

ANNEXE 6

CATALOGUES DES PRESTATIONS ET DES SERVICES DU GESTIONNAIRE DU RESEAU DE DISTRIBUTION

Les offres de prestations annexes d'Enedis s'adressent à l'ensemble des acteurs du marché : fournisseurs d'électricité, clients finaux (consommateurs ou producteurs), que ces clients finaux aient fait valoir ou non leur éligibilité, responsables d'équilibre.

Afin de clarifier la compréhension de ses offres, Enedis les a regroupées au sein de quatre catalogues de prestations :

- Trois catalogues à destination des fournisseurs et clients finaux segmentés en :
 - o Particuliers ;
 - o Collectivités locales ;
 - o Entreprises et professionnels.
- Un catalogue à destination des responsables d'équilibre.

Trois catégories de prestations sont proposées dans les trois catalogues à destination des fournisseurs et clients finaux.

- Deux catégories relèvent de la compétence exclusive d'Enedis et concernent les prestations :
 - o réalisées sous le monopole de gestionnaire de réseau public d'Enedis (Catégorie 1) ;
 - o relevant du barème de facturation des opérations de raccordement des utilisateurs des réseaux publics de distribution d'électricité concédés à Enedis (Catégorie 3).
- Une catégorie autorise Enedis ainsi que d'autres acteurs compétents à réaliser des prestations dans un contexte concurrentiel (Catégorie 2).
Ces prestations (catégorie 2) sont alors décrites à la fin des sections consommateurs ou producteurs de chacun des trois catalogues concernés.

Les prestations peuvent être demandées directement par le client final disposant d'un contrat d'accès au réseau de distribution (CARD) ou par le fournisseur pour le compte du client final lorsque ce dernier dispose d'un contrat unique.

Dans certains cas (identifiés dans les fiches de prestations correspondantes), les prestations peuvent également être demandées par un tiers autorisé ou par le client final en contrat unique.

Les prestations sont réalisées les jours ouvrés (du lundi au vendredi hors jours fériés) et en heures ouvrées (définies selon les organisations locales). A titre exceptionnel, et dans la limite des disponibilités des équipes techniques, certaines prestations peuvent être programmées en dehors des heures ouvrées : elles donnent alors lieu à des majorations de prix reflétant les surcoûts de main d'œuvre engagés.

Une option «express», accessible en fonction des disponibilités des équipes techniques locales, est proposée pour certaines prestations.

Les prestations sont facturées :

- à l'acte pour les plus fréquentes ayant pu faire l'objet d'une normalisation ;
- sur devis pour celles n'ayant pu l'être.

Des frais sont appliqués par Enedis pour les cas suivants :

- annulation tardive d'intervention, moins de 2 jours avant la date programmée (frais de dédit) ;
- intervention qui n'a pas pu être réalisée du fait du fournisseur ou du client final (déplacement vain).

Ces principes de facturation sont susceptibles d'évoluer en fonction du contexte réglementaire ou législatif, ou suite à la demande du régulateur.

- **Les prestations facturées à l'acte :**

Ces prestations sont facturées suivant un barème préétabli.

Les prix indiqués :

- sont exprimés à la fois hors taxes et toutes taxes comprises et concernent les interventions réalisées en heures ouvrées ;
- ne comprennent pas les prix des matériels lorsque ces derniers doivent être fournis par le demandeur (ex : fourniture de transformateurs de courant).

L'option «express», proposée pour certaines d'entre elles, fait l'objet d'un complément de facturation qui s'ajoute au prix initial de la prestation et dont le montant figure au «tableau des autres frais».

- **Les prestations sur devis :**

Pour chaque demande de ce type, un devis est établi sur la base d'un canevas technique pour les opérations standards, ou sur la base des coûts réels pour les autres cas.

- **Les demandes effectuées en dehors des catalogues font également l'objet d'un devis.**

La liste des prestations et services, ainsi que leur prix, est consultable sur le site internet du gestionnaire du réseau de distribution : www.enedis.fr
--

ANNEXE 7

CONDITIONS GENERALES DE VENTE POUR LES CLIENTS RESIDENTIELS



Conditions Générales de Vente

d'électricité aux tarifs réglementés pour les clients résidentiels en France métropolitaine continentale.

Novembre 2020

Le service public de l'électricité est organisé par les autorités concédantes (les communes, ou leurs groupements, ou exceptionnellement les départements, auxquels la loi a donné compétence pour organiser localement le service public).

Le service public ainsi concédé se décline en deux missions confiées respectivement au fournisseur Electricité de France (EDF SA) et au distributeur Enedis :

- pour EDF : la mission de fournir les clients raccordés au Réseau Public de Distribution (RPD) d'énergie électrique, qui bénéficient des tarifs réglementés,
- pour Enedis : la mission de développer et d'exploiter le RPD en vue de permettre l'acheminement de l'électricité.

Les présentes Conditions Générales ont été élaborées après consultation des associations de consommateurs représentatives et après concertation avec les organisations les plus représentatives des collectivités concédantes. À ce titre, elles sont établies conformément au cahier des charges de concession applicable sur le territoire de la commune où est situé le point de livraison du client, et annexées à ce dernier. Ce cahier des charges peut être commandé auprès d'Enedis selon les modalités publiées sur son site enedis.fr/Concessions ou d'EDF à l'adresse mentionnée à l'article 12 et est consultable auprès de l'autorité concédante.

1. OBJET

Les présentes Conditions Générales portent à la fois sur l'acheminement de l'électricité aux clients résidentiels assuré par Enedis et sur la fourniture d'électricité aux clients résidentiels assurée par EDF sous réserve de son acheminement. Elles sont applicables aux clients résidentiels situés en France métropolitaine continentale et alimentés en basse tension sous une puissance inférieure ou égale à 36 kVA. Il est précisé qu'avec la souscription d'un contrat de fourniture d'électricité, le client conserve une relation contractuelle directe avec Enedis pour les prestations relevant de l'acheminement. Les engagements d'EDF et d'Enedis vis-à-vis du client, ainsi que les obligations que doit respecter le client à leur égard, sont décrits dans les présentes Conditions Générales et dans la synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD figurant en annexe.

2. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Les présentes Conditions Générales sont tenues à la disposition de toute personne qui en fait la demande. Elles sont disponibles et téléchargeables sur le site edf.fr. Elles sont en outre remises à tout client souscrivant un contrat de fourniture d'électricité au tarif réglementé conformément à la réglementation en vigueur.

3. CONTRAT DE FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ

3-1 Souscription du contrat

• Date de conclusion

Le contrat est conclu à la date de sa signature. Néanmoins, lors d'un emménagement, si le client choisit de souscrire son contrat par téléphone et souhaite être mis en service avant l'expiration du délai de rétractation, le contrat est conclu dès sa date d'acceptation par le client au téléphone.

• Date de prise d'effet

Le contrat prend effet à la date de mise en service ou à la date de changement de fournisseur fixée avec le client, sans préjudice de l'application du droit de rétractation, dans le respect des délais prévus par le catalogue des prestations d'Enedis en vigueur (ci-après, le Catalogue des Prestations). En cas de mise en service, le délai prévisionnel de fourniture d'électricité est de cinq jours ouvrés sur un raccordement existant et de dix jours ouvrés sur un nouveau raccordement. À la demande du client, ces délais peuvent être plus courts moyennant le versement d'un supplément de prix dans les conditions décrites à l'article 6-1. En cas de changement de fournisseur, ce délai ne peut excéder vingt et un jours à compter de la demande du client.

La mise en service est subordonnée au paiement par le client des éventuels montants à sa charge pour la réalisation des travaux de raccordement, notamment le branchement.

La date de prise d'effet figure sur la première facture adressée au client.

• Droit de rétractation

En cas de souscription à distance, le client bénéficie d'un droit de rétractation qu'il peut exercer, sans pénalité et sans avoir à justifier d'un motif quelconque, dans un délai de quatorze jours à compter du lendemain de la date de conclusion du contrat. Lorsque le délai de quatorze jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Le client informe EDF de sa décision de se rétracter en adressant le formulaire de rétractation qui lui a été transmis ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter.

Lorsque le client souhaite être mis en service avant la fin du délai de rétractation, il doit en faire la demande expresse auprès d'EDF, par tout moyen lorsque le client est en situation d'emménagement, et sur papier ou sur support durable dans les autres situations.

En cas d'exercice de son droit de rétractation, le client est redevable de l'énergie consommée, des prestations réalisées et de l'abonnement jusqu'à la date à laquelle il exerce ce droit.

3-2 Titulaire du contrat

Lors de la souscription du contrat, EDF demande le nom du ou des clients. Cette information est reprise sur la première facture.

Le contrat de fourniture d'électricité est valable uniquement pour le point de livraison considéré. L'électricité livrée à ce titre ne peut en aucun cas être cédée à des tiers, même gratuitement.

3-3 Durée du contrat

À l'exception des abonnements temporaires ou des alimentations provisoires liés à un besoin particulier du client, le contrat est conclu pour une durée d'un an. Il est renouvelé tacitement par périodes d'un an jusqu'à sa résiliation par l'une des parties.

3-4 Résiliation du contrat

• Résiliation du contrat par le client

Le client peut résilier le contrat à tout moment sans pénalité. Le client est responsable de l'abonnement, des consommations enregistrées et des prestations réalisées jusqu'à la résiliation. En cas de changement de fournisseur, le contrat est résilié de plein droit à la date de prise d'effet du nouveau contrat de fourniture du client.

Dans les autres cas de résiliation (non-acceptation d'une modification contractuelle proposée par EDF, déménagement du client...), le client doit informer EDF de la résiliation du contrat par tout moyen. La résiliation prend effet à la date souhaitée par le client, qui ne peut être antérieure à la demande.

• Résiliation du contrat par EDF

EDF peut résilier le contrat en cas de non-respect par le client de l'une de ses obligations prévues au contrat, après mise en demeure de remplir ses obligations adressée au client et restée sans effet dans un délai de trente jours.

Dans le cas particulier du non-paiement par le client des factures, EDF peut résilier le contrat conformément aux dispositions de l'article 7-4. Le contrat est résilié de plein droit en cas de résiliation du contrat conclu entre EDF et Enedis relatif à l'accès et l'utilisation du RPD.

• Dans tous les cas de résiliation

Le client reçoit une facture de résiliation dans un délai de quatre semaines à compter de la résiliation du contrat. Pour établir cette facture, les consommations font l'objet :

- soit d'un auto-relevé réalisé par le client le jour de la résiliation et communiqué à EDF,
- soit d'une estimation *pro rata temporis*, réalisée par Enedis, basée sur les consommations antérieures du client sur son point de livraison ou, à défaut d'historique disponible et exploitable, sur celles de points de livraison présentant des caractéristiques de consommation comparables (puissance, option tarifaire, zone géographique),

- soit d'un relevé spécial payant lorsqu'il est effectué à la demande du client (le prix figure dans le Catalogue des Prestations ou est obtenu sur simple demande auprès d'EDF).

Lorsque le point de livraison est équipé d'un compteur communicant, les consommations sont celles télérelevées au jour de la résiliation. À défaut, les consommations font l'objet d'une estimation *prorata temporis*, réalisée par Enedis ou d'un relevé spécial dans les mêmes conditions que ci-dessus.

Si à la date effective de la fin de son contrat, le client continue de consommer de l'électricité sur son point de livraison, il doit avoir conclu un nouveau contrat de fourniture d'électricité avec EDF ou tout autre fournisseur, prenant effet à cette même date. À défaut, il prend le risque de voir sa fourniture d'électricité interrompue. En aucun cas, le client ne pourra engager la responsabilité d'EDF ou celle d'Enedis pour toute conséquence dommageable de sa propre négligence et en particulier en cas d'interruption de fourniture.

4. CARACTÉRISTIQUES DES TARIFS RÉGLEMENTÉS

4-1 Choix et structure des tarifs réglementés

Les tarifs proposés par EDF sont fixés par les pouvoirs publics. Ils sont disponibles sur son site edf.fr et sont communiqués à toute personne qui en fait la demande par voie postale ou électronique.

Le client choisit son tarif en fonction de ses besoins et du conseil tarifaire d'EDF. Les caractéristiques du tarif choisi figurent dans le contrat adressé au client ainsi que sur chaque facture. Chaque tarif comporte un abonnement et un prix du kWh, dont les montants annuels dépendent de la puissance souscrite et de l'option tarifaire retenue par le client (par exemple : Base, Heures Creuses...). Chacun de ces termes intègre le prix de l'acheminement de l'électricité sur les réseaux.

Les horaires effectifs des périodes tarifaires sont indiqués sur les factures et peuvent varier d'un client à l'autre. Enedis peut être amenée à modifier ces horaires, moyennant un préavis de six mois et en informe EDF qui répercute cette information au client. Les heures réelles de début et de fin des périodes tarifaires peuvent s'écarter de quelques minutes des horaires indiqués sur les factures. À l'exception des jours de changement d'heure, elles respectent les durées journalières des périodes tarifaires précisées dans les tarifs réglementés.

4-2 Mise en extinction – Suppression d'une option tarifaire

Une option tarifaire peut être mise en extinction ou supprimée suite à une décision des pouvoirs publics.

Une option tarifaire mise en extinction ne peut plus être proposée aux clients à compter de la date de prise d'effet de la mise en extinction. La mise en extinction d'une option tarifaire n'entraîne pas la résiliation du contrat en cours, y compris lors de la tacite reconduction de celui-ci. Le client conserve ainsi l'option tarifaire en extinction tant qu'il ne demande pas de modification de l'option tarifaire souscrite. Ainsi, lorsque le client demande à EDF une modification de l'option tarifaire souscrite, il est informé qu'il perd le bénéfice de l'option tarifaire en extinction. À compter de la date d'effet de la mise en extinction, l'application d'une option tarifaire en extinction ne pourra être demandée par un client pour un nouveau

contrat. Une option tarifaire mise en extinction peut évoluer suite à une décision des pouvoirs publics dans les conditions prévues à l'article 6-3 des présentes Conditions Générales. Lorsque le client quitte une option tarifaire en extinction, le coût éventuel de modification du dispositif de comptage est à la charge du client.

Quand une option tarifaire est supprimée, EDF en informe le client dans un délai de trois mois à compter de la date d'effet de la décision de suppression de l'option tarifaire et l'avise de la nécessité de choisir une autre option tarifaire parmi celles en vigueur. S'il n'a pas opéré ce choix dans un délai d'un an à compter de la date d'effet de la suppression de l'option tarifaire, le client se verra appliquer le tarif correspondant prévu par la décision des pouvoirs publics de suppression de ladite option tarifaire. Si le changement de l'option tarifaire nécessite une modification du dispositif de comptage du client, le coût de cette modification est à la charge d'EDF.

4-3 Conseil tarifaire

Lors de la conclusion du contrat, EDF conseille le client sur le tarif à souscrire pour son point de livraison sur la base des éléments d'information recueillis auprès du client sur ses besoins.

En cours de contrat, le client peut contacter EDF pour s'assurer de l'adéquation du tarif souscrit en cas d'évolution de ses besoins. EDF s'engage à répondre, à titre gracieux, à toute demande du client qui souhaiterait disposer d'éléments d'information pour s'assurer que son tarif est adapté à son mode de consommation.

Le client peut demander à modifier son tarif à tout moment dans le respect des conditions définies ci-après.

Ce changement peut donner lieu à la facturation de frais dont le montant figure dans le Catalogue des Prestations ou est obtenu sur simple demande auprès d'EDF.

Lorsqu'à l'occasion de ce changement de tarif, le client obtient une augmentation de la puissance souscrite moins d'un an après avoir bénéficié d'une diminution de cette puissance, ou lorsque le client obtient une diminution de la puissance souscrite moins d'un an après avoir bénéficié d'une augmentation de cette puissance, EDF facture, sans surcoût, en complément des frais mentionnés ci-dessus, le montant facturé par Enedis à EDF, au titre du caractère annuel de la puissance souscrite, selon des modalités qui figurent sur le site enedis.fr.

La modification de l'option tarifaire est possible dans les conditions prévues dans le tarif d'utilisation du RPD consultable sur le site enedis.fr *tarif-dacheminement*.

En cas de modification des caractéristiques contractuelles, il n'y a pas d'application rétroactive du nouveau tarif donnant lieu à un remboursement au client.

5. INTERRUPTION DE LA FOURNITURE À L'INITIATIVE D'EDF

EDF peut demander à Enedis de procéder à l'interruption de la fourniture ou à la réduction de la puissance du client en cas de manquement contractuel ou en cas de non-paiement des factures, conformément aux articles 7-3, 7-4 et 7-5.

6. FACTURATION DE L'ÉLECTRICITÉ ET DES PRESTATIONS ANNEXES

6-1 Établissement de la facture

Chaque facture d'électricité comporte notamment :

- le montant de l'abonnement correspondant à la période suivante de facturation,
- la consommation d'électricité (relevée ou estimée) et son montant sur la période de facturation,
- s'il y a lieu le montant des frais correspondant à des prestations annexes. Le Catalogue des prestations et les prix applicables sont disponibles sur les sites edf.fr, enedis.fr *Catalogue des prestations* ou sur simple demande auprès d'EDF. EDF informe le client du prix de la prestation demandée préalablement à toute intervention.

La facture électronique est proposée au client dans le respect des obligations du code de la consommation. L'adresse électronique est utilisée dans la relation entre le client et EDF. Le client a accès à ses factures archivées dans son espace client pendant une durée de 5 ans, sauf en cas de résiliation du contrat. Le client s'engage à informer EDF de tout changement d'adresse électronique. Le client peut s'opposer à tout moment à la facture électronique et recevoir une facture papier à l'adresse postale qu'il aura communiquée lors de la souscription de son contrat.

6-2 Modalités de facturation

Si le client n'a pas opté pour la mensualisation, les factures lui sont adressées tous les deux mois.

EDF adresse au client une facture établie en fonction de ses consommations réelles au moins une fois par an, sur la base des index transmis par Enedis, si le client a permis l'accès à ses index à Enedis. Les autres factures dites « intermédiaires » sont établies sur la base des consommations estimées du client. Selon les situations, les estimations réalisées par EDF sont basées sur :

- la consommation réelle de l'année précédente réalisée sur la même période,
- ou, si l'historique de relevés de compteur n'est pas assez ancien, la consommation réelle récente réalisée sur un mois minimum,
- ou, si aucun relevé réel n'a encore été réalisé, les consommations moyennes constatées pour les autres clients pour la même puissance souscrite et la même option tarifaire sur la période concernée.

Des précisions sont disponibles sur le site edf.fr. Si le client souhaite que ses factures intermédiaires soient établies sur la base des consommations qu'il relève, il peut transmettre à EDF ses index auto-relevés. À cette fin, chaque facture fait apparaître la période durant laquelle le client peut transmettre par internet, par téléphone ou tout moyen à sa convenance, ses index pour une prise en compte dans l'émission de la facture suivante.

Lorsque les index auto-relevés par le client s'avèrent, après contrôle, incohérents avec ses consommations habituelles ou le précédent index relevé par Enedis et transmis à EDF, la facture est établie sur la même base d'estimation des consommations que celle exposée ci-dessus. Lorsque le point de livraison est équipé d'un compteur communicant, les factures sont établies en fonction d'index télérelevés et transmis par Enedis.

6-3 Changement de tarif

Le tarif applicable au contrat est susceptible d'évoluer suite à une décision des pouvoirs publics.

En cas de modification du tarif entre deux facturations, le relevé des consommations comporte simultanément des consommations payables à l'ancien tarif et au nouveau. Le montant facturé

est alors calculé selon une répartition forfaitaire en proportion de la durée de chaque période écoulée.

Les modifications de tarifs sont applicables en cours d'exécution du contrat et font l'objet d'une information générale.

6-4 Contestation et régularisation de facturation

Les contestations et régularisations de facturation donnent lieu à une facture qui en précise les modalités de calcul.

• Contestation par le client

En application de l'article 2224 du code civil, le client peut contester une ou plusieurs factures pendant une durée maximale de cinq ans à compter du jour où il a eu ou aurait dû avoir connaissance de son droit à agir.

• Régularisation par EDF

EDF peut régulariser les factures pendant une durée maximale de deux ans à compter du jour où elle a eu ou aurait dû avoir connaissance de son droit à agir.

La régularisation ne peut porter sur aucune consommation antérieure de plus de quatorze mois au dernier relevé ou auto-relevé, sauf dans les deux cas suivants :

- lorsque Enedis a signifié au client, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, le défaut d'accès au compteur et l'absence de transmission par le client d'un index relatif à sa consommation réelle,
- en cas de fraude.

Aucune majoration au titre d'intérêt de retard ou de pénalité ne peut être demandée au client à ce titre. Les fraudes portant sur le dispositif de comptage relèvent du droit commun et l'ensemble des frais liés au traitement du dossier seront à la charge du client. Ces frais incluent notamment un « forfait Agent assermenté » dont le montant figure au Catalogue des Prestations.

7. PAIEMENT DES FACTURES

7-1 Paiement des factures

Toute facture doit être payée au plus tard dans un délai de quinze jours calendaires à compter de sa date d'émission. À défaut de paiement intégral dans le délai prévu pour leur règlement, EDF peut relancer le client par tout moyen approprié, y compris par des opérations d'appels par automate. Les sommes dues sont majorées de plein droit de pénalités de retard calculées sur la base d'une fois et demie le taux de l'intérêt légal appliqué au montant de la créance TTC. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à 7,50 € TTC. Ces pénalités sont exigibles à compter du jour suivant la date de règlement inscrite sur la facture jusqu'à la date de réception du paiement par EDF.

Les factures sont majorées des taxes, contributions et impôts applicables conformément à la réglementation en vigueur au jour de la facturation.

Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

En cas de pluralité de clients pour un même contrat, ils sont solidairement responsables du paiement des factures.

7-2 Modes de paiement

Le client peut choisir de régler ses factures selon les modes de paiement ci-dessous. Il peut changer de mode de paiement en cours de contrat, et en informe EDF par tout moyen.

• Prélèvement automatique, TIP, TIP en ligne, chèque, carte bancaire

• Mensualisation avec prélèvement automatique

Pour en bénéficier, le client doit avoir choisi le mode de paiement par prélèvement automatique. La mensualisation permet au client de lisser ses paiements en payant un montant identique tous les mois, pendant onze mois. À cette fin, EDF et le client arrêtent d'un commun accord un calendrier de paiements mensuels comprenant onze mensualités de même montant et conviennent que ces montants feront l'objet d'un prélèvement automatique sur un compte bancaire, postal ou de caisse d'épargne. Néanmoins, lors de la mise en place de la mensualisation, le premier calendrier de paiement pourra comporter un nombre d'échéances inférieur aux années suivantes car son calcul dépend de la date de relève du compteur.

En cours de période, lorsqu'EDF reçoit un relevé réel de consommation d'Enedis ou en cas d'auto-relevé, EDF estime le nouveau montant de la facture annuelle. Si l'écart entre la nouvelle estimation et l'estimation initiale est de plus d'une mensualité, le calendrier de paiement pourra être révisé automatiquement à la hausse comme à la baisse.

Sous réserve d'éligibilité au dispositif, le client pourra recevoir mensuellement une proposition d'ajustement de ses mensualités. En cas d'accord du client, un nouveau calendrier de paiement sera établi et lui sera adressé. Le client peut à tout moment refuser la proposition d'ajustement faite par EDF. Une facture de régularisation sera adressée au client une fois par an sur la base des consommations réelles relevées par Enedis ou, à défaut, sur la base de ses consommations estimées. Le prix de toute option ou prestation complémentaire souscrite en cours de contrat sera ajouté au montant de la facture de régularisation.

• Espèces

Le client a la possibilité de régler sa facture en espèces sans frais dans les bureaux de Poste, muni de sa facture. Les modalités pratiques font l'objet d'une information sur le site edf.fr ou sur simple appel à EDF.

• **Chèque énergie** conformément aux articles R. 124-1 et suivants du code de l'énergie.

7-3 Responsabilité du paiement

Selon les indications du client, les factures sont expédiées :

- soit au(x) client(s) à l'adresse du point de livraison,
- soit au(x) client(s) à une adresse différente de celle du point de livraison,
- soit à l'adresse d'un tiers désigné comme payeur par le(s) client(s).

Dans tous les cas, le(s) client(s) reste(nt) responsable(s) du paiement des factures.

7-4 Mesures prises par EDF en cas de non-paiement

En l'absence de paiement intégral à la date limite de paiement indiquée sur la facture et sous réserve des dispositions de l'article 7-5, EDF informe le client par courrier, valant mise en demeure, qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de quinze jours par rapport à la date limite de paiement indiquée sur sa facture, sa fourniture pourra être réduite ou suspendue. À défaut d'accord entre EDF et le client dans le délai supplémentaire mentionné ci-dessus,

EDF avise le client par courrier valant mise en demeure que :

- en l'absence de paiement dans un délai de vingt jours, sa fourniture sera réduite ou suspendue,
- si aucun paiement n'est intervenu dix jours après l'échéance de ce délai de vingt jours, EDF pourra résilier le contrat de plein droit.

Le client peut saisir les services sociaux s'il estime qu'il éprouve des difficultés particulières au regard notamment de son patrimoine, de l'insuffisance de ses ressources ou de ses conditions d'existence et que sa situation relève des dispositions de l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles.

Tout déplacement pour réduction ou suspension de la fourniture donne lieu à facturation de frais selon le Catalogue des Prestations, sauf pour les clients reconnus en situation de précarité par les Commissions Fonds de Solidarité pour le Logement et les clients bénéficiaires d'un chèque énergie s'étant fait connaître d'EDF, tels que mentionnés à l'article 7-5, selon les modalités prévues par la réglementation en vigueur.

7-5 Dispositions pour les clients en situation de précarité

• Chèque énergie

Conformément à la réglementation en vigueur, le client, dont les ressources du foyer sont inférieures à un montant défini par décret, bénéficie, conformément aux articles R. 124-1 et suivants du code de l'énergie, d'un chèque énergie qui peut servir au paiement de ses factures d'électricité. Ce dispositif fait l'objet d'une information sur le site chequeenergie.gouv.fr, sur le site edf.fr et sur simple appel au :

0 805 204 805 Service & appel gratuits

• Fonds de solidarité pour le logement (« FSL »)

Lorsque le contrat alimente la résidence principale du client et que celui-ci éprouve des difficultés à s'acquitter de sa facture d'électricité, il peut déposer auprès du FSL de son département une demande d'aide au paiement de ses factures d'électricité. À compter de la date de dépôt d'une demande d'aide relative à une situation d'impayé d'une facture d'électricité auprès du FSL, le client bénéficie du maintien de la fourniture d'électricité jusqu'à ce qu'il ait été statué sur sa demande d'aide. Toutefois, à défaut d'une décision d'aide prise dans un délai de deux mois, EDF peut procéder à la suspension de la fourniture d'électricité vingt jours après en avoir avisé le client par courrier.

• Dispositions communes

Le délai supplémentaire de quinze jours mentionné à l'article 7-4 est porté à trente jours dans les trois cas suivants :

- si le client est bénéficiaire d'un chèque énergie conformément aux articles R 124-1 et suivants du code de l'énergie.
- lorsqu'il a déjà reçu une aide du FSL pour régler sa facture auprès d'EDF,
- si sa situation relève d'une convention signée entre EDF et le département de résidence du client sur les situations d'impayés en matière de fourniture d'énergie.

7-6 Délai de remboursement

• **En cours de contrat, lorsqu'une facture fait apparaître un trop-perçu :**

- si le client est mensualisé, il est remboursé sous

quinze jours, quel que soit le montant du trop-perçu,
- si le client n'est pas mensualisé, le client est remboursé sous quinze jours lorsque le trop-perçu est supérieur à 15 € TTC. S'il s'agit d'une somme inférieure, elle sera déduite de la prochaine facture du client sauf si le client fait une demande de remboursement à EDF, auquel cas il est remboursé sous quinze jours à compter de sa demande.

• En cas de résiliation du contrat :

si la facture de résiliation fait apparaître un trop-perçu en faveur du client, EDF rembourse ce montant dans un délai maximal de quinze jours à compter de la date d'émission de la facture de résiliation.

• En cas de non-respect par EDF de ces délais : les sommes à rembourser seront majorées, de plein droit et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure, de pénalités calculées sur la base d'une fois et demie le taux de l'intérêt légal appliqué au montant de la créance TTC. Le montant de ces pénalités ne peut être inférieur à 7,50 € TTC.

7-7 Impôts, taxes et contributions

Les prix afférents au présent contrat sont majorés de plein droit du montant des taxes, impôts, charges, redevances ou contributions de toute nature, actuels ou futurs, supportés ou dus par EDF dans le cadre de la production et/ou de la fourniture d'électricité, ainsi que de l'accès au réseau public de transport et de distribution et son utilisation en application de la législation et/ou de la réglementation. Toutes modifications et/ou évolutions de ces taxes, impôts, charges, redevances ou contributions de toute nature seront immédiatement applicables de plein droit au contrat en cours d'exécution.

8. RESPONSABILITÉ

8-1 Responsabilité d'EDF vis-à-vis du client

EDF est responsable des dommages directs et certains causés au client en cas de non-respect d'une ou plusieurs des obligations mises à sa charge au titre de la fourniture d'électricité, sauf dans les cas de force majeure.

8-2 Responsabilité du client vis-à-vis d'EDF et d'Enedis

Le client est responsable des dommages directs et certains causés à EDF en cas de non-respect de ses obligations contractuelles, sauf en cas de force majeure.

Le client est responsable en cas de non-respect et de mauvaise application des conditions relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD et devra indemniser tout préjudice qu'il aura causé à Enedis suivant les modalités précisées dans l'annexe des présentes Conditions Générales.

9. DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

EDF regroupe dans ses fichiers des données à caractère personnel relatives à ses clients. Ces fichiers sont gérés en conformité avec la loi modifiée n°78-17 du 6 janvier 1978 dite « informatique et libertés » et, avec le règlement européen (UE) n°2016/679 dit « RGPD ».

9-1 Quelles données seront collectées sur moi ?

La collecte de certaines données est obligatoire pour permettre l'exécution du contrat. Il s'agit des données suivantes : les nom, prénom, adresse du client, offre choisie.

D'autres données sont facultatives (coordonnées bancaires, adresse payeur, coordonnées téléphoniques, courrier électronique...) et permettent notamment de faire bénéficier le client d'un accompagnement plus personnalisé et plus fluide (espace client, facture électronique, souscription en ligne du contrat...).

9-2 Dans quel but mes données seront-elles utilisées ?

Les fichiers ont pour finalité générale la gestion des contrats (dont le suivi de consommation, la facturation et le recouvrement) et les opérations commerciales (dont la prospection commerciale) réalisées par EDF. La prospection commerciale par voie électronique par EDF est possible dans le respect de la réglementation. Pour consulter le détail des finalités poursuivies, le client peut consulter et télécharger la Charte de protection des données personnelles d'EDF disponible via le lien <https://particulier.edf.fr/fr/accueil/cookies-et-donnees-personnelles/charte-donnees-personnelles.html>

9-3 Qui va accéder à mes données ?

Les données nécessaires à Enedis et, le cas échéant, aux établissements financiers et postaux, aux prestataires pour les opérations de recouvrement ou de gestion du chèque énergie ainsi qu'aux tiers autorisés, leurs sont communiquées par EDF.

Le cas échéant, les données nécessaires sont également transmises à des personnes morales dont l'objet est de mener des actions sociales qui apportent notamment des solutions adaptées aux clients en difficulté pour le paiement de leurs factures d'énergie (ex : structures de médiation sociale).

EDF transmettra par ailleurs à ses sous-traitants les données personnelles nécessaires à la réalisation des missions qui leur sont confiées.

9-4 Pendant combien de temps mes données seront-elles conservées ?

EDF ne conserve les données de ses clients que pendant la durée nécessaire à la réalisation de la finalité en vue de laquelle les données sont traitées.

Pour consulter le détail des durées de conservations, finalité par finalité, le client peut consulter la rubrique spécifique de la Charte de protection des données personnelles d'EDF disponible via le lien <https://particulier.edf.fr/fr/accueil/cookies-et-donnees-personnelles/charte-donnees-personnelles.html>.

9-5 Quels sont mes droits sur mes données ?

Le client dispose, s'agissant des informations personnelles le concernant, dans les conditions prévues par la réglementation :

- d'un droit d'accès ainsi que d'un droit de rectification dans l'hypothèse où ces informations s'avéreraient inexactes ou incomplètes,
- d'un droit d'opposition, sans frais, à l'utilisation par EDF de ces informations, notamment à des fins de prospection commerciale,
- d'un droit à l'effacement de ses données,
- d'un droit à la limitation du traitement dont ses données font l'objet,
- d'un droit à la portabilité de ses données.

Dans certains cas pour l'exercice de ces droits, EDF pourra demander au client de justifier son identité.

9-6 A qui m'adresser pour exercer mes droits ?

Le client peut exercer les droits susvisés auprès de l'entité EDF qui gère son contrat. Les coordonnées de cette entité figurent sur les factures adressées au client. En outre, le client peut exer-

cer ces droits sur son espace client mentionné à l'article 12.

Ces droits peuvent également être exercés auprès du Délégué à la protection des données d'EDF à l'adresse suivante : Tour EDF – 20, Place de la Défense – 92050 Paris – La Défense Cedex, ou par courrier électronique à l'adresse « informatique-et-libertes@edf.fr ».

Enfin, le client dispose de la possibilité d'introduire un recours auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

10. MODES DE RÈGLEMENT DES RÉCLAMATIONS ET DES LITIGES

10-1 Traitement des réclamations

En cas de litige relatif à l'exécution du contrat, le client peut adresser une réclamation orale ou écrite, accompagnée éventuellement d'une demande d'indemnisation, au Service Clients dont les coordonnées figurent sur sa facture.

Si le client n'est pas satisfait de la réponse apportée par le Service Clients, il peut saisir l'instance d'appel interne par courrier aux coordonnées suivantes :

EDF Service Consommateurs - TSA 31942,
62978 Arras Cedex 9

Si ce litige concerne l'acheminement, le client peut également formuler sa réclamation directement à Enedis à l'adresse <https://enedis.fr/reclamations> ou, par courrier, aux coordonnées suivantes :

Enedis
Tour Enedis - 34 place des Corolles
92079 PARIS LA DEFENSE CEDEX

Lorsqu'elle est accompagnée d'une demande d'indemnisation, la réclamation doit être adressée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, dans un délai de vingt jours calendaires à compter de la survenance du dommage ou de la date à laquelle il en a eu connaissance, et doit mentionner la date, le lieu et si possible l'heure de(s) l'incident(s) supposé(s) être à l'origine des dommages ainsi que la nature et, si possible, le montant estimé des dommages directs et certains. Les modalités de traitement des réclamations applicables en la matière sont à disposition des clients sur le site <https://enedis.fr/reclamations>.

10-2 Modes de règlement amiable des litiges

Si le client a sollicité par écrit le Service Clients, puis le Service Consommateurs et s'il reste en désaccord avec la réponse du Service Consommateurs, il peut saisir directement et gratuitement le Médiateur de la consommation du groupe EDF référencé par la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC) sur le site <https://mediateur.edf.fr> ou, par courrier, aux coordonnées suivantes :

Médiateur du groupe EDF
TSA 50026 - 75804 PARIS CEDEX 8

Indépendamment de ces recours, si, dans un délai de deux mois, la réclamation écrite du client auprès d'EDF n'a pas permis de régler le différend, en cas de litige lié à l'exécution du contrat, il dispose d'un nouveau délai de dix mois pour saisir directement et gratuitement le Médiateur national de l'énergie, référencé par la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC),

sur le site <https://energie-mediateur.fr> ou, par courrier, aux coordonnées suivantes :

Médiateur national de l'énergie
Libre réponse n°59252
75443 PARIS CEDEX 9

10-3 Dispositions communes

Ces modes de règlement amiable des litiges sont facultatifs pour le client. Il peut donc à tout moment saisir les tribunaux de l'ordre judiciaire compétents.

11. ÉVOLUTION DES CONDITIONS GÉNÉRALES

En cas d'évolution, de nouvelles Conditions Générales seront élaborées selon les mêmes modalités que les présentes.

EDF informera le client des modifications apportées aux Conditions Générales au moins un mois avant leur date d'entrée en vigueur par

voie postale ou par voie électronique conformément à la réglementation en vigueur. En cas de non-acceptation par le client de ces modifications contractuelles, le client peut résilier son contrat sans pénalité, conformément à l'article 3.4, dans un délai de trois mois à compter de la réception par le client du projet de modification.

Ces dispositions ne sont pas applicables en cas de modifications contractuelles imposées par voie législative ou réglementaire.

12. CORRESPONDANCE ET INFORMATIONS

Pour contacter EDF par courrier, le client doit se reporter à l'adresse postale figurant sur la facture. Il peut également contacter un conseiller EDF par téléphone au 09 69 32 15 15 (appel non surtaxé) ou par courrier électronique à l'adresse « serviceclient@edf.fr ».

Pendant la durée du contrat, EDF met à disposi-

tion du client, un espace client personnel sécurisé sur le site edf.fr, lui permettant notamment de consulter son contrat et ses factures et de suivre ses consommations. Lorsque le point de livraison est équipé d'un compteur communicant, le client peut accéder à ses données de consommation sur cet espace client et sur l'espace sécurisé mis à disposition par Enedis sur le site enedis.fr.

Le client peut accéder à l'aide-mémoire du consommateur d'énergie à l'adresse suivante : <https://www.economie.gouv.fr/dgccr/Consommation/faq-sur-ouverture-des-marches-electricite-et-gaz-naturel>

Le client qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par téléphone peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition Bloctel sur le site bloctel.gouv.fr.

La consommation d'électricité doit être sobre et respectueuse de l'environnement.



EDF SA
22-30 avenue de Wagram
75382 Paris cedex 08 – France
Capital de 1 551 810 543 euros
552 081 317 R.C.S. Paris
www.edf.fr

Direction Commerce

Tour EDF
20 place de La Défense
92050 Paris La Défense cedex

Origine 2019 de l'électricité vendue par EDF :
87,7 % nucléaire, 7,1 % renouvelables (dont 5,6 % hydraulique),
0,6 % charbon, 3,5 % gaz, 1,1 % fioul.
Indicateurs d'impact environnemental sur www.edf.fr

L'énergie est notre avenir, économisons-la !

Synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution basse tension pour les clients en Contrat Unique

Identification : Annexe 2 bis (soutirage) au contrat GRD-F
Version : 9.0
Nb. de pages : 7

Préambule

Dans le présent document le terme « GRD » désigne le gestionnaire du réseau public de distribution d'électricité.

Le présent document reprend de manière synthétique l'ensemble des clauses des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du Réseau Public de Distribution (RPD) basse tension, qui explicitent les engagements du GRD et du Fournisseur vis-à-vis du Client, ainsi que les obligations que doit respecter le Client. Il concerne les Clients ayant signé un Contrat Unique avec un Fournisseur.

Ces dispositions générales sont incluses dans le contrat dénommé par l'usage « Contrat GRD-F », conclu entre le GRD et le Fournisseur, afin de permettre l'acheminement effectif de l'énergie électrique. La reproduction du Contrat GRD-F en annexe au Contrat Unique selon des modalités permettant une consultation simple et complète pour le Client est assurée au moyen de la présente annexe. Tout engagement complémentaire ou différent de ceux énoncés dans le contrat GRD-F que le Fournisseur aurait souscrit envers le Client, notamment en matière de continuité ou de qualité de fourniture, ne saurait être opposable au GRD et engage le seul Fournisseur vis-à-vis de son Client.

Le Contrat GRD-F en vigueur est aussi directement disponible sur le Site internet du GRD : www.enedis.fr.

Le Client est informé, préalablement à la conclusion du Contrat Unique, que, sur ce même Site, le GRD publie également :

- ses Référentiels technique et clientèle, qui exposent les règles que le GRD applique à l'ensemble des utilisateurs du RPD ; l'état des publications des règles du Référentiel clientèle du GRD est accessible à l'adresse http://www.enedis.fr/sites/default/files/Enedis-GUI-CF_04E.pdf
- son catalogue des prestations, qui présente l'offre du GRD aux Clients et aux Fournisseurs d'électricité et est disponible sur le site internet du GRD www.enedis.fr/Catalogue_des_prestations. Le Client peut demander à bénéficier de chacune des prestations proposées.

Les procédures et prestations relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD sont réalisées selon les modalités techniques et financières définies dans les Référentiels du GRD et dans son catalogue des prestations. En cas de contradiction entre les Référentiels et le catalogue des prestations d'une part et la présente annexe du contrat GRD-F d'autre part, les dispositions de la présente annexe prévaudront.

Les mots ou groupes de mots commençant par une majuscule sont définis au glossaire de la présente annexe.

Glossaire

Client : utilisateur du RPD consommant de l'électricité achetée à un fournisseur exclusif, via un Contrat Unique. Un Client peut l'être sur plusieurs sites.

Compteur : équipement de mesure de la consommation et/ou de la production d'électricité.

Compteur Communicant : Compteur connecté au réseau de télécommunication et/ou utilisant le courant porteur en ligne, déclaré comme communicant par le GRD et intégré dans les nouveaux systèmes d'information du GRD permettant d'utiliser toutes les fonctionnalités du Compteur Communicant. Ses caractéristiques techniques sont fixées par l'arrêté du 4 janvier 2012. Le Compteur Communicant est consultable à distance à partir des systèmes d'information administrés par le GRD.

Contrat GRD-F : contrat conclu entre un GRD et un fournisseur relatif à l'accès et à l'utilisation du RPD. Il est conclu en application de l'article L 111-92 du code de l'énergie, en vue de permettre au fournisseur de proposer aux Clients un Contrat Unique.

Contrat Unique : contrat regroupant la fourniture d'électricité, l'accès et l'utilisation du RPD, signé entre un Client et un fournisseur unique pour un ou des PDL. Il suppose l'existence d'un Contrat GRD-F préalablement conclu entre le fournisseur concerné et le GRD. Il comprend la présente annexe 2bis du Contrat GRD-F.

Disjoncteur de branchement (ou disjoncteur général) : appareil général de commande et de protection de l'installation électrique intérieure du Client. Il coupe le courant en cas d'incident (surcharge, court-circuit, ...). Une fois le problème résolu, le courant peut être rétabli en réarmant le disjoncteur.

Fournisseur : entité titulaire de l'autorisation d'achat pour revente d'électricité, conformément à l'article L333-1 du code de l'énergie et signataire d'un Contrat GRD-F avec le GRD, en vue de proposer aux Clients un Contrat Unique.

GRD (Gestionnaire du Réseau public de Distribution) : personne morale en charge de l'exploitation, l'entretien et du développement du RPD dans une zone donnée et, le cas échéant, de l'interconnexion avec d'autres réseaux, ainsi que de garantir la capacité à long terme du réseau à satisfaire une demande raisonnable de distribution d'électricité.

Point de Livraison (PDL) : point physique situé à l'aval des bornes de sortie du Disjoncteur de branchement, si le Client dispose d'une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA ou de l'organe de sectionnement, si le Client dispose d'une puissance souscrite supérieure à 36 kVA, et au niveau duquel le Client soutire de l'électricité au RPD. L'identifiant et l'adresse du PDL sont précisés dans le Contrat Unique du Client.

Réseau Public de Distribution (RPD)

Réseau Public de Distribution d'électricité géré par le GRD. Celui-ci est constitué des ouvrages compris dans les concessions de distribution publique d'électricité, en application des articles L. 2224-31 et suivants du code général des collectivités territoriales et à l'article L111-52 du code de l'énergie, ou conformément aux articles R321-2 et R321-4 du code

de l'énergie définissant la consistance du réseau public de transport d'électricité et fixant les modalités de classement des ouvrages dans les réseaux publics de transport et de distribution d'électricité.

Référentiels (du GRD)

Il s'agit du Référentiel Clientèle et de la Documentation Technique de Référence disponibles aux adresses internet suivantes :

- Le Référentiel Clientèle :
<https://www.enedis.fr/documents?types=12>
- La Documentation Technique de Référence :
<https://www.enedis.fr/documents?types=11>
- L'état de publication des règles du Référentiel est accessible à l'adresse internet suivante : http://www.enedis.fr/sites/default/files/Enedis-GUI-CF_04E.pdf.

1. Le cadre général de l'accès et de l'utilisation du Réseau Public de Distribution

En tant que GRD sur les territoires qui lui sont concédés, le GRD assure la mission d'acheminement de l'énergie électrique jusqu'au PDL du Client, ainsi que les prestations qui en découlent, dans les conditions régies par les textes légaux et réglementaires en vigueur, et par le cahier des charges de concession de distribution publique d'électricité applicable au PDL du Client. Ces missions sont exercées dans des conditions objectives, transparentes, et non discriminatoires.

Le Client a la possibilité d'obtenir auprès du GRD le cahier des charges de concession dont relève son PDL, selon les modalités publiées sur le site internet du GRD <http://www.enedis.fr/Concessions>.

Le Client choisit son Fournisseur d'électricité et conclut avec lui un Contrat Unique. Il dispose alors d'un interlocuteur privilégié en la personne de son Fournisseur, tant pour la fourniture d'électricité que pour l'accès et l'utilisation du RPD. Le Client et le GRD peuvent toutefois être amenés à avoir des relations directes notamment dans les cas suivants :

- prise de rendez-vous lorsque le rendez-vous pris par le Fournisseur ne peut être honoré, ou en cas d'échec de télé-opération pour les Clients équipés d'un Compteur Communicant ;
- fourniture, pose, modification, contrôle, entretien et renouvellement, et relevé des dispositifs de comptage ;
- accès au dispositif de comptage ;
- dépannage de ces dispositifs de comptage ;
- réclamation mettant en cause la responsabilité du GRD en manquement à ses obligations détaillées au paragraphe 2 ;
- contrôle du respect des engagements du Client en matière de qualité et de non-perturbation du RPD ;
- enquêtes que le GRD peut être amené à entreprendre auprès du Client, en vue d'améliorer la qualité de ses prestations.

Les coordonnées du GRD figurent dans le Contrat Unique du Client.

2. Les obligations du GRD dans le cadre de l'accès et de l'utilisation du Réseau Public de Distribution

2.1. Les obligations du GRD à l'égard du Client

Le GRD est tenu à l'égard du Client de :

1) garantir un accès non discriminatoire au RPD

2) assurer l'accueil dépannage et les interventions nécessaires au dépannage

Le numéro de téléphone d'appel dépannage 24h/24 est indiqué sur les factures que le Fournisseur adresse au Client, en précisant qu'il s'agit des coordonnées du GRD.

3) garantir l'accès du Client à l'historique disponible de ses données

de consommation et/ou production, conformément aux modalités définies par le GRD sur son site internet www.enedis.fr.

4) offrir la possibilité au Client qui dispose d'une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA de communiquer ses index, lorsqu'il ne dispose pas d'un Compteur Communicant : c'est l'auto-relevé.

Ces index peuvent être communiqués au GRD directement ou via son Fournisseur.

Ces index font l'objet d'un contrôle de cohérence par le GRD notamment sur la base de l'historique de consommation du Client sur ce PDL. Le GRD peut prendre contact avec le Fournisseur ou le Client pour valider l'index transmis, voire programmer un rendez-vous avec le Client pour un relevé spécial payant.

Cet auto-relevé ne dispense pas le Client de laisser les agents du GRD accéder au Compteur conformément au paragraphe 3-2 ci-après.

2.2. Les obligations du GRD à l'égard du Client comme du Fournisseur

Le GRD est tenu à l'égard du Client comme du Fournisseur de :

1) acheminer l'énergie électrique jusqu'au Point de Livraison du Client, en respectant les standards de qualité définissant l'onde électrique mentionnés ci-dessous conformément à la réglementation en vigueur (dont les articles D322-1 à D 322-10 du code de l'énergie relatifs aux missions des gestionnaires des réseaux publics de distribution en matière de qualité de l'électricité et les prescriptions du cahier des charges de concession applicable).

> Engagements du GRD en matière de continuité :

Le GRD s'engage à mettre en œuvre tous les moyens pour assurer une continuité d'alimentation en électricité, dans les limites des techniques existantes concernant le réseau et le système électrique. Le GRD informe le Client, sur son Site internet à la page <http://www.enedis.fr/utiliser-mon-installation-interieure-en-toute-securite>, sur les précautions élémentaires à mettre en œuvre pour se prémunir des conséquences d'une coupure d'électricité.

> Engagements du GRD en matière de qualité de l'onde :

Le GRD s'engage à livrer au Client une électricité d'une qualité régulière, définie et compatible avec les utilisations usuelles de l'énergie électrique.

La tension nominale est de 230 V en courant monophasé et de 400 V en courant triphasé. Le GRD maintient la tension de fourniture au PDL à l'intérieur d'une plage de variation fixée conformément aux articles D322-9 et 10 du code de l'énergie : entre 207 V et 253 V en courant monophasé, et entre 360 V et 440 V en courant triphasé. La valeur nominale de la fréquence de la tension est de 50 Hertz. Les conditions de mesure de ces caractéristiques sont celles de la norme NF EN 50160 disponible auprès de l'AFNOR.

Ces engagements du GRD en matière de continuité et de qualité de l'onde électrique ne sont pas applicables dans les cas relevant de la force majeure tels que décrits au paragraphe 6-4 et dans les cas énoncés ci-après :

- circonstances insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques ;
- lorsque des interventions programmées sur le réseau sont nécessaires. La durée d'une coupure pour travaux peut exceptionnellement atteindre dix heures mais ne peut en aucun cas les dépasser ;
- dans les cas cités aux articles 5-5 et 5-6 ci-après ;
- lorsque la continuité d'alimentation en électricité est interrompue pour des raisons accidentelles, sans faute de la part du GRD, du fait imprévisible et irrésistible d'un tiers ;
- lorsque la qualité de l'électricité acheminée pour des usages professionnels subit des défauts dus au fait imprévisible et irrésistible d'un tiers, pour des raisons accidentelles, sans faute de la part du GRD.

En cas de coupure longue d'une durée supérieure à celle fixée par la décision en vigueur sur les tarifs d'utilisation du RPD, le GRD verse une pénalité au bénéfice du Client concerné, le cas échéant via son Fournisseur. Le montant et les conditions d'application de cette pénalité sont définis conformément à la décision en vigueur sur les tarifs d'utilisation du RPD. À titre d'information, dans la délibération de la CRE du 17 novembre 2016 relative aux tarifs d'utilisation du RPD :

- cette pénalité est versée pour toute coupure de plus de 5 heures, imputable à une défaillance du RPD géré par le GRD ou du réseau public de transport géré par RTE ;
- elle est égale à un montant forfaitaire, décliné par niveau de tension et par tranche de 5 heures de coupure, dans la limite de 40 tranches consécutives de 5 heures ;
- elle s'applique automatiquement, sans préjudice d'une éventuelle indemnisation au titre de la responsabilité civile de droit commun du GRD ;
- afin de prendre en compte les situations extrêmes, conformément à la délibération précitée, cette pénalité n'est pas versée aux Clients concernés, en cas de coupure de plus de 20 % de l'ensemble des Clients finals alimentés directement ou indirectement par le réseau public de transport.

2) réaliser les interventions techniques selon les modalités techniques et financières des Référentiels du GRD et de son catalogue des prestations.

Dans le cas où le GRD n'est pas en mesure d'honorer un rendez-vous, il lui appartient d'en informer le Client, au moins 2 jours ouvrés avant la date fixée. Si elle ne le fait pas et que le rendez-vous est manqué du fait du GRD, le GRD verse automatiquement au bénéfice du Client concerné, via le Fournisseur, un montant égal à celui facturé en cas de déplacement vain.

Dans le cas où un rendez-vous nécessaire à la réalisation d'une prestation par le GRD est manqué du fait du Client ou du Fournisseur, le GRD facture au Fournisseur un frais pour déplacement vain, sauf lorsque le Client ou le Fournisseur a reporté ou annulé ce rendez-vous plus de 2 jours ouvrés avant la date fixée.

Si le Client démontre qu'il n'a pas été en mesure d'honorer, d'annuler ou de reporter ce rendez-vous en raison d'un cas de force majeure, le GRD procède alors au remboursement du frais appliqué.

Les frais pour déplacement vain ou de dédit sont régis par les décisions sur les tarifs d'utilisation du RPD et des prestations annexes réalisées à titre exclusif par le GRD. Leur montant figure au catalogue des prestations du GRD en vigueur.

3) assurer les missions de comptage dont il est légalement investi.

Le GRD est chargé du relevé, du contrôle, de la correction éventuelle, de la validation des données de comptage et de la mise à disposition de ces données validées auprès des utilisateurs autorisés.

Le dispositif de comptage comprend notamment :

- si le Client dispose d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA : le Compteur pour l'enregistrement des consommations et le Disjoncteur de branchement. La puissance souscrite est limitée par le Disjoncteur de branchement lorsque le Client ne dispose pas d'un Compteur communicant, ou par le Compteur Communicant.
- si le Client dispose d'une puissance supérieure à 36 kVA : le Compteur et les transformateurs de courant pour l'enregistrement des consommations et le contrôle de la puissance souscrite.

Le dispositif de comptage permet la mesure et le contrôle des caractéristiques de l'électricité acheminée ainsi que leur adaptation aux conditions contractuelles. Il est fourni par le GRD, à l'exception du Disjoncteur qui doit être fourni par le Client dans le cas où celui-ci demande une puissance supérieure à 36 kVA.

La pose d'un Compteur Communicant s'effectue à l'initiative du GRD

conformément aux dispositions des articles R341-4 à R341-8 du code de l'énergie. Dans le cas où le Client dispose d'une puissance supérieure à 36 kVA, si le Client ou son Fournisseur souhaite un service nécessitant un Compteur Communicant alors que le Client n'en dispose pas encore, le GRD installe ce Compteur, sous réserve de faisabilité technique, conformément aux modalités définies dans ses Référentiels et son catalogue des prestations.

Le GRD est en outre chargé du contrôle métrologique de tous les éléments du dispositif de comptage, de la pose, de l'entretien et du renouvellement des éléments du dispositif de comptage qu'elle a fournis. Les frais correspondant sont à la charge du GRD, sauf en cas de détérioration imputable au Client.

Le Client peut demander la vérification des éléments de son dispositif de comptage soit par le GRD, soit par un expert choisi en commun accord parmi les organismes agréés par le service chargé du contrôle des instruments de mesure. Les frais sont à la charge du GRD si ces appareils ne sont pas reconnus exacts dans les limites réglementaires de tolérance, et à celle du Client dans le cas contraire.

En cas de dysfonctionnement du dispositif de comptage ayant une incidence sur l'enregistrement des consommations, ou de fraude dûment constatée par le GRD, le GRD informe le Client de l'évaluation des consommations à rectifier. Cette évaluation est faite par comparaison avec des périodes similaires de consommation du PDL concerné ou avec celles d'un PDL présentant des caractéristiques de consommation comparables conformément aux modalités décrites dans les Référentiels du GRD. Le GRD peut modifier cette évaluation sur la base d'éléments circonstanciés communiqués par le Client. Sans réponse du Client à la proposition d'évaluation dans un délai de 30 jours calendaires, l'évaluation produite est considérée comme validée et le GRD procède à la rectification.

Dans le cadre de l'exécution du Contrat Unique, le Fournisseur est chargé du recouvrement de la facture rectificative.

Conformément à l'article L224-11 du code de la consommation, aucune consommation antérieure de plus de quatorze mois au dernier relevé ou auto-relevé ne peut être imputée au Client, sauf dans les deux cas suivants :

- lorsque le GRD a signifié au Client par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, le défaut d'accès au compteur et l'absence de transmission par le Client d'un index relatif à sa consommation réelle,
- ou en cas de fraude.

4) assurer la sécurité des tiers relativement au RPD

5) entretenir le RPD, le développer ou le renforcer selon la répartition de la maîtrise d'ouvrage des travaux sur le RPD entre le GRD et l'autorité concédante, définie dans chaque cahier des charges de concession.

6) informer le Client en cas de coupures pour travaux ou pour raison de sécurité

Lorsque des interventions programmées sur le réseau sont nécessaires, le GRD les porte à la connaissance du Client et du Fournisseur, au moins 3 jours à l'avance, avec l'indication de la durée prévisible d'interruption, par voie de presse, d'affichage ou d'informations individualisées, conformément aux prescriptions du cahier des charges de concession.

Lorsque le GRD est amené à couper une alimentation pour des raisons de sécurité, elle fait ses meilleurs efforts pour en informer les clients concernés.

7) informer le Client lors des coupures suite à incident affectant le RPD

Le GRD met à disposition du Client et du Fournisseur un numéro d'appel permettant d'obtenir les renseignements en possession du GRD relatifs à la coupure subie. Le numéro de téléphone à appeler est indiqué sur les factures que le Fournisseur adresse au Client.

8) assurer la protection des informations commercialement sensibles et des données à caractère personnel.

Pour l'exécution du Contrat Unique, le Client autorise le GRD à communiquer ses données de comptage à son Fournisseur. Le Client ne peut remettre en cause cette désignation.

• **Protection des informations commercialement sensibles :**

Le GRD préserve la confidentialité des informations d'ordre économique, commercial, industriel, financier ou technique dont elle a connaissance dans l'exercice de ses missions, conformément aux dispositions de l'article L111-73 du code de l'énergie.

• **Protection des données à caractère personnel :**

Le GRD protège, collecte et traite les données à caractère personnel, conformément à la réglementation relative à la protection des données personnelles et, en particulier de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dite « Informatique et Libertés » et au règlement (UE) n°2016/679 du 27 avril 2016 (règlement général sur la protection des données).

Le GRD ne fait pas de prospection commerciale et ne vend aucune donnée.

Le GRD traite les données personnelles collectées et transmises par les Fournisseurs pour l'exercice de ses missions.

Il s'agit du nom, prénom, civilité, adresse du PDL (Point de Livraison), l'adresse postale et le cas échéant, des données complémentaires : l'adresse électronique du Client et/ou son numéro de téléphone.

Le GRD collecte plusieurs types d'informations par exemple, les index de consommation et la puissance souscrite qui font l'objet d'un traitement informatique afin de permettre au GRD d'assurer ses missions de service public telles que définies par le code de l'énergie, notamment en matière de comptage, d'exploitation, d'investissement et de développement du RPD ou l'intégration des énergies renouvelables.

Les traitements effectués sur les données utilisées et produites par les Compteurs Communicants sont encadrés par le code de l'énergie. Certaines fonctionnalités de paramétrage sont proposées aux Clients. Certaines données sont collectées par défaut. D'autres le sont avec accord du Client :

- par défaut, le GRD collecte les données de consommation journalière (consommation globale du PRM sur une journée) pour permettre au Client de consulter gratuitement l'historique de ses consommations, conformément au code de l'énergie.
- sauf opposition du client les données de consommation fines (horaires et/ou à la demi-heure) sont conservées par défaut, en local, dans la mémoire du compteur du Client sans transmission au GRD ou au Fournisseur ou à un tiers

Ces données de consommation fines (horaire et/ou à la demi-heure) ne sont collectées par le GRD qu'avec le consentement libre, spécifique, éclairé et univoque du Client ou, de manière ponctuelle lorsqu'elles sont nécessaires à l'accomplissement des missions de service public du GRD définies par le code de l'énergie.

La transmission des données de consommation fines (horaires et/ou à la demi-heure) au Fournisseur ou à des tiers ne peut intervenir qu'avec le consentement préalable libre, explicite, éclairé et univoque du Client conformément à la législation sur la protection des données personnelles précitée.

Cette autorisation peut être adressée soit directement au GRD, soit via le Fournisseur. Dans ce dernier cas, le Fournisseur s'engage à recueillir le consentement libre, spécifique, éclairé et univoque préalable du Client et à en apporter la preuve sur simple demande du GRD. En cas de non réponse de justification du recueil du consentement dans un délai défini par la procédure de contrôle concertée par le Fournisseur, à la première demande, le GRD interrompra immédiatement la transmission.

Les données de consommation ne peuvent être conservées que pour une durée maximum de 24 mois. Le GRD peut être amené à conserver les données personnelles du Client collectées par le Fournisseur et

transmises au GRD (hors données de consommation) pendant toute la durée du contrat unique et pendant une période maximale de 5 ans à compter de la résiliation de ce contrat.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pour des motifs légitimes et d'un droit à la limitation du traitement et à la portabilité aux données à caractère personnel le concernant.

Pour exercer son droit de rectification, et de suppression, de limitation et à la portabilité pour les données collectées par le Fournisseur et transmises au GRD, le Client contactera son Fournisseur. Le Fournisseur informera le GRD de l'actualisation des données du Client via la Plateforme d'échanges.

Dans le cas où le Fournisseur prend également en charge la demande du Client de rectification, de suppression, de limitation et à la portabilité pour les données collectées pour les données collectées et utilisées par le GRD, le Fournisseur devra adresser sa demande au GRD.

Le Client peut exercer ce droit directement par courriel (dct-informatiqueetlibertes@enedis.fr) ou par courrier au GRD :

Tour Enedis - Service National Consommateurs - 6^e étage
34, place des Corolles- 92079 Paris La Défense CEDEX

Le courrier doit préciser le nom et prénom, adresse actuelle et référence PDL du Client accompagnée d'une pièce justificative d'identité.

Dans le cas où le GRD reçoit une demande du Client de rectification, de suppression, de limitation et à la portabilité pour les données collectées par le GRD exclusivement alors le GRD traite la demande Client et informe ce dernier qu'il doit s'adresser à son Fournisseur pour les données contractuelles collectées par le Fournisseur.

Dans le cas où le GRD reçoit une demande Client de rectification, de suppression, de limitation et à la portabilité pour les données collectées par le Fournisseur, le GRD informera le Client par courrier que sa demande doit être adressée au Fournisseur.

Le Client a le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

La collecte de certaines données, notamment l'identité ou la raison sociale et l'adresse du client est obligatoire et permet au GRD d'assurer l'exécution du Contrat Unique signé entre le Client et son Fournisseur, pour l'accès et l'utilisation du RPD géré par le GRD. Par ailleurs, le GRD pourrait être amené à collecter des informations complémentaires facultatives pour l'exécution du présent contrat mais néanmoins nécessaires dans le cadre de l'exécution de ses missions de service public, comme l'adresse électronique et le numéro de téléphone.

Le droit d'opposition et de suppression ne peut être exercé par le Client uniquement pour les données personnelles qui ne sont pas indispensables à l'exercice des obligations légales du GRD.

9) traiter les réclamations relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD qui lui sont adressées

10) indemniser le Client dès lors que la responsabilité du GRD est engagée au titre du paragraphe 6-1

2.3. Les obligations du GRD à l'égard du Fournisseur

Le GRD s'engage spécifiquement à l'égard du Fournisseur à :

- élaborer, valider et lui transmettre les données qui lui sont nécessaires pour facturer le Client en Contrat Unique ;
- assurer l'accueil et le traitement de ses demandes ;
- suspendre ou limiter l'accès du Client au RPD à la demande du Fournisseur, selon les modalités définies dans ses Référentiels et son catalogue des prestations ;
- transmettre au gestionnaire de réseau de transport RTE, et le cas échéant au responsable d'équilibre désigné par le Fournisseur, les données nécessaires à la reconstitution des flux ;
- autoriser l'établissement d'un lien hypertexte du site internet du Fournisseur vers la page d'accueil du Site internet du GRD.

3. Les obligations du Client dans le cadre de l'accès et de l'utilisation du Réseau Public de Distribution

Le Client s'engage à :

1) assurer la conformité de ses installations intérieures aux textes et normes applicables et satisfaire à une obligation de prudence, notamment pour éviter que ses installations perturbent le réseau et pour qu'elles supportent les perturbations liées à l'exploitation du RPD.

Le GRD met à disposition du Client, sur son site internet à la page www.enedis.fr/utiliser-mon-installation-interieure-en-toute-securite, des informations sur les précautions élémentaires à mettre en œuvre pour que l'installation intérieure et les appareils électriques du Client supportent les conséquences de perturbations sur le réseau et évitent de perturber le RPD.

L'installation électrique intérieure du Client commence :

- à l'aval des bornes de sortie du disjoncteur de branchement si le Client dispose d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA ;
- à l'aval des bornes de sortie de l'appareil de sectionnement si le Client dispose d'une puissance supérieure à 36 kVA.

L'installation intérieure est placée sous la responsabilité du Client. Elle doit avoir été réalisée conformément aux textes et normes en vigueur, en particulier la norme NF C 15-100, disponible auprès de l'AFNOR.

Elle est entretenue de manière à éviter tout trouble de fonctionnement sur le RPD et à ne pas compromettre la sécurité des personnes qui interviennent sur ce réseau, ni celle du public.

Le Client doit :

- veiller à la conformité de ses appareils et installations électriques aux normes en vigueur. En aucun cas, le GRD n'encourt de responsabilité en raison de la défectuosité ou d'un défaut de sécurité des installations intérieures du Client ;
- ne pas raccorder un tiers à son installation intérieure.

Le GRD se réserve le droit de contrôler le respect de ces obligations par le Client.

2) garantir le libre accès et en toute sécurité du GRD au dispositif de comptage

Le Client s'engage à prendre toute disposition pour permettre au GRD d'effectuer :

- la pose, la modification, l'entretien et la vérification du matériel de comptage. Dans le cadre du déploiement des Compteurs Communicants, le Client doit laisser le GRD procéder au remplacement du Compteur conformément aux dispositions de l'article R341-4 à 8 du code de l'énergie ;
- le dépannage du dispositif de comptage, conformément à la mission de comptage dévolue au GRD en application de l'article L322-8 du code de l'énergie ;
- le relevé du Compteur au moins une fois par an, si le Client dispose d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA, autant de fois que nécessaire si le Client dispose d'une puissance supérieure à 36 kVA. Dans les cas où l'accès au Compteur nécessite la présence du Client, celui-ci est informé au préalable du passage du GRD. Si un Compteur n'a pas pu être relevé du fait de l'impossibilité de cet accès, le GRD peut demander un rendez-vous avec le Client pour un relevé spécial qui sera facturé via le Fournisseur dans les conditions prévues au catalogue des prestations du GRD.

3) veiller à l'intégrité des ouvrages de son branchement individuel, y compris du comptage afin de prévenir tout dommage accidentel

Le Client doit veiller à ne pas porter atteinte à l'intégrité et au bon fonctionnement des appareils permettant le calcul de ses consommations d'électricité. Les fraudes portant sur le matériel de comptage sont traitées dans le cadre du droit commun et l'ensemble des frais liés au traitement du dossier sont à la charge du Client. Ces frais incluent notamment un forfait « Agent assermenté » dont le montant figure au catalogue des prestations du GRD.

4) le cas échéant, déclarer et entretenir les Installations de Production autonome dont il dispose

Le Client peut mettre en œuvre des Installations de Production d'électricité raccordées aux installations de son PDL, qu'il exploite à ses frais et sous sa seule et entière responsabilité. Pour cela, le Client doit informer le GRD et le Fournisseur, au plus tard un mois avant leur mise en service, de l'existence d'installations de Production d'électricité raccordées aux installations du site, et de toute modification de ceux-ci. L'énergie ainsi produite doit être exclusivement destinée à l'autoconsommation du Client. Dans le cas contraire, le Client est tenu de signer un contrat dit « d'injection » auprès du GRD.

En aucun cas la mise en œuvre d'une ou plusieurs Installations de Production ne peut intervenir sans l'accord écrit du GRD

5) Veiller à la suppression du raccordement s'il souhaite interrompre définitivement son accès au RPD.

4. Le Fournisseur et l'accès/utilisation du Client au Réseau Public de Distribution

Le Fournisseur est l'interlocuteur privilégié du Client dans le cadre du Contrat Unique.

Au titre de l'accès et de l'utilisation du RPD, et sans préjudice du paragraphe 6.1 en ce qui concerne la responsabilité du GRD, il s'engage à l'égard du Client à :

- l'informer relativement aux dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD, d'une part, en annexant à son Contrat Unique la présente synthèse et d'autre part, en l'invitant à se reporter au Contrat GRD-F pour avoir l'exhaustivité des clauses de ce contrat ;
- souscrire pour lui auprès du GRD un accès au RPD respectant la capacité des ouvrages ;
- assurer l'accueil de ses demandes et de ses réclamations ;
- l'informer que le Client engage sa responsabilité en cas de non-respect ou de mauvaise application des conditions relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD et qu'il devra indemniser tout préjudice qu'il aura causé au GRD ou à un tiers ;
- l'informer en cas de défaillance du Fournisseur telle que décrite à l'article 5.4 ;
- l'informer et souscrire pour son compte la formule tarifaire d'acheminement et la puissance, étant rappelé que les heures réelles de début et de fin des périodes tarifaires peuvent s'écarter de quelques minutes des horaires théoriques des plages temporelles déterminées localement ;
- payer au GRD dans les délais convenus les factures relatives à l'utilisation du RPD, ainsi que les prestations, le concernant.

Le Fournisseur s'engage spécifiquement à l'égard du GRD à :

- désigner un responsable d'équilibre pour l'ensemble de ses Clients ;
- mettre à disposition du GRD les mises à jour des données concernant le Client.

5. Mise en œuvre de l'accès et de l'utilisation du Réseau Public de Distribution

Les procédures et prestations relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD sont réalisées selon les modalités techniques et financières définies dans les Référentiels du GRD et dans son catalogue des prestations.

5.1. Mise en service

La mise en service à la suite d'un raccordement nouveau nécessite d'avoir préalablement accompli toutes les formalités de raccordement.

La mise en service des installations du Client est alors subordonnée à :

- à la réalisation des travaux éventuellement nécessaires ;

- au paiement de la facture de raccordement ;
- à la fourniture d'une attestation de conformité de ses installations intérieures, conformément aux articles D342-18 à 21 du code de l'énergie.

Lorsqu'un Client emménage dans un local déjà raccordé, l'alimentation électrique peut avoir été suspendue ou non. Dans le cas d'un site avec puissance de raccordement inférieure ou égale à 36 kVA pour lequel l'alimentation a été maintenue, y compris avec une puissance limitée, le Client doit, dans les plus brefs délais, choisir un Fournisseur qui se chargera pour lui des formalités de mise en service. Cette mise en service sur installation existante est subordonnée à la conclusion d'un Contrat Unique avec un Fournisseur. Dans les cas où il a été procédé à une rénovation complète des installations intérieures du Client, ayant nécessité une mise hors tension à sa demande, le Client doit produire une nouvelle attestation de conformité, conformément aux articles du code de l'énergie précités.

5.2. Changement de Fournisseur

Le Client s'adresse au Fournisseur de son choix. Celui-ci procède aux actions nécessaires en liaison avec le GRD.

Le changement de Fournisseur s'effectue sans suspension de l'accès au RPD.

5.3. Résiliation du contrat à l'initiative du Client ou du Fournisseur

Le Client ou le Fournisseur peut résilier le Contrat Unique selon les dispositions qui y sont prévues.

En l'absence de nouveau contrat conclu à la date d'effet de la résiliation, les dispositions du paragraphe 5.5 s'appliquent.

5.4. Défaillance du Fournisseur

Le Client est informé par le Fournisseur défaillant au sens de l'article L333-3 du code de l'énergie, ou par le GRD, des dispositions lui permettant de conclure au plus tôt un nouveau contrat de fourniture avec un fournisseur de secours désigné par le ministre de l'énergie ou tout autre Fournisseur de son choix.

5.5. Suspension de l'accès au RPD à l'initiative du GRD

Conformément aux prescriptions du cahier des charges de concession et à la réglementation en vigueur, le GRD peut procéder à la suspension ou refuser l'accès au RPD dans les cas suivants :

- injonction émanant de l'autorité compétente en matière d'urbanisme ou de police en cas de trouble à l'ordre public ;
- non-justification de la conformité des installations à la réglementation et aux normes applicables ;
- danger grave et immédiat porté à la connaissance du GRD ;
- modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages exploités par le GRD, quelle qu'en soit la cause ;
- trouble causé par le Client ou par ses installations et appareillages, affectant l'exploitation ou la distribution d'électricité ;
- usage illicite ou frauduleux de l'énergie, dûment constaté par le GRD ;
- refus du Client de laisser le GRD accéder, pour vérification, entretien ou relevé, à ses installations électriques et en particulier au local de comptage ;
- refus du Client, alors que des éléments de ses installations électriques sont défectueux, de procéder à leur réparation ou à leur remplacement ;
- si le CoRDiS prononce à l'encontre du Client, pour son site, la sanction d'interdiction temporaire d'accès au réseau en application de l'article L134-27 du code de l'énergie ;
- absence de Contrat Unique ;
- résiliation de l'accès au RPD demandée par le Fournisseur ;
- raccordement non autorisé d'un tiers à l'installation intérieure du Client.

5.6. Suspension de l'accès au RPD à l'initiative du Fournisseur

Lorsque le Client n'a pas réglé les sommes dues au titre de son Contrat ou en cas de manquement contractuel du Client, le Fournisseur a la faculté, conformément au catalogue des prestations et dans le respect de la réglementation en vigueur :

- de demander au GRD de procéder à la suspension de l'alimentation en électricité du Client ;
- ou de demander au GRD de limiter la puissance souscrite du Client lorsqu'elle est inférieure ou égale à 36 kVA. Cette prestation est possible :
 - pour les Clients résidentiels ;
 - pour les Clients professionnels, lorsque le Client dispose d'un Compteur Communicant.

6. Responsabilité

6.1. Responsabilité du GRD vis-à-vis du Client

Le GRD est seul responsable des dommages directs et certains causés au Client en cas de non respect d'une ou plusieurs des obligations mises à sa charge au titre de l'accès et de l'utilisation du RPD.

Le Client dispose d'un droit contractuel direct à l'encontre du GRD pour les engagements du GRD vis-à-vis du Client contenus dans le contrat GRD-F. Ces engagements sont détaillés au paragraphe 2.

6.2. Responsabilité du Client vis-à-vis du GRD

Le Client est responsable des dommages directs et certains causés au GRD en cas de non-respect d'une ou plusieurs des obligations mises à sa charge au titre de l'accès et de l'utilisation du RPD.

Le GRD peut engager une procédure de règlement amiable avec le Client ou saisir la juridiction compétente. Elle en tient informé le Fournisseur.

Par ailleurs, il est recommandé au Client de disposer d'une assurance responsabilité civile pour couvrir les dommages que lui-même ou ses installations sont susceptibles de causer au réseau de distribution.

6.3. Responsabilité entre le GRD et le Fournisseur

Le GRD et le Fournisseur sont responsables l'un envers l'autre des dommages directs et certains résultant de la non-exécution ou de la mauvaise exécution par eux d'une ou plusieurs obligations mises à leur charge au titre du Contrat GRD-F.

Le GRD est responsable des préjudices directs et certains subis par le Fournisseur ayant pour origine le non-respect des engagements et obligations du GRD vis-à-vis du Client.

6.4. Régime perturbé et force majeure

Un événement de force majeure désigne tout événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées empêchant l'exécution de son obligation, mentionnée dans le présent contrat, par le débiteur.

En outre, en application de l'article D322-1 du code de l'énergie et de l'article 19 du cahier des charges type de concession du réseau public de transport, annexé au décret n°2006-1731, il existe des circonstances exceptionnelles, indépendantes de la volonté du GRD et non maîtrisables dans l'état des techniques, qui sont assimilées à des événements de force majeure. Ces circonstances sont les suivantes :

- les destructions dues à des actes de guerre, émeutes, pillages, sabotages, attentats ou atteintes délictuelles ;
- les dommages causés par des faits accidentels et non maîtrisables, imputables à des tiers, tels qu'incendies, explosions ou chutes d'aéronefs ;



- les catastrophes naturelles au sens de la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982, c'est à dire des dommages matériels directs ayant pour cause déterminante l'intensité anormale d'un agent naturel, lorsque les mesures habituelles à prendre pour prévenir ces dommages n'ont pu empêcher leur survenance ou n'ont pu être prises ;
- les phénomènes atmosphériques irrésistibles par leur cause et leur ampleur et auxquels les réseaux électriques, et notamment aériens, sont particulièrement vulnérables (ex. : givre, neige collante, tempête), dès que, lors d'une même journée et pour la même cause, au moins 100 000 clients, alimentés par le GRD sont privés d'électricité ; cette dernière condition n'est pas exigée en cas de délestages de points de livraison non prioritaires en application de l'arrêté du 5 juillet 1990 fixant les consignes générales de déstage sur les réseaux électriques, dans le cas où l'alimentation en électricité est de nature à être compromise ;
- les mises hors service d'ouvrages décidées par les pouvoirs publics pour des motifs de sécurité publique ou de police dès lors que cette décision ne résulte pas du comportement ou de l'inaction du GRD ;
- les délestages organisés par le gestionnaire du réseau de transport d'électricité conformément à l'article 12 de l'arrêté du 6 octobre 2006 relatif aux prescriptions techniques de conception et de fonctionnement pour le raccordement au réseau public de transport de l'électricité d'un réseau public de distribution.

Les obligations contractuelles dont l'exécution est rendue impossible, à l'exception de celle de confidentialité, sont suspendues pendant toute la durée de l'événement de force majeure.

7. Réclamations et recours

En cas de réclamation relative à l'accès ou à l'utilisation du RPD, le Client peut, selon son choix, porter sa réclamation :

- soit auprès de son Fournisseur, en recourant à la procédure de règlement amiable décrite aux paragraphes 7-1 et 7-2 ;
- soit directement auprès du GRD en utilisant le formulaire « Réclamation » disponible sur le Site Internet du GRD <http://www.enedis.fr/reclamations> ou bien en adressant un courrier au GRD.

Le Client peut saisir à tout moment la juridiction compétente.

7.1. Traitement d'une réclamation d'un Client

Le Client transmet sa réclamation au Fournisseur ou directement au GRD, avec l'ensemble des pièces utiles au traitement de sa réclamation.

Le Fournisseur transmet au GRD la réclamation dans un délai de cinq jours ouvrés à compter de la date à laquelle il a reçu la réclamation du Client lorsqu'elle concerne le GRD, selon les modalités convenues. À cette occasion, il joint l'ensemble des pièces utiles au traitement de la réclamation du Client qui sont à sa disposition.

Dans un délai de trente jours calendaires à réception de la réclamation, le GRD procède à l'analyse de la réclamation et communique sa réponse.

Les réponses apportées au Client doivent mentionner les recours possibles.

7.2. Dispositions spécifiques pour le traitement d'une réclamation avec demande d'indemnisation

Le Client, victime d'un dommage qu'il attribue à une faute ou négligence du GRD ou au non-respect de ses engagements, adresse une réclamation en ce sens à son Fournisseur ou au GRD. Afin de faciliter le traitement de la réclamation, il est conseillé au Client de l'adresser, dans un délai de vingt jours calendaires par lettre recommandée avec avis de réception à compter de la survenance du dommage ou de la date à laquelle il en a eu connaissance. Le Client doit préciser à minima les éléments suivants :

- date, lieu et, si possible, heure de(s) l'incident(s) supposé(s) être à l'origine des dommages ;
- nature et, si possible, montant estimé des dommages directs et certains.

Dans un délai de trente jours calendaires à réception de la réclamation, le GRD procède à une analyse de l'incident déclaré et communique la suite qui sera donnée à la réclamation du Client.

En cas d'incident avéré, le Client doit transmettre au GRD, le cas échéant via son Fournisseur, un dossier tendant à établir un lien de causalité entre l'incident et le dommage déclaré, et donnant une évaluation aussi précise que possible du préjudice subi, accompagnée des justificatifs correspondants.

En cas d'accord sur le montant de l'indemnisation, le GRD ou son assureur verse au Client le montant de l'indemnisation convenue.

En cas de refus d'indemnisation ou de désaccord sur le montant de l'indemnisation, le Client peut demander au GRD, via son Fournisseur, d'organiser ou organiser lui-même une expertise amiable. À défaut d'accord à l'issue de l'expertise, le Client peut saisir le tribunal compétent.

7.3. Recours

En cas de désaccord du Client sur le traitement de sa réclamation par le GRD, le Client peut saisir l'instance de recours au sein du GRD mentionnée dans la réponse qui lui a été apportée.

En cas de litige sur l'interprétation et/ou l'exécution des dispositions de la présente annexe, le Client peut saisir, par l'intermédiaire de son Fournisseur, les services compétents du GRD en vue d'un examen de sa demande. Les coordonnées desdits services sont disponibles sur simple demande auprès du GRD.

Si le Client est un particulier ou un non-professionnel ou un professionnel appartenant à la catégorie des micro-entreprises mentionnée à l'article 51 de la loi n°2008-776 du 4 août 2008, il peut également faire appel au Médiateur National de l'Énergie, conformément à l'article L122-1 du code de l'énergie. Le différend doit alors faire l'objet d'une réclamation écrite préalable du Client au Fournisseur ou au GRD, qui n'a pas permis de régler ce litige dans un délai de deux mois à compter de la réception de cette réclamation écrite, conformément à l'article R122-1 du code de l'énergie.

8. Révision du présent document

Toute modification du présent document sera portée à la connaissance du Client par l'intermédiaire du Fournisseur.





CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE d'électricité aux tarifs réglementés pour les clients non résidentiels en France métropolitaine continentale Tarif Bleu

1^{er} janvier 2021

À compter du 1^{er} janvier 2020, les tarifs réglementés de vente de l'électricité sont en extinction pour les clients non-éligibles au regard de l'article L337-7 du code de l'énergie. À compter de cette date, ces clients ne peuvent plus souscrire de nouveau(x) contrat(s) au tarif réglementé ou modifier leur(s) contrat(s) existant. Leur contrat d'électricité au tarif réglementé prendra automatiquement fin le 31 décembre 2020.

Préambule

Le service public de l'électricité est organisé par les autorités concédantes (les communes, ou leurs groupements, ou exceptionnellement les départements, auxquels la loi a donné compétence pour organiser localement le service public).

Le service public ainsi concédé se décline en deux missions confiées respectivement au fournisseur Électricité de France (EDF SA) et au distributeur Enedis :

- pour EDF : la mission de fournir les clients raccordés au Réseau Public de Distribution (RPD) d'énergie électrique, qui bénéficient des tarifs réglementés,
- pour Enedis : la mission de développer et d'exploiter le RPD en vue de permettre l'acheminement de l'électricité.

Les présentes Conditions Générales ont été élaborées après concertation avec les organisations les plus représentatives des collectivités concédantes. À ce titre, elles sont établies conformément au cahier des charges de concession applicable sur le territoire de la commune où est situé le point de livraison du client, et annexées à ce dernier. Ce cahier des charges peut être commandé auprès d'Enedis selon les modalités précisées sur son site <http://www.enedis.fr/Concessions> ou d'EDF à l'adresse mentionnée à l'article 12 et est consultable auprès de l'autorité concédante.

Article 1 : OBJET

Les présentes Conditions Générales portent à la fois sur l'acheminement de l'électricité assuré par Enedis et sur la fourniture d'électricité assurée par EDF sous réserve de son acheminement, aux clients non résidentiels suivants, éligibles aux tarifs réglementés de vente en application de l'article L.337-7 du code de l'énergie :

- les consommateurs finals non domestiques qui emploient moins de 10 personnes et dont le chiffre d'affaires, les recettes ou le total de bilan annuels n'excèdent pas 2 millions d'euros,
- les propriétaires uniques et les syndicats de copropriétaires d'un immeuble unique à usage d'habitation, pour leurs sites de consommation situés en France métropolitaine continentale et alimentés en basse tension sous une puissance inférieure ou égale à 36 kVA.

Il est précisé qu'avec la souscription d'un contrat de fourniture d'électricité, le client conserve une

relation contractuelle directe avec Enedis pour les prestations relevant de l'acheminement de l'électricité sur le RPD. Les engagements d'EDF et d'Enedis vis-à-vis du client, ainsi que les obligations que doit respecter le client à leur égard, sont décrits dans les présentes Conditions Générales et dans la synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD figurant en annexe.

Article 2 : DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Les présentes Conditions Générales sont tenues à la disposition de toute personne qui en fait la demande. Elles sont disponibles et téléchargeables sur le site Internet <http://www.edf.fr>. Elles sont en outre remises à tout client souscrivant un contrat de fourniture d'électricité au tarif réglementé, conformément à la réglementation en vigueur.

Article 3 : CONTRAT DE FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ

3-1 Souscription du contrat

En application du II de l'article L.337-7 du code de l'énergie, les consommateurs finals non domestiques qui emploient moins de 10 personnes et dont le chiffre d'affaires, les recettes ou le total de bilan annuels n'excèdent pas 2 millions d'euros devront attester préalablement à la souscription d'un nouveau contrat aux tarifs réglementés qu'ils remplissent ces critères. Ils portent la responsabilité du respect desdits critères pour leur contrat.

Le contrat prend effet à la date de mise en service ou à la date de changement de fournisseur fixée avec le client, dans le respect des délais prévus par le catalogue des prestations d'Enedis en vigueur (ci-après, le Catalogue des Prestations). En cas de mise en service, le délai prévisionnel de fourniture d'électricité est de cinq jours ouvrés sur un raccordement existant et de dix jours ouvrés sur un nouveau raccordement. À la demande du client, ces délais peuvent être plus courts moyennant le versement d'un supplément de prix dans les conditions décrites à l'article 6-1. En cas de changement de fournisseur, ce délai ne peut excéder vingt et un jours à compter de la demande du client.

La mise en service est subordonnée au paiement par le client des éventuels montants à sa charge pour la réalisation des travaux de raccordement, notamment le branchement. La date d'effet du contrat figure sur la première facture adressée au client.

3-2 Titulaire du contrat

Lors de la souscription du contrat, EDF demande le nom ou la raison sociale du client. Cette information est reprise sur la première facture et désigne le titulaire du contrat.

Le cas échéant, EDF demande également le numéro de SIREN du client.

Le contrat de fourniture d'électricité est valable uniquement pour le point de livraison considéré. L'électricité livrée à ce titre ne peut en aucun cas être cédée à des tiers, même gratuitement.

3-3 Durée du contrat

À l'exception des abonnements temporaires ou des alimentations provisoires liés à un besoin particulier du client, le contrat est conclu pour une durée d'un an. Il est renouvelé tacitement par périodes d'un an jusqu'à sa résiliation par l'une des parties.

3-4 Résiliation du contrat

• Résiliation du contrat par le client

Le client peut résilier le contrat à tout moment sans pénalité. Il est responsable du paiement de l'abonnement, des consommations enregistrées et des prestations réalisées jusqu'à la résiliation.

En cas de changement de fournisseur, le contrat est résilié de plein droit à la date de prise d'effet du nouveau contrat de fourniture du client.

Dans les autres cas de résiliation (non-acceptation d'une modification contractuelle proposée par EDF, déménagement du client...), le client doit informer EDF de la résiliation de son contrat par tout moyen. La résiliation prend alors effet à la date souhaitée par le client qui ne peut être antérieure à la demande.

En application du III de l'article L.337-7 du code de l'énergie, les clients finals non résidentiels qui emploient moins de 10 personnes et dont le chiffre d'affaires, les recettes ou le total de bilan annuels n'excèdent pas 2 millions d'euros sont tenus de résilier leur contrat dans un délai d'un mois, dès lors qu'ils ne remplissent plus ces critères. Ils portent la responsabilité du respect desdits critères pour leur contrat.

• Résiliation du contrat par EDF

EDF peut résilier le contrat en cas de non-respect par le client de l'une de ses obligations prévues au présent contrat, après mise en demeure de remplir ses obligations, adressée au client et restée sans effet dans un délai de trente jours.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE D'ÉLECTRICITÉ

Dans le cas particulier du non-paiement par le client des factures, EDF peut résilier le contrat conformément aux dispositions de l'article 7-4. Le contrat est résilié de plein droit en cas de résiliation du contrat conclu entre EDF et Enedis relatif à l'accès et l'utilisation du RPD.

• Dans tous les cas de résiliation

Le client reçoit une facture de résiliation dans un délai de quatre semaines à compter de la résiliation du contrat.

Les consommations à la date d'effet de la résiliation font l'objet, soit :

- d'un relevé par Enedis selon les dispositions prévues au Catalogue des Prestations,
- en l'absence d'accès au dispositif de comptage, d'une estimation *pro rata temporis* par Enedis et basée sur les consommations antérieures du client sur son point de livraison ou, à défaut d'historique disponible et exploitable, sur celles de points de livraison présentant des caractéristiques de consommation comparables (puissance, option tarifaire, zone géographique).

Par exception à l'alinéa précédent, en cas de changement de fournisseur, les consommations à la date d'effet du changement de fournisseur sont déterminées à partir de l'index auto-relevé par le client s'il est réalisé le jour du changement de fournisseur, ou d'une estimation *pro rata temporis* réalisée par Enedis ou d'un relevé spécial payant (le prix figure dans le Catalogue des Prestations) s'il est effectué à la demande du client.

Lorsque le point de livraison est équipé d'un compteur communicant, les consommations sont celles télérelevées au jour de la résiliation.

Si, à la date effective de la fin de son contrat, le client continue de consommer de l'électricité sur son point de livraison, il doit avoir conclu un nouveau contrat de fourniture d'électricité, avec EDF ou tout autre fournisseur prenant effet à cette même date. À défaut, il prend le risque de voir sa fourniture d'électricité interrompue. En aucun cas, le client ne pourra engager la responsabilité d'EDF ou celle d'Enedis, pour toute conséquence dommageable de sa propre négligence et en particulier en cas d'interruption de fourniture.

Article 4 : CARACTÉRISTIQUES DES TARIFS RÉGLEMENTÉS

4-1 Choix et structure des tarifs réglementés

Les tarifs proposés par EDF sont fixés par les pouvoirs publics. Ils sont disponibles sur son site Internet <http://www.edf.fr> et sont communiqués à toute personne qui en fait la demande, par voie postale ou électronique.

Le client choisit une option tarifaire en fonction de ses besoins et du conseil tarifaire d'EDF, dans les tarifs en vigueur proposés par EDF. Les caractéristiques de l'option tarifaire choisie figurent sur chaque facture adressée au client. Chaque tarif comporte un abonnement et un prix du kWh, dont les montants annuels dépendent de la puissance souscrite et de l'option tarifaire retenue par le client (par exemple : Base, Heures Creuses...). Chacun de ces termes intègre le tarif de l'acheminement de l'électricité sur les réseaux.

Les horaires effectifs des périodes tarifaires (Heures Pleines – Heures Creuses) sont indiqués sur les factures et peuvent varier d'un client

à l'autre. Enedis peut être amenée à modifier ces horaires, moyennant un préavis de six mois et informe EDF qui répercute cette information au client. Les heures réelles de début et de fin des périodes tarifaires peuvent s'écarter de quelques minutes des horaires indiqués sur les factures. À l'exception des jours de changement d'heure, elles respectent cependant les durées journalières des périodes tarifaires précisées dans les tarifs réglementés.

4-2 Mise en extinction - Suppression d'une option tarifaire

Une option tarifaire peut être mise en extinction ou supprimée suite à une décision des pouvoirs publics.

- Une option tarifaire mise en extinction ne peut plus être proposée aux clients à compter de la date de prise d'effet de la mise en extinction. La mise en extinction d'une option tarifaire n'entraîne pas la résiliation du contrat en cours, y compris lors de la tacite reconduction de celui-ci. Le client conserve ainsi l'option tarifaire en extinction tant qu'il ne demande pas de modification de l'option tarifaire souscrite. Ainsi, lorsque le client demande à EDF une modification de l'option tarifaire souscrite, il est informé qu'il perd le bénéfice de l'option tarifaire en extinction. À compter de la date d'effet de la mise en extinction, l'application d'une option tarifaire ne pourra être demandée par un client pour un nouveau contrat. Une option tarifaire mise en extinction peut évoluer suite à une décision des pouvoirs publics dans les conditions prévues à l'article 6-3 des présentes Conditions Générales. Lorsque le client quitte une option tarifaire en extinction, le coût éventuel de modification du dispositif de comptage est à la charge du client.

- Quand une option tarifaire est supprimée, EDF en informe le client dans un délai de trois mois à compter de la date d'effet de la décision de suppression de l'option tarifaire et l'avise de la nécessité de choisir une autre option tarifaire parmi celles en vigueur. S'il n'a pas opéré ce choix dans un délai d'un an à compter de la date d'effet de la suppression de l'option tarifaire, le client se verra appliquer la correspondance tarifaire prévue à cet effet par la décision des pouvoirs publics de suppression d'une option tarifaire. Si le changement de l'option tarifaire nécessite une modification du dispositif de comptage du client, le coût de cette modification est à la charge d'EDF.

4-3 Conseil tarifaire

Lors de la conclusion du contrat, EDF conseille le client sur le tarif à souscrire pour son point de livraison sur la base des éléments d'information recueillis auprès du client sur ses besoins.

En cours de contrat, le client peut contacter EDF pour s'assurer de l'adéquation du tarif souscrit en cas d'évolution de ses besoins. EDF s'engage à répondre, à titre gracieux, à toute demande du client qui souhaiterait disposer d'éléments d'information généraux pour s'assurer que son tarif est bien adapté à son mode de consommation.

Le client peut demander à modifier son tarif à tout moment dans le respect des conditions définies ci-après.

Ce changement peut donner lieu à la facturation de frais dont le montant figure dans le Catalogue des Prestations ou est obtenu sur simple demande auprès d'EDF.

Lorsqu'à l'occasion de ce changement de tarif, le client obtient une augmentation de la puissance souscrite moins d'un an après avoir bénéficié d'une diminution de cette puissance ou, lorsque le client obtient une diminution de la puissance souscrite moins d'un an après avoir bénéficié d'une augmentation de cette puissance, EDF facture, sans surcoût, en plus des frais mentionnés ci-dessus, un montant complémentaire, au titre du caractère annuel de l'abonnement de la puissance souscrite, calculé selon les modalités définies au Catalogue des frais et facturations complémentaires d'EDF disponible sur le site <http://www.edf.fr> ou obtenu sur simple demande auprès d'EDF.

La modification de l'option tarifaire est possible, après l'avoir conservée au moins douze mois consécutifs, dans les conditions prévues dans le tarif d'utilisation du RDP consultable sur le site <http://www.enedis.fr/tarif-acheminement>.

En cas de modification des caractéristiques contractuelles, il n'y a pas d'application rétroactive du nouveau tarif donnant lieu à un remboursement au client.

Article 5 : INTERRUPTION DE LA FOURNITURE À L'INITIATIVE D'EDF

EDF peut demander à Enedis de procéder à l'interruption de fourniture ou à la réduction de la puissance en cas de manquement contractuel ou en cas de non-paiement des factures conformément à l'article 7-4.

Article 6 : FACTURATION DE L'ÉLECTRICITÉ ET DES PRESTATIONS DIVERSES

6-1 Établissement de la facture

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

La facture comporte notamment :

- Le montant de l'abonnement correspondant à la période suivante de facturation,
- La consommation d'électricité (relevée ou estimée) et son montant sur la période de facturation.

La facture comporte s'il y a lieu, le montant des frais correspondant à des prestations annexes. Les catalogues de ces prestations et les prix applicables sont disponibles sur les sites http://www.enedis.fr/Catalogue_des_prestations et <http://www.edf.fr> ou sur simple demande auprès d'EDF. EDF informe le client du prix de la prestation demandée préalablement à toute intervention.

En cas de résiliation du contrat, le montant d'abonnement le cas échéant déjà facturé, correspondant à la période postérieure à la date de la résiliation est porté en déduction sur la facture de résiliation.

6-2 Modalités de facturation

Les factures sont adressées au client tous les mois, tous les deux mois ou, suivant son profil de consommation, tous les six mois.

Lorsque le point de livraison est **équipé d'un compteur communicant**, la facturation est mensuelle et, sauf refus du client ou impossibilité technique, associée à une facture dématérialisée et à un paiement par prélèvement automatique.

EDF adresse au client une facture établie en fonction de ses consommations réelles au moins une fois par an, sur la base des index transmis par Enedis, si le client a permis l'accès de ses index à Enedis.

- Pour les points de livraison équipés d'un **compteur non communicant**

Les autres factures dites « intermédiaires » sont établies sur la base des consommations estimées du client, c'est à dire sur la base de ses consommations réelles antérieures ou, à défaut, à partir de consommations moyennes constatées pour la même puissance souscrite et la même option tarifaire sur la période concernée.

Si le client souhaite que ses factures intermédiaires soient établies sur la base de ses consommations réelles, celui-ci peut gratuitement et sur simple demande, transmettre ses index auto-relevés. À cette fin, chaque facture fait apparaître la période durant laquelle le client peut transmettre ses index par téléphone à un conseiller client, ou tout autre moyen à sa convenance, pour une prise en compte dans l'émission de la facture suivante. Le numéro d'appel, non surtaxé, figure sur la facture. Lorsque les index auto-relevés par le client s'avèrent après contrôle, incohérents avec ses consommations habituelles ou les précédents index relevés par Enedis, la facture est alors établie sur la même base d'estimation de consommations que celle exposée ci-dessus.

- Lorsque le point de livraison est équipé d'un **compteur communicant**, les factures sont établies en fonction d'index télérelevés et transmis par Enedis.

6-3 Changement de tarif

Le tarif applicable au contrat est susceptible d'évoluer suite à une décision des pouvoirs publics. En cas de modification du tarif entre deux facturations, le relevé des consommations comporte simultanément des consommations payables à l'ancien et au nouveau tarif. Le montant facturé est alors calculé selon une répartition forfaitaire proportionnelle au nombre de jours de la durée de chaque période écoulée. Les modifications de tarifs sont applicables en cours d'exécution du contrat et font l'objet d'une information générale.

6-4 Contestations et régularisations de facturation

Les contestations et régularisations de facturation donnent lieu à une facture qui en précise les modalités de calcul.

Contestation

En application de l'article 2224 du code civil, le client et EDF peuvent contester une ou plusieurs factures pendant une durée maximale de cinq ans à compter du jour où la partie qui conteste, a eu, ou aurait dû avoir connaissance de son droit d'agir.

Par exception, conformément à l'article 1 de la loi 68-1250 du 31 décembre 1968, EDF peut contester les factures à l'encontre d'une personne publique pendant une durée de quatre ans à compter du 1^{er} janvier de l'année suivant celle au cours de laquelle le droit a été acquis.

Régularisation par EDF

La régularisation ne peut porter sur aucune consommation antérieure de plus de quatorze mois au dernier relevé ou auto-relevé, sauf dans les deux cas suivants :

- lorsqu'Enedis a signifié au client, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, le défaut d'accès au compteur et l'absence de transmission par le client d'un index relatif à sa consommation réelle,
- en cas de fraude.

Le redressement est calculé selon les tarifs en vigueur au moment des faits. Aucune majoration au titre d'intérêt de retard ou de pénalité ne peut être demandée au client à ce titre.

Les fraudes portant sur le dispositif de comptage relèvent du droit commun et l'ensemble des frais liés au traitement du dossier seront à la charge du client. Ces frais incluent notamment un « forfait Agent assermenté » dont le montant figure au Catalogue des Prestations.

Article 7 : PAIEMENT DES FACTURES

7-1 Paiement des factures et pénalités de retard

Toute facture doit être payée au plus tard dans un délai de quinze jours calendaires à compter de sa date d'émission.

Le règlement est réputé réalisé à la date de réception des fonds par EDF.

À défaut de paiement intégral dans le délai prévu pour leur règlement, EDF peut relancer le client par tout moyen approprié, y compris par des opérations d'appels par automate. Les sommes dues sont majorées de plein droit, sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure, de pénalités de retard dont le taux est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à ses opérations principales de refinancement les plus récentes majoré de dix points de pourcentage.

Ces pénalités s'appliquent au montant de la créance TTC et sont exigibles à compter du jour suivant la date de règlement inscrite sur la facture jusqu'à la date de réception des fonds par EDF.

Par ailleurs, conformément à l'article L441-9 du code de commerce, tout client en situation de retard de paiement est également débiteur de plein droit, par facture impayée dans les délais, d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement. Son montant fixé par décret est actuellement de 40 euros selon le décret n°2012-1115 du 2 octobre 2012.

Si EDF exposait des frais de recouvrement supérieurs au montant prévu ci-avant, EDF pourrait demander au client une indemnisation complémentaire sur justification.

En application de l'article 256 du code général des impôts, les intérêts de retard de paiement et l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros ne sont pas soumis à TVA.

Les factures sont majorées des taxes, contributions et impôts applicables conformément à la réglementation en vigueur au jour de la factu-

ration. Aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

7-2 Modes de paiement

Le client peut choisir de régler ses factures selon les modes de paiement ci-dessous.

- **Prélèvement automatique** (à la date de règlement figurant sur la facture)
Le client peut demander que le montant de ses factures soit prélevé automatiquement sur son compte bancaire, postal ou de caisse d'épargne. Dans ce cas, le client doit retourner à EDF un mandat SEPA (Single Euro Payments Area) dûment complété et signé.
- **TIP (papier ou en ligne), chèque, télépaiement et carte bancaire via internet,**
- **Mandat compte** dans un bureau de poste, muni de sa facture.

Enfin, conformément aux articles R. 124-1 et suivants du Code de l'énergie, le client peut régler ses factures avec un chèque énergie à condition que son Contrat couvre simultanément des usages professionnels et non professionnels et que les ressources de son foyer sont inférieures à un montant fixé par décret.

Le client peut changer de mode de paiement en cours de contrat. Il en informe EDF par tout moyen.

Pour les clients soumis aux règles de la comptabilité publique, des modes de règlement compatibles sont acceptés.

7-3 Responsabilité du paiement

Selon les indications du client, les factures sont expédiées :

- soit au titulaire du contrat à l'adresse du point de livraison,
- soit au titulaire du contrat à une adresse différente de celle du point de livraison,
- soit à l'adresse d'un tiers désigné comme payeur par le titulaire du contrat.

Dans tous les cas, le titulaire du contrat reste responsable du paiement intégral des factures.

7-4 Mesures prises par EDF en cas de non-paiement

En l'absence de paiement intégral à la date limite de règlement indiquée sur la facture, sans préjudice des dispositions de l'article R124-16 du code de l'énergie, EDF informe le client par courrier valant mise en demeure que :

- à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de dix jours par rapport à la date limite de paiement indiquée sur sa facture, sa fourniture d'électricité pourra être suspendue ou la puissance limitée pour les sites équipés d'un compteur communicant,
- si aucun paiement n'est intervenu dix jours après l'échéance de ce délai supplémentaire de dix jours, sans préjudice des dispositions de l'article L115-3 du code de l'action sociale et des familles, EDF pourra résilier le contrat de plein droit.

Lorsque la facture d'électricité du contrat relatif aux parties communes d'un immeuble n'a pas été acquittée à la date limite de paiement, il sera fait application de l'article 8 du décret 2008-780 du 13 août 2008.

Sans préjudice des dispositions de l'article R124-16 du code de l'énergie, tout déplacement d'Enedis pour suspension de fourniture ou limitation de puissance, que la prestation ait été réalisée ou non, donne lieu à facturation de frais, conformément au Catalogue des Prestations. Ces frais sont communiqués sur simple demande auprès d'EDF.

7-5 Délai de remboursement

• En cours de contrat

Lorsque la facture fait apparaître un trop-perçu en faveur du client (notamment en cas de régularisation des consommations estimées suite au relevé des consommations réelles du client), EDF le rembourse au plus tard sur la facture suivante lorsque ce trop-perçu est inférieur à 50 euros, sauf si le client demande son remboursement.

À partir de ce montant, le trop-perçu est remboursé par EDF dans un délai de quinze jours à compter de l'émission de la facture ou de la demande du client.

• En cas de résiliation

Si la facture de résiliation fait apparaître un trop-perçu en faveur du client, EDF rembourse ce montant dans un délai maximal de quinze jours à compter de la date d'émission de la facture de résiliation.

• En cas d'application de l'article 6-4 susvisé

EDF s'engage à rembourser au client un éventuel trop-perçu le plus tôt possible et, en tout état de cause, dans un délai inférieur à deux mois à compter de l'accord d'EDF sur le montant du trop-perçu. En cas de non-respect par EDF de ce délai, les sommes à rembourser seront majorées de plein droit, et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure, de pénalités dont le taux est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à ses opérations principales de refinancement les plus récentes majoré de dix points de pourcentage et qui est appliqué au montant de la créance TTC. Ces pénalités ne peuvent être inférieures à un montant minimum de 40 € HT.

7-6 Impôts, taxes et contributions

Les prix afférents au présent contrat sont majorés de plein droit du montant des impôts, taxes, charges, redevances ou contributions de toute nature, actuels ou futurs, supportés ou dus par EDF dans le cadre de la fourniture d'électricité, ainsi que de l'accès au réseau public de transport et de distribution et son utilisation en application de la législation et/ou de la réglementation. Toutes modifications et/ou évolutions de ces impôts, taxes, charges, redevances ou contributions de toute nature seront immédiatement applicables de plein droit au contrat en cours d'exécution.

Article 8 : RESPONSABILITÉ

8-1 Responsabilité d'EDF vis-à-vis du client

EDF est responsable des dommages directs et certains causés au client en cas de non-respect d'une ou plusieurs des obligations mises à sa charge au titre de la fourniture d'électricité, sauf dans les cas de force majeure.

8-2 Responsabilité du client vis-à-vis d'EDF et d'Enedis

Le client est responsable des dommages directs et certains causés à EDF en cas de non-respect de ses obligations contractuelles, sauf en cas de force majeure.

Le client est responsable en cas de non-respect et de mauvaise application des conditions relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD et devra indemniser tout préjudice qu'il aura causé à Enedis suivant les modalités précisées dans la synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RDP figurant en annexe.

Article 9 : DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

EDF collecte, en conformité avec la loi modifiée n° 78-17 du 6 janvier 1978 dite « informatique et libertés » et le règlement (UE) 2016/679 dit « RGPD », certaines données à caractère personnel (DCP) relatives à ses clients dans des fichiers informatisés.

Pour accéder au détail des données collectées, toute personne physique concernée peut consulter et télécharger la Politique de gestion des données personnelles du Marché d'Affaires d'EDF à l'adresse <https://www.edf.fr/charte-protection-donnees-personnelles-entreprises-collectivites>.

La collecte de DCP a pour finalités générales la gestion des contrats (dont le suivi de consommation, la facturation et le recouvrement) et les opérations commerciales (dont la prospection commerciale, y compris par voie électronique dans le respect de la réglementation) réalisées par EDF.

Pour accéder au détail des finalités poursuivies pour chaque collecte de donnée, toute personne physique concernée peut consulter et télécharger la Politique de gestion des données personnelles du Marché d'Affaires d'EDF à l'adresse <https://www.edf.fr/charte-protection-donnees-personnelles-entreprises-collectivites>.

Les DCP nécessaires à Enedis et, le cas échéant, aux tiers autorisés, leur sont communiquées par EDF.

EDF transmettra par ailleurs à ses sous-traitants les DCP nécessaires à la réalisation des missions qui leur sont confiées.

EDF ne conserve les DCP que pendant la durée nécessaire à la réalisation de la finalité en vue de laquelle les données sont recueillies.

Pour accéder au détail des durées de conservations, finalité par finalité, toute personne physique concernée peut consulter et télécharger la Politique de gestion des données personnelles du Marché d'Affaires d'EDF à l'adresse <https://www.edf.fr/charte-protection-donnees-personnelles-entreprises-collectivites>.

Pour les DCP les concernant, les personnes physiques disposent :

- d'un droit d'accès ainsi que d'un droit de rectification dans l'hypothèse où ces informations s'avèreraient inexactes ou incomplètes,
- d'un droit d'opposition, sans frais, à l'utilisation par EDF de ces informations à des fins de prospection commerciale,

- d'un droit à l'effacement de ses données,
- d'un droit à la limitation du traitement dont leurs données font l'objet, dans les conditions précisées dans le RGPD,
- d'un droit à la portabilité et à l'effacement en application de la réglementation.

Dans certains cas pour l'exercice de ces droits, EDF pourra demander à la personne physique concernée de justifier son identité.

Toute personne physique concernée peut exercer les droits susvisés auprès de l'entité d'EDF qui gère son contrat. Les coordonnées de cette entité figurent sur les factures qui lui sont adressées.

L'exercice des droits susvisés peut s'exercer en ligne sur l'espace personnel du client, par courrier électronique à l'adresse « vosdonnees@edf.fr » ou par téléphone auprès de notre service client.

Ces droits peuvent également être exercés auprès du Délégué à la protection des données d'EDF à l'adresse suivante : Tour EDF - 20, Place de la Défense - 92050 Paris - La Défense Cedex, ou par courrier électronique à l'adresse « informatique-et-libertes@edf.fr ».

Enfin, toute personne physique concernée dispose de la possibilité d'introduire un recours auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

Article 10 : MODES DE RÈGLEMENT DES LITIGES

10-1 Modes de règlement internes

En cas de litige relatif à l'exécution du contrat, le client peut adresser une réclamation orale ou écrite, accompagnée éventuellement d'une demande d'indemnisation, au service clients de sa région dont les coordonnées figurent sur sa facture. Le client peut également faire une réclamation sur le site internet <http://www.edf.fr>. Si le client n'est pas satisfait de la réponse apportée par le service clients, il peut saisir l'instance d'appel interne aux coordonnées suivantes :

EDF Direction Commerciale Régionale - TSA 81005 - 92099 La Défense Cedex.

Si le client n'est pas satisfait de la réponse apportée par la Direction Commerciale Régionale d'EDF, il peut saisir le Médiateur du groupe EDF par le formulaire internet disponible sur le site <https://mediateur.edf.fr/> ou par courrier aux coordonnées suivantes : Médiateur du groupe EDF - TSA 50026 75804 Paris Cedex 08.

Si ce litige concerne l'acheminement, le client peut également formuler sa réclamation directement à Enedis sur le site <http://www.enedis.fr/reclamations> en utilisant le formulaire approprié ou par courrier aux coordonnées suivantes :

Enedis - Tour Enedis - 34 place des Corolles 92079 Paris La Défense Cedex.

Lorsqu'elle est accompagnée d'une demande d'indemnisation, la réclamation doit être adressée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, dans un délai de vingt jours calendaires à compter de la survenance du dommage ou de la date à laquelle le client en a eu connaissance, et doit mentionner la date, le lieu et si possible l'heure de(s) l'incident(s) supposé(s) être à l'origine des dommages, les circonstances, ainsi que la nature et si possible le montant estimé des dommages directs et certains.

Les modalités de traitement des réclamations applicables en la matière sont à disposition des clients sur le site <http://www.enedis.fr/reclamations>.

10-2 Modes de règlement externes

Sans avoir à épuiser les recours internes exposés à l'article 10-1, dans le cas où le différend avec EDF n'a pas fait l'objet d'une réponse satisfaisante ou si le litige n'a pas été résolu dans un délai de deux mois à compter de la réception de la réclamation, le client dispose d'un nouveau délai de dix mois pour saisir directement et gratuitement le médiateur national de l'énergie, dans le respect de son champ de compétences déterminé par les articles L122-1 et suivants du code de l'énergie, par le formulaire internet disponible sur le site <http://www.energie-mediateur.fr> ou par courrier aux coordonnées suivantes : Médiateur national de l'énergie - Libre réponse n° 59252 - 75443 Paris Cedex 09.

10-3 Dispositions communes

Ces modes de règlement amiable internes et externes des litiges sont facultatifs pour le client. Il peut donc à tout moment saisir les tribunaux de l'ordre judiciaire compétents.

Article 11 : ÉVOLUTION DES CONDITIONS GÉNÉRALES

En cas d'évolution, de nouvelles Conditions Générales seront élaborées selon les mêmes modalités que les présentes.

EDF informera le client des modifications apportées aux Conditions Générales au moins un

mois avant leur date d'entrée en vigueur par voie postale ou par voie électronique, conformément à la réglementation en vigueur.

En cas de non-acceptation par le client de ces modifications contractuelles, le client peut résilier son contrat sans pénalité, conformément à l'article 3-4, dans un délai de trois mois à compter de la réception par le client du projet de modification.

Ces dispositions ne sont pas applicables en cas de modifications contractuelles imposées par voie législative ou réglementaire.

Article 12 : CORRESPONDANCE ET INFORMATIONS

Pour contacter EDF, l'adresse et les coordonnées téléphoniques auxquelles le client peut se reporter, figurent sur sa facture.

Pendant la durée du contrat, EDF met à disposition du client un espace Client personnel sécurisé sur le site www.edf.fr, lui permettant notamment de consulter son contrat et ses factures et de suivre ses consommations. Lorsque le point de livraison est équipé d'un compteur communicant, le client peut accéder à ses données de consommation sur cet espace Client et sur l'espace sécurisé mis à disposition par Enedis sur le site www.enedis.fr.

Le client peut accéder à l'aide-mémoire du consommateur d'énergie à l'adresse suivante : <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Consommation/faq-sur-ouverture-des-marches-electricite-et-gaz-naturel>



EDF SA
22-30 avenue de Wagram
75382 Paris Cedex 08 - France
Capital de 1 551 810 543 euros
552 081 317 R.C.S. Paris
www.edf.com

Direction Commerce

Tour EDF
20, place de La Défense
92050 Paris La Défense Cedex

Origine 2018 de l'électricité vendue par EDF :
86,3% nucléaire, 8,5% renouvelables (dont 6,6% hydraulique),
1,5% charbon, 2,7% gaz, 1,0% fioul.
Indicateurs d'impact environnemental sur www.edf.fr

L'énergie est notre avenir, économisons-la !



ANNEXE 8

CONDITIONS GENERALES D'ACCES AU RESEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION HTA OU BASSE TENSION POUR LES CLIENTS ALIMENTES EN ELECTRICITE

Préambule

Vu le code de l'énergie et notamment ses articles L 1111-1 et L111-51 et suivants ;

Vu les articles R341-4 à 8 du code de l'énergie relatifs aux dispositifs de comptage sur les réseaux publics d'électricité ;

Vu les dispositions du cahier des charges de concession annexé à la convention de concession pour le service public de distribution d'électricité liant Enedis et l'autorité concédante ;

En tant que gestionnaire du Réseau Public de Distribution (RPD) sur les territoires qui lui sont concédés, Enedis assure la mission d'acheminement de l'électricité sur le RPD jusqu'au point de livraison du client, ainsi que les prestations qui en découlent, dans les conditions régies par les textes légaux et réglementaires en vigueur et par des contrats d'accès et d'utilisation du RPD.

Ce droit d'accès au RPD est mis en œuvre par la conclusion de contrats entre Enedis et les utilisateurs dudit réseau (ci-après les clients), dans des conditions objectives, transparentes et non discriminatoires.

Dans le cadre de l'accès au RPD et de sa fourniture en électricité, le client final peut ainsi choisir entre deux types de schémas contractuels :

- le client final peut choisir de conclure deux contrats : d'une part, un contrat d'accès au réseau de distribution (ci-après CARD) avec Enedis en application de l'article L 111-91 du code de l'énergie et, d'autre part, un (ou plusieurs) contrat(s) de fourniture d'électricité avec un ou plusieurs Fournisseurs d'électricité ;
- le client final peut également choisir de conclure un seul contrat : dans un souci de simplification, le Fournisseur d'électricité est en effet tenu d'offrir au client final la possibilité de conclure avec lui un contrat portant tant sur la fourniture que sur la distribution de l'électricité (ci-après Contrat Unique) conformément aux articles L 111-92 du code de l'énergie et L 224-8 du code de la consommation.

Ce contrat implique alors pour le Fournisseur en Contrat Unique (ci-après Fournisseur) d'avoir conclu préalablement avec Enedis un contrat relatif à l'accès au RPD, à son utilisation et à l'échange de données pour les points de livraison en Contrat Unique (ci-après Contrat GRD-F) dans les conditions de l'article L 111-92 du code de l'énergie.

Le client final en Contrat Unique dispose alors également d'un interlocuteur privilégié en la personne de son Fournisseur, tant pour la fourniture que pour l'accès et l'utilisation du RPD. Il bénéficie alors des mêmes droits et obligations en matière d'accès et d'utilisation du RPD que s'il avait conclu un contrat CARD avec Enedis et conserve avec elle une relation contractuelle directe pour l'accès et l'utilisation du RPD. Ce schéma contractuel est applicable aux clients finals qui optent pour un contrat au tarif réglementé de vente.

Les modèles de contrat d'accès au réseau public de distribution en vigueur sont librement accessibles sur le site internet d'Enedis : www.enedis.fr :

- Lorsque le client dispose d'un Contrat Unique :
 - o les annexes 1 bis et 2 bis du contrat GRD-F sont reproduites par le Fournisseur en annexe du Contrat Unique et permettent une consultation simple et rapide des dispositions générales d'accès au RPD applicables au client (énoncées par les annexes 1 à 3 du contrat GRD-F) ;
 - o lorsque le client a opté pour un contrat au tarif réglementé de vente, les conditions générales au tarif réglementé de vente reprennent également ces dispositions générales d'accès au RPD décrites dans le contrat GRD-F, qu'Enedis applique à l'ensemble des utilisateurs ;
 - o l'intégralité des clauses des contrats uniques et des contrats au tarif réglementé de vente sont disponibles auprès des fournisseurs concernés.
- Lorsque le client dispose d'un contrat CARD, les modèles de conditions générales et particulières publiés sur le site internet d'Enedis permettent également la consultation des dernières dispositions contractuelles en vigueur pour l'accès et l'utilisation du RPD en CARD.

Le contrat d'accès au RPD souscrit par chaque client comporte les clauses d'accès et d'utilisation du RPD correspondant à sa catégorie. En cas de contradiction entre la présente annexe et le contrat d'accès au RPD souscrit par le client, les clauses du contrat d'accès au RPD prévalent.

Tout engagement complémentaire ou différent de ceux énoncés dans les dispositions générales d'accès au RPD applicables au client, que le Fournisseur aurait souscrit envers le client en Contrat Unique ne saurait être opposable à Enedis et engage le seul Fournisseur à l'égard du client.

1. Objet

Les présentes conditions générales telles qu'elles résultent des cahiers des charges de concession pour le service public de la distribution d'électricité reprennent de manière synthétique les clauses des contrats relatifs à l'accès et l'utilisation du RPD en soutirage, qui explicitent les engagements d'Enedis, du client, ainsi que le cas échéant du Fournisseur si le client final dispose d'un Contrat Unique.

Les présentes conditions générales sont tenues à disposition de toute personne qui en fait la demande. Elles sont annexées au cahier des charges de concession disponible sur le site internet www.enedis.fr.

Elles concernent toutes les catégories d'utilisateurs du réseau de distribution d'électricité, déjà raccordés ou demandant à l'être, résidentiels ou non résidentiels, ayant signé un contrat d'accès au réseau avec Enedis ou un Contrat Unique avec un Fournisseur, y compris au tarif réglementé de vente.

Enedis publie également sur son site internet :

- ses référentiels technique et clientèle, qui exposent les règles qu'Enedis applique à l'ensemble des utilisateurs du RPD ; l'état des publications des règles du référentiel clientèle d'Enedis est accessible à l'adresse http://www.enedis.fr/sites/default/files/Enedis-GUI-CF_04E.pdf.
- ses catalogues des prestations, qui présentent l'offre d'Enedis aux clients et aux Fournisseurs d'électricité et sont disponibles sur le site d'Enedis www.enedis.fr/Catalogue_des_prestations. Le client peut demander à bénéficier de chacune des prestations proposées dans les conditions définies au catalogue des prestations de la catégorie le concernant.

En cas de contradiction entre les référentiels et le catalogue des prestations d'une part, et le contrat d'accès au RPD conclu par le client d'autre part, les dispositions du contrat d'accès au RPD conclu par le client avec Enedis prévalent.

2. Cadre général de l'accès au réseau public de distribution

2.1 Engagements d'Enedis :

Enedis s'engage tant à l'égard du client, qu'à celui du Fournisseur, à :

- garantir un accès non discriminatoire au RPD ;
- acheminer l'énergie électrique sur le RPD jusqu'au point de livraison du client, en respectant les standards de qualité définissant l'onde électrique en matière de continuité et de qualité tels que mentionnés dans les contrats d'accès au RPD et rappelés aux articles 7.1 à 7.6 de la présente annexe ;
- assurer l'accueil dépannage et les interventions nécessaires au dépannage ;
- réaliser les interventions techniques nécessaires, selon les modalités techniques et financières des référentiels d'Enedis et de ses Catalogues des Prestations ;
- assurer la sécurité des tiers relativement au RPD ;
- informer les clients et le cas échéant leur Fournisseur préalablement - dans la mesure du possible - lors de coupures pour travaux, pour raisons de sécurité ou lors des coupures pour incident affectant le RPD, conformément aux modalités indiquées au contrat d'accès au RPD conclu avec Enedis ;
- entretenir, développer ou renforcer le RPD dans les zones géographiques où le cahier des charges de concession lui en a confié la responsabilité ;
- garantir l'accès du client à l'historique disponible de ses données de consommation, conformément aux modalités définies par Enedis sur son site www.enedis.fr ;
- assurer la protection des informations commercialement sensibles et des données à caractère personnel conformément à la réglementation applicable ;
- assurer l'accueil des demandes du client, ou de son Fournisseur et traiter les réclamations relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD qui lui sont adressées ;
- indemniser les clients dès lors que la responsabilité d'Enedis est engagée, conformément aux modalités prévues dans le contrat d'accès au RPD conclu avec Enedis ;

En outre, lorsque le client dispose d'un Contrat Unique, Enedis s'engage à l'égard du Fournisseur à :

- assurer l'accueil et le traitement des demandes du Fournisseur ;
- élaborer, valider et mettre à disposition du Fournisseur les données nécessaires à la facturation du Fournisseur, par Enedis du tarif d'utilisation des réseaux appliqué au point de livraison ;
- élaborer, valider et mettre à disposition du Fournisseur les données nécessaires à la facturation au client, par les soins du Fournisseur, de l'énergie électrique en gérant les calendriers Fournisseurs conformément aux dispositions des référentiels d'Enedis et de ses Catalogue des prestations ;

- transmettre à RTE, et le cas échéant au Responsable d'Equilibre désigné par le Fournisseur, les données nécessaires à la reconstitution des flux ;
- suspendre l'accès au RPD à la demande du Fournisseur ;

2.2 Engagements du client

Le client s'engage à l'égard d'Enedis notamment à :

- assurer la conformité de ses installations intérieures aux textes et normes applicables, entretenues de manière à éviter tout trouble de fonctionnement sur le RPD. L'installation intérieure est placée sous la responsabilité du client. En aucun cas, Enedis n'encourt de responsabilité en raison de la défectuosité ou d'un défaut de sécurité de l'installation électrique intérieure du client.

Enedis met à disposition des clients résidentiels sur son site internet à la page www.enedis.fr/utiliser-mon-installation-interieure-en-toute-securite des informations sur les précautions élémentaires à mettre en œuvre pour que l'installation intérieure et les appareils électriques du client supportent les conséquences de perturbations sur le réseau et évitent de perturber le RPD.

- ne pas raccorder un tiers à ses installations ;
- satisfaire à une obligation de prudence conformément aux dispositions de l'article D342-8 du code de l'énergie, en veillant à ce que ses installations soient capables de supporter les perturbations liées à l'exploitation du RPD ;
- garantir à Enedis le libre accès et en toute sécurité au dispositif de comptage ;
- veiller à l'intégrité des ouvrages de son raccordement individuel et de son branchement individuel ;
- déclarer à Enedis et entretenir les moyens de production autonome dont il dispose, l'accord préalable et écrit d'Enedis étant requis avant la mise en œuvre de moyens de production, conformément aux dispositions de l'article 3.4 de la présente annexe.

2.3 Engagements du Fournisseur :

Au titre de ses relations avec le client en Contrat Unique, le Fournisseur s'engage notamment à :

- assurer l'accueil des demandes et des réclamations du client ;
- assurer la reproduction du contrat GRD-F selon des modalités permettant une consultation simple et complète pour le client, en annexant à son Contrat Unique l'annexe 1 bis ou 2 bis du contrat GRD-F selon le Domaine de Tension concerné ; lorsque le client a opté pour un contrat au tarif réglementé de vente, les conditions générales au tarif réglementé de vente reprennent également les dispositions générales d'accès au RPD, décrites dans le contrat GRD-F, qu'Enedis applique à l'ensemble des utilisateurs ;
- informer le client relativement aux dispositions générales d'accès au RPD ;
- informer le client que celui-ci engage sa responsabilité en cas de non respect ou de mauvaise application des conditions relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD et qu'il devra indemniser tout préjudice qu'il aura causé à un tiers et notamment à Enedis ;
- informer le client en cas de défaillance au sens de l'article L 333-3 du code de l'énergie de la part du Fournisseur ;
- facturer simultanément au client la fourniture d'énergie et l'utilisation du RPD en application de l'article L332-4 du code de l'énergie et de l'article R341-2 du code de l'énergie.

Au titre de ses relations avec Enedis, le Fournisseur s'engage notamment à :

- à souscrire auprès d'Enedis, pour chacun des Points de Livraison en Contrat Unique raccordé au RPD géré par Enedis, un accès au réseau respectant la capacité des ouvrages ;
- à payer à Enedis dans les délais convenus les factures relatives à l'utilisation des réseaux, ainsi que les prestations concernant les points de livraison de son périmètre dans le cadre du contrat GRD-F conclu avec Enedis ;
- à mettre à disposition d'Enedis les mises à jour des données dont il est propriétaire au sens de l'annexe 4 du contrat GRD-F pour l'exécution d'un Contrat Unique conformément aux modalités définies dans le contrat GRD-F.

3. Raccordement

3.1 Demande de raccordement d'un point de livraison au RPD :

La prise d'effet d'un contrat d'accès au RPD (CARD ou Contrat Unique) est subordonnée au raccordement effectif et direct au RPD du point de livraison concerné et à la réalisation de l'installation intérieure conformément à la réglementation et aux normes applicables.

Le client qui demande un raccordement ou une évolution de son raccordement peut contacter directement Enedis ou confier à un mandataire l'ensemble des démarches.

3.2 Travaux de raccordement :

Lorsqu'une demande de raccordement ou d'évolution de raccordement existant est formulée par le client, Enedis se rapproche de lui ou de son mandataire pour étudier les modalités de raccordement au RPD pertinentes et adaptées à ses besoins de puissance, ceux-ci pouvant nécessiter la création d'ouvrages de raccordement.

La puissance de raccordement demandée ne peut être mise à disposition qu'après le délai de réalisation des travaux éventuellement nécessaires.

3.3 Facturation du raccordement :

Les conditions de facturation du raccordement au RPD sont communiquées au client qui en fait la demande par Enedis.

3.4 Moyens de production présents chez le client :

L'accord préalable et écrit d'Enedis est nécessaire avant la mise en œuvre de moyens de production. Cet accord pourra notamment porter sur la spécification des matériels utilisés, en particulier les dispositifs de protection de découplage, qui doivent être conformes aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

Pour le cas où le client entendrait céder tout ou partie de l'énergie électrique produite par les installations de son site, il lui appartiendrait de se rapprocher d'Enedis conformément aux informations figurant sur son site internet pour définir avec elle les modalités de souscription d'un contrat spécifique relatif à l'injection de ladite énergie sur le RPD.

4. Mise en œuvre de l'accès et de l'utilisation du RPD

4.1 Principes généraux :

Les prestations d'accès et d'utilisation du RPD sont réalisées par Enedis conformément aux modalités définies dans les référentiels d'Enedis et au catalogue des prestations.

Dans le cas où Enedis n'est pas en mesure d'honorer un rendez-vous, il lui appartient d'en informer le client au moins deux jours ouvrés avant. Si elle ne le fait pas et que le rendez-vous est manqué du fait d'Enedis, Enedis verse automatiquement au bénéfice du client, via son Fournisseur lorsque le client dispose d'un Contrat Unique, un frais d'un montant égal à celui facturé en cas de déplacement vain.

4.2 Mise en service à la suite d'un raccordement nouveau

A titre d'information, Enedis ne peut mettre en service que des Points de Livraison satisfaisant aux conditions cumulatives suivantes :

- acceptation par le client ou le pétitionnaire du devis des travaux de raccordement établi par Enedis ;
- réalisation des travaux de raccordement au RPD ainsi que des travaux éventuellement nécessaires incombant au client ou au pétitionnaire ;
- paiement complet à Enedis des sommes dues par le client ou le pétitionnaire ;
- fourniture à Enedis par le client ou le pétitionnaire, d'une attestation de conformité des installations électriques intérieures du client aux règlements et normes de sécurité en vigueur, dès lors que ces installations sont soumises aux dispositions des articles D342-18 à D342-21 du code de l'énergie ;
- à la conclusion d'un Contrat Unique ou d'accès au réseau.

4.3 Mise en service sur raccordement existant :

A titre d'information, Enedis ne peut mettre en service que des Points de Livraison satisfaisant aux conditions cumulatives suivantes :

- réalisation des travaux éventuellement nécessaires incombant au client ou au pétitionnaire ;
- fourniture à Enedis par le client d'une attestation de conformité des installations électriques intérieures du client aux règlements et normes en vigueur dès lors que celles-ci sont soumises aux dispositions des articles

D342-18 à D342-21 du code de l'énergie (rénovation complète des installations ayant nécessité une mise hors tension à la demande du client) ;

Lorsqu'un client emménage dans un local déjà raccordé et alimenté, le maintien de l'alimentation est subordonné à la conclusion dans les plus brefs délais d'un Contrat Unique ou d'accès au réseau.

4.4 Changement de Fournisseur :

Le client s'adresse au Fournisseur de son choix.

Lorsque le client souhaite changer de Fournisseur dans le cadre d'un Contrat Unique, le nouveau Fournisseur formule une demande de changement de Fournisseur pour le compte du client auprès d'Enedis, conformément aux modalités définies dans les référentiels d'Enedis. L'ancien Fournisseur ne peut pas s'opposer au changement de Fournisseur demandé. Enedis a la possibilité de s'opposer à la demande de changement de Fournisseur si elle est irrecevable, notamment lorsqu'une demande de changement de Fournisseur est déjà en cours de traitement pour le Point de Livraison.

4.5 Résiliation du contrat :

Le client peut résilier son contrat selon les dispositions prévues dans son Contrat Unique, ou le cas échéant dans son CARD.

En cas de Contrat Unique, le Fournisseur peut résilier le contrat le liant à son client selon les dispositions prévues contractuellement.

En l'absence de nouveau contrat conclu à la date d'effet de la résiliation, les dispositions du paragraphe 7.5 s'appliquent.

5. Facturation de l'utilisation du réseau public de distribution

5.1 Tarifs d'utilisation du réseau public de distribution

La tarification de l'utilisation du réseau public de distribution est établie conformément aux articles L 341-2 et suivants du code de l'énergie.

- Lorsque le client dispose d'un Contrat Unique, Enedis facture l'accès au PRD au Fournisseur et le Fournisseur facture simultanément au client la fourniture d'énergie et l'utilisation du RPD en application de l'article L332-4 du code de l'énergie et de l'article R341-2 du code de l'énergie.
- Lorsque le client dispose d'un contrat CARD, Enedis facture l'accès au RPD directement au client.

Le client est conseillé sur la formule tarifaire d'acheminement et la puissance souscrite la plus adaptée par :

- son Fournisseur, si le client dispose d'un Contrat Unique ;
- Enedis, si le client a souscrit un contrat CARD.

5.2 Modification de tarif :

Dès l'entrée en vigueur d'un nouveau tarif d'utilisation du réseau ou d'un nouveau tarif sur les prestations annexes réalisées par le GRD, celui-ci s'applique de plein droit aux contrats d'accès au réseau en cours lorsque le client dispose d'un contrat en offre de marché, et ce quel que soit son schéma contractuel (CARD ou contrat unique).

Ces modifications sont également prises en compte dans les évolutions du tarif réglementé de vente.

5.3 Prestations et services :

Les prestations et services assurés au client, ainsi que les prix associés, lui sont communiqués par son Fournisseur en cas de Contrat Unique ou par Enedis en cas de CARD.

6. Comptage

Conformément à l'article L 322-8 du code de l'énergie, Enedis assure les missions de comptage dont elle est légalement investie.

Enedis est chargée du relevé, du contrôle, de la correction éventuelle, de la validation des données de comptage et de la mise à disposition de ces données validées auprès des utilisateurs autorisés.

La documentation technique de référence librement accessible sur le site internet d'Enedis constitue le référentiel des prescriptions techniques applicables en matière de dispositif de comptage.

Ces données de comptage, qui concernent la consommation du client, permettent :

- de facturer le tarif d'utilisation du réseau public de distribution ;

- de mettre à disposition du Fournisseur en Contrat Unique l'ensemble des données de comptage lui permettant de facturer ses livraisons d'énergie électrique au client conformément aux modalités décrites dans le contrat GRD-F ;
- la transmission à RTE des données de reconstitution des flux ;

6.1 Pose du dispositif de comptage

Le dispositif de comptage permet la mesure et le contrôle des caractéristiques de l'électricité acheminée et leur adaptation aux conditions du contrat souscrit par le client. Il est décrit dans le contrat du client.

La pose d'un compteur communicant s'effectue à l'initiative d'Enedis conformément aux dispositions des articles R341-4 à R341-8 du code de l'énergie.

Dans le cas où le client dispose d'une puissance supérieure à 36 kVA, si le client souhaite un service nécessitant la pose d'un compteur communicant alors qu'il n'en dispose pas encore, Enedis installe ce compteur, sous réserve de faisabilité technique, conformément aux modalités définies dans ses référentiels et ses catalogues des prestations.

6.2 Vérification, entretien et renouvellement des équipements du dispositif de comptage

Le contrôle des équipements du dispositif de comptage est assuré par Enedis.

Le client ou son Fournisseur en Contrat Unique peut à tout moment demander à Enedis une vérification métrologique des équipements du dispositif de comptage, dans les conditions décrites aux catalogues des prestations d'Enedis en vigueur de la catégorie concernant le client.

L'entretien et le renouvellement des équipements du dispositif de comptage fournis par Enedis sont assurés par Enedis. Les frais correspondants sont à la charge d'Enedis, sauf détérioration imputable au client. L'entretien et le renouvellement des équipements du dispositif de comptage non fournis par Enedis sont sous la responsabilité du client. Lorsque l'opération d'entretien ou de renouvellement nécessite la dépose des scellés, la présence d'Enedis est obligatoire et le client est tenu de demander l'intervention d'Enedis, par l'intermédiaire de son Fournisseur s'il dispose d'un Contrat Unique, en préalable à l'opération. Cette opération est réalisée et facturée conformément aux catalogues des prestations en vigueur de la catégorie concernant le client.

Lorsqu'un compteur a été fourni par le client, le Fournisseur est tenu de souscrire une prestation de synchronisation dudit compteur dans les conditions décrites au catalogue des prestations d'Enedis en vigueur. Le renouvellement de ce compteur pour le mettre en conformité avec la réglementation est sous la responsabilité d'Enedis conformément à l'article L 322-8 du code de l'énergie.

6.3 Fraude et dysfonctionnement du matériel de comptage

Le client doit veiller à ne pas porter atteinte à l'intégrité et au bon fonctionnement des appareils permettant le calcul de ses consommations d'électricité. Les fraudes portant sur le matériel de comptage sont traitées dans le cadre du droit commun et l'ensemble des frais liés au traitement du dossier sont à la charge du client.

En cas de dysfonctionnement du dispositif de comptage, ayant une incidence sur l'enregistrement des consommations, ou de fraude dûment constatée par Enedis, Enedis informe le client de l'évaluation des consommations à rectifier. Cette évaluation est faite par comparaison avec des périodes similaires de consommation du point de livraison concerné ou à défaut de celles d'un point de livraison présentant des caractéristiques de consommation comparables. Enedis peut modifier cette évaluation sur la base d'éléments circonstanciés communiqués par le client. Sans réponse du client à la proposition d'évaluation dans un délai de 30 jours calendaires, l'évaluation produite est considérée comme validée et Enedis procède à la rectification.

Dans le cadre d'un Contrat Unique, le Fournisseur est chargé du recouvrement de la facture rectificative.

6.4 Accès au dispositif de comptage

Le client s'engage à prendre toute disposition pour permettre à Enedis d'effectuer :

- la pose, la modification, l'entretien et la vérification du matériel de comptage ; dans le cadre du déploiement des compteurs communicants, le client doit laisser Enedis procéder au remplacement du compteur conformément aux dispositions des articles R341-4 à R 341-8 du code de l'énergie ;
- le dépannage des dispositifs de comptage, conformément à la mission dévolue à Enedis en application de l'article L 322-8 du code de l'énergie ;
- le relevé du compteur autant de fois que nécessaire (au moins une fois par an lorsque le client dispose d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA). Dans les cas où l'accès au compteur nécessite la présence du client, celui-ci est informé au préalable du passage d'Enedis.

Si un compteur n'a pas pu être relevé au cours des douze derniers mois du fait de l'impossibilité de cet accès, Enedis peut demander un rendez-vous à la convenance du client pour un relevé spécial qui sera facturé via le Fournisseur dans les conditions prévues aux catalogues des prestations d'Enedis.

7. Continuité et qualité de l'électricité

7.1 Engagements d'Enedis en matière de continuité

Enedis s'engage à mettre tous les moyens en œuvre pour assurer une continuité d'alimentation en électricité dans les limites des techniques existantes concernant le réseau et le système électrique, sous réserve des dispositions mentionnées aux articles 7.4 et 11.3 de la présente annexe.

Lorsque le point de livraison du client est raccordé au RPD en HTA :

- Enedis s'engage à ne pas dépasser un seuil de nombre de coupures, hors travaux. Ce seuil est défini par zone d'alimentation selon une règle précisée dans les dispositions générales relatives à l'accès et l'utilisation du RPD en HTA ;
- le client peut, s'il en fait la demande, substituer à l'engagement standard un engagement personnalisé sur le nombre de coupures, conformément aux modalités définies dans les dispositions générales d'accès et d'utilisation du RPD en HTA ; le catalogue des prestations d'Enedis en précise les modalités, notamment financières ;
- Enedis s'engage à ne pas causer plus de deux coupures pour travaux par année civile, et à ce que la durée de chaque coupure soit inférieure à 4 heures ;

Lorsque le point de livraison du client est raccordé au RPD en basse tension, la durée d'une coupure pour travaux peut exceptionnellement atteindre dix heures, mais ne peut en aucun cas les dépasser.

Enedis informe également le client résidentiel sur les précautions élémentaires à mettre en œuvre pour se prémunir des conséquences d'une coupure d'électricité sur son site internet à la page <http://www.enedis.fr/utiliser-mon-installation-interieure-en-toute-securite>.

Enedis met également à disposition du client un numéro d'appel dépannage ; si le client dispose d'un Contrat Unique, son Fournisseur est tenu de mentionner ce numéro sur les factures que le Fournisseur adresse au client, en précisant qu'il s'agit des coordonnées d'Enedis.

7.2 Mécanisme de pénalité pour les coupures longues :

Enedis verse automatiquement, au bénéfice du client concerné, le cas échéant via son Fournisseur, une pénalité pour toute coupure longue d'une durée supérieure à celle fixée par la délibération de la CRE en vigueur relative aux tarifs d'utilisation du RPD.

Le montant et des conditions d'application de cette pénalité sont définis conformément aux dispositions de la délibération de la CRE en vigueur relative aux tarifs d'utilisation du RPD.

Cette pénalité s'applique sans préjudice d'une éventuelle indemnisation du client au titre de la responsabilité civile de droit commun d'Enedis.

7.3 Engagement d'Enedis en matière de qualité :

Enedis s'engage à livrer au client une électricité d'une qualité régulière, définie et compatible avec les utilisations usuelles de l'énergie électrique, sous réserve des dispositions mentionnées aux articles 7.4 et 11.3 de la présente annexe.

Les engagements d'Enedis pour les points de livraison raccordés au RPD en HTA portent sur les fluctuations lentes, les variations rapides, les déséquilibres de la tension et la fréquence de tension.

- Ils sont définis dans les dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD HTA pour les clients en Contrat Unique (annexe 1 du contrat GRD-F) et dans les clauses des contrats CARD HTA pour les clients en contrat CARD.
- Enedis ne prend aucun engagement standard sur les microcoupures ni sur les creux de tension.
- Seuls les creux de tension peuvent donner lieu à un engagement personnalisé, conformément aux règles définies dans les contrats d'accès au RDP et aux modalités notamment financières définies dans le catalogue des prestations d'Enedis.

Les engagements d'Enedis pour les points de livraison raccordés au RPD en basse tension portent sur la tension contractuelle en termes de plage de variation autour de la tension nominale et de fréquence :

- La tension nominale est de 230 V en courant monophasé et de 400 V en courant triphasé. Enedis maintient la tension de fourniture au point de livraison à l'intérieur d'une plage de variation fixée conformément aux articles D322-9 et 10 du code de l'énergie : entre 207 V et 253 V en courant monophasé, et entre 360 V et 440 V en courant triphasé.
- La valeur nominale de la fréquence de la tension est de 50 Hertz. Les conditions de mesure de ces caractéristiques sont celles de la norme NF EN 50160, disponible auprès de l'AFNOR.

7.4 Limites aux engagements continuité et qualité d'Enedis :

Les engagements d'Enedis en matière de continuité et de qualité de l'onde électrique, décrits aux paragraphes 7.1 et 7.3 de la présente annexe, ne sont pas applicables dans les cas relevant de la force majeure tels que décrits au paragraphe 9.3 de la présente annexe et dans les cas énoncés ci-après :

- circonstances insurmontables liées à des phénomènes atmosphériques ;
- lorsque des interventions programmées sur le RPD sont nécessaires, étant rappelé que :
 - si le point de livraison du client est raccordé en basse tension, la durée d'une coupure pour travaux peut exceptionnellement atteindre dix heures, mais ne peut les dépasser ;
 - si le point de livraison du client est raccordé en HTA, Enedis s'engage à ne pas causer plus de deux coupures pour travaux par année civile, et à ce que la durée de chaque coupure soit inférieure à 4 heures ;
- dans les cas cités aux articles 7.5 et 7.6 ci-après ;
- lorsque la continuité d'alimentation en électricité est interrompue, sans faute de la part d'Enedis du fait imprévisible et irrésistible d'un tiers ;
- lorsque la qualité de l'électricité acheminée pour des usages professionnels subit des défauts dus au fait imprévisible et irrésistible d'un tiers, sans faute de la part d'Enedis ;

7.5 Suspension de l'accès au RPD à l'initiative d'Enedis :

Enedis peut interrompre ou refuser l'accès au RPD dans les cas suivants :

- injonction émanant de l'autorité compétente en matière d'urbanisme ou de police en cas de trouble à l'ordre public ;
- non-justification de la conformité de l'installation intérieure du client à la réglementation et aux normes applicables ;
- danger grave et immédiat porté à la connaissance d'Enedis ;
- modification, dégradation ou destruction volontaire des ouvrages et comptages exploités par Enedis, quelle qu'en soit la cause ;
- trouble causé par le client ou par ses installations et appareillages, affectant l'exploitation ou la distribution d'électricité ;
- usage illicite ou frauduleux de l'électricité, dûment constaté par Enedis ;
- refus du client de laisser Enedis accéder, pour vérification, entretien ou relevé, à ses installations électriques et en particulier au local de comptage ;
- refus du client, alors que des éléments de ses installations électriques, y compris le dispositif de comptage, sont défectueux, de procéder à leur réparation ou à leur remplacement ;
- absence de Contrat Unique ou de CARD ;
- résiliation de l'accès au RPD à la demande du Fournisseur, si le client dispose d'un Contrat Unique ;
- non-paiement par le client des sommes dues à Enedis, si le client dispose d'un contrat CARD ;
- absence de rattachement à un périmètre de responsable d'équilibre, pour un client en contrat CARD ;
- raccordement non autorisé d'un tiers à l'installation intérieure du client.

La suspension par Enedis du contrat d'accès au RPD pour des impératifs de sécurité peut intervenir sans délai. Dans les autres cas, les délais et les modalités de la suspension sont ceux des articles des contrats d'accès au RPD sur la base desquels il est procédé à ladite suspension ; à défaut de telles dispositions, la suspension prend effet dix jours calendaires après l'envoi par Enedis d'une lettre recommandée avec accusé de réception, avec copie au Fournisseur lorsque le client dispose d'un Contrat Unique.

Enedis doit à nouveau permettre sans délai l'accès au RPD dès que les motifs ayant conduit à la suspension ont pris fin.

7.6 Suspension de l'accès au RPD à l'initiative du Fournisseur lorsque le client dispose d'un Contrat Unique :

Lorsque le client en Contrat Unique n'a pas réglé les sommes dues au titre de son Contrat Unique ou en cas de manquement contractuel selon les clauses de ce contrat, le Fournisseur a la faculté, dans le respect de la réglementation en vigueur et au catalogue des prestations :

- de demander à Enedis de suspendre l'accès au réseau du client ;
- ou de demander à Enedis de limiter la puissance du client lorsqu'elle est inférieure ou égale à 36 kVA pour les clients résidentiels ou pour les clients professionnels lorsque le client dispose d'un compteur communicant.

8. Responsable d'équilibre

En application de l'article L 321-15 du code de l'énergie et afin de garantir l'équilibre général du RPD, en compensant les écarts éventuels entre les injections et les consommations effectives des différents utilisateurs du RPD, RTE a mis en place un mécanisme contractuel de responsable d'équilibre décrit dans la section 2 des Règles relatives à la Programmation, au Mécanisme d'Ajustement et au dispositif de Responsable d'Equilibre accessibles via le site internet <http://clients.rte-france.com/>. Ce mécanisme concerne l'ensemble des consommateurs et producteurs d'électricité, qu'ils soient raccordés au RPT ou au RPD.

Pour ce faire, RTE doit être informé de la quantité des productions injectées et des consommations soutirées au RPD mesurées conformément aux dispositions des conditions générales des contrats d'accès au RPD d'une part, et d'autre part, des fournitures déclarées échangées entre Périmètres d'Equilibre au sens des Règles précitées.

Pour l'exécution de leurs missions respectives, Enedis et RTE s'échangent, dans le cadre de l'article R111-29 du code de l'énergie des informations relatives aux périmètres des responsables d'équilibre et aux quantités d'énergie déclarées et mesurées.

Le Fournisseur du client en Contrat Unique procède aux formalités relatives au Responsable d'équilibre pour le compte de son client en Contrat Unique :

- le ou les points de livraison définis dans le Contrat Unique concerné sont rattachés au périmètre RPD du périmètre du responsable d'équilibre, désigné par le Fournisseur dans le contrat GRD-F conclu avec Enedis ;
- la date d'entrée et la date de sortie d'un point de livraison du périmètre du Responsable d'Equilibre désigné par le Fournisseur correspondent respectivement à la date d'effet du Contrat Unique et à la date de fin du Contrat Unique concerné.

Le client en contrat CARD procède lui-même aux formalités requises relatives au responsable d'équilibre :

- le responsable d'équilibre désigné par le client est mentionné dans les conditions particulières de son contrat CARD ;
- le client communique à Enedis la copie de l'accord de rattachement dûment signé par le responsable d'équilibre et le client.

9. Responsabilités

9.1 Responsabilité d'Enedis vis-à-vis du client

Enedis est seule responsable des dommages directs et certains causés au client en cas de non-respect d'une ou plusieurs des obligations mises à sa charge vis-à-vis du client, aux termes des clauses des contrats d'accès au RPD.

Le client dispose d'un droit contractuel direct à l'encontre d'Enedis pour les engagements d'Enedis vis-à-vis du client contenus dans :

- le contrat GRD-F, lorsque le client dispose d'un Contrat Unique, et notamment ses dispositions générales d'accès et d'utilisation du RPD (annexes 1 à 3 et 1bis et 2 bis du contrat GRD-F) ;
- le contrat CARD, lorsque le client dispose d'un CARD.

Lorsqu'Enedis est reconnue responsable vis-à-vis du client, elle est tenue de réparer pécuniairement l'ensemble des dommages directs et certains causés au client.

Dans les cas où Enedis est reconnue responsable et a indemnisé le client pour les dommages subis, l'incident (coupure ou défaut de qualité) ne sera pas comptabilisé ultérieurement pour vérifier le respect des engagements d'Enedis.

9.2 Responsabilité du client vis-à-vis d'Enedis

Le client est responsable des dommages directs et certains causés à Enedis, notamment en cas de non-respect des obligations mises à sa charge au titre du contrat d'accès au RPD. Cette responsabilité est toutefois susceptible d'être atténuée si le client apporte la preuve d'une faute ou d'une négligence d'Enedis.

En cas de préjudice subi par Enedis, celle-ci engage toute procédure amiable ou tout recours juridictionnel contre le client à l'origine de ce préjudice. Si le client est en Contrat Unique, Enedis en informe le Fournisseur.

Le Fournisseur d'un client en Contrat Unique est tenu de communiquer à Enedis sur simple demande, le Contrat Unique conclu avec le Client. Il se réserve toutefois le droit de masquer les dispositions du Contrat Unique ne concernant pas l'accès au RPD. Le Fournisseur ne peut être tenu pour responsable de la mauvaise exécution ou de la non-exécution par le client de ses obligations, sauf si par sa faute, le Fournisseur y a contribué.

9.3 Régime perturbé et force majeure

Un événement de force majeure désigne tout événement irrésistible, imprévisible et extérieur, rendant impossible l'exécution de tout ou partie des obligations mentionnées dans le contrat d'accès au RPD du client.

En outre, en application de l'article D322-1 du code de l'énergie et de l'article 19 du cahier des charges type de concession du réseau public de transport annexé au décret n° 2006-1731, il existe des circonstances exceptionnelles, indépendantes de la volonté d'Enedis et non maîtrisables en l'état des connaissances techniques, qui sont assimilées à des événements de force majeure. Ces circonstances caractérisant le régime perturbé sont les suivantes :

- les destructions dues à des actes de guerre, émeutes, pillages, sabotages, attentats ou atteintes délictueuses ;
- les dommages causés par des faits accidentels et non maîtrisables, imputables à des faits irrésistibles et imprévisibles des tiers, tels qu'incendies, explosions ou chutes d'aéronefs ;
- les catastrophes naturelles au sens de la loi n°82-600 du 13 juillet 1982, c'est-à-dire des dommages matériels directs ayant pour cause déterminante l'intensité anormale d'un agent naturel, lorsque les mesures habituelles à prendre pour prévenir ces dommages n'ont pu empêcher leur survenance ou n'ont pu être prises ;
- les phénomènes atmosphériques irrésistibles par leur cause et leur ampleur et auxquels les réseaux électriques, et notamment aériens, sont particulièrement vulnérables (par exemple, givre, neige collante, tempête), dès que, lors d'une même journée et pour la même cause, au moins 100 000 clients, alimentés par le RPT et/ou par les RPD sont privés d'électricité. Cette dernière condition n'est pas exigée en cas de délestages de points de livraison non prioritaires en application de l'arrêté du 5 juillet 1990 dans le cas où l'alimentation en électricité est de nature à être compromise ;
- les mises hors service d'ouvrages imposées par les pouvoirs publics pour des motifs de sécurité publique ou de police dès lors que cette décision ne résulte pas du comportement ou de l'inaction d'Enedis ;
- les délestages organisés par RTE conformément à l'article 12 de l'arrêté du 6 octobre 2006 relatif aux prescriptions techniques de conception et de fonctionnement pour le raccordement au réseau public de transport de l'électricité d'un réseau public de distribution.

Enedis, le client et le Fournisseur du client en Contrat Unique n'encourent aucune responsabilité et ne sont tenus d'aucune obligation de réparation au titre des dommages subis par l'un ou l'autre du fait de l'inexécution ou de l'exécution défectueuse de tout ou partie de leurs obligations, lorsque cette inexécution ou cette exécution défectueuse a pour cause la survenance d'un événement de force majeure.

Les obligations contractuelles dont l'exécution est rendue impossible, à l'exception de celle de confidentialité, sont alors suspendues pendant toute la durée de l'évènement de force majeure. Les incidents éventuels (coupure ou défaut de qualité) survenant pendant la période de force majeure ne sont pas comptabilisés ultérieurement pour vérifier le respect des engagements d'Enedis.

Celui qui invoque un événement de force majeure à l'obligation de mettre en œuvre tous les moyens dont il dispose pour en limiter sa portée et sa durée.

Lorsque le client dispose d'un Contrat Unique, celui qui désire invoquer l'évènement de force majeure informe les deux autres, par tout moyen, dans les meilleurs délais, de la nature de l'évènement de force majeure invoqué et de sa durée probable.

Lorsque le client dispose d'un contrat CARD, celui qui désire invoquer l'évènement de force majeure informe l'autre partie, par tout moyen, dans les meilleurs délais, de la nature de l'évènement de force majeure invoqué et de sa durée probable.

10. Traitement des réclamations des clients

10.1 Dispositions générales pour le traitement des réclamations :

Le client en Contrat Unique, victime d'un dommage qu'il attribue à une faute ou au non-respect par Enedis de ses engagements, adresse une réclamation en ce sens à son Fournisseur s'il dispose d'un Contrat Unique ou à Enedis, quel que soit son schéma contractuel (Contrat Unique ou CARD).

Le Fournisseur d'un client en Contrat Unique, qui reçoit une réclamation de son Client transmet à Enedis dans les cinq jours ouvrés les réclamations qui concernent Enedis. A cette occasion, il joint l'ensemble des pièces utiles au traitement de la réclamation du client qui sont à sa disposition.

La réponse est portée directement au client par Enedis, dans les cas suivants :

- sur demande du Fournisseur lorsque le client dispose d'un Contrat Unique et que l'objet de la réclamation est relatif à la continuité et/ou la qualité de l'onde électrique ;
- l'objet de la réclamation est hors du champ du Contrat Unique et concerne Enedis ;
- le client a adressé sa réclamation directement à Enedis ;

Dans ces trois cas, Enedis informe le Fournisseur du client en Contrat Unique, de la réponse apportée au client.

Dans un délai de 30 jours calendaires à compter de la date de la réclamation accompagnée de l'ensemble des éléments du dossier, hormis les cas de réclamations consécutives à une situation de crise, Enedis procède à une analyse de l'incident déclaré et communique la suite qui sera donnée à la réclamation du client.

Les réponses apportées au client doivent mentionner les recours possibles.

10.2 Dispositions complémentaires pour le traitement des réclamations avec demande d'indemnisation

Afin de faciliter le traitement de la réclamation avec demande d'indemnisation, il est conseillé au client d'adresser sa réclamation dans un délai de 20 jours calendaires par lettre recommandée avec avis de réception, à compter de la survenance du dommage ou de la date à laquelle il en a eu connaissance. Le client peut saisir à tout moment la juridiction compétente.

La réclamation avec demande d'indemnisation du client doit a minima préciser les éléments suivants :

- date, lieu et, si possible, heure de l'incident supposé être à l'origine du dommage
- nature et, si possible, montant estimé des dommages directs et certains.

En cas d'accord sur le principe de l'indemnisation du client, Enedis communique son offre d'indemnisation au client, ainsi qu'au Fournisseur lorsque le client dispose d'un Contrat Unique.

En cas d'accord du client sur le montant de cette offre d'indemnisation, Enedis ou son assureur verse au client le montant de l'indemnisation convenue dans un délai de trente jours calendaires à compter de l'accord du client.

En cas de refus d'indemnisation ou de désaccord sur le montant de l'indemnisation, le client peut demander à Enedis, via le Fournisseur s'il dispose d'un Contrat Unique, d'organiser une expertise amiable ou l'organiser lui-même. A défaut d'accord à l'issue de l'expertise, le client peut saisir le tribunal compétent.

11. Recours

En cas de litige sur l'interprétation et/ou l'exécution des contrats d'accès au RPD, le client peut saisir le cas échéant par l'intermédiaire de son Fournisseur s'il dispose d'un Contrat Unique, les services compétents d'Enedis en vue d'un examen de sa demande. Les coordonnées desdits services sont disponibles sur simple demande auprès d'Enedis.

Si le client est un particulier ou un professionnel appartenant à la catégorie des micro-entreprises mentionnée à l'article 51 de la loi n°2008-776 du 4 août 2008, il peut faire appel au Médiateur national de l'Energie, conformément à l'article L 122-1 du code de l'énergie. Le différend doit alors faire l'objet d'une réclamation écrite préalable du client au Fournisseur avec lequel il a souscrit son Contrat Unique ou à Enedis, s'il n'a pas permis de régler ce litige dans un délai de deux mois à compter de la réception de cette réclamation, conformément à l'article R122-1 du code de l'énergie.

Le client peut également soumettre le différend devant la juridiction compétente ou au Comité de Règlement des Différends et des Sanctions (CoRDs) de la Commission de Régulation de l'Energie (CRE).

12. Assurances

Il est recommandé au client de disposer d'une assurance de dommages pour ses propres biens et de responsabilité civile pour couvrir les dommages que lui-même ou son installation est susceptible de causer au RPD.

13. Evolution du présent document et des modèles de contrats d'accès au RPD

Les évolutions du présent document feront l'objet d'une information à la FNCCR par Enedis. Les nouvelles conditions seront alors applicables et se substitueront aux présentes.

Enedis s'engage en outre à publier toute nouvelle version des modèles de contrats d'accès au RPD, sur son site internet : www.enedis.fr.

Convention de partenariat relative à l'esthétique de réseaux et l'amélioration du patrimoine

2022-2026

Ville d'Avignon - Enedis

Entre les soussignés :

- **La commune d'Avignon**, autorité concédante du service public du développement et de l'exploitation du réseau de distribution d'électricité et de la fourniture d'énergie électrique aux tarifs réglementés sur son territoire, représentée par sa Maire, Mme Cécile HELLE, dûment habilitée à cet effet par délibération du conseil municipal du 26 février 2022, domicilié Hôtel de Ville, 84085 Avignon Cedex 9,

Désigné(e) ci-après «**la Ville d'Avignon** » ou « **l'Autorité concédante** », **d'une part,**

et, d'autre part,

- **Enedis**, gestionnaire du réseau public de distribution d'électricité, société anonyme à directoire et conseil de surveillance au capital social de 270 037 000 euros, dont le siège social est sis 34, place des Corolles, 92 079 Paris La Défense, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 444 608 442, représentée par M. Sébastien QUIMINAL, Directeur Vaucluse, agissant en vertu des délégations de pouvoirs qui lui ont été consenties le 1^{er} janvier 2021 par M. Cédric Boissier, Directeur Régional Provence Alpes du Sud, faisant élection de domicile à Avignon, 106 chemin Saint Gabriel,

Désignée ci-après « **Enedis** » ou « **le concessionnaire** », pour la mission de développement et d'exploitation du réseau public de distribution d'électricité,

désignées ci-après par « **les Parties** ».

Préambule

Avignon est une ville très attractive d'un point de vue culturel, touristique et économique. Elle a donc à cœur de maintenir et améliorer l'environnement de son centre-ville.

La Ville poursuit également son développement urbain et a l'intention de mettre en œuvre de grands projets d'infrastructures.

Elle souhaite dans ce cadre réaliser des aménagements urbains exemplaires, dans un environnement visuel de qualité.

Des travaux d'amélioration et de requalification sont entrepris sur les voiries dans le cadre de cette politique de mise en valeur.

En tenant compte de cette politique, des travaux d'intégration dans l'environnement du réseau de distribution publique d'électricité seront engagés conformément à l'article 8 du cahier des charges de concession.

L'article 4 A) de son annexe 1 prévoit que les modalités techniques et financières sont définies d'un commun accord entre les Parties. Ainsi, les Parties ont-elles convenu de conclure la présente convention.

En outre, l'annexe 2 au cahier des charges de concession définit plusieurs priorités de modernisation du réseau de distribution. Les analyses du patrimoine existant et les constats réalisés sur les chantiers passés ont montré les difficultés à opérer en milieu urbain dense.

Cela exposé, les Parties sont convenues de ce qui suit :

Article 1 : objet de la convention

Afin d'accompagner les projets de la Ville d'Avignon pour la préservation du patrimoine, la présente convention met en place un partenariat qui vise à :

1. accompagner la mise en œuvre du schéma directeur des investissements défini à l'annexe 2 du cahier des charges de concession et à ce titre, optimiser la résorption du réseau aérien BT fils nus ;
2. mettre en souterrain ou en façade des réseaux aériens BT adjacents ou proches de l'emprise des projets urbains ou de lieux identifiés dans le périmètre patrimoine mondial de l'UNESCO.

Article 2 : Etablissement des programmes

Les programmes de travaux de modernisation du réseau pour l'année N+1 en application des engagements de l'annexe 2 du cahier des charges de concession, sont présentés annuellement par Enedis lors d'une réunion en octobre de l'année N.

A cette occasion, les projets d'implantation des nouveaux postes HTA/BT font l'objet d'un examen. Après étude générale du réseau, des emplacements seront recherchés, voire, lorsque cela est possible, réservés par la ville d'Avignon, dans ses programmes d'aménagement.

Dans l'objectif d'optimiser les ressources en fonction des coordinations de travaux et des programmes d'aménagement, les Parties conviennent que les dossiers d'intégration des ouvrages dans l'environnement seront traités selon les étapes ci-dessous :

1. Année N-1 :

- La Ville d'Avignon adresse au premier trimestre à Enedis la liste des opérations (avec un plan des rues ou des quartiers concernés) pour lesquelles elle souhaite l'intégration dans l'environnement d'ouvrages du réseau concédé pour l'année N. Cette liste pourra être établie à partir de la cartographie des voiries qui seront refaites dans le cadre du programme pour la conservation du patrimoine. Par ailleurs, la Ville pourra intégrer des opérations décidées dans le cadre du « budget participatif ».
- Enedis chiffrera les montants prévisionnels des opérations ainsi proposées par la commune;

2. Année N :

- réalisation et suivi des chantiers issus du programme de travaux annuel arrêtés conjointement à l'année N-1 ;
- si, pour une raison exceptionnelle, un des chantiers prévus ne pouvait être réalisé, il pourra être remplacé en cours d'année par un chantier du même montant sur décision conjointe des Parties ;
- lors de la réunion de suivi de la convention en octobre, un point financier de l'année sera fait entre les parties. Les pièces justificatives des dépenses réalisées par le Concessionnaire seront adressées à l'Autorité Concédante.

Article 3 : financements des travaux

Conformément à l'article 5 de l'annexe 1 au cahier des charges de concession, Enedis est maître d'ouvrage de l'ensemble des travaux sur le réseau concédé.

Cette stipulation ne fait pas obstacle à ce que le maître d'ouvrage des travaux de requalification urbaine (la Ville ou la SPL(SEM)) finance les travaux de génie civil nécessaires à l'enfouissement du réseau concédé dans le cadre de coordinations avec d'autres travaux (voirie, éclairage public, eau, télécom...). Dans ces cas, les modalités de mise en œuvre seront actées pour chaque chantier par convention préalable entre les Parties.

La participation annuelle d'Enedis aux travaux d'aménagement esthétique sur le réseau basse tension de la concession au titre de l'article 8 est plafonnée à 100 000 € HT par an soit un total de 500 000 € HT sur la durée de la convention. Dans l'objectif d'améliorer la qualité par les travaux d'esthétique, les Parties rechercheront à obtenir une progression du taux de linéaire de fils nus BT déposés : sur les quatre dernières années, ce taux est de 39% et il sera visé en cible un taux de 50%.

A titre exceptionnel et dérogatoire à l'article 4.A) de l'annexe 1 du cahier des charges de concession pour accompagner la Ville d'Avignon dans son ambitieux programme de travaux, le taux de cofinancement d'Enedis au titre de l'article 8 du cahier des charges de concession est porté de 50% à 100%. Pour les conventions ultérieures, les Parties conviennent de revenir à un financement partagé conformément au cahier des charges de concession.

Par ailleurs, Enedis prévoit dans le PPI 2022-2026 de renouveler des fils nus aériens BT en souterrain ou en câble torsadé pour un montant d'investissement prévisionnel de 100 000 € HT par an, soit 500 000 € HT sur la période.

Ainsi au global, pour répondre à l'ambition partagée d'améliorer la qualité d'alimentation et l'esthétique des ouvrages, les investissements du concessionnaire sont répartis comme suit :

- Une enveloppe « E » de 60 000 euros par an pour les travaux d'amélioration purement d'esthétique
- Une enveloppe « E-FNu » de 140 000 euros par an pour l'amélioration de l'esthétique et de la qualité par la résorption de fils nus BT.

La répartition des financements sur ces deux enveloppes sera réalisée au prorata des fils nus effacés sur chaque affaire selon les modalités et exemples suivants :

Cas 1 - affaire de 100 k€ HT à vocation purement esthétique, ce montant financier sera pris sur l'enveloppe «E»

Cas 2 - affaire de 100 k€ HT d'effacement exclusif de fils nus BT, ce montant financier sera pris sur l'enveloppe «E-FNu »

Cas 3 - affaire de 100 k€ HT dont le linéaire de fils nus BT déposé représente 70% du linéaire total effacé :

- 50 * 70% soit 70 k€ ce montant financier sera pris sur l'enveloppe « E-FNu »
- 50 * 30% soit 30 k€ ce montant financier sera pris sur l'enveloppe « E »

Les Parties conviennent que pour une année donnée le programme d'une année N pourra être établi pour un montant de 160 000 euros HT à 240 000 euros HT pour gérer les reports ou les anticipations sous réserve d'une décision entre les Parties en juin de l'année précédente.

Au global sur la période que couvre la convention, un montant de 1 000 000 € qui sera investi pour améliorer la qualité d'alimentation et l'esthétique des ouvrages.

Article 4 : Durée de la convention

La présente convention prend effet à compter de la date de signature et arrivera à échéance le 31 décembre 2026.

Elle pourra être dénoncée en cas de non-respect des engagements qu'elle contient à l'initiative de la partie qui s'estimerait lésée et après relance demeurée infructueuse.

En cas de dispositions législatives ou réglementaires nouvelles, applicables au cahier des charges de concession et portant notamment sur l'intégration paysagère des réseaux publics de distribution d'électricité, ou instaurant des financements du concessionnaire pour l'intégration des ouvrages de distribution publique d'électricité dans l'environnement, les parties se rencontreront pour examiner une éventuelle adaptation de la présente convention.

Article 5 : communication externe sur les opérations réalisées

Chacune des Parties s'engage à mentionner les partenaires financiers des chantiers dans toute action de communication externe valorisant cette convention et les opérations ainsi décidées.

De plus, une plaquette pourra être réalisée et cofinancée d'un commun accord par les Parties, mettant en avant (photos avant et après, articles de presse, évènementiels, ...)

l'amélioration esthétique obtenue par la réalisation des travaux au titre de la présente convention.

Enfin, le Concessionnaire s'engage, pour chaque opération cofinancée dans le cadre de la présente convention, à informer les riverains par la mise en place de panneaux d'information de chantier comportant les logos des Parties et mentionnant les montants de cofinancement des Parties.

Article 6 : Suivi de la Convention

Les parties conviennent de se rencontrer tous les ans, en octobre, pour établir un bilan d'application de la convention, améliorer son dispositif et réfléchir ensemble sur d'autres actions à engager ou à développer.

Article 7 : Règlement des litiges

En cas de contestation ou de litige relatifs à l'interprétation et/ou à l'exécution de la présente convention, les parties s'obligent à rechercher une solution amiable préalable.

A défaut de résolution du différend dans un délai de 6 mois les parties pourront saisir le tribunal administratif compétent.

Fait, en 3 exemplaires reliés par le procédé Assemblact RC, empêchant toute substitution ou addition et signé seulement à cette page,

A Avignon, le 2022

Pour l'Autorité concédante,

Pour le concessionnaire,

La Maire

Le Directeur Enedis
Vaucluse

Cécile HELLE

Sébastien QUIMINAL

CHARTRE DE PARTENARIAT entre la Ville d'Avignon et Enedis pour l'accompagnement de la Transition Energétique
--

Entre les soussignés :

La commune d'Avignon, autorité concédante du service public du développement et de l'exploitation du réseau de distribution d'électricité et de la fourniture d'énergie électrique aux tarifs réglementés sur son territoire, représentée par sa Maire, Mme Cécile HELLE, dûment habilitée à cet effet par délibération du conseil municipal du 26 février 2022, domicilié Hôtel de Ville, 84085 Avignon Cedex 9,

Désigné(e) ci-après « l'autorité concédante », d'une part,

et, d'autre part,

Enedis, gestionnaire du réseau public de distribution d'électricité, société anonyme à directoire et conseil de surveillance au capital social de 270 037 000 euros, dont le siège social est sis 34, place des Corolles, 92 079 Paris La Défense, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 444 608 442, représentée par M. Sébastien QUIMINAL, Directeur Vaucluse, agissant en vertu des délégations de pouvoirs qui lui ont été consenties le 1er janvier 2021 par M. Cédric Boissier, Directeur Régional Provence Alpes du Sud, faisant élection de domicile à Avignon, 106 chemin Saint Gabriel,

ci-après désigné « Enedis »

D'autre part

Ci-après collectivement désignées « les Parties » ou individuellement une « Partie »

Il a été convenu ce qui suit

PREAMBULE

La transition énergétique est au cœur des débats de la COP et de la politique française. C'est l'enjeu majeur des prochaines décennies. Il convient pour cela de réussir le virage de la transition énergétique que ce soit au travers des territoires à énergie positive ou dans le cadre d'actions qui auront des incidences sur les modes de vie des habitants tant au niveau des déplacements, que du développement du numérique, de l'optimisation de la consommation et de la production d'énergie locale ou de la sobriété des consommations énergétiques de la collectivité ou des citoyens qui la composent. Pour y arriver, les chemins sont multiples et doivent être adaptables car la société évolue. Les Parties s'associent pour saisir les opportunités qui se présenteront pour être au cœur de l'évolution, que celle-ci soit numérique, sociétale, urbanistique.

Résolument ancrée dans le camp des Villes en transitions climatique, énergétique et environnementale, Avignon inscrit dans une démarche volontaire un Plan Climat au niveau local pour les années à venir. Développement des modes de déplacements doux, économies d'énergie dans les bâtiments communaux, préservation de la ressource en eau, remunicipalisation de la restauration scolaire favorisant l'agriculture locale, mise en place de la conteneurisation des déchets : pour réussir Avignon, Ville durable, de nombreux projets ont été engagés.

Enedis est au cœur des enjeux de la transition énergétique, puisque 95 % des énergies renouvelables sont connectées au réseau public de distribution d'électricité, qui doit par ailleurs s'adapter aux nouveaux usages de consommation, tels que la recharge des véhicules électriques ou encore l'autoconsommation. Dans le même temps, Enedis garantit une solidarité territoriale en lien avec une optimisation nationale du réseau de distribution. Elle est également au cœur des enjeux d'innovation, qu'il s'agisse entre autres du déploiement des compteurs Linky ou de la quinzaine de démonstrateurs Smart-Grids qu'elle pilote sur le plan national.

Dans le prolongement des actions partenariales déjà mises en œuvre, la Ville d'Avignon et Enedis souhaitent collaborer d'une façon nouvelle, dynamique, souple et innovante articulée autour de trois grands axes stratégiques :

- 1/ L'expérimentation de modèles innovants, de nouvelles façons d'accompagner la TE avec le réseau de distribution publique d'électricité : autoconsommation collective, gestion des utilities par la mise en place de tableau de bord...
- 2/ La mise à disposition de données pour renforcer la maîtrise des consommations
- 3/ L'accompagnement dans la lutte contre la précarité énergétique

Ceci exposé, il a été convenu ce qui suit :

ARTICLE 1 : Objet de la charte

La présente charte (ci-après « charte ») a pour objet de définir et d'organiser le partenariat entre la Ville d'Avignon et Enedis dans le cadre et les limites de ses missions de gestionnaire de réseau de distribution, conformément aux trois axes prioritaires exposés en préambule. Il s'agit également d'ouvrir les échanges sur ces champs d'actions et de favoriser l'émergence de nouvelles collaborations.

ARTICLE 2 : Définition des axes de travail prioritaires par les Parties

Etant précisé que chacune des solutions décrites fera l'objet d'une convention dédiée spécifiant les conditions techniques et financières, la Ville d'Avignon et Enedis s'engagent sur la construction et le développement de collaborations dans les domaines suivants :

1/ L'expérimentation de modèles innovants

La Ville d'Avignon et Enedis portent une attention particulière à la transition énergétique et sa matérialisation sur le territoire.

A ce titre, les Parties souhaitent travailler de manière coordonnée sur les axes suivants:

- Accompagnement du déploiement de l'autoconsommation collective sur le territoire ;
- Expérimentation sur l'optimisation de la gestion des utilities (la voirie, l'eau potable, l'électricité, l'évacuation des eaux usées mais aussi les services environnementaux) grâce aux données agrégées issues des compteurs communicants Linky.

2.1.1. Autoconsommation collective

En associant consommateurs et producteurs autour d'un projet de production locale, l'autoconsommation facilite l'intégration des énergies renouvelables dans les territoires.

Le producteur est raccordé pour injecter sur le réseau soit la totalité de sa production soit un surplus après autoconsommation individuelle sur son site. La production mise en partage sur le réseau fait l'objet d'une répartition (contractuelle et non physique) au sein de l'opération. Production et consommation circulent sur le réseau. Les consommateurs partagent ainsi l'énergie produite localement, ils sont alimentés en électricité même en l'absence de production et gardent la liberté de choisir le fournisseur d'électricité qui facture le complément.

Dans ce contexte, Enedis a développé une solution s'appuyant sur les compteurs communicants, qui permet la mise en œuvre d'opérations d'autoconsommation collective. Cette solution s'adapte à diverses situations : lotissement, copropriété, OPHLM, ensemble tertiaire ou commercial, « coopérative » de production ou des cas mixtes : résidentiels, tertiaires. Sur la base des relevés des courbes de charge des consommateurs et producteurs participants et des coefficients de répartition de la production communiqués par la personne morale qui gère l'opération, Enedis propose une solution de calcul mensuel au pas de 30 minutes des données nécessaires à la mise en œuvre de l'opération (part de production affectée à chaque consommateur, part autoconsommée, fourniture de complément, surplus collectif éventuel) et

les met à disposition des différentes Parties prenantes (personne morale, fournisseur(s), responsable(s) d'équilibre, ...).

Afin d'accompagner la Ville d'Avignon dans cette démarche innovante, Enedis met à disposition un expert Autoconsommation collective en la personne de Xavier Roman pour accompagner la Ville dans le déploiement de la solution.

2.1.2. Expérimentation Linky Up pour la gestion des utilities

Linky Up désigne un service de données expérimental à destination des collectivités, informant en J+1 de la proportion de sites résidentiels d'un territoire dont la consommation du jour J est supérieure à une valeur seuil paramétrable. L'information n'est par ailleurs pas exposée en cas de non-respect du seuil d'anonymisation de la donnée (seuil à 100 mesures collectées composant l'agrégat et le taux).

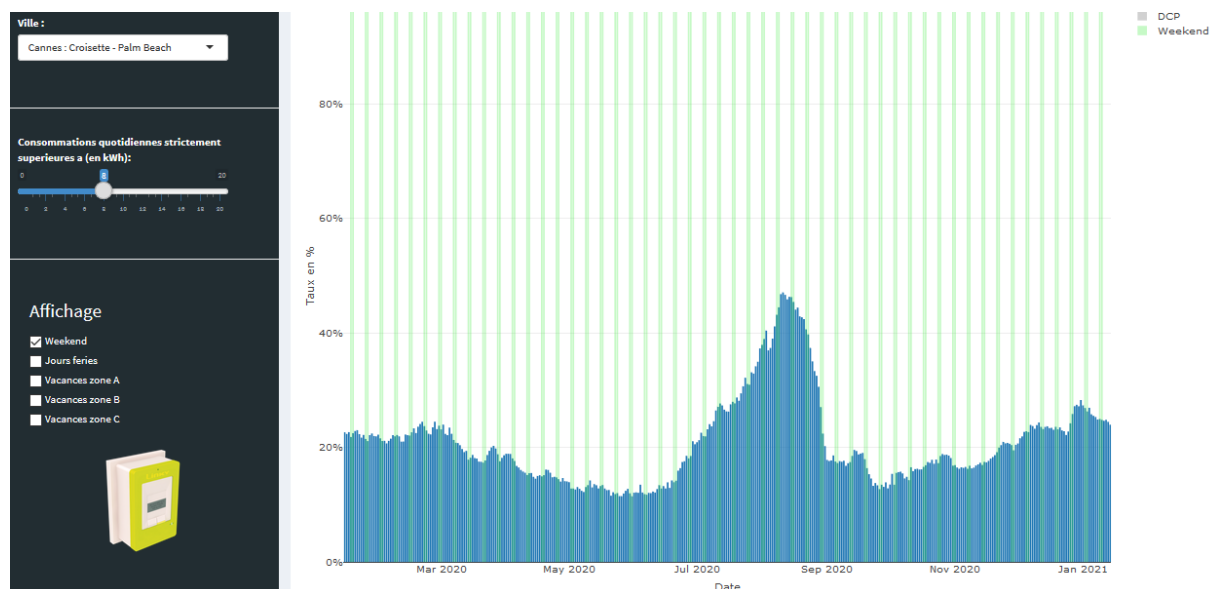
Les données exploitées sont :

- consommation quotidienne mesurée par le compteur Linky
- catégorie des utilisateurs du réseau : Résidentiel
- codes INSEE définissant la zone géographique traitée

A titre illustratif, la Ville d'Avignon pourra utiliser les données transmises dans le cadre de finalité suivante :

1. Objectiver par le suivi du taux de fréquentation l'impact des congrès/événements sur le taux de fréquentation de la Ville ;
2. Faciliter l'analyse a posteriori de la performance des politiques de ramassage des ordures via la mise à disposition de taux de fréquentation ;
3. Faciliter l'identification des situations de précarité énergétique sur la commune via l'analyse comparée des consommations.

Le rendu de la maquette LINKY UP (pour une Ville comparable : Cannes) présente les caractéristiques affichées ci-dessous :



2/ La mise à disposition de données pour renforcer la maîtrise des consommations

Les tableaux de bord contribuent à cibler les programmes d'actions pertinents pour réduire les consommations et à évaluer l'efficacité des actions engagées. A des fins de diagnostic pour la réalisation d'un PCAET ou de mise en œuvre de l'action publique en faveur de la transition énergétique, les données proposées par Enedis peuvent couvrir la consommation de plusieurs acteurs, en décrivant la consommation d'un territoire, (échelle géographique qui va du bâtiment à l'EPCI), dans le respect des règles de protection des données en vigueur.

2.2.1. La mise à jour d'offres « données » déjà déployées

Enedis propose de mettre à jour pour l'année 2022 les solutions suivantes :

- agrégats annuels de données de consommation et de production à la maille IRIS (maille d'environ 2 000 habitants définie par l'INSEE) sur une chronique de 5 ans et ce au territoire de la collectivité. Ceci avec protection des Données à Caractère Personnel (DCP).
- agrégats annuels de données de consommation à la maille du bâtiment sur une chronique de 5 ans et ce au territoire de la collectivité. Ceci avec protection des Données à Caractère Personnel (DCP).
- accès à la plateforme J+2 espace collectivité locale pour suivre les consommations des bâtiments ou points d'éclairage public de la Ville d'Avignon dans une optique de maîtrise de la demande énergétique (exemple : suivi de l'extinction des chauffages lors des week-ends, optimisation de la puissance souscrite des abonnements).
- fourniture sous format informatique (Shape) les plans du réseau à moyenne échelle avec des données enrichies.

- Le tracé du réseau électricité : niveau de tension (HTA, BT), type (fil nu, torsadé, souterrain), organes de coupure, la nature et la section du conducteur, l'année de pose (si disponible).
 - L'identification des remontées aéro-souterraines (RAS).
 - La position des postes source HTB-HTA, avec leur nom et leur puissance installée (MVA)
 - La position des postes de distribution publique HTA-BT, leur nom, le nom de leur commune d'implantation et la puissance des transformateurs installés (kVA).
 - La position des postes clients (consommateurs ou producteurs) représentés par leurs symboles, sans nom signifiant ni indication sur leur puissance réelle.
- Fourniture en selfcare d'un espace web permettant le suivi des alertes en J+1 de sous consommation (présomption de pannes) ou sur consommation sur l'éclairage public de la commune (Mon éclairage public). Ce service permet de faciliter l'intervention des équipes techniques pour réparer un lampadaire en défaut par exemple avant le signalement d'un administré.

2.2.2. La mise en place de nouvelles offres « données »

- Issu de la loi ELAN adoptée en 2018, le dispositif Eco Energie Tertiaire prévoit l'obligation pour les propriétaires d'un ou plusieurs bâtiments abritant des activités tertiaires d'une superficie égale ou supérieure à 1 000 m² de s'engager vers la sobriété énergétique. Il impose une réduction progressive des consommations d'énergie sur l'ensemble du parc tertiaire : au moins -40% d'ici 2030 ; -50% d'ici 2040 ; -60% d'ici 2050 (par rapport à une année de référence choisie sur la période 2010-2019). Concrètement, il concerne entre 400 000 et 500 000 bâtiments tertiaires et impacte aussi bien les collectivités locales que les entreprises.

Dans ce contexte, Enedis propose d'accompagner la Ville d'Avignon pour l'obtention des historiques de consommation de ses bâtiments tertiaires sur la période 2011/2019 à compter de la première année pleine après la mise en service du compteur. Grâce à ces données et notamment à travers le portail collectivité, Enedis aidera la Ville d'Avignon à suivre les consommations des bâtiments de la Ville dans la durée. Des services complémentaires pourront également être proposés par Enedis.



3/ L'accompagnement dans la lutte contre la précarité énergétique

Enedis est attachée à contribuer à la lutte contre la précarité énergétique par la mise à disposition des collectivités des éléments de diagnostic, d'aide à la décision et de suivi des politiques publiques territoriales de lutte contre la précarité énergétique.

Par ailleurs, les techniciens d'Enedis sont en première ligne suite aux réductions de puissance pour impayés à l'initiative des fournisseurs et sont confrontés aux situations sociales difficiles des personnes concernées.

Enedis et la Ville d'Avignon souhaitent mettre en place une coopération visant à faciliter l'identification des personnes en situation de précarité énergétique pour gagner en efficacité dans le travail d'accompagnement de ces personnes coopération visant à faciliter l'identification des personnes en situation de précarité énergétique pour gagner en efficacité dans le travail d'accompagnement de ces personnes par les différents acteurs publics concernés. Cette coopération pourra se matérialiser via l'organisation de points dédiés sur les réalisations faites par Enedis en matière de lutte contre la précarité énergétique.

ARTICLE 3 : Pilotage du partenariat et organisation sur les différents axes de collaboration

Pour assurer le bon avancement des projets des Parties et la pérennité du partenariat, un comité de suivi est institué. Il est composé de :

Pour Enedis :

Emilie Blondel – Directrice Adjointe Enedis – 07 62 02 01 25 emilie.blondel@enedis.fr

Pour la Ville d'Avignon

.....
.....

Le comité de suivi est chargé notamment de :

- décliner les axes stratégiques en axes opérationnels de travail notamment au travers d'un plan d'actions et d'un planning de travaux. A cette fin, les Parties s'engagent quant à la mise en place des conventions spécifiques de mise en œuvre opérationnelle pour chacun des axes de travail identifiés par les Parties ;
- s'assurer du bon avancement des actions définies et du respect du planning au regard du relevé fourni par les pilotes opérationnels ;
- s'assurer de la cohérence des actions engagées avec les priorités définies par les Parties. A tout moment, les Parties pourront, par voie d'avenant à la charte, faire évoluer leurs engagements et/ ou modifier les axes de travail.

ARTICLE 4 : Conditions techniques et financières

La présente charte a vocation à définir les axes prioritaires déterminés par les Parties.

Des conventions particulières visées à l'article 3 préciseront les conditions juridiques, techniques et financières de mise en œuvre opérationnelle des différents axes de travail.

ARTICLE 5 : Communication

Les Parties s'engagent à assurer par leurs moyens de communication interne, la promotion de la charte auprès de leurs équipes et usagers. Les Parties conviennent de l'opportunité de présenter conjointement leur politique de coopération au cours d'opérations de relations publiques.

Enedis et la Ville d'Avignon s'autorisent à utiliser et à reproduire leur logo (annexés à la présente charte) et à mentionner leur marque sur tous les supports de communication (site internet, brochure, plaquette) dont l'objet a trait au partenariat. Les documents produits selon ces principes seront soumis à l'accord préalable de chaque Partie avant toute publication et utilisation.

ARTICLE 6 : Durée de la charte

La présente charte est conclue pour une durée de cinq ans à compter de la date de signature. Six mois avant le terme, la Ville d'Avignon et Enedis feront le bilan des actions engagées et pourront envisager une nouvelle charte de partenariat.

Toute modification de la présente charte devra faire l'objet d'un avenant.

ARTICLE 7 : Résiliation

En cas d'inexécution de ses obligations par l'une des Parties, la charte est, sauf cas de force majeure, résiliée de plein droit dans les conditions fixées aux alinéas suivants.

La résiliation ne peut intervenir qu'après que la Partie défaillante ait été mise en demeure par l'autre Partie d'accomplir ses obligations, dans un délai fixé par la mise en demeure. Ce délai ne peut être inférieur à 15 jours et supérieur à trois mois. Au cours de cette période, les deux Parties restent tenues d'exécuter leurs obligations contractuelles. Le délai court à compter de la notification de la mise en demeure expédiée en recommandé avec demande d'accusé de réception postal.

ARTICLE 8 : Règlement des litiges

Les Parties s'efforceront de résoudre à l'amiable leurs différends. Si des difficultés surviennent dans l'interprétation ou l'exécution de la charte, la Partie la plus diligente invite l'autre à se rencontrer à une date déterminée pour tenter de parvenir à un règlement amiable.

A défaut de règlement amiable dans les 30 jours de la date de rencontre prévue à l'alinéa précédent, le litige pourra être soumis à la juridiction compétente.

Fait en deux exemplaires reliés par le procédé Assemblact RC, empêchant toute substitution ou addition et signé seulement à la dernière page de la charte,

à le. . / . . /....

Pour la Ville d'Avignon
La Maire, Mme Cécile HELLE

Pour Enedis
Le Directeur, M. Sébastien QUIMINAL

CONSEIL MUNICIPAL DU 26 FÉVRIER 2022

23

URBANISME : Servitude de passage de la fibre optique au profit de NEXLOOP FRANCE sur la parcelle communale cadastrée section BT n°157 situé lieu-dit Fruchage - Quartier de Montfavet.

M. GONTARD

Mes chères Collègues, mes chers Collègues,

Dans le cadre de l'installation, l'exploitation et l'entretien des infrastructures de fibres optiques, y compris les équipements des réseaux à très haut débit fixes et mobiles, la société NEXLOOP FRANCE doit intervenir pour l'implantation de la fibre optique le long du chemin de Bompas.

La parcelle communale cadastrée section BT n°157, en nature de délaissé de voirie, située aux abords de ce chemin, va être impactée.

Les travaux se feront le long de la parcelle cadastrée BT n°157, en limite de propriété. Ils consistent en la réalisation d'une tranchée de 95 mètre long, 0.30 mètre de large et 0.80 mètre de profondeur, pour permettre l'enfouissement de deux fourreaux de type PVC de diamètre 45 (mm) destinés à recevoir un câble à fibre optique.

Les frais d'acte notarié seront à la charge de la société NEXLOOP FRANCE.

Vu le code général des collectivités territoriales et notamment l'article L2121-29

Considérant l'avis favorable de la ou des :
Commission Développement Territorial et Urbain

Le Conseil Municipal, après en avoir délibéré :

- **DECIDE** de grever la parcelle cadastrée section BT n°157 située lieu-dit le Fruchage – Quartier de Montfavet, d'une servitude de passage pour l'implantation de deux fourreaux de type PVC de diamètre 45 (mm) destinés à recevoir un câble de fibre optique, au profit de la société NEXLOOP FRANCE, dont le siège social est situé au 58 avenue Emile Zola Immeuble Ardeko 92100 BOULOGNE-BILLANCOURT, représentée par Vincent BURGENT, président, ou toute personne physique ou morale pouvant s'y substituer,
- **APPROUVE** la convention de servitude de passage avec la société NEXLOOP FRANCE,
- **AUTORISE** Madame le Maire ou l'Elu(e) Délégué(e) à signer toute les pièces à intervenir.

ADOpte

**PARVENU A LA PREFECTURE LE
2 MARS 2022**

AFFICHE LE 2 MARS 2022

Pour copie conforme,
Pour le Maire,
L'Attachée Territoriale,
Agnès GAGLIARDI



CONVENTION DE SERVITUDE DE PASSAGE

REF : CONV84-SSM-NEXTLOOP-004

Entre :

LA COMMUNE D'AVIGNON

Ci-après dénommée le « Propriétaire du Fonds Servant »,

Et :

NEXLOOP FRANCE, Société par Actions Simplifiées, au capital de 3.050.000 euros, immatriculée sous le numéro unique d'identification 883 390 999 au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre, dont le siège social est situé au 58 Avenue Emile Zola Immeuble Ardeko 92100 BOULOGNE-BILLANCOURT, représentée par Vincent BURGERT, Président, dûment habilité à l'effet des présentes

Ci-après dénommé « NEXLOOP FRANCE »,

Ci-après dénommées ensemble les « Parties ».

Préalablement à l'objet des présentes, il a été rappelé ce qui suit :

- NEXLOOP FRANCE a notamment pour objet social d'établir et d'exploiter des réseaux d'infrastructures de fibres optiques et de sites de collectes et d'amplification.
- Pour les besoins de l'exploitation de son réseau de communications électroniques, NEXLOOP FRANCE doit procéder à la mise en place, sous et/ou sur le sol des terrains, de fourreaux permettant le passage de câbles optiques et d'équipements techniques ci-après définis.
- En application des articles L45-9 et L48 du Code des Postes et des Communications Electroniques, NEXLOOP FRANCE peut bénéficier d'un droit de servitude sur les propriétés privées, en vue de permettre l'installation, l'exploitation et l'entretien des infrastructures de fibres optiques, y compris les équipements des réseaux à très haut débit fixes et mobiles, ainsi que pour permettre les opérations d'entretien des abords des réseaux déployés ou projetés permettant d'assurer des services fixes de communications électroniques ouverts au public, telles que le débroussaillage, la coupe d'herbe, l'égoutage et l'abattage.
- Dans ce cadre, et pour les besoins de ses activités, NEXLOOP FRANCE souhaite ainsi bénéficier d'une convention de servitude de passage sur le terrain représenté par LA COMMUNE D'AVIGNON, propriétaire sur la commune d'AVIGNON d'une parcelle de terrain cadastrée BT N°0157 dans les conditions définies aux présentes.
- Dans le cadre de ses besoins d'exploitation, NEXLOOP FRANCE procédera à des travaux localisés au sein de cette même parcelle de terrain cadastrée.
- Cette convention permet de fixer les conditions de servitude de passage sur les Emprises.

Ceci étant exposé, les Parties conviennent et arrêtent ce qui suit :

Article 1 Terminologie

Les termes suivants employés dans la présente servitude de passage sont définis comme suit :

1. Convention de Servitude : désigne la charge imposée au Propriétaire du Fonds Servant sur les Emprises objet des présentes pour l'usage et l'utilité de NEXLOOP FRANCE comprenant la présente servitude, ses annexes et les avenants éventuels,
2. Emprise : désigne la partie de terrain ou de propriété appartenant au Propriétaire du Fonds Servant et sur laquelle ce dernier concède à NEXLOOP FRANCE une servitude de passage,
3. Equipements Techniques : désigne les équipements techniques propriété de NEXLOOP FRANCE dont les spécifications techniques sont définies en annexe 1 de la Convention de Servitude, et notamment les câbles optiques, chambres de tirage, autres chambres techniques et connecteurs.
4. Installations : désigne le réseau de fourreaux propriété de NEXLOOP FRANCE, installé dans les conditions de la Convention de Servitude et destiné à recevoir des Equipements Techniques.

Article 2 *Objet*

La présente Convention de Servitude a pour objet de fixer les conditions dans lesquelles le Propriétaire du Fonds Servant concède à NEXLOOP FRANCE, de manière expresse et irrévocable, une servitude de passage sur les Emprises, telles que définies sur le plan figurant en annexe 1, afin d'implanter les Installations et Equipements Techniques et lui permettre d'assurer les opérations de maintenance et d'entretien nécessaires à leur bon fonctionnement.

Article 3 *Modalités d'exercice de la Servitude*

La Convention de Servitude donne droit à NEXLOOP FRANCE , et à toute personne mandatée par elle, d'établir à demeure sur le sol et/ou dans le sous-sol des Emprises du Propriétaire du Fonds Servant, des Installations permettant le passage et l'installation d'Equipements Techniques, le tout dans le respect des autorisations requises pour l'exercice de l'activité de communications électroniques.

NEXLOOP FRANCE fera réaliser et poser, à ses frais exclusifs, les Installations et Equipements Techniques mentionnés ci-après.

La présente Convention de Servitude lui permet, en cas de besoin et à titre exceptionnel, de pouvoir réaliser les travaux de maintenance et d'entretien des Installations et des Equipements Techniques, conformément aux dispositions figurant dans la fiche « Informations Pratiques » (annexe 2).

Article 4 *Etat des lieux*

Un état des lieux sera établi contradictoirement par les Parties lors de la mise à disposition de l'Emprise objet de la Convention de Servitude (état des lieux d'entrée), et à l'occasion du retrait des Equipements Techniques (état des lieux de sortie) dont les frais seront supportés par NEXLOOP FRANCE.

Article 5 *Obligations du Propriétaire du Fonds Servant*

Le Propriétaire du Fonds Servant conserve la pleine propriété des Emprises et s'engage cependant à :

- Ne procéder, sauf accord préalable de NEXLOOP FRANCE, à aucune construction, plantation d'arbres, ou modification du profil des Emprises dans la bande de servitude dont la largeur est fonction du diamètre de l'ouvrage indiqué,
- S'abstenir de tout acte de nature à nuire au bon fonctionnement, à l'entretien et à la conservation des Installations et Equipements Techniques,
- En cas de mutation à titre gratuit ou onéreux ou constitution de droit réel sur la parcelle objet des présentes, dénoncer au nouvel "ayant-droit" les servitudes dont elles sont grevées par la présente Convention de Servitude et à lui rendre expressément opposable ladite Convention de Servitude.

- En cas de changement d'exploitant de la parcelle objet des présentes, lui dénoncer les servitudes spécifiées en l'obligeant à les respecter, notamment en ce qui concerne l'accès.

Article 6 *Obligations de NEXLOOP FRANCE*

NEXLOOP FRANCE aura la pleine et entière jouissance des droits cédés à partir de ce jour et s'engage à :

- Remettre en état les Emprises à la suite des travaux de pose des Installations et Equipements Techniques et de toute intervention ultérieure, étant formellement précisé qu'après la réalisation des travaux, le Propriétaire du Fonds Servant conservera la libre disposition des Emprises en objet, sous réserve du respect de ses obligations au titre de l'article 4 visé ci-dessus.
- Prendre toutes les précautions nécessaires pour ne pas gêner l'utilisation des parcelles traversées,
- Indemniser l'ayant-droit des dommages pouvant être causés aux Emprises du fait de l'exécution des travaux de construction, d'entretien, de renforcement, de réparation ou d'enlèvement des Installations et Equipements Techniques ou de l'exercice du droit d'accès aux Emprises et, d'une façon générale, de tout dommage qui serait la conséquence directe de ces travaux.

Article 7 *Cession du Fonds Servant*

Le Propriétaire du Fonds Servant s'engage à rappeler dans tout acte entraînant la mutation à titre onéreux ou à titre gratuit du terrain ou en cas de constitution de droit réel, l'existence de la Convention de Servitude et s'engage à la rendre opposable au nouvel ayant-droit.

Le Propriétaire du Fonds Servant s'engage à prévenir NEXLOOP FRANCE sans délai, dès signature de l'acte portant cession du droit de propriété ou constitution de droit réel.

Article 8 *Durée*

La Convention de Servitude entre en vigueur à la date de sa signature. Les lieux seront mis à disposition de NEXLOOP FRANCE à cette même date.

Elle est conclue pour la durée de 12 ans, au-delà de ce terme, elle est prorogée par périodes successives de douze ans, sauf congé donné par l'une des Parties, notifié à l'autre par lettre recommandée avec avis de réception et respectant un préavis de vingt-quatre (24) mois avant la date d'échéance de la période en cours.

Article 9 *Assurances*

NEXLOOP FRANCE s'engage à souscrire auprès d'une ou plusieurs sociétés d'assurances, une ou plusieurs polices d'assurances garantissant :

- Sa responsabilité civile résultant de son activité, de ses Installations et Equipements Techniques, de son personnel,
- Les dommages subis par ses propres Installations et Equipements Techniques.

Le Propriétaire du Fonds Servant s'engage à souscrire auprès d'une ou plusieurs sociétés d'assurances une ou plusieurs polices garantissant les dommages subis par ses biens immobiliers et/ou mobiliers ainsi que sa responsabilité civile.

NEXLOOP FRANCE renonce et s'engage à faire renoncer ses assureurs à tous recours contre le Propriétaire du Fonds Servant et ses assureurs pour tous dommages causés aux Installations et aux Equipements Techniques NEXLOOP FRANCE.

Réciproquement, le Propriétaire du Fonds Servant renonce et s'engage à faire renoncer ses assureurs à tous recours contre NEXLOOP FRANCE et ses assureurs, prestataires, fournisseurs ou sous-traitants et leurs assureurs, pour les dommages causés aux biens du Propriétaire du Fonds Servant.

Chacune des Parties pourra à tout moment demander à l'autre la production de l'attestation d'assurance correspondante faisant notamment mention de la renonciation à recours de leurs assureurs telle que prévue ci-dessus.

Article 10 Travaux - Réparations - Restitution des Emprises

1- Travaux et Réparations effectués par BOUYGTEL dans les Emprises

Le Propriétaire du Fonds Servant accepte que NEXLOOP FRANCE implante les Installations et les Equipements Techniques décrits en annexe 1 et réalise à ses frais exclusifs dans les Emprises les travaux conformément au plan joint en annexe 1.

NEXLOOP FRANCE devra procéder ou faire procéder à la mise en œuvre de ses Installations et de ses Equipements Techniques en respectant strictement les normes techniques et les règles de l'art.

NEXLOOP FRANCE fera son affaire personnelle de l'obtention des autorisations administratives nécessaires. Le Propriétaire du Fonds Servant délivrera néanmoins à NEXLOOP FRANCE tout accord lui permettant d'effectuer les démarches nécessaires à l'obtention de ces autorisations administratives, dans les formes prévues en annexe 3 de la Convention de Servitude.

NEXLOOP FRANCE assumera toutes les charges, réparations et impositions afférentes aux Installations et aux Equipements Techniques.

Préalablement à la réalisation de travaux complémentaires à ceux prévus en annexe 1, NEXLOOP FRANCE communiquera au Propriétaire du Fonds Servant leur descriptif. Le Propriétaire du Fonds Servant pourra demander des modifications sans cependant remettre en cause les travaux déjà réalisés et la réalisation même des travaux indispensables à l'exercice de l'activité de NEXLOOP FRANCE.

2- Travaux effectués par le Propriétaire du Fonds Servant

En cas de travaux affectant les lieux mis à disposition et conduisant à la suspension temporaire du fonctionnement des Equipements Techniques de NEXLOOP FRANCE, le Propriétaire du Fonds Servant en avertira ce dernier par lettre recommandée avec accusé de réception avec un préavis de douze (12) mois avant le début des travaux, en lui précisant, à titre indicatif, leur durée. Ce préavis ne s'applique pas en cas de travaux rendus nécessaires par la force majeure.

Le Propriétaire du Fonds Servant fera ses meilleurs efforts pour trouver une solution de remplacement pendant la durée des travaux, afin de permettre à NEXLOOP FRANCE de transférer et de continuer à exploiter ses Equipements Techniques dans les meilleures conditions.

Au cas où aucune solution de remplacement satisfaisante pour NEXLOOP FRANCE ne serait trouvée, NEXLOOP FRANCE se réserve le droit de résilier la Convention de Servitude sans indemnité, par lettre recommandée avec accusé de réception.

3- Restitution des Emprises mis à disposition

Les Installations et Equipements Techniques installés par NEXLOOP FRANCE sont et demeurent sa propriété.

A l'expiration de la Convention de Servitude pour quelque cause que ce soit, NEXLOOP FRANCE reprendra tout ou partie des Equipements Techniques.

Le Propriétaire du Fonds Servant pourra demander, par lettre recommandée avec accusé de réception, dans un délai de trente (30) jours que NEXLOOP FRANCE remette les Emprises en leur état primitif, tel que décrit dans l'état des lieux d'entrée. NEXLOOP FRANCE procédera auxdits travaux dans un délai d'un (1) mois à compter de la réception de la demande.

En cas de besoin d'extension de la zone, tout dévoiement de réseaux sera à la charge du permissionnaire.

Article 11 Libre accès aux Emprises

NEXLOOP FRANCE et ses préposés auront à tout moment libre accès aux Emprises, pour les besoins de la mise en œuvre, de la maintenance et de l'entretien des Installations et des Equipements Techniques, conformément aux dispositions figurant dans la fiche « Informations Pratiques » (annexe 2).

Le Propriétaire du Fonds Servant avertira NEXLOOP FRANCE de tout changement des conditions d'accès dans les plus brefs délais.

Le Propriétaire du Fonds Servant ne pourra intervenir sur les Installations et/ou sur les Equipements Techniques de NEXLOOP FRANCE, hormis le cas d'urgence dûment justifié à NEXLOOP FRANCE.

En pareille hypothèse, il s'engage à en informer NEXLOOP FRANCE, dans les meilleurs délais et à lui indiquer précisément les travaux ainsi réalisés sur lesdites Installations et/ou sur les Equipements Techniques.

Article 12 Cession

- 1 - NEXLOOP FRANCE s'interdit expressément de céder tout ou partie des droits issus de la Convention de Servitude, sauf autorisation préalable du Propriétaire du Fonds Servant.
- 2 - Néanmoins, le Propriétaire du Fonds Servant autorise expressément NEXLOOP FRANCE à céder tout ou partie des droits issus de la Convention de Servitude à toute société du groupe BOUYGUES, à toute société étant amenée à détenir une part significative des actifs d'exploitation du réseau de radiotéléphonie GSM, ou à tout autre opérateur de télécommunication.

Article 13 Confidentialité et secret professionnel - C.N.I.L :

Les Parties s'engagent à considérer comme strictement confidentiels l'ensemble des documents, informations et données qui leur ont été et/ou leur seront communiqués et dont elles auraient connaissance dans le cadre des négociations et lors l'exécution de la présente Convention de Servitude. Les Parties devront prendre toutes les dispositions pour que les informations confidentielles ne soient pas divulguées à des tiers. Ne sont pas considérées comme des tiers, au sens de l'alinéa susvisé, toute société du groupe auquel NEXLOOP FRANCE appartient ainsi que toute société qui la contrôle ou toute société qu'elle contrôle au sens de l'article L 233-3 du Code de commerce.

Conformément à la loi « Informatique et libertés » n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, il est précisé que le Propriétaire du Fonds Servant est habilité à obtenir communication des informations nominatives fournies dans le cadre de la Convention de Servitude et, le cas échéant, à en demander toutes rectifications à NEXLOOP FRANCE. Ces informations sont exclusivement utilisées pour l'exploitation du réseau de radiotéléphonie cellulaire numérique.

Article 14 Election de domicile

Le Propriétaire du Fonds Servant et NEXLOOP FRANCE élisent domicile à l'adresse indiquée en tête des présentes.

Toute notification à effectuer dans le cadre de la présente Convention de Servitude sera faite par écrit aux adresses susvisées.

Toute modification fera l'objet d'une notification dans les plus brefs délais.

Article 15 Attribution de juridiction

La Convention est régie par le droit français. Préalablement à toute action en justice, les Parties conviennent de tenter de parvenir à une résolution amiable dudit différend. A cette fin, la Partie la plus diligente adresse un courrier recommandé avec accusé de réception à l'autre Partie. A défaut d'une résolution amiable dans le délai d'un (1) mois à compter de la réception de ce courrier, chaque Partie peut porter le différend devant les

tribunaux de Paris. Pendant la période de résolution amiable, les Parties s'interdisent d'intenter une quelconque action en justice l'une contre l'autre.

Article 16 *Enregistrement*

Les Parties conviennent de soumettre volontairement le présent Accord à la formalité de l'enregistrement, aux frais et diligences de NEXLOOP.

Article 17 *Documents contractuels*

La Convention de Servitude est composée des documents suivants :

1. La présente Convention de Servitude,
2. Le dossier technique comprenant les plans des Emprises et des travaux d'implantation des Installations et Equipements Techniques (annexe 1),
3. La fiche « Informations Pratiques » (annexe 2),
4. L'autorisation de travaux (annexe 3),
5. Relevé d'identité bancaire du Propriétaire du Fonds Servant (annexe 4).

Toute modification apportée à la Convention de Servitude devra faire l'objet d'un avenant écrit.

Fait à [] en deux exemplaires originaux, dont un pour le Propriétaire du Fonds Servant et un pour NEXLOOP FRANCE

Le

Le Propriétaire du Fonds Servant

LA COMMUNE D'AVIGNON

NEXLOOP France

DOSSIER TECHNIQUE

Adresse des travaux :

- ◇ **Adresse :** FRUCHAGE MFT
84000 AVIGNON
- ◇ **Parcelle (Référence Cadastre) :** Section BT – N° 0157

Nature des Travaux :

- ◇ Enfouissement sous forme de GC sécurisé de 2 fourreaux de type PVC Ø45 (mm) destinés à recevoir 1 câble à fibre optique. Les travaux auront lieu au niveau du chemin.

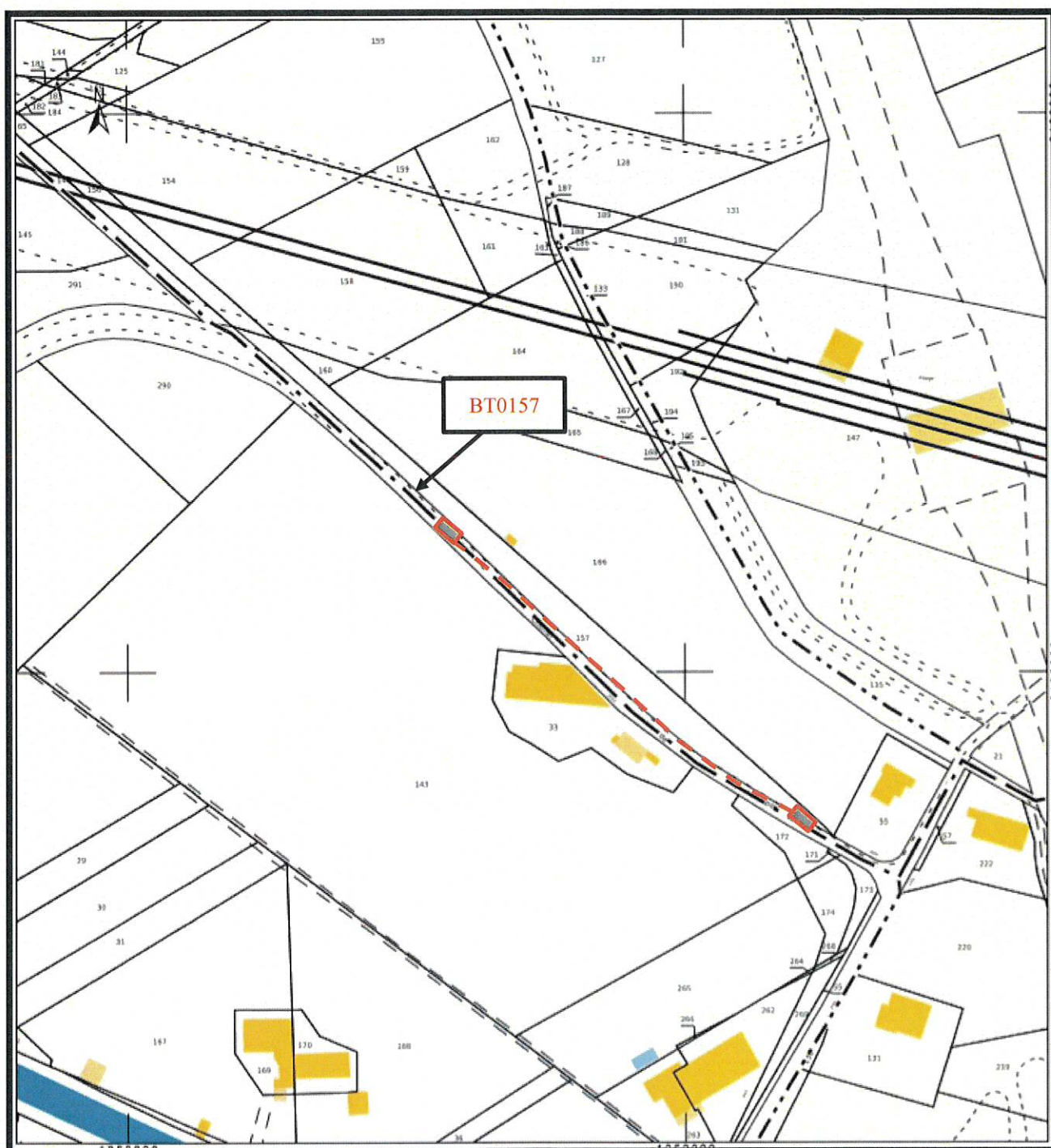
Détail des Travaux :

- ◇ **Génie civil :** réalisation d'une tranchée sur une longueur de 95 m environ.

→ Tranchée traditionnelle :

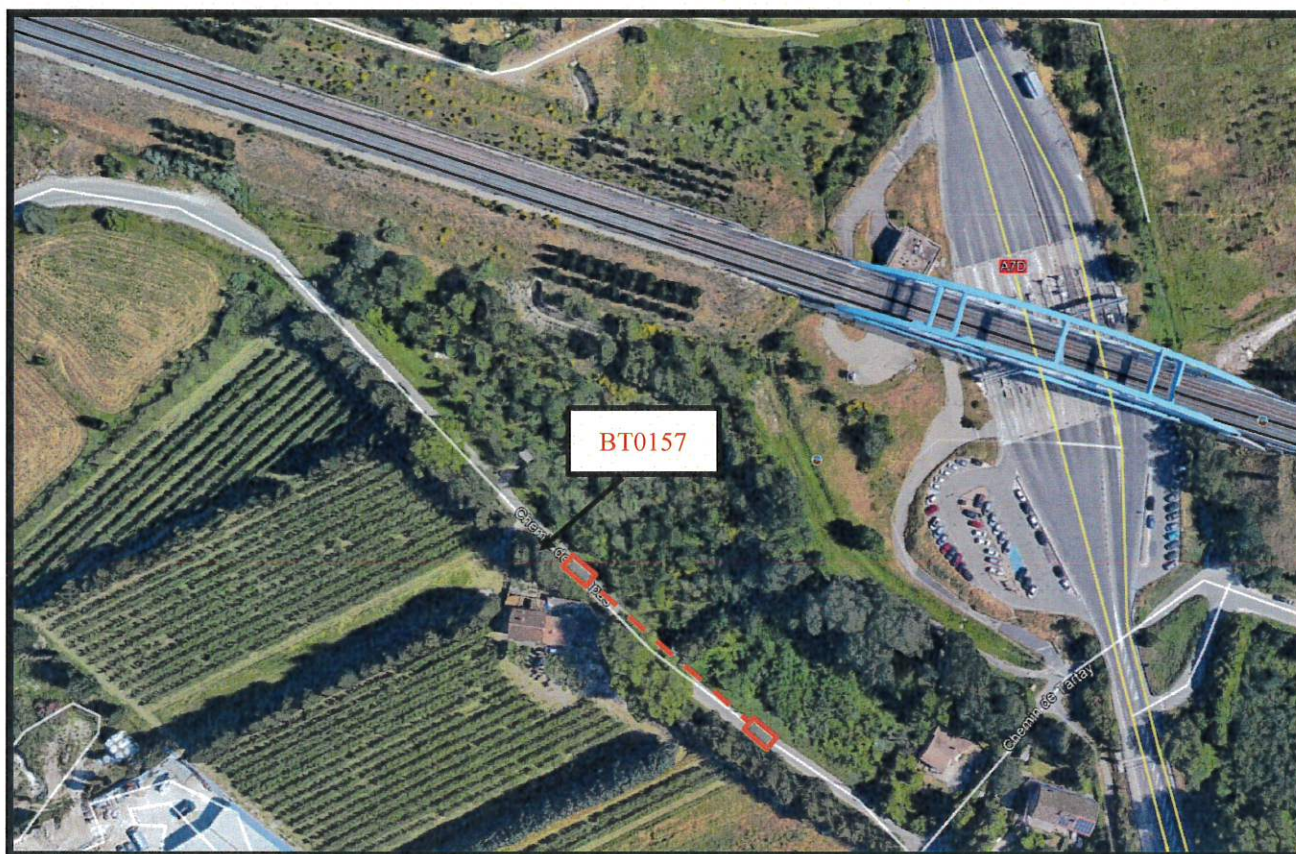
Largeur	=	0.30m
Profondeur	=	de
		0.80m

DESCRIPTIF TECHNIQUE BT N°0157



-  Création de tranchée pour le passage de la fibre optique
-  Chambre à créer
-  Votre parcelle

PRISES DE VUE DU SITE



-  Création de tranchée pour le passage de la fibre optique
-  Chambre à créer
-  Votre parcelle

INFORMATIONS PRATIQUES

❶ Conditions d'accès

- Sans préavis 24h/24h

❷ Interlocuteurs

- **NEXLOOP FRANCE :**

NEXLOOP France

A l'attention de R. Clin,

58 Avenue Emile Zola Immeuble Ardeko

92100 BOULOGNE-BILLANCOURT

Tel : 07.64.49.52.29

- **Le Propriétaire du Fonds Servant :**

La COMMUNE D'AVIGNON

Tél : 04 90 80 80 00

AUTORISATION DE TRAVAUX

Coordonnées propriétaire du Fonds Servant
La COMMUNE D'AVIGNON

NEXLOOP France
A l'attention de R. Clin
58 Avenue Emile Zola Immeuble Ardeko
92100 BOULOGNE-BILLANCOURT

A Vénissieux, le 03/08/2021

Objet : Parcelle sise FUCHAGE MFT 84000 AVIGNON,
Réf. Cad. Section BT – N°0157

Madame, Monsieur

Conformément à la Convention de Servitude signée le, nous vous confirmons, par la présente lettre, notre accord pour l'exécution des travaux nécessaires à l'implantation ou à la maintenance de vos Installation et Equipements Techniques sur les parcelles référencées ci-dessus.

Cette autorisation vaut également accord de notre part afin que NEXLOOP FRANCE accomplisse toutes les démarches administratives afférentes à ces travaux.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur l'expression de nos salutations distinguées.

LE PROPRIETAIRE DU FONDS SERVANT

La COMMUNE D'AVIGNON

CONSEIL MUNICIPAL DU 26 FÉVRIER 2022

24

URBANISME : Servitude de passage de lignes électriques souterraines au profit d'ENEDIS sur la parcelle cadastrée section DK n°201 sise 57 rue Banasterie - Approbation de la convention de servitude.

M. GONTARD

Mes chères Collègues, mes chers Collègues,

Dans le cadre des travaux réalisés par la Cour des Doms dans l'enceinte de l'ancienne prison Sainte-Anne, il est nécessaire d'améliorer la desserte et l'alimentation du réseau électrique sur ce site.

ENEDIS doit donc intervenir afin de réaliser des travaux d'enfouissement de deux canalisations souterraines, dans une bande de 3 mètres de large, sur une longueur totale d'environ 8 mètres ainsi que ses accessoires, sur la propriété communale cadastrée section DK n°201 sise 57 rue Banasterie.

Compte tenu de l'importance de cette intervention, il paraît nécessaire d'accepter de grever la parcelle communale cadastrée section DK n°201 d'une servitude de passage au profit d'ENEDIS.

ENEDIS versera une indemnité unique et forfaitaire de 24 €, au titre de compensation forfaitaire et définitive des préjudices spéciaux pouvant conduire à une restriction d'usage sur la parcelle communale.

Les frais d'acte seront à la charge d'ENEDIS.

Vu le code général des collectivités territoriales et notamment l'article L2121-29

Considérant l'avis favorable de la ou des :

Commission Développement Territorial et Urbain

Le Conseil Municipal, après en avoir délibéré :

- **ACCEPTE** de grever la parcelle communale cadastrée section DK n°201 sise 57 rue Banasterie, d'une servitude de passage, pour l'implantation de deux canalisations souterraines dans une bande de 3 mètres de large, sur une longueur totale d'environ 8 mètres ainsi que ses accessoires, au profit du gestionnaire du réseau de distribution d'électricité ENEDIS, dont le siège social est Tour Enedis 34 place des Corolles, 92079 PARIS LA DEFENSE Cedex représenté par le Directeur Régional ENEDIS Provence Alpes du Sud, Monsieur Cédric BOISSIER, 445 rue André Ampère, CS 40426, 13590 AIX EN PROVENCE, ou toute personne physique ou morale pouvant s'y substituer,
- **APPROUVE** la convention de servitude avec ENEDIS,
- **DECIDE** d'accepter l'indemnité forfaitaire de 24 € réglée par ENEDIS pour la servitude portant sur la parcelle cadastrée section DK n° 201,
- **AUTORISE** Madame le Maire ou l'Elu(e) délégué(e) à signer toutes les pièces à intervenir.

ADOpte

**PARVENU A LA PREFECTURE LE
2 MARS 2022**

AFFICHE LE 2 MARS 2022

Pour copie conforme,
Pour le Maire,
L'Attachée Territoriale,
Agnès GAGLIARDI





CONVENTION DE SERVITUDES

Commune de : Avignon

Département : VAUCLUSE

Une ligne électrique souterraine : 20 000 Volts

N° d'affaire Enedis : DC25/035468 RG V - COUR DES DOMS - 55 B r Banasterie

Entre les soussignés :

Enedis, SA à directoire et à conseil de surveillance au capital de 270 037 000 € euros, dont le siège social est Tour Enedis 34 place des Corolles, 92079 PARIS LA DEFENSE Cedex, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 444 608 442- TVA intracommunautaire FR 66444608442, représentée par Le Directeur Régional ENEDIS Provence Alpes du Sud, Monsieur Cedric Boissier, 445 rue André Ampère, CS 40426, 13591 AIX EN PROVENCE, dûment habilité à cet effet,

désignée ci-après par " Enedis "

d'une part,

Et

Nom *: **COMMUNE D AVIGNON** représenté(e) par son (sa) **MR LE MAIRE**, ayant reçu tous pouvoirs à l'effet des présentes par décision du Conseil en date du

Demeurant à : **SERVICE GESTION DU PATRIMOINE HOTEL VILLE, 84045 AVIGNON CEDEX 9**

Téléphone :

Né(e) à :

Agissant en qualité **Propriétaire** des bâtiments et terrains ci-après indiqués

(*) Si le propriétaire est une société, une association, un GFA, indiquer la société, l'association, représentée par M ou Mme suivi de l'adresse de la société ou association.

(*) Si le propriétaire est une commune ou un département, indiquer « représenté(e) par son Maire ou son président ayant reçu tous pouvoirs à l'effet des présentes par décision du Conseil Municipal ou du Conseil Général en date du....

désigné ci-après par « le propriétaire »

d'autre part,

Il a été exposé ce qui suit :

Le propriétaire déclare que la parcelle ci-après lui appartient :

Commune	Prefixe	Section	Numéro de parcelle	Lieux-dits	Nature éventuelle des sols et cultures (Cultures légumières, prairies, pacage, bois, forêt ...)
Avignon		DK	0201	0057 BANASTERIE ,	

Le propriétaire déclare en outre, conformément aux articles R323-1 à D323-16 du Code de l'Energie, que la parcelle, ci-dessus désignée est actuellement (*) :

- ☐ non exploitée(s)
- ☐ exploitée(s) par-lui même
- ☐ exploitée(s) par

qui sera indemnisé directement par Enedis en vertu desdits articles s'il l'exploite lors de la construction de la(les) lignes électrique(s) souterraine(s). Si à cette date ce dernier a abandonné l'exploitation, l'indemnité sera payée à son successeur.

(* ne concerne que les parcelles boisées ou forestières et les terrains agricoles)

Les parties, vu les droits conférés aux concessionnaires des ouvrages de distribution d'électricité par les articles L.323-4 à L.323-9 et les articles R323-1 à D323-16 du Code de l'Energie, vu le décret n° 67-886 du 6 octobre 1967, vu les protocoles d'accord conclus entre la profession agricole et Enedis et à titre de reconnaissance de ces droits, sont convenues de ce qui suit :

ARTICLE 1 - Droits de servitudes consentis à Enedis

Après avoir pris connaissance du tracé des ouvrages, mentionnés ci-dessous, sur la parcelle, ci-dessus désignée, le propriétaire reconnaît à Enedis, que cette propriété soit close ou non, bâtie ou non, les droits suivants :

1.1/ Etablir à demeure dans une bande de 3 mètre(s) de large, 2 canalisation(s) souterraine(s) sur une longueur totale d'environ 8 mètres ainsi que ses accessoires.

1.2/ Etablir si besoin des bornes de repérage.

1.3/ Sans coffret

1.4/ Effectuer l'élagage, l'enlèvement, l'abattage ou le dessouchage de toutes plantations, branches ou arbres, qui se trouvant à proximité de l'emplacement des ouvrages, gênent leur pose ou pourraient par leur mouvement, chute ou croissance occasionner des dommages aux ouvrages, étant précisé que Enedis pourra confier ces travaux au propriétaire, si ce dernier le demande et s'engage à respecter la réglementation en vigueur.

1.5/ Utiliser les ouvrages désignés ci-dessus et réaliser toutes les opérations nécessaires pour les besoins du service public de la distribution d'électricité (renforcement, raccordement, etc).

Par voie de conséquence, Enedis pourra faire pénétrer sur la propriété ses agents ou ceux des entrepreneurs dûment accrédités par lui en vue de la construction, la surveillance, l'entretien, la réparation, le remplacement et la rénovation des ouvrages ainsi établis.

Enedis veille à laisser la/les parcelle(s) concernée(s) dans un état similaire à celui qui existait avant son/intervention(s).

Le propriétaire sera préalablement averti des interventions, sauf en cas d'urgence.

ARTICLE 2 - Droits et obligations du propriétaire

Le propriétaire conserve la propriété et la jouissance des parcelles mais renonce à demander pour quelque motif que ce soit l'enlèvement ou la modification des ouvrages désignés à l'article 1er.

Le propriétaire s'interdit toutefois, dans l'emprise des ouvrages définis à l'article 1er, de faire aucune modification du profil des terrains, aucune plantation d'arbres ou d'arbustes, aucune culture et plus généralement aucun travail ou construction qui soit préjudiciable à l'établissement, l'entretien, l'exploitation et la solidité des ouvrages.

Le propriétaire s'interdit également de porter atteinte à la sécurité desdits ouvrages.

Il pourra toutefois :

- élever des constructions et/ou effectuer des plantations à proximité des ouvrages électriques à condition de respecter entre lesdites constructions et/ou plantations et l'ouvrage(les ouvrages) visé(s) à l'article 1er, les distances de protection prescrites par la réglementation en vigueur
- planter des arbres de part et d'autre des lignes électriques souterraines à condition que la base du fût soit à une distance supérieure à deux mètres des ouvrages.

ARTICLE 3 - Indemnités

3.1/ A titre de compensation forfaitaire et définitive des préjudices spéciaux de toute nature résultant de l'exercice des droits reconnus à l'article 1er, Enedis s'engage à verser lors de l'établissement de l'acte notarié prévu à l'article 7 ci-après :

- ☒ au propriétaire qui accepte, une indemnité unique et forfaitaire de vingt-quatre euros (24 €).
- ☐ Le cas échéant, à l'exploitant qui accepte, une indemnité unique et forfaitaire de zéro euro (€).

Dans le cas des terrains agricoles, cette indemnité sera évaluée sur la base des protocoles agricoles¹ conclus entre la profession agricole et Enedis, en vigueur à la date de signature de la présente convention.

3.2/ Par ailleurs, les dégâts qui pourraient être causés aux cultures, bois, forêts et aux biens à l'occasion de la construction, la surveillance, l'entretien, la réparation, le remplacement et la rénovation des ouvrages (à l'exception des abattages et élagages d'arbres indemnisés au titre du paragraphe 3.1) feront l'objet d'une indemnité versée suivant la nature du dommage, soit au propriétaire soit à l'exploitant, fixée à l'amiable, ou à défaut d'accord par le tribunal compétent.

¹ Protocoles "dommages permanents" et "dommages instantanés" relatifs à l'implantation et aux travaux des lignes électriques aériennes et souterraines situées en terrains agricoles

ARTICLE 4 - Responsabilité

Enedis prendra à sa charge tous les dommages accidentels directs et indirects qui résulteraient de son occupation et/ou de ses interventions, causés par son fait ou par ses installations.

Les dégâts seront évalués à l'amiable. Au cas où les parties ne s'entendraient pas sur le quantum de l'indemnité, celle-ci sera fixée par le tribunal compétent du lieu de situation de l'immeuble.

ARTICLE 5- Litiges

Dans le cas de litiges survenant entre les parties pour l'interprétation ou l'exécution de la présente convention, les parties conviennent de rechercher un règlement amiable. A défaut d'accord, les litiges seront soumis au tribunal compétent du lieu de situation des parcelles.

ARTICLE 6 - Entrée en vigueur

La présente convention prend effet à compter de la date de signature par les parties. Elle est conclue pour la durée des ouvrages dont il est question à l'article 1er ou de tous autres ouvrages qui pourraient leur être substitués sur l'emprise des ouvrages existants ou le cas échéant, avec une emprise moindre.

En égard aux impératifs de la distribution publique, le propriétaire autorise Enedis à commencer les travaux dès sa signature si nécessaire.

ARTICLE 7 - Formalités

La présente convention ayant pour objet de conférer à Enedis des droits plus étendus que ceux prévus par l'article L323-4 du Code de l'Energie, pourra être authentifiée, en vue de sa publication au service de la Publicité Foncière, par acte notarié, les frais dudit acte restant à la charge d'Enedis.

Elle vaut, dès sa signature par le propriétaire, autorisation d'implanter l'ouvrage décrit à l'article 1er.

Nonobstant ce qui précède, le propriétaire s'engage, dès maintenant, à porter la présente convention à la connaissance des personnes, qui ont ou qui acquièrent des droits sur la parcelle traversée par les ouvrages, notamment en cas de transfert de propriété ou de changement de locataire.

Il s'engage, en outre, à faire reporter dans tout acte relatif à la parcelle concernée, par les ouvrages électriques définis à l'article 1er, les termes de la présente convention.

Fait en QUATRE ORIGINAUX et passé à.....

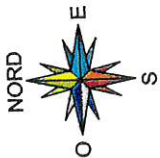
Le.....

Nom Prénom	Signature
COMMUNE D AVIGNON représenté(e) par son (sa) MR LE MAIRE, ayant reçu tous pouvoirs à l'effet des présentes par décision du Conseil en date du	

- (1) Faire précéder la signature de la mention manuscrite "LU et APPROUVE"
(2) Parapher les pages de la convention et signer les plans

Cadre réservé à Enedis

A....., le



N : 43°57.11'
E : 004°48.33'

Commune d'AVIGNON
Section DK parcelle 201

RUE DE LA BANASTERIE

1062

1063

201

Pose d'un poste en immeuble
FORET 84007P3132
630 KVA avec DDD en aval

P1

BJ n°2

BJ n°3

Câble HTAS 150² existant issu
du poste CARDERE 84007P0046

Câble HTAS 150² existant vers
poste ARCHIVES 84007P6985

Pose câbles HTAS 240²

Pose 2x8 ml de câble HTAS

Signature + " Vu et approuvé "



- Numéro de voie
- Section cadastrale
- Ligne divers
- Sentiers
- Parkings, terrasses et surplombs
- Flèche de rattachement de n° parcellaire
- Représentation du symbole d'église
- Symbole divers
 - † Calvaire
- Tronçon de cours d'eau
- Bâtiments
 - Dur
 - Léger
- Parcelle
- Zone de communication
- Parcelle
- Contour commune

CONSEIL MUNICIPAL DU 26 FÉVRIER 2022

25

HABITAT - LOGEMENT : Action Cœur de Ville - Signature d'une convention de partenariat avec la Foncière Logement / Digneo.

M. BLUY

Mes chères Collègues, mes chers Collègues,

Par délibération n°1 en date du 30 septembre 2018, le Conseil Municipal a décidé de s'inscrire dans la démarche Action Cœur de Ville et de porter les ambitions territoriales inhérentes à celle-ci.

La Ville d'Avignon poursuit sa stratégie de mise en valeur et de revitalisation de son centre historique. Cette ambition trouve une traduction opérationnelle au travers du plan d'actions du dispositif Action Cœur de Ville pour lequel les axes d'intervention sont les suivants :

- De la réhabilitation à la restructuration : vers une offre attractive de l'habitat en centre-ville (OPAH-RU, OFS, ORI),
- Favoriser un développement économique et commercial équilibré,
- Développer de l'accessibilité, la mobilité et les connexions,
- Mettre en valeur les formes urbaines, l'espace public et le patrimoine,
- Fournir l'accès aux équipements et services publics.

D'ores et déjà, l'action publique menée par le prisme d'Action Cœur de Ville a permis des interventions relatives :

- Aux espaces publics (requalification de l'axe Carreterie - Carnot, réaménagement des rues Bancasse / Figuière / Aubanel / Mignard, réaménagement de la rue et de la place des Etudes).
- Au déploiement d'une offre en mobilités adaptée aux enjeux actuels (aménagement du PEM Gare-Centre et du Tour des Remparts); la requalification de biens patrimoniaux (Bains Pommer, Hôtel Azémar, Eglise des Célestins, Opéra).

- Au renforcement de l'attractivité résidentielle, notamment en secteur intra-muros grâce aux outils :

- * OPAH qui permet aux propriétaires privés de bénéficier de subventions pour de la réhabilitation des parties communes, privatives et de façade,
- * ORI qui poursuit son action sur les immeubles les plus dégradés.

Afin d'étoffer la boîte à outils des moyens d'intervention disponibles pour intervenir sur le parc de logements, notamment du centre historique, la Ville souhaite développer un partenariat avec la Foncière Logement, et plus particulièrement son produit Digneo, à travers une collaboration ayant comme objectif la réalisation d'opérations de recyclage d'habitat dégradé. La finalité du partenariat serait la production de logements adaptés à l'accueil de familles en intra-muros principalement, et le cas échéant en extra-muros.

Pour étudier et calibrer la potentielle intervention de la Foncière Logement - Digneo, des réunions de travail se sont tenues et ont permis, entre autres, de lister les biens propriétés Ville et acquis dans le cadre de la concession d'aménagement « centre-ville » à intégrer dans la convention (cf. annexe de la Convention).

Sur la base de cette liste, un protocole foncier sera mis en place (engagement d'études opérationnelles permettant de définir la faisabilité économique du projet et le type de produits ciblés par adresse dans un délai de trois mois). Celui-ci sera préalable à la signature de promesses de vente sur la base d'une validation de la Ville.

Le partenariat avec la Foncière Logement - Digneo représente une véritable opportunité pour la Ville dans le sens où celui-ci pourrait permettre une valorisation de son patrimoine tout en traduisant opérationnellement la stratégie du retour de familles en intra-muros notamment. Les produits ciblés seront du logement locatif conventionné, libre ou intermédiaire mais aussi du logement en accession à la propriété.

Vu le code général des collectivités territoriales et notamment l'article L2121-29

Vu la délibération n°1 en date du 30 septembre 2018 approuvant le projet de convention cadre pluriannuel « Action Cœur de Ville »

Considérant l'avis favorable de la ou des :

Commission Développement Territorial et Urbain

Le Conseil Municipal, après en avoir délibéré :

- **DECIDE** de valider le partenariat passé avec la Foncière Logement – Digneo
- **APPROUVE** la convention de partenariat Ville d'Avignon / Foncière Logement - Digneo,
- **AUTORISE** Madame le Maire ou l'Elu(e) Délégué(e) à signer toutes les pièces à intervenir.

ADOPTE

PARVENU A LA
PREFECTURE LE 04 MARS 2022

Pour extrait conforme,
Pour le Maire,
L'Attachée Territoriale,
Agnès GAGLIARDI

Signé : Agnès GAGLIARDI



Pour copie conforme,
Pour le Maire,
La Cheffe du Département
Juridique
Maya PFEFFER

***Convention de Coopération « Investissement et Mixité »
Ville d'AVIGNON***

-

***Modalités d'intervention du dispositif Digneo de l'Association
Foncière Logement contribuant à la réalisation de la Stratégie de
Lutte contre l'Habitat Indigne***

Entre les soussignés :

La Ville d'AVIGNON représentée par Madame le Maire, dûment autorisé à signer la présente convention par délibération n° du Conseil Municipal en date du 26 février 2022.

Ci-après dénommée « la Ville » ou « la Collectivité »,

D'une part,

Et

L'Association dénommée Association Foncière Logement, à travers son dispositif « Foncière Logement – Digneo », association déclarée régie par la loi du 1^{er} juillet 1901 modifiée dont le siège social est à Paris, représentée par Monsieur Yanick le Meur, agissant en qualité de Directeur Général, aux termes des pouvoirs qui lui ont été conférés aux termes de la décision du conseil d'administration tenu le

Ci-après dénommée « la Foncière Logement », « AFL » ou « Foncière Logement – Digneo »

D'autre part,

Article 1 - Objet de la convention

Foncière Logement – Digneo, en tant qu'investisseur immobilier d'intérêt général et la Ville, en tant que collectivité territoriale, compétente en matière d'habitat, sont toutes deux fortement engagées dans la lutte contre l'habitat indigne.

La présente convention vient consacrer l'engagement commun des parties et leur collaboration dans l'étude d'opérations de recyclage d'habitat (très) dégradé, voire indigne.

Article 2 - les enjeux de l'habitat indigne sur le territoire de la ville de AVIGNON

La commune d'Avignon est confrontée à un taux de vacance des logements important (15%, Insee 2016). Celui-ci peut s'expliquer par différents facteurs (absence de produits permettant l'accomplissement d'un parcours résidentiel complet, bâti dégradé et non-adapté aux standards d'usages actuels, produits de défiscalisation, etc.).

Plus particulièrement, l'intra-muros fait l'objet d'une vacance marquée (22%, Insee 2016) qui s'explique, en outre des critères énoncés plus haut, par un parc de logements ancien et plus ou moins dégradé et potentiellement indigne selon le secteur.

En complément des dispositifs déjà actifs (ORI, DPU), la présente convention pourrait permettre l'accomplissement de l'objectif de production de logements à destination de familles et ainsi participer au redressement de l'attractivité de l'habitat en centre ancien en luttant contre l'habitat indigne et dégradé.

Article 3 - Foncière Logement - DIGNEO, un dispositif immobilier de transformation de l'habitat indigne

Depuis sa création, Foncière Logement agit au sein du groupe Action Logement pour procurer des logements locatifs aux salariés du secteur privé tout en contribuant à la mixité sociale des villes et quartiers.

En avril 2019, dans le cadre de la convention relative au Plan d'Investissement Volontaire d'Action Logement, l'association Foncière Logement s'est engagée à participer à la lutte contre l'habitat indigne ou insalubre, avec le soutien de l'État. A l'horizon 2023, elle investira 400 M€ de ressources Action Logement, dans l'acquisition et la réhabilitation ou la production en neuf d'environ **4 000** logements en résorption d'habitats dégradés, indignes, insalubres ou en péril dans les centres-villes.

1. Un outil au service de l'intérêt général

En 2020, la France compte plus de 420 000 logements potentiellement indignes, selon le ministère du Logement. Face à la tragédie humaine et au scandale économique et social de l'habitat indigne, Foncière Logement - Digneo mobilise son expérience et son modèle économique au service des Villes, des intercommunalités et de leurs partenaires opérationnels pour venir stabiliser et compléter l'action publique.

Avec 37 600 logements produits depuis 2003, l'association à but non lucratif Foncière Logement s'est affirmée en tant qu'investisseur et opérateur au cœur des villes et des quartiers. Elle a ainsi créé dans les zones les plus tendues une offre de logement de qualité architecturale et environnementale, adaptée aux besoins des salariés quel que soit leur niveau de revenu.

Forte de cette expérience, d'un mode d'action agile et d'un modèle économique solide, Foncière Logement peut aujourd'hui mobiliser **Digneo** aux côtés des villes, intercommunalités et territoires engagés dans la gestion de crise de l'habitat indigne.

Foncière Logement - Digneo a pour mission de participer à la résorption de l'habitat indigne en réalisant et en gérant des logements de qualité pour les salariés. Elle agit dans les zones tendues où la demande croissante des salariés se heurte à une offre de logements dégradés et/ou proposée par des propriétaires qui peuvent être peu scrupuleux voire délictueux.

Foncière Logement - Digneo sauvegarde des patrimoines urbains et architecturaux, lutte contre l'étalement urbain et participe à l'objectif de Zéro Artificialisation Nette en redonnant une nouvelle attractivité aux centres-villes. Elle produit ainsi des logements adaptés aux besoins des salariés et des entreprises, en termes de surfaces, d'équipements et de loyers, allant du

locatif conventionné (niveaux de loyer du PLUS au PLS) au libre abordable (voir annexe 1) et s'engage sur leur qualité et leur faible impact environnemental. Foncière Logement - Digneo stabilise la vie technique et sociale des immeubles dans le temps. Elle sécurise aussi l'avenir des salariés puisque le patrimoine contribue au financement des caisses de retraite Agirc-Arrco, auxquelles il pourra être transféré gratuitement la part qui ne sera pas vendue à terme.

2. Une offre de service aux collectivités adaptée au besoin en logement des salariés

L'intervention de Foncière Logement - Digneo relève d'une approche originale adaptée aux différents contextes locaux. A la fois investisseur immobilier engagé pour la résorption de l'habitat indigne et gestionnaire des logements produits à destination des salariés du secteur privé, Foncière Logement – Digneo recherchera avec la collectivité les conditions d'un projet immobilier emportant l'adhésion des partenaires sur les formes urbaines et les programmes développés.

Acteur immobilier atypique et innovant, Foncière Logement – Digneo propose aux collectivités un diagnostic et des solutions opérationnelles au cas par cas, s'engageant avec elles de façon ouverte sur un programme immobilier diversifié porteur de mixité (réhabilitation, restructuration et démolition-reconstruction). Le modèle d'intervention proposera de valoriser, après fiabilisation des coûts de travaux et un processus d'échanges avec les élus locaux, un niveau d'acquisition des immeubles et parcelles préalablement maîtrisés par la puissance publique. Cette valorisation permettra de réduire les freins à l'action compte tenu du coût du recyclage foncier et ainsi de sécuriser les outils déployés par les collectivités (dispositifs RHI, THIRORI, OPAH-RU, PNRQAD, etc.).

L'investissement Foncière Logement – Digneo vise la réintroduction de la mixité sociale et l'accès aux quartiers centraux à des populations qui ont pu en être écartées (famille, jeunes ménages, ...). Les logements produits seront préférentiellement des logements locatifs libres et/ou intermédiaires au loyer pouvant être décoté par rapport à la valeur de marché. Un maximum de 25% de logements conventionnés à niveaux de loyer du PLUS au PLS pourra être envisagé en accord entre les parties prenantes pour répondre aux enjeux de mixité sociale en centre-ville. En outre, environ 10% des logements pourront faire l'objet de vente en accession à la propriété pour le logement des familles.

En complément, afin de reconstituer des ressources d'investissement et d'assurer l'équilibre financier de son intervention, Foncière Logement – Digneo pourra céder à l'unité jusqu'à 50% du parc produit à partir de la 10ème année à un rythme d'écoulement faible et maîtrisé. Cette cession pourra intervenir à la libération du logement par le locataire ou en proposant la vente aux locataires en place. La limitation à 50% de revente permet à Foncière Logement - Digneo de rester en maîtrise du fonctionnement social et technique des immeubles tout en générant une ressource contribuant à son équilibre économique d'ensemble.

La mobilisation des ressources Action Logement pour le financement de ces opérations constitue de nombreux avantages pour les partenaires de Foncière Logement – Digneo :

- Avoir des échanges ouverts sur les coûts de possession, les coûts de travaux et les niveaux de cessions foncières envisageables.
- Définir l'objectif de mixité sociale de façon adaptée à chaque contexte urbain dans le cadre d'un équilibre économique partagé
- Développer un patrimoine immobilier Foncière Logement à la qualité reconnue
- Tisser une relation de confiance permettant de procéder à un préfinancement amont important des opérations de maîtrise foncière des collectivités locales mobilisées dans la gestion de crise du logement indigne.

L'intervention de Foncière Logement – Digneo est complémentaire à celle des opérateurs privés et des bailleurs sociaux intervenant sur le territoire et répond de manière spécifique à des besoins locaux sur un segment particulier mais indispensable de l'offre immobilière. L'offre déployée par Foncière Logement – Digneo est :

- Souple car elle permet de combiner un ensemble de produits très diversifié (du logement conventionné, dont une présentation détaillée est inscrite à l'annexe 1, au locatif libre dans le même immeuble) au profit des salariés des zones d'emploi proches
- Durable et sécurisée puisqu'au moins 50% des logements resteront maîtrisés à terme par la Foncière Logement
- Maîtrisée car les investissements sont financés à 100% par Action Logement et prêts bancaires, sans financement de l'Etat et sans garantie à apporter par les collectivités locales,
- Sécurisée car le savoir-faire opérationnel d'investisseur et de gestionnaire de Foncière Logement est éprouvé,
- Performante car elle participe à la résorption du déficit financier lié au portage foncier.

Article 4 - Le partenariat Ville d'AVIGNON - Foncière Logement – Digneo sur l'habitat indigne

Foncière Logement – Digneo accompagne les collectivités dans l'aboutissement des opérations de résorption d'habitat indigne en assurant une sortie opérationnelle consistant en un projet immobilier de qualité adapté aux spécificités urbaines architecturales et aux objectifs d'habitat locaux (PLH).

Foncière Logement – Digneo a vocation à acquérir préférentiellement des immeubles et parcelles libérés de toute occupation et totalement maîtrisés par la puissance publique et/ou par les opérateurs fonciers qu'elle aura déployés.

Pour chaque liste d'immeubles (paniers), une phase d'études est déployée de façon à préparer un engagement opérationnel à concrétiser au sein de protocoles d'accord fonciers. Cette phase d'étude a pour objectif :

- la réalisation d'études de faisabilité et/ou de calibrage ainsi que précisé à l'article 4,
- l'examen des sujets transversaux identifiés ci-dessous (dans l'objectif de les mettre sous contrôle en phase opérationnelle) :
 - Validation des produits de sortie : typologie des biens et statut : logements locatifs conventionnés (produit Foncière Logement sans contingent, hors DALO), libres ou intermédiaires,
 - Avancement, le cas échéant, des procédures relatives à l'acquisition publique des biens, notamment via la mise en œuvre de DUP comprenant les éventuelles évictions commerciales et identification des motivations juridiques idoines à déployer en cas de DUP ou de préemption,
 - Avancement, le cas échéant, des procédures de libération des lieux (relogement, évacuation, ...)
 - Valorisation du coût d'acquisition des immeubles et des terrains par France Domaine
 - Evaluation des surcoûts techniques liés aux prescriptions de l'ABF ou situation particulière (risque sismique, PPRI, immeubles adjacents à sécuriser, archéologie, dépollution, problématiques géotechniques, ...).

Les parties aux présentes s'engagent à étudier toutes solutions nécessaires pour sécuriser ces sujets, en vue de la formalisation d'un protocole foncier sur les projets présentés en **annexe n°2**, notamment à partir des problématiques rencontrées par la transformation de logements dégradés dans d'autres opérations.

La Collectivité s'engage à examiner toutes les solutions envisageables et à en faire un retour, en toute transparence. Foncière Logement – Digneo s'engage à alerter et à être force de proposition. Les parties conviennent de se tenir mutuellement informées des difficultés rencontrées.

D'autre part, Foncière Logement – Digneo se donne pour objectif d'accélérer et de faciliter la mise en œuvre de la stratégie des Collectivités en diminuant le plus possible la charge publique

résiduelle. La contribution de la Foncière Logement au déficit foncier après prise en compte des subventions, le cas échéant, dépendra du coût de revient des immeubles (restructuration, construction, etc.) et des possibilités de valorisation (loyer et cessions).

Un préfinancement du coût d'acquisition des terrains et/ou immeubles pourra être versé à la collectivité ou à ses opérateurs spécialement missionnés sous réserve de la signature d'un protocole d'accord foncier et de la garantie par la collectivité, le cas échéant, de l'avancement opérationnel probant de la maîtrise publique totale des sites et de leur libération de tout occupant.

Article 5 - Déploiement de Foncière Logement – Digneo sur la résorption d'un stock potentiel de seize adresses

Considérant les actions engagées par la collectivité sur la résorption de l'habitat indigne, relayées le cas échéant par ses opérateurs de recyclage foncier, les parties conviennent que Foncière Logement – Digneo sera mobilisé pour étudier la possibilité de transformer seize adresses ou groupement d'adresses (annexe 2 : liste d'immeubles soumis à l'étude de Foncière Logement – Digneo).

Foncière Logement – Digneo prendra à sa charge la réalisation des études de faisabilité et/ou de calibrage permettant de faire une proposition pour le contenu des contrats de vente, appuyés sur des projets immobiliers élaborés en partenariat étroit avec la collectivité et ses opérateurs de recyclage foncier.

La collectivité par l'entremise de ses opérateurs dédiés le cas échéant, s'engage à faire ses meilleurs efforts pour sécuriser la maîtrise complète des biens objets des études. Elle donnera la priorité d'intervention à Foncière Logement – Digneo.

Foncière Logement – Digneo s'engage à produire les études de faisabilité dans un délai de 3 mois après signature des présentes et transmission par la collectivité de l'ensemble des informations sur les sites à étudier nécessaires aux études (diagnostics techniques, fiches d'ilot, servitudes, maîtrise publique, ...) afin de créer les conditions d'un accord sur un volume global portant sur tout ou partie des seize adresses ou groupements d'adresses visés ci-avant. Les parties conviennent de circonscrire à une durée de 6 mois à partir du rendu des études de faisabilité le temps nécessaire pour convenir des termes du protocole foncier soumis à approbation des instances décisionnaires respectives.

Ce protocole foncier sera un préalable à la signature de promesses de ventes portant sur les biens au titre duquel Foncière Logement – Digneo engagera les études opérationnelles permettant de préciser, avec la collectivité ou ses aménageurs, le projet immobilier (programme, architecture), le prix de revient des opérations, le mode de contractualisation avec un ou plusieurs constructeurs, le montant de valorisation foncière et le calendrier de réalisation des opérations.

Les Parties conviennent de se réunir autant de fois que nécessaire pour évoquer tous les sujets permettant un accord formalisé par un protocole foncier et au minimum une fois par semestre pendant toute la durée de la convention.

Article 6 - Déploiement de Digneo sur des adresses complémentaires

Si les parties en conviennent, la liste des adresses du premier déploiement de Digneo (article 4) pourra être complétée pour procéder à l'étude de la transformation d'adresses complémentaires dont le contenu sera à définir entre les parties.

La saisine de Foncière Logement – Digneo sur un panier constitué sur le territoire de la collectivité se fera par mail à l'attention de Marien Billard, Directeur du Développement à Foncière Logement : mbillard@foncierelogement.com.

Article 7 - Durée de la convention

La durée de la convention est fixée à 2 ans à compter de la signature des Présentes.
Une prorogation par avenant pourra être convenue par les parties.

Article 8 - Avenants

Les parties sont convenues d'examiner, sur simple demande de la partie diligente, les propositions d'avenant visant à étendre, compléter ou préciser les termes des présentes.

Article 9 - Conditions de résiliation

En cas de non-respect des obligations et engagements d'une des parties signataires, ladite-convention peut être résiliée. Cette résiliation ne pourra intervenir qu'après information préalable auprès des parties concernées et ce, par lettre recommandée.

Fait à le

Pour FONCIERE LOGEMENT – DIGNEO
Le Directeur Général

Pour la Ville d'AVIGNON
Le Maire

Yanick LE MEUR

Cécile HELLE

Annexe 1 – Présentation détaillée de l'offre de la Foncière Logement

1. Les programmes de logements locatifs libres

A. La fixation des loyers libres

Les loyers sont fixés librement par la Foncière Logement en fonction du quartier et de la typologie du logement même si en général ces logements ont une surface et des prestations plus importantes et qualitatives que les logements privés de l'environnement immédiat. Les loyers sont fixés au regard des éléments de marché et peuvent être légèrement décotés selon le niveau de la demande et des tensions constatées.

B. L'évolution des loyers

Les loyers des locataires en place sont révisés annuellement à la date anniversaire du bail selon l'IRL.

2. Les programmes de logements privés conventionnés

A. Les logements privés à loyer conventionné (hors LLI)

La détermination des loyers conventionnés répond à des règles de fixation précises et réglementaires :

- Selon la zone d'implantation du programme est appliqué à la surface utile modulée (surface habitable + 1/2 surface des annexes) de chaque logement un loyer au m² déterminé réglementairement.
- Ce loyer théorique maximum est actualisé annuellement ce qui permet de fixer le loyer de chaque appartement venant en relocation.
- La règle dite des 3 tiers impose pour tout programme une convention signée avec l'Etat qui répartit la totalité des logements afin qu'ils puissent être divisés en trois catégories :
 - 1/3 de logements au moins à attribuer à des ménages dont les ressources n'excèdent pas 60% des plafonds PLUS se voient appliquer des loyers PLUS,
 - 1/3 de logements à attribuer à des ménages dont les ressources sont comprises entre 60% et 100% du plafond PLUS. Un loyer progressif allant du PLUS au PLS sera calculé en fonction des revenus des locataires.
 - Le dernier 1/3 au plus à des ménages dont les ressources excèdent les plafonds fixés dans la limite des plafonds PLS (130% des plafonds PLUS avec application du loyer PLS).

Au fur et à mesure des congés notre outil informatique attribue une catégorie au logement à louer de façon à conserver l'équilibre des 3 tiers.

B. L'évolution des loyers conventionnés

Les loyers des locataires en place sont révisés chaque année à la date anniversaire du bail en fonction de l'IRL du trimestre de référence, mais ils ne doivent pas dépasser les loyers plafonds de la convention APL elle-même révisée annuellement ou des niveaux de loyer LLI.

3. La commercialisation et le placement

La commercialisation est du ressort principal d'Action Logement. Afin d'assurer des niveaux d'écoulement soutenable, la Foncière Logement mobilise aussi le gestionnaire de l'immeuble et des commercialisateurs locaux. En fonction des résultats et en cours de commercialisation, tous les critères de sélection seront adaptés.

Pour suivre, piloter et adapter si nécessaire, la commercialisation se fait au travers d'un outil du système informatique spécifique (portail de gestion en communauté).

4. Les règles d'affectation des logements

- Les logements sont destinés prioritairement aux salariés des entreprises d'au moins 10 salariés et retraités depuis moins de 5 ans du secteur privé non agricole.
- L'éligibilité est basée sur les RFR N-2 et le type d'occupation.
- L'affectation doit respecter les taux d'effort suivant :
 - Pour les logements conventionnés, un taux d'effort inférieur ou égal à 35 %
 - Pour les logements libres, un taux d'effort inférieur ou égal à 30 %
- Le reste pour vivre doit être supérieur ou égal à 21,50 € par unité de consommation par jour
- La Garantie Visale est demandée dès que les conditions d'obtention sont remplies

5. La gestion locative

La Foncière Logement a confié la gestion de ses logements à des administrateurs de biens locaux (ADB). Ils sont choisis dans la France entière sur appels d'offres, une à deux fois par an. Leurs missions incluent des activités traditionnelles de gestion (location, entretien...), ainsi que la prise de possession des immeubles. Pour ce faire, ils sont désignés en amont et sont mobilisés quelques mois avant la date de livraison. Ils contribuent à la définition fine et précise de la politique commerciale.

Un portail informatique a été développé pour consolider toutes les informations et permet d'homogénéiser les procédures des ADB et de mesurer leur efficacité.

Pour les programmes en copropriété nos gestionnaires sont membres du conseil syndical quand il existe dès que la Foncière Logement détient plus de 20% de la copropriété et assistent aux assemblées générales après avoir recueilli notre accord formel sur les décisions à prendre.

La location des commerces du parc est supervisée en direct par la Foncière Logement qui conclut des mandats de location, et parfois de vente, avec des commercialisateurs localement bien implantés. Les prix de location ou de vente sont déterminés après expertise. Les rez-de-chaussée peuvent être affectés dès la définition du programme à des équipements publics (crèche, halte-garderie, PMI, etc.), des commerces de tout type, ou des services privés (espace de co-working par exemple).

Un responsable de gestion au siège est affecté à chaque grande métropole pour piloter l'ensemble de l'activité de nos administrateurs de biens, en assurer la cohérence et produire en lien avec les territoires les arbitrages nécessaires.

6. L'audit des gestionnaires

20% des administrateurs de biens et 10% du patrimoine est audité chaque année par une équipe spécifique de la Foncière Logement avec pour objectifs d'aider au choix des gestionnaires et d'obtenir une vision exhaustive de tous les aspects de l'activité des mandataires et contribuer à l'amélioration de la gestion du parc AFL. La piste d'audit en plus de mesurer la qualité et le niveau de satisfaction de la gestion immobilière, permet aussi d'avoir un retour critique de la vie du patrimoine et de proposer des adaptations si nécessaires.

Le process des audits a été certifié par l'IFACI (organisme de contrôle et d'agrément reconnu en matière d'audit interne).

7. La livraison des programmes

Les programmes sont acquis après signature d'un CPI, d'un contrat de conception-réalisation, ou d'une VEFA. La livraison est suivie directement par nos services et sur place au quotidien

par nos ADB, épaulés par des assistants à la livraison (Socotec ou Véritas) sélectionnés par nos soins. Des interlocuteurs dédiés seront désignés au sein de la Foncière Logement pour toutes les phases d'étude et de production des logements (réhabilitation et construction neuve) pour assurer le lien avec les collectivités et les partenaires des projets.

Le suivi des garanties de parfait achèvement, biennales, et décennales est fait par nos ADB sous le contrôle d'une responsable des sinistres interne.

8. Le plan de travaux GE/GR

Un plan pluriannuel de gros entretien/gros travaux pour l'ensemble du patrimoine de la Foncière Logement est en place et organisé aux moyens d'appels d'offres à marchés subséquents organisés régionalement. Le modèle d'exploitation de son parc par la Foncière Logement est fondé sur la constitution d'une réserve de financement affectée à l'entretien du parc. La stratégie d'entretien renforcé et d'amélioration du parc est donc fondée sur une ressource réelle et disponible.

9. La vente de logements

La vente est organisée elle aussi sur le principe de l'externalisation pour mobiliser localement les meilleurs savoir-faire disponibles.

- Les partenaires (commercialisateurs, géomètre, diagnostiqueur, notaire, expert immobilier) ont tous été sélectionnés par appels d'offres.
- Les commercialisateurs sont des professionnels de la vente au locataire occupant qui nécessite une procédure particulière (enquête de pré-commercialisation préalable à la mise en commercialisation, rencontres individuelles des locataires, contact privilégié).
- Les locataires occupants bénéficient d'avantages proposés par Foncière logement :
 - L'accès au prêt bonifié du groupe Action Logement (soumis à conditions).
 - Pas de versement de dépôt de garantie à la vente
 - Pas de remboursement du prorata de la taxe foncière l'année de l'achat
 - Le bénéfice d'une garantie revente offerte par la Foncière Logement qui leur permet de couvrir tout ou partie de la moins-value en cas de vente dans les 5 ans suivant l'achat.
 - L'accompagnement de l'accédant depuis l'offre d'achat jusqu'à la signature de l'acte.

Les grilles de prix sont définies sur la base d'un prix du marché et définies après expertise immobilière réalisée par un expert indépendant.

La mise en vente de logements prévoit la concertation systématique et préalable de la collectivité.

Annexe 2 : Intervention de Digneo – Foncière Logement sur seize adresses

Adresse	Statut	Références cadastrales	Surface cadastrale (m²)	Superficie utile (m²)	Portage
5 rue Carnot	Maîtrise complète	DN 646	48	119 dont 36 de commerces	Concession
83 rue Carreterie	Maîtrise complète	DN 429	63	110	Concession
85 rue Carreterie	Maîtrise complète	DN 430	34	110	Concession
145 rue Carreterie	Maîtrise complète	DN1045	284	204	Concession
47 rue Banasterie	Maîtrise complète	DK 137	178	218	Concession
51 rue Banasterie	Maîtrise complète	DK 139	48	110	Concession
11 rue Portail Magnanen	Maîtrise complète	DL 1242	70	147	Concession
13 rue Portail Magnanen	Maîtrise complète	DL 439	50	109	Concession
15 rue Portail Magnanen	Maîtrise complète	DL 447	58	112	Concession
19 rue Saint-Michel	Maîtrise complète	DL 755 (commerces)	65	225 dont 109 de commerces	Concession
14 rue Paul Manivet	Copropriété	DK 757 (logements lots 1, 2 et 10)	85		Concession
23 Place Crillon	Copropriété	DI 94 (lots 3 et 14)	117	277	Concession
5 Boulevard Capdevila	Maîtrise complète	IM 310	195	126	Concession
4 Passage de l'Oratoire	Maîtrise complète	DI 730	245	433	Ville
42 rue Banasterie	Maîtrise complète	DK 212	73	173	Ville
9 rue Folco Baroncelli	Maîtrise complète	DI 114	260	482	Ville
20 rue Combe	Maîtrise complète	IP 187	2930	/	Ville

CONSEIL MUNICIPAL DU 26 FÉVRIER 2022

26

HABITAT : Aides aux propriétaires OPAH-RU (2020-2025).

M. BLUY

Mes chères Collègues, mes chers Collègues,

Par délibération n°37 en date du 27 novembre 2019, la Ville d'Avignon a décidé de s'engager sur la période 2020-2025 dans un nouveau dispositif opérationnel (OPAH-RU) à deux niveaux :

- En intra-muros, au travers de la mise en place d'une action renforcée sur l'habitat indigne, la vacance, l'adaptation des logements, le traitement des façades ainsi que la restructuration d'ilots dégradés,
- En extra-muros, la priorité est donnée aux économies d'énergies, au maintien à domicile et à l'accompagnement des grandes copropriétés en difficultés.

Cette délibération propose les dossiers à engager dans le cadre de ce nouveau programme.

Il est proposé d'accorder aux propriétaires privés occupants (PO) et aux propriétaires privés bailleurs (PB), ci-dessous désignés, une aide pour la réhabilitation de leur logement :

NOM Prénom	Adresse Immeuble	Montant Total Subvention	Part Ville (en €)	Part Région (en €)	Types de Travaux	Typo	Gain énergétique
LAKEHAL Nadia PO	13 rue des Teinturiers 84000 AVIGNON	15 500 €	10 500 €	5 000 €	Travaux lourds : Démolition, gros œuvre, platerie, menuiseries, peinture, plomberie, électricité	T3	57 % Etiquette avant tvx=333 F Après tvx = 143 C
BODRITO Colette PO	241 chemin du Saule 84140 MONTFAVET	1 669 €	1 669 €	0 €	Autonomie : adaptation salle de bain, monte escalier	T4	/
BOUILLOD Simone PO	3 bd Jacques Monod 84000 AVIGNON	882 €	882 €	0 €	Autonomie : adaptation salle de bain, remplacement d'une baignoire par une douche	T2	/

FAURE Simone PO	5 ter rue Robert Schumann 84000 AVIGNON	1 498 €	1 498 €	0 €	Autonomie : adaptation salle de bain, remplacement de la baignoire par une douche extra plat, reprise plomberie et carrelage.	T4	/
LAGET Josette PO	16 ave. Croix des Oiseaux 84000 AVIGNON	5 000 €	3 000 €	2 000 €	Autonomie : création d'unité de vie avec chambre et salle de bain en RDC : gros œuvre, plâtrerie isolation, peinture et sols, plomberie, électricité, menuiserie.	Maison	/
NGUYEN Duc-Anh PO	32 rue Mariotte 84000 AVIGNON	5 000 €	3 000 €	2 000 €	Autonomie : adaptation salle de bain et création unité de vie, dans garage en RDC, gros œuvre, plâtrerie isolation, peinture et sols, plomberie, électricité, menuiserie.	T5	/
RODET Faustina PO	5 rue du Coucher de Lune 84000 AVIGNON	1 389 €	1 389 €	0€	Autonomie : adaptation salle de bain en remplacement de la baignoire, pose douche extra plat, reprise plomberie/faïence, meuble vasque, pose d'un WC suspendu adapté.	T4	/
TELLO- ROUGE Liliane PO	36 bis route de Morières 84000 AVIGNON	843 €	843 €	0 €	Autonomie : adaptation salle d'eau : douche et vasque ; adaptation du toilette	T3	/
SCI CLEMENT PB	19 avenue de la Trillade 84000 AVIGNON	6 136 €	3 031 €	3 105 €	Dégradation moyenne : électricité, plomberie, isolation intérieure	Apt.	40.00 % Etiquette avant txv= 195 D Après txv = 118 C
SOUDANE Nisrine-Driss PO	423 chemin des Canotiers 84000 AVIGNON	573 €	573 €	0 €	Autonomie : réaménagement cuisine pour une personne handicapée	T5	/
TOTAL		38 490	26 385	12 105			

Cette délibération propose de subventionner 10 propriétaires pour un total de 38 490 € décomposés en 9 propriétaires occupants et 1 propriétaire bailleur.

Pour les propriétaires occupants :

La Ville d'Avignon subventionne les travaux d'économie d'énergie à hauteur de 10% du montant des travaux HT. Cependant le montant des travaux HT pris en compte

dans le calcul de la subvention sera plafonné à 30 000 €. A ce calcul devra s'ajouter une prime d'aide à la rénovation thermique de 500 €.

En cas de travaux très lourds, la Ville d'Avignon subventionne à hauteur de 20% du montant des travaux HT. Cependant le montant des travaux HT pris en compte pour le calcul de la subvention sera plafonné à 50 000 €. A ce calcul devra s'ajouter une prime d'aide à la rénovation thermique de 500 €.

Enfin, la Ville d'Avignon subventionne les travaux d'adaptation à hauteur de 15% du montant des travaux HT. Cependant le montant des travaux HT pris en compte pour le calcul de la subvention sera plafonné à 20 000 €.

La Région subventionne à hauteur de 50 % de la subvention Ville, elle attribue en sus des primes spécifiques.

Pour les propriétaires bailleurs :

La Ville d'Avignon subventionne 50 €/m² dans la limite de 80 m² par logement.

La Région subventionne à hauteur de 50% de la subvention Ville, elle attribue en sus des primes spécifiques.

La Ville d'Avignon réalise les avances des subventions et primes de la Région qu'elle se fait rembourser annuellement.

Vu le code général des collectivités territoriales et notamment les articles L2121-29 et D1617-19

Vu la délibération n°37 du Conseil Municipal du 27 novembre 2019 approuvant les conventions des OPAH-RU sur la période 2020/2025 entre la Ville d'Avignon, l'Etat et l'Anah

Considérant l'avis favorable de la ou des :

Commission Développement Territorial et Urbain

Le Conseil Municipal, après en avoir délibéré :

- **APPROUVE** le versement des subventions aux propriétaires concernés,
- **IMPUTE** les dépenses au chapitre 204, compte 20422, fonction 70, programme ATSP03, opération 2021OP1047,
- **AUTORISE** Madame le Maire ou l'Elu(e) Délégué(e) à signer toutes les pièces à intervenir.

ADOpte

**PARVENU A LA PREFECTURE LE
2 MARS 2022**

AFFICHE LE 2 MARS 2022

Pour copie conforme,
Pour le Maire,
L'Attachée Territoriale,
Agnès GAGLIARDI



CONSEIL MUNICIPAL DU 26 FÉVRIER 2022

27

ADMINISTRATION GÉNÉRALE : Rapport annuel des représentants de la Ville d'Avignon administrateurs de la SPL AVIGNON TOURISME.

M. SIMELIERE

Mes chères Collègues, mes chers Collègues,

L'article L. 1524-5 alinéa 14 du Code Général des Collectivités Territoriales rappelle que :

"Les organes délibérants des collectivités territoriales et de leurs groupements actionnaires se prononcent sur le rapport écrit qui leur est soumis au moins une fois par an par leurs représentants au conseil d'administration ou au conseil de surveillance, et qui porte notamment sur les modifications des statuts qui ont pu être apportées à la société d'économie mixte".

Il est vous est donc proposé de prendre connaissance du rapport de gestion 2020 de la SPL AVIGNON TOURISME.

Je vous rappelle que les représentants de la Ville au sein des instances de la SPL AVIGNON TOURISME sont :

- M. Marc SIMELIERE (titulaire) et M. Sébastien GIORGIS (suppléant), représentants aux assemblées générales ordinaires et extraordinaires ;
- Mmes Joanne TEXTORIS, Annie ROSENBLATT et Anne-Sophie RIGAULT, et MM. Marc SIMELIERE, Sébastien GIORGIS, Bernard HOKMAYAN, Bernard AUTHEMAN et Claude NAHOUM, représentants au Conseil d'Administration.

Vu le code général des collectivités territoriales et notamment les articles L 1524-5 alinéa 14 et L 2121-29,

Considérant l'avis favorable de la ou des :
Commission Administration Générale, Finances et Personnel

Le Conseil Municipal, après en avoir délibéré :

- PREND ACTE du rapport de gestion 2020 de la SPL AVIGNON TOURISME.

PREND ACTE

PARVENU A LA
PREFECTURE LE 04 MARS 2022

Pour extrait conforme,
Pour le Maire,
L'Attachée Territoriale,
Agnès GAGLIARDI

Signé : Agnès GAGLIARDI



Pour copie conforme,
Pour le Maire,
La Cheffe du Département
Juridique
Maya PEEFER

AFICHE LE 02 MARS 2022

RAPPORT DE GESTION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION À L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

EXERCICE 2020



SOMMAIRE

Introduction.....	2
Vie statutaire	4
I- Rapport d'activité	7
a. Les évènements marquants de l'année 2020.....	8
b. Répartition du chiffre d'affaires par DSP	10
II- Rapport financier.....	11
a. Résultat par DSP	12
b. Points financiers marquants de l'année.....	13
c. Informations sur les délais de paiement	16
III- Rapport sur le gouvernement d'entreprise	17
IV- Eléments complémentaires.....	20
V- Rapport de gestion des Ressources Humaines	22
a. Synthèse du personnel.....	24
b. Ratio frais de personnel sur chiffre d'affaires.....	29
VI- Rapport détaillé	30
- Palais des Papes.....	34
- Pont Saint Bénézet.....	41
- Service de la Conservation	51
- Exposition « Ecce Homo »	61
- Service Entretien & Maintenance.....	63
- Boutique du Palais.....	67
- Service groupes Réceptif.....	70
- Service commercial et marketing	74
- Service partenariat et mécénat.....	79
- Centre International de Congrès	83
- Office de Tourisme.....	90
- Parc Expo.....	100
- Cheval Passion.....	102
- Avignon Vélo Passion	106
- Autres événementiels.....	109
- Pôle stationnement.....	114
- Parking Palais des Papes.....	116
- Parking des Halles	120
- Parking Centre Gare	123
Annexes	126
- Actionnariat.....	127
- Participation de la SPL	129
- Dirigeants	131
- Résultats des cinq derniers exercices.....	133

INTRODUCTION

L'année 2020...

Après une année 2019 qui a permis la mise en place de nombreuses nouvelles opérations, nouvelles visites thématiques, nouveaux partenariats, grande exposition qui ont rencontré un vrai succès traduit par des chiffres de fréquentation en forte progression, dont une année record au Palais des Papes et au Pont d'Avignon.

La crise sanitaire que notre pays traverse depuis ce début d'année 2020 impacte directement la société dont le cœur de métier est la gestion d'équipements touristiques, de loisirs, d'affaires et pour des événements et manifestations.

Les monuments emblématiques de la Ville gérés par la SPL, ainsi que tous les autres sites gérés par AVIGNON TOURISME à l'exception des parkings ont dû fermer le 14 mars 2020, alors que les fréquentations enregistrées au Palais des Papes et au Pont d'Avignon en janvier et février 2020 constituaient des records depuis la mise en place de statistiques et laissaient donc penser à une belle année. La réouverture des sites s'est faite le 2 juin jusqu'au 30 octobre, au 31 décembre 2020, les sites demeurent fermés.

Toutes les activités d'AVIGNON TOURISME qui relèvent de ces 3 contrats de DSP ont connu un coup d'arrêt sans précédent depuis que la société existe et ont fragilisé la structure même de la SPL.

L'année 2020 est donc marquée par des annulations en cascades (tourisme d'affaires, événements, croisiéristes, ...), des restrictions de jauges de visiteurs, des adaptations aux mesures sanitaires et des dépenses supplémentaires liées aux mesures sanitaires, une perte totale de clientèle internationale (USA, Canadiens, ...), une baisse significative des clientèles européennes.

Dès le début de cette crise sanitaire et compte-tenu de son impact négatif anticipé dès le printemps, un ensemble d'actions a été entrepris : réduction de toutes les charges non indispensables, recours aux aides d'Etat, au prêt garanti par l'Etat, à l'activité partielle, aux départs non remplacés et une participation des salariés.

Le présent rapport de gestion vous détaille les éléments illustratifs de cette année si particulière dans la vie de la société.

VIE STATUTAIRE

- **Conseil d'Administration** :

Au cours de l'exercice 2019, le **Conseil d'administration** s'est réuni deux fois sur les points suivants:

- le **24 février** :

- ✓ Présentation des projets de rapport de gestion, de rapport sur le gouvernement d'entreprise, d'arrêté des comptes et du bilan de l'exercice clos le 31 décembre 2019 ;
- ✓ Préparation et convocation d'une Assemblée Générale Ordinaire Annuelle aux fins de statuer sur l'approbation des comptes ;
- ✓ Information sur les marchés passés par la société au cours de l'année 2019 ;
- ✓ Examen annuel des conventions réglementées en application de l'article L.225-40-1 du Code de Commerce ;
- ✓ Point sur négociations sociales ;

- le **4 décembre** :

- ✓ Désignation du Président de séance ;
- ✓ Entrée en fonction des nouveaux représentants permanents de la Ville d'Avignon ;
- ✓ Désignation du Président de la SPL ;
- ✓ Désignation du Vice-Président de la SPL;
- ✓ Règlement intérieur du Conseil d'Administration ;
- ✓ Règlement pour la passation des marchés publics ;
- ✓ Désignation des nouveaux membres de la Commission d'Appels d'Offres ;
- ✓ Vie de la société ;
- ✓ Résultat probable 2020.

- **Assemblée Générale :**

Les **actionnaires** se sont réunis une fois en **Assemblée Générale Ordinaire Annuelle**, le 9 mars, pour :

- ✓ L'examen et l'approbation :
 - du rapport de gestion du Conseil d'administration, du rapport sur le gouvernement d'entreprise et du rapport du commissaire aux comptes ;
 - des comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2019 ;
 - du rapport spécial du commissaire aux comptes sur les conventions visées par les articles L 225-38 et suivants du Code de Commerce ; approbation de ces conventions.
- ✓ L'affectation du résultat de l'exercice 2019.

I- RAPPORT D'ACTIVITE

a) Les événements marquants de l'année 2020.





b) Répartition du chiffre d'affaires par DSP.

Avignon Tourisme englobe trois Délégations de Service Public (*DSP*), le chiffre d'affaires de la société est donc réparti à travers ces 3 DSP de la façon suivante :



* * *

II- RAPPORT FINANCIER

a) Résultats par DSP.

Le résultat de la société issu des comptes consolidés des trois DSP, se répartit comme suit :

AVIGNON TOURISME REALISE 2020	SIEGE	DSP TOURISME	DSP PARKINGS	DSP PARC EXPO	TOTAL 2020
PRODUITS D'EXPLOITATION					
Vente de Marchandises	0	378 461	0	0	378 461
Prestations de services	607	3 317 681	2 597 610	2 612 257	8 528 156
CHIFFRE D'AFFAIRES NET	607	3 696 143	2 597 610	2 612 257	8 906 617
Subvention d'exploitation	180 322	777 000	0	0	957 322
Reprises de provisions	0	13 967	0	11 552	25 519
Transfert de charges	-4 237	9 963	67 956	11 753	85 433
Autres produits	79	2 211	187	2 567	5 044
TOTAL PRODUITS D'EXPLOITATION	176 770	4 499 283	2 665 753	2 638 129	9 979 935
CHARGES D'EXPLOITATION					
Achats de marchandises <i>(intégrant variation de stock)</i>	-360	187 055	0	0	186 695
Autres achats / Charges externes	387 000	1 606 052	770 512	2 662 162	5 425 727
Impôts et taxes et assimilés <i>(intégrant taxes sur les salaires)</i>	-1 319	133 361	171 627	83 088	386 757
Frais de personnels <i>(intégrant TR/Dotation CE)</i>	1 412 495	3 501 487	755 335	725 489	6 394 806
EXONERATIONS URSSAF AIDES COVID	-249 292	-662 519	-126 062	-103 417	-1 141 290
Autres charges	270	381 416	1 560 337	71 290	2 013 314
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	1 548 794	5 146 853	3 131 750	3 438 613	13 266 009
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	-1 372 023	-647 570	-465 997	-800 484	-3 286 074
Dotations aux amortissements	41 376	133 941	86 241	185 427	446 984
Dotations aux dépréciations sur actif circulant	101 993	53 411	0	36 594	191 998
Dotations aux provisions pour risques et charges	0	0	0	0	0
RESULTAT D'EXPLOITATION	-1 515 392	-834 921	-552 238	-1 022 506	-3 925 057
Produits financiers	25	82	0	0	107
Charges financières	47 713	22 924	0	12 251	82 888
RESULTAT FINANCIER	-47 688	-22 843	0	-12 251	-82 782
RESULTAT COURANT	-1 563 080	-857 764	-552 238	-1 034 757	-4 007 838
Produits exceptionnels <i>(Intégrant cessions d'actifs)</i>	35 337	45	0	9 200	44 582
Charges exceptionnelles	169 453	7 663	25	5 036	182 176
RESULTAT EXCEPTIONNEL	-134 116	-7 618	-25	4 164	-137 594
Impôts/Bénéfice	3 985	0	0	0	3 985
RESULTAT DE L'EXERCICE	-1 693 210	-865 382	-552 263	-1 030 593	-4 141 447
VENTILATION FRAIS DE SIEGE		70%	15%	15%	
MONTANT FRAIS DE SIEGE		-1 189 961	-256 696	-246 553	
RESULTAT PAR DSP APRES FRAIS DE SIEGE		-2 055 342	-808 959	-1 277 146	
			-4 141 447		

Chiffres d'affaires 2020 :	8 906 617 €
Total Produits d'Exploitation 2020	9 979 935 €
Total Bilan 2020 :	6 615 853 €
Résultat de la société :	- 4 141 447 €

b) Points financiers marquants de l'année.

➤ Faits marquants :

Les produits d'exploitation s'établissent à près de 10 millions d'euros, et se répartissent de la façon suivante :

- DSP Tourisme : 4 499 283 €
- DSP Parc des Expositions : 2 638 129 €
- DSP Parking : 2 665 753 €
- Structure : 176 770 €

Sur la DSP tourisme :

- Une baisse de la fréquentation au Palais de 67 % : 227 000 visiteurs payants en 2020 contre 682 000 visiteurs en 2019.
- Une baisse de la fréquentation au Pont de 64 % : 162 000 visiteurs payants en 2020 contre 452 000 visiteurs en 2019.
- Une baisse du chiffre d'affaires du Centre des Congrès : 298 000 € en 2020 contre 1 668 000 € en 2019, soit une baisse de 82%.
- Une baisse du chiffre d'affaires de l'activité Groupes-Réceptif : 125 000 € en 2020 contre 1 311 000 € en 2019, soit une baisse de 90%.

Sur la DSP Parc des Expositions :

- Une baisse du chiffre d'affaires sur les Salons/Événements : 442 000 € en 2020 contre 1 635 000 € en 2019, soit une baisse de 73%.
- Les deux manifestations organisées par Avignon Tourisme qui ont pu se tenir voient leurs chiffres d'affaires en baisse également : -5% pour Cheval Passion et -35% pour Vélo Passion. La Foire Expo et Animo Passion ont été annulées.

Sur la DSP Parkings :

- Une baisse du chiffre d'affaires du parking du Palais : 1 495 000 € en 2020 contre 1 988 000 € en 2019, soit une baisse de 25%.
- Une baisse du chiffre d'affaires du parking des Halles : 867 000 € en 2020 contre 903 000 € en 2019, soit une baisse de 4%.
- Une baisse du chiffre d'affaires du parking de la Gare centre : 236 000 € en 2020 contre 307 000 € en 2019, soit une baisse de 23%.

Après consolidation des données, Avignon Tourisme voit donc son chiffre d'affaires global 2020 s'établir à 8 906 617 € contre 20 109 709 € en 2019, soit une baisse de 56%.

Rappelons en effet que l'arrêté ministériel du 14 mars 2020 a conduit à la fermeture à compter du 15 mars 2020 de tous nos sites accueillant du public à l'exception des parkings. Ceux-ci ont été maintenus en activité pour assurer la continuité du service public des usagers mais avec une activité fortement réduite en raison des mesures de confinement de la population mises en place jusqu'au 11 mai 2020.

La réouverture du Palais et du Pont a pu se faire le 2 juin 2020 avec une baisse de fréquentation de plus de 80% sur ce mois. Une reprise s'est opérée en juillet et août avec une baisse moyenne de fréquentation d'un peu plus de 40% sur les deux sites. Puis le classement en « zone rouge » de l'ensemble de la région PACA début septembre a immédiatement eu pour conséquence la disparition totale de la clientèle européenne et l'annulation de toutes les réservations de groupe et croisiéristes.

Les charges :

Les Investissements immobilisés réalisés sur l'exercice 2020 représentent un montant de 719 000 € et se répartissent comme suit :

- DSP Tourisme : 84 000 €
- DSP Parc des Expositions : 51 000 €
- DSP Parking : 546 000 € (*dont 488 000 € de renouvellement des équipements de péages et de contrôle d'accès, équipements indispensables pour assurer le bon fonctionnement des parkings*)
- Structure : 38 000 €

➤ **Redevances**

Le calcul de la redevance pour la DSP Tourisme :

- Une partie fixe d'un montant de 250 000 €
- Pas de partie variable pour l'année 2020. Celle-ci est calculée en fonction de la fréquentation des sites et nous n'avons pas atteint les seuils de déclenchement cette année. (*seuil de base pour le Palais des Papes : 530 000 entrées payantes / 323 000 entrées payantes pour le Pont*)

Le calcul de la redevance pour la DSP Parkings :

- Une partie fixe d'un montant de 1 500 000 €
- Pas de partie variable pour l'année 2020. Celle-ci est déclenchée lorsque le résultat net global des 3 parkings est supérieur à 100 000 € ce qui n'est pas le cas cette année.

A noter : ces deux redevances inscrites dans les comptes 2020 n'ont pas été réglées, car faisant partie de la discussion générale en cours avec la Ville sur les éléments des DSP.

Une contribution à la SCI du Parc des Expositions de 195 000 €.

➤ **Masse salariale**

Depuis la fermeture de nos sites, nous avons réparti le personnel en trois catégories : inactivité totale, activité partielle et activité complète à astreinte (parkings, sécurité et maintenance des différents sites). Cette démarche a été mise en place afin de bénéficier au maximum des aides. Nous avons ainsi pu bénéficier de plus d'1 million d'€ d'aides de l'Etat pour l'activité partielle, sachant qu'il a fallu intervenir au niveau national pour obtenir l'éligibilité des SPL à certaines aides.

Toutes les demandes de report de charges sociales patronales et salariales sur salaires ont été également effectuées et se sont accompagnées d'exonérations de charges qui s'élèvent à plus d'1 million d'€.

• **Frais de siège :**

Ils se composent des frais de structure (Locations bureaux, contrats entretien, Maintenance, assurance), et des frais de personnel transverses (Informatique, finances RH, Direction)

Depuis le début de la délégation, nous avons appliqué la même clé de répartition sur les trois délégations, la ventilation en fonction de la masse salariale globale, ceci afin de faciliter les comparaisons annuelles.

c) Informations sur les délais de paiement.

Conformément aux articles L. 441-6-1 et D. 441-4 du Code de Commerce, nous vous indiquons le nombre et le montant des factures reçues et émises, non réglées à la date de clôture de l'exercice dont le terme est échu.

Factures reçues non réglées à la date de clôture de l'exercice dont le terme est échu - exercice 2020						
Article D.441 I.-1°						
	0 jour (indicatif)	1 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 90 jours	91 jours et plus	Total (1 jour et plus)
Nombre de factures concernées						219
Montant total des factures concernées TTC	1 854 016	1 024 496	47 071	75 481	337 179	1 484 227
Pourcentage du montant total des achats TTC de l'exercice		15,21%	0,70%	1,12%	5,01%	22,04%

Factures émises non réglées à la date de clôture de l'exercice dont le terme est échu - exercice 2020						
Article D.441 I.-2°						
	0 jour (indicatif)	1 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 90 jours	91 jours et plus	Total (1 jour et plus)
Nombre de factures concernées	8					29
Montant total des factures concernées TTC	26 519	64 230	11 200	581	198 539	274 550
Pourcentage du chiffre d'affaires TTC de l'exercice	0,26%	0,63%	0,11%	0,01%	1,94%	2,95%

Factures exclues relatives à des créances litigieuses	
Nombre de factures exclues	198
Montant total TTC des factures exclues	300 693

A noter : nous avons apprécié au cas par cas les factures que nous avons réglées à leur échéance et celles que nous avons différées pour règlement ultérieur dans l'année après constatation de la réalité de l'activité et obtention du premier prêt garanti par l'Etat.

* * *

III- RAPPORT SUR LE GOUVERNEMENT D'ENTREPRISE

1. Liste de l'ensemble des mandats et fonctions exercés dans toute société, durant l'exercice écoulé, pour chacun des mandataires sociaux.

**LISTE DES MANDATS ET FONCTIONS
EXERCES PAR LES MANDATAIRES SOCIAUX DU COLLEGE PRIVE EN 2020
(Article L 225-102-1 du Code de Commerce)**

Depuis le passage de la SEM AVIGNON TOURISME en Société Publique Locale, il n'y a plus de mandataires sociaux du collège privé.

2. Conventions réglementées intervenues en 2020

- Convention de partenariat Ville d'Avignon – Avignon Tourisme concernant l'édition 2020 de Cheval Passion
- Avenant au contrat de coréalisation Musique Baroque en Avignon 2018/2020 entre la SPL Avignon Tourisme, l'Association Musique Baroque en Avignon et le Grand Avignon
- Convention entre Avignon Tourisme et le Grand Avignon pour la distribution et la gestion de bons cadeaux touristiques « les nuits gagnantes »
- Convention entre Avignon Tourisme et le Grand Avignon pour la mise à disposition des artistes du Ballet de l'Opéra Grand Avignon
- Convention entre Avignon Tourisme et le Grand Avignon pour la mise à disposition des artistes du Chœur de l'Opéra Grand Avignon
- Convention entre Avignon Tourisme et le Grand Avignon pour la mise à disposition d'un espace dans le hall d'accueil et d'un compartiment de coffre de l'Office de Tourisme
- Avenant n°1 à la Convention entre Avignon Tourisme et le Grand Avignon pour la mise à disposition d'un espace dans le hall d'accueil et d'un compartiment de coffre de l'Office de Tourisme
- Convention entre Avignon Tourisme et le Grand Avignon pour la mise à disposition des artistes de l'Opéra Grand Avignon
- Convention de partenariat entre la Ville d'Avignon, Avignon Tourisme et l'Association du Printemps des Poètes
- Convention de prestations de services entre la Ville d'Avignon et Avignon Tourisme pour la gestion du bâtiment des Halles

- Convention entre la Ville d'Avignon et Avignon Tourisme pour la mise à disposition de vitrines de l'Office de Tourisme

3. Tableau récapitulatif des délégations en cours de validité accordées par l'assemblée générale des actionnaires au conseil d'administration dans le domaine des augmentations de capital, par application des articles L. 225-129-1 et L. 225-129-2 du code de commerce

Néant.

4. Choix fait de l'une des deux modalités d'exercice de la direction générale (régime unifié du président également directeur général ou régime où les deux fonctions sont dissociés).

Le choix de dissociation des fonctions de Président et de Directeur Général a été décidé par délibération du Conseil d'Administration en date du 2 février 2019, lors de la transformation de la SEM en SPL.

IV- ELEMENTS COMPLEMENTAIRES

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES AU RAPPORT DE GESTION D'AVIGNON TOURISME – EXERCICE 2020

- Evolution prévisible de la société

La société a été fortement impactée par la crise sanitaire mondiale liée à la Covid-19. L'évolution prévisible de la société à l'heure actuelle est de sortir de cette crise sanitaire et d'adapter les obligations contractuelles prévues aux conventions de délégation de service public dont elle est titulaire.

Toutefois, les pertes constatées au titre de l'exercice 2020 engendrent des capitaux propres inférieurs à la moitié du capital social, ce qui va conduire les actionnaires à se prononcer sur la poursuite d'activité lors d'une Assemblée Générale Extraordinaire des actionnaires qui devra se tenir dans les 4 mois de la constatation de ces pertes, en application des dispositions de l'article L. 223-42 du Code de Commerce.

- Les activités de la société en matière de recherche et de développement :

La société n'a eu aucune activité en matière de recherche et de développement.

- Evénements importants intervenus entre la date de clôture de l'exercice et celle à laquelle le rapport a été établi :

Prorogation de la fermeture des sites dont Avignon Tourisme assure la gestion, à l'exception des parkings, jusqu'au 18 mai 2021 en raison des dispositions gouvernementales liées à la crise sanitaire.

- Activité des filiales :

Avignon Tourisme ne possède aucune filiale.

- Etat de la participation des salariés au capital social au dernier jour de l'exercice :

Nous vous informons qu'il n'y a pas de participation des salariés au capital de la société.

- Conventions réglementées conclues avec des mandataires sociaux ou actionnaires significatifs :

Le rapport spécial du Commissaire aux Comptes reprend l'intégralité des conventions réglementées.

* * *

V- RAPPORT DE GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

[illegible]

a) Synthèse du Personnel.

Le personnel permanent d'Avignon Tourisme est composé de 150 personnes permanentes en fin d'année 2020, réparties en 3 catégories : Employés, Agents de Maîtrise et Cadres. En fonction des périodes touristiques et vacancières, ce personnel est complété par des emplois saisonniers et des emplois CDD. Ceux-ci ont été fortement réduits eu égard à la baisse d'activité. Parallèlement, nous avons accentué les renforts internes entre services pour fonctionner avec le minimum de renforts extérieurs.

En 2020, le personnel permanent était sur plusieurs périodes en activité partielle à cause des fermetures administratives de nos sites.

- Effectifs de personnel :

	TOTAL 2014	TOTAL 2015	TOTAL 2016	TOTAL 2017	TOTAL 2018	TOTAL 2019	TOTAL 2020	EVOLUTION 2019-2020	Hommes	Femmes
CADRES	28	25	21	21	24	24	24	0%	13	11
AGENTS DE MAITRISE	32	32	29	27	30	40	39	-3%	14	25
EMPLOYES	78	74	63	61	72	81	87	7%	43	44
PERSONNEL PERMANENT	138	131	113	109	126	145	150	3%	70	80
EQUIVALENT T.P. CDD	50	49	40	38	48	43	10	-77%	2	8
TOTAL	188	180	153	147	174	188	160	-15%	72	88

- ETP :

	TOTAL 2019	TOTAL 2020	Hommes	Femmes
CADRES	24	17	9	8
AGENTS DE MAITRISE	38	22	9	13
EMPLOYES	76	49	27	22
PERSONNEL PERMANENT	138	88	45	43
EQUIVALENT T.P. CDD	43	10	2	8
TOTAL	181	98	47	51

Cette forte baisse correspond à l'activité partielle imposée aux différents services

- Taux d'absentéisme :

Taux d'absentéisme = (nombre d'heures d'absences / nombre d'heures ETP) x 100

Taux d'absentéisme Avignon Tourisme pour l'année 2020 :

13 700/187 477 = **7,31 %**

Les natures de l'absentéisme sont : la maladie, les accidents du travail, la maternité, les absences sans solde sans l'activité partielle.

- **Répartition du personnel :**



- **Entrées et sorties de personnel en 2020 :**

Entrées :

JANVIER 2020

- 1- LEKHAL CHRISTOPHE – EMPLOYE – AGENT TECHNIQUE – ELECTRICIEN – MULTI SITES
- 2- VEYRIE FRANTZ – EMPLOYE - AGENT D'ENTRETIEN - PARC
- 3- APREA LUCILLE – EMPLOYEE – COMMUNITY MANAGER – POLE COMMUNICATION

MARS 2020

- 4- JUTEAU CATHY – EMPLOYEE – COORDINATRICE D'EXPLOITATION

SEPTEMBRE 2020

- 5- SIGNORET MARINE – EMPLOYEE – ASSISTANTE POLYVALENTE
- 6- NADAL LUCIE – CONTRAT D'APPRENTISSAGE - POLE EVENEMENT
- 7- ALTUR FIONA – CONTRAT D'APPRENTISSAGE – OFFICE DE TOURISME

Sorties:

AOUT 2020

- 1- ARINGHIERI CLAUDETTE – CADRE – POLE FINANCIER
- 2- MAZZITELLI JACQUES – EMPLOYE - CIC

- Heures payées :

Le tableau ci-dessous reprend le total des heures payées à l'ensemble du personnel (*permanents, temps partiels, saisonniers*), en modulation 35 heures.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Ecart 2019/2020
Permanents	217 891	226 865	218 590	227 931	186 926	187 170	191 373	237 727	171 887	-28%
Saisonniers	78 361	86 354	79 944	78 888	72 621	68 944	86 844	78 036	15 590	-80%
TOTAL	296 252	313 219	298 534	306 819	259 547	256 114	278 217	315 763	187 477	-41%

Bulletins de salaires :

Le tableau ci-dessous reprend le nombre de bulletins de salaires émis (*personnels permanents et saisonniers*)

	TOTAL 2012	TOTAL 2013	TOTAL 2014	TOTAL 2015	TOTAL 2016	TOTAL 2017	TOTAL 2018	TOTAL 2019	TOTAL 2020	ECART 2019/2020
JANVIER	200	198	195	209	177	149	154	176	192	9%
FÉVRIER	182	185	172	168	146	130	144	153	176	15%
MARS	213	208	203	207	179	165	181	196	176	-10%
AVRIL	223	207	217	225	200	190	194	222	159	-28%
MAI	262	257	250	236	208	192	207	223	159	-29%
JUIN	230	303	259	241	198	196	207	235	171	-27%
JUILLET	246	260	245	252	196	204	218	244	184	-25%
AOÛT	252	271	269	264	214	209	234	244	192	-21%
SEPTEMBRE	236	251	246	258	201	208	219	240	189	-21%
OCTOBRE	220	230	233	229	218	189	220	230	167	-27%
NOVEMBRE	200	208	211	208	164	167	178	196	160	-18%
DÉCEMBRE	210	188	182	178	145	150	165	188	152	-19%
TOTAL	2 674	2 766	2 682	2 675	2 246	2 149	2 321	2 547	2 077	-18%

Accord égalité femmes et hommes :

Le résultat des indicateurs en matière d'écart de rémunération entre les Femmes et les Hommes pour l'année 2020 est de :

96 points sur 100

○ **Nombre d'hommes et de femmes par catégorie :**

COLLEGE	Hommes	Femmes	TOTAL 2020	%
EMPLOYES	43	44	87	58%
AGENTS DE MAITRISE	14	25	39	26%
CADRES	13	11	24	16%
TOTAL	70	80	150	100%
%	47%	53%	100%	

○ **Salaire moyen hommes et femmes par catégorie (salaire de base brut hors direction) :**

Equivalent Temps Plein					
COLLEGE	HOMMES	FEMMES	TOTAL	ECART (en euros)	ECART (en %)
EMPLOYES	1 942	1 993	1 968	-51	-3,00%
AGENTS DE MAITRISE	2 582	2 647	2 615	-65	-3,00%
CADRES	4 073	4 217	4 145	-144	-4,00%
TOTAL	2 866	2 952	2 909	-87	-3,00%

Personnel Permanent : 150 personnes
 CDD équivalent temps plein : 10 personnes
 Effectif avec CDD : 160 personnes

Maladie :

Palais des Papes :

- 4 salariés en invalidité M.T.T.

Office de Tourisme :

- 2 salariés en invalidité M.T.T.

Parkings :

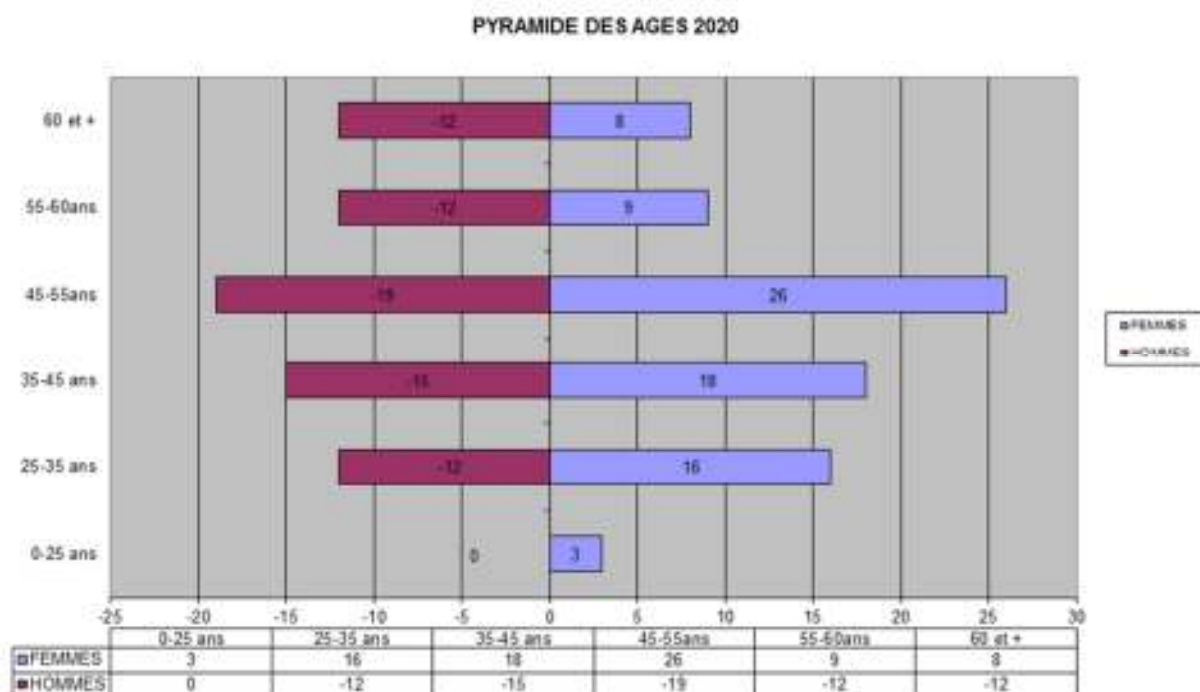
- 1 salarié en invalidité M.T.T.

En 2020, seulement 3 salariés ont eu des arrêts pour cause de COVID.

○ **Bilan du Plan de formation 2020 :**

Type de formations	Nb de personnes	Hommes	Femmes	Cadre	AM	Employé	Nb de jours
Sécurité	30	10	20	2	13	15	25
Accueil	0	0	0	0	0	0	0
Management	0	0	0	0	0	0	0
Métiers (divers)	0	0	0	0	0	0	0
Bilan de compétences	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	30	10	20	2	13	15	25
	100,0%	33,3%	66,7%	6,7%	43,3%	50,0%	

○ **Pyramide des âges :**



● Liste primes et indemnités 2020 :

PRIMES AT	PERIODE	MODALITES D'ATTRIBUTIONS	NB PERSONNES	MONTANT ANNUEL
PRIME FIN DE SAISON	ANNUELLE - FIN DE CONTRAT GUIDES SAISONNIERS	1 mois de salaire de base doublé du temps de prestation	8	1 818,77
PRIME ASTRENTE	PERSONNES CONCERNES / LES ASTREINTES (informatique - réception)	22 % du salaire courant	18	4 782,69
PRIME 13ème MOIS	ANNUELLE - JUIN ET DECEMBRE	100 % du salaire de base (30% juin - 70% décembre)	152	375 076,79
PRIME D'ANCIENNETE	MOISUELLE	Prime fixée sur sa valeur au 31/12/2013	181	212 496,39
PRIME CRT	ANNUELLE - APRÈS CLOTURE DES COMPTES ET AG	Prime de 1 % du résultat à partager (Impôt - 15e)	148	23 304,00
PRIME 30%	ANNUELLE - DECEMBRE	20 % du salaire de base	152	75 014,13
PRIME EXCEPTIONNELLE	EXCEPTIONNELLE	A la demande du responsable - Accord Direction	0	0,00
PRIME SUR CA	MOISUELLE	Différents selon contrat de travail (0,22% à 0,30% à 0,40% à 0,45% à 0,50%)	8	19 390,36
INDENNITE COMPENSATRICE	MOISUELLE	Indemnité selon remplacement de poste	8	17 016,92

b) Ratio frais de personnel sur chiffre d'affaires.

Le total des charges de personnel 2020 s'élève à 5 253 515 € (ce chiffre reprend les frais de personnel, les tickets restaurant et la dotation CE).

Ces charges représentent 59% du chiffre d'affaires en 2020. Ce pourcentage est en légère baisse eu égard à la forte augmentation du chiffre d'affaires.

- *Au niveau de l'effectif permanent*, le nombre de salariés permanents est de 150 personnes en CDI et 98 personnes en Equivalent Temps Plein (activité partielle déduite).
- *Au niveau de l'effectif temporaire*, celui-ci est en baisse avec un équivalent temps plein de 10 personnes en 2020 contre 43 en 2019 et le nombre d'heures payées est en baisse de 41%.
- *Le personnel des sites fermés sont intervenus en renfort sur nos sites ouverts (Polyvalence du personnel pour éviter des embauches de CDD)*
- *Un Accord APLD a été signé pour 24 mois pour maintenir des aides pour l'activité partielle*
- *Pas de remplacement des départs anticipés*
- *Le montant des Exonérations des charges sociales représentent 1 141 000 €*
- *Le montant des aides de l'activité partielle représentent 1 039 000 €*

Chiffre d'affaires net	Frais de personnel	Personnel/CA
17 378 383	8 365 661	48%
18 879 923	8 332 085	44%
19 484 132	8 361 870	43%
19 035 884	8 471 289	45%
15 142 134	7 249 109	48%
14 663 188	7 234 412	49%
16 218 269	8 008 846	49%
20 109 709	8 908 666	44%
8 906 617	5 253 515	59%

* * *

VI- RAPPORT DETAILLE

DETAIL DES ACTIVITES

DSP TOURISME

- Palais des Papes
- Pont Saint Bénézet
- Service de la conservation
- Exposition « Ecce Homo »
- Service Entretien & Maintenance
- Boutique du Palais
- Service groupes Réceptif
- Service commercial et marketing
- Service partenariat et mécénat
- Centre International de Congrès
- Office de Tourisme

DSP PARC

- Parc Expo
- Cheval Passion
- Avignon Vélo Passion
- Autres événementiels

DSP PARKINGS

- Pôle Stationnement
- Parking Palais des Papes
- Parking des Halles
- Parking Gare Centre

DSP TOURISME

AVIGNON TOURISME Comparatif 2020/2019	DSP TOURISME 2020	DSP TOURISME 2019	Ecart 20/19
PRODUITS D'EXPLOITATION			
Vente de Marchandises	378 461	1 154 098	-775 637
Prestations de services	3 317 681	11 408 973	-8 091 291
CHIFFRE D'AFFAIRES NET	3 696 143	12 563 071	-8 866 929
Subvention d'exploitation	777 000	777 000	0
Reprises de provisions	13 967	378 452	-364 485
Transfert de charges	9 963	59 093	-49 130
Autres produits	2 211	7 481	-5 270
TOTAL PRODUITS D'EXPLOITATION	4 499 283	13 785 097	-9 285 814
			0
CHARGES D'EXPLOITATION			
Achats de marchandises (<i>intégrant variation de stock</i>)	187 055	568 641	-381 585
Autres achats / Charges externes	1 606 052	3 890 635	-2 284 582
Impôts et taxes et assimilés (<i>intégrant taxes sur les salaires</i>)	133 361	277 566	-144 205
Frais de personnels (<i>intégrant TR/Dotation CE</i>)	3 501 487	5 655 503	-2 154 016
EXONERATIONS URSSAF AIDES COVID	-662 519		-662 519
Autres charges	381 416	902 739	-521 322
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	5 146 853	11 295 083	-6 148 231
			0
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	-647 570	2 490 014	-3 137 583
			0
Dotations aux amortissements	133 941	122 074	11 867
Dotations aux dépréciations sur actif circulant	53 411	107 330	-53 919
Dotations aux provisions pour risques et charges	0	30 495	-30 495
			0
RESULTAT D'EXPLOITATION	-834 921	2 230 114	-3 065 036
			0
Produits financiers	82	95	-13
Charges financières	22 924	35 372	-12 448
RESULTAT FINANCIER	-22 843	-35 278	12 435
			0
RESULTAT COURANT	-857 764	2 194 837	-3 052 601
			0
Produits exceptionnels (<i>Intégrant cessions d'actifs</i>)	45	57 974	-57 929
Charges exceptionnelles	7 663	55 241	-47 579
RESULTAT EXCEPTIONNEL	-7 618	2 733	-10 350
			0
Impôts/Bénéfice	0	25 676	-25 676
			0
RESULTAT DE L'EXERCICE	-865 382	2 223 245	-3 088 627

PALAIS DES PAPES

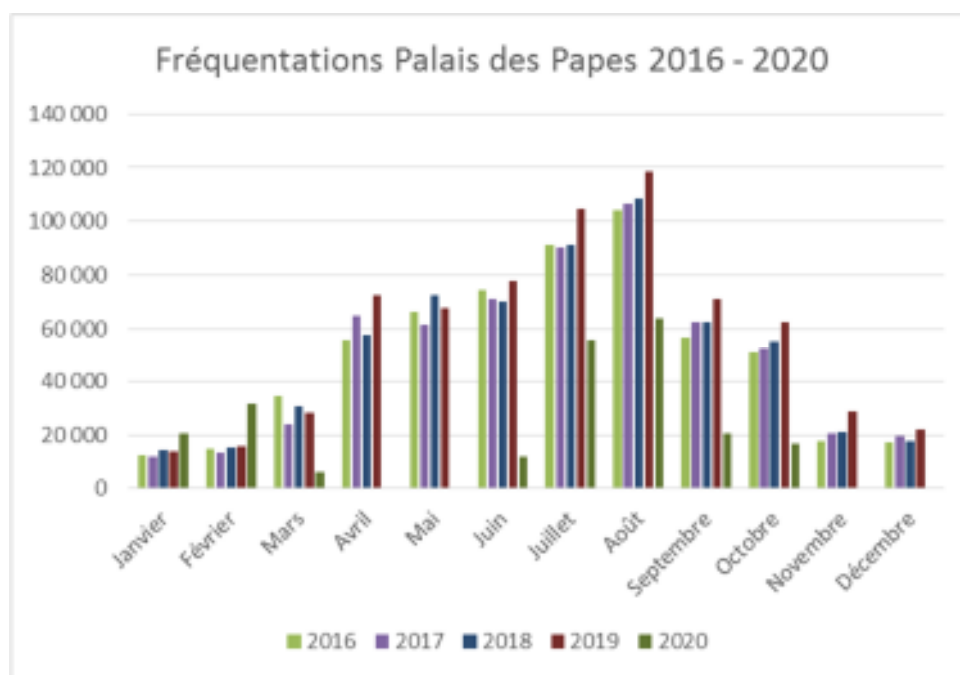
L'année 2019 avait enregistré une forte hausse de fréquentation de 11% soit 66 500 visiteurs de plus que l'année 2018, faisant de l'année 2019, la **meilleure fréquentation** jamais enregistrée au Palais des Papes depuis la mise en place des statistiques. L'année 2020 quant à elle laissait croire à une dynamique inscrite dans la durée avec des fréquentations jamais atteintes en janvier et février 2020, notamment grâce à l'exposition « Ecce Homo » d'Ernest PIGNON-ERNEST.



Le mois de mars a marqué l'arrêt brutal de cette dynamique en raison de la crise sanitaire que la France a traversée tout au long de l'année. L'arrêté du 14 mars 2020 a imposé une fermeture des ERP afin de ralentir la propagation du virus. Le Palais des Papes a donc été fermé à compter du 15 mars jusqu'au 2 juin 2020, puis du 29 octobre au 31 décembre 2020.

	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	TOTAL
2016	12 164	14 927	34 524	55 690	66 603	74 401	91 066	104 300	56 787	50 823	17 557	17 023	595 865
2017	11 710	13 531	23 964	65 069	61 640	71 087	90 321	106 773	62 359	51 894	20 383	19 354	598 085
2018	14 221	15 213	30 386	57 642	72 493	70 130	91 307	108 467	62 704	55 487	20 760	17 400	616 210
2019	13 651	15 700	28 080	72 581	67 724	77 933	104 656	118 311	71 015	62 588	28 547	21 859	682 645
2020	20 352	31 512	6 318	0	0	12 099	55 716	64 065	20 458	16 659	0	0	227 179
Ecart 2020/2019	6 701	15 812	-21 762	-72 581	-67 724	-65 834	-48 940	-54 246	-50 557	-45 929	-28 547	-21 859	-455 466
	49%	101%	-78%	-100%	-100%	-84%	-47%	-46%	-71%	-73%	-100%	-100%	-67%

L'année 2020 a donc enregistré une baisse de 67% de la fréquentation (soit 455 000 visiteurs payants de moins) par rapport à l'année 2019 en raison du contexte sanitaire et de la fermeture du Monument pendant plus de 4 mois.



L'année 2020 marque également un arrêt brutal des clientèles Européennes et long-courrier en raison de l'instauration des fermetures de frontières liées à la pandémie, ainsi qu'une baisse significative de 94% des groupes. Une jauge a été mise en place pour restreindre les affluences de fréquentations, conformément aux directives du protocole sanitaire, ainsi qu'une réduction de l'amplitude horaire du Palais des Papes.



Palais des Papes - Avignon

L'exposition d'été Yan Peï-Ming a été également reportée à l'été 2021. Toutefois, des animations ont été proposées tout au long de la période estivale.



STATISTIQUES PALAIS DES PAPES PAR NATIONALITES

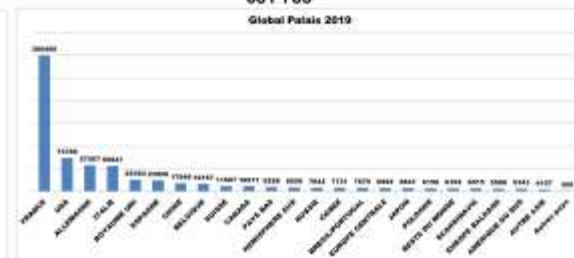
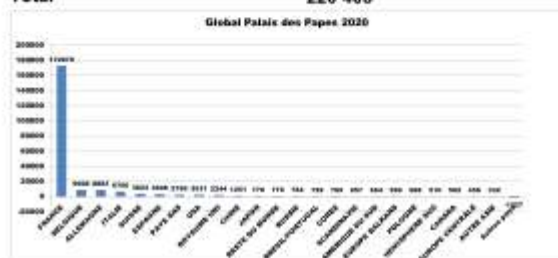
Statistiques par nationalités globale du Palais des Papes:(voir tableau ci-dessous)

Période du 01/01/2020 au 31/12/2020

Période du 01/01/2019 au 31/12/2019

1er Français: 78 %, 2 ème Belges : 4 % , 3 ème Allemands : 4 % .

Pays	Nombre d'entrées	%	Pays	Nombre d'entrées	%	Variation nationalités 2020/2019
FRANCE	172 979	78	FRANCE	300 408	44	-42%
BELGIQUE	9 008	4	BELGIQUE	16 167	2	-44%
ALLEMAGNE	8 883	4	ALLEMAGNE	57 567	8	-85%
ITALIE	6 760	3	ITALIE	55 647	8	-88%
SUISSE	3 824	2	SUISSE	11 507	2	-67%
ESPAGNE	3 606	2	ESPAGNE	23 926	4	-85%
PAYS BAS	2 790	1	PAYS BAS	9 298	1	-70%
USA	2 531	1	USA	73 786	11	-97%
ROYAUME UNI	2 244	1	ROYAUME UNI	25 364	4	-91%
CHINE	1 251	1	CHINE	17 946	3	-93%
JAPON	778	0	JAPON	6 841	1	-89%
RESTE DU MONDE	776	0	RESTE DU MONDE	6 102	1	-87%
RUSSIE	764	0	RUSSIE	7 842	1	-90%
BRESIL/PORTUGAL	729	0	BRESIL/PORTUGAL	7 670	1	-90%
COREE	709	0	COREE	7 731	1	-91%
SCANDINAVIE	657	0	SCANDINAVIE	6 015	1	-89%
AMERIQUE DU SUD	654	0	AMERIQUE DU SUD	5 343	1	-88%
EUROPE BALKANS	599	0	EUROPE BALKANS	5 588	1	-89%
POLOGNE	588	0	POLOGNE	6 156	1	-90%
HEMISPHERE SUD	510	0	HEMISPHERE SUD	8 556	1	-94%
CANADA	502	0	CANADA	10 917	2	-95%
EUROPE CENTRALE	458	0	EUROPE CENTRALE	6 992	1	-93%
AUTRE ASIE	332	0	AUTRE ASIE	4 107	1	-92%
Autres pays	-1 527	-1	Autres pays	309	0	-594%
Total	220 405			681 785		



Les activités connexes de confort : les distributeurs de boissons et de friandises enregistrent une baisse significative de chiffre d'affaires de 77% par rapport à 2019. Tout comme le Café-Terrasse, transféré dans les jardins du Palais des Papes a enregistré une baisse considérable de son chiffre d'affaires.



Organisation particulière mise en place en raison de la Covid-19

Avignon Tourisme n'a eu recours au personnel extérieur qu'en dernier lieu. Le personnel des sites fermés administrativement (Centre de Congrès, Parc Expo) a été redéployé au Palais des Papes en raison de sa polyvalence et s'inscrit dans la continuité de réduction des charges mise en place. L'amplitude horaire réduite par rapport à l'année 2019 a également permis d'éviter le recours aux renforts extérieurs.

Retour sur la troisième année de la visite multimédia avec l'Histopad

L'Histopad a été mis en service le 21 octobre 2017 au Palais des Papes. Des plans animés facilitent l'orientation des visiteurs et indiquent leur position sur le parcours passé ou à venir. Une animation ludique pour les plus jeunes est proposée dans les vues immersives afin de développer leur curiosité et animer la visite. Chaque salle restituée présente ainsi un objet virtuel dans lequel est cachée une monnaie frappée à l'effigie des papes.



Analyses HISTOPAD sur l'année 2020





Le Palais des Papes répond aux valeurs et aux exigences de la marque nationale Qualité Tourisme délivrée par le ministère du tourisme. Elle garantit l'engagement qualité auprès du visiteur sur les services proposés, l'accueil des personnels, le confort de visite, l'écoute client, l'offre durable. La marque a été renouvelée en 2019 pour trois années.

En 2020, les indicateurs de satisfaction relatifs à l'accueil, la propreté du site, la prise en charge et la disponibilité du personnel, l'organisation et le confort de visite, l'intérêt de la visite et des outils de médiation culturels restent à un niveau d'excellence : supérieur à 90%. Le point sensible du rapport qualité/prix de la visite se maintient à un niveau correct avec près de 80% de satisfaction (moyenne nationale 60%).



Aux côtés des trois étoiles au Guide Vert Michelin, le Palais des Papes se voit renouvelé régulièrement depuis 2014 les distinctions décernées par les visiteurs tant nationaux qu'internationaux, il dispose à nouveau en 2020 du certificat d'excellence Tripadvisor, des labels Yelp et Top Choice.



Promotion et communication

Les monuments du Palais et du Pont ainsi que leurs événements bénéficient d'une communication spécifique grâce :

- **Aux outils web** : les sites internet du Palais des Papes et du Pont d'Avignon sont en lien avec le site de l'Office de Tourisme. Ces sites internet présentent de façon attractive les modalités d'organisation de la visite des monuments, leurs centres d'intérêts culturels, les événements et animations qui s'y déroulent et permet l'achat des billets d'entrée en ligne.

- **Aux actions de communication et de commercialisation** réalisées auprès des individuels et des prescripteurs de groupes :
 - diffusion sur le territoire régional d'outils de communication de proximité : dépliants, flyers et affichettes de manière à apporter l'information au plus près afin d'inciter les résidents et/ou les touristes en séjour sur le territoire à réaliser leur acte de visite et d'achat sur Avignon.
 - Utilisation du réseau de Publicité sur Lieu de Vente de l'association Bienvenue en Provence qui regroupe 44 sites culturels et touristiques de la région et diffuse leurs flyers sur 1 600 points de contact (présentoirs disposés dans les offices de tourisme, sites de visite, hôtels, campings, résidences de vacances...). 200 000 dépliants du Palais des papes/Pont
- ⇒ **En raison du contexte sanitaire en vigueur en 2020, les outils de communication ont dû être adaptés, la documentation en accès libre étant interdite ou très encadrée.**

Les événements des monuments bénéficient d'une communication spécifique.

Chaque événement bénéficie d'un budget approprié à la taille et à la nature de l'événement qui permet de réaliser différentes actions de promotion.

COMPTE DE RESULTAT – Palais des Papes

AVIGNON TOURISME Comparatif 2020/2019	PALAIS DES PAPES / JARDINS 2020	PALAIS DES PAPES / JARDINS/BOUTEILLE RIE 2019	Ecart 20/19
PRODUITS D'EXPLOITATION			
Vente de Marchandises	0	0	0
Prestations de services	2 252 414	6 322 675	-4 070 261
CHIFFRE D'AFFAIRES NET	2 252 414	6 322 675	-4 070 261
Subvention d'exploitation	0	0	0
Reprises de provisions	1 213	174 290	-173 076
Transfert de charges	2 613	21 849	-19 236
Autres produits	282	2 639	-2 357
TOTAL PRODUITS D'EXPLOITATION	2 256 522	6 521 453	-4 264 931
			0
CHARGES D'EXPLOITATION			
Achats de marchandises (<i>intégrant variation de stock</i>)	-844	-1 140	296
Autres achats / Charges externes	499 593	893 880	-394 287
Impôts et taxes et assimilés (<i>intégrant taxes sur les salaires</i>)	48 556	124 864	-76 308
Frais de personnels (<i>intégrant TR/Dotation CE</i>)	1 201 399	2 054 190	-852 792
EXONERATIONS URSSAF AIDES COVID	-212 036		-212 036
Autres charges	367 818	836 264	-468 446
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	1 904 487	3 908 059	-2 003 572
	0	0	0
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	352 035	2 613 394	-2 261 359
	0	0	0
Dotations aux amortissements	31 789	36 856	-5 067
Dotations aux dépréciations sur actif circulant	119	0	119
Dotations aux provisions pour risques et charges	0	30 495	-30 495
	0	0	0
RESULTAT D'EXPLOITATION	320 128	2 546 043	-2 225 915
	0	0	0
Produits financiers	4	28	-25
Charges financières	16 794	27 585	-10 791
RESULTAT FINANCIER	-16 790	-27 557	10 767
	0	0	0
RESULTAT COURANT	303 338	2 518 486	-2 215 149
	0	0	0
Produits exceptionnels (<i>Intégrant cessions d'actifs</i>)	0	45 654	-45 654
Charges exceptionnelles	1 657	43 788	-42 131
RESULTAT EXCEPTIONNEL	-1 657	1 866	-3 523
	0	0	0
Impôts/Bénéfice	0	25 676	-25 676
	0	0	0
RESULTAT DE L'EXERCICE	301 681	2 546 029	-2 244 348

PONT SAINT BENEZET

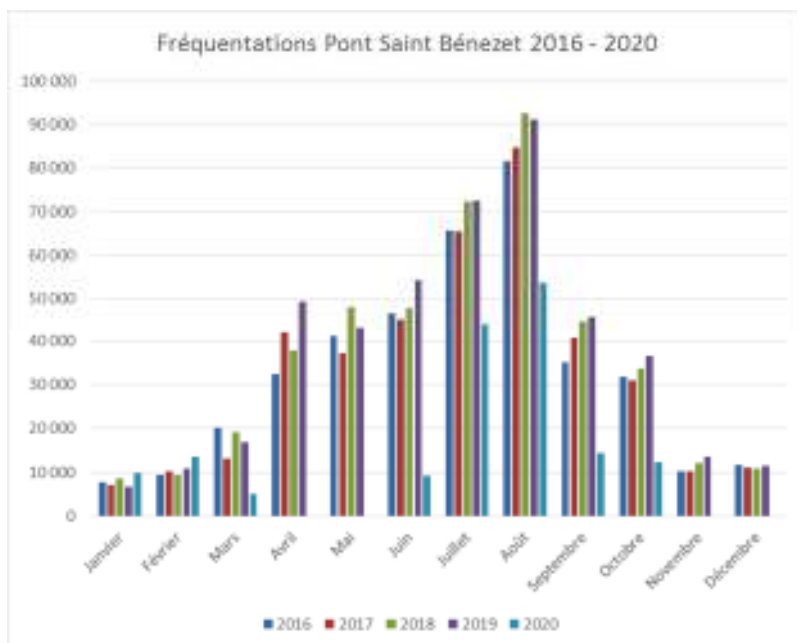
L'année 2019 avait enregistré une hausse de fréquentation de 4% soit 15 539 visiteurs de plus que l'année 2018, faisant de l'année 2019, la **meilleure fréquentation** jamais enregistrée au Pont Saint Bénézet depuis la mise en place des statistiques. L'année 2020 quant à elle laissait croire à une dynamique inscrite dans la durée avec une fréquentation jamais atteinte pour un mois de janvier et de février.



Le mois de mars a marqué l'arrêt brutal de cette dynamique en raison de la crise sanitaire que la France a traversé tout au long de l'année. L'arrêté du 14 mars 2020 a imposé une fermeture des ERP afin de ralentir la propagation du virus. Le Pont d'Avignon a donc été fermé à compter du 15 mars jusqu'au 2 juin 2020, puis du 29 octobre au 31 décembre 2020.

	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	TOTAL
2016	7 647	9 501	20 183	32 514	41 056	46 574	65 617	81 538	35 080	31 899	10 205	11 673	393 487
2017	7 069	10 237	13 215	41 972	37 259	45 025	65 472	84 820	40 680	31 037	10 153	11 007	397 946
2018	8 599	9 505	19 087	37 822	48 066	47 730	72 229	92 595	44 586	33 626	12 080	10 872	436 797
2019	6 722	10 903	16 869	49 208	43 288	54 218	72 432	91 273	45 766	36 673	13 459	11 525	452 336
2020	9 782	13 522	5 069	0	0	9 138	43 969	53 605	14 465	12 249	0	0	161 799
Ecart 2020/2019	3 060	2 619	-11 800	-49 208	-43 288	-45 080	-28 463	-37 668	-31 301	-24 424	-13 459	-11 525	-290 537
	46%	24%	-70%	-100%	-100%	-83%	-39%	-41%	-68%	-67%	-100%	-100%	-64%

L'année 2020 marque également un arrêt brutal des clientèles Européennes et long-courrier en raison de l'instauration des fermetures de frontières liées à la pandémie, ainsi qu'une baisse significative de 94% des groupes. Une jauge a été mise en place pour restreindre les affluences de fréquentations, conformément aux directives du protocole sanitaire, ainsi qu'une réduction de l'amplitude horaire du Pont Saint Bénézet.



Tout comme le Palais des Papes, le Pont répond aux valeurs et aux exigences de la marque nationale Qualité Tourisme délivrée par le ministère du tourisme. Elle garantit l'engagement qualité auprès du visiteur sur les services proposés, l'accueil des personnels, le confort de visite, l'écoute client, l'offre durable. La marque a été renouvelée en 2019 pour trois ans.

Ce taux classe le Pont Saint Bénézet parmi les sites d'excellence au niveau national.

En 2020, les indicateurs de satisfaction relatifs à l'accueil, la propreté du site, la prise en charge et la disponibilité du personnel, l'organisation et le confort de visite, l'intérêt de la visite et des outils de médiation culturels restent à un niveau d'excellence : supérieur à 90%.

Le point sensible du rapport qualité/prix de la visite se maintient à un niveau correct avec près de 78% de satisfaction (moyenne nationale 60%). Près de 91% des visiteurs sondés déclarent conseiller la visite à leur sortie du monument

Les recettes annexes de confort sont en baisse pour les distributeurs de boissons et de friandises 63%.



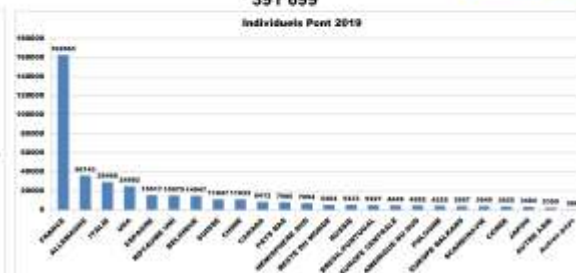
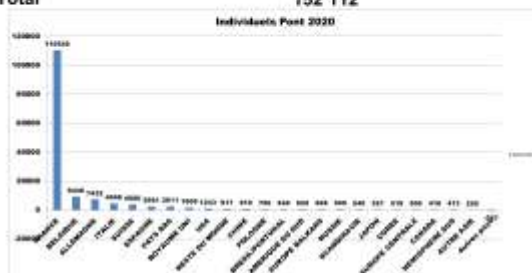
Statistiques par nationalités individuels du Pont Saint-Bénézet : (voir tableau ci-dessous)

Période du 01/01/2020 au 31/12/2020

Période du 01/01/2019 au 31/12/2019

1er Français: 73 %, 2 ème Belges : 6 %, 3 ème Allemands : 5 % .

Pays	Nombre d'entrées	%	Pays	Nombre d'entrées	%	Variation nationalités 2020/2019
FRANCE	110 546	73	FRANCE	162 683	42	-32%
BELGIQUE	9 448	6	BELGIQUE	14 947	4	-37%
ALLEMAGNE	7 432	5	ALLEMAGNE	36 143	9	-79%
ITALIE	4 668	3	ITALIE	29 466	8	-84%
SUISSE	4 080	3	SUISSE	11 047	3	-63%
ESPAGNE	2 661	2	ESPAGNE	15 517	4	-83%
PAYS BAS	2 611	2	PAYS BAS	7 980	2	-67%
ROYAUME UNI	1 800	1	ROYAUME UNI	15 075	4	-88%
USA	1 243	1	USA	24 982	6	-95%
RESTE DU MONDE	917	1	RESTE DU MONDE	5 464	1	-83%
CHINE	910	1	CHINE	11 033	3	-92%
POLOGNE	750	0	POLOGNE	4 255	1	-82%
BRESIL/PORTUGAL	640	0	BRESIL/PORTUGAL	5 227	1	-88%
AMERIQUE DU SUD	622	0	AMERIQUE DU SUD	4 582	1	-86%
EUROPE BALKANS	606	0	EUROPE BALKANS	3 997	1	-85%
RUSSIE	590	0	RUSSIE	5 433	1	-89%
SCANDINAVIE	540	0	SCANDINAVIE	3 949	1	-86%
JAPON	521	0	JAPON	3 484	1	-85%
COREE	518	0	COREE	3 655	1	-86%
EUROPE CENTRALE	506	0	EUROPE CENTRALE	4 649	1	-89%
CANADA	418	0	CANADA	8 412	2	-95%
HEMISPHERE SUD	413	0	HEMISPHERE SUD	7 094	2	-94%
AUTRE ASIE	259	0	AUTRE ASIE	2 359	1	-89%
Autres pays	-587	0	Autres pays	266	0	-321%
Total	152 112			391 699		



Système d'audioguidage au Pont

L'audioguide tactile dispose d'une mémoire d'une très grande capacité permettant de visualiser images et vidéos et de se synchroniser dans les différentes langues de visite avec la bande son du film « Le Pont retrouvé » diffusé en boucle dans le châtelet.

Sa mémoire lui permet aussi de pouvoir offrir une visite en de nombreuses langues. Aux 11 langues initiales a été ajouté le coréen. Ainsi la visite est proposée aujourd'hui en 12 langues : français, anglais, italien, allemand, espagnol, néerlandais, chinois, japonais, russe, coréens, polonais, portugais.



De nouvelles langues vont pouvoir être intégrées par la suite. Un commentaire enfants est proposé en français et anglais avec jeux et quizz ainsi qu'un commentaire en audiodescription en français. L'audioguide offre aussi au visiteur la possibilité de donner son avis satisfaction à la fin de la visite. Le contenu des commentaires a été renouvelé pour permettre une visite plus concise en harmonie avec les nouveaux dispositifs d'audioguidage et muséographiques.

Pour les publics éloignés (handicap moteur, mal-entendant, handicap mental) des commentaires spécifiques multimédia ont été mis en place sont présentés sur un autre audioguide de type mini tablette (le supra guide diva) mais avec une très haute définition et un écran de 6,3 pouces depuis l'été 2020.

Partenariat Cap sur le Rhône



Le Pont d'Avignon dont l'histoire est fortement liée à celle du Rhône est inscrit dans un partenariat culturel et touristique au sein du réseau « Cap sur le Rhône ».

Cap sur le Rhône est une association à laquelle a adhéré AVIGNON TOURISME et qui regroupe 15 partenaires culturels et touristiques majeurs autour du fleuve Rhône pour la valorisation et la promotion des patrimoines rhodaniens. Labélisée plan Rhône, l'association partenaire de la Via-Rhona, structure l'offre culturelle autour du Rhône. Elle est soutenue par les trois régions rhodaniennes (Rhône-Alpes/PACA/Languedoc-Roussillon). Un site internet est en cours de création qui permettra de renforcer la visibilité de l'offre culturelle et pédagogique et développer la synergie touristique le long de l'axe Via-Rhona.



L'exposition du « Léman à la mer » constituée de 6 panneaux thématiques (navigation, transports, rites, aménagements, musées et tourisme) est présentée dans l'espace d'accueil billetterie du Pont.

COMPTE DE RESULTAT – Pont

AVIGNON TOURISME Comparatif 2020/2019	PONT 2020	PONT 2019	Ecart 20/19
PRODUITS D'EXPLOITATION			
Vente de Marchandises	0	0	0
Prestations de services	498 306	1 270 319	-772 013
CHIFFRE D'AFFAIRES NET	498 306	1 270 319	-772 013
Subvention d'exploitation	0	0	0
Reprises de provisions	0	0	0
Transfert de charges	0	0	0
Autres produits	31	50	-19
TOTAL PRODUITS D'EXPLOITATION	498 336	1 270 368	-772 032
CHARGES D'EXPLOITATION			
Achats de marchandises (<i>intégrant variation de stock</i>)	903	-488	1 391
Autres achats / Charges externes	124 254	170 808	-46 554
Impôts et taxes et assimilés (<i>intégrant taxes sur les salaires</i>)	5 883	11 772	-5 889
Frais de personnels (<i>intégrant TR/Dotation CE</i>)	159 629	200 981	-41 352
EXONERATIONS URSSAF AIDES COVID	-28 173		-28 173
Autres charges	88	761	-673
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	262 584	383 834	-121 250
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	235 753	886 535	-650 782
Dotations aux amortissements	35 566	16 517	19 049
Dotations aux dépréciations sur actif circulant	0	0	0
Dotations aux provisions pour risques et charges	0	0	0
RESULTAT D'EXPLOITATION	200 187	870 017	-669 831
Produits financiers	78	34	45
Charges financières	2 047	2 643	-596
RESULTAT FINANCIER	-1 969	-2 609	641
RESULTAT COURANT	198 218	867 408	-669 190
Produits exceptionnels (<i>Intégrant cessions d'actifs</i>)	0	0	0
Charges exceptionnelles	134	516	-382
RESULTAT EXCEPTIONNEL	-134	-516	382
Impôts/Bénéfice	0	0	0
RESULTAT DE L'EXERCICE	198 084	866 892	-668 808

STATISTIQUES DE FREQUENTATIONS 2014 – 2020

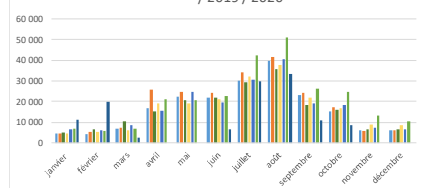
PALAIS/PONT	2020												TOTAL	% des ventes Palais par type de billet
	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre		
Individuels Palais sec	11 176	19 926	2 517	0	0	6 550	29 760	33 363	10 908	8 641	0	0	122 841	54%
Individuels Pont sec	5 508	4 590	1 568	0	0	3 612	18 287	26 265	5 656	4 663	0	0	70 149	
Individuels billets jumelés global	6 310	8 292	3 070	0	0	5 515	25 543	26 075	8 391	7 352	0	0	90 548	
Individuels billets jumelés Palais/Pont	5 508	7 190	2 685	0	0	4 875	21 643	22 092	7 441	6 400	0	0	77 834	34%
Individuels billets jumelés Pont/Palais	802	1 102	385	0	0	640	3 900	3 983	950	952	0	0	12 714	6%
Total individuels palais	17 486	28 218	5 587	0	0	12 065	55 303	59 438	19 299	15 993	0	0	213 389	
Total individuels pont	9 247	12 882	4 638	0	0	9 127	43 830	52 340	14 047	12 015	0	0	158 126	
total Groupes Palais	2 727	3 294	731	0	0	23	413	958	1 159	666	0	0	9 971	4%
total Groupes Pont	535	640	431	0	0	0	139	325	418	234	0	0	2 722	
Groupes billets jumelés seuls	215	540	393	0	0	0	59	188	140	234	0	0	1 769	
Nombre d'Histopad	20 366	31 374	6 269	0	0	12 136	55 718	62 808	20 371	16 717	0	0	225 759	
Redevance NB Histopad x 0,50€	10 183 €	15 687 €	3 135 €	0 €	0 €	6 068 €	27 859 €	31 404 €	10 186 €	8 359 €	0 €	0 €	112 880 €	
Ticket remis sans Histopad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Billets vendus aux Vauclusiens	2 214	3 374	596	0	0	1 024	3 227	3 653	1 908	1 725	0	0	17 721	
Billets vendus aux Avignonnais	680	525	70	0	0	86	118	240	143	193	0	0	2 055	
Gratuité avignonnais	570	662	137	0	0	120	0	0	173	161	0	0	1 823	
Gratuité scolaires Grand Avignon	474	531	193	0	0	56	8	26	110	219	0	0	1 617	
TM PALAIS	9,63	9,74	9,57			9,95	9,42	9,48	9,78	9,61	0,00	0,00	7,72	
TM PALAIS prévu au budget	9,64	9,61	8,63	9,11	9,27	9,16	9,09	9,33	9,35	9,08	9,40	9,35	9,25	
Fréquentation totale PALAIS	20 352	31 512	6 318	0	0	12 099	55 716	64 065	20 458	16 659	0	0	227 179	
Fréquentation totale PALAIS Budget	12 000	13 000	27 000	63 000	66 000	77 000	100 000	114 000	70 000	62 000	27 000	19 000	650 000	
CA BILLETTERIE PALAIS	196 145 €	307 022 €	60 459 €	0 €	0 €	120 383 €	524 697 €	607 210 €	199 990 €	159 100 €	0 €	0 €	2 175 006 €	
CA BILLETTERIE PALAIS Budget	115 680	124 930	233 010	573 930	611 820	705 320	909 000	1 063 620	654 500	562 960	253 800	177 650	5 986 220	
TM PONT	2,88	2,88	2,77			3,00	3,04	3,22	2,99	2,95	0,00	0,00	2,37	
TM PONT prévu au budget	2,76	2,76	2,75	2,69	2,64	2,70	2,74	2,89	2,73	2,72	2,96	2,70	2,75	
Fréquentation totale PONT	9 782	13 522	5 069	0	0	9 138	43 969	53 605	14 465	12 249	0	0	161 799	
Fréquentation totale PONT Budget	9 000	9 500	19 000	38 000	48 000	48 000	72 000	93 000	44 000	33 000	12 000	11 000	436 500	
CA BILLETTERIE PONT	28 256 €	38 916 €	14 072 €	0 €	0 €	27 369 €	133 706 €	172 564 €	43 263 €	36 211 €	0 €	0 €	494 357 €	
CA BILLETTERIE PONT Budget	24 840	26 220	52 250	102 220	126 720	129 600	197 280	268 770	120 120	89 760	35 520	29 700	1 203 000	

Sites fermés le 15 mars pour cause du Coronavirus réouverture des sites le 2 juin

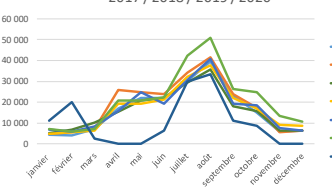
Fermeture des sites le 30 octobre pour confinement

INDIVIDUELS PALAIS secs	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre	TOTAL	Var mois %	Var cumul %
2014	4 630	4 218	7 041	16 813	22 205	21 834	30 148	39 638	23 045	15 176	6 178	6 412	197 338		
2015	4 808	5 446	7 239	26 057	24 807	24 150	34 027	41 497	24 157	17 329	5 755	6 325	221 597		12%
2016	5 082	6 759	10 432	15 421	20 891	22 112	29 534	35 538	18 264	15 958	6 444	6 444	192 879		-13%
2017	4 708	5 439	6 302	19 257	19 170	21 336	32 288	37 511	21 941	16 930	8 989	8 566	202 437	33%	5%
2018	6 637	6 078	8 530	15 695	24 859	19 476	30 770	40 627	19 226	18 486	7 605	6 438	204 427	-25%	5%
2019	7 104	5 874	7 170	21 006	20 857	22 571	42 252	50 956	26 180	24 900	13 481	10 598	252 949	65%	24%
2020	11 176	19 926	2 517	0	0	6 550	29 760	33 363	10 908	8 641	0	0	122 841	-100%	-51%

INDIVIDUELS PALAIS secs 2014 / 2015 / 2016 / 2017 / 2018 / 2019 / 2020

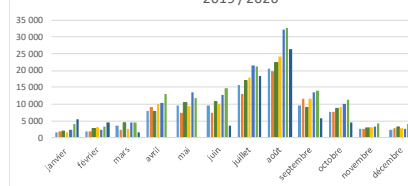


INDIVIDUELS PALAIS secs 2014 / 2015 / 2016 / 2017 / 2018 / 2019 / 2020

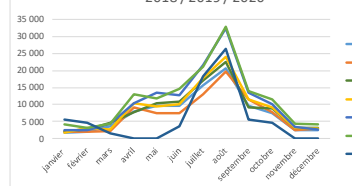


INDIVIDUELS PONT secs	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre	TOTAL	Var mois %	Var cumul %
2014	1 645	2 010	3 565	8 072	9 579	9 671	15 694	20 510	9 745	7 596	2 575	2 385	93 047		
2015	2 012	1 972	2 279	9 067	7 581	7 506	13 010	19 770	11 503	7 672	2 579	2 896	87 847		-6%
2016	2 145	2 667	4 550	7 784	10 458	10 743	17 004	22 418	9 112	8 918	3 083	3 226	102 108		16%
2017	1 732	3 135	2 739	10 251	9 290	10 222	17 773	24 077	11 599	9 070	3 194	2 973	106 055	-8%	4%
2018	2 433	2 365	4 476	10 320	13 471	12 839	21 565	32 227	13 446	10 105	3 349	2 729	129 325	-8%	22%
2019	4 099	3 255	4 454	13 085	11 707	14 713	21 165	32 671	13 922	11 438	4 426	4 072	139 007	49%	7%
2020	5 508	4 590	1 568	0	0	3 612	18 287	26 265	5 656	4 663	0	0	70 149	-100%	-50%

INDIVIDUELS PONT 2014 / 2015 / 2016 / 2017 / 2018 / 2019 / 2020

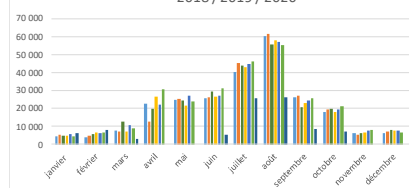


INDIVIDUELS PONT 2014 / 2015 / 2016 / 2017 / 2018 / 2019 / 2020

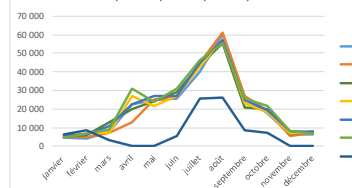


INDIVIDUELS BILLET JUMEE global	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre	TOTAL	Var mois %	Var cumul %
2014	4 348	3 918	7 682	22 702	24 856	25 613	40 174	60 233	26 131	17 876	6 211	6 117	245 861		
2015	5 177	4 951	7 118	12 729	25 166	26 299	44 993	61 303	27 069	19 193	5 546	7 387	246 931		0%
2016	5 059	6 036	12 713	19 869	24 304	29 207	43 786	55 623	20 554	19 719	6 096	7 999	250 965		2%
2017	5 038	6 637	7 321	26 798	21 718	26 861	42 888	57 682	23 134	18 254	6 603	7 467	250 401	-7%	0%
2018	5 860	6 194	10 837	22 333	27 010	27 110	44 945	57 067	24 510	19 557	7 845	7 462	260 730	0%	4%
2019	4 597	6 799	8 964	30 792	23 942	31 047	45 999	55 361	25 549	21 440	7 973	6 670	269 133	-11%	3%
2020	6 310	8 292	3 070	0	0	5 515	25 543	26 075	8 391	7 352	0	0	90 548	-100%	-66%

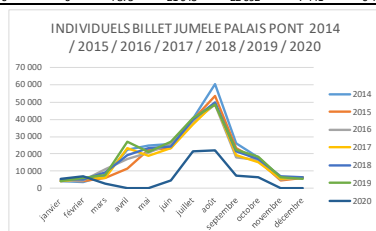
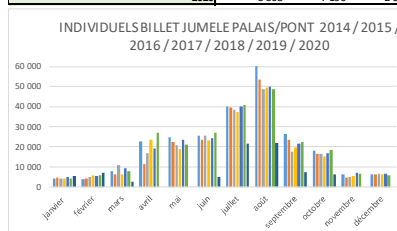
INDIVIDUELS BILLET JUMEE 2014 / 2015 / 2016 / 2017 / 2018 / 2019 / 2020



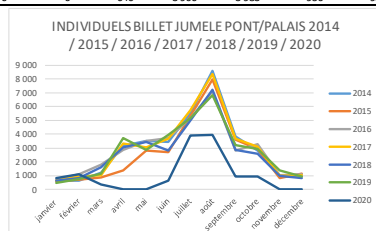
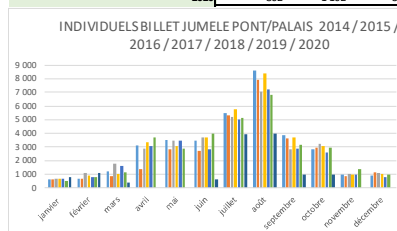
INDIVIDUELS BILLET JUMEE 2014 / 2015 / 2016 / 2017 / 2018 / 2019 / 2020



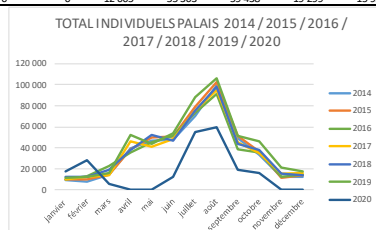
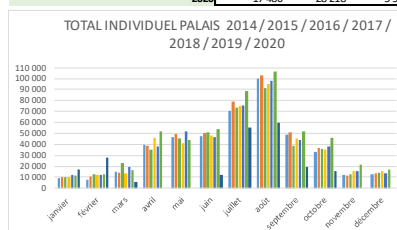
	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre	TOTAL	Var mois %	Var cumul %
INDIVIDUELS BILLET JUMELE Palais/Pont	4 348	3 918	7 682	22 702	24 856	25 613	40 174	60 233	26 131	17 876	6 211	6 117	245 861		
	4 563	4 262	6 233	11 332	22 329	23 569	39 685	53 370	23 426	16 276	4 698	6 243	215 986		-12%
	4 361	4 952	10 911	17 007	20 815	25 499	38 609	48 547	17 729	16 463	5 059	6 619	216 571		0%
	4 371	5 714	6 298	23 474	18 660	23 189	37 135	49 300	19 459	15 174	5 618	6 411	214 803	-3%	-1%
	5 192	5 369	9 235	19 258	23 563	24 275	39 949	49 830	21 610	16 973	6 870	6 663	228 787	4%	7%
2017	4 099	6 013	7 809	27 075	21 087	27 070	40 852	48 535	22 354	18 504	6 575	5 714	235 687	-14%	3%
2018	5 508	7 190	2 685	0	0	4 875	21 643	22 092	7 441	6 400	0	0	77 834	-100%	-67%



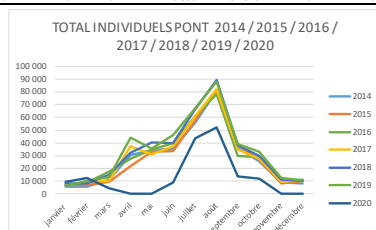
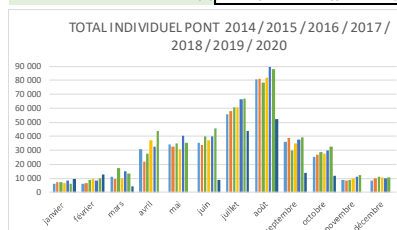
	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre	TOTAL	Var mois %	Var cumul %
INDIVIDUELS BILLET JUMELE Pont/Palais	636	665	1 203	3 142	3 501	3 475	5 479	8 593	3 858	2 835	984	945	35 316		
	614	689	885	1 397	2 837	2 730	5 308	7 933	3 643	2 917	848	1 144	30 945		-12%
	698	1 084	1 802	2 862	3 489	3 708	5 177	7 076	2 825	3 256	1 037	1 080	34 094		10%
	667	923	1 023	3 324	3 058	3 672	5 753	8 382	3 675	3 080	985	1 056	35 598	-2%	4%
	668	825	1 602	3 075	3 447	2 835	4 996	7 237	2 900	2 584	975	799	31 943	-24%	-10%
2017	498	786	1 155	3 717	2 855	3 977	5 147	6 826	3 195	2 936	1 398	956	33 446	20%	5%
2018	802	1 102	385	0	0	640	3 900	3 983	950	952	0	0	12 714	-100%	-62%



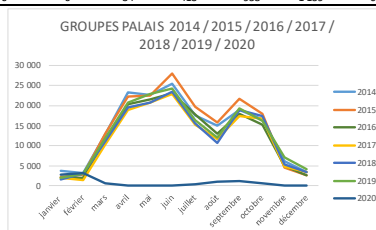
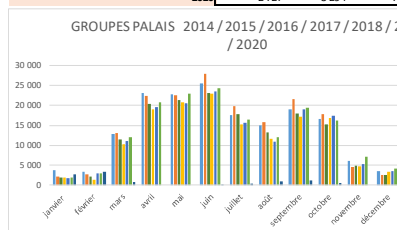
	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre	TOTAL	Var mois %	Var cumul %
TOTAL INDIVIDUELS PALAIS	8 978	8 136	14 723	39 515	47 061	47 447	70 322	99 871	49 176	33 052	12 389	12 529	443 199		
	9 985	10 397	14 357	38 786	49 973	50 449	79 020	102 800	51 226	36 522	11 301	13 712	468 528		6%
	10 141	12 795	23 145	35 290	45 195	51 319	73 320	91 161	38 818	35 677	12 540	14 443	443 844		-5%
	9 746	12 076	13 623	46 055	40 888	48 197	75 176	95 193	45 075	35 184	15 592	16 033	452 838	11%	2%
	12 497	12 272	19 367	38 028	51 869	46 586	75 715	97 694	43 736	38 043	15 450	13 900	465 157	-13%	3%
2017	11 701	12 673	16 134	51 798	44 156	53 618	88 251	106 317	51 729	46 340	21 454	17 268	521 439	24%	12%
2018	17 486	28 218	5 587	0	0	12 065	55 303	59 438	19 299	15 993	0	0	213 389	-100%	-59%



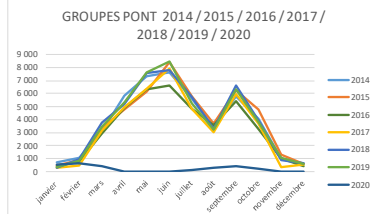
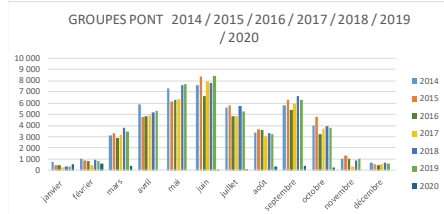
	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre	TOTAL	Var mois %	Var cumul %
TOTAL INDIVIDUELS PONT	5 993	5 928	11 247	30 774	34 435	35 284	55 868	80 743	35 876	25 472	8 786	8 502	338 908		
	7 189	6 923	9 397	21 796	32 747	33 805	58 003	81 073	38 572	26 865	8 125	10 283	334 778		-1%
	7 204	8 703	17 263	27 653	34 762	39 950	60 790	78 041	29 666	28 637	9 179	11 225	353 073		5%
	6 770	9 772	10 060	37 049	31 008	37 083	60 661	81 759	34 733	27 324	9 797	10 440	356 456	-7%	1%
	8 293	8 559	15 313	32 653	40 481	39 949	66 510	89 294	37 956	29 662	11 194	10 191	390 055	-2%	9%
2017	6 369	10 054	13 418	43 877	35 329	45 760	67 164	88 032	39 471	32 878	12 399	10 742	405 493	5%	4%
2018	9 247	12 882	4 638	0	0	9 127	43 830	52 340	14 047	12 015	0	0	158 126	-100%	-61%



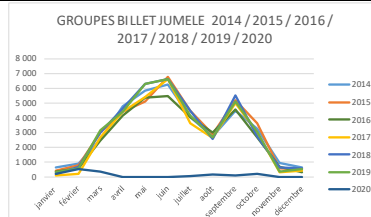
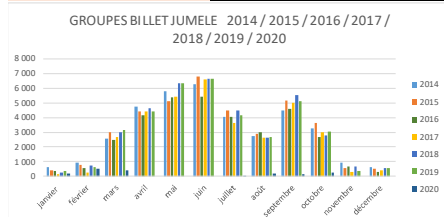
	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre	TOTAL	Var mois %	Var cumul %
GROUPES PALAIS	3 743	3 307	12 794	23 218	22 636	25 455	17 564	14 918	18 954	16 638	6 123	3 508	168 858		
	2 217	2 785	13 083	22 350	22 445	27 906	19 755	15 853	21 634	17 865	4 569	2 561	173 023		2%
	2 023	2 132	11 379	20 400	21 408	23 082	17 746	13 139	17 969	15 146	5 017	2 580	152 021		-12%
	1 964	1 455	10 341	19 014	20 752	22 890	15 145	11 580	17 284	16 710	4 791	3 321	145 247	29%	-4%
	1 724	2 941	11 019	19 614	20 624	23 544	15 592	10 773	18 968	17 444	5 310	3 500	151 053	5%	4%
2017	1 950	3 027	11 946	20 783	22 925	24 315	16 405	11 994	19 286	16 248	7 093	4 180	160 152	19%	6%
2018	2 727	3 294	731	0	0	34	413	958	1 159	666	0	0	9 982	-100%	-94%



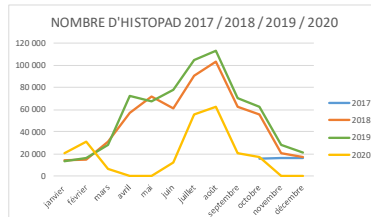
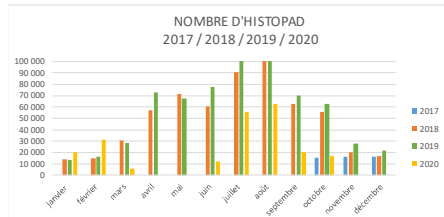
GROUPES PONT	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre	TOTAL	Var mois %	Var cumul %
	738	1 050	3 082	5 837	7 348	7 617	5 619	3 371	5 768	4 033	1 032	660	46 155		
2017	493	888	3 337	4 772	6 140	8 374	5 775	3 690	6 251	4 775	1 317	576	46 388		1%
2018	443	798	2 920	4 861	6 294	6 624	4 827	3 589	5 414	3 262	1 026	448	40 506		-13%
2019	299	465	3 155	4 923	6 353	7 942	4 811	3 061	5 947	3 713	356	567	41 592	27%	3%
2020	306	946	3 774	5 169	7 585	7 781	5 719	3 301	6 630	3 964	886	681	46 742	20%	12%
2021	353	849	3 451	5 331	7 639	8 458	5 268	3 241	6 295	3 795	1 060	598	46 338	-12%	-1%
2022	535	640	431	0	0	11	139	325	418	234	0	0	2 733	-100%	-94%



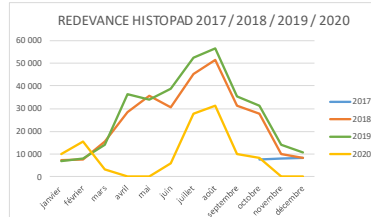
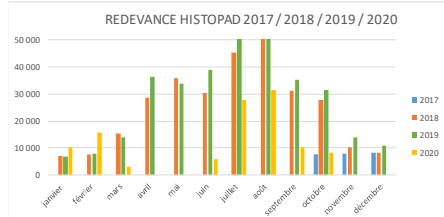
GROUPES BILLET JUMEELE	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre	TOTAL	Var mois %	Var cumul %
	638	935	2 553	4 766	5 817	6 262	4 081	2 732	4 466	3 274	954	648	37 126		
2017	439	788	3 022	4 443	5 122	6 791	4 462	2 919	5 184	3 650	587	545	37 952		2%
2018	374	574	2 470	4 169	5 372	5 448	4 055	3 008	4 575	2 708	681	319	33 753		-11%
2019	145	251	2 707	4 403	5 419	6 605	3 656	2 641	4 982	3 018	318	423	34 568	33%	2%
2020	232	716	2 985	4 628	6 319	6 636	4 467	2 613	5 509	2 768	673	582	38 128	38%	10%
2021	353	611	3 184	4 404	6 320	6 624	4 164	2 679	5 123	3 070	373	557	37 462	-4%	-2%
2022	215	540	393	0	0	0	59	188	140	234	0	0	1 769	-100%	-95%



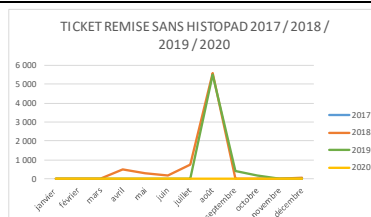
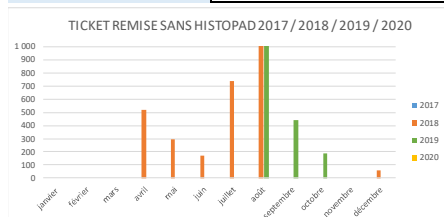
NOMBRE D'HISTOPAD	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre	TOTAL	Var mois %	Var cumul %
2017													47 890	#DIV/0!	#DIV/0!
2018	14 311	15 178	30 795	57 067	71 362	60 920	90 797	103 081	62 386	15 311	16 021	16 558	598 716	1%	1150%
2019	13 708	16 192	28 215	72 558	67 728	77 746	104 737	112 843	70 437	62 718	28 023	21 609	676 514	29%	-4%
2020	20 366	31 374	6 269	0	0	12 136	55 718	62 808	20 371	16 717	0	0	225 759	-100%	-67%



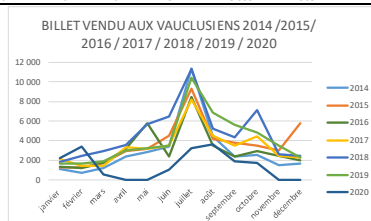
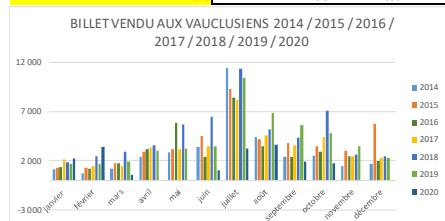
REDEVANCE HISTOPAD HT	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre	TOTAL	Var mois %	Var cumul %
2017													23 945 €	#DIV/0!	#DIV/0!
2018	7 156 €	7 589 €	15 398 €	28 534 €	35 681 €	30 460 €	45 399 €	51 541 €	31 193 €	7 656 €	8 011 €	8 279 €	299 359	1%	1150%
2019	6 854 €	8 096 €	14 108 €	36 279 €	33 864 €	38 873 €	52 369 €	56 422 €	35 219 €	31 359 €	14 012 €	10 805 €	338 257	29%	13%
2020	10 183 €	15 687 €	3 135 €	0 €	0 €	6 068 €	27 859 €	31 404 €	10 186 €	8 359 €	0 €	0 €	112 880	-100%	-67%



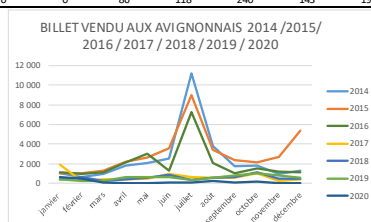
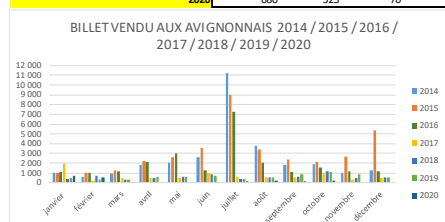
TICKET REMISE SANS HISTOPAD	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre	TOTAL	Var mois %	Var cumul %
2017													0	#DIV/0!	#DIV/0!
2018	0	0	0	517	292	168	736	5 583	0	0	0	57	7 353	#DIV/0!	#DIV/0!
2019	0	0	0	0	0	0	0	5 516	441	187	0	0	6 144	-100%	-16%
2020	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	-100%



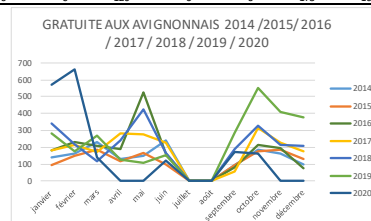
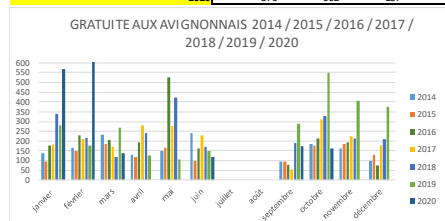
	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre	TOTAL	Var mois %	Var cumul %
BILLET VENDU AUX VAUCLUSIENS	1 146	752	1 209	2 376	2 860	3 373	11 360	4 420	2 397	2 535	1 484	1 685	35 597		
	1 315	1 292	1 767	2 972	3 191	4 526	9 286	4 225	3 813	3 483	3 012	5 784	44 666		25%
	1 345	1 190	1 787	3 166	5 804	2 380	8 430	3 464	2 375	2 961	2 460	1 959	37 321		-16%
	2 164	1 416	1 432	3 311	3 168	3 498	8 213	4 549	3 527	4 455	2 447	2 327	40 507	19%	9%
	1 848	2 469	2 931	3 555	5 696	6 491	11 275	5 179	4 381	7 081	2 595	2 465	55 966	6%	38%
2017	1 710	1 659	1 897	3 049	3 265	3 460	10 395	6 882	5 606	4 811	3 504	2 344	48 582	-5%	-13%
2018	2 214	3 374	596	0	0	1 024	3 227	3 653	1 908	1 725	0	0	17 721	-100%	-64%



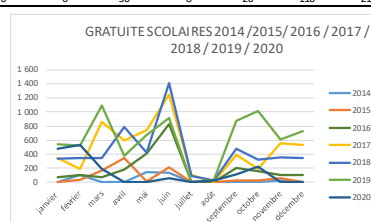
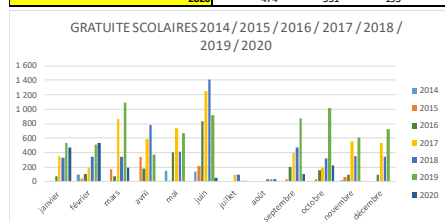
	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre	TOTAL	Var mois %	Var cumul %
BILLET VENDU AUX AVIGNONNAIS	1 016	626	956	1 820	2 041	2 570	11 218	3 812	1 774	1 861	1 002	1 269	29 965		
	1 027	1 044	1 257	2 234	2 585	3 549	8 974	3 416	2 361	2 122	2 685	5 349	36 603		22%
	1 123	998	1 139	2 142	3 009	1 290	7 242	2 069	1 066	1 558	1 215	1 155	24 006		-34%
	1 938	262	449	455	481	986	644	552	541	1 035	275	444	8 062	-62%	-66%
	395	678	291	445	598	877	367	542	649	1 168	483	521	7 014	17%	-13%
2017	429	271	268	634	630	666	361	564	821	1 062	834	578	7 118	11%	1%
2018	680	525	70	0	0	86	118	240	143	193	0	0	2 055	-100%	-71%



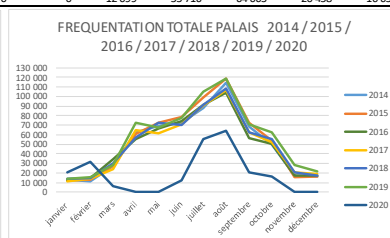
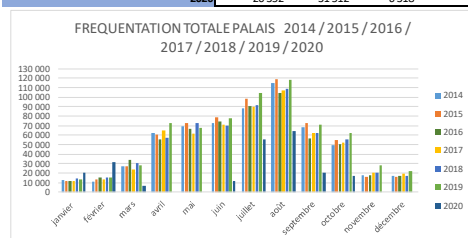
	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre	TOTAL	Var mois %	Var cumul %
GRATUITE AUX AVIGNONNAIS	137	164	231	132	150	242	0	0	94	184	163	100	1 597		
	93	148	186	118	167	98	0	0	93	177	186	131	1 397		-13%
	179	230	207	192	524	161	0	0	78	213	195	75	2 054		47%
	182	211	170	282	277	228	0	0	56	314	226	177	2 123	136%	3%
	340	219	118	242	424	168	0	0	190	328	212	210	2 451	19%	19%
2017	281	177	269	127	106	151	0	0	288	551	408	377	2 735	80%	12%
2018	570	662	137	0	0	120	0	0	173	161	0	0	1 823	-100%	-33%



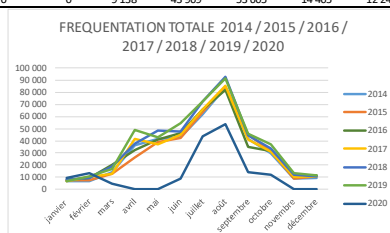
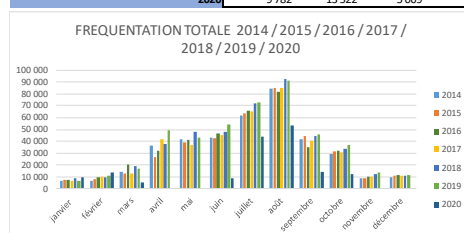
	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre	TOTAL	Var mois %	Var cumul %
GRATUITE SCOLAIRES GRAND AVIGNON	0	100	0	0	152	137	0	0	0	0	24	0	413		
	0	40	171	340	13	214	0	0	27	27	59	0	891		116%
	71	103	70	181	406	829	0	0	207	161	98	98	2 224		150%
	348	192	863	592	735	1 250	99	0	389	188	555	534	5 745	445%	158%
	335	346	345	780	417	1 413	97	26	471	324	352	343	5 249	-36%	-9%
2017	537	515	1 092	373	670	914	8	33	877	1 010	609	726	7 964	112%	40%
2018	474	531	193	0	0	56	8	26	110	219	0	0	1 617	-100%	-78%



FREQUENTATION TOTALE PALAIS	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre	TOTAL	Var mois %	Var cumul %
	12 721	11 443	27 517	62 733	69 697	72 902	87 886	114 789	68 130	49 960	17 625	16 703	612 106		
	12 202	13 182	27 440	61 139	72 418	78 355	98 775	118 653	72 860	54 387	15 870	16 273	641 554		5%
	12 164	14 927	34 524	55 690	66 603	74 401	91 066	104 300	56 787	50 823	17 557	17 023	595 865		-7%
	11 710	13 531	23 964	65 069	61 640	71 087	90 321	106 773	62 359	51 894	20 383	19 354	598 085	14%	0%
	14 221	15 213	30 386	57 642	72 493	70 130	91 307	108 467	62 704	55 487	20 760	17 400	616 210	-10%	3%
2019	13 651	15 700	28 080	72 581	67 724	77 933	104 656	118 311	71 015	62 588	28 547	21 859	682 645	26%	11%
2020	20 352	31 512	6 318	0	0	12 099	55 716	64 065	20 458	16 659	0	0	227 179	-100%	-67%



FREQUENTATION TOTALE PONT	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre	TOTAL	Var mois %	Var cumul %
	6 731	6 978	14 329	36 611	41 783	42 901	61 487	84 114	41 644	29 505	8 931	9 828	384 842		
	7 682	7 811	12 734	26 571	38 887	42 179	63 778	84 763	44 823	31 640	8 785	10 859	380 512		-1%
	7 647	9 501	20 183	32 514	41 056	46 574	65 617	81 538	35 080	31 899	10 205	11 673	393 487		3%
	7 069	10 237	13 215	41 972	37 259	45 025	65 472	84 820	40 680	31 037	10 153	11 007	397 946	-6%	1%
	8 599	9 505	19 087	37 822	48 066	47 730	72 229	92 595	44 586	33 626	12 080	10 872	436 797	-1%	10%
2018	8 599	9 505	19 087	37 822	48 066	47 730	72 229	92 595	44 586	33 626	12 080	10 872	436 797		
2019	6 722	10 903	16 869	49 208	43 288	54 218	72 432	91 273	45 766	36 673	13 459	11 525	452 336	6%	4%
2020	9 782	13 522	5 069	0	0	9 138	43 969	53 605	14 465	12 249	0	0	161 799	-100%	-64%



SERVICE DE LA CONSERVATION

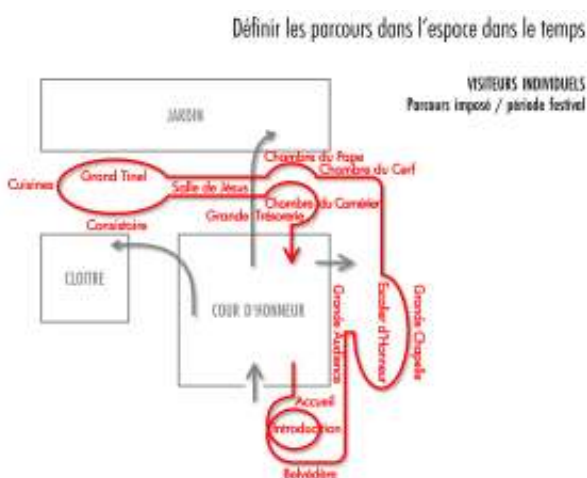
Les principales missions du service conservation sont les suivantes :

- valorisation du monument
- conservation préventive du monument et de ses décors peints,
- restauration du monument et de ses décors peints,
- étude du monument,
- chantier des collections (inventaire et entretien/restauration des collections municipales conservées au sein du monument),
- service éducatif.

Toutes ces actions correspondent à la fois au cahier des charges fixé par la convention de l'actuelle DSP à la SPL Avignon Tourisme et aux prescriptions du plan de gestion du bien inscrit au Patrimoine mondial de l'Unesco. Le service conservation consacre également une partie de son temps à des activités scientifiques, d'accueil de chercheurs et étudiants et de relations avec la presse.

○ **Projet de refonte du nouveau parcours de de visite du Palais des Papes**

Le projet de refonte du parcours de visite constitue le grand projet structurant pour le Palais des Papes et Avignon Tourisme pour les années qui viennent. Conformément aux principes de la note d'intention validée par la Présidente, le service de la conservation pilote ce projet. Il a débuté en 2019 avec la procédure de marché pour le recrutement d'un programmiste. Le marché a été notifié à Café Programmation en juin 2019.



En 2019, après l'organisation du premier COPIL et d'un COTECH, et suite à plusieurs rencontres expertes et à une série d'entretiens métiers, l'intégration des réflexions a donné lieu à la remise des premières esquisses de ce nouveau parcours.

Début 2020, un COTECH et un CODIR élargi ont permis de confronter ces propositions aux problématiques concrètes de mise en œuvre. Mais la crise sanitaire a conduit Avignon Tourisme à suspendre tous ses investissements dès le mois de mars. Il a finalement été décidé de poursuivre ce projet jusqu'à la phase de remise du

préprogramme puis du programme. Des entretiens réguliers et des réunions en visioconférence ont permis d'aboutir en juin 2020 à la remise de la version 0 du préprogramme. Lors de cette présentation, il a été entendu que l'ajout d'un volet consacré à la mise en œuvre d'un parcours en situation de crise sanitaire s'avérerait nécessaire.

L'avancement du projet a de nouveau été suspendu quelques mois dans l'attente de la mise en place de la nouvelle municipalité et du nouveau Conseil d'Administration d'Avignon Tourisme.

Des amendements sont demandés au programmiste compte-tenu de l'évolution des contextes de visite et des attentes nouvelles, pour une présentation du pré-programme au COTECH puis au COPIL dans les meilleurs délais.

○ **Conservation préventive et aménagements du Palais des Papes**

- **Campagne de dépoussiérage et remise en ordre du sol carrelé du XIV^e siècle du *studium* de Benoît XII** (restaurateur L. Lefèvre).
- **Projet d'éclairage des sculptures du monument** (projet initié par le Fonds de dotation).
- **Pilotage, suivi et recommandations pour les campagnes d'aménagements et de maintenance technique du Palais des Papes** (opérations récurrentes pour assurer la gestion matérielle des espaces du monument).
- **Aménagement d'espaces de confort pour les seniors :**

Espaces (Grande Trésorerie et Cloître) destinés aux visiteurs souhaitant écourter leur visite, patienter en attendant leur famille ou leurs accompagnants, tout en ayant la possibilité de découvrir la totalité des espaces non parcourus physiquement grâce à un dispositif spécifique de l'Histopad.

Ce projet a été stoppé dans le contexte de la situation sanitaire. Le mobilier a cependant été mis en place. La phase de finalisation a dû être suspendue : réalisation de modifications techniques par Histoverly pour rendre l'usage de l'Histopad compatible avec ces nouveaux espaces et mise en place de la signalétique sur le mobilier.



- Plan de sauvegarde du monument, des œuvres et des décors peints

Pour tous les grands sites patrimoniaux français, l'incendie de Notre-Dame de Paris (avril 2019) a constitué une prise de conscience de la nécessité de se doter au plus vite d'un plan de sauvegarde.



La collaboration avec le SDIS84 et le laboratoire Valabre (CEREN Gardanne) initiée en 2019 s'est poursuivie en 2020 avec pour objectif l'élaboration du projet national ETARE 360°. Après plusieurs réunions sur site en 2019, une rencontre de travail a été organisée dans les locaux du SDIS84 au printemps 2020 afin de présenter l'évolution du travail du laboratoire en charge du développement du plan de sauvegarde dématérialisé dont le Palais des Papes est un site d'expérimentation pilote.

En interne des réunions avec le responsable sécurité ont permis de poursuivre la mise à jour de fiches « plan de sauvegarde » pour chaque salle.

○ Restauration du monument et de ses décors peints

La conservation assure l'accompagnement de tous les chantiers de restauration (documentation, suivi des réunions de chantier et techniques, mise en œuvre de programmes spécifiques pour l'étude du monument et la protection des décors peints).

- Restauration des jardins pontificaux

Suivi et accompagnement scientifique dans la phase finale de la mise en place de la liaison entre l'aile orientale des appartements privés et les jardins. Rédaction des textes des panneaux et de la signalétique.



- Plan de gestion des décors peints du Palais des Papes

A l'initiative du service de la conservation, la Ville d'Avignon, la DRAC PACA (CRMH) et la SPL Avignon Tourisme ont décidé le lancement d'un plan de gestion des décors peints du Palais des Papes.

Celui-ci est décliné en plan d'action pluriannuel pour la conservation et la restauration de l'ensemble des décors du monument (toutes techniques, supports et époques confondus).

Ce plan de gestion a été réalisé à partir d'un diagnostic de l'état des décors peints commandé par *Avignon Tourisme* (service de la conservation) à la société *Arké* en 2017. Le service de la conservation s'est associé avec des centres de recherches spécialisés, le Centre Interrégional de Conservation et de Restauration du Patrimoine (Marseille) et le Laboratoire de Recherches des Monuments Historiques (Champs-sur-Marne) pour ce projet.

Ce projet inédit et unique en France a pour objectif de repenser et structurer la gestion de l'ensemble des 3900 mètres carrés de décors peints du monument tant du point de vue de leur entretien, de leur conservation, de leur restauration que de leur valorisation.

Le plan de gestion est composé de 4 catégories d'opérations :

- I. Opérations urgentes dans des espaces pouvant être isolés du parcours de visite
- II. Opérations urgentes sur des îlots de peinture pouvant être traités isolément
- III. Opérations urgentes dans des espaces complexes nécessitant une étude préalable de toute la zone concernée
- IV. Etudes scientifiques préalables aux interventions en restauration-conservation

Objectif pour 2020 : une première opération

La première phase prévue pour 2020 concernait la restauration de peintures situées dans des salles ouvertes au public (chambre des Notaires) et faisant l'objet d'exploitation commerciale par le Centre de congrès du Palais des Papes (Grande Audience et salle du Conclave). Le maître d'ouvrage en était Avignon Tourisme pour la première fois. Mais tous les investissements ayant été suspendus en mars 2020 du fait de la crise sanitaire, le marché n'a pas pu être lancé. Néanmoins, tout le dossier technique a été préparé en collaboration étroite avec la Conservation Régionale des Monuments Historiques à Aix-en-Provence et le département de l'architecture de la Ville d'Avignon.

A l'automne 2020, le dossier a été repris pour être transformé en marché de la Ville d'Avignon.

- Projets pour la Cour d'honneur du Palais des Papes

Le service conservation a participé au projet de création du nouveau dispositif scénique de la cour d'honneur piloté par le Festival et Citadis.

Dans le cadre de ce projet, le service de la conservation a préparé un projet de diagnostic patrimonial et technique de la cour d'honneur en collaboration avec la CRMH d'Aix-en-Provence et le département de l'Architecture de la Ville d'Avignon (rédaction du cahier des charges du marché).

○ **Programmation culturelle et médiation**

- **Exposition « ECCE HOMO – ERNEST PIGNON ERNEST » Grande Chapelle du Palais des Papes (29 juin 2019 - 29 février 2020).**

Le service de la Conservation a été associé au démontage de l'Exposition.



- **Exposition « TIGRES ET VAUTOURS – Yan PEÏ-MING »**

Sous le commissariat d'Henri Loyrette, l'artiste peintre d'origine chinoise Yan Pei-Ming est invité à Avignon pour un double projet, dans la Grande chapelle du Palais des Papes où seront présentées des œuvres spécialement créées pour ce lieu et à la Collection Lambert.

Initialement prévue en 2020, l'exposition est reportée en 2021 au regard de la situation sanitaire. Cependant dès 2020, plusieurs réunions de travail avec l'artiste, son équipe et la collections Lambert ont permis la construction scientifique, artistique et opérationnelle du projet.



La conservatrice du Palais des Papes est commissaire scientifique de l'exposition pour la Grande Chapelle et un des auteurs du catalogue d'exposition.

○ **Service Educatif**

Comme d'autres activités de la SPL, 2020 a été marquée par de très fortes contraintes concernant l'accueil des publics (confinements, accès limitatif, respect des conditions sanitaires) qui auront fortement impacté les fréquentations et les projets au-delà même des périodes de strict confinement ou de fermeture du monument. Il faut également rajouter, au printemps, le Plan Vigie Pirate : Urgence Attentat activé, qui a aussi entravé de nombreuses sorties scolaires.

Le service a tout de même, accueilli **1 288** scolaires sur l'année 2020.

Une proposition de visite notamment famille a reçu un accueil très favorable de la part du public et doit nous conforter dans la pérennité de cette offre, par le service éducatif de la Conservation.

Visites familles :

- Juillet aout (06/07/2020 au 27/08/202) : mise en place des visites familles, tous les jours de la semaine, avec des thèmes variés : fréquentation importante **783** personnes et forte demande, au regard de l'offre générale sur la période.
- Vacances de Noël 2020 : reprise des visites en famille uniquement en extérieur (monuments toujours fermés en raison des contraintes sanitaires). Six visites programmées, les vendredis, samedis et dimanches. Cinq visites ont eu des inscriptions, pour un total de **28** personnes.

Visites/ateliers Scolaires :

- Juin : reprise des groupes périscolaires : Il s'agissait de recevoir des tous petits groupes, que nous allions chercher dans les établissements, pour les raccompagner après la visite aménagée en fonction du circuit COVID, avec passage dans la cour d'honneur et dans le jardin. Un document pédagogique, que les enfants conservaient, étaient fourni comme support.

Seuls les périscolaires ont pu bénéficier de ces visites/ateliers.

- Septembre : prise de rendez-vous et mise aux normes de la réception de scolaires en fonction de la situation sanitaire.
- Automne 2020 : Les activités ont repris avec des enseignants qui sont rapidement revenus, pour profiter des visites/ateliers. Environ 200 scolaires ont été reçus au Palais /Pont, ainsi que les périscolaires sur le mois d'octobre. La prise de rendez-vous reprenait activement. De nouveaux projets ont également émergé comme : mise en place d'un travail pédagogique sur la ruche du jardin du palais, travail sur plusieurs séances autour des abeilles, de la cire, des plantes... Proposé et en collaboration avec Mathilde Paillard, collègue Vernet. Prise de contact également avec Monsieur Poitevin, Directeur de l'école Bouquerie d'Avignon, projets pour deux classes. Ce projet sera repris pour à la rentrée 2021.

Travail autour des expositions

***Ecce Homo* de Ernest Pignon-Ernest**

De Janvier à fin Février : poursuite de l'accueil des scolaires dans le cadre de l'exposition. Au total 334 scolaires ont été accueillis par le Service.

***Tigres et vautours* de Yan Pei-Ming**

Travail préparatoire sur les projets d'ateliers et de visites.

Accueil de stagiaire

Du 10 au 14 février : Camille Fangemam, élève de seconde qui est venue en stage d'observation pour découvrir cette branche professionnelle.

○ **Documentation du Palais des Papes**

- **Poursuite de la création d'une photothèque patrimoniale**

Pour répondre à la nécessité d'inventorier, de classer mais aussi de valoriser les fonds iconographiques passés, présents et futurs, le service Conservation a fait l'acquisition d'un logiciel approprié (Ajaris) auprès d'un fournisseur spécialiste et reconnu (Orkis). Durant l'année 2020, la base a été alimentée d'environ 1500 fichiers images qui ont été indexés. La base a été nettoyée d'une grande quantité d'erreurs et de doublons générés informatiquement par le transfert des fichiers.



- **Projet de publication d'un livre de photographies du Palais des Papes**



En 2020 a été conduit, le travail préparatoire à l'édition d'un imagier fondé sur une sélection des plus beaux clichés de la photothèque (sélection de images, sélection des confrontations, mise à jour des espaces non photographiés, projet de composition graphique, démarche et mise à jour des demandes de devis d'impression, ...).

○ Activités scientifiques et publications :

E. Anheim, P. Bernardi, V. Theis, D. Vingtaine, « Voir et comprendre le Palais des Papes : l'*HistoPad* », dans *Scénographies numériques du patrimoine*, J. Deramond, J. de Bideran, P. Fraysse (dir.), Editions universitaires, Avignon, pp. 35-64.

D. Vingtaine, « Perspectives avignonaises : le Palais des Papes, jalon chronologique de l'architecture médiévale du Nord de la Méditerranée » *Chiaramonte, Lusso, politica, guerra e devozione nella Sicilia del Trecento Un restauro verso il futuro*, actes du colloque, Palerme, 2020.

D. Vingtaine et É. Anheim, « Les fresques de la chapelle Saint-Martial (Palais des papes d'Avignon). Techniques picturales et mise en scène du pouvoir pontifical au milieu du XIV^e siècle », dans *Imago Papae*, Le pape en images du Moyen Age à l'époque contemporaine, Campisano Editore, 2020, pp. 117-128.

Tous les colloques prévus ont été suspendus en 2020 du fait de la crise sanitaire.

○ Publications en ligne :

Dans le cadre de la mise en œuvre d'une actualité numérique et sur les réseaux sociaux durant la période de confinement (prolongation sur les périodes de fermetures publiques du monument). Le service de la conservation a proposé plusieurs formats d'animation des réseaux sociaux et conçu différents contenus (*le palais et ses visiteurs illustres, Cartes postales, Reconstitution HistoPad, Avant et après : découvrir le Palais des Papes, Tout ce que vous avez voulu savoir sur le Palais des Papes, les grandes expositions du palais des Papes*) dont certains ont été mis en ligne :

Cartes postales numériques. Objectifs : *Les textes présentent le palais comme s'il était vu par un visiteur qui partage sa découverte avec ses interlocuteurs. Cette rubrique a valorisé le contenu de la nouvelle photothèque.*

Publication en ligne d'un feuillet sur la Peste de 1348 et ses effets à Avignon (D. Vingtaine/ blog Avignon la Culturelle)

○ Enrichissement de la programmation post confinement :

Le service de la conservation a participé au projet de reprise d'activités (mise en place des mesures sanitaires) et de réouverture du monument après le premier confinement.

Les visites familles, seules retenues dans ces propositions, ont été un grand succès auprès du public. Le service de la conservation a participé à l'élaboration du programme d'activités dans la perspective des périodes post confinement.

○ Actions de formation :

Conception d'un livret de formation pour le personnel (en cours).

Afin d'enrichir l'offre de supports de formation, le service conservation a proposé de créer des fiches par salle, permettant aux agents de la société et particulièrement du service exploitation, de posséder des documents ressources regroupant les informations essentielles sur le monument (connaissances scientifiques, historiques mais aussi matérielles du monument). 10 fiches de salle (uniquement du parcours de visite) ont déjà été préparées. Ce projet sera complété en 2021.



○ Accueil presse/médias

Il s'agit d'un travail important pour le service de la conservation : interviews, tournages, documentation, relecture de scénarios, etc.

En 2020, le service conservation a été sollicité par la responsable relation presse, Sylvie Joly, pour participer à la rédaction du nouveau dossier de presse, concernant les volets historiques (périodes médiévale, moderne et contemporaine).

Documentaire France 3 sur le Palais des Papes

Documentaire Arte sur le Vatican

Interview pour Détours en France

COMPTE DE RESULTAT – Conservation

AVIGNON TOURISME Comparatif 2020/2019	CONSERVATION 2020	CONSERVATION 2019	Ecart 20/19
PRODUITS D'EXPLOITATION			
Vente de Marchandises	0	0	0
Prestations de services	0	0	0
CHIFFRE D'AFFAIRES NET	0	0	0
Subvention d'exploitation	0	0	0
Reprises de provisions	0	0	0
Transfert de charges	0	0	0
Autres produits	0	0	0
TOTAL PRODUITS D'EXPLOITATION	0	0	0
CHARGES D'EXPLOITATION			
Achats de marchandises (<i>intégrant variation de stock</i>)	0	-247	247
Autres achats / Charges externes	106 025	116 084	-10 059
Impôts et taxes et assimilés (<i>intégrant taxes sur les salaires</i>)	1 798	3 538	-1 740
Frais de personnels (<i>intégrant TR/Dotation CE</i>)	85 764	177 723	-91 959
EXONERATIONS URSSAF AIDES COVID	-15 137		-15 137
Autres charges	7 400	11 450	-4 050
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	185 851	308 549	-122 698
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	-185 851	-308 549	122 698
Dotations aux amortissements	0	0	0
Dotations aux dépréciations sur actif circulant	0	0	0
Dotations aux provisions pour risques et charges	0	0	0
RESULTAT D'EXPLOITATION	-185 851	-308 549	122 698
Produits financiers	0	0	0
Charges financières	0	0	0
RESULTAT FINANCIER	0	0	0
RESULTAT COURANT	-185 851	-308 549	122 698
Produits exceptionnels (<i>Intégrant cessions d'actifs</i>)	0	0	0
Charges exceptionnelles	0	0	0
RESULTAT EXCEPTIONNEL	0	0	0
Impôts/Bénéfice	0	0	0
RESULTAT DE L'EXERCICE	-185 851	-308 549	122 698

EXPOSITION ECCE HOMO



L'artiste Ernest PIGNON-ERNEST a investi la Grande chapelle du Palais des Papes depuis le 29 juin 2019 et jusqu'au 29 février 2020.

L'exposition, produite par la Ville d'Avignon et Avignon Tourisme, baptisée « **Ecce Homo** » retrace le parcours de l'artiste et explique sa démarche artistique, intellectuelle, politique depuis

plus de 60 ans, par un panel d'œuvres provenant de la galerie Lelong & Co de Paris, de collections privées, du musée de Montauban et des témoignages photographiques de son travail prolifique dans les rues du monde entier.

Près de 400 œuvres - photographies, collages, dessins au fusain pierre et encre noire, documents - sont ainsi exposées évoquant ses interventions de 1966 à nos jours.



Ernest PIGNON-ERNEST est considéré comme l'initiateur du « street art » de par les images grand formats à la pierre noire, au fusain, les collages qu'il réalise dans les rues des villes et sur les murs des cités depuis près de 60 ans.

Il voyage, se nourrit de rencontres, réalise des décors pour le théâtre, élabore des revues, réalise des portraits, des affiches, des collages, ..., des milliers d'œuvres, toujours dans un esprit d'engagement politique et social, de défenseur de grandes causes, en gardien de la mémoire et de l'histoire collective.

Cette exposition rencontre un franc succès, en lien direct avec la hausse significative des fréquentations du Palais des Papes. Les produits dérivés de cette exposition confirment ce succès.

109 articles

pour l'exposition **ECCE HOMO**
Ernest Pignon-Ernest

FOCUS

ET AUSSI :

Le 28' d'Arte

Passage des Arts de Claire Chazal France 5

Grande Librairie de François Busnel France 5

COMPTE DE RESULTAT – Ecce Homo

AVIGNON TOURISME Expo EPE 2019/2020	EXPO 2020 ERNEST PIGNON ERNEST	EXPO 2019 ERNEST PIGNON ERNEST	TOTAL
PRODUITS D'EXPLOITATION			
Vente de Marchandises	0	187 902	187 902
Prestations de services	0	285 073	285 073
CHIFFRE D'AFFAIRES NET	0	472 976	472 976
Subvention d'exploitation	0	0	0
Reprises de provisions	0	0	0
Transfert de charges	0	0	0
Autres produits	0	0	0
TOTAL PRODUITS D'EXPLOITATION	0	472 976	472 976
CHARGES D'EXPLOITATION			
Achats de marchandises <i>(intégrant variation de stock)</i>	0	120 179	120 179
Autres achats / Charges externes	13 701	152 680	166 381
Impôts et taxes et assimilés <i>(intégrant taxes sur les salaires)</i>	0	0	0
Frais de personnels <i>(intégrant TR/Dotation CE)</i>	0	52 362	52 362
EXONERATIONS URSSAF AIDES COVID			
Autres charges	0	190	190
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	13 701	325 410	339 111
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	-13 701	147 566	133 865
Dotations aux amortissements	0	0	0
Dotations aux dépréciations sur actif circulant	0	0	0
Dotations aux provisions pour risques et charges	0	0	0
RESULTAT D'EXPLOITATION	-13 701	147 566	133 865
Produits financiers	0	0	0
Charges financières	0	0	0
RESULTAT FINANCIER	0	0	0
RESULTAT COURANT	-13 701	147 566	133 865
Produits exceptionnels <i>(Intégrant cessions d'actifs)</i>	0	0	0
Charges exceptionnelles	0	0	0
RESULTAT EXCEPTIONNEL	0	0	0
Impôts/Bénéfice	0	0	0
RESULTAT DE L'EXERCICE	-13 701	147 566	133 865

SERVICE ENTRETIEN & MAINTENANCE

Le Service Entretien et Maintenance (*E&M*) de la société AVIGNON TOURISME mène depuis neuf ans, une politique de maintenance visant à répondre à des exigences multiples, sur l'ensemble des sites gérés par AVIGNON TOURISME. Il est garant de la sécurité sur sites des différents publics (*visiteurs, entreprises, personnels,...*). Les moyens et organes de secours sont contrôlés périodiquement comme le stipule la réglementation en vigueur. Des tests et essais sont réalisés quotidiennement.

La compétence des personnes du service est un enjeu majeur pour le bon fonctionnement de l'activité.

Chaque agent du service a sa fiche de poste, sa fiche de missions ainsi qu'un tableau de compétence individuel, réactualisés chaque année à la période des entretiens individuels. L'appui d'un service de la Conservation est un atout majeur pour l'activité. La proximité des deux services permet une meilleure concertation et une plus grande réactivité.

Il convient de prendre en considération l'évolution et la réorganisation du service afin de l'adapter aux nouvelles demandes de la Ville et aux nouveaux enjeux pour les années à venir.

- **Les moyens matériels**

Afin de répondre au mieux et dans les délais les plus courts, le service Entretien et Maintenance dispose d'un espace dédié, qui se situe dans la Tour des Cuisines au Palais des Papes. Cet espace est idéalement situé en termes d'accès. Un ascenseur à proximité facilite les opérations de chargement et déchargement.

- **Les enjeux du service**

Plusieurs critères sont pris en compte par le service pour optimiser, préserver et développer les biens mis à disposition d'AVIGNON TOURISME.

- **Allonger la durée de vie des équipements**
- **Améliorer le service rendu aux usagers**
- **Améliorer l'état des équipements et limiter les risques de pannes coûteuses**
- **Eviter les consommations exagérées**
- **Supprimer les causes d'accidents graves**

- **Evénements marquants :**

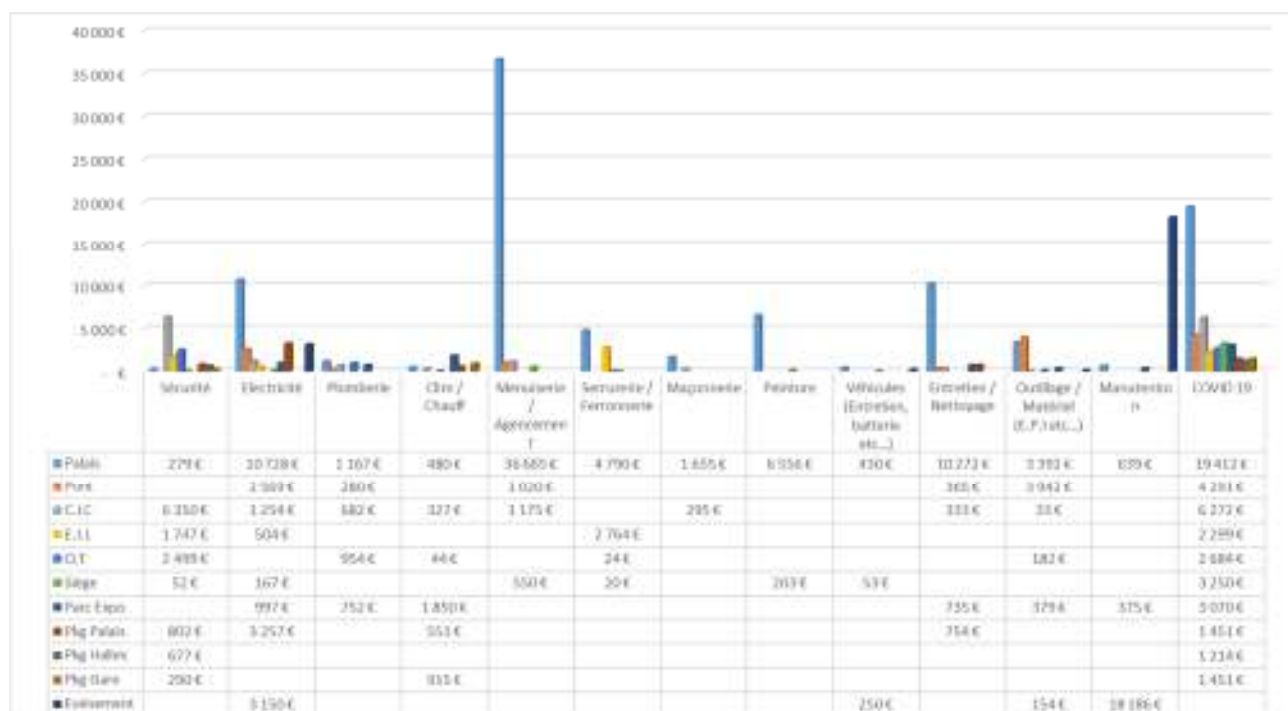
- **Exposition « ECCE HOMO » :**
Accompagnement et coordination techniques de l'opération
- **Covid-19 : Fermeture des sites / Elaboration des protocoles sanitaires (reconnus comme « excellents » par la Préfecture) et mise en place des dispositifs sur l'ensemble des sites :**
 - Achat (masques, visières, thermomètre, compteur/Décompteur...)
 - Installation des équipements (hygiaphone, totem et gel hydro alcoolique, signalétique)

- **2020 en quelques chiffres :**

Nous avons traité près de **700** demandes d'entretien et maintenance sur l'année 2020 (demandes via le logiciel de G.M.A.O, des fiches type F08, ou demande par mail, téléphone ou en direct).

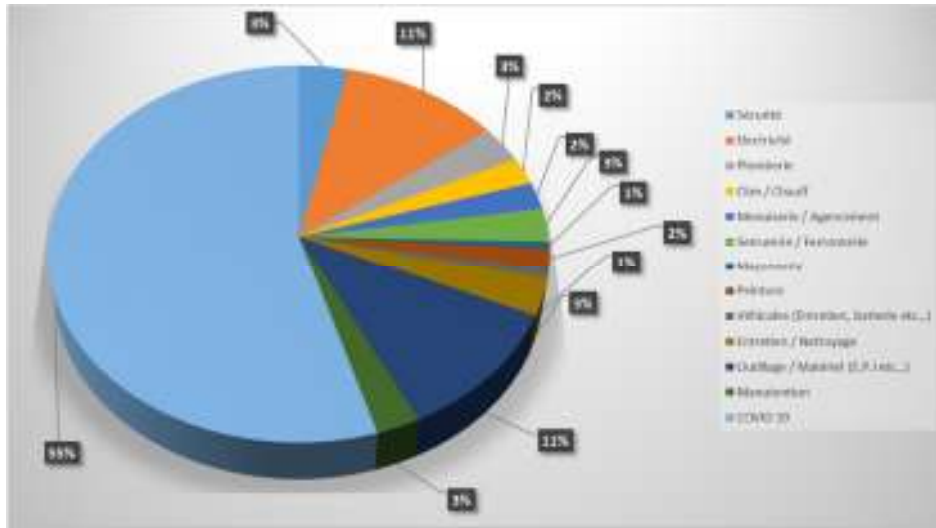
Les domaines d'intervention sont la partie achat Covid-19, la menuiserie, l'électricité.

- **Répartition des bons de commande émis par poste et par site**



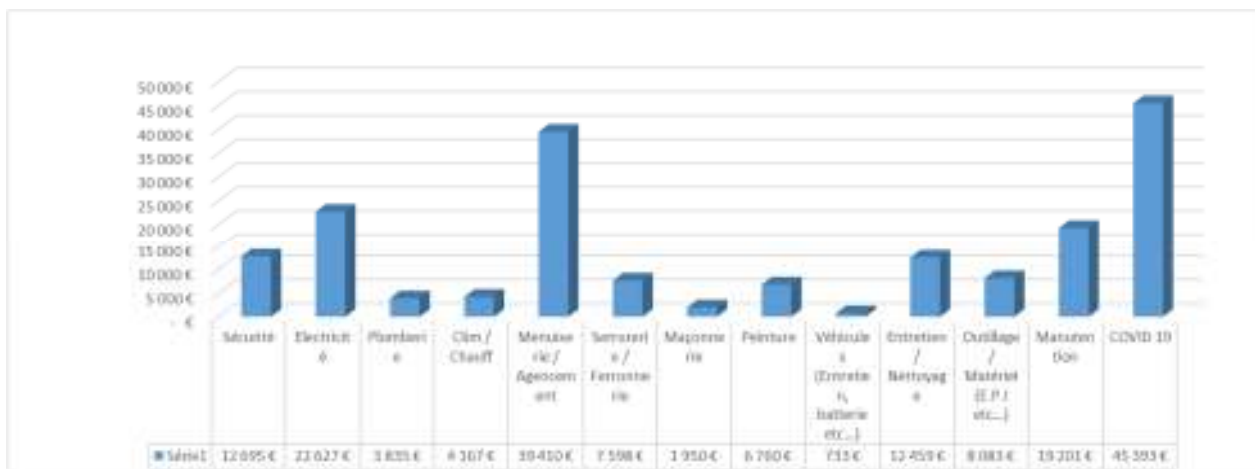
Sur 700 interventions, 204 ont généré des bons de commande

- **Ventilation des interventions par site en pourcentage**



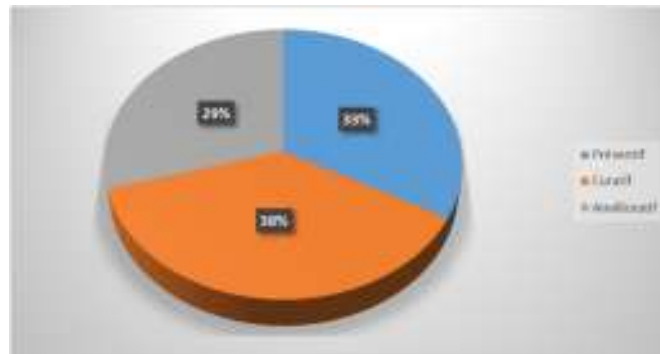
Le poste « Covid-19 » représente **55%** des dépenses de l'ensemble des sites.

- Répartition des dépenses par famille en euros



184 910,99 € H.T. de bons de commande émis en 2020

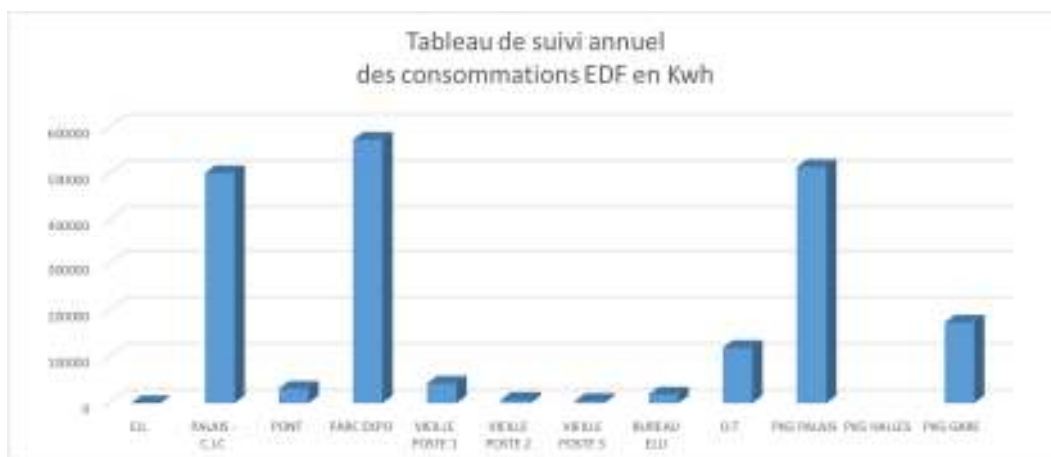
- Répartition des typologies de maintenance en pourcentage



Répartition équilibrée (+/- 30%) des différents types de maintenance pour 2020 rapportée au ratio métier.

- **Suivi consommation des fluides en 2020**

- **Consommation électrique annuelle en KWh**



- **Consommation d'eau annuelle en m3**



BOUTIQUE DU PALAIS DES PAPES

La boutique du Palais des Papes se situe dans les deux dernières salles du circuit de visite. Tout d'abord la salle de l'Artillerie qui propose aujourd'hui plusieurs tisanes des papes, des livres sur le thème des herbes et du vin ou encore une sélection de vins à l'image des papes et du Pont d'Avignon. Puis, la salle de Théologie regroupant la plus grande gamme d'articles s'adressant au grand public (*bibelots, jeux, livres sur le Palais et le Pont, articles locaux, articles de décoration, etc.*).

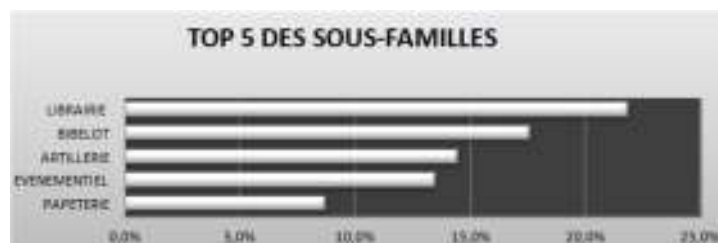


131 000 articles
répartis en 18
sous-familles



1. Sélection des articles :

Les choix sont accés d'après les principes suivants : cohérence pour le site/période historique ; identité forte ; cibles / niches ; produits inédits, originaux, modernes ; qualité du made in France et produits alimentaires certifiés Bio Ecocert.



Les 5 sous-familles les plus importantes par rapport au chiffre d'affaires global HT sont : librairie / bibelots / artillerie / Evénements / papèterie.

2. Sélection des fournisseurs :

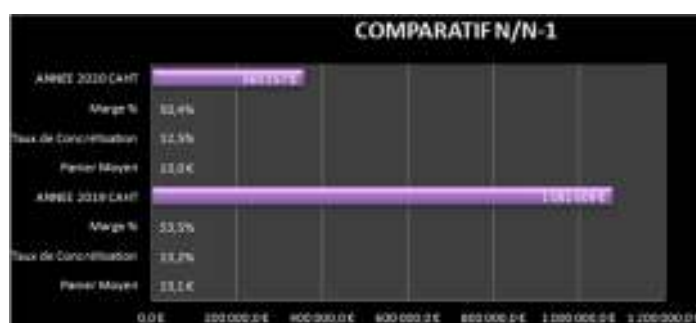
Ils sont sélectionnés en fonction de critères rigoureux dont : une production française ou européenne, la notoriété de l'entreprise et sa visibilité sur le marché, le prix qu'ils proposent ainsi que le rapport qualité/prix et les coûts cachés, les conditions d'achats et les délais de livraison, les services proposés (SAV ou stockage pour livraisons partielles), les certifications (label qualité, ISO, BIO AB - Ecocert, Made in France et EPV).

Indication de qualité-traçabilité : certains de nos fournisseurs bénéficient de ce label « EPV » : Entreprise du Patrimoine Vivant attestant de l'excellence du savoir-faire Français.

3. Marketing / merchandising :

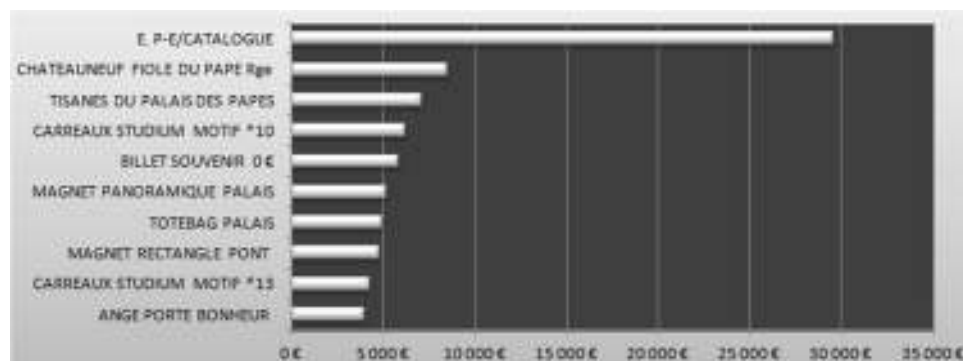
Les articles personnalisés représentent plus de 60% de notre proposition commerciale.

La sélection se modifie chaque année et s'adapte afin de proposer à la fois des articles (souvent labélisés) pouvant plaire au plus grand nombre comme des articles de diffusion moindre, mais essentiels, à haute valeur ajoutée par leur présentation et leur qualité.



En prenant en considération le CA global de la Boutique, l'année 2020 enregistre une baisse de près de 67%, une diminution du taux de concrétisation par rapport à 2019 et une baisse du panier moyen.

- **Top 10 des articles les plus vendus : CA HT global**



COMPTE DE RESULTAT – Boutique

AVIGNON TOURISME Comparatif 2020/2019	BOUTIQUE 2020	BOUTIQUE 2019	Ecart 20/19
PRODUITS D'EXPLOITATION			
Vente de Marchandises	359 518	893 690	-534 172
Prestations de services	746	626	120
CHIFFRE D'AFFAIRES NET	360 264	894 316	-534 052
Subvention d'exploitation	0	0	0
Reprises de provisions	7 171	38 185	-31 014
Transfert de charges	0	0	0
Autres produits	371	394	-23
TOTAL PRODUITS D'EXPLOITATION	367 806	932 894	-565 088
			0
CHARGES D'EXPLOITATION			
Achats de marchandises (<i>intégrant variation de stock</i>)	181 316	414 200	-232 884
Autres achats / Charges externes	10 027	53 318	-43 291
Impôts et taxes et assimilés (<i>intégrant taxes sur les salaires</i>)	2 302	3 309	-1 006
Frais de personnels (<i>intégrant TR/Dotation CE</i>)	131 754	206 460	-74 706
EXONERATIONS URSSAF AIDES COVID	-23 253		-23 253
Autres charges	476	731	-255
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	302 622	678 018	-375 396
			0
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	65 184	254 877	-189 692
			0
Dotations aux amortissements	1 240	1 557	-317
Dotations aux dépréciations sur actif circulant	1 097	3 652	-2 555
Dotations aux provisions pour risques et charges	0	0	0
			0
RESULTAT D'EXPLOITATION	62 847	249 668	-186 821
			0
Produits financiers	0	0	0
Charges financières	0	0	0
RESULTAT FINANCIER	0	0	0
			0
RESULTAT COURANT	62 847	249 668	-186 821
			0
Produits exceptionnels (<i>Intégrant cessions d'actifs</i>)	0	0	0
Charges exceptionnelles	5 016	0	5 016
RESULTAT EXCEPTIONNEL	-5 016	0	-5 016
			0
Impôts/Bénéfice	0	0	0
			0
RESULTAT DE L'EXERCICE	57 831	249 668	-191 837

SERVICE GROUPES RECEPTIF

Le service réceptif/guide a pour mission les activités commerciales et promotionnelles du tourisme de loisir. Son rôle est de faire connaître la destination Avignon et les produits d'Avignon Tourisme en France et à l'étranger, de faciliter l'accueil des groupes sur place en leur organisant leur séjour intégrant l'hébergement, la restauration, la visite de sites, les dégustations et d'essayer d'allonger au maximum les séjours afin d'augmenter les retombées économiques du tourisme sur la société et la Ville. Ce service est transversal et travaille en étroite collaboration avec l'ensemble des services d'Avignon Tourisme. Il assure une permanence 24h00/24h00 y compris les dimanches et jours fériés.



Les clients de ce service sont essentiellement les prescripteurs de groupes : Tour-Opérateurs, croisiéristes, associations, établissements scolaires ; mais aussi les individuels dans le cadre des visites guidées thématiques et régulières organisées sur les monuments et la Ville.

Total groupes	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
2018	46	60	297	694	959	892	689	652	843	861	244	61	6298
2019	40	53	286	789	952	957	755	663	921	763	348	110	6637
2020	55	85	20	0	0	5	58	116	44	44	0	0	427
Ecart 2019/2020 sur	15	32	-266	-789	-952	-952	-697	-547	-877	-719	-348	-110	-6210
nbre de groupes	38%	60%	-93%	-100%	-100%	-99%	-92%	-83%	-95%	-94%	-100%	-100%	-94%

• Les missions du service :

- Organisation et mise en place de visites guidées pour groupes sur demandes en français et langues étrangères dans Avignon et sa grande région touristique.
- Organisation et mise en place d'un calendrier de visites pour individuels à heures fixes, en français et langues étrangères et gestion des réservations des visites libres et audio guidées du Palais des Papes et du Pont St Bénézet.
- Participation à des salons de tourisme en France et à l'étranger, des éductours, des accueils presse, des accueils de partenaires pour promouvoir la destination.
- Création de produits intégrant les nouveautés d'Avignon Tourisme (ex : Mirabilis, Vibrations, le Palais Hanté, ...).
- Activité réceptive : conception de voyages à destination d'Avignon intégrant l'hébergement, la restauration, la visite de sites, les dégustations de produits locaux.

16 guides trilingues et quadrilingues sous contrat ainsi qu'une vingtaine de guides vacataires ou auto entrepreneurs. Les guides sont tous diplômés (titulaires de la carte professionnelle de guide). Leur mission est de guider et d'encadrer des groupes et individuels Français et étrangers, tous types de public (adultes- scolaires – nationaux- internationaux) à Avignon et sa grande Région touristique.

- **Les typologies de clientèles**

Les TO – les croisiéristes - Agences de Voyages-Autocaristes : public senior étranger (Amérique du Nord – Europe : essentiellement l'Allemagne, ensuite l'Espagne, l'Italie, le Royaume Uni, la Suisse) : ce public a été à l'arrêt en 2020 en raison de la crise sanitaire.

Autocaristes- Associations : public senior français

Individuels : public famille-adultes et enfants en majorité français + public local, régional

CIC : tourisme d'affaires essentiellement français

Ecoles : public européen à majorité français - tous niveaux

Niveau lycées : allemands-italiens-espagnols-américains – canadiens

Services Mairie Avignon : public local (journées du Patrimoine – intervention dans des événements type « Semaine Italienne », « Parcours de l'Art », weekend des jardins).

- **Les outils de médiation**

Pour encadrer et guider les groupes, nous avons mis en place différents outils de médiation, utilisés par nos guides, avec l'aide du Service Exploitation et Conservation.

Au sein du Palais des Papes : écrans tactiles avec photos – maquettes.

Pour le public scolaire et familial (individuels), le service Groupes Réceptif a développé un certain nombre de visites ludiques et interactives avec livrets pédagogiques comme support.

Pour le public affaires : le Service propose également une visite de la ville sous forme de jeu de piste avec un livret comme support

Les chiffres clés pour 2020 par rapport à 2019 :

- Baisse de 97% du nombre de groupes guidés à Avignon
- Baisse de 98% du nombre de groupes guidés en Région (+ 192 groupes)

Baisse globale de 94% du nombre global de groupes guidés par rapport à 2019.

Evidemment, les contrats de la quasi-totalité des guides ont été annulés pour 2020.

Palais seul	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
2018	16	15	51	102	137	112	63	39	111	107	20	25	798
2019	22	15	54	102	118	134	91	46	110	103	61	23	879
2020	16	27	5	0	0	1	10	16	13	17	0	0	105
Ecart 2019/2020	-6	12	-49	-102	-118	-133	-81	-30	-97	-86	-61	-23	-774
	-27%	80%	-91%	-100%	-100%	-99%	-89%	-65%	-88%	-83%	-100%	-100%	-88%
Expo / Expo + Palais	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
2019	0	0	0	0	0	0	0	0	5	2	0	13	20
2020	21	22	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	43
Ecart 2019/2020	21	22	0	0	0	0	0	0	-5	-2	0	-13	23
	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	-100%	-100%	0%	-100%	115%
Pont seul	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
2019	0	0	1	3	1	2	0	0	0	2	0	1	10
2020	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Ecart 2019/2020	0	2	-1	-3	-1	-2	0	0	0	-2	0	-1	-8
	0%	0%	-100%	-100%	-100%	-100%	0%	0%	0%	-100%	0%	-100%	-80%
Droit de Parole	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
2020	22	35	0	0	0	0	1	8	5	3		0	74
Avignon (1/2) et journées	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
2018	30	40	186	397	536	482	389	392	490	463	155	34	3594
2019	16	36	177	463	507	521	392	387	538	415	194	59	3705
2020	17	31	15	0	0	4	43	69	29	24		0	232
Ecart 2019/2020	1	-5	-162	-463	-507	-517	-349	-318	-509	-391	-194	-59	-3473
	3%	-13%	-87%	-117%	-95%	-107%	-90%	-81%	-104%	-84%	-125%	-174%	-97%
Région (1/2) et journées	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
2018	0	1	53	182	273	261	233	221	236	287	66	2	1815
2019	2	2	54	207	326	300	272	230	268	240	92	14	2007
2020	1	3	0	0	0	0	5	31	2	3		0	45
Ecart 2019/2020	-1	1	-54	-207	-326	-300	-267	-199	-266	-237	-92	-14	-1962
	-50%	50%	-100%	-100%	-100%	-100%	-98%	-87%	-99%	-99%	-100%	-100%	-98%

• Les faits marquants de l'année 2020

GROUPES		
		-93 %
427 DÉPARTS		
Croisiéristes	167	(-95%)
Agences	92	(-92%)
Particuliers	51	(-58%)
Scolaires	32	(-87%)
Associations	33	(-78%)
Autocaristes	2	(-96%)
Autres	50	(-87%)

INDIVIDUELS	+ 42%
7.277 PARTICIPANTS	
33 THEMATIQUES	
Dont 5 visites découvertes PALAIS	
Dont 28 visites découvertes VILLE	
15 NOUVEAUX THÈMES	
Visites spéciales familles	
Visite contée du Palais	
Palais côté obscur	
Avignon au temps des Papes	
Avignon : le rattachement à la France	
Avignon au féminin	
Eglises et Chapelles du quartier Vernet	
Eglises et Chapelles du quartier Banastérie	
Eglises et Chapelles des quartier St Didier et Corps Saints	
Père Noël descend sur le Pont d'Avignon	
Entre Chien et Loup	
Que nous enseigne l'architecture ?	
L'évolution de l'enseignement au cours des siècles	
Petit déjeuner au lever du soleil	
Cycle théâtres	

En raison de la **Covid-19**, l'offre individuelle a été restructurée et **intensifiée** pour attirer un **public familial, local, régional, national et européen de proximité**.

→ **programmation des visites enrichie** à la fois sur le Palais des Papes, le Pont Saint Bénézet et en Ville

→ Conséquence : **fort taux de progression** sur cette activité en 2020

COMPTE DE RESULTAT – Service Groupes-Réceptif

AVIGNON TOURISME Comparatif 2020/2019	RECEPTIF GROUPES 2020	RECEPTIF GROUPES 2019	Ecart 20/19
PRODUITS D'EXPLOITATION			
Vente de Marchandises	0	0	0
Prestations de services	125 317	1 311 004	-1 185 687
CHIFFRE D'AFFAIRES NET	125 317	1 311 004	-1 185 687
Subvention d'exploitation	0	0	0
Reprises de provisions	760	519	241
Transfert de charges	0	45	-45
Autres produits	910	206	704
TOTAL PRODUITS D'EXPLOITATION	126 986	1 311 774	-1 184 787
CHARGES D'EXPLOITATION			
Achats de marchandises (<i>intégrant variation de stock</i>)	0	0	0
Autres achats / Charges externes	26 347	390 698	-364 351
Impôts et taxes et assimilés (<i>intégrant taxes sur les salaires</i>)	5 878	19 329	-13 451
Frais de personnels (<i>intégrant TR/Dotation CE</i>)	313 953	828 106	-514 153
EXONERATIONS URSSAF AIDES COVID	-55 410		-55 410
Autres charges	218	220	-1
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	290 987	1 238 353	-947 366
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	-164 001	73 421	-237 422
Dotations aux amortissements	15 877	16 328	-451
Dotations aux dépréciations sur actif circulant	36 240	760	35 480
Dotations aux provisions pour risques et charges	0	0	0
RESULTAT D'EXPLOITATION	-216 118	56 333	-272 451
Produits financiers	0	33	-33
Charges financières	0	0	0
RESULTAT FINANCIER	0	33	-33
RESULTAT COURANT	-216 118	56 366	-272 484
Produits exceptionnels (<i>Intégrant cessions d'actifs</i>)	0	0	0
Charges exceptionnelles	76	0	76
RESULTAT EXCEPTIONNEL	-76	0	-76
Impôts/Bénéfice	0	0	0
RESULTAT DE L'EXERCICE	-216 194	56 366	-272 560

SERVICE COMMERCIAL & MARKETING

Structuration de l'offre pour la cible individuelle, locale, régionale, nationale, européenne de proximité

La pandémie liée à la COVID 19 nous a poussés à revoir nos cibles et à créer des produits adaptés à ces cibles. Des produits destinés aux familles-aux couples-aux seniors, aux locaux, régionaux, européens de proximité ont été mis en place. Une programmation importante leur a été proposée pour répondre à leurs attentes et attirer du public malgré l'annulation du Festival.

En plus de la programmation habituelle, ont été proposés :

Petit déjeuner au lever du soleil sur le Pont (août)

Entre chien et loup (visite au coucher du soleil Pont+Palais + verre aux jardins) (juillet-août –septembre)

Le Palais des Papes : côté coulisses (juillet – août –septembre)

Le Palais des Papes : côté obscur (juillet – août –septembre)

Visites « Spécial Familles » (juillet-août)

Contact avec les TO/AGV/Croisiéristes/Pros du voyage

Nous avons conservé le lien avec les TO/AGV/Croisiéristes de la manière suivante :

- Envoi régulier de notre newsletter en anglais et en français sur notre fichier de 6000 contacts professionnels en en modifiant le contenu. Le message était un message de soutien, les offres étaient axées sur l'écologie-le slow tourisme- les démarches de la Ville allant dans ce sens
- Nous avons proposé des webinaires en visio aux agences pour mieux leur faire connaître la destination
- Nous avons mis en place des visites LIVE en visio
- Nous avons mis à jour notre brochure commerciale (9 langues) – nos offres en ligne (5 langues)
- Nous avons créé des brochures regroupant les produits par thématique, pour améliorer la visibilité de l'offre :
 - Avignon, la cité des Papes
 - Avignon et le public scolaire
 - La Provence au départ d'Avignon
 - Avignon et la Provence : spiritualité
- Nous avons travaillé sur de nouvelles offres en particulier axées « slow tourisme » pour préparer 2022

A noter : Nous n'avons pas accepté les hausses de tarifs que beaucoup de ces professionnels souhaitaient.

<u>Actions commerciales</u>

Participation à des workshops – salons –eductours/accueils sur place pour présentation de notre destination, de nos nouveaux produits.

Mediatour Madrid le 28 janvier pour le service PRESSE

- 1/ Organisateur de l'action : AF
- 2/ Nom de l'Action : Mediatour Madrid
- 3/ Pays/Ville ciblé par cette action : Madrid – Espagne
- 4/ Public/clientèle visée par cette action : 44 journalistes (indépendants ou non), blogueurs et influenceurs.
- 5/ Lieu où s'est déroulée cette action : Madrid
- 6/ Date de l'action : 28 janvier 2021

3^{ème} édition du Provence Meeting Made in The Américas à Miami du 03 au 08 février.

- 1/ Organisateur de l'action : CRT PACA + AF
- 2/ Nom de l'Action : Provence Meeting Made in The Americas
- 3/ Pays/Ville ciblé par cette action : USA –CANADA-BRESIL-ARGENTINE-MEXIQUE-PEROU
- 4/ Public/clientèle visée par cette action : 27 TO et AGV programmant la France et la Provence + prospects (immersion totale avec les TO pendant plusieurs jours)
- 5/ Lieu où s'est déroulée cette action : Miami
- 6/ Date de l'action : 3 au 8 février

ZÜRICH FILM FESTIVAL 24.9. - 4.10.2020 – Présence le 26 septembre

- 1/ Organisateur de l'action : CRT PACA + AF
- 2/ Nom de l'Action : Workshop PACA pendant le Züricher Film Festival
- 3/ Pays/Ville ciblé par cette action : Suisse
- 4/ Public/clientèle visée par cette action : TO et AGV programmant la France et la Provence + prospects. 22 participants étaient attendus. Suite au passage en boucle sur les Médias Suisses du passage en zone rouge de la region PACA beaucoup ne sont pas venus (**6 rencontres parmi lesquelles 3 agents de voyages et 3 journalistes**)
- 5/ Lieu où s'est déroulée cette action : Zürich
- 6/ Date de l'action : 26 septembre

Rencontre TO spécialisés vélo – 29 septembre

- 1/ Organisateur de l'action : VPA
- 2/ Nom de l'Action : Networking vélo
- 3/ Pays/Ville ciblé par cette action : France
- 4/ Public/clientèle visée par cette action : TO et AGV programmant la France et la Provence + prospects en vélo
- 5/ Lieu où s'est déroulée cette action : Isle sur la Sorgue
- 6/ Date de l'action : 29 septembre



Participation en digital aux journées partenariales d'ATOUT France

Rencontre avec les différents directeurs des bureaux AF pour connaître les tendances des différents marchés suite à la crise sanitaire

My own travel – eductour sur place le 13 octobre

My Own Travel est une agence de voyages allemande basée en Bavière (à Rottenbuch-Schönberg, au sud de Munich, exactement) spécialisée dans le voyage individuel, sur mesure et haut de gamme.

En fonction depuis 2017, Stefanie et Andreas Spengel, les propriétaires, offrent leurs services, leurs connaissances du terrain et leurs expériences aux personnes souhaitant des vacances personnalisées, principalement en auto-tours.

Experts sur l'Europe du Nord (Angleterre, Pays de Galles, Ecosse), l'Europe centrale (Autriche et Tyrol) et le Costa Rica (qu'ils connaissent très bien), ils souhaitent développer leurs compétences sur le sud de l'Europe (Italie, Portugal et France), ce qui était le but de leur séjour de 10 jours en France

<u>Partenariats et développements</u>

Mise en place d'un partenariat avec **l'Université d'Avignon**, avec la section L3 Information-Communication spécialité Médiations, Musée, Patrimoine sur les techniques d'écritures professionnelles.

Présentation sur le terrain de notre offre existante à 2 groupes d'étudiants les jeudi 15 et 22 octobre, 6 étudiantes ont ensuite travaillé sur nos livrets scolaires existants, pour les améliorer et moderniser.

Une proposition de nouveau livret scolaire a été faite et en cours de mise en page par le Service Communication.

<u>Programmation de visites régulières tout au long de l'année destinée à un public d'individuels</u>

1. Public local

Ces visites sont destinées :

Aux nouveaux arrivants afin de leur permettre de connaître leur nouveau lieu de résidence

Aux avignonnais en général pour leur permettre de mieux connaître leur ville et patrimoine

Ces visites sont souvent proposées sous forme de cycles – incluent les musées et monuments de la ville mais également des lieux qui peuvent être fermés au public et qui sont ouverts à cette occasion

Des visites spécifiques thématiques sont proposées en partenariat avec la Ville sur des événements précis (- Noël - JEP – semaine italienne-semaine provençale – week-end des jardins ...), et lors d'expositions.

Ces visites sont encadrées par les guides conférenciers d'Avignon Tourisme, tous titulaires de la carte professionnelle de guide, multi langues, ayant une formation solide en histoire et/ou histoire de l'art. Les guides conférenciers participent à l'élaboration de cette programmation et sont force de propositions. Avignon Tourisme compte une équipe de 30 guides conférenciers.

Liste des visites existantes :

Visites découvertes de quartiers :

1. St Didier/Corps Saints
2. Les Carmes
3. Joseph Vernet
4. Le quartier des Halles
5. La Banasterie
6. Les Teinturiers
7. Le tour des remparts (en cours de création)
8. L' Extra Muros : Saint Ruf – le Chemin des Canaux – La Barthelasse
9. Montfavet

Visites historiques transversales incluant plusieurs quartiers

1. Avignon avant les Papes
2. Avignon au temps des Papes
3. Avignon au temps des Légats
4. La révolution française

5. Le XIX^e siècle
6. La seconde guerre mondiale (en cours de création)
7. Le XX^e siècle (en cours de création)
8. Le XXI^e siècle (en cours de réflexion)

2. Public visiteurs extérieurs

Pour le public de visiteurs extérieurs, nous avons mis en place :

1. UNESCO
2. Best OF Avignon
3. Le cimetière St Véran
4. Métiers et corporations
5. Avignon hors des sentiers battus
6. Le vêtement au Moyen-âge
7. Avignon, la ténébreuse
8. Avignon In love (proposée à la Saint Valentin)
9. Avignon vue à travers les écrivains (cycle de 3 visites)
10. Avignon, ville de théâtre (cycle de 3 visites)
11. Au fil de l'eau, le Rhône
12. Le Tramway / l'évolution des transports (cycle de 2 visites – en cours de création)
13. Le Félibrige et le Palais du Roure
14. Autour du Vin
15. Les Artisans
16. Avignon au féminin (proposée lors de la journée des droits de la Femme)
17. Avignon, Cité Mariale
18. Eglises et Chapelles (cycle de 3 visites)
19. Avignon, l'Italienne
20. Par tous les Saints (découverte de la Ville à travers les Saints ayant marqué son histoire)
21. Les Jésuites
22. Les Pénitents
23. Crèches et santons (spécial Noël)
24. Traditions provençales (spécial Noël)
25. Les hôtels particuliers
26. Les livrées cardinalices
27. Avignon : côté jardins

FONDS DE DOTATION DU PALAIS DES PAPES ET DU PONT D'AVIGNON – PARTENARIAT & MECENAT

L'activité partenariat & mécénat a pour mission de collecter des financements et mettre en place des échanges au bénéfice des événements culturels portés par Avignon Tourisme au Palais des Papes, au Pont d'Avignon, et au Parc des Expositions, tant au niveau du parrainage (partenariat /sponsoring) que du mécénat.

Le fonds de dotation du Palais des Papes et du Pont d'Avignon est un outil de collecte éligible au régime fiscal du mécénat créé en 2019, et entreprend et accompagne des actions d'intérêt général.

Partenariat financier = convention = paiement et facture = contreparties.

Partenariat échange de marchandises = convention = facture réciproque de compensation = contreparties.

Mécénat = convention = paiement = reçu fiscal (la défiscalisation représente la contrepartie principale).

La cartographie de l'activité est soumise au rythme des événements, et aux orientations souhaitées, elle dépend de la volonté d'associer ou non l'activité en amont, afin de pouvoir se positionner sur les calendriers budgétaires des entreprises. Les entreprises sont aussi très regardantes sur la nature et la qualité des projets.

Depuis 2019, Avignon Tourisme permet aux entreprises qui le souhaitent d'associer leur nom à un événement, mais cela ne détermine ni le budget prévisionnel, ni la réalisation du projet.

L'activité mécénat est aussi porteuse de projets conformément aux statuts du fonds de dotation, comme cela a été le cas pour la mise en accessibilité du Pont d'Avignon, le financement des études visant à la restauration des jardins du Palais des Papes et le financement d'une partie de la maîtrise d'ouvrage, et depuis 2019, les abeilles du Palais des Papes.

FONDS DE DOTATION DU PALAIS DES PAPES ET DU PONT D'AVIGNON - MECENAT

- Le fonds de dotation a pour mission la valorisation, la protection et l'animation du patrimoine architectural, pictural et paysagé du Palais des Papes et du Pont d'Avignon.
- Fonctionnement général sur le plan administratif, financier et technique : services juridiques, commissariat aux comptes, conseils d'administration, clôture des

comptes annuels, rapports d'activité, banque, assurance, plaquette démarchage, rendez-vous, conventions, reçus fiscaux, site web...

- **Les Jardins du Palais des Papes :**

L'inauguration a eu lieu le 18 janvier 2020, ce qui clôt 9 années de travail sur le sujet, avec une participation globale des mécènes et partenaires de 210 000 € environ.

- **Les Abeilles du Palais des Papes depuis février 2019- (2020 année 2)**

Le Palais des Papes est ainsi porteur du message universel de la préservation de la biodiversité et de la protection de l'abeille, (l'Opéra Garnier, la poste du Musée du Louvre, le Grand Palais, ...).

La fondation MELVITA soutient ce projet au Palais des Papes et finance les 3 premières années, pour un montant total de 40 000 €.

2020 : entretien, récolte et mise en pot. Installation de la ruche pédagogique dans les jardins et accueil presse. Création de supports didactiques.

Retombées médiatiques : presse locale, régionale, web, le tournage pour les animaux de la 8 n'a pas pu avoir lieu compte tenu de la crise sanitaire.

Perspectives 2021 : délocalisation des ruches au rocher des Doms, journée mondiale de l'abeille, animation dans les jardins.

AUTRE FORME DE MÉCÉNAT : Borne de dons sans contact :

Collecte auprès des visiteurs = borne de don sans contact = 658 €, rendement faible mais légèrement supérieur à l'année dernière malgré les fermetures du monument en avril et en décembre et malgré la baisse de fréquentation liée à la crise sanitaire. L'emplacement s'avère donc primordial.

PARTENARIATS - SPONSORING - PARRAINAGE 2019
--

- **CHEVAL PASSION janvier 2019**

OBJECTIFS : appliquer une procédure administrative cohérente, réaliser les contreparties équitablement, et optimiser le ratio gains/dépenses externes.

CHIFFRES : partenariats financiers pour un montant de 23 590 € HT, (31 400 € HT en 2019) et (25 400 € HT en 2018), les 3 nouvelles entreprises qui ont souhaité tester une opération de relations publiques en 2019 n'ont pas souhaité reconduire en 2020. Au regard de l'année 2018, la tendance reste à peu près la même.

Partenariats échanges de marchandises (marchandises, hôtels et communication) : pour un montant global de 228 631 € HT (243 749 € HT en 2019) et (203 885 € HT en 2018), en raison des besoins différents de l'organisation.

TOTAL : 252 471 € HT (275 150 € HT en 2019) (229 284 € HT en 2018).

Dépenses engagées en billetterie par le service au profit de Cheval Passion : 61 215 € HT en 2020, 62 583 € HT en 2019. Dépenses engagées auprès de prestataires externes : 9 490 € HT en 2020, 13 372 € HT en 2019.

Total net pour la manifestation : 242 980 € HT en 2020 (261 778 € HT en 2019), (216 858 € HT en 2018).

- **AVIGNON VELO PASSION février 2020**

OBJECTIFS : tenter de fédérer plus largement les partenaires privés autour de l'évènement en mettant l'accent sur la visibilité / sponsoring/ sport

CHIFFRES :

Partenariats financiers : aucun (4 500 € HT en 2019).

Partenariats échanges de marchandises : **22 312 € HT** (56 222 € HT en 2019).

Dépenses engagées par le service en billetterie et stands : 7 000 € HT (7 170 € HT en 2019).

Total net pour la manifestation : 21 311 € HT (58 622 € HT en 2019 et 12 658 € HT en 2018).

⇒ De nouvelles enseignes pour l'édition 2019, accent porté sur la visibilité du partenaire : fabrication de bâches aux couleurs du partenaire disposées aux endroits stratégiques en fonction de la circulation des publics. La mise à disposition de stands en termes de contreparties permet aussi d'élargir les possibilités pour les enseignes qui souhaitent nous accompagner. Cependant elles sont aussi quelques-unes à annoncer à l'issue de l'édition 2019 ne pas vouloir renouveler.

- **VIBRATIONS (annulé en 2020)**

Néanmoins, convention en cours de 6 000 € en financier (contreparties reportées en 2021 sur l'exposition YPM).

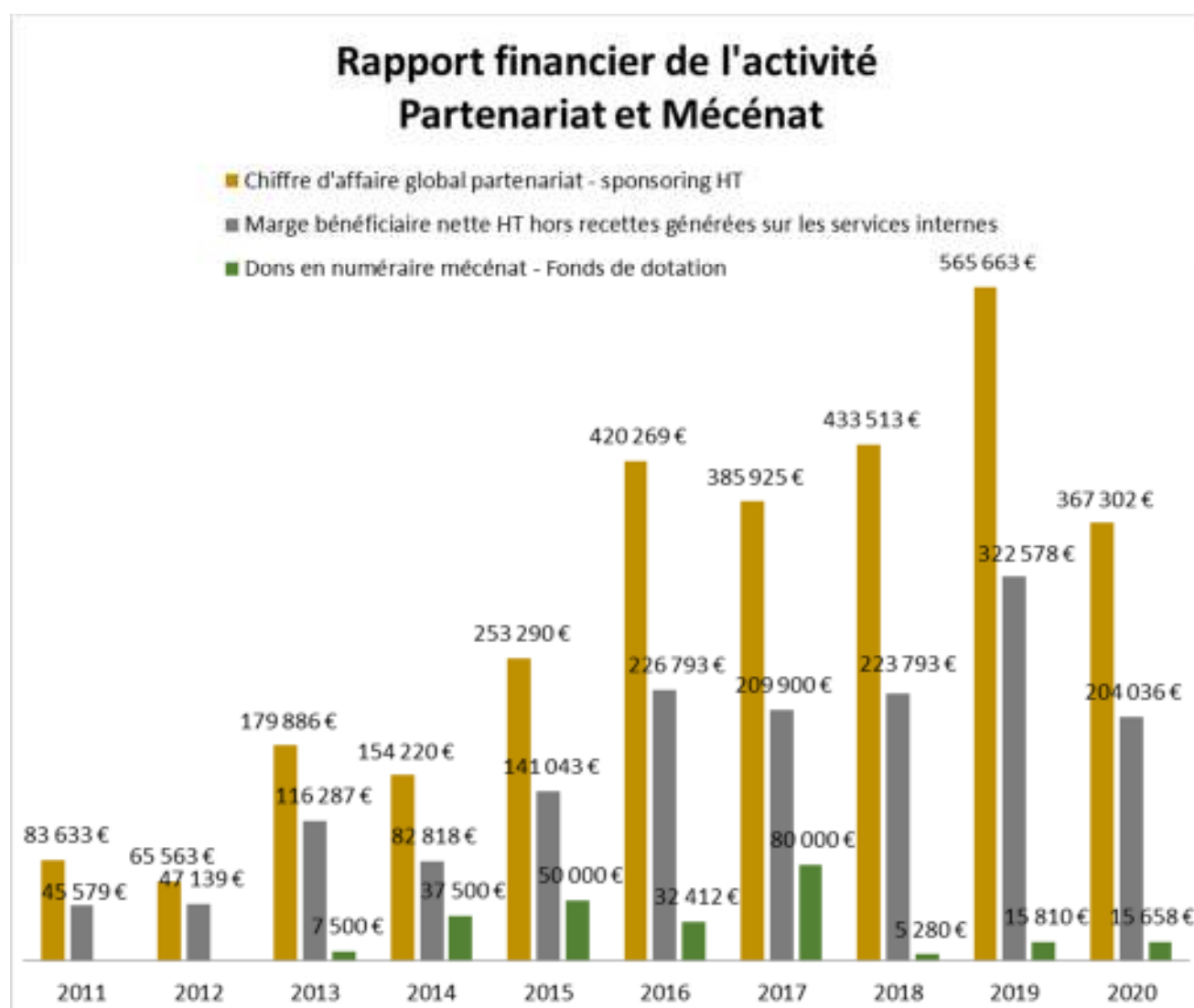
AUTRES : l'Autre Festival (4 887 € HT d'échanges).

PARTENARIAT CULTUREL 2020

LE PALAIS EN OFF, annulé : depuis 2012, les études démontraient que les festivaliers ne visitaient pas le Palais des Papes en juillet, donc pour ne pas entrer en concurrence avec les compagnies, mais pour permettre aux visiteurs de venir au Palais, nous avons initié ce partenariat culturel, qui consiste à proposer aux détenteurs de la carte off de visiter le Palais à un tarif très privilégié de 6.50 €.

Cette opération génère la venue d'environ 7 à 10 % globalement des détenteurs de la carte OFF chaque année.

RAPPORT FINANCIER



CENTRE INTERNATIONAL DE CONGRES

Le service commercial tourisme d'affaires assure toute l'année la promotion, la commercialisation et la gestion des manifestations et des réservations hôtelières qui se déroulent au Centre des Congrès du Palais des Papes et au Parc Expo, selon une stratégie commerciale de développement pertinente et offensive et dans le respect de notre engagement qualité ISO 9001 & QUALITE TOURISME et la satisfaction de nos clients qui est au centre de nos préoccupations.

L'année 2020 aura été marquée par l'impact de la crise de la Covid-19 sur la fréquentation de nos sites avec le double impact de l'offre et de la demande à l'arrêt. Le Centre des Congrès et le Parc Expo ont été fermés du 17 mars au 11 mai 2020 et du 30 octobre au 31 décembre 2020.

Si certains événements annulés en 2020 ont été décalés sur 2021, beaucoup d'organismes jouent la carte de la prudence et reportent sur la fin 2021 voire 2022 et plus. Aujourd'hui, nous devons composer avec l'incertitude, nous sommes dans l'expectative, mais prêts afin de parer à toute éventualité selon les mesures sanitaires.



L'effet positif de cette crise, sera sans doute celui de montrer l'importance de notre activité sur l'économie, du poids qu'elle représente sur la pérennité de tous les acteurs périphériques qui la composent comme les transporteurs, les traiteurs, les restaurateurs, les hôteliers, etc.

Dès le mois de mars 2020, nous avons dû réagir vite.

En matière d'organisation :

- **L'activité des employés en télétravail a été mise en place :**
 - ressources humaines : dans un premier temps 70% du personnel était en télétravail à 50% et 30% en chômage à 100%, ce temps de travail a été régulièrement ajusté en fonction des besoins du service. 3 personnes en chômage 100% ont pu renforcer toutefois d'autres services, notamment dans les monuments Palais des Papes et Pont durant la haute saison touristique.
 - organiser le travail afin que les collaborateurs puissent travailler de chez eux avec les outils nécessaires (renvoi des postes téléphoniques sur les téléphone personnel des employés /accès au réseau de la société avec accès au logiciel des salles, Outlook, outil de visioconférence, et à l'ensemble des documents commerciaux pour satisfaire les clients et répondre à leurs exigences).

- Des entretiens réguliers sont maintenus entre collaborateurs par téléphone, e-mail et visioconférence pour le suivi de tous les dossiers et de notre activité. Mais également maintenir le lien, cela permet d'échanger sur d'autres thèmes extérieurs, discuter en cas de découragement, être à l'écoute et rassurer les collaborateurs.

- **La gestion des dossiers clients :**

- création d'un tableau indicateur de suivi des dossiers clients annulés et reportés : « *FSQ 1 bis CIC et PARC EXPO ANNULATIONS/REPORTS COVID* » afin de suivre les annulations et reports avec les causes, les dates de reports, les remboursements ou pas des acomptes et la perte d'exploitation et les conditions accordées.
- Nous avons ajouté sur les contrats une clause d'annulation « cas de force majeure » et nous avons géré au cas par cas les dossiers en report. Concernant les reports, nous bloquons les dates pour 2021 et de ce fait, nous ne pouvons pas accueillir d'autres manifestations sur ces dates-là.
- Les dossiers traités au cas par cas en fonction de la situation sanitaire du moment ont demandé beaucoup de diplomatie, d'énergie et d'échanges mail et par téléphone avec les clients. Les quelques dossiers qui ont pu être réalisés ont demandé également beaucoup d'énergie afin de respecter les nouveaux décrets et exigences préfectorales selon un protocole sanitaire adapté et, malheureusement, finir par s'annuler souvent au dernier moment.

- **L'application/respect des règles :**

- la mise en place des mesures sanitaires sur site imposées pour l'accueil de manifestations sur la période du 12/05 au 29/10/2020
- création d'un poste « référent COVID-19, au sein de notre structure : Jean-Christophe GUISET. Il gère toute la partie mise en place sur le terrain pour que toutes les mesures sanitaires imposées soient respectées. J-C GUISET a délégué deux responsables sur site : Michaël BOURGEOIS pour le Centre des Congrès et Patrick RIBOLLA pour le Parc Expo, afin qu'ils soient les interlocuteurs des clients et des équipes commerciales.
- un protocole adapté à nos besoins a été établi : équipes protégées et formées aux gestes barrières, sensibilisation à l'application des mesures sanitaires listées : s'engager ensemble, adopter les bons gestes pour protéger le public : visiteurs, clients, prestataires externes, organisateurs d'événement
- adaptation des espaces pour respecter les jauges, la circulation, etc.

- attester de nos engagements dans le protocole en vigueur pour rassurer les clients : nous faisons tout pour rassurer les clients par la mise en place des mesures strictes pour les accueillir dans de bonnes conditions.

En matière de promotion :

Du 12 mai au 29 octobre 2020, notre stratégie a été de continuer à occuper le terrain et d'être présent au plus près des organisateurs afin de les rassurer en garantissant le respect des exigences en matière sanitaire et en les adaptant au format de leur manifestation.

Ensuite nous jouons sur nos points forts nos richesses locales, l'accueil, l'accessibilité, une ville à taille humaine.

- Continuer à promouvoir et communiquer pour préparer la reprise :
 - la prospection est devenue compliquée et délicate car les déplacements sont limités. Nous avons privilégié des visites de repérage personnalisées et sur mesure, sur place
 - travail sur la refonte des sites web centre des congrès et parc expo pour n'en faire qu'un seul et présenter sur un même site l'offre globale de la destination et faciliter la recherche de l'internaute. www.avignon-congres-expo.com en ligne depuis janvier 2021
 - création d'une nouvelle plaquette commerciale (en cours)
 - envoi de newsletters aux clients et prospect en janvier, avril, juillet 2020 et une en janvier 2021 (présentation des vœux, rassurer les clients sur le protocole sanitaire que nous mettons en place, communiquer sur le nouveau site web)
 - pour préparer la relance et rencontrer des prochains clients nous avons souhaité être présent sur des actions commerciales qui ont été maintenues (septembre 2020: Heavent meeting sud à Cannes /Coésio se met en Seine à Paris/ Pure France Meeting à Paris /Partance à Paris – octobre 2020 : Eductour PCE à Nice) – sur ces opérations les clients étaient présents et ont montré une envie de faire des événements mais avec toutefois la crainte qu'ils ne puissent pas se réaliser
 - liens avec nos réseaux événements/affaires : des contacts réguliers (visioconférence, téléphone, e-mail) ont été maintenus avec Provence Côte d'Azur Events, Coésio et l'UNIMEV afin de se tenir au courant de toute l'actualité COVID-19 liée à nos filières événementielles, mais également avec les Partenaires locaux : maintien du lien (Tél, e-mail et visioconférence)

pour échanger sur la situation et aussi pour se projeter ensemble sur des actions commerciales futures.

- proposer de nouvelles prestations permettant de faire face au contexte sanitaire et gagner en compétitivité : la crise accélère l'utilisation du digital, nous avons mis en place la possibilité de tenir des événements alliant le présentiel et le virtuel en proposant un service qui élargi l'audience des manifestations physiques. Équiper les salles de réunion pour des conférences en multiplex avec un plateau sur site. Il est important de surfer sur de nouvelles technologies afin d'être force de proposition auprès de nos clients et de se démarquer face à la concurrence. Les clients ne savent pas toujours ce qu'ils veulent si nous ne leur proposons pas des choses. Les clients enthousiastes font les entreprises pérennes.
- Nous envisageons, des actions commerciales en 2021, au moment où les clients potentiels auront besoin de reprendre contact et d'échanger pour préparer les projets de fin d'année 2021 et ceux de 2022.
- Nous travaillons sur la mise en place d'une charte sur nos engagements en matière de Développement Durable et nous envisageons de nous engager dans cette logique en utilisant la norme ISO 20121 : nous sommes en train de répertorier tout ce que la destination, nos partenaires et nous-mêmes proposons en termes de développement durable afin de créer une charte de bonne conduite pour nos clients. En effet, dans les années à venir l'engagement développement durable demeurera une réelle valeur au niveau des clients et pourrait être une des conditions pour réaliser leur événement sur un site où la prise en compte de l'environnement est avérée. Les Grands Comptes, l'État, la SNCF, l'Oréal, certaines agences et certains appels d'offre demandent un engagement sur une démarche de développement durable.
- La Direction souhaite mettre en place un Club Affaires à l'Office de Tourisme (en cours d'élaboration). Son objectif : créer une émulation entre les partenaires locaux et Avignon Tourisme afin de proposer à nos clients une offre globale de la destination en termes de tourisme d'affaires et le service commercial s'y implique.

1- CENTRE DES CONGRES DU PALAIS DES PAPES

2- PARC EXPO Tourisme d'Affaires

Le rapport d'activité 2020 ne pourra cette année occulter la crise sanitaire de la Covid-19. Avec des conséquences concrètes aussi bien dans le fond que dans la forme. Elle

aura eu des impacts sur l'organisation et le fonctionnement même de notre société. Elle a bouleversé, notre quotidien et a autant défié notre activité qu'interrogé notre capacité à y faire face.

Dans ce contexte de crise sanitaire, difficile pour nous de faire le bilan de notre activité soudainement stoppée par cette crise sans précédent.

Les stratégies pensées des mois auparavant ont dû être revues en dernière minute et s'adapter à ce contexte si particulier. Nous avons su être réactifs et nous adapter à la situation afin de pouvoir accueillir des manifestations du 1er janvier au 12 mars 2020 et du 12 mai au 29 octobre 2020 en appliquant le protocole sanitaire imposé.

Le rapport d'activité annuel se révèle donc complexe, et, s'il est difficile d'établir un comparatif chiffré à N-1 (non pertinent car il n'est pas significatif), nous faisons, ci-dessous, un état des données de notre activité 2020.

Comme à l'échelle nationale, 80% des événements prévus dans nos espaces ont été annulés ou reportés. Ceux qui ont pu se tenir, après le premier confinement et avant la fermeture de notre filière à l'automne, ont majoritairement eu lieu en distanciel.

Nous avons toutefois pu accueillir en 2020 : **31 manifestations au Centre des Congrès dont 5 congrès et 12 événements au Parc Expo** dont 5 manifestations grand public et 7 salons professionnels.

2020	CENTRE DES CONGRÈS	PARC EXPO
Nombre de manifestations	31	12
<i>dont</i>	<i>5 congrès</i>	<i>5 manifs grand public 7 salons professionnels</i>
CA HT	298 480 €	398 906 €
nombre de personnes	6 100	48 900
nombre de séjours	9 000	9 180

La **stratégie commerciale** et le **plan d'action** du service Commercial pour le Centre des Congrès et le Parc Expo :

I - Objectifs stratégiques de développement:

- **FIDÉLISER LES CLIENTS** en consolidant l'existant

- **DÉVELOPPER LES CONGRÈS** qui génère des retombées économiques directes et indirectes importantes sur notre destination et pour Avignon Tourisme.

Les actions commerciales 2020 que nous avons pu faire :

1 salon professionnel :

- Salon Heavent Meeting à Cannes en septembre

4 workshops :

- Workshop de COESIO « Coesio se met en Seine » à Paris en septembre
- Pure France à Paris x 2 en janvier et en septembre
- Partance à Paris en septembre

1 Eductour à Nice avec PCE en octobre

3 Newsletters en janvier, mai et juillet auprès de nos clients et prospects

2 parutions dans la Newsletter de RÉUNIR en mars et mai

3 Démarchages Commerciaux auprès de clients ciblés à Paris, Lyon et Marseille, fichier qualifié de prospects, afin de les transformer en clients et développer notre chiffre d'affaires

Annonces presse/parutions/web :

- sur les sites web : Bedouk/Réunir/1001 Salles et un référencement Adwords pour www.avignon-congres.com
- sur 7 magazines/presse spécialisée tourisme d'Affaires dont L'Événementiel, Business Events, Meet & Travel Mag, Énergie Mag, Traffic unsa ferroviaire mag, 01 Formation Santé magazine, guide des salons.

II - Objectifs généraux

Poursuite du développement de l'activité tourisme d'affaires, par l'application de notre stratégie commerciale.



La norme ISO 9001 définit une série d'exigences concernant la mise en place d'un système de management de la qualité dans un organisme, quels que soient sa taille et son secteur d'activité. Le Centre de Congrès est certifié ISO 9001 depuis 2002. La marque qualité tourisme a été renouvelée en 2018.



COMPTE DE RESULTAT – CIC/EJL/Traiteur

AVIGNON TOURISME Comparatif 2020/2019	CIC/EJL/TRAITEUR 2020	CIC/EJL/TRAITEUR 2019	Ecart 20/19
PRODUITS D'EXPLOITATION			
Vente de Marchandises	0	0	0
Prestations de services	298 439	1 668 185	-1 369 746
CHIFFRE D'AFFAIRES NET	298 439	1 668 185	-1 369 746
Subvention d'exploitation	0	0	0
Reprises de provisions	4 664	15 877	-11 213
Transfert de charges	2 223	13 188	-10 965
Autres produits	14	80	-66
TOTAL PRODUITS D'EXPLOITATION	305 340	1 697 331	-1 391 990
			0
CHARGES D'EXPLOITATION			
Achats de marchandises (<i>intégrant variation de stock</i>)	0	30	-30
Autres achats / Charges externes	269 434	787 563	-518 129
Impôts et taxes et assimilés (<i>intégrant taxes sur les salaires</i>)	15 376	28 936	-13 560
Frais de personnels (<i>intégrant TR/Dotation CE</i>)	602 644	831 219	-228 575
EXONERATIONS URSSAF AIDES COVID	-106 361		-106 361
Autres charges	3 464	15 699	-12 235
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	784 557	1 663 447	-878 890
			0
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	-479 216	33 884	-513 100
			0
Dotations aux amortissements	39 424	20 647	18 777
Dotations aux dépréciations sur actif circulant	11 447	102 919	-91 472
Dotations aux provisions pour risques et charges	0	0	0
			0
RESULTAT D'EXPLOITATION	-530 087	-89 681	-440 406
			0
Produits financiers	0	0	0
Charges financières	4 084	5 145	-1 061
RESULTAT FINANCIER	-4 084	-5 145	1 061
			0
RESULTAT COURANT	-534 171	-94 826	-439 345
			0
Produits exceptionnels (<i>Intégrant cessions d'actifs</i>)	45	6 320	-6 275
Charges exceptionnelles	190	3 789	-3 599
RESULTAT EXCEPTIONNEL	-145	2 531	-2 676
			0
Impôts/Bénéfice	0	0	0
			0
RESULTAT DE L'EXERCICE	-534 316	-92 295	-442 022

OFFICE DE TOURISME

Les services de l'Office de Tourisme se déclinent autour des différentes activités : le service accueil vis-à-vis, le service accueil à distance (*demande de documentation et vente à distance*), le service Billetterie-Boutique, le service communication, le service presse, le service gestion de l'information/documentation, le service partenaires professionnels du tourisme, et le service E-tourisme.



L'Office de Tourisme s'est vu renouveler son certificat **NF Service** en 2018, suite à l'audit de renouvellement conduit au mois d'avril. Ce certificat valide que l'activité de service de l'Office de Tourisme d'Avignon a été évaluée et jugée conforme aux exigences des règles de certification NF Service offices de tourisme et à la norme NF X50-730.

L'Office de Tourisme a reçu la marque nationale **Qualité Tourisme** conformément à la démarche qualité NF Service offices de tourisme.

L'Office est classé office de tourisme de **1^{ère} catégorie** par arrêté préfectoral du 16 janvier 2015, arrêté renouvelé pour une durée de 5 ans le 3 décembre 2020.

L'Office de Tourisme est labellisé « **Tourisme et handicap** » pour les 4 déficiences.



L'ACCUEIL TOURISTIQUE

100.609 visiteurs



CLIENTELES ETRANGERES

		%Tot	%N-1
Belgique	1.711	20%	-19%
Allemagne	1.341	16%	-82%
Espagne	1.172	14%	-85%
Italie	686	8%	-82%
Royaume Unis	645	8%	-90%

TOP 5 RÉGIONS FRANCAISES

Ile de France	22%
Paca	14%
Auvergne-Rhône Alpes	13%
Occitanie	8%
Hauts de France	5%



En raison de la crise sanitaire en vigueur en France en 2020 et de la fermeture administrative des ERP imposée par Décret, il n'est pas possible de dresser un comparatif de fréquentations et de demande d'information touristique par rapport à l'année 2019.

On peut néanmoins souligner que l'activité « à distance » (téléphonique, digitale) a continué, les réponses confirment la tendance à un besoin de conseil personnalisé.

WEB ET RESEAUX SOCIAUX

CHIFFRES CLES

avignon-tourisme.com
361.387 visiteurs

- 12 %

palais-des-papes.com 186.039
avignon-pont.com 29.587
avignon-congres.com 6.360
avignon-expo.com 29.396
cheval-passion.com 57.840
avignon-vibrations.com 4.727
avignon-velopassion.com 16.918
foire-avignon.com 1.317



avignontourisme
14.594 abonnés
(+2744)



@avignontourisme
10.080 abonnés
(+3590)

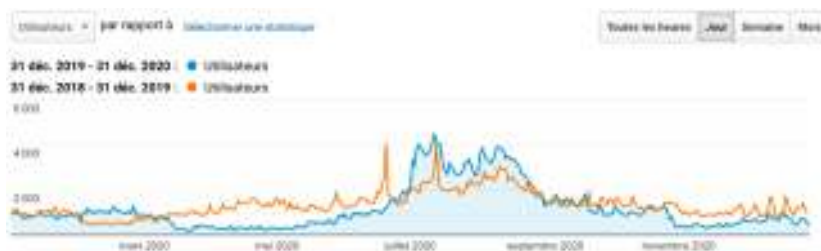
statistiques internet 2020 /2019

		janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	sept	octobre	nov	déc	TOTAL	cumul 2020/2019
avignon-tourisme	2020	29 408	32 475	17642	9763	16298	40069	115057	106338	35228	34827	13906	23188	474 199	-12,67
	2019	33 664	17 232	29879	43362	44396	53256	75560	81784	47817	45578	32600	37888	543 016	
palais-des-papes	2020	25 756	33193	10013	5932	8460	17882	42231	54764	14470	12130	5382	5028	236 141	-26,54
	2019	14 225	13023	1734	27888	23040	25126	42681	65897	36466	26387	22594	22381	321 442	
avignon-pont	2020	2 427	2699	2019	1622	1587	2933	5939	8247	2141	1815	945	870	33 244	-15,27
	2019	1 829	2049	2687	3978	3473	3282	4418	6752	3093	2960	2435	2277	89 233	
avignon-congres	2020	1 153	1044	710	547	551	530	822	534	605	446	348	286	7 576	-39,41
	2019	1 077	1031	1189	1075	1128	1029	988	735	1248	1314	999	690	12 503	
parc expo	2020	10 924	5790	2468	399	840	855	2390	113	4761	3169	568	716	32 993	-58,05
	2019	3 933	8854	12628	4011	1948	1854	1112	2217	15864	13337	7580	4410	98 648	
cheval passion	2020	67 309	1739	910	751	954	742	867	1116	1491	2253	2162	3020	83 314	-18,72
	2019	65 813	1729	1230	948	909	709	833	1339	2213	4703	7942	14 129	102 497	
alterarosa	2020	140	149	135	60	85	49	42	116	1 735	107	28	55	2 701	
	2019	10	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	74	85	
vibrations	2020	253	268	123	102	90	353	1548	1917	330	88	65	52	5 189	-85,66
	2019	126	100	250	266	375	446	1343	17833	11007	3881	346	216	36 189	
velo passion	2020	10 389	3975	259	183	207	258	251	306	619	265	145	146	17 003	-11,62
	2019	11 129	4905	336	171	269	129	161	169	255	289	361	1065	19 239	
foire avignon	2020	101	0	132	113	82	147	172	113	177	178	100	125	1 440	-94,63
	2019	407	707	1381	21441	422	240	222	315	498	507	468	220	26 828	
TOTAL MENSUEL tous sites confondus	2020	147 860	81 332	34 411	19 472	29 154	63 818	169 319	173 564	61 557	55 278	23 649	34 386	893 800	-12,46
	2019	132 113	45 631	51 314	103 140	75 960	86 071	127 318	177 041	118 461	103 956	75 325	83 350	1 021 005	
	%	11,92	78,24	-32,94	-81,12	-61,62	-25,85	32,99	-1,96	-48,04	-46,83	-68,60	-58,75	-12,46	

• Bilan web 2020 : avignon-tourisme.com

361 387 utilisateurs : -11,81%

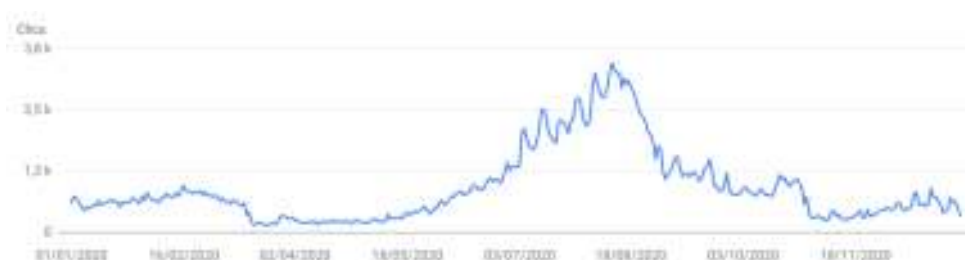
Une baisse significative par rapport à 2019 mais pas spectaculaire : le visiteur est venu chercher de l'information touristique toute l'année.



Focus référencement

Avignon-tourisme.com est très bien référencé sur la requête « Avignon », et maintient sa deuxième position dans les résultats de recherche Google.

Évolution de la requête « avignon » sur 2020



Requête	↓ Clics	Impressions
avignon	36 385	2 502 539

Taux de clics sur *avignon-tourisme.com* et taux de résultats affichés dans Google avec de la requête « avignon » sur 2020

Les Pages les + vues en 2020

1. Page d'accueil
2. Les visites guidées
3. Le pont Saint-Bénézet
4. La page satellite « voir l'essentiel »

A noter : la version **anglaise** du site suscite un fort intérêt

Page	Pages vues	% Pages vues
1. /	142 485	12,95 %
2. /explorer/visiter/visites-guidées/	31 518	2,85 %
3. /decouvrir/voir-l'essentiel/avignon-pont-saint-benezet/	29 202	2,64 %
4. /decouvrir/voir-l'essentiel/	27 443	2,48 %
5. /agenda-avignon/	25 008	2,28 %
6. /en/	22 655	2,05 %

Provenance géographique des visiteurs

1. France	291 187 (79,62 %)
2. Germany	10 086 (2,83 %)
3. United States	9 098 (2,58 %)
4. Norway	7 401 (2,09 %)
5. Italy	7 345 (2,06 %)
6. Belgium	7 281 (2,05 %)
7. Switzerland	5 888 (1,67 %)
8. Spain	4 512 (1,28 %)
9. United Kingdom	4 369 (1,23 %)
10. Netherlands	3 879 (1,09 %)

Comportements

	360 637	% de total
	100,00 % (360 637)	
1. mobile	216 177	(59,97 %)
2. desktop	126 229	(34,78 %)
3. tablet	20 473	(5,64 %)

60% des visites se font sur un appareil mobile (Chiffre en constante évolution)

SERVICE PRESSE

704 DOSSIERS - 20 %

Dont 139 accueils et 5 voyages de presse soit 354 journalistes accueillis
France 77 (+20%) / INTERNATIONAL 62 (-11%)

RETOMBÉES ➡ **816 ARTICLES ET REPORTAGES** + 43%

- 57 REPORTAGES TV
- 291 ARTICLES PRESSE
- 261 ARTICLES EN LIGNE
- 207 PASSAGES RADIO

Plus de **presse événementielle** (programme culturel estival « Redécouvrez Avignon »)
Plus de presse tourisme **nationale et régionale**
Très peu de **presse internationale** (confinement, fermeture des frontières, automne zone rouge)

IMPACT
COVID 19



- **5 WORKSHOPS PRESSE tourisme**
réalisés en 2020 avec Atout France et les Offices de tourisme de France : à Paris, Madrid, Berlin, Milan, Prague soit une centaine de rendez-vous individuels avec des journalistes de presse tourisme européenne sur la destination Avignon.

- Une dizaine de Conférences de presse sur sites pour événementiel
- Une quinzaine de Dossiers de presse tourisme et événementiel réalisés
- Une quarantaine de Communiqués de presse

EDITIONS OFFICE DE TOURISME



GUIDE SEJOURNER
8.000 exemplaires
FR/GB/D/IT/ES



GUIDE SAVOURER
16.000 exemplaires
FR/GB/D/IT/ES



PLAN LOISIRS & PATRIMOINE
264.500 exemplaires
FR/GB/D/IT/ES



LES RENDEZ-VOUS D'AVIGNON
Mensuel 12 numéros
Entre 3000 et 6000 exemplaires/mois



CARTE AUTOUR D'AVIGNON
71.000 exemplaires
FR/GB



(RE)DECOUVREZ AVIGNON
Programme spécial « été 2020 »
15.000 exemplaires

PARTENARIAT – RESEAU SOCIO PRO

469 adhérents

PROFESSIONNELS DU TOURISME

Avignon & Région : 355

Grand Avignon : 114



Animation du réseau dans un contexte inédit

Réunions en visio

Envoi des différents plans de soutien

Critérisation de l'offre click & collect

Rédaction d'une charte sanitaire

COMMERCIALISATION

CHIFFRE D'AFFAIRE TOTAL 2019: 842 478,90€

CHIFFRE D'AFFAIRE TOTAL 2020: **930 827,88€**



VENTES CITY BREAK (Site internet/Acad /Avav)

2019: 706 988,90€

2020: 784 095,61€ +11%

VENTES OTIPASS - Avignon City Pass / Vaucluse Provence Pass
(Acad/Avav/Boutique Billetterie)

2019: 48 371€

2020: 32 927€ -32%



PLATEFORME VENTE EN LIGNE TIQETS

NB de billets pré-payés vendus sur le site internet Tiqets

2019: 8677

2020: 11 632

Ce qui correspond à un montant total de billets pré-payés achetés à Avignon Tourisme

2019: 87 119€

2020: 113 805,27€ +31%

A NOTER : PLATEFORME VENTE EN LIGNE
MUSEMENT

Contrat signé le 22 septembre 2020 donc très
peu de ventes

TOTAL RESAS 2019
60 735

TOTAL RESAS 2020
83 904

NOMBRE TOTAL DE RESERVATIONS Année 2019

60 735 réservations

1824 réservations modifiées

840 réservations annulées

NOMBRE TOTAL DE RESERVATIONS Année 2020

83 904 réservations

4122 réservations modifiées

1689 réservations annulées

TOTAL 2019: 1985 PASS

TOTAL 2020: 1846 PASS

NOMBRE TOTAL DE PASS VENDUS Année 2019

Avignon 24H: 1169

Avignon 48H: 679

VPA 2 jours: 34

VPA 3 jours: 63

VPA 5 jours: 40

NOMBRE DE PASS VENDUS Année 2020

Avignon 24H: 660

Avignon 48H: 452

Nuits Gagnantes: 399

VPA 2 jours: 129

VPA 3 jours: 144

VPA 5 jours: 42



COMPTE DE RESULTAT – Office de Tourisme

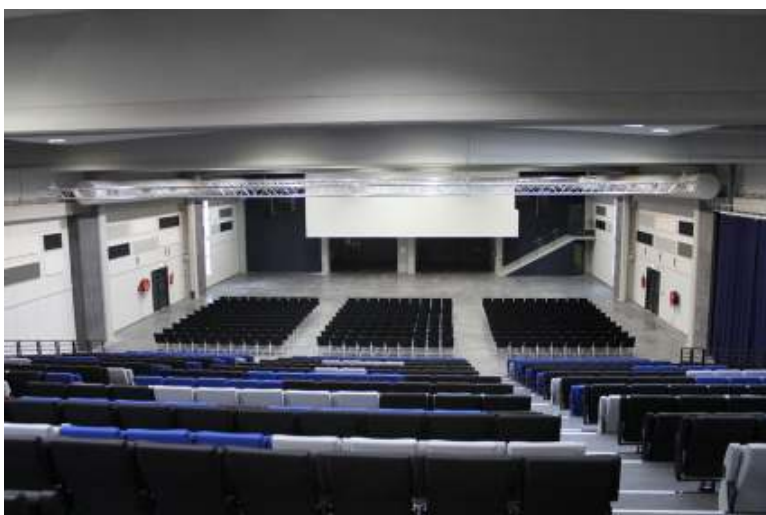
AVIGNON TOURISME Comparatif 2020/2019	OFFICE DE TOURISME global 2020	OFFICE DE TOURISME global 2019	Ecart 20/19
PRODUITS D'EXPLOITATION			
Vente de Marchandises	18 943	72 506	-53 563
Prestations de services	97 170	122 323	-25 154
CHIFFRE D'AFFAIRES NET	116 113	194 830	-78 717
Subvention d'exploitation	777 000	777 000	0
Reprises de provisions	158	144 244	-144 086
Transfert de charges	5 126	23 806	-18 680
Autres produits	603	4 113	-3 510
TOTAL PRODUITS D'EXPLOITATION	899 001	1 143 993	-244 992
			0
CHARGES D'EXPLOITATION			
Achats de marchandises (<i>intégrant variation de stock</i>)	5 680	36 107	-30 427
Autres achats / Charges externes	330 081	495 599	-165 518
Impôts et taxes et assimilés (<i>intégrant taxes sur les salaires</i>)	47 608	77 725	-30 117
Frais de personnels (<i>intégrant TR/Dotation CE</i>)	758 837	915 809	-156 972
EXONERATIONS URSSAF AIDES COVID	-178 467		-178 467
Autres charges	1 929	1 622	307
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	965 668	1 526 862	-561 194
			0
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	-66 667	-382 870	316 202
			0
Dotations aux amortissements	10 044	30 170	-20 125
Dotations aux dépréciations sur actif circulant	4 508	0	4 508
Dotations aux provisions pour risques et charges	0	0	0
			0
RESULTAT D'EXPLOITATION	-81 220	-413 039	331 819
			0
Produits financiers	0	0	0
Charges financières	0	0	0
RESULTAT FINANCIER	0	0	0
			0
RESULTAT COURANT	-81 220	-413 039	331 819
			0
Produits exceptionnels (<i>Intégrant cessions d'actifs</i>)	0	0	0
Charges exceptionnelles	575	4 300	-3 725
RESULTAT EXCEPTIONNEL	-575	-4 300	3 725
			0
Impôts/Bénéfice	0	0	0
			0
RESULTAT DE L'EXERCICE	-81 795	-417 339	335 544

DSP PARC

AVIGNON TOURISME Comparatif 2020/2019	DSP PARC 2020	DSP PARC 2019	Ecart 20/19
PRODUITS D'EXPLOITATION			
Vente de Marchandises	0	0	0
Prestations de services	2 612 257	4 332 418	-1 720 161
CHIFFRE D'AFFAIRES NET	2 612 257	4 332 418	-1 720 161
Subvention d'exploitation	0	35 000	-35 000
Reprises de provisions	11 552	37 296	-25 744
Transfert de charges	11 753	34 165	-22 413
Autres produits	2 567	60	2 507
TOTAL PRODUITS D'EXPLOITATION	2 638 129	4 438 939	-1 800 811
CHARGES D'EXPLOITATION			
Achats de marchandises <i>(intégrant variation de stock)</i>	0	0	0
Autres achats / Charges externes	2 662 162	3 807 281	-1 145 119
Impôts et taxes et assimilés <i>(intégrant taxes sur les salaires)</i>	83 088	70 783	12 306
Frais de personnels <i>(intégrant TR/Dotation CE)</i>	725 489	1 089 824	-364 335
EXONERATIONS URSSAF AIDES COVID	-103 417		-103 417
Autres charges	71 290	75 171	-3 880
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	3 438 613	5 043 059	-1 604 446
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	-800 484	-604 119	-196 365
Dotations aux amortissements	185 427	210 434	-25 007
Dotations aux dépréciations sur actif circulant	36 594	18 087	18 507
Dotations aux provisions pour risques et charges	0	0	0
RESULTAT D'EXPLOITATION	-1 022 506	-832 640	-189 865
Produits financiers	0	0	0
Charges financières	12 251	54 685	-42 434
RESULTAT FINANCIER	-12 251	-54 685	42 434
RESULTAT COURANT	-1 034 757	-887 325	-147 431
Produits exceptionnels <i>(Intégrant cessions d'actifs)</i>	9 200	9 100	100
Charges exceptionnelles	5 036	14 422	-9 386
RESULTAT EXCEPTIONNEL	4 164	-5 322	9 486
Impôts/Bénéfice	0	0	0
RESULTAT DE L'EXERCICE	-1 030 593	-892 647	-137 945

PARC EXPO

Le Parc des Expos, c'est 7 halls de plain-pied et entièrement modulables de 750 m² à 6 000 m², soit 15 000 m² au total. 1 hall entièrement aménagé en salle d'assemblée plénière de 900 places, avec espaces de restauration, d'exposition. C'est aussi 50 000 m² de surface extérieure et 6 000 places de parking gratuit



2019, c'est 12 événements (hors événements Avignon Tourisme) dont 5 manifestations grand public et 7 événements professionnels.

Le Parc a également enregistré grand nombre d'annulations d'événements en raison de la crise sanitaire liée à la Covid-19

LES EVENEMENTS DE L'ANNEE 2020

- Cheval Passion (du 15 au 19 Janvier) :

90 000 visiteurs (fréquentation stable), 250 exposants, 1 200 chevaux et 6 représentations des Crinières d'Or.

- Avignon Vélo Passion (du 31 janvier au 2 Février) :

10 000 visiteurs pour cette troisième édition.



COMPTE DE RESULTAT – Activités Parc Expo hors événements

AVIGNON TOURISME Comparatif 2020/2019	PARC EXPO 2020	PARC EXPO 2019	Ecart 20/19
PRODUITS D'EXPLOITATION			
Vente de Marchandises	0	0	0
Prestations de services	441 529	1 634 873	-1 193 344
CHIFFRE D'AFFAIRES NET	441 529	1 634 873	-1 193 344
Subvention d'exploitation	0	0	0
Reprises de provisions	0	3 726	-3 726
Transfert de charges	9 963	32 725	-22 763
Autres produits	2 541	45	2 496
TOTAL PRODUITS D'EXPLOITATION	454 032	1 671 368	-1 217 336
CHARGES D'EXPLOITATION			
Achats de marchandises <i>(intégrant variation de stock)</i>	0	0	0
Autres achats / Charges externes	721 639	1 285 404	-563 765
Impôts et taxes et assimilés <i>(intégrant taxes sur les salaires)</i>	78 304	64 149	14 155
Frais de personnels <i>(intégrant TR/Dotation CE)</i>	391 940	687 710	-295 770
EXONERATIONS URSSAF AIDES COVID	-55 870		-55 870
Autres charges	11 195	16 448	-5 253
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	1 147 208	2 053 711	-906 503
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	-693 176	-382 343	-310 832
			0
Dotations aux amortissements	185 427	210 434	-25 007
Dotations aux dépréciations sur actif circulant	36 594	0	36 594
Dotations aux provisions pour risques et charges	0	0	0
RESULTAT D'EXPLOITATION	-915 197	-592 777	-322 420
			0
Produits financiers	0	0	0
Charges financières	12 251	54 685	-42 434
RESULTAT FINANCIER	-12 251	-54 685	42 434
			0
RESULTAT COURANT	-927 448	-647 462	-279 986
			0
Produits exceptionnels <i>(Intégrant cessions d'actifs)</i>	9 200	9 100	100
Charges exceptionnelles	0	14 380	-14 380
RESULTAT EXCEPTIONNEL	9 200	-5 280	14 480
			0
Impôts/Bénéfice	0	0	0
			0
RESULTAT DE L'EXERCICE	-918 248	-652 742	-265 506

CHEVAL PASSION



La 35^{ème} édition de Cheval Passion s'est déroulée au Parc Expos du 15 au 19 janvier 2020. Cette édition a réuni chevaux et cavaliers pour un salon 100% équestre, 100% festif. Au programme : chevaux, exposants, des concours et spectacles, animations, shows, congrès FFE, ...et bien entendu 6 représentations du gala des Crinières d'Or, l'un des plus beaux spectacles équestres en Europe.

Nouveautés : Un bâtiment western, du rodéo et un concert country, un pôle dédié à la formation et une salle de conférence pour présenter aux jeunes, les métiers de l'équitation.

Parmi les grands rendez-vous de Cheval Passion 2020, citons également le Grand Club initié en 2018, des concours autour des disciplines de tri de bétail, du western et de l'attelage, les spectacles des jeunes cavaliers avec Poney Passion et l'ambiance festive du Cabaret équestre à midi et en soirée, le congrès fédéral autour du spectacle équestre dans les clubs, un cycle de conférences et des animations dédiées aux enfants et aux familles.

Les jeunes cavaliers du poney-club Les Sabots de Vénus (La Roche des Arnauds dans les Hautes-Alpes) ont remporté le concours de spectacles Poney Passion avec une superbe chorégraphie équestre intitulée « Harry trotteur & Cie ».



La recherche et la gestion des partenaires de cette opération a été à nouveau géré en interne par le service partenariat.

UN PROGRAMME TOUJOURS AMBITIEUX

- 1 200 chevaux et 700 boxes
- 250 exposants : 5 000 m² d'exposition et un site de 50 000 m²
- 90 heures de show et d'animation avec les soirées festives du Cabaret Equestre et de la Bodéga
- 6 représentations du Gala des Crinières d'Or, une représentation de Poney Passion
- 6 000 jeunes de la maternelle à la terminale
- 210 professionnels du spectacle équestre au MISEC
- Présentations, élevages et concours
- Des animations pour les familles
- Le congrès de la Fédération Française d'Equitation

MISEC :

Pour cette 15^e édition, qui s'est déroulée le vendredi 17 janvier nous avons eu le plaisir de présenter à nos organisateurs internationaux des numéros aussi originaux les uns que les autres.



Près de 210 professionnels de spectacles équestres ont été conviés à cette représentation hors du commun et privée. Cheval Passion est un véritable vivier pour les spectacles équestres.

LA FORMATION ET LES JEUNES :

Le nouveau pôle dédié à la Formation et à l'Enseignement a rassemblé une vingtaine d'établissements spécialisés. Conseils, entretiens, conférences... Les collégiens et lycéens en visite sur le salon ont découvert les métiers du monde du cheval. Au total, 6 000 jeunes de la maternelle à la terminale se sont rendus à Cheval Passion. Des parcours pédagogiques et des ateliers adaptés à chaque classe d'âge avaient été établis, en collaboration notamment avec la Direction académique du Vaucluse pour les écoles et avec le Département de Vaucluse pour l'accueil des classes ULIS (Unités Localisées pour l'Inclusion Scolaire).

CHALLENGE DE L'INNOVATION :



La 4^e édition du Challenge de l'innovation Cheval Passion - Ville d'Avignon a mis en évidence l'extraordinaire capacité d'innovation des professionnels du monde équestre. Les sociétés Rid'Up, BKS Electronique et Movin Smart ont obtenu les trois premiers prix du Challenge.

COMMUNICATION :

La revue de presse avec des retombées en presse spécialisée, presse nationale et régionale grand public témoigne de l'impact du salon en termes de notoriété pour notre territoire.

Le Gala des Crinières d'Or :

Fidèle à sa vocation de premier rendez-vous européen du spectacle équestre, Cheval Passion a accueilli une concentration exceptionnelle d'artistes cavaliers sur la piste du gala des Crinières d'Or. Le spectacle a été maintenu à 20h30, permettant ensuite aux spectateurs de profiter du Cabaret Equestre.



Le gala des Crinières d'Or, un spectacle entièrement renouvelé avec, en exclusivité, de nouveaux talents de la scène équestre internationale. Voltige, liberté, dressage ... les artistes émergents et les jeunes cavaliers des Crinières d'Or 2020 offrent au public d'extraordinaires tableaux.



Les artistes à l'affiche : Jérôme SEFER aux côtés de son splendide comtois, les comtois en folie et leur numéro comique, un numéro inédit de la Camargue au



féminin né de la rencontre entre des cavalières de Tradition du Sud et les amazones de l'antique Confrérie des Gardians. Elise Roméo en duo avec son cheval lourd en haute école et pour la première fois une collaboration avec l'ANT GYM qui a collaboré avec REAL HORSE. A la croisée du sport et de la culture circacienne les gymnastes ne sont pas sans évoquer l'esprit du Cirque du Soleil.

Cheval Passion en chiffres :

- Plus de 500 personnes mobilisées sur le Parc Expo d'Avignon pour l'organisation pendant le salon : les services d'Avignon Tourisme, la régie chevaux et les palefreniers, la technique, les artistes du Gala, du Cabaret et de la Bodega, la régie son et lumières, les restaurateurs, la sécurité et les membres du comité d'organisation,
- 6,5 M€ de retombées économiques sur le bassin d'Avignon (source UNIMEV),
- 150 journalistes accueillis,
- 14 pistes représentant une surface de 14 000 m², 2 000 mètres de barrières autour des pistes,
- 4 000 tonnes de sable,
- Plus de 60 000 kg de paille, plus de 40 000 kg de foin, 100 bennes à fumier,
- 300 coffrets et armoires électriques, 6 000 m de câble électrique, 100 projecteurs d'éclairage, 4 groupes électrogènes, 8 sonorisations générales, 4 500 m de câblage, 150 projecteurs, 120 enceintes, ...

COMPTE DE RESULTAT – Cheval Passion

AVIGNON TOURISME Comparatif 2020/2019	CHEVAL PASSION 2020	CHEVAL PASSION 2019	Ecart 20/19
PRODUITS D'EXPLOITATION			
Vente de Marchandises	0	0	0
Prestations de services	2 036 789	2 153 429	-116 640
CHIFFRE D'AFFAIRES NET	2 036 789	2 153 429	-116 640
Subvention d'exploitation	0	20 000	-20 000
Reprises de provisions	10 417	30 888	-20 472
Transfert de charges	1 790	1 440	350
Autres produits	26	4	22
TOTAL PRODUITS D'EXPLOITATION	2 049 022	2 205 762	-156 739
CHARGES D'EXPLOITATION			
Achats de marchandises <i>(intégrant variation de stock)</i>	0	0	0
Autres achats / Charges externes	1 692 410	1 830 827	-138 417
Impôts et taxes et assimilés <i>(intégrant taxes sur les salaires)</i>	4 785	6 634	-1 849
Frais de personnels <i>(intégrant TR/Dotation CE)</i>	254 079	214 441	39 638
EXONERATIONS URSSAF AIDES COVID	-36 218		-36 218
Autres charges	45 218	46 425	-1 207
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	1 960 273	2 098 327	-138 054
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	88 749	107 435	-18 685
Dotations aux amortissements	0	0	0
Dotations aux dépréciations sur actif circulant	0	18 087	-18 087
Dotations aux provisions pour risques et charges	0	0	0
RESULTAT D'EXPLOITATION	88 749	89 348	-598
Produits financiers	0	0	0
Charges financières	0	0	0
RESULTAT FINANCIER	0	0	0
RESULTAT COURANT	88 749	89 348	-598
Produits exceptionnels <i>(Intégrant cessions d'actifs)</i>	0	0	0
Charges exceptionnelles	0	42	-42
RESULTAT EXCEPTIONNEL	0	-42	42
Impôts/Bénéfice	0	0	0
RESULTAT DE L'EXERCICE	88 749	89 306	-556

VELO PASSION



Organisé par Avignon Tourisme en collaboration avec le Comité Départemental de cyclisme, la troisième édition s'est déroulée du 31 janvier au 1^{er} février 2020 et a été parrainée par Thierry BOURGUIGNON.

AVIGNON VELO PASSION a ouvert ses portes le vendredi aux scolaires avec notamment les enfants des écoles vélo encadrées par l'USEP, qui ont pu s'initier aux différentes disciplines du vélo, des ateliers ont été réalisés spécialement pour eux, et assister à un show de BMX free style.



- **9 914** visiteurs
- **1 300** compétiteurs au BMX,
- des animations
- **40** exposants
- **160** scolaires des classes vélo USEP

Cette troisième édition confirme qu'AVIGNON est devenue une référence dans le monde du VELO, tant pour les professionnels que pour le grand public.

Bâtiment A : Compétition officielle de BMX.

Bâtiment B : Exposants et pôle mobilité urbaine

Bâtiment C : Initiations et animations

Bâtiment D : 1^{ère} manche de pump track et flatland

Bâtiment E : Parc pilotes

Bâtiment F : Grille de départ

Bâtiment L : Indoor et cyclo-cross

Bâtiment H et extérieur : Cyclo-cross et VTT

Mail central : démonstration d'acrobatie à vélo, freestyle, durt



Les Courses :

- La compétition de BMX était organisée dans le cadre du classement par point, c'est-à-dire épreuve qualificative pour le challenge européen et mondial. 1 300 pilotes venus de France, Espagne, Suisse, Italie et Corée.

- Première manche du PUMPTRACK Tour de France avec 50 riders.
- Contest de FLATLAND avec des concurrents venant de France, Espagne et Burkina Faso
- Indoor de CYCLO CROSS et VTT, compétition comme il en existe très peu en France. Participation d'Arnaud JEOFFROY quadruple champion de France et double champion du monde de cyclo-cross.



Divers :

- Une consigne à vélo a été organisée.
- Roulons à vélo a balisé le circuit entre le centre-ville d'Avignon et le parc expo.
- La sécurité routière était présente pour sensibiliser les plus jeunes aux risques en vélo
- Des animations et initiations ont été mise en place pour les plus jeunes.
- Nous avons profité d'une grande partie des infrastructures de Cheval Passion notamment dans le Hall A, son lumière et gradins et des installations électriques.

COMPTE DE RESULTAT – Vélo Passion

AVIGNON TOURISME Comparatif 2020/2019	VELO PASSION 2020	VELO PASSION 2019	Ecart 20/19
PRODUITS D'EXPLOITATION			
Vente de Marchandises	0	0	0
Prestations de services	133 939	206 464	-72 525
CHIFFRE D'AFFAIRES NET	133 939	206 464	-72 525
Subvention d'exploitation	0	15 000	-15 000
Reprises de provisions	0	0	0
Transfert de charges	0	0	0
Autres produits	0	10	-10
TOTAL PRODUITS D'EXPLOITATION	133 939	221 474	-87 535
CHARGES D'EXPLOITATION			
Achats de marchandises <i>(intégrant variation de stock)</i>	0	0	0
Autres achats / Charges externes	234 323	312 991	-78 669
Impôts et taxes et assimilés <i>(intégrant taxes sur les salaires)</i>	0	0	0
Frais de personnels <i>(intégrant TR/Dotation CE)</i>	32 430	55 471	-23 040
EXONERATIONS URSSAF AIDES COVID	-4 623		-4 623
Autres charges	47	75	-28
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	262 177	368 537	-106 360
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	-128 238	-147 063	18 825
Dotations aux amortissements	0	0	0
Dotations aux dépréciations sur actif circulant	0	0	0
Dotations aux provisions pour risques et charges	0	0	0
RESULTAT D'EXPLOITATION	-128 238	-147 063	18 825
Produits financiers	0	0	0
Charges financières	0	0	0
RESULTAT FINANCIER	0	0	0
RESULTAT COURANT	-128 238	-147 063	18 825
Produits exceptionnels <i>(Intégrant cessions d'actifs)</i>	0	0	0
Charges exceptionnelles	5 036	0	5 036
RESULTAT EXCEPTIONNEL	-5 036	0	-5 036
Impôts/Bénéfice	0	0	0
RESULTAT DE L'EXERCICE	-133 274	-147 063	13 789

AUTRES EVENEMENTIELS

En 2020 l'activité du pôle événements s'est encore plus développée tant sur le périmètre (Palais des Papes et parc expo) qu'en nombre d'événements. Le pôle événement a été amené à programmer et préparer des événements. Avignon Tourisme fût force de propositions pour maintenir l'attractivité de la Ville si les conditions sanitaires le permettaient.

La politique mise en place était de prendre une deadline à laquelle la décision définitive était prise afin de faire un maximum d'événements sur Avignon, d'engager un minimum de frais et de ne pas pénaliser nos exposants.

Les événements suivants ont aussi été malheureusement annulés : Foire d'Avignon, Altera Rosa dans sa forme prévue, Palais Hanté, Avignon Animo Passion.

LES HIVERNALES

Nous avons reçu le 16 février au Palais des Papes le spectacle FOOL autour d'un concept innovant qui faisait participer le public aux danses. 300 spectateurs.

UN REVE DE COUR



Suite à l'annulation du Festival, nous avons organisé en collaboration avec le Festival d'Avignon, des captations de pièces de théâtre ou de danse qui s'étaient déroulées dans la cour d'honneur. Les spectateurs étaient assis sur des chaises longues dans la cour d'honneur. 15 représentations à 22 H et 1 représentation à 4 H 30 du matin, soit 1 436 spectateurs. Entrée payante

LE SOUFFLE D'AVIGNON

En collaboration avec les Scènes d'Avignon : le théâtre du Balcon, le théâtre des Carmes, le théâtre du Chêne Noir, le théâtre du Chien qui Fume et le théâtre des halles nous avons accueilli 15 lectures avec une jauge de 150 personnes dans le cloître Benoit XII, soit 2 250 personnes. Entrée gratuite



UN VERRE AU JARDIN

En partenariat avec Inter Rhône nous avons organisé les jeudis et vendredis des soirées dégustation de vin dans les jardins avec ambiance musicale.



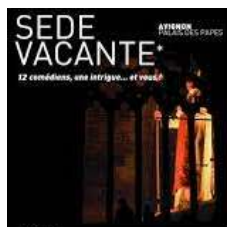
En juillet les 16, 17, 23, 24, 30, 31 et en août les 6, 7, 13, 14, 20, 21, 27 et 28 août. Au total 1 893 personnes. Entrée payante

NOCT'ENBULLE

En collaboration avec Provence Organisation nous avons proposé un jeu de piste dans le Palais des Papes. En juillet 27, 29 et en août 5, 12, 19 et 26. Total 851 personnes. Entrée payante



SEDE VACANTE



En collaboration avec ATIPICC production des visites théâtralisées ont été organisées en juillet 30 et 31 et en août le 13 et 14 août. Total 753 personnes. Entrée payante.

OPERA & ORAP

Nous avons accueilli deux soirées avec l'opéra dans le cloître Benoit XII. Le Palais pas à pas le 9 juillet avec les danseurs et au Chœur du Palais le 24 juillet avec le chœur. Gratuit

Deux concerts de l'ORAP se sont déroulés au Palais. Le premier le 10 juillet dans le cloître Benoit XII et le deuxième le 24 juillet dans la Grande Chapelle. Entrée gratuite.

EXPOSITION MAISON JEAN VILAR

En partenariat avec la Maison Jean Vilar, nous avons exposé plusieurs photos du Festival dans le Palais des Papes afin de faire un rappel sur le Festival compte-tenu de son annulation.

MUSIQUE SACREE & MUSIQUE BAROQUE

Un concert de musique sacrée et orgue en Avignon a eu lieu dans la Grande Chapelle le 27 août et un concert de musique baroque le 16 août dans la même salle. Gratuit.

ALTERA ROSA



Une importante opération était programmée en mai avec le concours de la Société Française des Roses et Sophie Donnat artisan fleuriste, mais la crise sanitaire nous a obligés à revoir le format d'Altera Rosa. Ayant les rosiers en culture nous avons donc fait une exposition de roses avec une mise en scène dans les jardins les 26 et 27 septembre.

1 000 rosiers étaient présentés et 34 nouvelles variétés. La visite des jardins était prévue dans la visite du Palais des Papes.

TOUS A L'OPERA

Nous avons reçu l'opéra au Palais des Papes dans la cadre de l'opération annuelle « Tous à l'opéra ». Plusieurs groupes se sont produits :

- la maîtrise dans la Cour d'Honneur avec 40 enfants
- Les danseurs dans le Tinel, Grande Chapelle et Grande Audience
- Les chœurs dans la Grande Chapelle et la Grande Audience.

Les visiteurs du Palais ont pu assister à ces représentations et c'était gratuit pour les Avignonnais.

COMPTE DE RESULTAT – Autres Événementiels

MANIFESTATIONS ÉTÉ 2020	SEDE VACANTE	UN VERRE AUX JARDINS	NOCT'ENBULLE	UN REVE DE COUR D'HONNEUR	ALTERA ROSA	TOTAL
PRODUITS D'EXPLOITATION						
Vente de Marchandises	0	0	0	0	0	0
Prestations de services	7 247	14 752	7 291	12 202	0	41 492
CHIFFRE D'AFFAIRES NET	7 247	14 752	7 291	12 202	0	41 492
Subvention d'exploitation	0	0	0	0	0	0
Reprises de provisions	0	0	0	0	0	0
Transfert de charges	0	0	0	0	0	0
Autres produits	0	0	0	0	0	0
TOTAL PRODUITS D'EXPLOITATION	7 247	14 752	7 291	12 202	0	41 492
CHARGES D'EXPLOITATION						
Achats de marchandises <i>(intégrant variation de stock)</i>	0	0	0	0	0	0
Autres achats / Charges externes	16 893	18 901	8 133	19 387	27 949	91 263
Impôts et taxes et assimilés <i>(intégrant taxes sur les salaires)</i>	0	0	0	0	0	0
Frais de personnels (intégrant TR/Dotation CE)	0	0	0	0	0	0
Autres charges	0	0	0	0	0	0
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	16 893	18 901	8 133	19 387	27 949	91 263
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	-9 647	-4 150	-841	-7 185	-27 949	-49 771
Dotations aux amortissements	0	0	0	0	0	0
Dotations aux dépréciations sur actif circulant	0	0	0	0	0	0
Dotations aux provisions pour risques et charges	0	0	0	0	0	0
RESULTAT D'EXPLOITATION	-9 647	-4 150	-841	-7 185	-27 949	-49 771
Produits financiers	0	0	0	0	0	0
Charges financières	0	0	0	0	0	0
RESULTAT FINANCIER	0	0	0	0	0	0
RESULTAT COURANT	-9 647	-4 150	-841	-7 185	-27 949	-49 771
Produits exceptionnels <i>(Intégrant cessions d'actifs)</i>	0	0	0	0	0	0
Charges exceptionnelles	0	10	0	5	0	15
RESULTAT EXCEPTIONNEL	0	-10	0	-5	0	-15
Impôts/Bénéfice	0	0	0	0	0	0
RESULTAT DE L'EXERCICE	-9 647	-4 160	-841	-7 190	-27 949	-49 786

DSP PARKINGS

PÔLE STATIONNEMENT

Avignon Tourisme a repris au 1^{er} mars 2019, l'exploitation des parkings du Palais des Papes, Halles et Centre Gare, exploités précédemment par la société INDIGO dans le cadre d'une DSP de 28 mois. La passation entre les 2 délégataires s'est correctement effectuée, l'ensemble des informations relatives à la clientèle ayant été échangé.

Parmi les investissements prévus dans le cadre de la nouvelle DSP de 12 ans et en raison de la crise sanitaire, nous n'avons enclenché qu'un investissement majeur sur 2020 mais effectué des travaux de maintenance courante :

- Le remplacement des équipements de contrôle d'accès et de péage qui sont en fin de vie et inadaptés à la nouvelle réglementation NF 525 ainsi qu'aux nouveaux moyens de paiement.
- La mise en place d'une gestion technique centralisée permettant la remontée de toutes les informations de sécurité au poste de commande local 24/24 basé au parking du Palais des Papes.

Les trois parkings fonctionnent avec une organisation quasi similaire et couvrent une amplitude horaire de présence commerciale de 6h à 20h du lundi au dimanche inclus.

La nuit l'organisation est articulée autour du PC du Palais des Papes avec un agent d'exploitation fixe en gestion centralisée des outils de contrôle d'accès et de sécurité incendie, un agent d'exploitation mobile équipé d'une voiture électrique et d'un talkie-walkie qui se rend sur les parkings pour porter assistance à la clientèle.

La société de sécurité effectue entre 3 et 4 rondes par nuit et par parc, 7j/7 selon un planning contractuel et différent chaque jour et les sociétés de nettoyage effectuent leurs vacations tous les jours du lundi au dimanche également entre 4h et 8h du matin.

Cette organisation est restée inchangée depuis sa mise en place au 1^{er} mars 2019, mais afin de réduire le coût d'exploitation, les remplacements ont été effectués à iso effectif en articulant les ressources sur le modèle « nuit ».

Ce travail a été possible grâce à l'implication totale des collaborateurs et à la mise en place des outils de report l'année précédente.

Compte tenu des faibles fréquentations enregistrées cette année, le service à la clientèle n'a pas été impacté par cette réorganisation.

AVIGNON TOURISME Comparatif 2020/2019	DSP PARKINGS 2020	DSP PARKINGS 2019	Ecart 20/19
PRODUITS D'EXPLOITATION			
Vente de Marchandises	0	0	0
Prestations de services	2 597 610	3 198 551	-600 941
CHIFFRE D'AFFAIRES NET	2 597 610	3 198 551	-600 941
Subvention d'exploitation	0	0	0
Reprises de provisions	0	0	0
Transfert de charges	67 956	40 881	27 075
Autres produits	187	6	181
TOTAL PRODUITS D'EXPLOITATION	2 665 753	3 239 438	-573 685
CHARGES D'EXPLOITATION			
Achats de marchandises <i>(intégrant variation de stock)</i>	0	0	0
Autres achats / Charges externes	770 512	801 830	-31 317
Impôts et taxes et assimilés <i>(intégrant taxes sur les salaires)</i>	171 627	53 286	118 340
Frais de personnels <i>(intégrant TR/Dotation CE)</i>	755 335	650 656	104 679
EXONERATIONS URSSAF AIDES COVID	-126 062		-126 062
Autres charges	1 560 337	1 250 873	309 464
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	3 131 750	2 756 645	375 104
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	-465 997	482 793	-948 790
Dotations aux amortissements	86 241	18 337	67 904
Dotations aux dépréciations sur actif circulant	0	0	0
Dotations aux provisions pour risques et charges	0	0	0
RESULTAT D'EXPLOITATION	-552 238	464 456	-1 016 694
Produits financiers	0	0	0
Charges financières	0	0	0
RESULTAT FINANCIER	0	0	0
RESULTAT COURANT	-552 238	464 456	-1 016 694
Produits exceptionnels <i>(Intégrant cessions d'actifs)</i>	0	28 546	-28 546
Charges exceptionnelles	25	131	-106
RESULTAT EXCEPTIONNEL	-25	28 415	-28 440
Impôts/Bénéfice	0	0	0
RESULTAT DE L'EXERCICE	-552 263	492 871	-1 045 134

PARKING DU PALAIS DES PAPES

Le Parking du Palais des Papes, idéalement situé au centre de la cité papale, à proximité du Palais, du Pont, du Centre de Congrès et du centre historique, offre aux visiteurs 816 places de parking réparties sur 4 niveaux, des places et équipements adaptés P.M.R au niveau 0, un dépose minute, des places motos ainsi que des emplacements publicitaires situés à l'intérieur du parc et dans les voies d'accès et des toilettes pour les usagers.

	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	TOTAL
2019	17164	18489	21 603	23 952	30 769	28 693	35 907	49 869	28 823	29 309	23 510	27 908	335 996
2020	20888	23238	9 630	515	4 599	17 661	35 479	45 166	24 289	20 632	3 537	12 252	217 886
	22%	26%	-55%	-98%	-85%	-38%	-1%	-9%	-16%	-30%	-85%	-56%	-35%



La fréquentation du Parking du Palais des Papes est en baisse notable cette année par rapport à 2019 (- 35%).

Sur l'année d'activité, les principales baisses significatives se situent au moment des périodes de confinement général.

Toutefois, la bonne tenue du mois d'août a limité considérablement les fréquentations désastreuses de cette année.



○ Abonnements :

Parking du Palais des Papes EVOLUTION ABONNEMENTS PAR CATEGORIE 2020														
	Jan	Fev	Mars	Avr	Mai	Jun	Juillet	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	Total	2019
Abc 24/24 TyT Auto Box Fermé Prépayé Mensuel	11	10	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11
Abc 24/24 TyT Auto Prépayé Mensuel	318	318	347	334	330	305	301	297	293	287	281	284	318	318
Abc 24/24 TyT Auto Trimestriel	11	48	48	49	51	51	51	50	50	50	49	48	48	48
Abc 24/24 TyT Auto Annuel	17	17	16	18	18	18	18	18	18	18	17	17	17	17
Abc Nuit, Dimanches & JP de 17h30 à 05 Auto Prépayé Mensuel	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14
Abc Résident Intramuros St Ruf 24/24 TyT Auto Mensuel (51€)	11	48	48	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Abc Résident Rues Palatines 24/24 TyT Auto Mensuel (59€)	11	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51	51
Abc Hectamobile TyT Auto Prépayé Mensuel Hors Juillet de 18h à 19h	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
Abc Hectamobile TyT Auto Indigo Annuel	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21
Abc 24/24 TyT Moto Prépayé Mensuel	0	0	0	0	7	7	8	8	8	11	11	11	11	11
Abc Travail Ryt LV Auto Prépayé Mensuel	44	15	15	15	15	15	44	47	44	44	44	44	44	44
Abc Travail Ryt LV Auto Trimestriel	0	13	13	13	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14
Abc Travail Ryt LV Annuel	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Abc 24/24 TyT Auto Mensuel Groupe	118	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Abc 24/24 TyT Auto Avignon Tourisme Annuel	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101	101
Abc 24/24 TyT Auto Box Fermé Trimestriel	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Abc Résident Avignon 24/24 TyT Auto Mensuel (19€)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Abc 24/24 TyT Auto Maria Annuel	11	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Abc Conseil Municipal Annuel	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Service Collaborateur Annuel	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14
TOTAL	879	868	879	872	960	944	944	938	925	928	940	937	944	944



La clientèle abonnée du parking est restée fidèle malgré les difficultés liées à la période.

Une érosion naturelle sur l'année similaire aux précédentes mais qui n'a pas pu être compensée en raison de la situation sanitaire exceptionnelle explique la baisse du nombre d'abonnés.

○ Investissements :

Compte tenu de la situation sanitaire vécue en 2020 par notre société et afin de préserver l'emploi et l'équilibre financier de la SPL, les investissements planifiés sur l'année ont été ajournés.

○ **Mouvements :**

Statistiques annuelles des sorties du parking.



Parking à usage d'abonnés bureaux et de visiteurs (tourisme, RDV, achats...) une activité soutenue en journée.

COMPTE DE RESULTAT – Parking Palais des Papes

AVIGNON TOURISME Comparatif 2020/2019	PARKING PALAIS 2020	PARKING PALAIS 2019	Ecart 20/19
PRODUITS D'EXPLOITATION			
Vente de Marchandises	0	0	0
Prestations de services	1 494 651	1 988 374	-493 723
CHIFFRE D'AFFAIRES NET	1 494 651	1 988 374	-493 723
Subvention d'exploitation	0	0	0
Reprises de provisions	0	0	0
Transfert de charges	0	1 606	-1 606
Autres produits	108	3	105
TOTAL PRODUITS D'EXPLOITATION	1 494 759	1 989 983	-495 224
CHARGES D'EXPLOITATION			
Achats de marchandises (<i>intégrant variation de stock</i>)	0	0	0
Autres achats / Charges externes	336 701	346 876	-10 175
Impôts et taxes et assimilés (<i>intégrant taxes sur les salaires</i>)	66 504	18 750	47 754
Frais de personnels (<i>intégrant TR/Dotation CE</i>)	403 402	316 513	86 890
EXONERATIONS URSSAF AIDES COVID	-67 326		-67 326
Autres charges	928 792	775 302	153 490
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	1 668 074	1 457 442	210 633
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	-173 316	532 541	-705 857
Dotations aux amortissements	32 869	6 516	26 353
Dotations aux dépréciations sur actif circulant	0	0	0
Dotations aux provisions pour risques et charges	0	0	0
RESULTAT D'EXPLOITATION	-206 185	526 025	-732 209
Produits financiers	0	0	0
Charges financières	0	0	0
RESULTAT FINANCIER	0	0	0
RESULTAT COURANT	-206 185	526 025	-732 209
Produits exceptionnels (<i>Intégrant cessions d'actifs</i>)	0	24 639	-24 639
Charges exceptionnelles	25	106	-81
RESULTAT EXCEPTIONNEL	-25	24 533	-24 558
Impôts/Bénéfice	0	0	0
RESULTAT DE L'EXERCICE	-206 210	550 558	-756 767

PARKING DES HALLES

Le Parking des Halles, situé au-dessus des Halles centrales a une capacité de 541 places réparties sur 6 niveaux, et dispose de places et équipements adaptés P.M.R au niveau 1, de places motos et vélos ainsi que d'un mur végétal réalisé sur la façade Nord du Parking, d'emplacements publicitaires situés à l'intérieur du parc et dans les voies d'accès et de toilettes pour les usagers.

Les fréquentations sont différentes de celles du parking du Palais des Papes.

	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	TOTAL
2019	18074	14922	17277	18362	22078	28186	9051	15581	21440	15430	18252	18782	197662
2020	13608	14208	8428	878	4826	23440	18721	19788	20880	20089	4771	12274	118788
	-24%	12%	-51%	-95%	-78%	-18%	188%	27%	28%	3%	-73%	-35%	-32%



La fréquentation générale du parking est en baisse de 22% par rapport à 2019.

La fréquentation horaire du Parking des Halles a été moins impactée que celle du parking Palais des Papes par la pandémie.

De plus, l'ouverture du centre-ville en juillet a permis de faire évoluer la fréquentation annuelle du parking.



○ Abonnements :

Parking des Halles EVOLUTION ABONNEMENTS PAR CATEGORIE 2020													
	Jan	Fév	Mars	Avr	Mai	Jun	Juillet	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	Total
Abo 24/24 TyT Auto Bas Période Mensuel	22	22	22	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21
Abo 24/24 TyT Auto Période Mensuel	110	208	115	210	210	210	210	210	210	210	210	210	210
Abo 24/24 TyT Auto Trimestriel	12	9	10	9	9	10	12	12	12	12	12	12	12
Abo Nuit, Dimanches & JF de 17h30 à 9h Auto Période Mensuel	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Abo Resident Intramuros St Ruf 24/24 TyT Auto Mensuel (50€)	10	11	10	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11
Abo Resident Rues Pérennes 24/24 TyT Auto Mensuel (50€)	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Abo Caution Annuel (commerçants des halles et employés mairie Dravart)	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Abo 4h-18h TyT 180 Auto Mensuel Employés Halles (personnels des commerc)	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Abo Travail TyT 12 Auto Mensuel (Complément commerçants des Halles Aves)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Abo Noctambule TyT Auto Période Mensuel Hors Juillet de 19h à 7h	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Abo 24/24 TyT Moto Période Mensuel	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	406	348	348	331	332	330	331	331	331	331	331	331	340



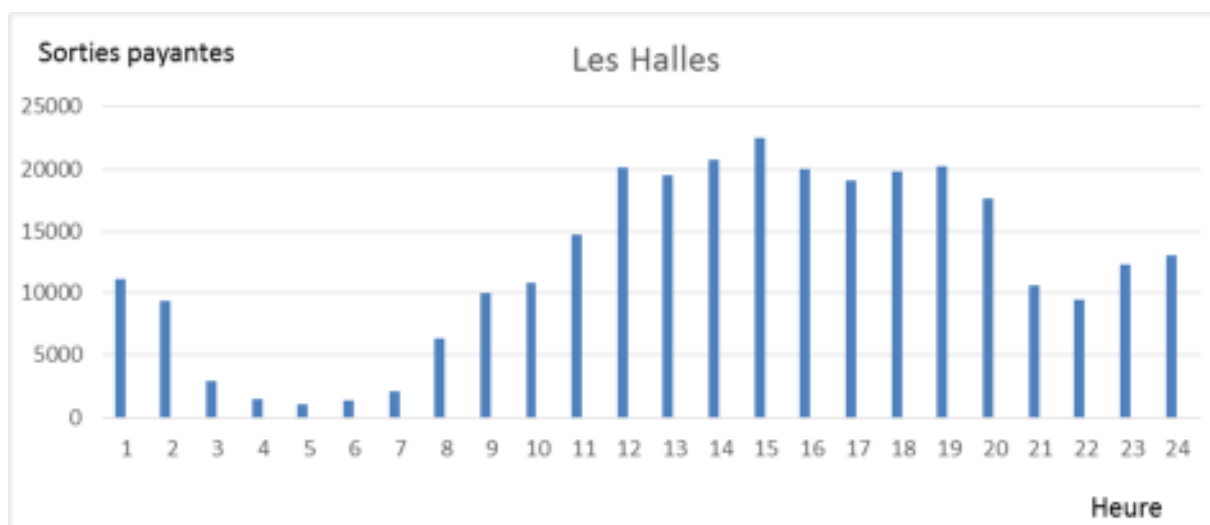
La baisse du nombre d'abonnement est significative et liée aux fermetures de nombreux commerces abonnés et dans ce contexte l'érosion naturelle des abonnements n'a pu être compensée.

○ **Investissements :**

Compte tenu de la situation sanitaire vécue en 2020 par notre société et afin de préserver l'emploi et l'équilibre financier de la SPL, les investissements planifiés sur l'année ont été ajournés.



○ **Mouvements :**



Parking à cheval sur 4 typologies d'utilisateurs:

- Visiteurs et clientèle des commerces et services du centre-ville en journée,
- Visiteurs et clients des commerces de soirée et de nuit.
- Abonnés résidents pendulaires ou travaillant ailleurs.
- Abonnés travaillant dans le centre-ville et habitants ailleurs.

D'où une activité constante et des périodes de saturation notamment entre 17h et 20h

COMPTE DE RESULTAT – Parking Halles

AVIGNON TOURISME Comparatif 2020/2019	PARKING HALLES 2020	PARKING HALLES 2019	Ecart 20/19
PRODUITS D'EXPLOITATION			
Vente de Marchandises	0	0	0
Prestations de services	866 821	903 371	-36 550
CHIFFRE D'AFFAIRES NET	866 821	903 371	-36 550
Subvention d'exploitation	0	0	0
Reprises de provisions	0	0	0
Transfert de charges	67 956	39 275	28 681
Autres produits	36	3	33
TOTAL PRODUITS D'EXPLOITATION	934 812	942 649	-7 837
CHARGES D'EXPLOITATION			
Achats de marchandises (<i>intégrant variation de stock</i>)	0	0	0
Autres achats / Charges externes	243 971	243 651	320
Impôts et taxes et assimilés (<i>intégrant taxes sur les salaires</i>)	68 592	23 531	45 061
Frais de personnels (<i>intégrant TR/Dotation CE</i>)	159 790	164 030	-4 240
EXONERATIONS URSSAF AIDES COVID	-26 668		-26 668
Autres charges	496 093	362 745	133 348
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	941 777	793 957	147 820
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	-6 965	148 692	-155 657
Dotations aux amortissements	19 880	4 480	15 400
Dotations aux dépréciations sur actif circulant	0	0	0
Dotations aux provisions pour risques et charges	0	0	0
RESULTAT D'EXPLOITATION	-26 845	144 212	-171 057
Produits financiers	0	0	0
Charges financières	0	0	0
RESULTAT FINANCIER	0	0	0
RESULTAT COURANT	-26 845	144 212	-171 057
Produits exceptionnels (<i>Intégrant cessions d'actifs</i>)	0	1 953	-1 953
Charges exceptionnelles	0	0	0
RESULTAT EXCEPTIONNEL	0	1 953	-1 953
Impôts/Bénéfice	0	0	0
RESULTAT DE L'EXERCICE	-26 845	146 165	-173 011

PARKING CENTRE GARE

Le parc de la Centre Gare est constitué de 765 places de stationnement réparties sur 11 1/2 niveaux en élévation dont 70 emplacements sont la propriété de l'Etat depuis le 1^{er} juin 2018 (des négociations sont en cours afin d'en déterminer le mode de gestion), d'emplacements publicitaires situés à l'intérieur du parc et dans les voies d'accès.

Les fréquentations sont différentes de celles du parking du Palais des Papes et du Parking des Halles.

	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	TOTAL
2019	3386	3119	3112	3170	3394	3308	31442	3387	2589	2590	1593	1488	30887
2020	2671	2024	911	240	277	1588	2378	3422	1763	2488	819	1040	19091
	-20%	-35%	-71%	-92%	-92%	-52%	-25%	-15%	-31%	-41%	-38%	-33%	

La fréquentation générale du parking est en baisse de 37% par rapport à 2019.

La fréquentation du parking a été lourdement impactée par l'absence du festival d'Avignon.

En effet, celle-ci représentait près de 50% de la fréquentation globale annuelle.



Malgré cela et grâce à un bon début d'année, les résultats sont dans la même tendance que les autres parkings.



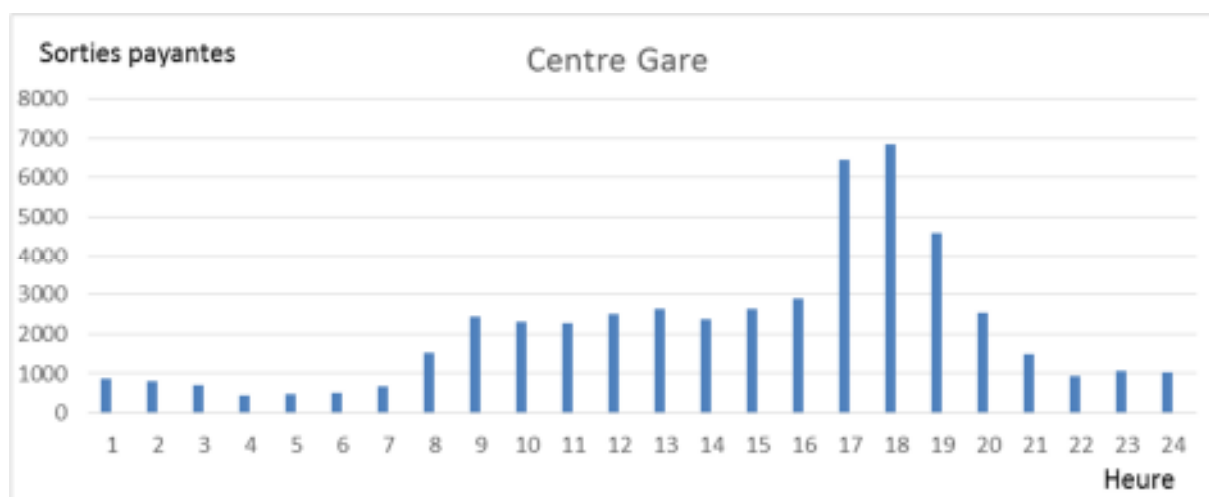
○ Abonnements :

Parking GARE CENTRE EVOLUTION ABONNEMENTS PAR CATEGORIE 2020																									
	Jan	Fev	Mars	Avr	Mai	Jun	Juillet	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	Total	Jan	Fev	Mars	Avr	Mai	Jun	Juillet	Août	Sept	Oct	Nov	Déc
Abo 24/24 T/T Auto Box Perm. Prélev. Mensuel	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Abo barrière 24/24 T/T Auto Prélev. Mensuel (antenne délestage 63.60€)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Abo barrière 24/24 T/T Auto Prélev. Mensuel (72€)	17	20	20	40	51	20	20	20	20	20	20	20	20	17	20	20	40	51	20	20	20	20	20	20	20
Abo 24/24 T/T Auto Trimestriel	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Abo 24/24 T/T Auto Mensuel Groupe	20	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Abo 24/24 T/T Auto Trimestriel Résident	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Abo 24/24 T/T Auto Prélev. Mensuel Résident (antenne délestage 63€)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Abo Résident Avignon 24/24 T/T Auto Mensuel (70€)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Abo Résident Intermédiaire St Raf 24/24 T/T Auto Mensuel (51€)	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Abo Résident Rues Planchettes 24/24 T/T Auto Mensuel (38€)	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11
Abo Nomenclure T/T Auto Prélev. Mensuel Hors Juillet de 19h à 7h	14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Abo 24/24 T/T Moto Prélev. Mensuel	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Abo Travail 8/7 LV Auto Prélev. Mensuel	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Abo Travail 8/7 LV Auto Prélev. Mensuel	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11
Abo Travail 8/7 LV Auto Trimestriel	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
Forfait 8/7 LV auto Annuel	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Forfait 24/24 auto mensuel résident +BNC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Forfait 24/24 T/T Auto Annuel	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Annulation	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Service Collaborateur Annuel	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
TOTAL	275	253	275	274	266	266	270	271	271	271	271	271	271	275	253	275	274	266	266	270	271	271	271	271	271

○ Investissements :

Compte tenu de la situation sanitaire vécue en 2020 par notre société et afin de préserver l'emploi et l'équilibre financier de la SPL, les investissements planifiés sur l'année ont été ajournés.

○ Mouvements :



Parking à usage principal d'abonnés bureaux, fonctionne entre 7h et 20h

COMPTE DE RESULTAT – Parking Centre Gare

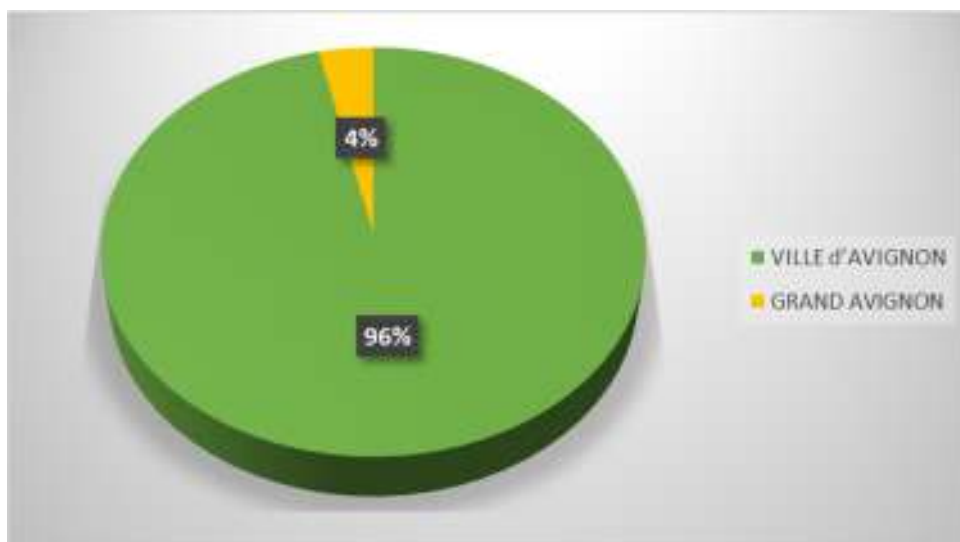
AVIGNON TOURISME Comparatif 2020/2019	PARKING GARE 2020	PARKING GARE 2019	Ecart 20/19
PRODUITS D'EXPLOITATION			
Vente de Marchandises	0	0	0
Prestations de services	236 138	306 806	-70 668
CHIFFRE D'AFFAIRES NET	236 138	306 806	-70 668
Subvention d'exploitation	0	0	0
Reprises de provisions	0	0	0
Transfert de charges	0	0	0
Autres produits	44	0	44
TOTAL PRODUITS D'EXPLOITATION	236 182	306 806	-70 624
CHARGES D'EXPLOITATION			
Achats de marchandises (<i>intégrant variation de stock</i>)	0	0	0
Autres achats / Charges externes	189 840	211 303	-21 463
Impôts et taxes et assimilés (<i>intégrant taxes sur les salaires</i>)	36 531	11 005	25 526
Frais de personnels (<i>intégrant TR/Dotation CE</i>)	192 143	170 113	22 029
EXONERATIONS URSSAF AIDES COVID	-32 068		-32 068
Autres charges	135 452	112 825	22 627
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	521 898	505 246	16 652
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	-285 716	-198 440	-87 276
Dotations aux amortissements	33 491	7 340	26 151
Dotations aux dépréciations sur actif circulant	0	0	0
Dotations aux provisions pour risques et charges	0	0	0
RESULTAT D'EXPLOITATION	-319 208	-205 781	-113 427
Produits financiers	0	0	0
Charges financières	0	0	0
RESULTAT FINANCIER	0	0	0
RESULTAT COURANT	-319 208	-205 781	-113 427
Produits exceptionnels (<i>Intégrant cessions d'actifs</i>)	0	1 953	-1 953
Charges exceptionnelles	0	25	-25
RESULTAT EXCEPTIONNEL	0	1 928	-1 928
Impôts/Bénéfice	0	0	0
RESULTAT DE L'EXERCICE	-319 208	-203 852	-115 356

ANNEXES

ACTIONNARIAT

Tableau de l'actionnariat de la société – Exercice 2020

ACTIONNAIRES	NOMBRE D' ACTIONS	%	CAPITAL DETENU EN €
<u>PUBLICS</u>			
VILLE d'AVIGNON	60 996	96,44%	1 829 880
GRAND AVIGNON	2 250	3,56%	67 500
Sous total	63 246	100%	1 897 380
Total nombre actions	63 246		
Capital Social en €			1 897 380



PARTICIPATION DE LA SPL

Participation d'Avignon Tourisme :

Nous vous informons que la société détient depuis l'année 2011 une participation de 45% dans le capital de la **SCI du Parc des Expositions**, dont le capital s'élève à 100 000 €, soit 45 000 € et dont l'objet social est la réhabilitation du Parc des Expositions d'Avignon.

* * *

DIRIGEANTS

Composition du Conseil d'Administration – Exercice 2020

<i><u>Administrateurs</u></i>	<i><u>Nombre de sièges</u></i>	<i><u>Représentants</u></i>
VILLE D'AVIGNON	8	M. Marc SIMELIERE (Président) M. Sébastien GIORGIS (Vice-Président) M. Bernard HOKMAYAN M. Bernard AUTHEMAN Mme Joanne TEXTORIS M. Claude NAHOUM Mme Annie ROSENBLATT Mme Anne-Sophie RIGAULT
GRAND AVIGNON	1	M. Philippe INDERBITZIN
TOTAL	9	

RESULTATS ET REDEVANCES DES CINQ DERNIERS EXERCICES

RESULTATS ET REDEVANCES DES CINQ DERNIERS EXERCICES

	RESULTATS	REDEVANCES
2016	+ 200 899 €	406 000 €
2017	- 157 292 €	409 000 €
2018	- 497 177 €	431 000 €
2019	- 95 385 €	1 718 407 €
2020	- 4 093 521 €	1 750 000 €

CONSEIL MUNICIPAL DU 26 FÉVRIER 2022

28

CHAMBRE FUNÉRAIRE - PÔLE FUNÉRAIRE : Demande d'avis sur la création d'une chambre funéraire.

M. FOURNIER

Mes chères Collègues, mes chers Collègues,

La société SAFM « la maison des obsèques » dont le siège social est situé 33 avenue du Maine à Paris (75015) qui dispose d'une succursale sur Avignon a déposé une demande de création d'une chambre funéraire au 4 avenue Stuart Mill 84000 Avignon, cela procédera de l'aménagement de leur service de pompes funèbres actuels.

La demande formulée par la société « la maison des obsèques » transmise à la Préfecture de Vaucluse, répond aux critères exigés par le code général des collectivités territoriales.

La création et l'extension d'une chambre funéraire sont autorisées par le Préfet de département.

Le dossier de demande de création ou d'extension d'une chambre funéraire comprend obligatoirement :

- une notice explicative,
- un plan de situation.

Le Préfet consulte le Conseil Municipal, qui se prononce dans un délai de deux mois, et recueille également l'avis du Conseil Départemental de l'environnement et des risques sanitaires et technologiques.

L'autorisation ne peut être refusée qu'en cas d'atteinte à l'ordre public ou de danger pour la salubrité publique.

Le projet, détaillé dans les annexes jointes à la présente délibération, se conforme à l'ensemble des obligations légales. C'est pourquoi, je vous propose que le conseil municipal émette un avis favorable à la demande de création d'une chambre funéraire par la société SAFM « la maison des obsèques »

Vu le code général des collectivités territoriales

Notamment l'article 2223-74

Considérant l'avis favorable de la ou des :

Commission Administration Générale, Finances et Personnel

Le Conseil Municipal, après en avoir délibéré :

- **EMET UN AVIS FAVORABLE** au projet de création d'une chambre funéraire sollicitée par la société SAFM « la maison des obsèques » au 4 avenue Stuart Mill 84000 Avignon.

AVIS FAVORABLE

**PARVENU A LA PREFECTURE LE
2 MARS 2022**

AFFICHE LE 2 MARS 2022

Pour copie conforme,
Pour le Maire,
L'Attachée Territoriale,
Agnès GAGLIARDI



AVIGNON
Ville d'exception

DIRECTION GÉNÉRALE
DGA Pôle Vivre la Ville
Laurence FAUCON

Point sur projet création
chambre funéraire
PF Maison des Obsèques
4 av Stuart Mill

17.01.22

Projet création chambre funéraire
PF Maison des Obsèques 4 av Stuart Mill
17.01.22

DOSSIER PREFECTURE



ARCH' ARCHITECTES ASSOCIES
ingénierie
32 rue Gustave Eiffel - 74000 ANNECY
archingenierie@archingenierie.fr
Tél. 04.50.45.26.57
RCS ANNECY N° 439 081 695

Maître d'Œuvre

ARCH'
ingénierie

32, rue Gustave Eiffel - ZAE des Césardes - Seynod 74 600 Annecy
Tél. 04 50 45 26 57 Mail. archingenierie@archingenierie.fr



Maître d'Ouvrage

La Maison des Obsèques
Tour Montparnasse
32, avenue du MAINE
75 015 PARIS

TRANSFORMATION D'UNE BOUTIQUE FUNERAIRE EN CENTRE FUNERAIRE

Informations du terrain

Sectrion **IN**
Parcelles **191**
Zone **UAb**

Superficie: **690m²**

Adresse du projet

4, avenue STUART-MILL
84 000 AVIGNON

Modifications	
A 22/12/2021	

Affaire n°: **T107-21R**
Suivie par: JC

Echelles: 1/100 - 1/50

Date: **22 déc. 2021**



**PRÉFET
DE VAUCLUSE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Direction de la Citoyenneté
et de la Légalité**

Bureau de la réglementation, des titres et des élections
Affaire suivie par: Maria GOMES
Tél : 04 88 17 81 10
mail : maria.gomes@vaucluse.gouv.fr

Avignon, le 4 janvier 2022

le Préfet de Vaucluse

à

Madame le maire d'Avignon

OBJET : Création d'une chambre funéraire.

P.J : 1 dossier

Monsieur Jean-Charles SUIRE-DURON, directeur général de la société SAFM « La Maison des Obsèques » dont le siège social est situé tour Montparnasse – 33 avenue du Maine à PARIS (75015), a déposé dans mes services un projet de création de chambre funéraire au 4 avenue Stuart Mill à Avignon.

Les pompes funèbres « la Maison des Obsèques » dont le représentant est M. Nicolas SORET, sont actuellement installées au 4 avenue Stuart Mill.

La finalité de ce projet est la transformation de ces locaux en un centre funéraire qui comprendra un magasin d'articles funéraires et un funérarium.

Conformément à l'article R. 2223-74 du code général des collectivités territoriales, je suis tenu de consulter le conseil municipal de votre commune, qui doit se prononcer dans un délai de deux mois sur ce projet. Je solliciterai ensuite l'avis du conseil départemental de l'environnement et des risques sanitaires et technologiques (CODERST).

Je vous précise que l'article précité indique que l'autorisation ne peut être refusée qu'en cas d'atteinte à l'ordre public ou de danger pour la salubrité publique.

Enfin, le demandeur devra publier dans deux journaux régionaux ou locaux un avis au public détaillant les modalités du projet envisagé.

Je vous saurais gré de bien vouloir saisir le conseil municipal sur ce point et me faire part de son avis, dans le délai précité.

Pour le préfet,
le chef de bureau de la réglementation,
des titres et des élections


Bettina BLANC

Avis au public

(Projet)

La société « La Maison des Obsèques » représentée par M. Jean-Charles SUIRE-DURON
dont le siège social est situé Tour Montparnasse – 33 avenue du Maine – 75015 Paris

a déposé, auprès de la préfecture du VAUCLUSE une demande de création de chambre funéraire devant se situer
4, avenue STUART-MILL

Sur le territoire de la commune d'AVIGNON (84 000)

La partie publique est séparée intégralement de la partie technique.

L'accès des ambulances s'effectue par la partie technique à l'abri des regards. Les pièces de la partie technique
communiquent entre elles de façon à garantir le passage des cercueils hors de la vue du public.

L'ensemble de l'établissement respecte le décret 2011-121 du 28 janvier 2011 relatif aux opérations funéraires.



N° de gestion 2021B01012

Extrait Kbis

EXTRAIT D'IMMATRICULATION SECONDAIRE AU REGISTRE DU COMMERCE ET DES SOCIÉTÉS
à jour au 20 décembre 2021

IDENTIFICATION DE LA PERSONNE MORALE

Immatriculation au RCS, numéro	814 500 757 R.C.S. Paris
Dénomination ou raison sociale	SAFM
Forme juridique	Société par actions simplifiée
Adresse du siège	33 Avenue du Maine Tour Montparnasse 75015 Paris 15e Arrondissement

RENSEIGNEMENTS RELATIFS A L'ACTIVITE ET A L'ETABLISSEMENT SECONDAIRE

Date d'immatriculation	20/04/2021
Adresse de l'établissement	4 Avenue Stuart Mill 84000 Avignon
Nom commercial	La Maison des Obsèques
Activité(s) exercée(s)	Services funéraires, gestion et utilisation de chambre funéraire, marbrerie, vente d'articles funéraires et de fleurs artificielles
Date de commencement d'activité	01/01/2021
Déclaration, autorisation, titre ou diplôme	
Autorité	Arrêté préfectoral
Date de délivrance	14/12/2020
Origine du fonds ou de l'activité	Création
Mode d'exploitation	Exploitation directe

RENSEIGNEMENTS RELATIFS A L'AUTRE ETABLISSEMENT DANS LE RESSORT

Adresse de l'établissement	2 Avenue de Foncouverte 84000 Avignon
Nom commercial	LA MAISON DES OBSEQUES
Enseigne	LA MAISON DES OBSEQUES
Activité(s) exercée(s)	Services funéraires, marbrerie, vente d'articles funéraires, de fleurs artificielles et naturelles
Date de commencement d'activité	01/07/2021
Origine du fonds ou de l'activité	Création
Mode d'exploitation	Exploitation directe

OBSERVATIONS ET RENSEIGNEMENTS COMPLEMENTAIRES

- Mention n° 22223 du 30/08/2021	En application de l'article R 123-96 du code de commerce, l'activité est sous condition suspensive de la délivrance de l'autorisation par l'autorité compétente. La pièce justificative doit être fournie au Greffe dans les quinze jours de sa délivrance par l'autorité compétente. Faute pour l'assujéti de
----------------------------------	--

Greffes du Tribunal de Commerce d'Avignon
2 BD LIMBERT
BP 21063
84097 AVIGNON CEDEX 9

N° de gestion 2021B01012

respecter ce délai, le greffier procède comme il est dit au 2ème alinéa de l'article R 123-100 du code de commerce.

Le Greffier



FIN DE L'EXTRAIT

NOTICE EXPLICATIVE ETABLISSANT LA CONFORMITE DU BATIMENT
AVEC LES PRESCRIPTIONS REGLEMENTAIRES PREVUES AUX ARTICLES

R. 2223-74 à R.2223.79 et D. 2223-80 à D.2223-88 du CGCT

(Modifiés par le décret n° 2011-121 du 28 janvier 2011)

Dénomination de l'établissement : Chambre funéraire - Funérarium

Maître de l'Ouvrage :

La Maison des Obsèques SAFM – Personne morale : M. Jean-Charles SUIRE-DURON
33 avenue du Maine - 75015 PARIS

Exploitant :

La Maison des Obsèques – Personne morale : M. Nicolas SORET
N° habilitation funéraire : 2021-84-334

Maître d'œuvre :

Arch'Ingénierie - Architectes
32, rue Gustave Eiffel – Seynod - 74600 ANNECY

Adresse de l'établissement :

4, avenue STUART-MILL
84 000 AVIGNON

Descriptif des travaux :

- **Création d'un Centre Funéraire par l'établissement d'un Funérarium en complément d'un magasin d'articles funéraires**, dans un bâtiment existant, spécifique et indépendant, à un seul niveau au rez de chaussée, dont les autorisations d'urbanisme sont déjà accordées. En conséquence, ce bâtiment situé en front de rue n'entre pas en compte dans cette notice.
- **Le Centre Funéraire (bâtiment occupant la totalité de la surface de la parcelle) comprend :**
 - **Le magasin d'articles funéraires (déjà en activité)**
 - 1 espace de vente
 - 1 espace d'accueil des familles
 - la surface utile intérieure est de : 48.50 m² entièrement accessibles au public

○ **Le Funérarium**

- 1 espace d'attente / accueil
- 3 salons funéraires et des sanitaires dont 1 WC PMR
- 1 salle de cérémonie
- 1 espace technique
- 1 salle de préparation / laboratoire
- des cellules réfrigérées
- une zone vestiaire, des sanitaires ainsi que des douches pour le personnel de service (41.50m²)
- 1 garage
- la surface utile intérieure est de : 585.60 m² dont 249.10 m² accessibles au public

Activités de l'établissement : Pompes Funèbres - Funérarium

Effectif du personnel : 11

Classement de l'établissement : 5^{ème} catégorie Type : L (funérarium) et M (boutique)

Accueillant du public, mais aussi réceptionnant les corps, le Centre Funéraire d'Avignon sera conforme aux prescriptions techniques qui concernent à la fois la partie publique et la partie professionnelle des chambres.

La partie publique comprendra un espace d'accueil avec salle d'attente et sanitaires (dont PMR) ainsi que trois salons funéraires de présentation des corps. De plus, une salle de cérémonie accessible au public complètera l'ensemble. La partie technique, non accessible aux familles, est destinée à la préparation des corps et aux mises en bières. Les espaces de la partie technique (dont le garage) communiquent entre eux de façon à garantir le passage des corps ou des cercueils hors de la vue du public.

La salle de cérémonie et chaque salon funéraire disposeront d'un accès particulier vers la partie technique et destiné au passage en position horizontale des corps ou des cercueils. Chaque salon funéraire sera équipé d'une table réfrigérante en inox habillée.

Chaque accès à la partie technique est doté d'un dispositif réservant l'entrée au personnel dûment autorisé.

La partie technique, d'une surface utile au sol de 295.00m², sera équipée de trois cellules réfrigérées positives (entre 0°C et 5°C) et d'une négative (-15°C / - 25°C), d'une table de préparation en inox avec tuyau souple d'évacuation des eaux de rinçage fixé à une bonde,

d'un chariot de présentation électromécanique double croisillons, d'un chariot de présentation inclinable pour bac de lavage drainage en inox, d'un bac à commande non manuelle et d'un Kit Hygiène, comprenant :

- un bac de désinfection 1 panier contenance 5 litres réf. 502015.
- Sékucid, désinfectant pour bac, bidon de 5 litres réf.502110
- poubelle Blanche 50 litres réf.502125
- distributeur de savon inox réf.502124 avec recharges SPEEDSOLFT 1 litre réf 502123
- Distributeur essuie-mains avec recharge.

C'est également dans la partie technique que se trouveront les WC et douches du personnel, les locaux techniques ainsi que le garage.

Le centre funéraire aura une capacité d'accueil de 116 personnes +11 employés. Il sera conforme aux normes de sécurité en vigueur pour ce type d'établissement. Les issues de secours au nombre de 3 totalisent 5 unités de passages (+ 1 IS accessoire à 1 UP). Ces sorties seront balisées par des BAES. Un plan d'évacuation incendie sera affiché dans chaque partie accessible au public : accueil, attente, boutique, salons funéraires et salon de cérémonie.

Enfin, chaque partie accessible au public comportera un extincteur à eau de 6L et un extincteur de 2kg de CO2. La partie technique abritera également un extincteur à eau de 6L ainsi qu'un extincteur CO2 de 2kg. Un extincteur CO2 de 2kg ainsi qu'un extincteur à eau de 6L supplémentaire seront disposés dans l'espace de stockage.

Pour le laboratoire / partie technique, le revêtement au sol comprendra un siphon avec panier récupérateur en acier inox, démontable et désinfectable, sur le lieu de la préparation des corps (laboratoire). L'arrivée d'eau de la salle de préparation sera munie d'un disconnecteur. L'évacuation des eaux usées se fera par un siphon de sol avec système récupérateur.

Le sol du laboratoire / zone technique sera recouvert de carreaux de grès cérame U4P4, posés à bords de mortier 40X40, d'un revêtement mural en faïences blanches collées 15X15 sur toute la hauteur du local de préparation et douche, à 1,60 de haut dans les WC et il sera posé des plinthes droites à talon pour faciliter le nettoyage et la désinfection du local. L'ensemble des murs et plafonds sera lessivable.

Le laboratoire / salle de préparation sera équipé d'un caisson de filtration désinfection (hauteur 400 X Larg 405 mm diam. bouche 200mm) équipé d'un filtre à charbon actif + préfiltre EU2 permettant le renouvellement d'air d'au moins quatre volumes par heure.

La ventilation se fera par une entrée d'air frais au plafond et une extraction en partie basse dans la salle de préparation des corps.

La salle de cérémonie et les salons funéraires seront protégés de la vue du voisinage et des personnes extérieures par leur absence d'ouverture sur l'extérieur.

Le confort acoustique favorisera le recueillement. Le traitement à 38 dB sera conforme à la législation en matière d'isolation face aux bruits routiers et aériens extérieurs.

Appareils sanitaires :

WC accessible PMR dans l'accueil / attente du Funérarium:

- 1 cuvette WC surélevé avec barre d'appui près de la cuvette ,
- 1 lavabo sur console.

Vestiaire pour le personnel de service et 2 cuvettes WC normales, 2 lavabos sur consoles et 2 bacs à douche.

Electricité :

Installation conforme aux normes en vigueur. Les prises murales seront étanches aux projections dans les pièces de préparation des défunts.

Chauffage - Climatisation :

Climatisation réversible (accueil, boutique, salons, salle de culte) : murale air chaud et air frais.

Radian électrique (salle de préparation) : mural.

Salle de Préparation / Laboratoire :

La salle de préparation des corps est équipée d'une ventilation, avec entrée haute et sortie basse, assurant un renouvellement d'air minimum de 4 volumes par heure pendant la préparation du corps, avec passage par un filtre absorbant et désodorisant avant sortie.

Salons funéraires :

Les salons funéraires de présentation des corps des défunts sont pourvus d'une ventilation assurant un renouvellement d'air minimum de 1 volume par heure pendant la présentation.

Condition d'alimentation en eau de l'établissement et évacuation de traitement des eaux usées produites au niveau des installations :

Alimentation en eau : raccordement au réseau public existant avec vanne anti-retour.

Traitement des eaux usées : raccordement existant au réseau des eaux usées. Les eaux usées issues du laboratoire passent par un siphon de sol avec système récupérateur avant évacuation.

Déchets produits :

La collecte des déchets, dont les déchets d'activités de soins à risques infectieux (DASRI), sera prise en charge par une société dans le cadre d'une filière adaptée aux retraitements de ces déchets spécifiques.

REGLEMENT INTERIEUR DE LA CHAMBRE FUNERAIRE

Chambre funéraire d'Avignon
4 avenue Stuart Mill
84000 AVIGNON
Tél. Fax.

ARTICLE 1

La chambre funéraire d'Avignon a été autorisée par arrêté du Préfet de Vaucluse.

Le gestionnaire de la chambre funéraire est titulaire de l'habilitation n° XXXXX délivrée par arrêté du Préfet du département de Vaucluse en date du XX/XX/XXXX

ARTICLE 2 : DESCRIPTIF

La chambre funéraire comprend :

- des locaux ouverts au public :
 - Hall d'accueil
 - 3 salons de présentation des corps avec pré-salon
 - 1 salle de cérémonie
- des locaux techniques à l'usage exclusif des professionnels :
 - Sas de réception des corps
 - Salle de Préparation des corps
 - 4 cellules réfrigérées dont 1 négative

ARTICLE 3 : DISPOSITIONS GENERALES

L'établissement est ouvert au public concerné par un deuil aux conditions de l'article 4 ci après.

Le libre accès à tout opérateur funéraire habilité pour le dépôt et le retrait des corps sous réserve des conditions de l'article 4 et de l'article 5.

Dans l'intérêt général, les opérateurs de pompes funèbres habilités et les autres professionnels autorisés sont tenus de se conformer aux dispositions du présent Règlement Intérieur.

Le gestionnaire est habilité à prendre toutes mesures utiles et opportunes pour maintenir l'ordre, la sérénité, la salubrité et la décence dans l'enceinte de l'Etablissement.

Toute distribution de documents commerciaux ou autres sont soumis à l'autorisation expresse du gestionnaire.

Le non respect de cet article entraînera un refus d'accès à la chambre funéraire.

ARTICLE 4 : CONDITIONS D'ADMISSION

L'admission à la chambre funéraire doit intervenir dans un délai de 48 heures à compter du décès. Elle a lieu sur la demande écrite :

- soit de toute personne qui a qualité pour pourvoir aux funérailles et justifie de son état civil et de son domicile.
- soit de la personne chez qui le décès a eu lieu, à condition qu'elle atteste par écrit qu'il lui a été impossible de joindre ou de retrouver l'une des personnes ayant qualité de pourvoir aux funérailles.
- soit du directeur d'un Etablissement de santé public ou privé qui n'a pas l'obligation de disposer d'une chambre mortuaire

Les formulaires relatifs aux formalités d'admission et de séjour sont fournis, sur demande, gratuitement par le gestionnaire.

Le corps d'une personne décédée ne peut être admis que sur présentation d'un certificat médical constatant que le défunt n'était pas atteint de l'une des maladies contagieuses figurant sur la liste fixée par arrêté du Ministre chargé de la santé.

L'admission ne peut se faire qu'après signature du devis/bon de commande établie et l'obtention du chèque de garantie relatif au montant des prestations commandées à l'arrivée du corps.

De plus l'établissement se réserve le droit de refuser toute commande d'un prestataire pour lequel des problèmes d'impayé de factures antérieures sont constatés.

ARTICLE 5 : HORAIRES ET CONDITIONS D'ACCES

Du lundi au samedi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00 sur rendez vous téléphonique.

Pour le week-end, jours fériés et en dehors de ces horaires ou en cas d'arrivée sans prise de rendez-vous préalable, une majoration tarifaire sera appliquée (se reporter à la tarification générale en vigueur).

La liberté d'accès aux locaux est limitée aux conditions définies à l'article 3 du présent Règlement Intérieur et par la nécessité de maintenir l'hygiène, la dignité des lieux et d'assurer la sécurité des personnes.

L'accès des familles s'effectue par l'entrée principale.

L'accès peut être interdit à toute personne dont la présence ne serait pas motivée par des nécessités de service ou dont le comportement pourrait troubler l'ordre, la décence ou la sérénité des lieux.

ARTICLE 6 : MISE A DISPOSITION DES LOCAUX, PRESCRIPTIONS PARTICULIERES

a) La salle de préparation des corps :

Elle est mise à la disposition des thanatopracteurs diplômés, des Autorités de Police et de la Justice dans les conditions déterminées par le gestionnaire. Il est stipulé que toutes les manipulations, ouvertures et fermetures des cellules réfrigérées, transfert de corps vers les salons et autres prestations similaires, ne peuvent être effectués que par le personnel du gestionnaire.

b) Les soins de conservation :

Ils sont exclusivement pratiqués par des thanatopracteurs diplômés et habilités.

c) Les toilettes rituelles :

Elles sont exclusivement réalisées par des représentants des cultes désignés par les familles.

d) La toilette mortuaire :

Elle est réalisée par le personnel du gestionnaire ou par celui des opérateurs de pompes funèbres habilités.

e) Les salons de présentation des corps :

Les corps ne sont présentés dans les salons qu'à la demande expresse des familles et selon les règles particulières suivantes :

- 1/ Avec mise en bière, cercueil ouvert et avec soins de conservation effectués.
- 2/ Avec mise en bière, cercueil étanche ou hermétique, fermé, muni d'une estampille et d'une plaque d'identité.
- 3/ Sans mise en bière, avec soins de conservation et mise à disposition par l'établissement (avec facturation) d'une table non réfrigérante.

ARTICLE 7 : DISPOSITIONS PARTICULIERES

Le gestionnaire :

- met à la disposition du public un registre où sont mentionnées toutes les observations.
- met à la disposition du public la liste des opérateurs funéraires habilités du Vaucluse.
- tient un registre numéroté et paraphé mentionnant toutes les entrées et sorties de corps.
- contrôle l'accès et la bonne tenue des opérateurs de pompes funèbres habilités, des fournisseurs et des fleuristes.

ARTICLE 8 : MISE EN BIÈRE ET LEVÉE DE CORPS DE LA SALLE DE DÉPART

La salle de départ est mise à la disposition du personnel, de l'Entreprise, de la régie ou de l'association chargée des funérailles, 30 minutes avant l'heure fixée pour la levée de corps.

Les membres de la famille peuvent ensuite, s'ils le souhaitent, veiller, durant ¼ d'heure environ, le défunt jusqu'à la fermeture définitive du cercueil et la levée du corps

ARTICLE 9 : PAIEMENT DES PRESTATIONS

Un chèque de garantie couvrant le montant total des prestations dues, énumérées dans le tarif joint en annexe au présent règlement intérieur est exigible à l'admission du corps.

Fait à Avignon,
le

Le Gestionnaire

Les familles ont le libre choix de l'entreprise de Pompes funèbres.
Liste des opérateurs habilités à leur disposition à l'accueil.

Annexe : Tarif des prestations
Bon de commande