personnel	14	18 520	**18 218**
Dotations d'exploitation		30 217	**31 289**
Dotation aux amortissements DP	15	17 903	**18 200**
Dont amortissement des financements du concessionnaire		10 688	**10 962**
Dont amortissement des financements de l'autorité concédante et des tiers		7 215	**7 238**
Dont autres amortissements		0	**0**
Dotation aux provisions pour renouvellement	16	1 191	**901**
Autres dotations d'exploitation	17	11 123	**12 188**
Autres charges	18	4 295	**3 367**
Charges centrales	19	6 532	**6 737**
Total des charges		**130 117**	**124 542**

Total des produits d'exploitation - total des charges d'exploitation *(en k€)* (Concession)

	Cf. Note	2019	2020
Montant	20	1 361	**6 184**

CONTRIBUTION À L'ÉQUILIBRE

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

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

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

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

Contribution à l'équilibre (*en k€*) (Concession)

	2019	**2020**
Total des produits d'exploitation - total des charges d'exploitation (pour rappel)	1 361	**6 184**
Charge supplémentaire	0	**0**
Produit supplémentaire	7 881	**3 293**
Total des produits - total des charges y compris contribution à l'équilibre (niveau moyen)	**9 241**	**9 477**

Note 1 - Recettes d'acheminement

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

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

- l'acheminement livré, relevé et facturé sur l'exercice 2020 aux clients aux tarifs réglementés de vente et aux clients ayant exercé leur éligibilité ;
- la variation de l'acheminement livré, relevé et non facturé sur l'exercice 2020, entre la clôture de l'exercice 2020 et celle de l'exercice 2019 (variation positive ou négative) ;
- la variation de l'acheminement livré, non relevé et non facturé entre les dates de clôture de l'exercice et de l'exercice précédent (variation positive ou négative).

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

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2020.

Malgré la baisse des volumes acheminées constaté en 2020 et liée au contexte sanitaire exceptionnel, les recettes d'acheminement sont en progression sur le concession en raison notamment du réajustement du TURPE intervenu en cours d'année.

Note 2 - Recettes de raccordements

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

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2020.

Les recettes de raccordement sont en baisse sur la concession au cours de l'exercice 2020.

Note 3 - Recettes de prestations

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

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2020.

Les coûts des prestations facturées aux clients sont à nouveau en baisse sur l'exercice 2020. Cette baisse est essentiellement liée aux coûts des prestations moins élevées pour les clients équipés de compteurs communicants.

Note 4 - Autres recettes

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

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

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2020.

Note 5 - Production stockée et immobilisée

La production stockée et immobilisée correspond aux éléments de charges internes (matériel, main-d'œuvre, etc.) concourant à la création des stocks et des immobilisations au cours d'un exercice donné.
NB : Les charges externes (études et prestations intellectuelles, travaux, fournitures et matériel), affectées directement aux investissements de la concession, sont enregistrées au bilan sans transiter par le compte de résultat.

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

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2020.

Note 6 - Reprises sur amortissements et provisions

Ce poste est constitué :

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

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

À noter qu'en 2020, la quasi-totalité des « autres reprises d'amortissements » est reclassée en « autres natures de reprises de provisions ». Afin de faciliter la comparabilité des exercices, ce reclassement est également réalisé sur 2019.

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2020.

Note 7 - Autres produits divers

Les autres produits divers sont principalement constitués des remboursements divers effectués par des tiers (notamment les indemnités d'assurance), ainsi que des correctifs éventuels d'inventaire patrimonial.

Dans les cas où ils ne lui sont pas directement imputables, ces produits sont affectés à la concession au prorata du nombre de clients qu'elle représente au sein de la DR concernée.

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2020.

Note 8 - Accès réseau amont

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

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

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

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2020.

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

Les pertes sur le réseau représentent l'écart entre l'énergie injectée sur le réseau public de distribution d'électricité et l'énergie consommée par les utilisateurs finaux. On distingue généralement deux types de pertes : les pertes techniques (effet Joule généré par le transit d'électricité sur le réseau) et les pertes non techniques (énergie consommée mais non mesurée dans l'ensemble des dispositifs de comptage).

Enedis est tenue réglementairement d'acheter cette énergie, ainsi que les certificats de capacité associés. Cette activité d'achat, nécessitant un accès aux marchés de l'électricité, est centralisée au niveau national.

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

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2020.

Note 10 - Redevances de concession

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

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2020.

Note 11 - Autres consommations externes

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

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

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

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2020.

Note 12 - Contribution au CAS-FACÉ

Enedis contribue à hauteur de 93 % aux besoins de financement du « Compte d'Affectation Spéciale Financement des aides aux collectivités territoriales pour l'électrification rurale » (CAS-FACÉ).

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

(Taux de contribution des GRD applicable aux kilowattheures distribués en BT dans les communes de moins de 2 000 habitants x kilowattheures distribués dans les communes de moins de 2 000 habitants en 2019) + (Taux de contribution des GRD applicable aux kilowattheures distribués en BT dans les communes de plus de 2 000 habitants x kilowattheures distribués dans les communes de plus de 2 000 habitants en 2019).

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2020.

Note 13 - Autres impôts et taxes

Il s'agit principalement des impôts directs suivants :

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

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

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

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2020.

Note 14 - Charges de personnel

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

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

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

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

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2020.

Note 15 - Dotation aux amortissements DP

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

Les dotations aux amortissements DP sont générées directement par le système d'information à la maille de chaque concession.

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2020.

Note 16 - Dotation aux provisions pour renouvellement

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

Les dotations aux provisions pour renouvellement sont générées directement par le système d'information à la maille de chaque concession.

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2020.

Note 17 - Autres dotations d'exploitation

Cette rubrique comprend les :

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

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

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2020.

Note 18 - Autres charges

Ce poste comprend notamment :

- la valeur nette comptable des immobilisations sorties de l'actif, et notamment mises au rebut ; les montants concernés sont affectés directement à la concession ;
- les pénalités pour coupures longues (> 5h) versées aux clients ; les montants concernés sont affectés directement à la concession ;
- les charges sur créances clients devenues irrécouvrables, ainsi que divers éléments non récurrents ; ces éléments sont répartis selon le nombre de clients de la concession au sein de la DR concernée ; lorsque ces charges concernent spécifiquement les fonctions centrales, elles sont réaffectées dans la rubrique « charges centrales » (cf. note 19).

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2020.

Note 19 - Charges centrales

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

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2020.

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

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

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

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

Produits à répartir

	Montant affecté directement à la concession *(k€)*	**Montant réparti*** *(k€)*	**Clé de répartition principale des montants répartis****	**Valeur de la clé principale appliquée pour la répartition** *(en %)*
Recettes d'acheminement	106 012	1 975	Au prorata du localisé	1,0%
Raccordements	3 396	0	Au prorata du nombre de clients	18,8%
Prestations	936	1	Au prorata du localisé	0,6%
Autres recettes	65	1 739	Au prorata du nombre de clients	18,8%
Production stockée et immobilisée	5 734	4 337	Au prorata du nombre de clients	18,8%
Reprise sur amortissements et provisions	639	5 180	Au prorata du nombre de clients	18,8%
Dont reprises d'amortissements de financements du concédant	122	0	Au prorata du nombre de clients	18,8%
Dont autres types de reprises	0	0	Au prorata du nombre de clients	18,8%
Dont reprises de provisions pour renouvellement	517	0	Au prorata du nombre de clients	18,8%
Dont reprises d'autres catégories de provisions	0	5 180	Au prorata du nombre de clients	18,8%
Autres produits divers	6	707	Au prorata du nombre de clients	18,8%

Charges à répartir

	Montant affecté directement à la concession *(k€)*	Montant réparti* *(k€)*	Clé de répartition principale des montants répartis**	Valeur de la clé principale appliquée pour la répartition *(en %)*
Accès réseau amont	0	28 538	Au prorata des consommations	17,6%
Achats d'énergie	0	8 721	Au prorata des consommations	17,6%
Redevances de concession	2 538	0	Non applicable	-
Matériel	2 880	3 320	Clé composite Matériel : Investissements / Longueur du réseau / Nb de clients	14,7%
Travaux	1 917	282	Au prorata du nombre de clients	18,8%
Informatique et télécommunications	0	2 181	Au prorata du nombre de clients	18,8%
Tertiaire et prestations	0	4 367	Au prorata du nombre de clients	18,8%
Bâtiments	0	2 316	Au prorata du nombre de clients	18,8%
Autres achats	165	2 454	Au prorata du nombre de clients	18,8%
Contribution au CAS-FACÉ	2 648	0	Modalités de calcul du montant des contributions des gestionnaires de réseau au CAS-FACÉ	20,7%
Autres impôts et taxes	881	1 723	Au prorata du nombre de clients	18,8%
Charges de personnel	2 620	15 598	Clé composite Charges de personnel : Investissements / Longueur du réseau / Nb de clients	18,4%
Dotation aux amortissements DP	18 200	0	Au prorata du nombre de clients	18,8%
Dont amortissement des financements du concessionnaire	10 962	0	Au prorata du nombre de clients	18,8%
Dont amortissement des financements de l'autorité concédante et des tiers	7 238	0	Au prorata du nombre de clients	18,8%
Dont autres amortissements	0	0	Au prorata du nombre de clients	18,8%
Dotation aux provisions pour renouvellement	901	0	Au prorata du nombre de clients	18,8%
Autres dotations d'exploitation	0	12 188	Au prorata du nombre de clients	18,8%
Autres charges	1 157	2 210	Au prorata du nombre de clients	18,8%

* Au niveau d'organisation immédiatement supérieur à la concession sur l'item considéré (la DR).
** Pour les « Autres impôts et taxes », plusieurs clés de répartition interviennent.

4.1.2. LES ÉLÉMENTS EXCEPTIONNELS

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

Eléments exceptionnels *(en k€)* (Concession)

	2020
Produits	**2 155**
Charges	**2 066**
Produits - charges	**89**

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

Enedis présente, à titre indicatif, les taux d'évolution des différents postes de charges d'exploitation et produits d'exploitation intégrés aux trajectoires financières retenues par la CRE dans le cadre de l'élaboration des tarifs, tels qu'ils ressortent principalement des délibérations de la CRE du 28 juin 2018 (TURPE 5 *bis* HTA-BT) et du 21 janvier 2021 (TURPE 6 HTA-BT).

Les tarifs étant des tarifs nationaux assis sur le principe de la péréquation, les évolutions des différents postes de charges et de produits ne signifient pas que les évolutions seront similaires pour chacune des concessions. S'agissant de pourcentages d'évolution nationaux, ils permettent de donner une tendance, toutes choses égales par ailleurs, mais ne tiennent pas compte des éléments spécifiques qui pourront se réaliser dans les années futures à l'échelle de la concession.

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

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

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

Principaux éléments des délibérations de la CRE du 28 juin 2018 et du 21 janvier 2021 relatifs à l'évolution prévisionnelle des charges d'exploitation et des produits d'exploitation entre 2020 et 2021

Charges nettes d'exploitation

D'un point de vue tarifaire, les charges nettes d'exploitation d'Enedis sont constituées :

- des charges liées à l'exploitation du système électrique composées :
  - des charges d'accès au réseau public de transport,
  - des autres charges liées à l'exploitation du système électrique ;
- des autres charges nettes d'exploitation.

A) Charges liées à l'exploitation du système électrique

1) Charges d'accès au réseau public de transport

Le tarif d'utilisation des réseaux publics de distribution couvre l'accès des gestionnaires de ces réseaux au réseau public de transport.

Pour 2021, la CRE a estimé le montant prévisionnel des charges d'accès au réseau public de transport sur la base notamment :

- de l'évolution prévisionnelle du TURPE HTB prévue par la délibération de la CRE du 21 janvier 2021 portant décision sur les tarifs d'utilisation des réseaux publics d'électricité dans le domaine de tension HTB (TURPE 6 HTB) ;
- des hypothèses d'évolution des volumes de soutirage sur le réseau public de transport prévues dans le cadre de cette même délibération.

Les montants prévus pour 2020 et 2021 dans le cadre des délibérations précitées sont les suivants :

Charges d'accés au réseau public de transport (M€ courants)

	2020	2021	Variation (en %)
Charges d'accès au réseau public de transport	3 660	3 617	*-1.2%*

2) Autres charges liées à l'exploitation du système électrique

Les autres charges liées à l'exploitation du système électrique couvrent essentiellement les achats de pertes sur les réseaux.

Pour 2021, la CRE a estimé le montant prévisionnel des achats de pertes sur la base des estimations de volumes acheminés et de coûts de l'énergie présentées par Enedis qui tiennent notamment compte des effets de la crise sanitaire liée à la Covid-19. S'agissant des volumes, la trajectoire des volumes de pertes résulte des effets conjugués de la hausse des pertes techniques résultant du développement de la production décentralisée et de la baisse des pertes non techniques permise par le déploiement des compteurs évolués.

Les montants prévus pour 2020 et 2021 dans le cadre des délibérations précitées sont les suivants :

Autres charges d'exploitation du système électrique (M€ courants)

	2020	2021	Variation (en %)
Autres charges liées à l'exploitation du système électrique	952	1 238	*30.0%*
Dont achats de perte	892	1 202	*34.8%*

B) Autres charges nettes d'exploitation

Les autres charges nettes d'exploitation correspondent notamment :

- aux autres achats et services (dont font partie les redevances de concession), aux charges de personnel et aux impôts et taxes ;
- déduction faite des produits d'exploitation hors recettes d'acheminement (dont font partie les contributions des utilisateurs reçues au titre du raccordement).

La CRE a retenu le niveau des charges atteint par Enedis au cours de la période tarifaire TURPE 5 HTA-BT comme référence pour ses travaux d'analyse, afin de faire bénéficier les consommateurs des gains de productivité réalisés par Enedis pendant cette période. La CRE s'est ainsi appuyée sur les données constatées de l'exercice 2019 afin d'apprécier les trajectoires prévisionnelles présentées par Enedis, tout en tenant compte :

- des facteurs exceptionnels ou non récurrents intervenus au cours de cet exercice ;
- des nouveaux projets et des évolutions connues susceptibles d'avoir des effets sur le niveau des charges d'Enedis au cours de la période tarifaire.

Les montants prévus pour 2020 et 2021 dans le cadre des délibérations précitées sont les suivants :

Autres Charges nettes d'exploitation (M€ courants)

	2020	2021	Variation (en %)
Autres charges nettes d'exploitation	4 743	4 613	*-2.7%*
Dont contributions des utilisateurs reçues au titre du raccordement	-687	-755	*9.9%*

Recettes d'acheminement

Les recettes d'acheminement prévues pour 2020 et 2021 dans le cadre des délibérations précitées sont les suivantes :

Recettes d'acheminement (M€ courants)

	2020	2021	Variation (en %)
Les recettes d'acheminement prévisionnelles	13 858	14 058	*1.4%*

NB : Comme le précise la délibération du 21 janvier 2021, la prévision de recettes au titre de 2021 est notamment fondée sur une évolution du TURPE au 1er août 2021 de + 0,91 %.

4.2. Les informations patrimoniales

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

Le concessionnaire poursuit ses travaux d'amélioration de la localisation des ouvrages. Ces travaux ont notamment permis la mise en place d'un suivi individualisé et localisé des compteurs Linky™ et des transformateurs HTA-BT.

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

Dans la continuité de l'amélioration de la gestion des ouvrages et en application de la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte du 17 août 2015, Enedis a également engagé des travaux de dénombrement et d'individualisation des ouvrages de branchement, qui ont permis d'aboutir en 2018 à un inventaire détaillé et localisé des compteurs pour les catégories de clients C1-C4 (Marché d'affaires) et en 2019 à la finalisation du dénombrement et de la localisation des colonnes montantes électriques :

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

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

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

Les études ont été finalisées à la fin de l'année 2019, permettant à Enedis de conclure que la meilleure estimation de durée de vie de ces ouvrages est de 60 ans et de procéder à un changement d'estimation dans ses comptes au 31 décembre 2019 pour l'ensemble des colonnes montantes électriques.

À compter de 2020, les dotations aux amortissements des colonnes montantes électriques sont calculées sur leur durée de vie résiduelle sur la base d'une durée totale de 60 ans.

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.

Dans le cadre de l'application de cette loi, Enedis a mis en place dès 2018, un dispositif pour recueillir et traiter les demandes de transfert anticipé de la part des propriétaires de colonnes montantes électriques jusqu'ici hors concession. Conformément à la loi, ce dispositif a pris fin en novembre 2020, et l'ensemble des colonnes identifiées hors concession et non revendiquées par leurs propriétaires ont été intégrées dans le patrimoine des concédants.

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 1er aout 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 concédé 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 la comptabilité de chaque concession à fin décembre 2020. Cette opération sera réalisée en bonne et due forme en 2021, en date d'effet 1er janvier, sur l'ensemble des colonnes concernées. Les valeurs figurant dans les CRAC 2020 ne reflètent donc pas la valeur définitive du patrimoine, ni les impacts résultats générés par ces ajustements, toutefois le rapport de fiabilité visé à l'article 6 de l'arrêté du 10 février 2020 relatif à l'inventaire détaillé et localisé des ouvrages, détaillant les valeurs définitives, sera mis à la disposition des autorités concédantes, dès que disponible, à leur demande. Il sera complété d'un inventaire détaillé des valeurs brutes d'actif ajustées colonnes par colonnes.

La valeur avant ajustement des colonnes montantes électriques transférées dans le cadre de la Loi ELAN, telle que figurant dans les comptes de la concession en 2020, est comptabilisée dans la ligne « Ouvrage collectif de branchement ».

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

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

LA VALEUR DES OUVRAGES CONCÉDÉS AU 31 DÉCEMBRE 2020

Valeur des ouvrages concédés *(en k€)*

	Valeur brute comptable	Amortissements	Valeur nette comptable	Valeur de remplacement	Provisions de renouvellement
Canalisations HTA	276 403	132 632	143 772	378 997	34 763
Dont aérien	79 116	58 026	21 091	137 872	28 662
Dont souterrain	197 287	74 606	122 681	241 125	6 101
Canalisations BT	283 586	120 193	163 394	369 590	9 836
Dont aérien	86 497	47 225	39 271	127 341	3 646
Dont souterrain	197 089	72 967	124 122	242 249	6 190
Postes HTA-BT	78 762	47 922	30 840	104 464	6 575
Transformateurs HTA-BT	30 774	15 476	15 298	41 287	4 369
Comptage	26 833	7 825	19 008	26 833	0
Dont compteurs Linky™	25 845	7 586	18 259	25 845	0
Dont compteurs marché d'affaires	988	239	749	988	0
Ouvrages collectifs de branchement*	10 490	2 843	7 647	11 934	0
Autres biens localisés	5 063	2 651	2 412	5 265	44
Ouvrages de branchement non localisés	140 244	61 734	78 510	179 289	8 395
Comptage non localisés	12 284	9 126	3 158	12 284	0
Autres biens non localisés	2 026	770	1 257	2 107	55
Total	**866 466**	**401 170**	**465 296**	**1 132 050**	**64 038**

* 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 sera 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 2020, 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 CONCÉDÉS AU COURS DE L'ANNÉE 2020

Variation de la valeur des ouvrages concédés au cours de l'année 2020 *(en k€)* (Mise en service)

	Valeur brute au 01/01/2020 pro forma	Apports Enedis nets	Apports externes nets (concédants & tiers)	Retraits et transferts en valeur brute	Valeur brute au 31/12/2020
Canalisations HTA	270 437	5 298	1 738	-1 069	276 403
Dont aérien	78 924	612	90	-510	79 116
Dont souterrain	191 513	4 686	1 648	-559	197 287
Canalisations BT	273 127	3 040	8 351	-932	283 586
Dont aérien	86 120	559	498	-681	86 497
Dont souterrain	187 007	2 481	7 852	-251	197 089
Postes HTA-BT	76 916	1 563	599	-316	78 762
Transformateurs HTA-BT	30 231	497	163	-117	30 774
Comptage	25 586	1 596	0	-349	26 833
Dont compteurs Linky™	24 636	1 551	0	-341	25 845
Dont compteurs marché d'affaires	950	45	0	-8	988
Ouvrages collectifs de branchement*	8 623	457	1 449	-39	10 490
Autres biens localisés	5 145	504	26	-612	5 063
Comptage non localisé	12 101	183	0	0	12 284
Ouvrages de branchements non localisés	135 889	3 177	1 143	35	140 244
Autres biens non localisés	2 038	232	-2	-242	2 026
Total	**840 093**	**16 548**	**13 466**	**-3 641**	**866 466**

* 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 2020.

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

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

SYNTHÈSE DES PASSIFS DE CONCESSION

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

Droits sur les ouvrages existants *(en k€)* (Concession)

	2019	2020	Variation *(en %)*
Contre-valeur des biens concédés (comptes 22941x et 22945x)	458 281	**465 247**	**1,5%**
Valeur nette comptable des financements Enedis (comptes 22955x)	210 548	**213 655**	**1,5%**

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

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

Droits sur les ouvrages futurs *(en k€)* (Concession)

	2019	2020	Variation *(en %)*
Amortissement du financement du concédant (compte 229541)	130 494	**137 237**	**5,2%**

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

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

Montant des droits du concédant *(en k€)* (Concession)

	2019	2020	Variation *(en %)*
Somme des comptes 22941x, 22945x, 229541 et 22955x	378 227	**388 830**	**2,8%**

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

Provision pour renouvellement *(en k€)* (Concession)

	2019	2020
Provision	64 297	**64 038**

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

4.3. Les flux financiers de la concession

LA REDEVANCE DE CONCESSION

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

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

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

Montant de la part R1 *(en €)* (Concession)

	2019	**2020**	**Variation** *(en %)*
Part R1 versée	609 775	**619 832**	**1,6%**
Dont part R1 versée au titre des années antérieures	0	**0**	**-**

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

C'est la part R2 de la redevance, dite « d'investissement ». Elle représente chaque année N une fraction de la différence (si elle est positive) entre certaines dépenses d'investissement effectuées par l'autorité concédante et certaines recettes perçues par celle-ci durant l'année N-2. Son montant est exprimé ci-dessous hors taxes.

Montant de la part R2 *(en €)* (Concession)

	2019	**2020**	**Variation** *(en %)*
Part R2 versée	1 665 198	**1 918 526**	**15,2%**
Dont part R2 versée au titre des années antérieures	0	**0**	**-**

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

Bien qu'il ne s'agisse pas d'une ressource contractuelle versée directement par Enedis, il convient de noter que l'autorité concédante bénéficie chaque année, pour le financement des travaux d'électrification rurale réalisés sous sa maîtrise d'ouvrage, d'aides versées dans le cadre du Compte d'Affectation Spéciale Financement des aides aux collectivités territoriales pour l'électrification rurale (CAS-FACÉ).

Le montant des aides à l'électrification rurale attribué au titre de 2020 à votre département est le suivant :

Département	
Montant *(en k€)*	**4 704**

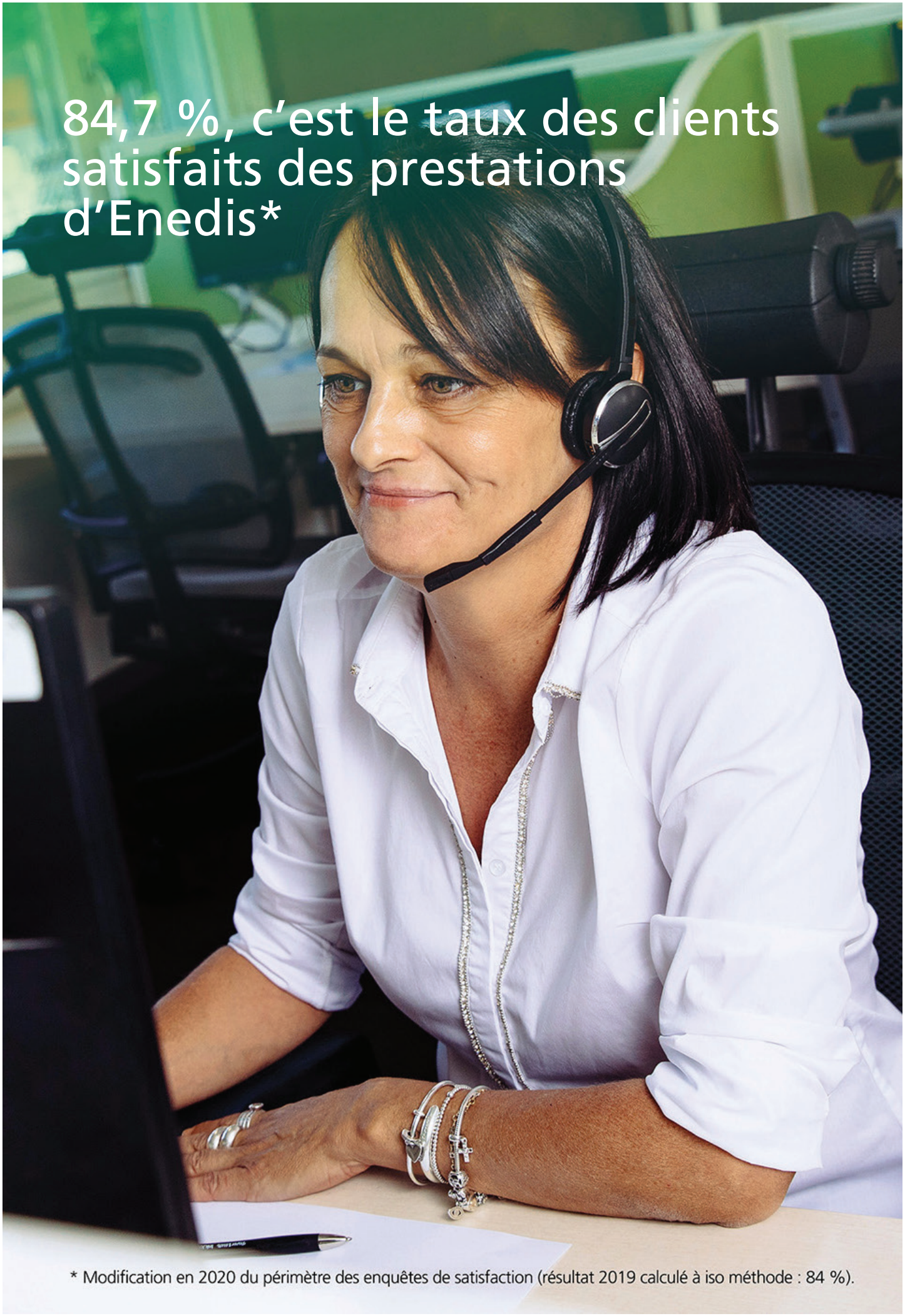
Les aides accordées sont financées par les gestionnaires des réseaux publics de distribution au travers de leurs contributions annuelles au CAS-FACÉ, conformément à l'article L. 2224-31 du CGCT. Enedis, principal contributeur, couvre environ 93 % des aides versées par le CAS-FACÉ. Le montant de sa contribution annuelle au titre de 2020 s'est élevé à 349 M€.

LA PARTICIPATION AU TITRE DE L'ARTICLE 8

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

Montant de la participation *(en €)* (Concession)

	2019	**2020**	**Variation** *(en %)*
Article 8 « Travaux environnement »	340 000	**340 000**	**0,0%**



84,7 %, c'est le taux des clients satisfaits des prestations d'Enedis*

* Modification en 2020 du périmètre des enquêtes de satisfaction (résultat 2019 calculé à iso méthode : 84 %).

ANNEXES AU COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ ENEDIS

1. Les indicateurs de suivi de l'activité 126

2. L'énergie injectée dans le réseau public par les producteurs 134

3. La liste détaillée des travaux réalisés en 2020 136

4. Vos interlocuteurs chez Enedis 138

1 LES INDICATEURS DE SUIVI DE L'ACTIVITÉ

1.1. Le réseau et la qualité de desserte

SITUATION GLOBALE DU RÉSEAU AU 31 DÉCEMBRE 2020

Réseau HTA *(en m)* (Concession)

	2019	2020	Variation *(en %)*
Réseau souterrain	3 353 039	**3 401 166**	**1,4%**
Réseau torsadé	10 575	**11 172**	**5,6%**
Réseau aérien nu	4 952 628	**4 921 785**	**-0,6%**
Réseau total aérien	4 963 203	**4 932 957**	**-0,6%**
Total réseau HTA	8 316 242	**8 334 122**	**0,2%**
Taux d'enfouissement HTA	40,3%	**40,8%**	**1,2%**

Postes HTA-BT *(en nb)* (Concession)

	2019	2020	Variation *(en %)*
Postes situés dans une commune rurale*	6 640	**6 648**	**0,1%**
Postes situés dans une commune urbaine*	4 155	**4 154**	**0,0%**
Total postes HTA-BT	10 795	**10 802**	**0,1%**
Dont postes sur poteau	5 896	**5 836**	**-1,0%**
Dont postes cabines hautes	51	**49**	**-3,9%**
Dont postes cabines basses	719	**719**	**0,0%**
Dont autres postes	4 129	**4 198**	**1,7%**

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

Réseau BT *(en m)* (Concession)

	2019	2020	Variation *(en %)*
Réseau souterrain	3 125 819	**3 197 311**	**2,3%**
Réseau torsadé	3 384 572	**3 385 947**	**0,0%**
Réseau aérien nu	773 258	**726 655**	**-6,0%**
Dont fils nus de faibles sections	389 534	**359 027**	**-7,8%**
Réseau total aérien	4 157 830	**4 112 602**	**-1,1%**
Total réseau BT	7 283 649	**7 309 913**	**0,4%**
Taux d'enfouissement BT	42,9%	**43,7%**	**1,9%**

Départs alimentant la concession (Concession)

	2019	2020
Longueur moyenne des 10 % des départs les plus longs *(km)*	82	**81**
Nombre moyen d'OMT* par départ HTA aérien	3	**3**

* Organe de manœuvre télécommandé.

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

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

	Réseau HTA	Réseau BT	Postes HTA-BT
< 10 ans	1 141	1 076	1 590
≥ 10 ans et < 20 ans	840	1 237	1 221
≥ 20 ans et < 30 ans	1 856	1 909	3 074
≥ 30 ans et < 40 ans	2 421	1 927	2 751
≥ 40 ans	2 072	1 143	2 166

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 2020

En 2020, les travaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage d'Enedis se caractérisent de la manière suivante :

Canalisations HTA mises en service *(en m)* (Concession)

	2019	2020
Souterrain	91 521	**45 271**
Torsadé	0	**0**
Aérien nu	399	**1 788**
Total	91 920	**47 059**
Dont pour information		
Extension	32 441	**6 947**
*Renouvellement**	16 550	**6 420**
Renforcement	42 929	**33 692**

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

Canalisations BT mises en service *(en m)* (Concession)

	2019	2020
Souterrain	15 767	**23 847**
Torsadé	11 495	**8 539**
Aérien nu	0	**0**
Total	27 262	**32 386**
Dont pour information		
Extension	9 436	**15 771**
*Renouvellement**	11 178	**12 319**
Renforcement	6 648	**4 296**

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

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

Les perturbations liées à des incidents sur le réseau

Coupures liées à des incidents (Concession)

	2019	2020	Variation *(en %)*
Nombre d'incidents HTA pour 100 km de réseau	3,6	**3,2**	**-12,1%**
Dont réseau aérien	2,5	**2,2**	**-14,4%**
Dont réseau souterrain	0,3	**0,3**	**3,7%**
Nombre d'incidents BT pour 100 km de réseau	9,3	**8,7**	**-7,2%**
Dont réseau aérien	3,7	**3,7**	**-0,9%**
Dont réseau souterrain	1,8	**2,1**	**16,0%**
Nombre de coupures sur incident réseau	1 446	**1 388**	**-4,0%**
Longues (> à 3 min)	982	**898**	**-8,6%**
Brèves (de 1 s à 3 min)	464	**490**	**5,6%**

Les perturbations liées à des travaux sur le réseau

Coupures pour travaux (Concession)

	2019	2020	Variation *(en %)*
Nombre de coupures pour travaux	994	**980**	**-1,4%**
Nombre sur réseau BT	403	**439**	**8,9%**
Nombre sur réseau HTA	591	**541**	**-8,5%**
Temps moyen	17	**18**	**7,9%**

Le nombre de clients affectés par ces perturbations

Nombre de clients BT (Concession)

	2019	2020	Variation *(en %)*
Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min), toutes causes confondues	2 258	**142**	**-93,7%**
Dont nombre de clients BT affectés par plus de 6 coupures longues suite à incident situé en amont du réseau BT	1 396	**0**	**-100,0%**
Affectés par plus de 30 coupures brèves (de 1 s à 3 min), toutes causes confondues	-	**989**	**-**
Coupés pendant plus de 3 heures, en durée cumulée sur l'année, toutes causes confondues	35 881	**29 884**	**-16,7%**
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	23 326	**16 139**	**-30,8%**
Coupés pendant plus de 5 heures consécutives, toutes causes confondues	14 313	**11 773**	**-17,7%**

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

La fréquence des coupures

Fréquence des coupures (Concession)

	2019	2020	Variation *(en %)*
Fréquence des coupures longues (> à 3 min), toutes causes confondues	1,0	**0,8**	**-20,8%**
Fréquence des coupures brèves (de 1 s à 3 min), toutes causes confondues	1,6	**1,6**	**-4,8%**

LES DÉPARTS EN CONTRAINTE DE TENSION

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

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

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

Départs en contrainte de tension *(en %)* (Concession)

	2019	2020
Taux de départs BT > 10 %	1,2%	**1,0%**
Taux de départs HTA > 5 %	0,4%	**0,4%**

1.2. Le raccordement des clients

LE RACCORDEMENT DES CONSOMMATEURS

Au niveau national, et du fait de la crise sanitaire, l'activité raccordement des consommateurs, hors branchement provisoire, a baissé de 10 % en 2020 comparativement à l'année 2019. Du fait de la période de confinement, cette baisse est de 20 % sur le premier semestre 2020. Le second semestre a été marqué par une forte activité, d'un niveau comparable à 2019.

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

Nombre de raccordements neufs réalisés (Concession)

	2019	2020	Variation *(en %)*
En BT et de puissance ≤ à 36 kVA	1 752	**1 665**	**-5,0%**
Dont raccordements BT individuels sans adaptation de réseau	1 637	**1 580**	**-3,5%**
Dont raccordements BT collectifs sans adaptation de réseau	10	**13**	**30,0%**
Dont raccordements BT individuels et collectifs avec adaptation de réseau	105	**72**	**-31,4%**
En BT et de puissance comprise entre 36 et 250 kVA	95	**79**	**-16,8%**
En HTA	10	**7**	**-30,0%**
Nombre total des raccordements neufs réalisés	1 857	**1 751**	**-5,7%**

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

Au plan national, le délai moyen de réalisation des travaux (avec et sans adaptation de réseaux) est de 91,5 jours calendaires. La hausse est liée à un décalage dans la réalisation des chantiers du fait de la crise sanitaire de la Covid-19.

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

Délai moyen de réalisation des travaux *(en jours calendaires)* (Concession)

	2019	2020	Variation *(en %)*
Concernant les travaux de raccordement des consommateurs individuels BT ≤ 36 kVA	69	**78**	**14,5%**

L'ENVOI DES DEVIS DE RACCORDEMENT

Le délai moyen de transmission des devis constaté en 2020 pour l'ensemble des raccordements (avec et sans adaptations de réseaux) d'installations de consommation de puissance inférieure ou égale à 36 kVA est de 16,5 jours calendaires (contre 18,3 jours en 2019).

En ce qui concerne les raccordements d'installations de production de puissance inférieure ou égale à 36 kVA (avec et sans adaptations de réseaux) à partir d'énergie renouvelable, le délai moyen d'envoi des devis constaté au niveau national a presque été divisé par deux en 2020 : il ressort à 6,2 jours calendaires, contre 12,3 jours en 2019.

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

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

Consommateurs BT individuels de puissance ≤ 36 kVA *(sans adaptation de réseau)* (Concession)

	2019	**2020**	**Variation** *(en %)*
Taux de devis envoyés dans les délais	92,1%	**75,0%**	**-18,6%**
Délai moyen d'envoi du devis *(en jours calendaires)*	14	**18**	**29,5%**

Producteurs BT de puissance ≤ 36 kVA *(sans adaptation de réseau)* (Concession)

	2019	**2020**	**Variation** *(en %)*
Taux de devis envoyés dans les délais	98,5%	**97,0%**	**-1,5%**
Délai moyen d'envoi du devis *(en jours calendaires)*	6	**2**	**-67,3%**

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

Au niveau national, en 2020, les travaux de raccordement sont réalisés dans les délais convenus avec les clients dans 89,3 % des cas (contre 92,2 % des cas en 2019). Cette baisse est liée à un décalage dans la réalisation des chantiers du fait de la crise de la Covid-19.

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

Taux de réalisation des travaux dans les délais convenus (Concession)

	2019	**2020**	**Variation** *(en %)*
Consommateurs BT individuels de puissance ≤ 36 kVA (sans adaptation de réseau)	97,4%	**91,8%**	**-5,7%**

LE RACCORDEMENT DES PRODUCTEURS

En 2020, au périmètre national, le nombre de raccordements d'installations de production de puissance inférieure ou égale à 36 kVA a baissé de 13 % avec 23 500 raccordements réalisés.

Par ailleurs, en 2020 et au périmètre national, 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 4 120, en progression de près de 25 % par rapport à 2019.

Enfin, le nombre de raccordements réalisés d'installations de production HTA, s'élève à 348.

Au périmètre de votre concession, l'activité de raccordement d'installations de production est caractérisée par les données suivantes :

Raccordements d'installations de production individuelles neuves réalisés (Concession)

	2019	**2020**	**Variation** *(en %)*
Raccordements BT ≤ à 36 kVA sans adaptation de réseau	142	**150**	**5,6%**
Raccordements BT ≤ à 36 kVA avec adaptation de réseau	3	**1**	**-66,7%**
Raccordements BT compris entre 36 et 250 kVA	40	**49**	**22,5%**
Raccordements HTA ≥ 250 kVA	2	**1**	**-50,0%**

7 millions de clients suivent leur consommation d'électricité à partir des données des compteurs Linky

2 L'ÉNERGIE INJECTÉE DANS LE RÉSEAU PUBLIC PAR LES PRODUCTEURS

Energie injectée dans le réseau exploité par Enedis au cours des deux dernières années

Type de production	Energie injectée en kWh		
	2019	2020	Evol. 2019/2020
Total des producteurs	**219 345 836**	**226 652 923**	**3%**
dont production d'origine éolienne	125	0	-100%
dont production d'origine photovoltaïque	45 957 021	47 822 570	4%
dont production d'origine hydraulique	591 291	651 951	10%
dont autres (biomasse, biogaz, cogénération…)	172 797 399	178 178 402	3%

L'énergie injectée dans le réseau concédé est en augmentation de 3 % entre 2019 et 2020 avec 226 652 923 kWh produits en 2020. Cette production correspond à 8,90 % de l'énergie acheminée sur la concession.

Les producteurs auto-consommateurs équipés du compteur Linky sont désormais mis en service en 24 heures !

3 LA LISTE DÉTAILLÉE DES TRAVAUX RÉALISÉS EN 2020

Vous trouverez ci-après, la liste détaillée des investissements réalisés par Enedis en 2020.

3.1. Les travaux de raccordement des consommateurs et des producteurs

Sur le territoire de la concession, **la liste détaillée des dépenses d'investissement du concessionnaire en 2020 est exposée dans des fichiers présents en annexe du présent compte-rendu et mis à disposition par voie dématérialisée concomitamment au présent compte rendu d'activités**.

3.2. Les travaux au service de la performance du réseau

Sur le territoire de la concession, **la liste détaillée des dépenses d'investissement du concessionnaire en 2020 est exposée dans des fichiers présents en annexe du présent compte-rendu et mis à disposition par voie dématérialisée concomitamment au présent compte rendu d'activités**.

3.3. Les travaux liés aux exigences environnementales et réglementaires

Sur le territoire de la concession, **la liste détaillée des dépenses d'investissement du concessionnaire en 2020 est exposée dans des fichiers présents en annexe du présent compte-rendu et mis à disposition par voie dématérialisée concomitamment au présent compte rendu d'activités**.

enedis

4 VOS INTERLOCUTEURS CHEZ ENEDIS

Jean-François THIEL
Directeur Territorial
jean-francois.thiel@enedis.fr

Sylvain BONVALLET
Interlocuteur Privilégié
sylvain.bonvallet@enedis.fr

Tony MARSICO
Interlocuteur Privilégié
tony.marsico@enedis.fr

Alain PROT
Interlocuteur Privilégié
alain.prot@enedis.fr

Admir PRELIC
Interlocuteur Privilégié
admir.prelic@enedis.fr

Service Patrimoine et Infrastructures
Agence Maîtrise d'Ouvrage Concédants
Chef d'Agence : Franck SEZETTRE
ureberryloire-touraine-electrificationrurale@enedis-grdf.fr

Service Clients et Territoires
Agence Appui Territoires
Chef d'Agence : Cécile LALANNE
cen-aode@enedis.fr

www.sobeca.fr
SOBECA

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

SOMMAIRE

1. Faits marquants 2020 et perspectives 2021 — 142

1.1. L'année 2020 : une crise sanitaire majeure — **142**
1.2. Les perspectives et enjeux pour 2021 — **150**

2. Les clients de la concession — 154

2.1. Les tarifs réglementés de vente — **154**
2.2. Les caractéristiques des clients de la concession — **159**

3. La qualité du service rendu aux clients — 162

3.1. La satisfaction des clients — **162**
3.2. Les conditions générales de vente — **167**
3.3. La relation avec les clients, humaine et numérique — **171**
3.4. Le conseil tarifaire et l'accompagnement des clients pour les aider à maîtriser leur consommation — **182**
3.5. La facturation des clients — **186**
3.6. Le traitement des réclamations des clients — **194**

4. La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF — 198

4.1. L'aide au paiement des factures — **199**
4.2. L'accompagnement des clients démunis — **204**
4.3. La prévention par des actions en faveur de la maîtrise de l'énergie et de l'amélioration de l'habitat — **212**

5. Les éléments financiers de la concession — 216

5.1. Le chiffre d'affaires — **216**
5.2. Les coûts commerciaux — **217**

1 FAITS MARQUANTS 2020 ET PERSPECTIVES 2021

1.1. L'année 2020 : une crise sanitaire majeure

Depuis les premiers jours de cette crise d'une ampleur inédite, EDF s'est mobilisée pour assurer la continuité du service à ses clients, tout en veillant à la sécurité de ses salariés et de ses prestataires.

- Sur le plan logistique, EDF a doté, « en un temps record » (deux semaines), ses conseillers client de PC portables afin qu'ils puissent garder le contact avec les clients pendant cette période exceptionnelle. Les équipes Informatique et Télécoms d'EDF ont permis aux salariés de disposer d'un accès distant sécurisé et ont veillé à rendre possibles plusieurs dizaines de milliers de connexions simultanées. C'est également grâce à ces moyens que le concessionnaire a pu produire les CRAC de l'exercice 2019.
- Sur le plan humain, pendant la crise, EDF a veillé à la sécurité de ses salariés et prestataires ainsi qu'à conserver le lien social au sein de l'entreprise. Ces précautions se sont notamment traduites par :
  - une information régulière sur le port des masques et les gestes barrières ;
  - un numéro Vert de soutien psychologique pour répondre aux salariés stressés et isolés ;
  - une attention particulière portée aux salariés en situation de vulnérabilité vis-à-vis de la Covid-19 et aux salariés en situation de handicap ;
  - des conseils pour « garder le moral », apportés notamment par les médecins conseils de l'entreprise.
- Pour la reprise des activités à partir de mai 2020 :
  - la mise en place de mesures de protection sur tous les sites de l'entreprise avec l'élaboration de guides de retour sur site, la distribution de masques, la mise à disposition de gels et lingettes.

Déploiement des PC portables en toute sécurité à EDF Commerce Grand Centre : port de gants, masque, nettoyage des équipements, livraison sécurisée et respect des gestes barrières.

Dès l'annonce des mesures internes à EDF visant à privilégier le télétravail, toute l'équipe SIT (Système d'Information - Télécom) **d'EDF Commerce Grand Centre s'est mise en ordre de bataille** pour recenser les besoins en équipement informatique d'une part, et les prioriser pour favoriser la continuité de service à nos clients.

Sous la conduite de leur manager, les six membres de l'équipe se sont mobilisés avec beaucoup d'implication et d'engagement pour offrir la possibilité au plus grand nombre de salariés de Grand Centre d'être en télétravail en cette période de crise sanitaire.

Réception de PC portables commandés en nombre, configuration des environnements de travail, installation des applications métier, mise en place des modalités techniques de connexion à distance, puis réalisation de la prise en main des nouveaux équipements et de tous les modes opératoires, sans oublier les tests techniques, ont été leur quotidien pendant les deux dernières semaines de mars 2020.

Ainsi, ils ont permis à environ 96% des salariés de Grand Centre de disposer en un temps record de tous les outils nécessaires leur permettant de contribuer à la continuité de l'activité.

Témoignage :

Jean-Luc Huet, Responsable SIT Logistique Immobilier : « *Nous avons vécu une expérience atypique en mars 2020. C'était un vrai travail d'équipe sur le terrain, qui s'est fait dans la bonne humeur, avec beaucoup d'engagement et de sérieux. Nous savions que pour chaque PC préparé, c'était un collaborateur qui pourrait travailler de son domicile en toute sécurité. C'était notre façon à nous de rester solidaires avec les équipes et de prendre soin de leur santé.* »

Lors du premier confinement (à partir du 17 mars 2020), l'accompagnement des clients Particuliers s'est notamment traduit par :

- l'application de la trêve hivernale réglementaire prolongée en deux temps par les pouvoirs publics, d'abord jusqu'au 31 mai, puis jusqu'au 10 juillet 2020 (contre le 31 mars) ;
- **au-delà de ces mesures gouvernementales, EDF a suspendu, jusqu'au 1er septembre 2020, toutes les coupures, réductions de puissance et pénalités de retard pour tous les clients, qu'ils soient éligibles ou non au chèque énergie ou à des aides sociales ;**
- l'assouplissement des modalités et échéanciers de paiement pour tout client en situation difficile ;
- la mobilisation des équipes Solidarité d'EDF qui ont maintenu, dès le début de la crise, des liens étroits avec leurs différents partenaires et ont recherché des solutions concrètes d'accompagnement des clients en situation de précarité.

Au-delà des appels sortants vers les clients en situation de précarité énergétique (avec ou sans dette), EDF a réalisé des campagnes de relance auprès des clients en situation d'impayés, dans l'intérêt aussi des clients, l'objectif étant de prévenir la constitution de dettes pouvant devenir insupportables. Plus de 260 000 clients ont été contactés au cours de l'été 2020.

Le second confinement (à partir du 30 octobre 2020) est intervenu à la veille de l'entrée en vigueur de la trêve hivernale réglementaire (1er novembre). Durant cette seconde phase, EDF a poursuivi son accompagnement des **clients Particuliers**, avec notamment, à son initiative :

- la suspension, jusqu'au 15 janvier 2021, de toute demande de réduction de puissance au distributeur et de toute pénalité de retard sur les factures émises pendant cette période ; cet engagement s'est ajouté aux dispositions applicables durant la trêve hivernale (du 1er novembre au 31 mars) qui interdisent les coupures d'électricité pour tous les clients Particuliers ;
- l'assouplissement des modalités et échéanciers de paiement pour tout client en situation difficile et, le cas échéant, l'orientation des clients les plus modestes vers les travailleurs sociaux pour que

ces derniers contactent les conseillers Solidarité d'EDF afin d'étudier la possibilité de mettre en œuvre les solutions plus adaptées à leur situation.

Au total, sur l'année 2020, les clients Particuliers auront bénéficié de mesures exceptionnelles huit mois sur douze.

Frederic Sarrazin @FrSarrazin · 22 avr. 2020

Tous unis contre le #Covid, plus que jamais, nous restons solidaires face à cette crise sanitaire . EDF, « fidèle à ses valeurs de responsabilité et de solidarité », accompagne ses clients en difficultés. #Solidaires #EntrepriseResponsable.

Coronavirus : EDF annonce des facilités pour aider ses clients

Pour les clients en situation difficile, le groupe s'engage notamment à «assouplir ses modalités et échéanciers de paiement».

lefigaro.fr

Françoise Clavier, Responsable du Pôle Coordination & Dynamique Sociale, de la Direction du Service Client et Commercial (DS2C) de Grand Centre, témoigne :
« *Cette période exceptionnelle nous a tous amenés à faire preuve de réactivité, de disponibilité, de créativité pour mettre la DS2C GC en ordre de marche en un temps record après l'annonce présidentielle du 12 mars.*

A fin mars 2020, un peu plus de 215 conseillers de la DS2C GC étaient équipés en PC portables. Ainsi, la contribution d'une grande majorité de conseillers, à laquelle s'est ajoutée celle des membres de l'équipe du Pôle Expertise & Professionnalisation, nous a permis chaque jour de servir au mieux nos clients.

Je tiens à remercier l'équipe SIT de la DCR qui a œuvré de manière remarquable, en lien avec les managers, pour équiper une majorité de collaborateurs. Je remercie également l'ensemble des équipes, conseillers, managers, fonctions supports dont la DRH, pour leur engagement sans faille en cette période inédite.

La confiance mutuelle en sort grandie, entre nous tous, mais aussi avec nos clients qui nous le témoignent régulièrement ! »

En cette période de crise sanitaire, les trois Correspondants Solidarité d'EDF Commerce Grand Centre, sont restés présents auprès de nos partenaires du domaine de l'action sociale *(partenaires institutionnels, structures de médiation sociale, associations locales),* que ce soit par téléphone, mail ou visio-conférence, pour les tenir informés au fil de l'eau de toutes les décisions prises par EDF en terme d'accompagnement de nos clients en cette période très particulière. Cela a permis à nos partenaires d'apporter des réponses précises aux usagers clients d'EDF venant les solliciter pour des problématiques liées à l'énergie. Le Pôle Solidarité est resté, quant à lui, à leur écoute pour étudier conjointement la meilleure solution pouvant être proposée au client se retrouvant en grande difficulté.

Sandrine Bournazeaud, Anne Forge et Stéphane Marquès, les Correspondants Solidarité de la DCR Grand Centre

Un lien qui a été maintenu également avec notre concédant via le Directeur du Développement Territorial d'EDF référent sur le périmètre de la concession, qui s'est attaché à vous informer, dès le premier confinement, des différentes mesures d'accompagnement de nos clients mises en oeuvre par EDF afin de vous permettre de les relayer sur votre territoire le cas échéant.

S'agissant des clients non résidentiels, EDF a été au rendez-vous pour l'application des dispositions réglementaires.

EDF a mis en œuvre le report sans frais des factures d'énergie exigibles jusqu'à la fin de l'état d'urgence (10 juillet 2020) pour les clients non résidentiels éligibles au Fonds de solidarité mis en place par l'État le demandant. Le report s'est dénoué par un règlement lissé des factures sur six mois, avec une première échéance à compter du dernier jour du mois suivant la date de fin de l'état d'urgence.

EDF est allée au-delà des dispositions réglementaires pour aider ses clients non résidentiels à **passer le cap de la période estivale** : à l'issue de la fin de l'état d'urgence, sur demande du client se déclarant éligible au Fonds de solidarité, EDF lui a fait bénéficier de la suspension des paiements jusqu'au 31 août 2020.

CRISE DU CORONAVIRUS : DES « WEBINAIRES » PROPOSÉS AUX ACTEURS INSTITUTIONNELS DE LA RÉGION GRAND-CENTRE, POUR DÉCRYPTER LES DISPOSITIFS DE SOUTIEN D'EDF

De nombreux acteurs institutionnels, comme les Chambres de commerce et d'industrie (CCI), les fédérations ou les chambres de métiers, sont en première ligne pour guider nos clients Entreprises dans cette crise sanitaire. La DCR Grand Centre a donc lancé une série de « webinaires » (réunions collectives directes via Internet) pour informer et rappeler à tous ses partenaires les dispositifs d'accompagnement mis en place par EDF.

Le premier « webinair » a eu lieu avec la CCI Touraine. Via Teams sur un créneau d'une heure, collaborateurs de la CCI et experts EDF ont échangé sur les mesures de soutien mises en oeuvre, et partagé autour des problématiques des chefs d'entreprise.

Frédéric Sarrazin, Directeur d'EDF Commerce Grand Centre, témoigne :

« *C'est Philippe Carlier de la CCI Touraine et un membre de notre équipe des Directeurs de Développement Territorial qui nous ont proposé de lancer un premier webinaire en avril 2020. Nous avons immédiatement accepté car, au-delà de réaffirmer notre partenariat historique, ce rendez-vous nous a permis d'évoquer l'organisation d'EDF mise en place pour continuer à prendre en charge, et dans les meilleurs délais, les demandes des entreprises ... et puis, évidemment, de rappeler notre dispositif d'accompagnement concernant le règlement des factures de gaz et d'électricité pour les très petites entreprises éligibles au Fonds de Solidarité. Il est primordial pour nous d'être encore plus mobilisés et aux côtés de nos partenaires pendant toute la durée de la crise.* »

Côté CCI, Philippe Carlier, Responsable développement et partenariats, se dit satisfait des échanges :

« *En cette période de COVID, les Chambres Consulaires ont été missionnées par Bruno LEMAIRE pour être le guichet d'accueil des entreprises. Une mission sensible, alors que les mesures gouvernementales se succèdent rapidement avec de gros enjeux pour beaucoup d'entreprises. Ainsi, durant le premier mois du premier confinement, sur la région Centre, les CCI ont été en contact avec quelques 6 300 entrepreneurs, avec autant de situations et de problématiques ! Les équipes avaient absolument besoin d'avoir une information aussi complète que possible et fiable. Ce dialogue direct entre nos équipes et la direction d'EDF nous a permis de bien échanger sur la réalité de la situation, de bien comprendre le dispositif déployé par EDF vers les petites entreprises notamment, et donc de mieux orienter ces dernières. Au final, un meilleur service apporté par la CCI, du temps gagné pour les équipes EDF avec une meilleure orientation, et une meilleure capacité ensemble pour détecter et traiter les cas critiques.* »

https://twitter.com/FrSarrazin/status/1255165361361747969

Autre illustration de l'information donnée par Frédéric Sarrazin sur les mesures d'accompagnement de nos clients : en sortie du premier confinement, dans La Lettre Valloire, lettre bimensuelle d'informations sur la vie économique et politique de la région Centre Val de Loire.

https://www.linkedin.com/posts/fr%C3%A9d%C3%A9ric-sarrazin-4416b220_covid-19-edf-met-ses-clients-%C3%A0-labri-d-activity-6669649256493719552-Qsvf

De plus, EDF a donné **un coup de pouce à ses fournisseurs** en accélérant le traitement de l'ensemble des factures reçues de la part de ses partenaires et fournisseurs TPE et PME pour un règlement à 30 jours au lieu de 60 jours.

Par ailleurs, EDF a été partenaire de la plateforme de financement participatif de KissKissBankBank™ **« Aidons nos commerces de proximité »** destinée à aider les commerces de proximité à traverser la crise sanitaire : la plateforme a permis à chacun d'apporter sa contribution en achetant des bons d'achat utilisables une fois les commerces rouverts. Ces bons visaient à aider les commerçants de proximité à obtenir de la trésorerie pour couvrir des échéances et survivre à cette période compliquée.

Signalons également que **les salariés d'EDF** se sont engagés en marge de leur activité professionnelle, dans le cadre du bénévolat en lien ou non avec la réserve civique : en particulier, dans le cadre du **programme « Confinés et solidaires »** mis en place sur la plateforme **Human Pacte** d'EDF, créée par l'entreprise pour faciliter l'engagement des salariés dans des démarches de solidarité et de développement durable.

De son côté, la **Fondation EDF** a créé **un Fonds d'Urgence et de Solidarité** doté de deux millions d'euros pour aider notamment les initiatives en région. Dès avril 2020, un million d'euros a été débloqué pour une aide d'urgence au personnel soignant et aux plus démunis. Parmi les premiers projets soutenus dans ce cadre : la distribution de repas de qualité aux personnels soignants, la fourniture d'ordinateurs pour permettre aux jeunes des milieux défavorisés d'étudier à distance, ou encore la remise de tickets-services aux sans-abris. Le second million du fonds a permis de soutenir 81 projets d'associations sur le territoire national.

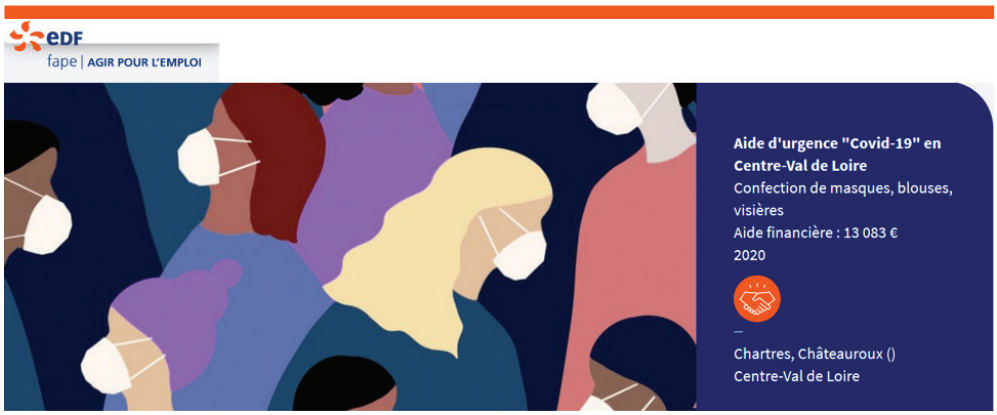
Une illustration du soutien de la Fondation EDF en Centre Val de Loire : celui accordé à l'Association de Formation Professionnelle Polytechnique (AFPP) Touraine pour la création d'un espace innovant de formation pédagogique, le Learning Lab, à destination des stagiaires en reconversion, en accompagnement ou en insertion professionnelle.

Nota : La crise sanitaire et le confinement ont contraint le monde de la formation à s'adapter. Le Learning Lab, ouvert depuis le 25/09/2020, reçoit l'ensemble des stagiaires AFPP (2 180 / an) afin de maintenir le lien, d'éviter les ruptures de parcours, de faciliter les échanges à distance mais aussi de lutter contre l'illectronisme et l'inhabileté numérique. L'AFPP a par ailleurs noté une grande motivation « à ne pas décrocher » des jeunes de l'Ecole de la deuxième chance Val de Loire. Les stagiaires non équipés informatiquement peuvent s'installer au Learning Lab, se connecter à la plateforme et être accompagnés par l'animatrice facilitatrice.

Pour aller plus loin, site de la Fondation EDF :

https://fondation.edf.com

Le **Fonds Agir pour l'emploi (FAPE)** d'EDF a également été mobilisé. À titre d'exemple, une campagne de collecte de dons d'heures et de jours de congés (convertis en argent) a été organisée auprès des agents EDF en novembre 2020 au profit de l'Institut Pasteur, pour participer au financement de la recherche autour de la Covid-19, et au profit du FAPE EDF qui soutient les personnes les plus précaires, et souvent jeunes, touchées, entre autres, par la crise sanitaire.



En Centre Val de Loire, le FAPE EDF a apporté son soutien financier aux associations « **La Dame à la licorne** » **sur Chartres** *(confection et restauration de costumes historiques ou sur-mesure pour des associations culturelles, des compagnies de théâtre/cinéma ou encore des particuliers)* **et** « **AGIR 36** » **sur Châteauroux** *(activité support basée sur la valorisation du textile : collecte, tri, vente en boutiques solidaires, atelier couture et création, blanchisserie, repassage)* **pour la confection de masques, blouses et visières.**

Pour aller plus loin, site du FAPE EDF :

https://www.fape-edf.fr

Avertissement au lecteur : les valeurs 2020 de certaines données présentées dans ce compte-rendu sont difficilement comparables avec celles de l'exercice 2019 en raison du caractère exceptionnel de l'année 2020.

1.2. Les perspectives et enjeux pour 2021

CHÈQUE ÉNERGIE : DES ÉVOLUTIONS DANS LA MISE EN ŒUVRE DU DISPOSITIF

Deux évolutions significatives relatives à la mise en œuvre du chèque énergie sont prévues en 2021 afin de simplifier le dispositif pour les bénéficiaires et en vue de le rendre plus efficace :

- l'automatisation des protections associées au chèque énergie par une meilleure identification des clients bénéficiaires (flux d'informations entre le fournisseur et l'opérateur public ASP), dans le cadre des dispositions de l'article R.124-10 du Code de l'énergie. Pour mémoire, ces protections sont les suivantes : le maintien d'une alimentation à la puissance souscrite pendant la trêve hivernale, un abattement de 80% sur les frais de déplacements pour impayés, et la gratuité des mises en service ;
- l'introduction d'un nouveau canal pour les demandes de pré-affectation, par renvoi postal du chèque papier, en complément des possibilités actuelles par téléphone ou en ligne (pour mémoire, la pré-affectation correspond à la prise en compte automatique du chèque énergie par le fournisseur pour les années ultérieures, sans que le bénéficiaire n'ait plus aucune démarche à effectuer). Ce nouveau canal permettra de progresser dans l'automatisation du dispositif, en particulier pour les bénéficiaires les plus éloignés du numérique.

Cette dernière évolution résulte du décret n°2020-1763 du 30 décembre 2020 modifiant les modalités de mise en œuvre du chèque énergie, publié au Journal officiel du 31 décembre 2020.

À noter par ailleurs : le décret précité permet désormais de rendre bénéficiaires du dispositif les personnes (i) résidant en établissement d'hébergement pour personnes âgées (EHPA) et dépendantes (EHPAD) ou en unités de soins longue durée (USLD), et non plus seulement pour les résidents de logements-foyers conventionnés APL, et (ii) en situation d'intermédiation locative ; cette mesure était attendue par les associations de consommateurs. Ces dispositions visent à améliorer le taux de recours au chèque énergie pour les premiers, qui ne peuvent pas actuellement utiliser le chèque qu'ils reçoivent (non titulaires d'un contrat de fourniture), et à attribuer des chèques énergie pour les seconds, qui ne figurent pas sur le fichier des bénéficiaires établi par l'administration fiscale (DGFIP) au regard de leur situation de sous-location, indépendamment de leur revenu (et qui donc ne recevaient pas de chèque énergie).

JUSTIF'ADRESSE

Dans le cadre de la simplification des démarches administratives, Justif'Adresse est un service conçu par l'État, en application de l'article 44 de la loi du 10 août 2018 pour un État au service d'une société de confiance, afin de permettre aux demandeurs de titres (carte grise, carte d'identité, passeport ou permis de conduire) de « produire » simplement un justificatif de domicile dématérialisé.

La mise en œuvre de ce service s'appuie sur des opérateurs proposant des justificatifs de domicile. Une expérimentation a été engagée en février 2019 avec la participation d'EDF dans quatre départements pilotes.

À la suite du bilan positif de cette expérimentation, les pouvoirs publics ont décidé, par décret du 15 juin 2020, d'étendre le service Justif'Adresse à l'ensemble des départements français à partir du 1er février 2021.

À cet effet, une convention de généralisation du dispositif a été signée en septembre 2020 par Mme Marie-Hélène Adam-Beauvieux, Directrice Partenariats, Relations Externes, Consommateurs

(DPREC) d'EDF, avec M. Jérôme Létier, Directeur de l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS) et avec M. Olivier Jacob, Directeur de la Modernisation et de l'Administration territoriale du ministère de l'Intérieur.

LE DÉPLOIEMENT DU NOUVEAU MODÈLE DE CONTRAT DE CONCESSION SE POURSUIT EN 2021

Le déploiement du nouveau modèle de contrat de concession établi en concertation entre la FNCCR, France urbaine, Enedis et EDF (Accord-cadre du 21 décembre 2017) ne s'est pas interrompu en 2020, même s'il s'est opéré à un rythme moindre par rapport à l'année précédente, en raison du renouvellement des conseils municipaux et de la crise sanitaire.

Sur le plan national, près de 70 contrats de concession, conformes à ce nouveau modèle, ont été conclus au cours de l'année 2020 (signés ou en attente de signature début 2021 à la suite de la délibération favorable de l'organe délibérant). À fin 2020, ce sont 240 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 2021 avec de nombreuses collectivités concédantes.

Au périmètre d'EDF Commerce Grand Centre, ce sont 12 contrats de concession basés sur le nouveau modèle national qui ont été signés en 2020, avec en parallèle des discussions engagées avec plusieurs autres autorités concédantes pour le renouvellement du contrat de concession de leur territoire.

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

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

Un programme relationnel personnalisé

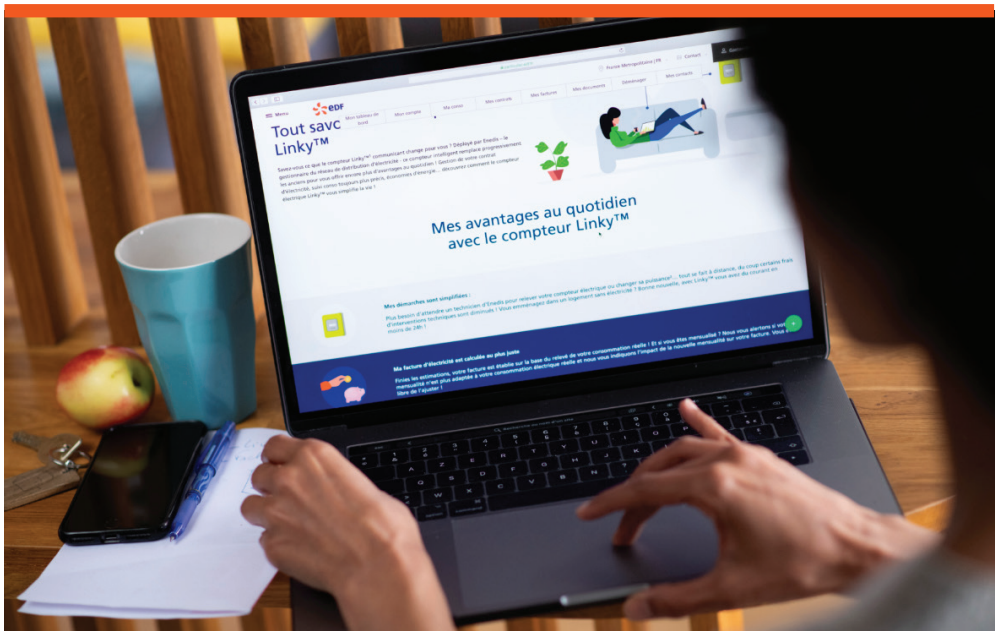
Ce programme permet d'accompagner chaque client de la concession (résidentiel ou non résidentiel) en lui proposant un premier contact avant le changement du compteur, puis un second contact lorsque le client peut bénéficier des fonctionnalités développées par EDF grâce aux compteurs communicants.

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

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

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

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


Tout savc
Linky™
Mes avantages au quotidien
avec le compteur Linky™

92% des clients Particuliers se
déclarent satisfaits d'EDF
NIKE

2 LES CLIENTS DE LA CONCESSION

2.1. Les tarifs réglementés de vente

En application de 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, les consommateurs finals non domestiques (collectivités, entreprises, associations) qui emploient 10 personnes ou plus, ou dont le chiffre d'affaires, les recettes et le total de bilan annuel excèdent 2 millions d'euros, ne sont plus éligibles aux tarifs réglementés de vente l'électricité (TRV) à compter du 1er janvier 2021.

Au cours de l'exercice 2020, les clients non éligibles aux TRV en application des critères ci-dessus n'avaient plus la possibilité de souscrire un nouveau contrat au tarif ou de modifier la puissance souscrite/option tarifaire de leurs contrats existants (régime dit « de mise en extinction » sur l'année 2020).

La fourniture d'électricité aux clients non éligibles aux TRV qui n'ont pas souscrit une offre de marché au plus tard le 31 décembre 2020 est assurée à partir du 1er janvier 2021 par leur fournisseur historique aux conditions d'un « contrat de sortie de tarif » conformément à la loi du 8 novembre 2019 relative à l'énergie et au climat. Ces clients peuvent opter à tout moment pour une autre offre de marché auprès du fournisseur de leur choix.

Au cours de l'année 2020, EDF, en sa qualité de fournisseur aux TRV, a rempli l'intégralité des obligations qui avaient été prescrites par les pouvoirs publics, qu'il s'agisse de l'information des clients, de la mise à disposition des données relatives aux clients non éligibles auprès des fournisseurs d'électricité qui en ont fait la demande ou des obligations de reporting aux pouvoirs publics.

À partir de décembre 2019, EDF a proposé une information neutre et pédagogique à l'attention des clients, notamment sur ses sites Internet, et a mis en place un numéro de téléphone dédié à l'information sur la fin des tarifs : 09.70.83.62.80 (appel non surtaxé) ; EDF a également adressé aux clients les différents courriers d'information prévus par la réglementation.

LA DÉFINITION DES TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE

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

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 Énergie-Climat précitée des dispositions suivantes :

- 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.

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

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

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

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[1] ;
- EJP[2] ;
- Éclairage Public[3].

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

L'intérêt de l'option HP/HC

L'option HP/HC contribue à l'ambition de neutralité CO_2 qui est au cœur de la raison d'être d'EDF. En effet, elle permet de concourir au lissage des consommations d'électricité en limitant les pics qui mobilisent des moyens de production fortement émetteurs en CO_2.

Pour chaque ouverture de contrat au tarif réglementé, EDF propose au client l'option qui correspond le mieux aux besoins qu'il exprime.

L'option HP/HC est recommandée pour de nombreux clients équipés d'eau chaude sanitaire (ECS) électrique car cette option permet de faire fonctionner le ballon d'eau chaude uniquement en heures creuses et ainsi d'éviter les coûts supplémentaires liés à un fonctionnement en continu.

L'intérêt économique de cette option pour le client est fonction de la structure du tarif réglementé fixé par la CRE sur la base d'une méthode de calcul encadrée par la loi.

L'option Tempo, une option d'effacement

L'option Tempo est une option d'effacement pour les clients Particuliers au tarif. 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.

L'abonnement de cette option est moins cher et le prix du kWh varie selon la couleur du jour.

- Bleu = 300 jours avec un prix de l'électricité avantageux ;
- Blanc = 43 jours (entre le 1er septembre et le 31 août hors dimanche) avec une tarification comparable au Tarif Bleu en option HP/HC ;
- Rouge = 22 jours (du 1er novembre au 31 mars hors week-end et jours fériés) 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 2020

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 2020.

Le 1er février 2020, à la suite de la délibération de la CRE du 16 janvier 2020 et des décisions ministérielles du 29 janvier 2020 publiées au Journal officiel le 31 janvier 2020.

Pourquoi cette évolution ?

La CRE a considéré nécessaire de réévaluer le niveau des TRV sans attendre l'évolution annuelle liée à celle du TURPE, afin de tenir compte des évolutions suivantes :

- l'augmentation des prix sur les marchés de gros de l'énergie ainsi que le niveau d'écrêtement de l'Arenh pour l'année 2020 ;
- l'augmentation des coûts de commercialisation incluant les coûts d'acquisition des certificats d'économie d'énergie ;
- le rattrapage de l'écart entre coûts et recettes des TRV constaté pendant l'année 2019, lié notamment à l'entrée en vigueur au 1er juin 2019 de la proposition tarifaire de la CRE du 7 février 2019.

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

L'évolution moyenne sur la facture correspond à :

- une hausse de 3,0% HT soit 2,4% TTC pour les clients au Tarif bleu résidentiel
- une hausse de 3,1% HT soit 2,4% TTC pour les clients au Tarif bleu non résidentiel

Le 1er août 2020, à la suite de la délibération de la CRE du 2 juillet 2020 et des décisions ministérielles du 29 juillet 2020 publiées au Journal officiel le 31 juillet 2020.

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. Par une délibération du 20 mai 2020, la CRE a fait évoluer les TURPE dans les domaines de tension HTA et BT au 1er août 2020.

En conséquence, la CRE a proposé une évolution des TRV qui prend en compte les effets suivants :

- la hausse de la composante d'acheminement de 3,4% en moyenne (soit +1,24% sur les TRV TTC) à la suite de l'évolution du TURPE au 1er août 2020 ;
- la hausse de la contrepartie financière reçue par les fournisseurs au titre de la gestion des clients pour le compte du gestionnaire de réseau (Enedis) qui vient en déduction des coûts de commercialisation (soit -0,06% sur les TRV TTC) ;
- la fin d'un rattrapage à la baisse lié à une surcouverture des coûts de commercialisation (soit +0,37% sur les TRV TTC).

La CRE a proposé par ailleurs de maintenir inchangées les autres « briques de coûts » de l'empilement tarifaire (coûts d'approvisionnement en énergie et en garanties de capacité qui sont calculés sur une année civile, coûts de commercialisation, rémunération normale de l'activité de fourniture et composante de rattrapage liée à la sous-couverture des coûts par les tarifs au titre de 2019) qui n'ont pas évolué depuis sa dernière proposition tarifaire du 16 janvier 2020.

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

L'évolution moyenne sur la facture correspond à :

- une hausse de 1,82% HT, soit 1,54% TTC pour les clients au Tarif bleu résidentiel ;
- une hausse de 1,81% HT, soit 1,58% TTC pour les clients au Tarif bleu non résidentiel.

Plusieurs taxes et contributions sont appliquées à la facturation :

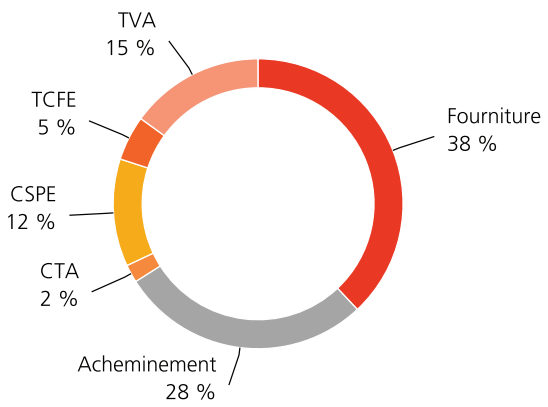
- **CTA** : Instituée par les pouvoirs publics, la contribution tarifaire d'acheminement est prélevée en complément du tarif d'acheminement associé au contrat de fourniture. Elle assure le financement d'une partie des retraites des personnels affectés aux activités régulées des industries électriques et gazières (opérateurs de réseaux) ;
- **CSPE** : La contribution au service public de l'électricité est affectée au programme « Service public de l'énergie » du budget général de l'État ;
- **TLCFE** : 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 ;
- **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, TLCFE et CSPE).

À noter :

- Ces taxes et contributions s'appliquent à tous les fournisseurs d'électricité et à toutes les offres.
- La loi de finances pour 2021 publiée au Journal officiel du 30 décembre 2020 réforme les TLCFE et définit de nouveaux tarifs réduits de CSPE.

La facture moyenne annuelle estimée d'un client TRV résidentiel en France consommant 4,8 MWh par an est de 905 euros TTC. Les taxes représentent au total et en moyenne 34% de la facture TTC.

Facture moyenne TTC au Tarif Bleu résidentiel



- TRV du 1er août 2020
- TURPE du 1er août 2020
- CTA du 1er janvier 2020
- CSPE, TLCFE et TVA du 1er janvier 2020

2.2. Les caractéristiques des clients de la concession

Le concessionnaire présente ci-après les principales caractéristiques de la fourniture d'électricité sur la concession en 2020.

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

La très grande majorité des sites en concession sont au Tarif Bleu. Quelques sites de puissance inférieure ou égale à 36 kVA peuvent subsister au Tarif Jaune ou Vert (cf. 2.1).

Eu égard aux exigences de protection des données des clients, certaines données peuvent être masquées dans le CRAC (« s » pour « secrétisé » en lieu et place de la valeur, au sens du décret n° 2016-973 du 18 juillet 2016 modifié par le décret n°2020-196 du 4 mars 2020).

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

Clients au Tarif Bleu (résidentiel et non résidentiel)

Tarif Bleu (Concession)

	2019	**2020**	**Variation** *(en %)*
Nombre de clients*	185 623	**174 421**	**-6,0%**
Énergie facturée *(en kWh)*	1 179 871 709	**1 080 007 395**	**-8,5%**
Recettes *(en €)*	124 028 992	**124 701 901**	**0,5%**

* Nombre de clients = nombre de sites.

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

Tarif Bleu *Nombre de clients par option* (Concession)

	2019	**2020**	**Variation** *(en %)*
Base	77 699	**73 845**	**-5,0%**
HP-HC	98 069	**92 582**	**-5,6%**
EJP TEMPO	7 683	**7 214**	**-6,1%**
Éclairage public	1 958	**687**	**-64,9%**
Total	**185 409**	**174 328**	**-6,0%**

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

	2019	**2020**	**Variation** *(en %)*
Base	300 185 812	**289 082 433**	**-3,7%**
HP-HC	794 559 186	**721 344 713**	**-9,2%**
EJP TEMPO	70 130 301	**61 049 464**	**-12,9%**
Éclairage public	14 996 411	**8 530 785**	**-43,1%**
Total	**1 179 871 709**	**1 080 007 395**	**-8,5%**

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

Tarif Bleu résidentiel *Nombre de clients* (Concession 2020)

	Base	HP-HC	EJP TEMPO	Total	Variation vs. 2019
3 kVA	5 905	0	0	5 905	-6,4%
6 kVA	39 853	21 161	0	61 014	-5,8%
9 kVA	10 985	37 909	1 332	50 226	-4,1%
12 kVA et plus	7 594	30 491	5 079	43 164	-2,6%
Total	**64 337**	**89 561**	**6 411**	**160 309**	**-4,4%**

Tarif Bleu non résidentiel *Nombre de clients* (Concession 2020)

	Base	HP-HC	EJP TEMPO	Total	Variation vs. 2019
3 kVA	2 176	1	0	2 177	-13,5%
6 kVA	2 615	641	96	3 352	15,0%
9 kVA	1 247	414	46	1 707	-28,8%
12 kVA et plus	3 470	1 965	661	6 096	-22,7%
Total *	**9 508**	**3 021**	**803**	**13 332**	**-16,3%**

* 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 2020 pour le Tarif Bleu résidentiel et le Tarif Bleu non résidentiel.

Flux de clients Tarif Bleu résidentiel (Concession)

	2019	2020	Variation *(en %)*
Nombre de clients ayant souscrit un contrat	13 859	**12 195**	**-12,0%**
Dont nombre de souscriptions sans interruption de fourniture	13 116	**11 896**	**-9,3%**
Nombre de clients ayant résilié leur contrat	23 990	**20 120**	**-16,1%**

Flux de clients Tarif Bleu non résidentiel (Concession)

	2019	2020	Variation *(en %)*
Nombre de clients ayant souscrit un contrat	1 436	**463**	**-67,8%**
Nombre de clients ayant résilié leur contrat	2 108	**3 928**	**86,3%**

Comme mentionné plus haut, la concession peut encore compter des sites avec des puissances inférieures ou égales à 36 kVA bénéficiant d'un Tarif Jaune ou Vert. Nous vous en rendons compte ci-après.

Clients au Tarif Jaune

Tarif Jaune (Concession)

	2019	**2020**	**Variation** *(en %)*
Nombre de clients	20	**16**	**-20,0%**
Énergie facturée *(en kWh)*	491 841	**653 694**	**32,9%**
Recettes *(en €)*	48 308	**34 662**	**-28,2%**

Clients au Tarif Vert

Tarif Vert (Concession)

	2019	**2020**	**Variation** *(en %)*
Nombre de clients	89	**80**	**-10,1%**
Énergie facturée *(en kWh)*	2 246 621	**1 886 958**	**-16,0%**
Recettes *(en €)*	269 707	**231 016**	**-14,3%**

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)*

	2019	2020
National	91%	**92%**

* 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 2020 avec un taux de clients très satisfaits en hausse notable (+ 3 points).

Par ailleurs, on constate une amélioration de la satisfaction client sur l'ensemble des parcours. Cette amélioration s'explique par :

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

VERBATIM (paroles de clients) :

« *Très professionnel et clair. Politesse ++ et une compréhension incroyable* »

« *Personne gentille, agréable, qui a de suite donné l'impression de maîtriser son métier. Elle a réellement recherché la solution. Une telle employée est rare et ça fait plaisir, depuis 3 mois que j'attendais ...Toutes mes félicitations à cette personne.* »

« *Comme d'habitude le service client EDF répond toujours présent et ce que j'apprécie par-dessus-tout c'est que le conseiller prenne son temps de répondre aux questions du client dont moi qui suis fidèle à EDF et même si je sais que les conseillers ont un temps limité pour répondre. Je pense sincèrement normal qu'ils prennent plus de temps car cela évite au client de devoir rappeler plusieurs fois. C'est pourquoi je remercie ce conseiller. Et vous savez, chaque jour, je suis sollicité pour changer de fournisseur d'électricité, ce qui est hors de question, je vous l'assure sincèrement et je vous remercie à nouveau pour votre qualité de service, Monsieur.* »

« *Ecoute, prise en charge de mon problème, proposition d'arrangement, gentillesse du conseiller ... Tout a été parfait ! Continuez comme ça.* »

« *Je suis toujours agréablement reçue à EDF. Tous les interlocuteurs sont courtois, souriants et serviables. EDF est la seule entreprise où le personnel est français et aux petits soins pour chacune de mes demandes. Ils sont rapides, rassurants et honnêtes. J'ai déjà 2 contrats avec EDF et devant prendre un autre appartement pour le 24 août prochain, je sais déjà que je passerai par ce fournisseur et aucun autre !* »

Frederic Sarrazin @FrSarrazin · 5 oct. 2020

👏 @EDFofficiel récompensé aux #PRC200 !! Une Palme de l'expérience Client qui salue la belle synergie de nos conseillers avec les membres de l'association @ValentinHauy, au profit de la satisfaction de nos clients #ValeursHumaines #QualitéEcoute #SatisfactionClient

https://twitter.com/FrSarrazin/status/1313170155678113793

LES CLIENTS NON RÉSIDENTIELS

La crise sanitaire de 2020 n'a pas altéré la satisfaction des clients vis-à-vis d'EDF Collectivités et d'EDF Entreprises. Elle s'est même renforcée sur certains items de la relation client et la satisfaction globale se maintient au-dessus de 90% sur les deux marchés. 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 EDF Entreprises ou EDF Collectivités.

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

À titre informatif, en 2020, 109 000 clients ont exprimé leur niveau de satisfaction dans le cadre de ce dispositif (102 000 entreprises et 7 000 collectivités).

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

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 2020 :

- 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 au CRAC.

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.

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

Satisfaction des clients non résidentiels

	2019	2020
National	91%	**91%**

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

	2019	2020
National	95%	**92%**

En 2020, la satisfaction des clients Collectivités territoriales vis-à-vis de la relation commerciale avec EDF Collectivités s'élève à 92% de clients « satisfaits ».

Les clients Collectivités territoriales apprécient particulièrement la qualité des contacts avec EDF Collectivités ainsi que la gestion quotidienne du contrat, avec un niveau de satisfaction qui atteint pour ces deux thèmes 94%.

La qualité et la clarté des informations et conseils délivrés ainsi que la facturation donnent également satisfaction, avec respectivement 92% et 91% de clients satisfaits.

La reconnaissance d'une bonne coordination avec le gestionnaire du réseau et les différents intervenants gagne 8 points et atteint 89% de clients satisfaits.

Ces clients expriment également une forte satisfaction vis-à-vis des facilités offertes par la diversité des canaux de contact, dont l'espace Client personnalisé (taux de satisfaction de 83%).

Enfin, 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 (87%).

Les clients Entreprises

Satisfaction des clients Entreprises

	2019	2020
National	90%	**90%**

En 2020, la satisfaction globale des entreprises vis-à-vis d'EDF Entreprises se maintient à un niveau très élevé (90%) et s'inscrit dans la continuité des progrès enregistrés ces quatre 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 conseils et informations reçus au fil de l'eau (93%) ;
- les espaces clients qui évoluent chaque année pour répondre à leurs attentes (91%) ;
- la qualité des contacts avec EDF (88% de clients satisfaits) ;
- la gestion quotidienne du contrat (87%) ;
- la qualité de la facturation (87%) ;
- la coordination des intervenants (84%).

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.

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 ont été modifiées en 2020 avec une prise d'effet à compter de décembre 2020. Pour mémoire, la précédente modification des CGV était intervenue en juillet 2018.

À noter :

- Conformément à l'engagement contractuel du concessionnaire, les modifications des CGV qui résultent de la politique commerciale d'EDF ont fait l'objet d'une concertation au printemps 2020 avec les deux associations nationales les plus représentatives des autorités concédantes : la FNCCR et France urbaine. EDF a effectué par ailleurs une concertation avec les principales associations nationales de consommateurs.
- Ces CGV entrent en vigueur un mois après leur réception par le client. L'information du client est effectuée à l'occasion de l'envoi d'une facture ; cet envoi contient un message reprenant la description ci-dessous des évolutions apportées aux CGV. 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.

Les principales modifications portent sur les articles ci-dessous.

Article 6-1 : Établissement de la facture

Cet article mentionne à présent une information sur le montant de l'abonnement. Ce dernier correspond à la période suivante de facturation.

Il intègre également les nouvelles dispositions sur la facture électronique. Elle est proposée au client dans le respect des obligations de l'article L.224-12 du Code de la consommation. Le client est informé qu'il peut s'y opposer à tout moment et recevoir une facture papier.

Article 7-2 : Modes de paiement

Mensualisation avec prélèvement automatique

Cet article mentionne à présent une information sur le nombre d'échéances lié à la mensualisation. Il est en règle générale de 11 mensualités à l'exception de la première année où il peut être inférieur pour tenir compte de la date du relevé fourni par Enedis.

Il précise également la possibilité de révision du montant des mensualités, en cours de période, en cas d'écart de plus d'une mensualité entre :

- l'estimation initiale
- et une nouvelle estimation d'EDF, suite au relevé des consommations du client effectué par Enedis.

La décision de modifier le montant de l'échéancier revient au client.

Article 9 : Données à caractère personnel

Pour en faciliter la compréhension, cet article est désormais présenté sous forme de questions/réponses :

- Quelles sont les données collectées ?
- Pourquoi sont-elles collectées ?
- Qui accède aux données ?
- Combien de temps sont-elles conservées ?
- Quels sont les droits des clients sur leurs données ? À qui s'adresser ?

Le principal changement concerne la durée de conservation des données. Elle varie en fonction de la finalité pour laquelle elles ont été collectées. Par exemple, les coordonnées (nom, prénom, adresse postale) sont conservées pendant la durée du contrat et jusqu'à cinq ans à compter de sa résiliation. Les données de consommation quotidiennes collectées avec le consentement exprès du client, sont conservées pendant trois ans.

La liste des destinataires des données est complétée. Les données nécessaires peuvent, le cas échéant, être transmises à des organismes dont l'objet est de mener des actions sociales qui permettent notamment de trouver des solutions adaptées aux clients en difficulté pour le paiement de leurs factures d'énergie (ex : structures de médiation sociale).

Article 10 : Règlement des réclamations et des litiges

Cet article reste inchangé sur le fond. Il est remanié pour présenter de manière plus lisible les différentes étapes de traitement d'une réclamation par les services d'EDF et par les services de la médiation du groupe EDF afin de mieux marquer l'indépendance de ces derniers.

Il est également précisé que le médiateur du groupe EDF et le médiateur national de l'énergie sont référencés par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC).

Par ailleurs, la synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du réseau public de distribution (annexe 2 bis au contrat GRD-F) figurant en annexe des CGV a été modifiée par Enedis, principalement l'article relatif à la protection des données personnelles.

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

Des ajustements apportés à la gestion des données de consommation des clients

La Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) a rendu publique le 11 février 2020 une mise en demeure à l'encontre d'EDF concernant les données de consommation des clients. Cette mise en demeure n'est pas une sanction.

La CNIL a demandé à EDF :

- d'une part, de préciser le processus de consentement sur les données de consommation détaillées (données journalières et demi-horaires issues des compteurs Linky™) ;
- d'autre part, d'adapter la durée de conservation des données à leur usage (par exemple, une donnée de consommation journalière ne doit pas être conservée aussi longtemps qu'une facture).

EDF a lancé le 20 avril 2020 une campagne de mise en conformité des consentements pour les données de consommation détaillées (données quotidiennes et données à la demi-heure). Les clients qui avaient donné un consentement avant la mise en demeure ont été contactés à plusieurs reprises (envoi de courriels, de SMS, diffusion d'une alerte via l'espace Client et l'application EDF & MOI) afin qu'ils puissent renouveler leur consentement et conserver leur historique de données. Cette campagne s'est achevée le 10 octobre 2020.

À partir du 11 octobre 2020, conformément à la demande de la CNIL, les clients qui ne se sont pas positionnés ont été désabonnés, et la courbe de charge et leurs données quotidiennes ont été définitivement supprimées du système d'information d'EDF.

Par ailleurs, comme indiqué ci-dessus, EDF fait évoluer ses CGV pour expliciter la gestion des données à caractère personnel.

EDF a également fait évoluer sa charte des données personnelles ; cette dernière est accessible aux clients à l'adresse suivante : https://particulier.edf.fr/fr/accueil/cookies-et-donnees-personnelles/charte-donnees-personnelles.html

Par une décision du 15 février 2021, la CNIL a clos la procédure de contrôle visant EDF. La CNIL a statué que les éléments de réponse apportés par EDF ont permis de démontrer que les manquements constatés lors du contrôle ont depuis cessé.

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 février 2020.

Les modifications apportées ont uniquement pris en compte les dernières évolutions réglementaires intervenues depuis les précédentes CGV de décembre 2018.

Les modifications ont été les suivantes :

Préambule : il mentionnait jusqu'à présent la mise en extinction des TRV pour les sites des Grandes Entreprises ; il indique désormais la fin du droit aux TRV hormis pour les clients Particuliers et les micro-entreprises.

Article 6-1 : Établissement de la facture

L'usage de la facture électronique est précisé.

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

Article 7-2 : Modes de paiement

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

Conformément aux articles R.124-1 et suivants du Code de l'énergie, le client peut régler ses factures avec un chèque énergie à condition que son contrat couvre simultanément des usages professionnels et non professionnels et que les ressources de son foyer soient inférieures à un montant fixé par décret.

Puis EDF a modifié en 2020 les CGV pour les clients au Tarif Bleu non résidentiel avec effet au 1er 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. 1er), 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 1er 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 (cf. supra pour les clients Particuliers).

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

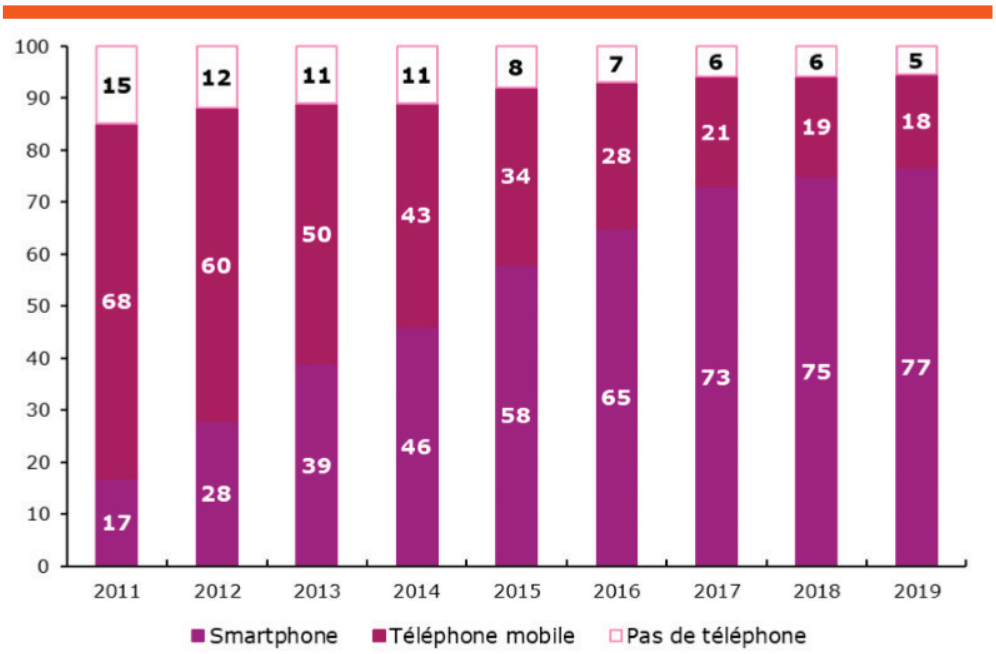
3.3. La relation avec les clients, humaine et numérique

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

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

- 88% des Français utilisent Internet, 75% quotidiennement ;
- 95% des Français disposent d'un téléphone mobile ;
- 77% des Français sont désormais équipés d'un smartphone.

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



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

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

Grâce à la mise en place des canaux numériques accessibles 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)

	2019	2020	Variation *(en %)*
Nombre de pages vues (sur l'année)	779 559 232	**861 539 620**	**10,5%**

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

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.

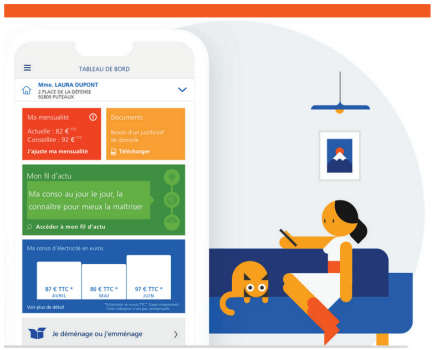
Le client peut télécharger directement ses factures depuis son espace Client et consulter son historique sur cinq ans, sauf en cas de résiliation (cf. 3.5).

L'espace Client donne accès à *e.quilibre*, 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)

	2019	2020	Variation *(en %)*
Nombre d'espaces Client activés au 31 décembre	12 181 930	**12 517 214**	**2,8%**

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 ;
- récupérer son justificatif de domicile ;
- 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.

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.

À noter : « Mon Fil d'Actu » a fait peau neuve en 2020. Cette fonctionnalité permet le suivi quotidien des consommations sur EDF & MOI, grâce aux compteurs communicants et après un consentement du client. Elle a été repensée pour offrir un accès simplifié, dans le sens d'une plus grande clarté et d'un accès plus rapide à une date, ainsi que d'une meilleure transparence ; par exemple, le profil du client précise les dates de consentement du suivi des consommations donné par le client équipé d'un compteur Linky™.

Sur la version digitale de votre CRAC, 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

NOUVEAU

L'application EDF & MOI a remporté quatre prix en 2020 :

- le prix de la Meilleure Application de Services et le Grand Prix des Mobiles d'Or face à une quinzaine de marques ;
- une reconnaissance européenne via l'association Eurelectric (solution innovante en matière d'efficacité énergétique) ;
- l'Or au Grand Prix Stratégies de l'Expérience Client 2020 dans la catégorie « Utilisation innovante de la technologie/applications mobiles ».

STRATÉGIES GRAND PRIX
LES MOBILES D'OR Application de services
LES MOBILES D'OR Grand prix
eurelectric

L'application a fait l'objet de plus de 13,7 millions de téléchargements (au 31 décembre 2020) depuis son lancement, dont 4,7 millions pour la seule année 2020, et de plus de 98,8 millions de visites identifiées en 2020.

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

* Alexa est un assistant vocal personnel intelligent disponible sur les enceintes Amazon Echo. Quand on prononce le mot-clé « Alexa », l'appareil obéit à la voix humaine, parle et, avec des *skills* ou compétences qu'on peut lui ajouter, est en mesure de

lire de la musique, faire des listes de tâches, piloter des appareils domotiques, donner la météo ou le trafic… ou répondre à des questions sur l'énergie.

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

EDF s'engage sur les conditions d'utilisation des données qui lui sont confiées par ses clients Particuliers. Cet engagement est formalisé par une **charte de protection des données** qui a été revue à la suite de la mise en demeure de la CNIL (cf. 3.2).

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 ?

Cette charte est consultable sur le site internet d'EDF :
https://particulier.edf.fr/fr/accueil/cookies-et-donnees-personnelles/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.

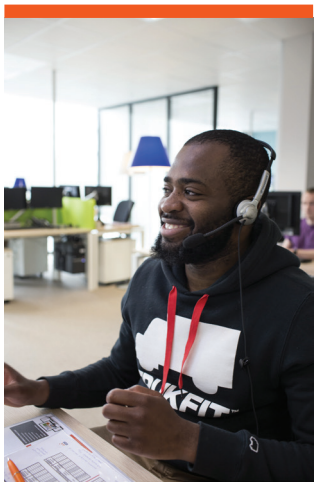
Sur le site edf.fr (rubriques « Entreprises » et « Collectivités »), des actions ont été mises en œuvre en 2017 pour améliorer et simplifier l'expérience des clients Entreprises et Collectivités, comme le développement de formulaires en ligne, des modules de sondages permettant aux internautes de faire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

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

Les principales fonctionnalités offertes par les espaces Client :

- consulter, télécharger les factures et régler le solde pour les clients privés ;
- opter pour la facture électronique et accéder à des services facilitant la gestion de ses contrats au quotidien ;
- formuler une demande et suivre son état d'avancement ;
- modifier les coordonnées bancaires et l'adresse de facturation ;
- télécharger les bilans annuels ;
- 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 au prix d'un appel local via des numéros commençant par 09 (non surtaxés) disponibles pour tous les clients (cf. Annexe).

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

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

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

« ECOUTE ET MOI », L'INNOVATION DE LA DIRECTION SERVICE CLIENT ET COMMERCIAL GRAND CENTRE RECOMPENSEE : PALME EXPERIENCE CLIENT 2020 !

Chaque année l'Association Française de la Relation Client (AFRC) organise les Palmes de la Relation Client en vue de récompenser les entreprises et organisations les plus innovantes en matière de stratégie Client. Le thème à l'honneur pour cette édition 2020 était «*l'expérience client sous le signe des valeurs*¬´.

Fin juillet 2020, la Direction Service Client et Commercial (DS2C) Grand Centre déposait sa candidature dans le cadre de la 13ème édition des Palmes de la Relation Client. Forte d'une démarche à la fois innovante et inclusive, la DS2C Grand Centre représentée par son directeur, Xavier Mamo, s'est vue remettre la Palme Expérience Client.

« Écoute et Moi » ou écouter autrement…

La Région Grand Centre avait la volonté d'innover dans son approche de la relation client en s'inspirant de compétences extérieures à l'entreprise. Elle a eu l'idée de faire appel à une association venant en aide aux personnes déficientes visuelles, l'association Valentin Haüy, en ayant pour objectif de développer la sensibilité des 260 conseillers de ses quatre Centres de Relation Client (CRC) à l'émotion client.

A partir du second semestre 2018, des membres de l'association ont été invités à réaliser des double-écoutes sur les plateaux clientèles. Leur handicap ayant favorisé une sensibilité auditive et émotionnelle accrue, ils ont ainsi pu partager des conseils précieux avec les conseillers clientèle, tels qu'éviter un vocabulaire trop technique, ralentir le débit de son phrasé, s'assurer régulièrement de la bonne compréhension du client, rythmer l'échange, etc… Ils ont également aidé les conseillers à développer une perception plus fine des signes non-verbaux comme un silence, un soupir, une hésitation, un grattement de gorge, qui sont autant de signaux à prendre en compte pour une écoute client de qualité.

Jean-Paul, non-voyant ayant réalisé des double-écoutes, témoigne :

¬´Ce fut une très belle expérience. Je ne pensais pas que le métier de conseiller était aussi complexe. Les clients ont souvent plusieurs attentes et je sentais bien que les personnes que j'accompagnais devaient jongler entre plusieurs outils informatiques. De plus, il leur faut un self-contrôle terrible. Ce qui est étonnant, c'est que j'ai entendu des mots dits par les clients mais que les conseillères n'ont pas entendus car elles restaient concentrées sur la demande initiale et n'entendaient pas forcément d'autres difficultés évoquées au fil des échanges.»

Moins se focaliser sur les angles métier, outils et procédures pour mieux se concentrer sur le ressenti, l'émotion et l'état d'esprit du client, un défi rendu possible par l'accompagnement volontaire et bienveillant des membres de l'association Valentin Haüy.

Une aventure professionnelle unique qui s'est avérée bénéfique tant pour les conseillers client que pour les clients eux-mêmes, puisqu'EDF Grand Centre a enregistré une amélioration significative de la satisfaction de ses clients avec, en deux ans, une progression de treize points du taux de clients « très satisfaits ».

Appels téléphoniques des clients « Particuliers » (National)

	2019	**2020**	**Variation** *(en %)*
Nombre d'appels traités par EDF au cours de l'année	21 567 786	**19 738 484**	**-8,5%**

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

Le canal téléphonique pour les clients Entreprises et Collectivités

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

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

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

NOUVEAU

Une loi promulguée en 2020 pour encadrer le démarchage téléphonique et lutter contre les appels frauduleux

La loi n°2020-901 du 24 juillet 2020 visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux a été publiée au Journal officiel du 25 juillet 2020. Cette loi contribue à renforcer les règles juridiques en vigueur s'agissant des appels non sollicités.

Le dispositif reste basé sur un régime d'opposition : l'*opt-out* est maintenu, c'est-à-dire que le consommateur qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par téléphone peut gratuitement s'inscrire sur la liste d'opposition BLOCTEL (voir : http : //www.bloctel.gouv.fr/).

Les exceptions autorisées à ce régime d'*opt-out* sont désormais moins nombreuses. Jusqu'à présent, les professionnels pouvaient démarcher leurs propres clients inscrits sur BLOCTEL dès lors qu'il existait une « relation contractuelle préexistante ». Désormais, ils ne pourront le faire que dans le cadre de l'exécution d'un contrat en cours et ayant un rapport avec l'objet de ce contrat, mais également pour proposer des produits ou services « afférents ou complémentaires à l'objet du contrat en cours ou de nature à améliorer ses performances ou sa qualité ». Concrètement, un professionnel ne peut plus démarcher un ancien client, ni proposer à un client actuel un service qui n'a rien à voir avec l'offre souscrite. En revanche, il pourra toujours le solliciter pour lui proposer de souscrire une option, une nouvelle offre, ou un accessoire.

Par ailleurs, la prospection téléphonique est interdite dans le secteur de la rénovation énergétique : désormais, un professionnel ne peut plus démarcher un client ou prospect par téléphone pour lui proposer des travaux de rénovation énergétique, de la production d'énergies renouvelables ou de la vente d'équipements. Une seule exception est autorisée : cette interdiction de démarchage téléphonique ne s'applique pas aux sollicitations intervenant dans le cadre de l'exécution d'un contrat en cours.

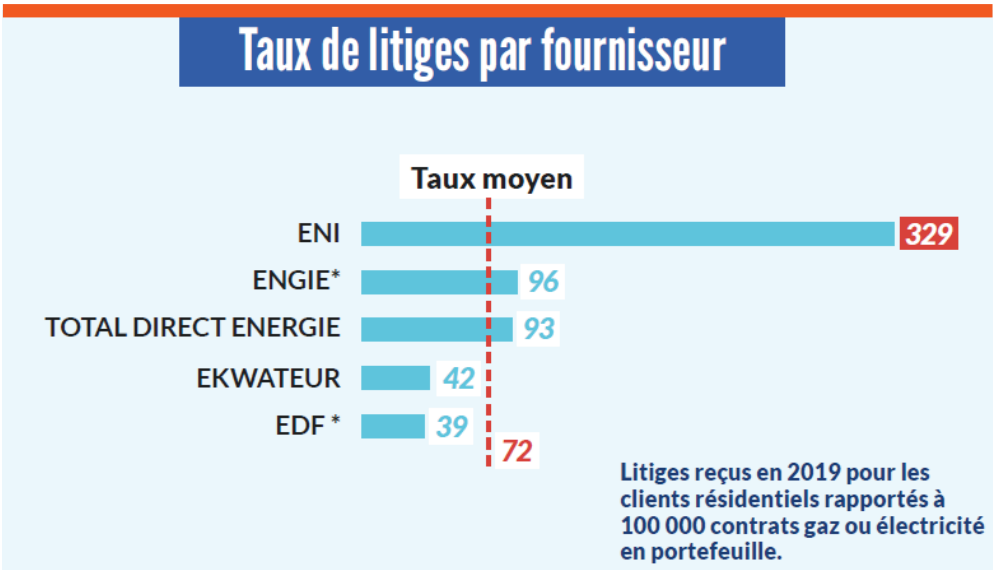
Enfin, les pratiques des professionnels seront mieux encadrées : la loi prévoit un décret d'application visant à encadrer plus strictement les jours et les tranches horaires pendant lesquels les appels non sollicités peuvent avoir lieu, ainsi que la fréquence de ces appels. Par ailleurs, les professionnels devront également rédiger un code de bonnes pratiques applicables au démarchage téléphonique qui sera rendu public, et s'engager à le respecter.

Les sanctions sont plus dissuasives : les contrevenants aux dispositions du Code de la consommation en matière de démarchage téléphonique s'exposent désormais à une amende de 75 000 euros pour les personnes physiques et de 375 000 euros pour les personnes morales, contre respectivement 3 000 et 15 000 euros auparavant. Plusieurs amendes ont été infligées fin 2020 pour manquement à cette loi.

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE Liberté Égalité Fraternité — Le médiateur national de l'énergie

RAPPORT D'ACTIVITÉ DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

Le médiateur national de l'énergie (MNE) a publié le 16 juin 2020 son rapport d'activité 2019. EDF se distingue une nouvelle fois par son faible taux de litiges.



* Précisions apportées par le MNE sur cette intercomparaison des fournisseurs : par équité, les litiges reçus par les médiateurs internes des fournisseurs qui en disposent sont également comptabilisés ; par ailleurs, seuls apparaissent les fournisseurs nationaux ayant plus de 100 000 clients sur la zone Enedis/GRDF.

Le rapport du médiateur apporte les commentaires suivants : « *On observe de fortes disparités entre fournisseurs. Certaines sont dues à des difficultés particulières propres à certains opérateurs comme ENI. Certaines disparités s'expliquent par le fait que les consommateurs dits ''dormants" (ceux qui n'ont pas changé de contrats et restent aux tarifs réglementés des fournisseurs historiques), sont moins attentifs à leurs factures que ceux qui sont actifs sur le marché, sauf s'ils reçoivent une facture anormalement élevée. D'autres disparités s'expliquent, au moins en partie, par le fait que le portefeuille de clients pour de nouveaux fournisseurs a fortement augmenté en fin d'année 2019 (cas d'ekWateur grâce à un achat groupé).* »

Le médiateur souligne la forte augmentation du taux moyen de litiges en 2019 par rapport à 2018 (72 litiges pour 100 000 contrats résidentiels contre 61 litiges l'année précédente).

Les raisons de cette hausse sont multiples selon le médiateur : « *Une activité plus intense sur le marché concurrentiel, le déploiement des compteurs communicants qui peut être le révélateur de problèmes antérieurs, une augmentation de la notoriété du médiateur et des dysfonctionnements rencontrés par certains fournisseurs d'énergie, notamment de l'un d'entre eux, dans la relation qu'ils entretiennent avec leurs clients.* »

À noter : EDF ne représente que 28% des litiges enregistrés, contre 31% en 2018, une proportion en baisse constante depuis 2013.

Le médiateur consacre un chapitre de son rapport à la dénonciation des pratiques abusives de démarchage. Le médiateur souligne en particulier : « *Depuis sa création comme autorité publique indépendante en 2006, le médiateur national de l'énergie a vu se développer fortement des pratiques commerciales abusives ou agressives. En plus des règles ou procédures qu'ils ne respectent pas toujours, certains fournisseurs cherchent à capter de nouveaux clients par tous les moyens, y compris parfois de manière frauduleuse. Le démarchage par téléphone ou à domicile est une source de difficultés.*

Un certain nombre de fournisseurs expliquent que le démarchage contribue à une meilleure information des consommateurs sur l'ouverture à la concurrence. Cet argument mérite d'être sérieusement relativisé, car il est trop fréquemment l'occasion de harceler les consommateurs et de leur faire souscrire des contrats en les trompant. »

Le rapport 2019 du médiateur national de l'énergie est accessible sur le site de l'institution : 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 usurpent 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 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 – 20012, 41975 Blois Cedex 9.

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

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.

Depuis le début de la crise sanitaire, et en particulier durant les périodes de confinement, les pratiques malveillantes n'ont pas diminué.

EDF a mis en garde ses clients notamment par des messages tels que celui ci-contre, 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

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

Si vous ne visualisez pas correctement cet e-mail cliquez-ici.

EDF **Fraudes, arnaques, soyez vigilants**

Bonjour Monsieur

Certaines personnes malintentionnées profitent de la situation actuelle pour tenter des arnaques par email, par téléphone, ou même à votre domicile. Leur but est souvent de récupérer vos données personnelles, un RIB ou un numéro de carte bancaire, pour vous soutirer de l'argent.

Vous avez reçu un mail douteux ? Vous souhaitez vous assurer que c'est bien EDF qui vous écrit ?

Retrouvez toutes les infos utiles sur notre page « Arnaques et Phishing » :

Découvrez-les maintenant →

A bientôt, prenez soin de vous,

Votre conseiller EDF

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 2020, EDF a été partenaire dans les territoires de plus de 100 points d'accueil de médiation sociale de proximité tels que les PIMMS (Points d'information et de médiation multiservices) ou les régies de quartiers, structures reconnues pour faciliter l'utilisation des services publics. En appui de ces relations dans les territoires, EDF est partenaire de l'Union nationale des PIMMS (UNPIMMS) et du Comité national de liaison des régies de quartier (CNLRQ) (voir chapitre 4 « La Solidarité au cœur des valeurs et 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.

Un conseil tarifaire est réalisé à chaque mise en service. En relation courante, celui-ci permet d'analyser et d'adapter le contrat du client sur la base de sa consommation réelle ou sur la base d'une consommation estimée si sa situation a évolué. Par ailleurs, le client peut obtenir, à tout moment et de façon immédiate, un conseil tarifaire à partir de son espace Client : la solution *e.quilibre* (voir ci-dessous) permet en effet au client de vérifier l'adéquation de son tarif à ses besoins.

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

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

Pour aller plus loin :

- 12% environ des clients Particuliers déménagent chaque année ;
- plus de 38% des demandes de mobilité (résiliations et mises en service) parviennent à EDF entre juin et septembre ;
- près de 7 millions de contacts par an 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 (Concession)

	2019	2020	Variation *(en %)*
Nombre de conseils tarifaires*	11 839	**14 761**	**24,7%**

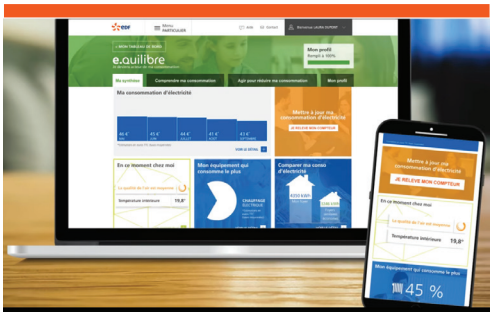
* La requête a été revue pour le calcul de la valeur 2020.

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

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

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

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



6,1 millions, c'est le nombre d'utilisateurs de la solution d'EDF «e.quilibre» au 31 décembre 2020 (donnée nationale).

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

e.quilibre
Je deviens acteur de ma consommation

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

Le client équipé d'un compteur Linky™ bénéficie d'une mise à jour mensuelle de sa consommation d'électricité sur *e.quilibre* (sans intervention de sa part), d'une projection mensuelle et annuelle de sa consommation et d'une analyse de la part estimée 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 alertes par SMS ou courriels.

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

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 [1]

2. Identifiez vos principaux postes de dépense énergétique

3. Découvrez nos conseils pour faire des économies d'énergie

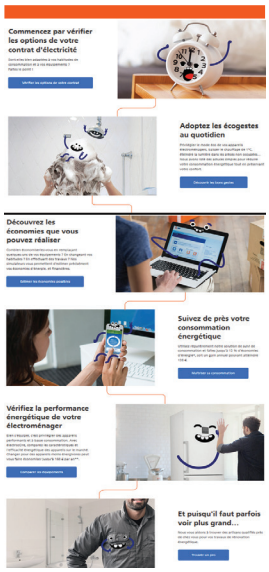
(1) L'accès aux données quotidiennes et 30 minutes est réservé aux clients possédant un compteur communicant et ayant donné leur consentement.

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

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

LA SENSIBILISATION AUX ÉCO-GESTES ET AUX ÉCONOMIES D'ÉNERGIE

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



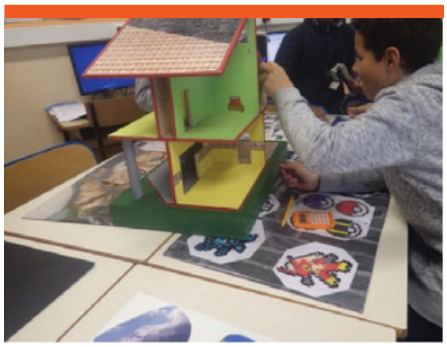
■ **Sur le site particulier.edf.fr** (*Accueil > Etre-bien-chez-Moi> des solutions simples pour faire des économies)* : les clients ont accès à **« Mes Eco & Moi »**, une rubrique qui regroupe l'ensemble des solutions et conseils d'EDF pour les aider à faire des économies d'énergie. Ces conseils et solutions 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.

Dans cette rubrique « Mes éco & Moi », sont également 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/economies-energie/ecogestes.html ;

■ La **solution *e.quilibre***, accessible depuis l'espace Client ou depuis l'Appli EDF & MOI, permet de suivre sa consommation et de mieux la comprendre ; les clients ont accès à des éco-gestes personnalisés.
■ **« Mon Fil d'Actu »** accessible aux clients équipés du compteur communicant Linky™ depuis l'application EDF & MOI, propose également des éco-gestes.
■ **Une brochure éco-gestes** est remise aux clients lors de rencontres et d'animations.
■ **La lettre *EDF & MOI*** adressée aux clients contient régulièrement des éco-gestes ou des conseils pour faire des économies.
■ **Des courriels** sont envoyés aux clients pour expliquer, de manière pédagogique, les éco-gestes quotidiens permettant de réaliser des économies d'énergie (par exemple : « Prenez les bonnes résolutions et adoptez les bons réflexes conso ! »); des courriels sont aussi envoyés lors de circonstances climatiques exceptionnelles (par exemple : « Vague de froid, adoptons chacun les gestes économes en énergie »).

Par ailleurs, EDF met à disposition des acteurs de la solidarité dans les territoires des supports ludo-pédagogiques pour promouvoir les éco-gestes (voir le chapitre 4 « La Solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF »).



EDUCATION À L'ÉNERGIE GRÂCE À LA MALLE « ECO HOME »

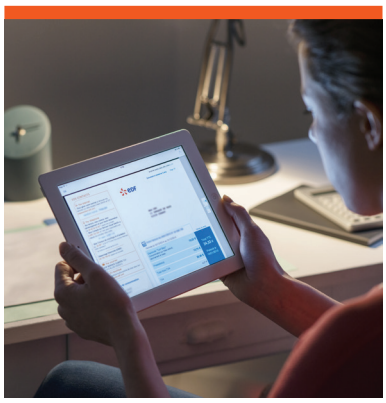
Eduquer les jeunes générations aux économies d'énergie est essentiel. **L'aventure a démarré en 2007, en partenariat avec le réseau des CPIE* de Poitou-Charentes**, par la conception d'un outil pédagogique : la malle « Eco Home ».

Testée au départ auprès de 16 classes et 350 enfants, cette démarche a depuis été élargie auprès de 158 classes, pour sensibiliser au total plus de 4 000 élèves en 350 demi-journées.

Au cours de ces ateliers sont abordées les différentes sources d'énergie existantes et leurs impacts, la maîtrise de l'énergie à travers un jeu coopératif, la notion d'effet de serre et l'utilisation de l'énergie solaire avec création de fours solaires. **Les animations sont désormais étendues aux CPIE de Nouvelle-Aquitaine**.

** CPIE : Centre Permanent d'Initiatives pour l'Environnement, dont les missions sont l'éducation à l'environnement et l'accompagnement des territoires dans des démarches de développement durable et de transition écologique*

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

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

Pour les clients Particuliers

Différents rythmes de facturation sont proposés aux clients. Les deux principaux sont la facturation annuelle (dans le cadre de la mensualisation) et la facturation bimestrielle.

Fréquence de facturation (Concession)

	2019	2020	Variation *(en %)*
Nombre de clients facturés annuellement*	114 372	**109 303**	**-4,4%**
Nombre de clients facturés bimestriellement	45 061	**42 655**	**-5,3%**

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

La mensualisation

La consommation annuelle est estimée avec le client à partir d'un conseil tarifaire. Elle est répartie sur onze mois. En début de période, le client reçoit un calendrier de paiement avec les montants et les dates des prélèvements à venir. En fin de période, le distributeur relève 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 et les invite à ajuster leurs mensualités en toute autonomie sur leur espace Client ou en contactant un conseiller pour les fortes dérives.

L'établissement des factures

Nous rendons compte ci-après des volumes de factures émises vers les clients de la concession.

Établissement des factures (Concession)

	2019	2020	Variation *(en %)*
Nombre total de factures émises	453 701	**429 242**	**-5,4%**
Nombre de factures établies sur la base du relevé effectué par le client	13 759	**6 680**	**-51,4%**
Nombre de factures établies sur la base d'une téléopération sur compteur Linky™*	328 043	**345 542**	**5,3%**
Nombre de factures rectificatives	3 278	**1 590**	**-51,5%**

* 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). Cette notion a pu inclure jusqu'en décembre 2017 la facturation sur des contrats résiliés (clients ayant déménagé ou ayant changé de fournisseur) des rattrapages tarifaires décidés par les pouvoirs publics en 2014 et 2016.

Comprendre sa facture d'électricité

Sur le site particulier.edf.fr, EDF aide les clients à comprendre leur facture d'électricité. Rendez-vous à l'adresse suivante :
https://particulier.edf.fr/fr/accueil/guide-energie/electricite/prix-electricite.html

Rappel : les informations que les fournisseurs sont tenus de faire figurer sur la facture sont prescrites par la réglementation.

La facturation électronique pour les clients Particuliers

La facture électronique est une modalité sûre, gratuite et écologique, qui permet au client de consulter et télécharger sa facture depuis son espace Client, 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 dans son espace Client. Il peut ainsi prendre connaissance très rapidement du montant de sa facture et de son contenu au plus près de son émission et ainsi interagir avec les services d'EDF en cas d'interrogation ou de difficulté.

À noter : EDF met en œuvre depuis 2020 le régime d'*opt-out* prévu par la loi « PACTE » pour la facture électronique intéressant les clients particuliers et les petits professionnels (cf. infra).

Facturation électronique (Concession)

	2019	2020	Variation *(en %)*
Nombre de clients bénéficiaires	53 150	**72 736**	**36,9%**

LA FACTURE ÉLECTRONIQUE : UNE NOUVELLE ÉTAPE

La loi n°2019-486 du 22 mai 2019 relative à la croissance et la transformation des entreprises (dite « loi PACTE ») a instauré un 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* : 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.

* L'arrêté dit « facture » du 18 avril 2012 *relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel, à leurs modalités de paiement et aux conditions de report ou de remboursement des trop-perçus* a été mis en cohérence avec les nouvelles dispositions introduites dans la loi : arrêté du 4 novembre 2020 publié au Journal officiel du 11 novembre 2020 supprimant l'obligation qui était jusqu'ici faite au fournisseur de recueillir l'accord exprès et préalable du consommateur pour la transmission de la facture sur un support autre que le papier.

EDF a lancé des campagnes d'information auprès des clients en 2020 pour les informer de cette évolution. Nous donnons ci-dessous un exemple de message qui leur a été adressé.

Bonjour Monsieur/Madame,

Chaque année, les 45 millions de factures envoyées à nos clients représentent 1000 tonnes de papier, soit 50 camions.

ET SI NOUS CHANGIONS CELA ENSEMBLE ?

Ainsi, nous déployons progressivement la facture électronique auprès de nos clients.

Pour vous, c'est pratique et rapide. Vos prochaines factures vous seront envoyées par e-mail.

Elles resteront disponibles dans votre espace client jusqu'à 5 ans[1][2]. Vous pouvez les consulter à tout moment. Plus besoin de les chercher !

Vous souhaitez conserver le format papier ?[3]
Il suffit de cliquer ici.

À très bientôt
Votre conseiller EDF

(1) Conformément à l'article L. 224-12 du code de la consommation.
(2) Excepté en cas de résiliation de votre contrat (ex : changement de fournisseur, emménagement dans un nouveau logement...) où EDF ne pourra pas assurer la mise à disposition de l'historique des factures de votre précédent contrat. Vous disposez de deux mois, à compter de la résiliation, pour télécharger toutes vos factures électroniques en une seule fois.
(3) À tout moment, par tout moyen et sans frais, vous avez la possibilité de vous opposer à la facture électronique. Vous continuerez à recevoir vos factures sous format papier.

Pour les clients non résidentiels

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

Fréquence de facturation (Concession)

	2019	2020	Variation *(en %)*
Nombre de clients facturés annuellement*	1 860	**1 272**	**-31,6%**
Nombre de clients facturés bimestriellement	14 368	**8 612**	**-40,1%**

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

Établissement des factures (Concession)

	2019	2020	Variation *(en %)*
Nombre total de factures émises	70 913	**54 911**	**-22,6%**
Nombre de factures établies sur la base du relevé effectué par le client	299	**5**	**-98,3%**
Nombre de factures établies sur la base d'une téléopération sur compteur Linky™*	47 042	**45 583**	**-3,1%**

* 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 (Concession)

	2019	2020	Variation *(en %)*
Nombre de clients bénéficiaires	10 570	**8 959**	**-15,2%**

LE BILAN ANNUEL DE CONSOMMATION

EDF met à la disposition des clients un bilan annuel : ce document, établi une fois par an, donne au client une vision synthétique et détaillée de ses consommations et de ses dépenses.

Plus précisément, pour les clients Particuliers, ce bilan « Ma Conso & Moi » propose, lorsque des analyses de consommation sont possibles :

- le bilan des factures ;
- le bilan des consommations ;
- l'analyse des consommations (évolution par rapport à l'année précédente) ;
- des conseils pour économiser l'énergie (éco-gestes).

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.

Nous rappelons ci-après les avantages du bilan annuel proposé aux clients non résidentiels (extrait de notre site Internet) :

1 UN BILAN SYNTHÉTIQUE

Recevez en début d'année un document consultable sur votre espace Client. Vous retrouverez sur ce bilan synthétique **toutes les données de consommation d'énergie et de facturation de l'année** précédente pour l'ensemble de vos sites.

2 UN SERVICE GRATUIT

Bénéficiez d'un service sans souscription ni abonnement, inclus dans votre offre. **Le rapport annuel de votre consommation d'énergie est disponible sur votre espace Client EDF Entreprises**, quel que soit votre contrat.

3 DES DONNÉES D'ANALYSE

Sur la base de vos données annuelles : **identifiez les consommations élevées ou les dépassements de puissance éventuels sur vos sites**, faites un bilan des contrats en cours et ajustez-les pour les années à venir de cas échéant.

LES DIFFICULTÉS DE PAIEMENT DES CLIENTS PARTICULIERS

Les difficultés de paiement rencontrées par les clients Particuliers font l'objet d'une attention renforcée du concessionnaire qui s'efforce d'aider les clients dans ces moments difficiles.

Dans le processus de gestion des impayés, la réduction ou l'interruption de l'alimentation n'intervient 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 ne demande jamais au distributeur la coupure d'une alimentation d'un client équipé d'un compteur Linky™ sans réduction préalable de la puissance (action télé-opérée). Pour les clients qui ne sont pas encore équipés d'un compteur Linky™, à l'issue des différentes relances, EDF demande au distributeur une coupure conditionnelle : la coupure est conditionnée à la présence du client lors du premier déplacement du technicien du distributeur.

À noter : les données 2020 relatives aux impayés ci-après ont été affectées par les dispositions prises par les pouvoirs publics et à l'initiative d'EDF durant la crise sanitaire. Voir le chapitre « Faits marquants 2020 »

L'Accompagnement Énergie sur la concession

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. L'objectif majeur est d'éviter, dans la mesure du possible, la suspension de la fourniture d'électricité pour impayés.

Accompagnement Énergie (Concession)

	2019	2020	Variation *(en %)*
Nombre de clients bénéficiaires*	5 346	**3 676**	**-31,2%**

* La requête a été ajustée ; un pro forma est proposé pour la donnée 2019.

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

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

« Lorsqu'un consommateur d'électricité, de gaz, de chaleur ou d'eau n'a pas acquitté sa facture dans un délai de 14 jours après sa date d'émission ou à la date limite de paiement, lorsque cette date est postérieure, son fournisseur l'informe par un premier courrier qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de 15 jours [délai porté à 30 jours pour les clients aidés tels que visés à l'art. 2 du décret] sa fourniture pourra être réduite ou interrompue pour l'électricité, ou interrompue pour le gaz, la chaleur ou l'eau, sous réserve des dispositions du troisième alinéa de l'article L.115-3 du Code de l'action sociale et des familles. » (art. 1er)

Relance des clients Particuliers (Concession)

	2019	2020	Variation *(en %)*
Nombre de lettres uniques de relance envoyées	50 590	**55 410**	**9,5%**

Les clients de la concession en situation de réduction de puissance

Cette disposition ne concerne que des clients n'ayant pas réglé leur facture. 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.

Réductions de puissance (Concession)

	2019	2020	Variation *(en %)*
Nombre de clients en situation de réduction de puissance à fin d'année	337	**240**	**-28,8%**
Nombre de réductions de puissance effectuées au cours de l'exercice	1 535	**1 038**	**-32,4%**
Nombre de réductions de puissance effectuées pendant la période hivernale	949	**327**	**-65,5%**

Les coupures pour impayés

Le tableau ci-après rend compte des demandes de coupures adressées par EDF au gestionnaire du réseau de distribution et des coupures effectives.

Coupures pour impayés (Concession)

	2019	2020	Variation *(en %)*
Nombre de coupures demandées par le fournisseur au gestionnaire de réseau	1 936	**711**	**-63,3%**
Nombre de coupures effectives réalisées par le gestionnaire de réseau	477	**298**	**-37,5%**
Taux de coupures effectives par rapport à celles demandées *(%)*	24,6%	**41,9%**	**70,1%**

Les clients de la concession 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 (Concession)

	2019	2020	Variation *(en %)*
Nombre de clients dont l'alimentation est rétablie	531	**387**	**-27,1%**

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 (Concession)

	2019	**2020**	**Variation** *(en %)*
Nombre de résiliations	232	**150**	**-35,3%**

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 2020, **62% 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 2020, en consolidation nationale, 577 000 réclamations écrites ont été reçues en première instance par EDF pour les clients ayant un contrat au Tarif Bleu résidentiel, dont 486 000 *via* Internet et 91 000 par courrier. Par ailleurs, 24 000 réclamations environ ont été reçues au service Consommateurs d'EDF en 2020.

Nous continuons à observer la part croissante des canaux numériques : les réclamations écrites reçues en 2020 *via* les canaux digitaux représentent 84% du total des réclamations écrites reçues (73% en 2019 et 65% en 2018, chiffres nationaux).

En consolidation nationale, les réclamations écrites reçues *via* les canaux digitaux progressent de 42% par rapport à l'année 2019. Les facilités offertes par les canaux numériques conjuguées à un recours plus spontané au digital de la part des clients peuvent expliquer cette progression.Cette progression conduit à une augmentation du nombre de réclamations écrites, reçues par tous les canaux, de 22% en 2020. Notons enfin qu'au cours de l'année, nous avons constaté moins de réclamations pendant le premier confinement mais avec un effet report sur la période de juin à septembre 2020.

LES RÉCLAMATIONS ÉCRITES DES CLIENTS PARTICULIERS

EDF distingue ci-après les réclamations qui lui parviennent *via* Internet et celles reçues par courrier.

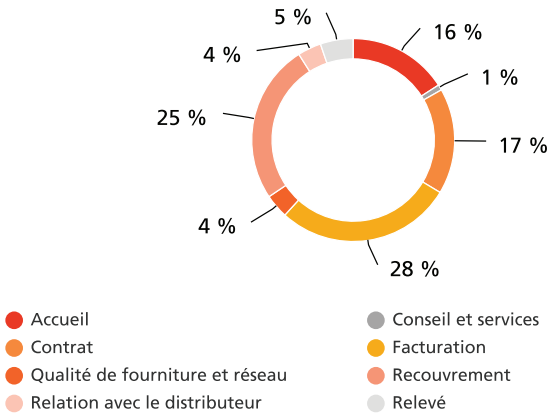
Réclamations écrites (Concession)			
	2019	**2020**	**Variation** *(en %)*
Courrier	1 230	**820**	**-33,3%**
Internet	2 802	**3 770**	**34,5%**

Le concessionnaire rend compte du taux de réponse aux réclamations écrites sous 30 jours.

Réponse aux réclamations écrites *(%)*			
	2019	**2020**	**Variation** *(en %)*
Taux de réponse sous 30 jours	95,6%	**95,3%**	**-0,4%**

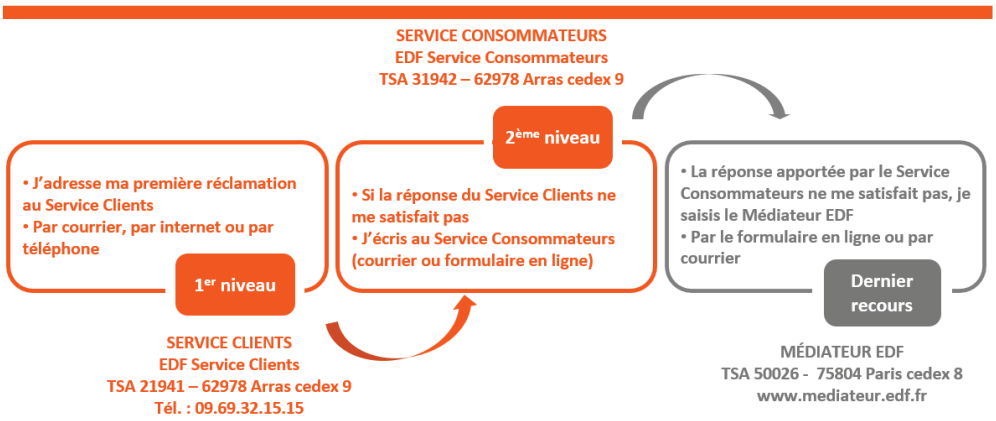
Le concessionnaire rend compte ci-après, au périmètre de la concession, de la répartition par motif des réclamations écrites.

Répartition par motif des réclamations écrites pour l'année 2020



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

Le dispositif d'EDF s'articule autour de 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 co-construit 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.

Le service Consommateurs en 2020 a réussi à garantir une continuité de service tout au long de l'année. Ses clients ont exprimé fortement leur satisfaction, qui cette année a encore connu une progression, avec un taux de clients satisfaits qui s'établit à 70% (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) ;
- nouvelle formation pour tous les conseillers qui gèrent les canaux digitaux ;
- maintien d'un pilotage serré, dans le cadre de la politique d'engagements, des délais de réponse annoncés aux clients lors d'un traitement différé et de la tenue des délais de traitement, avec une meilleur distinction entre les réclamations relevant du seul fournisseur d'une part et celles en lien avec le distributeur d'autre part ;
- fusion des parcours « réclamations » sur les sites Internet d'EDF fixe et mobile ;
- amélioration de l'entrée « Rappelez-moi » du site public Particuliers ;
- mise en place d'un outil de reconnaissance des sujets pour les mails libres adressés à : service-client@edf.fr ;
- consolidation des expérimentations sur le suivi et le traitement des réclamations sur les réseaux sociaux.

174 421

c’est le nombre de clients au Tarif Bleu sur votre concession en 2020

4 LA SOLIDARITÉ AU CŒUR DES VALEURS ET DES ENGAGEMENTS D'EDF

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

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

Dans l'environnement socio-économique actuel, EDF a plus que jamais la conviction que la réponse aux enjeux énergétiques d'une collectivité doit s'accompagner d'un engagement social.

Cet engagement se traduit pour EDF, non seulement par la garantie d'une mise en œuvre proactive et rigoureuse de tous les dispositifs réglementaires – la prise en compte du chèque énergie, une protection hivernale de tous les clients Particuliers, une information des services sociaux communaux (par courrier ou mail) sur les clients d'EDF en difficulté – mais aussi par un engagement volontariste 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 suivante : https://www.youtube.com/watch ?v=F4_9T6DP-os

À noter : L'implication d'EDF dans la gestion de la crise sanitaire pour tous ses clients, y compris au titre de la politique de solidarité menée par EDF, est décrite dans le chapitre « Faits marquants 2020 ».

4.1. L'aide au paiement des factures

EDF prend en compte le chèque énergie sur l'ensemble du territoire en participant activement depuis 2017 à faire connaître ce nouveau dispositif, aux côtés et en soutien des pouvoirs publics (cf. infra).

Au niveau national, EDF est, à ce jour, le premier contributeur des Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) après les collectivités locales. EDF conforte ainsi son engagement de solidarité auprès des clients en difficulté de paiement. Le montant de la contribution aux FSL est éligible à une compensation partielle, via la contribution au service public de l'électricité (CSPE).

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

Conformément aux dispositions législatives, les clients Particuliers en situation d'impayés de facture bénéficient d'une protection hivernale qui s'étend du 1er 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 2020, la période de protection hivernale a été étendue par les pouvoirs publics jusqu'au 11 juillet en raison de la crise sanitaire (cf. « Les faits marquants 2020 »).

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 2020 (chiffres nationaux, clients d'EDF) :

- 70 000 foyers ont bénéficié d'une aide au titre du FSL ;
- 45 000 foyers ont reçu une aide hors FSL ;
- 2 millions de chèques énergie ont été pris en compte par EDF ;
- 500 réunions ont été animées par EDF dans les territoires sur le chèque énergie, touchant au total 3 000 personnes.

LE CHÈQUE ÉNERGIE

En raison de la crise sanitaire, le calendrier d'envoi postal des chèques énergie au printemps 2020 a été décalé d'une semaine et s'est étalé sur près de deux mois (contre cinq semaines les années précédentes). La campagne du chèque énergie millésime 2020 a pu toutefois se dérouler de façon satisfaisante.

Comme les années passées, EDF a participé activement au suivi du dispositif avec les pouvoirs publics en vue de son amélioration, notamment pour les deux évolutions majeures prévues pour 2021 : l'automatisation des protections et la possibilité de pré-affecter son chèque énergie par retour papier (cf. chapitre « Perspectives et enjeux pour 2021 »).

EDF a poursuivi en 2020 ses efforts pour accroître l'appropriation du chèque énergie et ses actions en propre (en complément de l'action des pouvoirs publics) avec :

- un renforcement du dispositif de communication à destination des structures d'accompagnement sur le terrain en impliquant davantage les relais locaux, en les informant et en les formant au plus tôt : organisation de sessions de formation et de webconférences, réalisation de supports de communication (des brochures, un film tutoriel, etc.) ;
- une information pédagogique à destination des bénéficiaires : adaptation des pages du site internet, film tutoriel, brochures, programme relationnel, etc. ; EDF a créé une rubrique dédiée au chèque énergie sur son site : https : //particulier.edf.fr/fr/accueil/contrat-et-conso/factures-et-documents/aides-sociales/cheque-energie.html
- l'adresse pour le retour postal du chèque énergie est désormais visible sur la facture d'électricité ;
- la formation des conseillers clientèle et l'adaptation des systèmes d'information pour répondre au mieux aux sollicitations des clients ;
- des améliorations du processus interne d'encaissement des chèques énergie :
  - EDF a mis en place un automate interne permettant de retrouver plus facilement et de manière plus fiable un bénéficiaire du chèque énergie dans le système facturier ;
  - le compte client est désormais crédité du montant du chèque énergie à J+2, c'est-à-dire sans attendre qu'EDF ait reçu la compensation de l'État.

Un film tutoriel sur le chèque énergie est accessible sur la chaîne Youtube d'EDF : https://www.youtube.com/watch ?v=YWlrffxA5hk

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 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, l'opération ayant connu un véritable succès, la démarche a été étendue depuis l'automne 2019 à d'autres villes : Belfort, Dijon, Valenciennes, Montpellier, Toulouse, Orléans et Roanne. Ce ne sont pas moins de 60 volontaires en service civique auprès d'Unis-Cité qui accomplissent la mission Check' Énergie auprès des habitants.

En Indre-et-Loire, tout au long de l'année 2020, le chèque énergie a fait partie des thèmes abordés par le Correspondant solidarité EDF du territoire, **Stéphane MARQUES**, que ce soit avec les équipes du domaine de l'action sociale du Conseil départemental ou des CCAS présents sur le territoire *(et particulièrement cette année avec les travailleurs sociaux des CCAS de Bourgueil et de la ville de Tours)*, les travailleurs sociaux du Centre Hospitalier Louis Sevestre à la Membrolle-sur-Choisille, le bailleur social Touraine Logement, ou des associations locales dont notamment cette année l'association Entraide et Solidarité et l'association Unis-Cité située à Amboise et à Tours.

EDF communique ci-après le nombre de clients de la concession dont le compte a été crédité d'un chèque énergie au cours de l'exercice.

Chèques énergie (Concession)

	2019	2020	Variation *(en %)*
Nombre de clients pour lesquels un chèque énergie a été pris en compte au cours de l'exercice	12 026	**13 289**	**10,5%**

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). L'attestation peut, comme le chèque énergie, être pré-affectée.

NB : À partir de 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).

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 €)*

	2019	2020	Variation *(en %)*
Département	175 000	**175 000**	**0,0%**

En 2020, renouvellement du partenariat financier d'EDF Commerce Grand Centre. Pour mémoire, la dotation financière allouée par la DCR Grand Centre au FSL vise à aider les ménages en grande difficulté à payer leur facture d'énergie, mais aussi à accompagner le Conseil départemental dans la mise en oeuvre d'actions de prévention pour la maîtrise de la demande en énergie sur son territoire.

La dotation d'EDF Commerce Grand Centre au Fonds de Solidarité Logement d'Indre-et-Loire est stable en 2020, bien qu'il soit fait le constat que les aides attribuées pour le règlement des factures d'énergie sont en baisse régulière et que le nombre de clients aux tarifs réglementés de vente diminue, dans un contexte concurrenciel de plus en plus vif sur le marché de détail de l'électricité. **Le maintien d'une dotation significative sur votre territoire exprime une volonté : EDF entend rester un fournisseur responsable aux côtés des acteurs locaux attachés à la cohésion sociale du pays**.

En complément à ce partenariat financier, le Correspondant Solidarité EDF du territoire a assuré, par visio-conférence, la « mise en mains » du Portail d'Accès aux Services Solidarité (PASS) d'EDF auprès des travailleurs sociaux de la Maison des Solidarités (MDS) de Cheille. Cette formation a également été dispensée pour les travailleurs sociaux de la MDS de Tours, au MAME, dans le respect des gestes barrières.

UNE INNOVATION D'EDF DANS L'AIDE AU PAIEMENT : LE DON D'ÉNERGIE

Sur une initiative de sa R&D et de sa Direction du Marché des Clients Particuliers, EDF propose depuis 2018 une innovation sociale et numérique : 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, c'est-à-dire lorsque les clients lui ont adressé leur chèque énergie ou leur attestation.

EDF a pris l'initiative d'élargir cette disposition aux clients ayant bénéficié d'une aide du FSL dans les douze derniers mois ou d'une aide financière d'un autre organisme (CCAS, CAF, caisses de retraite, mutuelles, Secours populaire, Secours catholique, Croix-Rouge...) pour régler une facture auprès d'EDF.

EDF va aussi au-delà des obligations réglementaires en organisant des campagnes d'information auprès des clients aidés visés ci-dessus afin que leur alimentation puisse être rétablie avant le 1er novembre.

EDF ACCOMPAGNE LES SERVICES SOCIAUX

Des correspondants et conseillers Solidarité en réseau

1- Les correspondants Solidarité

Les correspondants Solidarité portent la politique Solidarité d'EDF auprès des acteurs sociaux. Ils sont répartis sur tout le territoire et ont chacun en charge plusieurs départements.

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

Les correspondants Solidarité organisent également des sessions d'information et de sensibilisation au traitement de la précarité énergétique à destination des travailleurs sociaux.

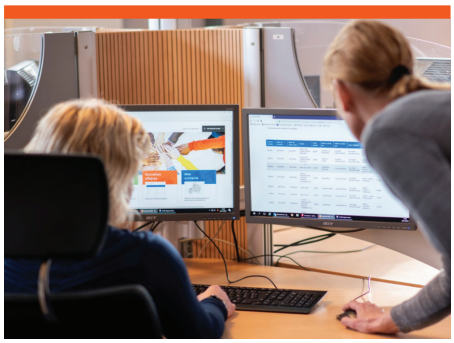
2- Les conseillers Solidarité

Avec leurs partenaires de l'action sociale, les conseillers Solidarité d'EDF examinent la situation des personnes en difficulté et identifient l'accompagnement dont elles pourraient bénéficier afin de résorber, à moyen terme, leurs difficultés de paiement. Pour cela, EDF a mis en place des numéros de téléphone dédiés régionaux (voir annexe 1.2).

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).

EDF COURANT SOLIDAIRE

DIRECTION COMMERCE

TRIMESTRIEL DESTINÉ AUX ACTEURS SOCIAUX - N°20 DÉCEMBRE 2020

CRISE SANITAIRE ET ÉCONOMIQUE

EDF reconduit les mesures exceptionnelles prises au printemps pour ses clients particuliers en difficulté

Fidèle à ses valeurs de responsabilité et de solidarité, et consciente que ce nouveau confinement peut aggraver des situations personnelles, EDF reconduit les mesures inédites prises lors du premier confinement au printemps dernier.

Ainsi, pour aider ses clients particuliers dans ces circonstances exceptionnelles :

- EDF garantit la fourniture d'électricité en suspendant, jusqu'au 15 janvier 2021 inclus, toute réduction ou coupure d'électricité ainsi que toute pénalité de retard sur les factures émises pendant cette période,
- EDF s'engage à assouplir les échéances de paiement pour ses clients qui seraient en situation difficile et espère ainsi leur apporter plus de sérénité pour le paiement de leurs factures.

***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 COURANT SOLIDAIRE

DIRECTION COMMERCE

TRIMESTRIEL DESTINÉ AUX ACTEURS SOCIAUX - N°20
DÉCEMBRE 2020

EN DIRECT DE VOS RÉGIONS

GRAND CENTRE

Code de l'énergie : un atelier éco-gestes au CCAS d'Angoulins

L'Atelier de prévention ludique le « Code de l'Energie » a été organisé le 21 janvier 2020 avec le CCAS d'Angoulins en Charente-Maritime par Madame Bertaud, en charge de l'accueil des bénéficiaires, et Madame Gille, vice-présidente du CCAS et en charge des Solidarités et des Associations.

Cette animation a réuni 11 participants bénéficiaires et bénévoles de la Banque Alimentaire et bénéficiaires du CCAS.

Au programme de ces deux heures d'échanges avec Anne Forge, correspondante Solidarité EDF :

- Découvrir des gestes simples afin de mieux maitriser ses consommations d'électricité, de gaz et d'eau,
- Sensibiliser à l'utilisation du chèque énergie.

Le 2 juin 2020, EDF a organisé sur la plateforme numérique Idéal Connaissance une **webconférence** réunissant des experts Solidarité sur le thème : **« Quels outils pédagogiques pour sensibiliser à la maîtrise de l'énergie ? »**.

Les outils ont été présentés au travers de retours d'expérience apportés par des acteurs sociaux (agents de CCAS, de centres médico-sociaux, responsables d'associations, conseillers Solidarité EDF).

Pour retrouver la vidéo, rendez-vous sur la plateforme : https://www.idealco.fr/energie. L'inscription est gratuite.

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 humanitaires comme le Secours Catholique, la Croix-Rouge française, ou le Secours populaire. 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.

En raison de la crise sanitaire, plusieurs des grands rendez-vous des partenaires d'EDF ont été annulés en 2020.

Nans Mollaret, président de l'ACTAS, et Anne-Lucie Frerejean, chef du département Solidarité à la Direction Commerce d'EDF.

EDF et l'ACTAS ont renouvelé leur engagement de longue date pour favoriser l'action sociale des territoires, lors des 43es rencontres de l'association, à Issoudun les 1er et 2 octobre 2020.

Dans le cadre de ce partenariat, EDF et l'ACTAS s'engagent à favoriser l'information des CCAS sur la politique Solidarité d'EDF et leurs dispositifs mis en place pour faire face à la crise sanitaire et économique.

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.

EDF et le Comité National de Liaison des Régies de Quartier (CRLRQ) ont renouvelé leur convention de partenariat en 2020. Implantées sur l'ensemble du territoire national, les 131 régies de quartier et régies de territoire représentées par le CNLRQ couvrent 320 quartiers prioritaires où vivent plus de 3 millions d'habitants.

Les régies interviennent auprès des ménages pour les informer sur leurs droits et les sources possibles d'économies dans leur logement. Elles tiennent des permanences d'information et reçoivent les personnes rencontrant des difficultés afin de rechercher avec eux des solutions pour adapter leurs abonnements aux besoins de leur foyer ou régler leurs situations d'impayés. En lien avec les bailleurs sociaux, les régies peuvent être amenées à repérer des situations de précarité énergétique en réalisant des visites à domicile et des petits travaux d'isolation. Leur mission d'information et de médiation est complétée d'une mission de prévention : elles informent les habitants sur la maîtrise de l'énergie et animent des visites d'appartements témoins ou pédagogiques mis à disposition par les bailleurs.

Chaque année, le CNLRQ mène une enquête « précarité énergétique » auprès de ses régies pour capitaliser l'expérience acquise et échanger les bonnes pratiques sur les actions mises en œuvre.

L'année 2020 a permis la rédaction avec EDF d'un guide à paraître, « Engagés dans la lutte contre la précarité énergétique », qui a pour objectif de capitaliser sur l'expérience des régies de quartiers et de leurs partenaires.

Pour renforcer son accompagnement sur le terrain, EDF est engagée dans de nombreuses structures de médiation sociale présentes sur tout le territoire en France, dont une quarantaine de PIMMS (Points d'Information et de Médiation Multi-Services).

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 est double :

- faciliter l'accès aux services publics et aux droits sociaux : le PIMMS facilite l'accès des habitants aux services nécessaires à la vie courante en complétant l'offre de services de ses partenaires ;
- créer des emplois et des parcours de professionnalisation vers l'emploi durable et qualifié : les agents médiateurs des PIMMS se spécialisent dans le domaine des nouveaux services à la personne, développent leurs compétences et concrétisent un projet professionnel avec l'aide de la structure.

Résultat d'une volonté partagée entre l'État, les collectivités et les entreprises partenaires dont EDF, une quarantaine d'associations PIMMS sont présentes sur le territoire national et présentes dans une soixantaine de sites. 40 d'entre eux sont labellisés « France Services » au 1er janvier 2021, dont une partie importante est située dans des quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV).

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 2020, EDF a renouvelé son partenariat avec l'Union Nationale des PIMMS 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.

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, a été développée en 2019 : elle est disponible auprès des correspondants solidarité d'EDF en région qui en assurent la promotion auprès des acteurs sociaux.

Testez-vous :

1. Dégivrer votre réfrigérateur et votre congélateur deux fois par an évite une surconsommation d'environ :
A) 5% – B) 30% – C) 45%

2. Quelles sont les plaques de cuisson qui consomment le plus ?
A) plaques vitro céramiques – B) plaques à induction – C) plaques électriques classiques

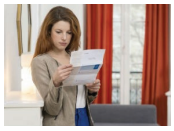
3. Un lavage à 30°C plutôt qu'à 90°C permet de diviser la consommation d'électricité par :
A) 2 – B) 3 – C) 4

4. Utiliser un sèche-linge de classe B coûte annuellement environ :
A) 30 € – B) 70 € – C) 110 €

5. Passer de 2 à 4 ans d'usage pour une tablette ou un ordinateur améliore son bilan environnemental de :
A) 10% – B) 30% – C) 50%

Les réponses figurent à l'annexe 2.

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.



Le 29 janvier 2020, sur le site de l'association **Unis-Cité à Amboise,** Stéphane MARQUES, Correspondant Solidarité en Indre-et-Loire, a animé un atelier sur la compréhension de la facture électricité d'EDF à destination de huit jeunes en service civique au sein de l'association. Des informations sur le dispositif du chèque énergie leur ont également été données, leur permettant ainsi de pouvoir les démultiplier dans le cadre de leur mission. Cette dernière thématique était également à l'ordre du jour de la formation réalisée par le Correspondant Solidarité EDF, par visio-conférence sous Teams, **le 4 novembre 2020**, pour seize jeunes en service civique à **Unis-Cité Tours.**

En Indre-et-Loire, malgré le contexte de crise sanitaire, Stéphane MARQUES est resté en contact avec ses interlocuteurs habituels (les équipes du domaine de l'action sociale du Conseil départemental ou des CCAS présents sur le département, ainsi que les associations locales) **tout au long de l'année 2020**. Que ce soit par téléphone, courriels ou visio-conférence, il les a tenu informés au fil de l'eau de toutes les décisions prises par EDF en terme d'accompagnement de nos clients en cette période très particulière. Cela a permis à nos partenaires d'apporter des réponses précises aux usagers clients d'EDF venant les solliciter pour des problématiques liées à l'énergie. Le Pôle Solidarité est resté, quant à lui, à leur écoute pour étudier conjointement la meilleure solution pouvant être proposée au client se retrouvant en grande difficulté.

Durant le 1er trimestre et le dernier semestre 2020, **des rencontres ont eu lieu** en présentiel ou en visio-conférence, via Teams, **avec plusieurs CCAS du département**. Les actualités sur la politique solidarité menée par EDF et le dispositif du chèque énergie, la mise à disposition du Portail d'Accès aux Services Solidarité (PASS) d'EDF et les propositions d'ateliers interactifs de sensibilisation aux économies d'énergie pouvant être animés par le Correspondant Solidarité EDF en partenariat avec chaque CCAS, ont été au coeur de leurs échanges. **Le 29 septembre 2020,** Stéphane MARQUES a été accueilli au **CCAS de Bourgueil** pour présenter, dans le respect des gestes barrières, les actualités autour de la politique solidarité menée par EDF et le dispositif du chèque énergie, à l'équipe des travailleurs sociaux du CCAS.

Le 24 janvier 2020, Stéphane MARQUES est intervenu à **Entraide et Solidarité** à Tours pour échanger avec les travailleurs sociaux de l'association sur les actualités liées à la politique solidarité menée par EDF et au chèque énergie. L'utilisation du Portail d'Accès aux Services Solidarité (PASS) d'EDF a également fait partie des sujets qu'ils ont abordés.

le 31 janvier 2020, Stéphane MARQUES a animé un atelier sur la compréhension de la facture électricité EDF et les éco-gestes pour les travailleurs sociaux de FICOSIL (**Filière Immobilière Commune des Organismes Sociaux d'Indre-et-Loire**) à Tours.

Le 22 juin 2020, c'est à la Direction de la Clientèle et de la Proximité de TOURAINE LOGEMENT que le Correspondant Solidarité EDF est venu parler du chèque énergie, afin de permettre aux salariés du **bailleur social** de mieux comprendre ce dispositif et l'impact de cette aide pour les familles en difficulté.

Le 6 octobre 2020, c'est avec l'équipe des travailleurs sociaux du **Centre Hospitalier Louis Sevestre** *(Etablissement public de santé, spécialisé dans les soins en alcoologie et addictologie ; les travailleurs sociaux accompagnent les familles venant de l'ensemble du territoire français)* à La Membrolle-sur-Choisille que ce sujet a été abordé avec, en complément, la présentation de la politique solidarité menée par EDF.

Comme chaque année depuis maintenant trois ans, Stéphane MARQUES est venu présenter les actualités autour des mesures prises par EDF dans le cadre de sa politique solidarité, à des bénévoles du Secours Catholique **à Tours le 16 octobre 2020.**

Le 16 novembre 2020, par visio-conférence sous Teams, le Correspondant Solidarité du territoire a assuré la « mise en mains » du Portail d'Accès aux Services Solidarité (PASS) d'EDF, pour les travailleurs sociaux de l'**Institut Régional de Formation Sanitaire et Social** (IRFSS**) de la Croix Rouge** à Chambray les Tours.

DES ACTIONS AUTOUR DE L'INCLUSION NUMERIQUE

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.

La crise sanitaire de 2020 a révélé le besoin urgent et essentiel d'accompagner les publics qui ne maîtrisent pas l'usage du numérique : 12 à 13 millions de Français ne possèdent pas les outils et les usages numériques, et 13 millions de Français ne sont pas à l'aise avec le numérique.

En 2020, dans le cadre de son Fonds d'Urgence et de Solidarité, la Fondation EDF a soutenu de nombreuses initiatives venues directement des régions.

À titre d'exemple, EDF a participé à l'équipement des élèves des zones d'éducation prioritaire (REP et REP+) en matériel informatique en vue de maintenir la continuité pédagogique.

Pour leur venir en aide, les représentants d'EDF ont fait appel à la filière du réemploi de la Direction des Services Informatique & Télecom, qui organise des campagnes de dons similaires depuis plusieurs années. Rapidement, cette dernière a identifié les ordinateurs en fin de cycle de vie initialement destinés à la revente afin qu'ils soient équipés d'un système d'exploitation et de logiciels de bureautique à jour, puis donnés pour un usage optimal immédiat. Les distributions de ces ordinateurs ont été effectuées en partenariat avec des entreprises solidaires qui assurent la préparation des appareils et leur transport.

En juin 2020, grâce à cette opération d'urgence, ce sont plus de 1 000 ordinateurs qui ont été remis à des collégiens et lycéens défavorisés, identifiés par l'intermédiaire de 17 associations partenaires sur tout le territoire.

EDF Commerce a accompagné le programme de terrain d'**Emmaüs Connect*** qui s'attache à développer des solutions adaptées aux personnes en difficultés pour les accompagner dans le développement de leur potentiel numérique en formalisant des parcours d'inclusion numérique.

Quelques exemples : remise d'un chèque pour financer 12 formations, dotation de 50 tablettes et connexions pour des élèves, don de 100 ordinateurs réformés pour des collégiens et lycéens,etc.

* Rattaché au mouvement Emmaüs, Emmaüs Connect se positionne sur un champ d'action spécifique et innovant : la lutte contre l'exclusion numérique. Dans huit villes en France, Emmaüs Connect agit pour donner les clés du numérique et d'Internet à tous ceux qui en sont éloignés.

Dans le cadre de son partenariat avec l'**Union Nationale des PIMMS**, 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.

Fixes en PIMMS 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 de Melun en Seine-et-Marne, la Petite école du numérique est un parcours complet de formation surmesure, 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.

Pour aller plus loin : sur le territoire national, l'accompagnement proposé par EDF en 2020, c'est :

- 230 800 demandes de travailleurs sociaux traitées par EDF, dont 96 300 *via* le PASS ;
- 4 986 entités actives sur le PASS, dont 606 nouvelles cette année ;
- 30 000 utilisateurs externes du PASS, dont 7 900 nouveaux inscrits en 2020 ;
- 4 400 travailleurs sociaux qui ont bénéficié de sessions d'information et de sensibilisation au traitement de la précarité énergétique ;
- 42 200 personnes accueillies dans les structures de médiation sociale dont EDF est partenaire ;
- 37 918 matériels de sensibilisation éco-gestes et MDE remis aux services sociaux des conseils départementaux (parfois sur la part « prévention » du FSL), aux CCAS et aux associations caritatives (dans le cadre de conventions de partenariat).

4.3. La prévention par des actions en faveur de la maîtrise de l'énergie et de l'amélioration de l'habitat

Dans le cadre de sa politique Solidarité, EDF complète son action au titre de l'aide au paiement par un engagement dans des actions préventives d'amélioration de l'habitat qui contribuent à diminuer durablement l'impact de la facture d'énergie sur le budget des ménages.

C'est ainsi qu'EDF est engagée dans le programme « Habiter mieux » de l'Anah depuis 2011 et aux côtés de la Fondation Abbé Pierre depuis 2008.

En 2019, EDF a renouvelé son partenariat jusqu'en 2022 avec l'Observatoire National de la Précarité Énergétique (ONPE), acteur référent sur le suivi des indicateurs en lien avec la précarité énergétique.

En 2020, EDF a renouvelé son partenariat avec le Réseau des Acteurs de la Pauvreté et de la Précarité Énergétique dans le Logement (RAPPEL).

« 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 EDF reste le premier financeur privé, avec une participation financière de 176 millions d'euros entre 2011 et 2020.

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 503 856 logements et ainsi à leurs occupants de retrouver un confort énergétique.

En 2020, le programme « Habiter mieux » a permis de rénover 68 467 logements.

L'Anah est un établissement public placé sous la tutelle du ministère de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales et sous celle du ministère de l'Action et des Comptes publics. Sa mission est d'améliorer le parc de logements privés existants. Elle agit autour de trois engagements : la lutte contre le mal-logement, la transition énergétique et l'accompagnement des territoires.

L'agence accorde des aides financières pour travaux sous conditions à des propriétaires occupants modestes, propriétaires bailleurs et copropriétés en difficulté. Pilote du programme « Habiter mieux », l'Anah agit contre la précarité énergétique.

Pour en savoir plus : www.anah.fr/

EDF, PARTENAIRE DE LA FONDATION ABBÉ PIERRE DANS LE CADRE DU PROGRAMME « TOITS D'ABORD »

Depuis 2012, EDF est engagée aux côtés de la Fondation Abbé Pierre dans le cadre du programme

« Toits d'Abord ». 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 soutient l'association avec 6,3 millions d'euros sur la période 2018-2020.

EDF et la Fondation Abbé Pierre ont développé encore davantage leur partenariat en lançant en 2018 une innovation sociale et numérique : le don d'énergie (cf. 4.1 supra).

Créée en 1987 et reconnue d'utilité publique 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/

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 1er 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 a renouvelé son partenariat pour trois ans en 2019. 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

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.

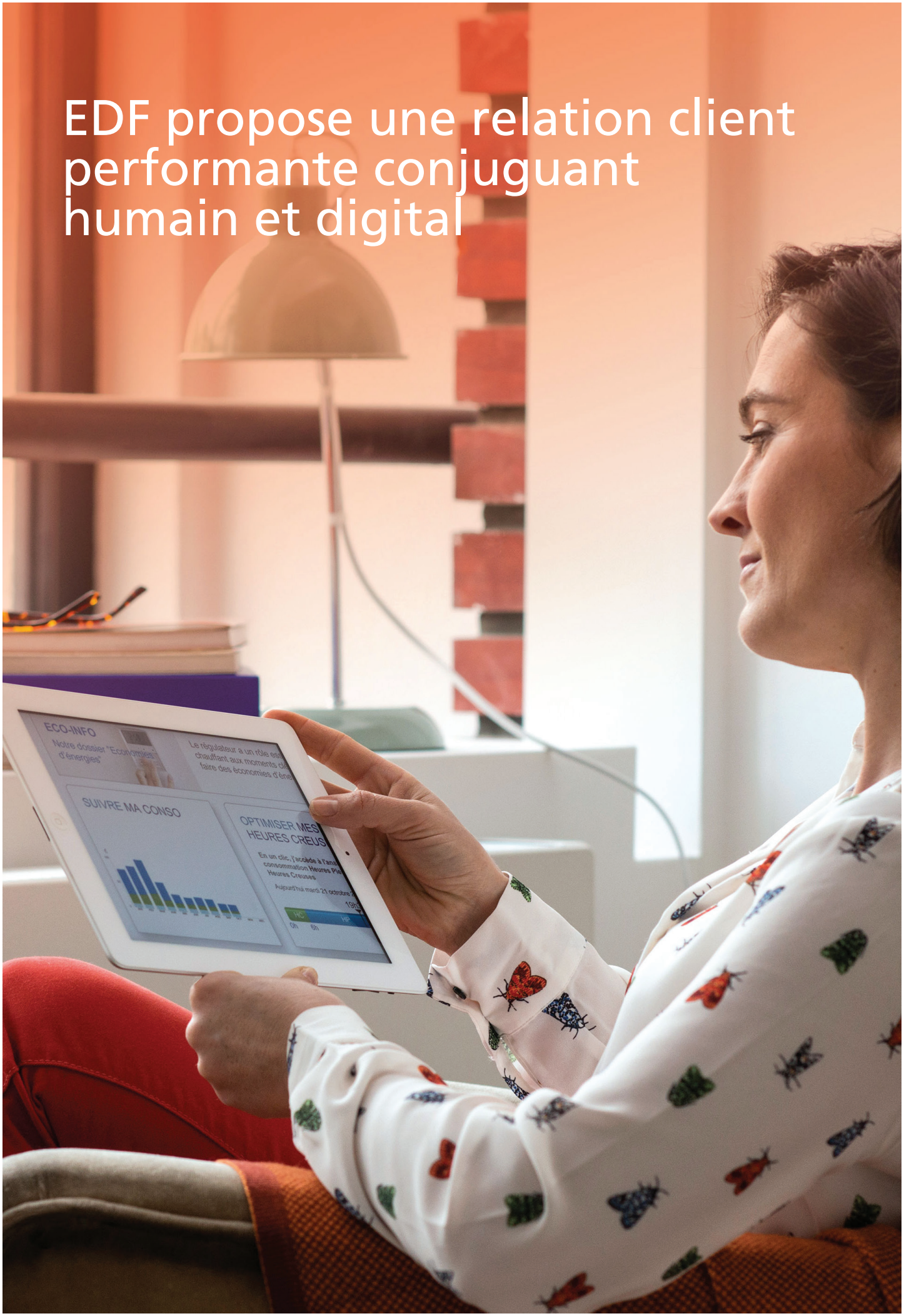
Le réseau regroupe les acteurs du logement, de l'action sanitaire et sociale et de l'énergie.

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 a renouvelé en 2020 son partenariat avec RAPPEL.

Pour en savoir plus sur RAPPEL : https://www.precarite-energie.org/

EDF propose une relation client performante conjuguant humain et digital



5 LES ÉLÉMENTS FINANCIERS DE LA CONCESSION

Le décret n° 2016-496 du 21 avril 2016 prévoit la communication par le concessionnaire, dans le CRAC, d'éléments financiers liés à l'exploitation de la concession (cf. art. D.2224-37 du Code général des collectivités territoriales [CGCT] créé par le décret précité).

L'article D. 2224-40 du CGCT, créé par ce même décret, prévoit qu'au titre de la mission de fourniture aux tarifs réglementés de vente, le concessionnaire doit communiquer, au regard des quantités facturées dans l'année aux clients de la concession :

- pour les produits : le chiffre d'affaires ;
- pour les charges : les coûts commerciaux, établis, pour les clients de la concession, sur la base des coûts nationaux de l'exercice considéré correspondant à ceux communiqués par le fournisseur aux tarifs réglementés de vente à la Commission de régulation de l'énergie.

Le décret précise que, pour les concessions sur le territoire métropolitain continental, les éléments financiers ci-dessus portent sur la fourniture d'électricité aux clients bénéficiant du Tarif Bleu.

5.1. Le chiffre d'affaires

LA MÉTHODE ET LES ÉLÉMENTS DE CALCUL RETENUS POUR LA DÉTERMINATION DU CHIFFRE D'AFFAIRES

Les produits communiqués en application du décret précité concernent le chiffre d'affaires correspondant aux quantités (kWh) facturées aux clients de la concession bénéficiant du Tarif Bleu.

Ces données sont enregistrées dans le système d'information d'EDF permettant d'en rendre compte à l'autorité concédante sans recourir à des clés de répartition.

Le concessionnaire distingue ci-après le chiffre d'affaires des clients au Tarif Bleu résidentiel et le chiffre d'affaires des clients au Tarif Bleu non résidentiel. Les recettes sont données hors contributions (CTA, CSPE) et hors taxes (TCFE, TVA).

LE CHIFFRE D'AFFAIRES DE LA CONCESSION

Tarif Bleu résidentiel (Concession)

	2019	2020	Variation *(en %)*
Nombre de clients	167 733	**160 309**	**-4,4%**
Énergie facturée *(en kWh)*	1 028 056 728	**966 224 758**	**-6,0%**
Recettes *(en €)*	106 834 528	**110 592 714**	**3,5%**

Tarif Bleu non résidentiel (Concession)

	2019	2020	Variation *(en %)*
Nombre de clients	17 890	**14 112**	**-21,1%**
Énergie facturée *(en kWh)*	151 814 981	**113 782 637**	**-25,1%**
Recettes *(en €)*	17 194 464	**14 109 187**	**-17,9%**

Les perspectives d'évolution du chiffre d'affaires en 2021 dépendront du niveau des tarifs réglementés de vente, qui sont proposés au Gouvernement par la Commission de régulation de l'énergie (CRE). L'évolution du chiffre d'affaires dépendra également des volumes consommés, qui sont influencés par :

- le nombre de clients ayant souscrit un contrat au TRV ;
- les conditions climatiques constatées ;
- les variations de consommation des clients, hors impact climatique, en raison de la conjoncture, de l'évolution des usages, des progrès d'efficacité énergétique.

5.2. Les coûts commerciaux

Coûts commerciaux *(en k€)* (National)

	2019	2020	Variation *(en %)*
Tarif Bleu résidentiel	1 422 391	**1 511 255**	**6,2%**
Tarif Bleu non résidentiel	362 371	**355 185**	**-2,0%**
Tarif Bleu Total	**1 784 762**	**1 866 440**	**4,6%**

Le recours aux coûts commerciaux nationaux est cohérent avec des tarifs réglementés de vente d'électricité fixés nationalement et s'appliquant sur l'ensemble du territoire desservi par EDF.

Dans un souci d'optimisation économique, EDF a défini une organisation adaptée à la tarification nationale, qui conduit à mobiliser au service de chacune des concessions des moyens nationaux et régionaux. Les coûts commerciaux ne sont donc pas pilotés et enregistrés à la maille de la concession.

Les coûts commerciaux de l'exercice 2020 sont en hausse par rapport à 2019 : +4,6%. On constate, d'une part, une baisse des coûts hors certificats d'économie d'énergie (-1,3%) qui reflète l'adaptation des coûts commerciaux à la baisse des volumes de vente, et d'autre part, une augmentation des coûts relatifs aux certificats d'économie d'énergie (+17%)

Au titre des perspectives d'évolution : le concessionnaire prévoit en 2021 une baisse des coûts commerciaux dans un contexte de réduction du périmètre des clients non résidentiels éligibles au tarif (voir le chapitre 2.1) et d'adaptation des coûts commerciaux aux volumes de vente.

LA MÉTHODE ET LES ÉLÉMENTS DE CALCUL RETENUS POUR LA DÉTERMINATION DES COÛTS COMMERCIAUX DE LA CONCESSION

La méthode

La méthode consiste à répartir les coûts de commercialisation nationaux ci-dessus, tels que présentés par EDF à la CRE, sur les différentes concessions, au moyen de clés de répartition déterminées

précisément en fonction du portefeuille de clients au Tarif Bleu résidentiel et non résidentiel propre à chacune des concessions (art. D. 2224-36 du CGCT).

La répartition appliquée est celle retenue par l'administration jusqu'en 2015, et qui l'est aujourd'hui par la CRE dans le cadre de l'établissement des tarifs réglementés de vente :

- 50 % des coûts affectés selon le nombre de clients : cela traduit la part abonnement du contrat du client ;
- 50 % des coûts affectés selon le volume facturé (kWh) : cela traduit la part variable du contrat, c'est-à-dire la consommation du client.

Les éléments de calcul

La répartition des coûts commerciaux nationaux est réalisée en fonction de la part de la concession dans l'ensemble des concessions exploitées par EDF, en nombre de clients d'une part et en quantités facturées d'autre part.

Les tableaux ci-après explicitent les valeurs des clés pour la concession.

Clés de répartition Tarif Bleu résidentiel *(en ‰)* (Concession)

	2019	2020	Variation *(en %)*
Au prorata du nombre de clients*	7,369‰	**7,363‰**	**-0,1%**
Au prorata du volume facturé**	9,562‰	**9,479‰**	**-0,9%**

* Il s'agit du nombre de clients de la concession Tarif Bleu résidentiel rapporté au nombre de clients Tarif Bleu résidentiel d'EDF sur le territoire métropolitain continental.
** Il s'agit des quantités d'électricité facturées par le concessionnaire aux clients de la concession au Tarif Bleu résidentiel rapportées aux quantités d'électricité totales facturées au Tarif Bleu résidentiel par EDF sur le territoire métropolitain continental.

Clés de répartition Tarif Bleu non résidentiel *(en ‰)* (Concession)

	2019	2020	Variation *(en %)*
Au prorata du nombre de clients*	6,276‰	**5,647‰**	**-10,0%**
Au prorata du volume facturé**	6,978‰	**6,457‰**	**-7,5%**

* et ** Idem supra.

LES COÛTS COMMERCIAUX DE LA CONCESSION

Les coûts commerciaux de la concession sont obtenus selon la méthode exposée, par application des clés de répartition aux coûts nationaux définis ci-dessus :

Coûts commerciaux *(en k€)* (Concession)

	2019	2020	Variation *(en %)*
Tarif Bleu résidentiel	12 041	**12 727**	**5,7%**
Tarif Bleu non résidentiel	2 402	**2 150**	**-10,5%**
Tarif Bleu Total	**14 443**	**14 876**	**3,0%**

3 676
c'est le nombre d'Accompagnements Énergie réalisés par EDF sur votre concession en 2020

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

1. Les interlocuteurs pour l'autorité concédante et les acteurs de la solidarité 222

2. Les points de contact pour les clients 224

3. Glossaire 228

1 LES INTERLOCUTEURS POUR L'AUTORITÉ CONCÉDANTE ET LES ACTEURS DE LA SOLIDARITÉ

1.1. Les interlocuteurs privilégiés de l'autorité concédante

Au titre de la mission de fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente, la Direction Commerciale Régionale (DCR) Grand Centre met à la disposition de l'autorité concédante les interlocuteurs suivants :

Le Directeur du Développement Territorial

Le Directeur du Développement Territorial est l'interlocuteur privilégié des élus de l'autorité concédante.

Rémi DUBOIS
Directeur Développement Territorial
06 03 70 22 55
remi.dubois@edf.fr

Le Référent Concession

Le Référent Concession est l'interlocuteur privilégié des services de l'autorité concédante pour l'exécution du contrat ; il est notamment le pilote opérationnel de l'établissement du compte-rendu annuel d'activité de concession (CRAC).

Michèle MARCHAL
Référent Concession
05 16 50 20 40
michele.marchal@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 porte la politique Solidarité d'EDF et ses partenariats auprès des élus et des travailleurs sociaux des communes, des conseils départementaux ou des associations partenaires d'EDF.

Stéphane MARQUES
Correspondant Solidarité
07 86 39 62 18
stephane.marques@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 0 810 810 117.

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 : **09 69 32 15 15** (service gratuit et prix d'un appel local), accessible aux clients du lundi au samedi, de 8 h à 20 h ;
- un **serveur vocal** à partir duquel le client peut accéder à son compte, et par exemple régler sa facture par carte bancaire : **09 70 83 33 33** (service gratuit et prix d'un appel local) ;
- un espace **pour les sourds et malentendants** : du lundi au vendredi, de 9 h à 18 h, les clients peuvent échanger avec leur conseiller EDF en tchat ou en visio, en langue des signes françaises ; 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 contacts utiles pour le chèque énergie

Chèque énergie - Moyens d'information mis en place par l'Etat	
Un numéro de téléphone dédié (Service et appel gratuits)	Un site internet dédié
0 805 204 805	**www.chequeenergie.gouv.fr**

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.

ILS SONT LA VOIX D'EDF, CELLE QUE VOUS APPELEZ, CELLE QUI VOUS RÉPOND...

Découvrez les témoignages de vos conseillers EDF
(Centres de Relation Clientèle de Paris et de Clermont-Ferrand)

« Nous dialoguons beaucoup avec nos clients; nous sommes dans une relation humaine et non dans une relation robotisée ! »

Soraya, 34 ans, conseillère, Paris

« Nous conseillons aussi nos clients pour faire des économies d'énergie. On essaie de créer de nouvelles habitudes de suivi de consommation. On les incite également à reporter certaines de leurs consommations aux périodes d'heures creuses quand c'est possible. »

Nadi, 43 ans, conseillère, Paris

« La pédagogie est essentielle dans notre activité. Elle est nécessaire pour aider nos clients à comprendre leur consommation par exemple. »

Vincent, 38 ans, conseiller, Clermont-Ferrand

« Des clients nous contactent parfois pour des délais de paiement ou pour déclencher une aide. Il faut toujours prendre le temps d'écouter pour trouver une solution. On sait que derrière, il y a peut-être des enfants, une famille et c'est primordial. »

Stéphanie, 40 ans, responsable d'équipe, Paris

La proximité, c'est également un service client accessible depuis votre espace client sur edf.fr ou sur l'appli EDF & MOI[2]

Une question ? Un conseil ? Nos conseillers sont là pour vous !

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 également à leur disposition un accueil téléphonique

- Pour les entreprises et pros : **0 810 333 432**
- Pour les collectivités et bailleurs sociaux : **02 72 96 14 32**

Les réponses aux questions-réponses extraites du MAEM box

1-B ; 2-C ; 3-B ; 4-C ; 5-C

175 000

c’est le montant en euros de la contribution d’EDF au FSL sur votre département/métropole

3 GLOSSAIRE

Sigles utilisés dans le compte-rendu d'EDF pour la fourniture d'électricité aux TRV

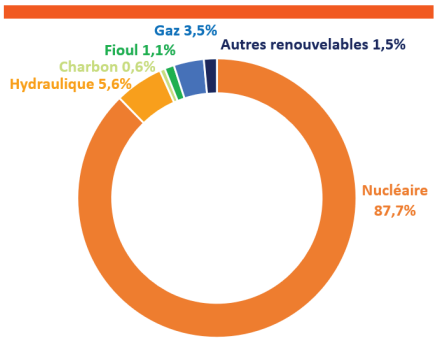
ACTAS	Association des Cadres Territoriaux de l'Action Sociale
ANAH	Agence Nationale de l'Habitat
ARENH	Accès Régulé à l'Énergie Nucléaire Historique
CCAS	Centre Communal d'Action Sociale
CGV	Conditions Générales de Vente
CNC	Conseil National de la Consommation
CNIL	Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés
CNLRQ	Comité National de Liaison des Régies de Quartier
CRAC	Compte Rendu Annuel d'Activité de Concession
CRC	Centre de Relation Clients
CRE	Commission de Régulation de l'Énergie
CSPE	Contribution au Service Public de l'Électricité
CTA	Contribution Tarifaire d'Acheminment
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
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
TLCFE	Taxes Locales sur la Consommation Finale d'Electricité
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

Le Code de l'énergie (dans ses dispositions issues de la directive européenne 2003/54/CE du 26 juin 2003) fait obligation aux fournisseurs d'électricité d'indiquer à leurs clients les deux informations suivantes : d'une part, la répartition entre les différentes sources d'énergie utilisées pour fournir l'électricité, et d'autre part, le contenu en CO_2 et en déchets radioactifs du kilowattheure (kWh) fourni.

EDF présente ces informations à ses clients de la façon suivante :

Répartition entre les différentes sources d'énergie utilisées pour fournir l'électricité

Pour fournir l'électricité dans les meilleures conditions et au meilleur prix à ses consommateurs finals, EDF optimise l'utilisation de son parc de production et peut avoir recours à des achats* sur le marché de l'électricité lorsque cela présente un intérêt économique.
En application de l'article R.333-10 du Code de l'énergie, l'origine de l'électricité commercialisée auprès des consommateurs finals d'EDF en 2019 se répartit comme présenté ci-contre.



* EDF a eu recours au mix résiduel publié par Powernext à hauteur de 19,4%.

Contenu en CO_2 et en déchets radioactifs du kilowattheure fourni

La fourniture d'un kWh d'électricité par EDF en 2019 a induit :

- l'émission de 26,78 grammes de dioxyde de carbone (CO_2), soit une diminution de 16,08% par rapport à l'année 2018 (31,91 grammes de dioxyde de carbone) ;
- la génération de déchets radioactifs :
  - vie courte : 12,32 mg/kWh.
  - vie longue : 1,00 mg/kWh.

Les déchets radioactifs à vie courte (déchets dont la période de décroissance radioactive n'excède pas 30 ans) : ces déchets de faible et moyenne activité proviennent principalement des opérations de maintenance et d'entretien des centrales. Ils bénéficient d'une solution de stockage en surface, sûre et définitive.

Les déchets à vie longue : ces déchets, fortement radioactifs, sont constitués des parties du combustible nucléaire non réutilisables après usage, et notamment des « cendres » de la combustion nucléaire, les « produits de fission ». Lors du traitement du combustible usé, ces produits de fission sont immobilisés dans des blocs de verre durables grâce au procédé de vitrification. Ils sont entreposés de façon sûre, dans des installations spécifiques occupant un espace réduit. La gestion de tous les déchets radioactifs relève d'une loi promulguée le 28 juin 2006. Cette loi, qui s'appuie sur les résultats de quinze ans de recherche prévus par la loi Bataille de 1991, définit un programme d'étude sur l'ensemble des matières et des déchets radioactifs. Elle crée un Plan national triennal définissant les solutions, les objectifs à atteindre.

Aujourd'hui dans le monde, près d'un milliard de personnes n'ont toujours pas accès à l'électricité.

Pour pouvoir intervenir auprès des populations les plus démunies, les 1 300 bénévoles d'Electriciens sans frontières nouent des partenariats avec l'ensemble de la filière électrique française (syndicats professionnels ; fabricants et distributeurs de matériels électriques ; producteurs, gestionnaires de réseaux et fournisseurs d'électricité ; autorités de régulation et de médiation) et appuient les collectivités dans leurs actions de coopération décentralisée.

Découvrez et soutenez les actions d'Electriciens sans frontières sur le site :
https://electriciens-sans-frontieres.org

Electriciens sans frontières
l'énergie du développement

COMPTE-RENDU D'ACTIVITÉ DE CONCESSION **2020**

SYNDICAT INTERCOMMUNAL D'ÉNERGIE D'INDRE-ET-LOIRE

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.
Page de couverture : Crédits photo : © ADT Touraine JC Coutand-2031-6

Date de création : mai 2021
Compte-rendu d'activité créé par la Solution Paddix® (www.paddix.com)
Réalisé par IDIX - www.idix.fr

Vous pouvez consulter la version digitale du CRAC en flashant le QR code ci-contre

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

EDF
Société Anonyme
22-30 avenue de Wagram
75382 Paris Cedex 08 - France
Capital de 1 549 961 789,50 euros
552 081 317 R.C.S Paris
www.edf.fr

ENEDIS
L'ELECTRICITE EN RESEAU

EDF