COMPTE-RENDU D'ACTIVITÉ DE CONCESSION 2023

SYNDICAT INTERCOMMUNAL D'ÉNERGIES DU DÉPARTEMENT DE LA HAUTE-SAÔNE

Enedis • Développement et exploitation du réseau public de distribution d'électricité

EDF • Fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente

Nous avons le plaisir de vous faire part du compte-rendu annuel d'activité de votre concession pour l'année 2023, établi conformément au cahier des charges de concession.

Nous vous en souhaitons une bonne lecture.

Sommaire

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

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

1. Enedis accompagne votre territoire dans la transition écologique 16
2. Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité 54
3. Mieux servir nos clients 72
4. Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession 94

Annexes au compte-rendu de l'activité d'Enedis 121

Compte-rendu de l'activité d'EDF pour la fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente sur votre territoire 136

1. Faits marquants 2023 et perspectives 2024 138
2. Les clients de la concession 150
3. La qualité du service rendu aux clients 158
4. La lutte contre la précarité énergétique au cœur des engagements d'EDF 194
5. Les éléments financiers de la concession 214

Annexes au compte-rendu de l'activité d'EDF 219

Concernant la mission confiée à Enedis,

Khalid NAJIBE
Directeur Territorial Haute-Saône

L'année 2023 a été à nouveau marquée dans la Haute-Saône par **des aléas climatiques** qui ont causé de nombreux dégâts matériels et impacté la qualité de fourniture de l'électricité de façon exceptionnelle ! Sur les 125 incidents recensés sur le réseau moyenne tension, 57 relèvent de chutes d'arbres et 19 pour causes climatiques (orages, vent, canicule). D'autre part, l'expansion géographique de bioagresseurs fragilisant l'état de santé des bois et forêts (arbres morts et malades en particulier pour le châtaignier, le frêne et l'épicéa) fait qu'il a suffi que les sols soient détrempés ou que des vents soient plus faibles qu'à l'accoutumée, pour observer les dommages lourds et des coupures sur le réseau de distribution.

Ainsi, malgré un engagement à toute épreuve et une mobilisation des équipes d'Enedis unanimement reconnu comme remarquable par tous nos clients, le temps de coupure moyen a exceptionnellement atteint 122 minutes pour cette année, soit +64% par rapport à 2022 ! Malheureusement, la violence de ces incidents est annonciatrice de récidives d'autres événements similaires, inhérents au réchauffement climatique des territoires sur lequel le doute n'est plus permis.

Dans ce **compte rendu d'activité de concession** (CRAC), Enedis présente l'ensemble de ses réalisations qui sont le reflet de son engagement pour continuer à mieux servir tous ses clients, tout en étant un acteur clé de la transition écologique. En fin du 1er plan pluriannuel d'investissement (PPI), Enedis poursuit sa feuille de route ambitieuse avec une gouvernance partagée avec le SIED70 pour garantir durablement un service public moderne, essentiel et solidaire sur l'ensemble du territoire haut-saônois. Ainsi, la signature du 2ème PPI pour l'exercice 2024-2027 est l'aboutissement d'un travail commun, constructif et efficace. Il traduit la volonté d'ouvrir ensemble une nouvelle page de la concession pour apporter un service de qualité aux clients.

La dynamique de raccordement reste soutenue sur le territoire, caractérisée notamment par une croissance des installations de production de +23% (vs 15% en 2022) et avec une quantité d'énergie photovoltaïque produite à 33 GWh, en croissante de +36% sur le territoire en une année. Essentiellement portée par l'intégration des installations photovoltaïques, **la transition énergétique** du territoire est une réalité opérationnelle et mesurable au travers de l'utilisation d'outils simplifiés, des offres d'accompagnements et des différents dispositifs adaptés afférents qui contribuent à la dynamique positive de **développement du territoire.**

Enedis continue son **important programme d'investissement et de maintenance** pour améliorer la qualité de l'alimentation et adapter le réseau public de distribution aux évolutions liées à la transition énergétique. Le total des investissements avoisine les 13.6M€ sur le périmètre de la concession en 2023, en augmentation de +15% vs 2022. Ces investissements ont permis de moderniser des réseaux pour augmenter leur résilience vis-à-vis des aléas climatiques et des principaux risques majeurs d'incidents. Enedis a continué sa politique d'investissement soutenue et pour accroître la fiabilité du réseau et raccorder tous les nouveaux clients.

Bonne lecture.

Concernant la mission confiée à EDF,

William LOMBARDET
Directeur Développement Territorial en Franche-Comté

Un fournisseur engagé et proche de ses clients, des réponses à la sobriété énergétique, des clients satisfaits et confiants, c'est ce dont nous avons le plaisir de vous rendre compte au titre de l'exécution de la mission de service public qui nous est confiée sur le territoire du Syndicat Intercommunal D'Énergies du Département de la Haute-Saône.

La crise des prix de l'énergie, débutée en 2022, a perduré en 2023 avec des répercussions pour les clients particuliers, les collectivités, mais aussi pour les entreprises. Pendant la période, le prix de gros de l'électricité est resté à un niveau élevé et ce malgré l'amélioration de la disponibilité du parc nucléaire.
Dans ce contexte inflationniste et incertain, votre concessionnaire a su rester à l'écoute de ses clients et démontrer sa fiabilité dans la durée en assurant la continuité d'un service de qualité.
En 2023, le TRV a augmenté de 15% TTC en moyenne au 1er février, puis de 10% au 1er août, dans le contexte du bouclier tarifaire mis en place par le Gouvernement. EDF a tenu ses clients régulièrement informés des différents mouvements de prix.

Pour répondre à l'effort de sobriété énergétique, EDF a poursuivi l'accompagnement de ses clients en les aidant à consommer mieux et moins.
Pour les clients particuliers, EDF a notamment :

- lancé un challenge « Les défis utiles » pour les inciter à réduire leur consommation électrique durant l'hiver,
- mis en avant l'option d'effacement Tempo du TRV à la demande des pouvoirs publics,
- fait la promotion de ses outils et solutions numériques pour aider ses clients à mieux comprendre et à agir sur leur consommation d'électricité.

Malgré le contexte difficile, la satisfaction est restée à un très haut niveau, avec neuf clients sur dix se déclarant satisfaits d'EDF. Ces très bons résultats témoignent d'une grande confiance de nos clients et d'une reconnaissance du travail réalisé par nos services au quotidien.

Proche des territoires, EDF demeure le partenaire de nombreuses structures locales qui viennent en aide aux personnes en difficulté. Il est aussi le premier contributeur au Fonds de Solidarité Logement, après les collectivités publiques. Dans l'Est, nos 23 collaborateurs solidarité, dont Nabil Maach pour votre concession, restent en étroite relation avec les partenaires de l'action sociale, les CCAS et les Conseils départementaux.

Depuis 2 ans, EDF a remplacé, pour les clients particuliers en situation d'impayés, la coupure par une limitation de puissance à 1 kVA (sauf en cas d'impossibilité physique ou technique). La limitation de puissance permet de continuer à répondre aux besoins vitaux et sociaux élémentaires des ménages et maintenir un lien social. EDF porte une vraie attention aux ménages dont la puissance est limitée. Pour EDF, le retour d'expérience sur la fin des coupures est globalement très positif. Il l'est aussi pour nos partenaires qui apprécient de pouvoir disposer de plus de temps pour trouver une solution pérenne pour les ménages qu'ils accompagnent.

Soyez convaincu de l'engagement d'EDF à poursuivre sa mission de service public placée sous votre contrôle.
Je vous souhaite une bonne lecture de ce compte-rendu et me tiens à votre disposition avec nos équipes pour vous le présenter et plus largement échanger avec vous sur le service concédé.

Un service public, deux missions

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

Ces deux missions constitutives du service concédé sont :

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

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

Les charges relatives à ces activités sont couvertes par le tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité (TURPE) qui constitue l'essentiel des recettes du gestionnaire du réseau de distribution (à plus de 90 %).

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

2 La fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente

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

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

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

- ces tarifs nationaux sont déterminés dans les conditions définies par le Code de l'énergie ;
- ils sont fondés sur une péréquation tarifaire au profit des clients de l'ensemble des concessions ;
- ils sont mis en œuvre, dans le cadre des contrats de concession, sous le contrôle des autorités concédantes, pour facturer la fourniture d'électricité assortie des conditions de service proposées aux clients ;
- les conditions générales de vente (CGV) applicables aux tarifs réglementés de vente sont mises à jour par EDF selon les modalités définies par le contrat de concession et, pour les CGV des clients résidentiels, notamment après avis consultatif des associations de consommateurs représentatives (cf. 3.2 du compte-rendu de l'activité d'EDF).

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

Au niveau national

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

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

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

Au niveau local

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

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

Le présent document constitue le compte-rendu d’activité pour l’exercice 2023.

Les contrats de concession

Au 31 décembre 2023, la plupart des contrats de concession ont été renouvelés puisque 301 contrats de concession ont été conclus avec les autorités concédantes sur la base du nouveau modèle de contrat de concession (modèle 2017). À ces 301 contrats, s’ajoutent 31 contrats précédemment renouvelés ou modifiés, qui contiennent des stipulations proches de celles du nouveau modèle, soit un total de 332 contrats modernisés sur 376 contrats de concession. Des échanges se poursuivent en vue de renouveler les derniers contrats d’anciens modèles.

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

Organisation d'Enedis

L'activité de distribution publique d'électricité confiée à Enedis dans sa zone de desserte s'exerce dans un contexte technique d'interconnexion des réseaux qui constitue le seul moyen d'assurer une continuité satisfaisante de la distribution de l'électricité. Après la rationalisation de l'exercice des activités électriques et gazières opérée en 1946 par la loi de nationalisation, les principes sous-tendant la gestion du service public de l'électricité sont ceux d'égalité, de continuité et d'adaptabilité, et ce, dans les meilleures conditions de sécurité, de qualité, de coût, de prix et d'efficacité économique, sociale et énergétique.

Les législations communautaire et nationale imposent à Enedis d'agir en gestionnaire de réseau efficace. Les coûts prévisionnels de l'entreprise ne sont pris en charge sur les quatre ans de la période tarifaire que s'ils correspondent à ceux d'un opérateur efficace. Par ailleurs, Enedis est incitée à améliorer sa performance par la mise en place de mécanismes spécifiques de régulation. Ceux-ci portent sur l'efficacité, tant du point de vue de la maîtrise des coûts que de la continuité d'alimentation et de la qualité du service rendu aux utilisateurs du réseau. Ils ont été accentués avec la mise en œuvre du TURPE 6 par l'introduction d'objectifs d'amélioration des délais de raccordements, ainsi que par des objectifs en matière de qualité des données mises à disposition par Enedis, notamment concernant celles issues du comptage.

L'accélération de la transition écologique (raccordement des EnR et des infrastructures de recharge des véhicules électriques) et des enjeux sociétaux, les attentes de plus en plus fortes des clients, des collectivités territoriales et des autorités concédantes conduisent Enedis à adapter ses modes de fonctionnement. Dans le cadre du Projet industriel et humain 2020-2025, pour tenir compte des conséquences de l'accélération de la transition écologique dans les territoires, Enedis a renforcé son organisation au service de la performance industrielle, de la satisfaction des clients et des territoires, et de l'engagement de ses salariés.

Les 25 Directions régionales, ancrées au sein des territoires, sont responsabilisées en matière d'écoute des parties prenantes externes, notamment au travers des comités des parties prenantes (clients, autorités concédantes, industriels, etc). Dans chaque Direction régionale, les équipes assurent la mise en œuvre de la politique industrielle d'Enedis, dans un souci de développement économique local, de performance du service public concédé et de satisfaction de toutes les parties prenantes, en particulier dans le contexte de la transition écologique. Les équipes territoriales, rattachées à chacune de ces Directions régionales, au plus près des territoires, sont les interlocuteurs privilégiés des autorités concédantes.

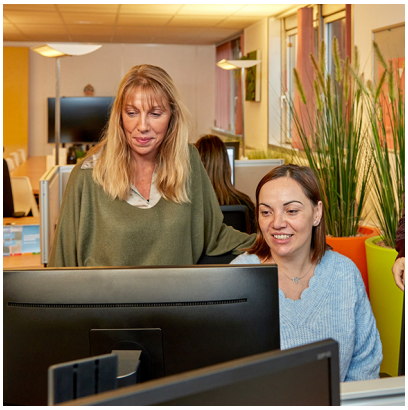
Vos interlocuteurs chez Enedis

	Fonction	Téléphone
Thierry BRAULT	Directeur Régional	03 81 83 80 00
Mathilde FLAUSS	Directrice Déléguée aux Affaires Territoriales	06 61 33 40 19
Khalid NAJIBE	Directeur Territorial	07 60 73 44 42
Karine USTACHE	Expertise Concessions à la Direction Territoriale	03 81 83 81 94

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

Organisation d'EDF

La fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente (TRV) est assurée par EDF et, en son sein, par le Pôle Clients, Services et Territoires d'EDF.



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

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

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

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

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

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

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

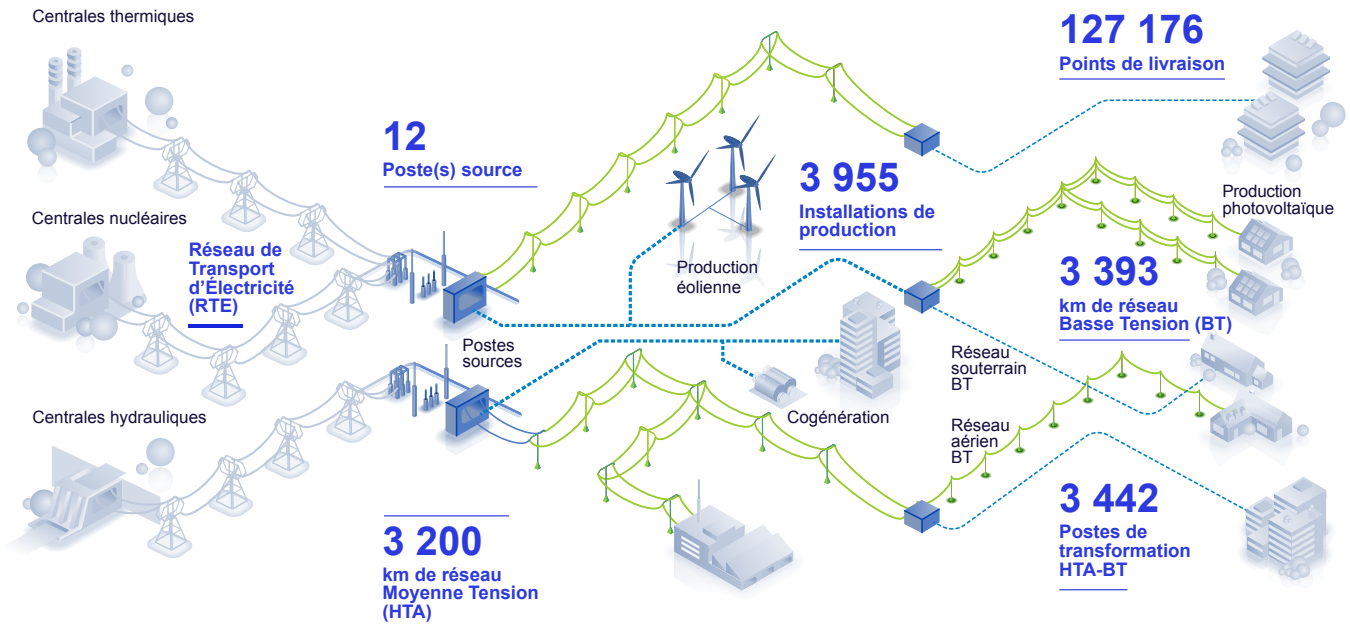
Cette mutualisation des moyens du concessionnaire à une échelle nationale permet une optimisation économique qui profite à l'ensemble des clients au travers de tarifs fixés nationalement.

Vos interlocuteurs chez EDF

	Fonction	Téléphone
William LOMBARDET	Directeur Développement Territorial	06 68 22 86 39
Stéphanie FRÉCHIN	Référent Concessions	06 69 32 54 64

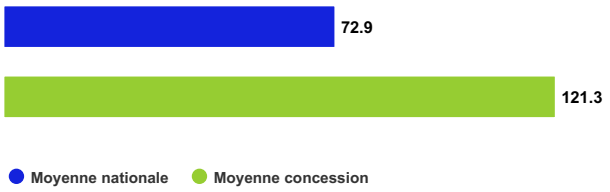
Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité en 2023

Le réseau public de distribution d'électricité



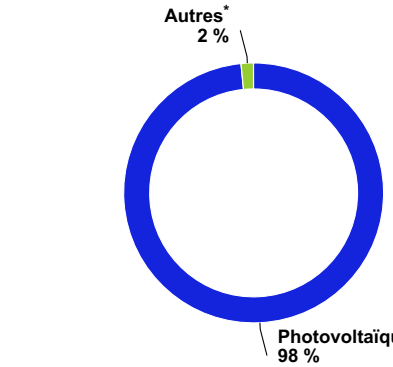
La qualité de desserte
Critère B hors RTE (en min)

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



Les producteurs sur la concession

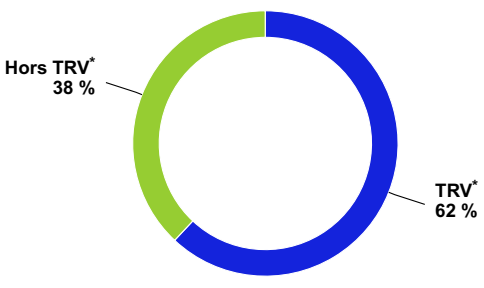
Répartition du nombre de producteurs



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

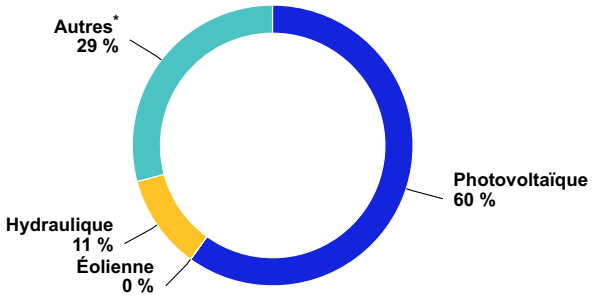
Le nombre de consommateurs

Répartition du nombre de consommateurs



* Tarifs réglementés de vente

Répartition de la puissance des producteurs

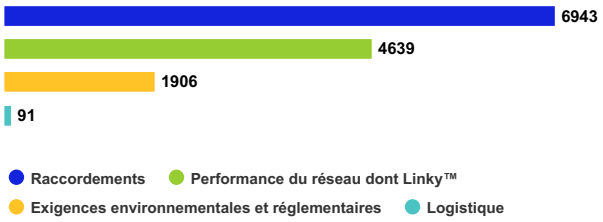


* Cogénération, biomasse…

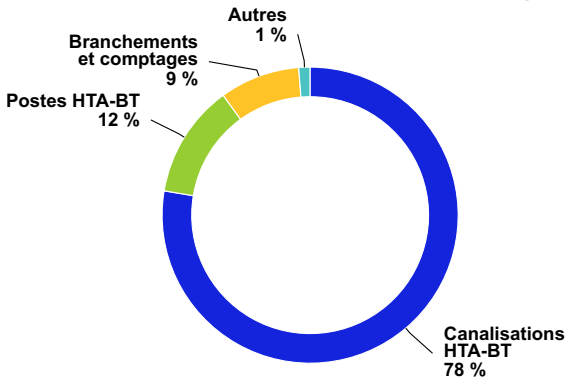
La fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente en 2023

Les investissements et le patrimoine

Investissements Enedis sur la concession *(k€)*



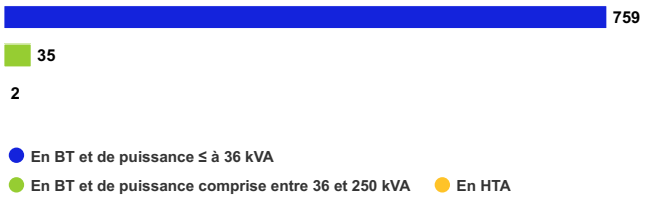
Répartition de la valeur nette comptable des ouvrages



Les raccordements à la concession

Répartition des raccordements d'installations de production neuves réalisés

Répartition des raccordements d'installations de consommation neuves réalisés



Les clients Tarif Bleu

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

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

Tarif Bleu résidentiel — Tarif Bleu non résidentiel

Souscriptions dans l'année Tarif Bleu résidentiel

4 190 (5,7 %)

Résiliations dans l'année Tarif Bleu résidentiel

5 995 (8,1 %)

La mensualisation

Clients mensualisés Tarif Bleu résidentiel

53 020 (71,7 %)

La facturation électronique

Clients bénéficiant de la facturation électronique Tarif Bleu résidentiel

33 887 (45,8 %)

L'Accompagnement Énergie

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

703

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

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

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

Les installations de production raccordées au réseau public

Installations de production (Concession)

	2022			2023		
	Nombre	**Puissance raccordée***	**Quantité d'énergie produite****	**Nombre**	**Puissance raccordée***	**Quantité d'énergie produite****
Photovoltaïque	2 989	26 033	**21 168 682**	3 894	40 893	**33 040 654**
Éolien	0	0	**0**	0	0	**0**
Hydraulique	36	9 386	**20 043 117**	38	7 436	**20 406 759**
Autres	22	17 580	**53 253 264**	23	19 874	**53 241 570**
Total	**3 047**	**52 999**	**94 465 063**	**3 955**	**68 203**	**106 688 983**

* La puissance est exprimée en kVA pour les producteurs raccordés en basse tension et en kW pour ceux raccordés en HTA. ** En kWh.
Les règles de calcul des producteurs raccordés ont été uniformisées en 2021 afin de mettre en cohérence l'ensemble des publications d'Enedis. Ainsi, les autoconsommateurs totaux (producteurs qui n'injectent pas sur le RPD) doivent être considérés comme faisant partie du parc actif de production. De même, certains producteurs HTA ont des contrats spécifiques (service de décompte ou service de comptage) et sont liés à des PRM qui n'injectent pas directement sur le RPD ; une gestion fine a été implémentée pour ne pas compter plusieurs fois la même puissance de raccordement de ces installations.

Les consommateurs raccordés au réseau public

Total des clients (Concession)

	2022	**2023**	**Variation** *(en %)*
Nombre de clients	126 446	**127 176**	**0,6 %**
Énergie acheminée *(en kWh)*	1 163 276 420	**1 106 281 176**	**-4,9 %**
Acheminement facturé* *(en €)*	47 079 491	**48 548 194**	**3,1 %**

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

	2022	**2023**	**Variation** *(en %)*
Nombre de clients	125 039	**125 782**	**0,6 %**
Énergie acheminée *(en kWh)*	619 216 041	**590 800 188**	**-4,6 %**
Acheminement facturé* *(en €)*	33 232 468	**34 364 614**	**3,4 %**

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

	2022	**2023**	**Variation** *(en %)*
Nombre de clients	1 058	**1 045**	**-1,2 %**
Énergie acheminée *(en kWh)*	108 978 107	**100 615 604**	**-7,7 %**
Acheminement facturé* *(en €)*	5 141 343	**5 124 115**	**-0,3 %**

Total des clients HTA (Concession)

	2022	**2023**	**Variation** *(en %)*
Nombre de clients	349	**349**	**0,0 %**
Énergie acheminée *(en kWh)*	435 082 272	**414 865 384**	**-4,6 %**
Acheminement facturé* *(en €)*	8 705 680	**9 059 464**	**4,1 %**

* Hors acheminement en compteurs

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

La concession de fourniture d'électricité concerne exclusivement des sites de puissance inférieure ou égale à 36 kVA répondant aux critères d'éligibilité fixés par le Code de l'énergie. La très grande majorité des sites en concession sont au Tarif Bleu. Quelques sites de puissance inférieure ou égale à 36 kVA subsistent au Tarif Jaune ou Vert (cf. 2 du compte-rendu de l'activité d'EDF). Les recettes sont exprimées dans les tableaux ci-dessous hors contributions et taxes (Accise sur l'électricité, TCCFE, TVA, CTA). Le sigle « s » remplace le cas échéant la valeur afin de protéger les données des clients.

Tarif Bleu (Concession)

	2022	2023	Variation *(en %)*
Nombre de clients	81 098	**79 311**	**-2,2 %**
Énergie facturée *(en kWh)*	387 731 361	**356 982 216**	**-7,9 %**
Recettes *(en €)*	67 205 146	**79 677 904**	**18,6 %**

Tarif Bleu résidentiel (Concession)

	2022	2023	Variation *(en %)*
Nombre de clients	75 827	**73 981**	**-2,4 %**
Énergie facturée *(en kWh)*	353 874 747	**323 912 032**	**-8,5 %**
Recettes *(en €)*	61 814 332	**73 591 973**	**19,1 %**

Tarif Bleu non résidentiel (Concession)

	2022	2023	Variation *(en %)*
Nombre de clients	5 271	**5 330**	**1,1 %**
Énergie facturée *(en kWh)*	33 856 614	**33 070 184**	**-2,3 %**
Recettes *(en €)*	5 390 814	**6 085 931**	**12,9 %**

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

Satisfaction des clients (National)

	2022	2023	Variation *(en %)*
Clients résidentiels	91 %	**92 %**	**1 %**
Clients non résidentiels	91 %	**91 %**	**0 %**

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

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

	2022	2023	Variation *(en %)*
Taux de réponse d'EDF sous 30 jours	96,0 %	**94,8 %**	**-1,2 %**

* Courrier et Internet.

Enedis

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

Sommaire

1. Enedis accompagne votre territoire dans la transition écologique 16

1.1. Votre concession : les faits marquants de l'année 2023, les perspectives et enjeux pour 2024 17
1.2. Au plan national : les faits marquants de l'année 2023, les perspectives et enjeux pour 2024 33
1.3. La responsabilité sociétale et environnementale d'Enedis 40
1.4. Enedis prépare le réseau aux défis du développement à grande échelle de la mobilité électrique 46
1.5. La contribution d'Enedis au développement du très haut débit (THD) 52

2. Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité 54

2.1. La qualité de l'électricité distribuée : un enjeu majeur pour Enedis 54
2.2. Le compte-rendu de la politique d'investissement d'Enedis en 2023 60
2.3. Perspectives et enjeux 69

3. Mieux servir nos clients 72

3.1. Enedis, un service public au bénéfice des clients et de la transition énergétique 74
3.2. Enedis, à l'écoute de ses clients 79
3.3. Les services à destination des Collectivités locales et des Autorités concédantes pour répondre aux enjeux de la transition énergétique et écologique 82
3.4. Linky, un compteur au service des clients, du réseau et de la sobriété énergétique 84
3.5. Raccordement : une activité en croissance portée par la transition écologique 87
3.6. Perspectives et enjeux 2024 89

4. Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession 94

4.1. Les éléments financiers de la concession 94
4.2. Les informations patrimoniales 110
4.3. Les flux financiers de la concession 117

1 Enedis accompagne votre territoire dans la transition écologique

Enedis, dans le cadre d'étroites relations avec les autorités concédantes et les collectivités, est à l'écoute de tous les territoires en proposant des solutions adaptées aux attentes et aux enjeux de chacun, au service d'une accélération de la transition écologique et énergétique. Enedis déploie notamment de nouveaux outils numériques qui permettent de faciliter les actions de transition énergétique des territoires.

En donnant une place essentielle au respect de l'environnement, tout en assurant la fiabilité du réseau public de distribution, Enedis intervient au niveau local en menant des actions en faveur du développement durable (achats responsables, préservation des espèces, travaux en technique discrète...).

Enedis bâtit la « nouvelle France électrique » en continuant de développer le réseau public de distribution d'électricité - véritable colonne vertébrale de la transition écologique - lequel doit répondre aux enjeux de celle-ci (intégration des énergies renouvelables, expansion de nouveaux usages tels que la mobilité électrique, enjeux territoriaux et sociaux, etc.).

En complément, Enedis contribue avec les territoires à divers programmes d'actions en faveur de l'égalité des chances, de l'inclusion et de la diversité. Que ce soit en matière de recrutement, de réduction de la précarité énergétique et de la fracture numérique, de médiation sociale ou de sensibilisation aux risques électriques, Enedis confirme son ancrage à long terme dans les territoires en tant qu'entreprise responsable.

Par ailleurs, Enedis soutient l'engagement citoyen de ses salariés et les encourage à être parties prenantes dans des actions en ligne avec les valeurs de l'entreprise.

1.1. Votre concession : les faits marquants de l'année 2023, les perspectives et enjeux pour 2024

L'année 2023 en quelques dates

Une communication de proximité avec les élus

En 2023, différents supports d'information envoyés aux élus ont permis une communication de proximité.

- Le Flashinfo : 2 exemplaires ont abordé les thématiques de l'observatoire de la transition énergétique et de la mobilité électrique.

- Enedis et Vous : la lettre à destination des collectivités locales et des autorités concédantes a consacré un numéro dédié au Portail Collectivités d'Enedis, outil d'accompagnement à la transition énergétique de chaque territoire de façon simple et performante.

- Le Guide des élus : il se veut pratique de manière à apporter toutes les réponses principales pour mieux connaître l'organisation d'Enedis, les contacts à utiliser et les conseils qui faciliteront le quotidien des élus.

L'accompagnement des projets de territoire

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

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

Enedis présente au 11ème Carrefour des Collectivités locales à Micropolis Besançon

Les 5 et 6 octobre 2023, Enedis a participé à la 11ème édition du Carrefour des Maires, des Elus locaux et des Techniciens Territoriaux de Franche-Comté à Micropolis (Besançon).

Face à un contexte général complexe pour les entreprises et les collectivités, le thème central de cette édition a été « La résilience de nos Territoires ». Pendant ces deux jours, les participants ont eu l'occasion d'assister à de nombreuses animations et interventions, traitant des enjeux de la résilience économique, écologique et énergétique.

Signature d'une convention de partenariat sur la Transition Energétique entre Enedis et le SIED 70. De droite à gauche : Khalid NAJIBE, Directeur Territorial d'Enedis, Thierry BRAULT, Directeur Régional d'Enedis, Jean-Marc JAVAUX, Président du SIED 70, Fabrice TONGHINI, Directeur du SIED 70.

Gestionnaire du réseau de distribution publique d'électricité sur 95 % du territoire français, Enedis est au cœur de la transition écologique.

Elle entretient un dialogue permanent avec les collectivités locales pour répondre aux enjeux énergétiques grâce à la mise en place de dispositifs d'autoconsommation, de productions délocalisées, de communautés énergétiques… Elle facilite également l'essor de la mobilité électrique, notamment au travers du raccordement des bornes de recharge de véhicules électriques sur l'ensemble du territoire.

De nombreuses conventions ont été signées avec les élus du territoire sur le stand Enedis, que ce soit dans le cadre de la transition énergétique, de l'électromobilité ou de renouvellements de partenariats.

Signature d'une convention de partenariat entre l'AMF 70 et Enedis. De gauche à droite : Khalid Najibe, Directeur Territorial Enedis Haute-Saône, Alain Chrétien, Président de l'AMF 70 et Mathilde Flauss, Directrice Déléguée aux Affaires Territoriales Enedis.

Les équipes d'Enedis aux côtés des collectivités locales

La Direction Territoriale d'Enedis a rencontré M. le Maire d'Héricourt, le Directeur Général des Services et le Directeur des Services Techniques pour une réunion de travail. À l'ordre du jour :

- La data au service des collectivités (open data Enedis et le Portail Collectivités locales & Espace Mesures et Services),
- Les éléments disponibles sur la précarité énergétique, la population de la commune, les modes de chauffage…,
- Le bilan du territoire (consommations / productions),
- Le guide des élus édité par Enedis pour les accompagner.

Enedis a également signé une convention avec M. le Maire pour la mise en peinture de deux postes de distribution publique rue Gaulier et rue du cimetière par les adolescents du centre municipal Simone Signoret.

De gauche à droite : Khalid NAJIBE, Directeur Territorial, Kévin BALMER, Interlocuteur Privilégié et Fernand BURKHALTER, Maire d'Héricourt.

Enedis aux côtés de l’Association des Maires Ruraux de Haute-Saône réunis en Assemblée Générale

Enedis partenaire des associations de Maires de Haute-Saône était présente aux côtés des élus lors de l’assemblée générale de l’AMRF 70 à Port sur Saône.

Enedis et l’AMRF partagent des objectifs communs de préservation des services publics en zone rurale dans l’intérêt de l’aménagement et de la cohésion dans les territoires.

Jean-Paul Carteret Président de l’AMRF 70 aux côtés d’Emmanuel Gabriel, Nadine Boucard et Kévin Balmer Interlocuteurs Enedis.

Enedis à la rencontre des élus de Haute-Saône

Khalid Najibe, Directeur Territorial de Haute-Saône et son équipe ont organisé à Luxeuil les Bains, Gray, Vesoul et Lure quatre réunions d'information et d'échanges sur la distribution de l'électricité regroupant toutes les communautés de communes du département.

Ces rencontres de proximité, moments privilégiés d'écoute et de partage entre Enedis et les collectivités locales ont permis de faire le point sur les rôles et missions du distributeur, ses résultats et investissements dans le département mais également sur la transition écologique, le développement de la mobilité électrique et le portail collectivités locales.

La problématique des arbres morts avec une répercussion sur la dégradation de la Qualité de Fourniture d'électricité a été largement évoquée. Les échanges ont permis de sensibiliser les élus sur le sujet de l'élagage afin que les arbres morts hors emprise des réseaux soient coupés « avec une vigilance toute particulière sur la sécurité, bien respecter les règles lorsque l'on travaille à proximité des réseaux … ».

C'est aussi l'occasion pour les maires de Haute-Saône de faire connaissance ou de retrouver l'équipe territoriale qui accompagne les collectivités dans la réalisation de leurs projets.

Enedis présente au 39 ème congrès de l'Association Nationale des Elus de Montagne (ANEM)

Événement fédérateur de la montagne, la 39e édition du Congrès de l'ANEM s'est déroulée les jeudi 19 et vendredi 20 octobre 2023 à Munster, autour du climat sur le thème « La Montagne : haut potentiel de ressources ».

Cette édition a mis en lumière les ressources naturelles et humaines à valoriser et pérenniser dans les territoires montagnards, qu'il s'agisse d'énergie, de capacités d'adaptation au changement climatique ou de l'éducation des jeunes générations.

Ce congrès a regroupé les élus membres, les partenaires tels qu'Enedis, des conférenciers, des ministres et des représentants locaux des collectivités autour d'un programme intégrant ateliers, tables rondes, conférences favorisant l'occasion de débats entre les élus, les ministres et les experts invités sur les problématiques de la montagne et les défis auxquels elle est confrontée.

Autres actions de partenariat et de parrainage

Enedis partenaire de la 5e édition du Jump Al'Lure

Enedis est partenaire de la cinquième édition du Jump Al'Lure organisé par le comité départemental d'équitation.

Du 29 juin au 9 juillet, près de 2 500 cavaliers se sont affrontés sur différentes épreuves, sur les pistes équestres, zone de la Saline à Lure, le saut d'obstacles restant l'essence de cet évènement.

Ce partenariat a permis de mettre à disposition 100 tee-shirts floqués aux couleurs d'Enedis portés par les personnes en charge de l'organisation et de l'animation de la manifestation.

Enedis apporte un soutien à cette manifestation à hauteur de 3 000 euros.

Embellissement de postes de distribution publique d'électricité

Les transformateurs font partie des ouvrages nécessaires à l'acheminement de l'électricité. Au-delà de l'obligation d'entretien technique de ces postes de distribution publique d'électricité, Enedis est attentive à leur intégration dans l'environnement.

A Héricourt, dans le cadre de leurs engagements environnementaux et sociétaux, Enedis et la collectivité locale ont confié à 7 adolescents du centre social municipal Simone Signoret la mise en peinture de deux postes du distribution publique d'électricité situés rue du Docteur Gaulier et rue du cimetière.

Ils ont travaillé à la rénovation esthétique de ces transformateurs durant 4 jours pour une meilleure intégration visuelle de ces équipements dans la commune.

Rue du Dr Gaulier, la transformation esthétique du poste "Brimbelles" affiche une fresque sur la thématique des enfants sortant de l'école, le poste se situant à proximité d'une école primaire.

A l'intersection de la rue du cimetière, le poste "Champs de la Tourelle" a été camouflé sous une fresque de feuillage.

La sécurité des tiers et la prévention des accidents par électrisation

La sécurité des tiers au regard des ouvrages électriques fait partie des missions incontournables d'Enedis. Les actions de communication et de sensibilisation réalisées par Enedis et RTE ont permis de diviser par deux le nombre d'accidents.

Depuis 2022, l'application sur smartphone « Ligne Alerte » d'Enedis et RTE permet d'informer les utilisateurs de la proximité d'une ligne électrique aérienne.

Le site internet « Tension Attention » (https://www.tension-attention.fr) détaille les situations et préconise les attitudes à tenir afin de prévenir les risques électriques à proximité de lignes électriques aériennes pour sensibiliser les professionnels des secteurs BTP, pêche, agriculture et les particuliers amateurs d'activités de plein air, de bricolage ou d'élagage.

Enedis met l'accent sur la prévention des accidents à proximité des lignes électriques

Pour Enedis et RTE, le renforcement de la sécurité aux abords des ouvrages électriques et la sensibilisation aux risques d'électrocution et d'électrisation sont des enjeux majeurs en tant que gestionnaires du réseau électrique.

Pour atteindre ses objectifs, Enedis a mis en place le site Tension Attention ainsi que l'application smartphone LigneAlerte.

Après avoir été expérimentée dans plusieurs régions, l'application LigneAlerte lancée par Enedis en collaboration avec RTE a été démocratisée sur l'ensemble du territoire couvert par leur réseau.

Elle permet d'alerter les utilisateurs de leur proximité avec une ligne électrique aérienne, elle est destinée principalement aux pêcheurs, agriculteurs et entreprises de BTP, secteur d'activité le plus impacté par les accidents avec les ouvrages électriques.

Le site internet Tension Attention a pour objectif de prévenir les accidents liés au réseau électrique qui touchent les professionnels et les amateurs de loisirs en plein air (BTP, agriculture, pêche, loisirs aériens…).

Néanmoins, si toutefois un accident devait se produire, Tension Attention explique chacune des étapes à effectuer pour permettre une réaction des victimes en toute sécurité.

Un tournage au service de la prévention élagage

Une équipe technique d'Enedis accompagnée de l'entreprise ARBO environnement s'est rendue sur la commune d'Evans dans le Jura les 11 et 12 avril pour tourner un clap sécurité sur la prévention des accidents liés aux opérations d'élagage.

L'élagage de la végétation constitue un véritable enjeu pour la qualité d'acheminement de l'électricité. En Alsace Franche-Comté, ce sont 14 partenaires qui réalisent l'entretien de la végétation aux abords des lignes HTA et BT, et ce n'est pas sans risque. En effet, en manœuvrant des engins de hauteur variable, lors d'ascension, en coupant les branches des arbres… les élagueurs peuvent provoquer un arc électrique et risquer alors une électrocution à proximité d'une ligne électrique ou d'un pylône.

Un clap est une vidéo pédagogique réalisée sous forme de jeu interactif qui permet d'analyser un accident, de détecter les erreurs commises et de trouver des parades pour réaliser une intervention dans de bonnes conditions de sécurité.

Trois principaux facteurs de risques sont mis en avant dans cette vidéo :

- L'électrisation suite au non-respect de l'IPS 2.5 (Instruction Permanente de Sécurité, une consigne sécuritaire pour réaliser une opération définie sur le réseau exploité par Enedis, l'élagage pour ce cas précis)

- L'accident dû à une chute d'arbre

- Les délais de coupures (respect des délais nécessaires pour l'intervention du prestataire…)

Ce clap élagage vient compléter les actions existantes. Il a pour but de renforcer les connaissances des prestataires sur les ouvrages composant le réseau BT et HTA, les procédures de consignation... Il est là pour rappeler les règles d'intervention à proximité des ouvrages sous tension et hors tension, de faire prendre conscience des risques, de les analyser et de trouver les parades à mettre en œuvre pour éviter l'accident.

Il s'inscrit dans la politique de prévention et du Projet Industriel et Humain d'éradiquer les accidents graves et mortels pour les salariés d'Enedis et ses prestataires.

Enedis et le SDIS 70 partenaires pour la sécurité

Animés par des missions de service public, Enedis et le Service départemental d'incendie et de secours de Haute-Saône (SDIS 70) sont partenaires depuis plusieurs années et se rencontrent régulièrement pour mettre en commun leur professionnalisme et leur expertise.

Fin mars 2023, le SDIS 70 a organisé une sensibilisation à la conduite sur terrain escarpé à destination des agents Enedis. Plusieurs sessions ont été organisées sur le terrain de cross de Frotey-lès-Vesoul pour permettre à un plus grand nombre d'agents d'être sensibilisé à la conduite tout-terrain.

Les sensibilisations se sont déroulées en deux étapes, chaque agent concerné a participé à une formation théorique, puis pratique. Ces formations sont d'une réelle utilité pour nos équipes puisqu'elles rencontrent fréquemment ce type de difficultés lors de leurs chantiers et interventions.

Cette opération renforce le partenariat et les synergies entre Enedis et le SDIS 70 dans un esprit de prévention et de sécurité. Elle démontre aussi la complémentarité d'Enedis et des équipes du SDIS 70 au profit de la population et des collectivités.

Prévenir le risque électrique dès le plus jeune âge de manière ludique et éducative

Enedis souhaite sensibiliser les plus jeunes aux risques électriques, car ils sont des vecteurs de bonne parole auprès des adultes et très souvent les plus exposés dans les foyers familiaux.

Emmanuel Gabriel, interlocuteur privilégié de la commune de Lure est intervenu dans 2 écoles primaires pour aborder le sujet de l'électricité "un bien rare et cher qu'il faut préserver à tout prix".

Sous forme d'explications puis de questions réponses, il a captivé son auditoire. Plusieurs kits éducatifs ont été fournis aux groupes scolaires. Conçu de façon ludique et pédagogique, un premier kit "tous au courant" permet d'aborder l'ensemble des risques liés à l'électricité au domicile, en ville et à la campagne. Une deuxième mallette "Explorer l'électricité" qui comporte 24 ateliers destinés aux 7-11 ans amènent les enfants à réfléchir sur la place de l'électricité dans leur quotidien, le fonctionnement du réseau, l'arrivée des énergies renouvelables, l'évolution des comportements en vue de réduire les consommations.

En explorant l'électricité, les jeunes citoyens ne sont plus seulement des acteurs mais des ambassadeurs de la transition énergétique et de la maîtrise de leur consommation.

La contribution à l'économie locale

Enedis recrute en Alsace Franche-Comté

Enedis en Alsace Franche-Comté a recruté 50 salariés en CDI durant l'année 2023. Huit d'entre eux étaient directement issus d'un contrat d'alternance au sein de l'entreprise.

Par ailleurs, à la rentrée 2023, Enedis a également proposé 38 contrats d'alternance dont 33 contrats d'apprentissage et 5 contrats de professionnalisation.

Enedis mène une politique de recrutement active et a choisi de privilégier la formation en alternance en tant que "véritable vivier de recrutement". Se former en alternance, c'est préparer un diplôme tout en découvrant de manière très concrète la vie en entreprise. De formations et d'écoles diverses, les alternants s'engagent pour à minima 11 mois au sein d'Enedis afin de préparer un diplôme allant de niveau Bac pro à Bac+5.

Afin de présenter les métiers de l'entreprise aux jeunes et aux demandeurs d'emploi, les équipes Ressources Humaines d'Enedis ont participé à plusieurs événements sur la Franche-Comté (Salon Job Building à Montbéliard, forum virtuel Enedis et ses métiers, rencontres avec des demandeurs d'emploi sur différents sites Pôle emploi …) et sont intervenues dans une dizaine d'établissements formant aux filières électricité.

Ces rencontres permettent de promouvoir la formation en apprentissage auprès des jeunes en voie d'insertion professionnelle ou en provenance de quartiers difficiles ou encore de faciliter l'accès des populations féminines aux emplois techniques.

Un envol d’inspiration avec Dorine Bourneton

Le 20 novembre 2023, dans le cadre de la Semaine Européenne pour l’Emploi des Personnes Handicapées, la Direction Régionale Alsace Franche-Comté a accueilli une invitée d’exception : Dorine Bourneton, première femme paraplégique au monde à être pilote de voltige aérienne.

Après avoir survécu à un tragique accident d’avion, elle devient paraplégique à l’âge de 16 ans. Portée par sa passion pour l’aviation en haute voltige elle s’est battue pour exercer la pratique de ce sport, devenant non seulement aviatrice mais aussi la première femme paraplégique pilote de voltige aérienne au monde. Aujourd’hui, elle est aussi écrivaine et conférencière, véhiculant un message puissant sur la force de l’esprit humain et l’importance de ne jamais abandonner ses rêves.

Dorine Bourneton utilise son expérience unique pour parler dans ses conférences des thèmes universels tels que la performance collective, l’audace personnelle, et l’importance de l’échec dans le succès. Elle met en avant comment ces concepts s’appliquent au-delà du handicap, dans le monde de l’entreprise, encourageant l’adaptation au changement, la mobilisation des équipes, et la réalisation d’objectifs ambitieux. Son parcours illustre que les défis personnels, comme le handicap, peuvent enrichir la collectivité.

Cela résonne avec l’engagement d’Enedis à promouvoir la diversité, l’inclusion et la solidarité dans le cadre professionnel.

Les perspectives et enjeux pour 2024

Les perspectives et les enjeux vont se structurer autour de deux thématiques :

- **Sensibilisation sur la qualité de fourniture**

La responsabilisation des propriétaires forestiers et de végétations publics et privés est nécessaire en regard des potentiels impacts sur le réseau de distribution. Les actions de sensibilisation et la mise en œuvre d'actions d'élagage et d'abattage dans le territoire permettront une mobilisation collective dans un esprit de solidarité et d'effort partagé.

- **Organisation et gouvernance**

La répartition de la maîtrise d'ouvrage et la mise en place d'une gouvernance partagée des investissements ont nécessité un fonctionnement et un pilotage plus orienté en mode projet. Il s'agit dorénavant de donner plus de perspectives à moyen terme pour optimiser les suivis financiers et opérationnels ainsi que la qualité des chantiers livrés.

Dans le cadre du 2ème PPI, il s'agira de renforcer la co-gouvernance, la coordination, la recherche d'alternatives pragmatiques et l'innovation numérique pour faciliter les modes de pilotage. Autant de thématiques qui auront encore leur place dans le comité trimestriel pour les sujets à dominantes concessives d'une part, et les comités opérationnels d'autre part pour les sujets plus techniques.

- **Conventions « Transition Energétique » et « SEM EnR »**

Le SIED70 et Enedis partagent le même objectif d'accompagner les projets de transition écologique, et plus particulièrement dans les actions qu'elles portent respectivement dans le cadre de ces conventions. Les enjeux qui restent toutefois à approfondir pourront davantage s'orienter sur :

- Le développement de la mobilité électrique
- L'accompagnement des projets d'aménagement et d'urbanisme
- L'accompagnement des projets d'installation ou d'extension des agriculteurs

D'autre part, dans le cadre de la loi APER, il s'agira d'accompagner l'ensemble des collectivités dans le développement de leur zone d'accélération ENR. Ces futurs aménagements seront autant d'opportunités pour encourager de nouveaux projets dans le cadre d'une **planification énergétique** à l'échelle de la Haute-Saône.

1.2. Au plan national : les faits marquants de l'année 2023, les perspectives et enjeux pour 2024

L'année 2023 en quelques dates

Marianne Laigneau renouvelée dans ses fonctions de Présidente du Directoire d'Enedis

Le conseil de surveillance d'Enedis réuni le **9 janvier** a confié un nouveau mandat de cinq ans à Marianne Laigneau en tant que Présidente du Directoire.

À l'occasion de ce renouvellement, la Présidente a déclaré : *« Je suis fière et heureuse de pouvoir poursuivre ma mission au service d'une entreprise qui porte haut les valeurs de service public. J'aborde avec enthousiasme ce nouveau mandat de cinq ans qui me permettra, aux côtés des salariés de l'entreprise dont je salue l'engagement au quotidien, de poursuivre notre Projet industriel et humain 2020-2025 et de promouvoir, avec les collectivités locales, nos partenaires et nos parties prenantes, une nouvelle France électrique plus solidaire, plus sobre et plus responsable. »*

Le mandat de membre du Directoire est également renouvelé pour Christian Buchel, Directeur Clients et Territoires, Hervé Champenois, Directeur Technique et Olivier Duhagon, Directeur du Programme Performance et Simplification.

Enedis prévoit des investissements historiques dans les travaux préparatoires à son futur Plan de Développement de réseau

Le **13 mars**, Enedis a publié un document préliminaire à son Plan de Développement de réseau dont l'élaboration lui incombe au titre de l'article L. 322-11 du Code de l'énergie créé par l'ordonnance du 3 mars 2021 transposant la directive européenne 2019/944 sur le marché intérieur de l'électricité.

L'ambition de ce rapport préparatoire est d'éclairer la trajectoire croissante des investissements d'Enedis de 4,9 milliards d'euros en 2023 à plus de 5 milliards par an à l'horizon 2032 et de contribuer aux débats autour de la future programmation pluriannuelle de l'énergie. Le développement des énergies renouvelables et l'électrification des usages, dont la construction galopante d'infrastructures de recharge pour véhicules électriques (IRVE), sont les principaux moteurs de la croissance des investissements d'Enedis sur le réseau de distribution d'électricité.

Cette augmentation des investissements d'Enedis contribuera à la décarbonation du pays, ainsi qu'au développement économique des territoires.

Délibération de la CRE du 31 mai 2023 portant décision sur l'évolution de la grille tarifaire des tarifs d'utilisation des réseaux publics d'électricité dans les domaines de tension HTA et BT au 1er août 2023

Cette délibération acte d'une augmentation du TURPE HTA-BT de + 6,51 % au 1er août 2023 en application des formules d'évolution annuelle prévues par la délibération TURPE 6 HTA-BT.

Signature du Guide de conception des ouvrages par la FNCCR, France urbaine et Enedis

La FNCCR, France urbaine et Enedis ont signé le **1er juin** le guide de conception des ouvrages

formalisant ainsi leur accord sur leurs travaux et réflexions menés depuis 2020 dans ce domaine.

Enedis devient la première grande « entreprise à mission » du secteur de l'énergie

Le **27 juin**, après la validation du conseil de surveillance du 8 juin 2023, l'assemblée générale a entériné le passage en « entreprise à mission » d'Enedis au sens de la loi PACTE de 2019[1].

C'est une nouvelle étape dans la transformation d'Enedis et une façon de poursuivre la dynamique collective engagée avec le Projet industriel et humain.

Les engagements environnementaux et sociétaux d'Enedis se concrétisent désormais dans ses statuts avec une raison d'être :

Agir pour un service public de la distribution d'électricité innovant, performant et solidaire. Raccorder la société au défi collectif d'un monde durable.

Cinq objectifs de mission pérennes qui sont autant de « raisons d'agir » sont également inscrits dans les statuts :

- **Agir pour l'électricité**

Mobiliser notre expertise industrielle et numérique pour un réseau de distribution performant qui accompagne les modes de production décentralisés et qui accélère les usages sobres et innovants de l'électricité.

- **Agir pour l'environnement**

Intégrer dans nos activités les enjeux climatiques, la préservation de la biodiversité et des ressources naturelles.

- **Agir dans les territoires**

Engager nos ressources et nos investissements au plus près des collectivités au service de la cohésion et de la résilience des territoires.

- **Agir en collectif**

Agir avec nos salariés et nos partenaires pour un service public proche de nos clients, inclusif et solidaire.

- **Agir avec respect**

Ancrer dans nos métiers la diversité des personnes et des parcours, et préserver la santé et la qualité de vie au travail.

Pour le suivi de la mission, comme la loi le prévoit, Enedis s'est dotée d'un Comité de mission composé de onze personnalités, dont deux salariés d'Enedis. Ce comité établit un rapport de mission annuel. Tous les deux ans, la mission est auditée par un organisme tiers indépendant.

Le premier comité de mission s'est tenu le 12 septembre.

[1] La qualité d'entreprise à mission a été introduite par l'article 176 de la loi PACTE du 22 mai 2019.

Les Jeux olympiques et paralympiques de Paris 2024, une opportunité pour Enedis de mettre en place des solutions innovantes et durables pour brancher les événements au réseau public de distribution d'électricité

Depuis 2022, Enedis est supporteur officiel pour la distribution d'électricité des Jeux olympiques et paralympiques Paris 2024 et assurera le raccordement des sites de compétitions de l'événement au réseau public de distribution afin de limiter le recours aux groupes électrogènes, réduisant ainsi de 80 % les émissions de CO_2 liées à leur alimentation en énergie.

Dans certains cas, Enedis expérimente des solutions de branchements pérennes comme par exemple avec la Ville de Paris où trois bornes électriques événementielles ont été installées : la première au Trocadéro et deux autres place de la Concorde.

Ces bornes fixes ou escamotables sous la voirie sont des points de branchement simples et rapides, intégrés au paysage urbain et positionnés aux lieux stratégiques dans les villes accueillant régulièrement de grands événements. Elles contribuent à réduire durablement les émissions de CO_2 ainsi que les nuisances sonores.

Les bornes resteront en héritage après les Jeux et permettront aux sites événementiels en extérieur de bénéficier d'un accès simplifié au réseau de distribution limitant ainsi le recours aux groupes électrogènes diesel.

Le projet « accélération des énergies renouvelables (EnR) »

L'ambition politique de neutralité carbone à 2050 telle que définie par les pouvoirs publics pourrait conduire Enedis à raccorder 5 GW d'EnR au réseau de distribution chaque année et pendant près de trente ans. De fait, Enedis s'organise, sur les plans opérationnel et patrimonial, pour réussir tant à court terme qu'à long terme ce challenge exceptionnel.

Dans ce cadre, Enedis a mis en place un projet spécifique « Accélération des EnR » rattaché à la Présidence et qui a été mandaté par le Directoire d'Enedis. Ce projet a pour mission l'alignement de l'ensemble de l'entreprise sur cet enjeu prioritaire, la coordination de près de 60 chantiers et projets nationaux et enfin le renforcement de la relation avec toutes les parties prenantes.

Les enjeux sont d'abord au plan opérationnel : recruter de nouveaux collaborateurs (2 900 nouvelles personnes ont rejoint Enedis en 2023 dont près de 30 % sont spécifiquement dédiés à l'accélération des EnR), faire évoluer la politique industrielle d'Enedis, accroître promptement les capacités de raccordement des EnR au réseau public de distribution.

Le projet a également engagé de nombreuses actions patrimoniales pour garantir la capacité de l'entreprise à raccorder potentiellement 5 GW/an d'EnR dans la durée. En premier lieu, le montant des investissements dédiés à l'accélération des EnR est augmenté chaque année. Ensuite, le déploiement accéléré des postes-sources et la simplification fortement attendue des modalités réglementaires de concertation préalable à la construction des ouvrages doivent permettre à Enedis de proposer les capacités de raccordement des EnR dans les délais attendus par les producteurs. Enfin, Enedis développe plusieurs démarches complémentaires à l'investissement (flexibilités notamment) pour optimiser l'utilisation des capacités existantes du réseau parallèlement à la construction de nouvelles capacités. On peut citer à titre d'exemples les travaux menés sur le dispositif « Réflex » et sur le nouveau plan de tension.

Une première partie du chemin vers le raccordement de 5 GW par an a déjà été parcourue. En effet, alors qu'Enedis avait raccordé 2 GW d'EnR en 2019 et 2020, ce sont 4,2 GW qui ont été

raccordés en 2023, en bonne voie donc pour tenir la trajectoire de long terme. À l'avenir, Enedis aura tous les quatre ou cinq ans, un million supplémentaire de ses clients qui deviendront également producteurs d'électricité, ce qui est considérable et renforce la nécessité de cette transformation importante.

Tempête Ciaran : Enedis a déclenché sa Force d'intervention rapide Electricité (FIRE)

Dès l'annonce du passage de la tempête Ciaran le 1er novembre, qualifiée d'événement météorologique exceptionnel, dans le quart nord-ouest du pays avec des rafales de vent enregistrées à plus de 170 km/h, Enedis a lancé sa FIRE. Enedis a ouvert une cellule de crise nationale pour organiser sa mobilisation en lien avec les cellules de crise locales et assurer la coordination avec les pouvoirs publics et les collectivités locales.

Plus de 3 400 salariés et prestataires ont été mobilisés pour réalimenter 1,2 million de clients privés d'électricité majoritairement en Bretagne et en Normandie et réparer les nombreux dégâts provoqués sur le réseau (arbres tombés sur les lignes électriques, pylônes et câbles arrachés, postes de distribution écrasés par les arbres).

Des équipes provenant de toute la France ont été dépêchées dans les zones sinistrées pour renforcer les ressources sur place avec des moyens logistiques adaptés, dont 300 groupes électrogènes et 30 hélicoptères.

Les centres d'appels dépannages fortement sollicités par les clients ont été également mobilisés et renforcés.

Textes législatifs et réglementaires

Loi n° 2023-630 du 20 juillet 2023 visant à faciliter la mise en œuvre des objectifs de lutte contre l'artificialisation des sols et à renforcer l'accompagnement des élus locaux

Publiée le **21 juillet** au *Journal officiel***,** cette loi instaure la liste des catégories de projets d'envergure nationale ou européenne. Sont notamment considérées comme relevant de ces catégories : *« Les opérations de construction ou d'aménagement de postes électriques de tension supérieure ou égale à 220 kilovolts, selon des modalités précisées par arrêté du ministre chargé de l'urbanisme. »* Ces projets seront intégrés dans un forfait national (12 500 hectares) permettant de ne pas grever les quotas régionaux ou locaux. Concernant les activités d'Enedis, les postes sources inférieurs à 220 kilovolts ne bénéficieront pas de cette dérogation. De fait, dans le cas où le poste source ne relèverait pas des forfaits nationaux, il relèvera alors des forfaits régionaux ou locaux.

Ordonnance n° 2023-816 du 23 août 2023, prise en application de l'article 26 de la loi APER, relative au raccordement et à l'accès aux réseaux publics d'électricité

Publiée le **24 août** au *Journal officiel*, cette ordonnance clarifie les modalités de mise en œuvre de la suppression au 10 septembre 2023 de la contribution des Collectivités en charge de l'urbanisme (CCU) aux coûts d'extension « hors périmètre du terrain d'assiette de l'opération ». Elle modifie le Code de l'énergie pour préciser que cette contribution incombe au demandeur de raccordement et modifie également le Code de l'urbanisme pour uniformiser le fait que ces coûts de raccordement sont reportés sur le demandeur. De même, elle précise que ces nouvelles dispositions s'appliquent pour les affaires dont les autorisations d'urbanisme sont postérieures au 10 septembre 2023.

Par ailleurs, cette ordonnance introduit de nouvelles dispositions, comme la possibilité offerte aux gestionnaires de réseau de faire évoluer la puissance de raccordement des clients (consommation) qui ne l'utiliseraient pas (art L. 342-24 du Code de l'énergie).

En complément, la CRE a délibéré le 22 septembre sur ces sujets et a confirmé que :

- le redevable de la contribution prévue à l'article L. 342-6 du Code de l'énergie portant sur la part des coûts des travaux d'extension situés hors du terrain d'une opération de raccordement bénéficiant d'un permis de construire, d'aménager ou d'une décision de non-opposition à une déclaration préalable est le demandeur de raccordement ;
- la suppression de la contribution des CCU pour ces travaux d'extension s'applique à toutes les demandes de raccordement de consommateurs qui font l'objet d'une autorisation d'urbanisme délivrée à compter du 10 septembre 2023.

Une loi de ratification de l'ordonnance du 23 août pour entériner ce nouveau dispositif a été déposée auprès du Parlement.

Loi n° 2023-973 du 23 octobre 2023 relative à l'industrie verte

Publiée le **24 octobre** au *Journal officiel*, cette loi permet d'accélérer les procédures d'urbanisme applicables aux implantations d'industries vertes ou stratégiques reconnues d'intérêt national majeur (extension du bénéfice de la procédure de déclaration de projet) notamment pour *« l'implantation d'une installation de production d'énergies renouvelables […], d'une installation de stockage d'électricité, d'une installation de production d'hydrogène renouvelable ou bas-carbone […], y compris leurs ouvrages de raccordement, ou d'un ouvrage du réseau public de transport ou de distribution d'électricité »* ainsi que *« l'implantation d'une installation industrielle de fabrication, d'assemblage ou de recyclage des produits ou des équipements, y compris de petites et moyennes entreprises, qui participent aux chaînes de valeur des activités dans les secteurs des technologies favorables au développement durable, définis par le décret en Conseil d'État »*.

Loi n° 2023-1322 de finances pour 2024 du 29 décembre 2023

Publiée le **30 décembre** au *Journal officiel*, cette loi dans son article 18 prévoit l'aménagement d'un crédit d'impôt pour la transition énergétique (CITE) visant à promouvoir la mise sur le marché et l'installation de systèmes de charge pilotables dans les logements. Un arrêté sera pris conjointement par les ministres chargés de l'énergie et du budget pour en définir les conditions et modalités d'application.

Arrêté du 6 février 2023 relatif à la prise en charge par le TURPE du raccordement aux réseaux publics d'électricité des IRVE et hybrides rechargeables ouvertes au public qui s'inscrivent dans un Schéma directeur de développement des infrastructures de recharge des véhicules électriques (SDIRVE)

Publié le **3 mars** au *Journal officiel***,** cet arrêté fixe les modalités de prise en charge bonifiée (75 %) par le TURPE du raccordement des infrastructures de recharge de véhicules électriques qui s'inscrivent dans un SDIRVE.

Décret n° 2023-133 du 24 février 2023 relatif à la période minimale d'alimentation en électricité et modifiant le décret n° 2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau.

Publié le **26 février** au *Journal officiel*, ce texte fixe une période minimale de 60 jours de réduction de puissance jusqu'à 1 kVA, préalable à la coupure et à la résiliation, pour les ménages bénéficiaires du chèque énergie et du fonds de solidarité pour les logements équipés d'un

compteur communicant, en cas d'impayé. Ce décret est entré en vigueur le 1er avril, à l'issue de la trêve hivernale.

Arrêté du 2 juin 2023 relatif à la définition du taux d'équipement à long terme et de la puissance de référence par point de recharge pour le déploiement d'infrastructures collectives de recharge relevant du réseau public de distribution

Cet arrêté, publié le **10 juin** au *Journal officiel,* fixe le taux minimum d'équipement à long terme à 70 % de la capacité du parc de stationnement, et la puissance de référence par point de recharge à 6 kVA pour l'installation et le raccordement par le gestionnaire du réseau public de distribution d'une infrastructure collective relevant du réseau public permettant l'installation ultérieure de points de recharge pour véhicules électriques.

Arrêté du 2 juin 2023 relatif à l'encadrement de la contribution au titre du déploiement d'infrastructures collectives de recharge relevant du réseau public de distribution dans les immeubles collectifs à usage principal d'habitation

Cet arrêté publié le **10 juin** au *Journal officiel* précise les montants minimum et maximum de la contribution « quote-part » due au titre d'un branchement individuel à une structure collective relevant du réseau public d'électricité et permettant l'installation ultérieure de points de recharge pour véhicules électriques.

Arrêté du 6 septembre 2023 relatif aux dispositifs de comptage sur les réseaux publics de distribution d'électricité.

Publié le **13 septembre** au *Journal officiel*, ce texte reconduit durant l'hiver 2023-2024, avec des adaptations, la mesure mise en œuvre lors de l'hiver 2022 -2023 permettant de diminuer l'appel de puissance sur les heures creuses méridiennes pour contribuer à la sécurisation de l'approvisionnement en électricité lors des pointes de consommations en hiver.

Décret n° 2023-1368 du 29 décembre 2023 portant expérimentation d'une mesure de limitation de puissance des clients résidentiels raccordés au réseau public de distribution d'électricité.

Publié le **30 décembre** au *Journal officiel*, ce décret définit les principes de mise en œuvre de l'expérimentation relative à la limitation du soutirage des clients résidentiels raccordés en basse tension.

L'objectif de cette expérimentation est de déterminer s'il est possible « techniquement » de mettre en œuvre une nouvelle mesure hors marché en cas de déséquilibre anticipé entre l'offre et la demande d'électricité, par exemple pendant l'hiver si la disponibilité des moyens de production d'électricité est moindre. Cette mesure viserait à assurer l'équilibrage du réseau électrique si toutes les mesures existantes ne sont pas suffisantes. Elle pourrait contribuer ainsi à la sécurisation de l'approvisionnement pour les foyers français.

Arrêté du 29 décembre 2023 délimitant le périmètre géographique de l'expérimentation d'une mesure de limitation de puissance des clients résidentiels raccordés au réseau public de distribution d'électricité

L'arrêté, publié le **30 décembre** au *Journal officiel*, précise que le périmètre géographique de l'expérimentation mise en œuvre en application du décret du 29 décembre 2023 susvisé correspond au département du Puy-de-Dôme.

Les perspectives et enjeux pour 2024

Enedis au 39e Congrès de la FNCCR du 26 au 28 juin 2024

Programmé à Besançon, le Congrès de la FNCCR est un rendez-vous important pour les collectivités, mais également un événement privilégié pour le distributeur. Le thème retenu par la FNCCR, « la territorialisation de la transition écologique, un défi pour redessiner la France », répond aux enjeux d'Enedis d'accompagner la transition énergétique des territoires. Face à une telle évolution, les clients d'Enedis - particuliers, entreprises et collectivités - doivent pouvoir continuer à compter sur un réseau moderne, fiable et performant. Au travers des différentes conférences, plénières, tables-rondes et ateliers auxquels la FNCCR a convié Enedis, l'entreprise partagera ses choix et ses priorités en matière d'investissements sur le réseau de distribution d'électricité pour soutenir l'essor des énergies renouvelables, de la mobilité électrique ou des nouveaux usages, afin d'aider les collectivités à la planification énergétique de leurs territoires et de contribuer à la sobriété énergétique.

À cette occasion, Enedis sera heureuse de vous accueillir sur son stand au sein du parc des expositions Micropolis de Besançon.

1.3. La responsabilité sociétale et environnementale d'Enedis

Acteur majeur du système électrique français, Enedis est convaincue qu'il n'y aura pas de performance industrielle et économique sans exemplarité sociale et environnementale.

Dans la continuité du Projet industriel et humain (PIH) et à l'aune de la nouvelle qualité d'Enedis d'« entreprise à mission », la politique de responsabilité sociétale et environnementale d'Enedis fait le lien avec les objectifs de développement durable de l'Organisation des nations unies (ONU) et a pour objet d'être un service public à impact positif pour la planète, les femmes et les hommes ainsi que pour les territoires. Elle a été rédigée au regard de l'analyse de matérialité et des enjeux de durabilité de l'entreprise.

Enedis, adhérente au Pacte mondial (ex. Global Compact) des Nations unies depuis 2012, a été classée « *advanced* » à partir de 2015. En 2022, Enedis a fait partie des 80 entreprises françaises à tester la nouvelle communication de progrès standardisée et dématérialisée via une plateforme en ligne sur laquelle le reporting 2023 de communication de progrès d'Enedis a été réalisé.

Les engagements environnementaux d'Enedis

Stratégie bas carbone

La prise en compte du changement climatique est une attente forte des parties prenantes d'Enedis, et ce d'autant que le réseau de distribution d'électricité est au cœur de la transition énergétique.

En premier lieu, Enedis veut maîtriser ses propres émissions de gaz à effet de serre et contribuer ainsi à la neutralité carbone de la France d'ici 2050. Depuis 2021, Enedis effectue un bilan annuel de son empreinte carbone (tous les trois ans auparavant). Ce bilan est réalisé à maille nationale et régionale, afin d'impliquer tous les acteurs, au plus près du terrain et d'identifier les plans d'actions nationaux et régionaux de réduction des émissions, tant directes qu'indirectes. À titre d'exemples, ces actions portent sur l'électrification du parc automobile, la mise en place de groupes électrogènes à faible émission, les achats écoresponsables, la réduction des pertes sur les lignes.

En 2023, plusieurs chantiers bas carbone ont été réalisés dans tout l'Hexagone afin notamment d'appréhender la question du réemploi *in situ* des terres excavées. Ce procédé permet un gain d'environ 20 % sur l'empreinte carbone d'un chantier et contribue à la préservation des ressources naturelles.

Dans le contexte des objectifs de transition énergétique fixés par la France visant notamment à porter la part des énergies renouvelables à au moins 32 % en 2030, Enedis déploie des solutions technologiques pour faciliter le déploiement des énergies renouvelables (EnR) et répondre aux défis posés par leur intégration massive au sein du réseau de distribution, sans préjudice pour la qualité d'alimentation électrique. L'évolution de la production EnR raccordée au réseau de distribution a été de + 4 222 MW en 2023, ce qui porte la puissance renouvelable totale installée à 38,5 GW et contribue directement à la baisse des émissions nationales par l'électrification des activités.

Adaptation du réseau aux aléas climatiques

Les aléas climatiques de l'année 2023, en particulier la tempête Ciaran, illustrent l'impérative adaptation du réseau aux changements climatiques telle qu'appréhendée dans le Plan d'adaptation aux aléas climatiques, actualisé en 2022. Cette étude prospective permet d'identifier les

différents scénarios sur les principaux aléas susceptibles d'affecter le réseau à l'horizon 2050 (tempêtes, neige collante, précipitations extrêmes, canicules, feux de forêt…).

Préservation de la biodiversité et diminution des pollutions

Engagée de longue date avec la Ligue pour la protection des oiseaux (LPO), Enedis conduit des actions sur le réseau aérien pour diminuer le risque d'accidents des grands oiseaux et participe également au Comité national avifaune (CNA) avec RTE (Réseau de transport d'électricité), France nature environnement (FNE) et la LPO, pour partager les bonnes pratiques et trouver des solutions concrètes de réduction de l'électrocution des oiseaux sur les lignes.

En 2023, Enedis, la LPO et RTE ont lancé les projets européens GypAct et SafeLines4Birds dans le cadre du programme LIFE validé par la Commission européenne en 2022.

Dans le cadre de sa participation au Club des infrastructures linéaires et biodiversité (CILB), Enedis a continué en 2023 ses expérimentations de végétalisation des soubassements des lignes aériennes en forêt.

Afin de réduire les risques de pollution, le programme de remplacement des transformateurs au PCB (polychlorobiphényles - polluants chimiques persistants dans l'environnement) s'est poursuivi en 2023. Il reste 5 239 transformateurs (pour plus de 800 000 postes de transformation comprenant au moins un transformateur) contenant plus de 50 PPM (particules par million) de PCB, à traiter. En 2023, 2 823 appareils ont été dépollués ou détruits, Enedis est en ligne avec l'objectif de résorption du stock à fin 2025.

Gestion des déchets et économie circulaire

Enedis a organisé la gestion de ses déchets dangereux et de terres excavées au moyen des applications Trackdéchets et Registre numérique de déchets des terres excavées et sédiments (RNDTS) des services de l'État et a continué à gérer le reste de ses déchets avec son système en place en valorisant plus de 90 % de ses déchets non dangereux.

Afin de développer l'économie circulaire, Enedis a mis en place en 2021 une plateforme d'échanges, appelée « Réemploi », pour faciliter les opérations de dons et de recherches, en interne et aux partenaires externes depuis 2023, de biens et matériels non utilisés ou de seconde main. En 2023, la plateforme « Réemploi » a permis de réemployer 8 880 biens (2 999 en 2022), équivalents à 274 tonnes de déchets évités.

Le réseau exploité par Enedis

Le réseau exploité par Enedis sur le territoire national est constitué, à la fin de l'année 2023, d'environ **1,4 million de km** de réseau (HTA + BT) dont 51,1 % en souterrain (720 389 km).

Il se décompose comme suit :

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

Types d'ouvrage	2023	Taux *(en %)*
Réseau Souterrain	354 428	**53,0%**
Réseau aérien	314 304	**47,0%**
Total du réseau HTA	668 732	**100,0%**

Réseau Basse Tension ***(en km)***

Types d'ouvrage	2023	Taux *(en %)*
Réseau souterrain	365 961	**49,4%**
Réseau aérien	374 368	**50,6%**
Dont réseau torsadé	333 017	**45,0%**
Dont réseau aérien nu	41 351	**5,6%**
Total du réseau BT	740 330	**100,0%**

Les travaux d'intégration dans l'environnement des réseaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage d'Enedis

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

	2022	2023
En agglomération	83 %	**93 %**
Hors agglomération	74 %	**96 %**
En zone classée	-	**-**
Total	**79 %**	**94 %**

La participation d'Enedis au financement des travaux d'intégration des ouvrages existants dans l'environnement (article 8)

Pour l'année 2023, la contribution d'Enedis au financement de travaux d'aménagement esthétique des réseaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage de l'autorité concédante s'est élevée à 241 K€.

Les engagements sociétaux d'Enedis

Engagements territoriaux

Écoute des parties prenantes

Enedis a mis en place en 2022 un conseil des parties prenantes (CPP) au sein de ses 25 Directions régionales afin de développer encore l'écoute et la prise en compte des attentes des acteurs sur tout le territoire hexagonal.

Chacun des 25 CPP s'est réuni entre une à trois fois durant l'année 2023 et a notamment participé à l'analyse des impacts sociaux et environnementaux des activités d'Enedis, contribuant ainsi à ce que cette analyse d'impact soit réalisée à 60 % par les parties prenantes externes de l'entreprise.

Au niveau national, dans le cadre de son passage en « entreprise à mission », le conseil des parties prenantes d'Enedis a été remplacé par le comité de mission mis en place en septembre 2023 www.enedis.fr/nous-connaitre/notre-raison-detre/comite-de-mission. Constitué de représentants des secteurs de l'économie, du réseau électrique, des partenaires et territoires, des datas et de l'environnement, du social et du sociétal ainsi que d'un salarié élu par ses pairs et d'un salarié mandaté désigné par les organisations sociales, le comité accompagnera Enedis dans la mise en œuvre de sa mission au service de l'intérêt général.

Fin 2023, sous l'impulsion d'Enedis, une feuille de route RSE commune à la filière professionnelle « Réseau » a été construite par Enedis et les organisations professionnelles externes des filières « Travaux » et « Matériel » afin d'être mise en œuvre dès 2024. Elle sera pilotée par les comités de liaison entre Enedis et les représentants de ces filières.

L'initiative **«** TPE pour demain **»** lancée en 2023 par Enedis consiste à former les prestataires TPE et PME cœur de métier d'Enedis à la RSE, pour qu'ils puissent continuer à répondre aux exigences et aux critères de mieux disant des achats et maintenir le taux de 50 % d'achats de travaux auprès de celles-ci. « TPE pour demain » a été primée à plusieurs reprises. À fin 2023, plus de 200 entreprises ont été accompagnées par Enedis.

Achats responsables

Après l'audit fin 2023 mené chaque année par les pouvoirs publics, le label « Relations fournisseurs achats responsables » (RFAR) a été officiellement renouvelé pour Enedis pour la période 2023-2025. En lien avec le PIH d'Enedis et sa politique RSE, ce label témoigne des engagements collectifs et responsables en faveur de tous les fournisseurs et prestataires de l'entreprise sur tous les territoires. De plus, Enedis a actualisé son Plan de vigilance et mis en place en fin d'année des e-learning adaptés à l'entreprise. Les engagements RSE de la Charte Fournisseurs et Prestataires d'Enedis, mise en œuvre depuis 2017 et actualisés en 2022 sont articulés avec ceux du Label RFAR.

Enedis contribue directement au développement économique des territoires par l'activité qu'elle génère par ses achats de biens, de services et de travaux. En 2023, le volume de ces achats au secteur du travail protégé et adapté (STPA) s'élève à 15 M€.

Avec 97 % de ses achats de travaux réalisés en France, l'impact des achats d'Enedis contribue au maintien d'environ 54 000 emplois directs et indirects sur le territoire métropolitain.

Engagements sociaux

Enedis poursuit son engagement en matière sociale pour faire progresser la mixité, la diversité, l'inclusion, l'égalité des chances et la solidarité. Elle contribue à l'engagement sociétal dans les territoires, en cohérence avec ses missions de service public, que ce soit en matière d'emploi, de développement du tissu industriel, de soutien au secteur protégé ou d'accompagnement des publics vulnérables (précarité énergétique, inclusion numérique).

En 2023, Enedis a innové en créant les « écoles des réseaux pour la transition énergétique » en collaboration avec toute la filière électrique. En partenariat avec l'Éducation nationale, 50 classes de première et de terminale dans les lycées professionnels consacrent désormais 30 % de leur programme à l'électricité. L'objectif est d'inspirer les jeunes élèves engagés à s'orienter vers la filière des réseaux électriques et à participer activement à la transition écologique.

Enedis s'appuie sur des partenaires tels les PIMMS, les FACE, les régies de quartier et autres structures de médiation partout en France pour favoriser l'insertion par l'emploi.

Les actions d'Enedis en faveur de l'inclusion énergétique se développent en particulier avec l'Observatoire national de la précarité énergétique (ONPE), ainsi que les associations Unis-Cité et Stop à l'Exclusion énergétique. Ces deux associations travaillent en étroite collaboration au service de la rénovation de l'habitat pour les ménages en situation de grande précarité et de l'information sur les aides pour l'accès à l'énergie auprès des personnes en difficulté. Enedis finance le « Programme Solidarité Énergie » porté par des jeunes en service civique d'Unis-Cité, formés par Stop à l'Exclusion énergétique, en vue de déployer ses actions.

Afin d'assurer l'adhésion de l'interne à ces ambitions et l'engagement aux valeurs portées par sa mission, Enedis soutient des partenariats ou des actions de mécénat telle que le mentorat ou la lutte contre le décrochage scolaire.

En 2023, Enedis a développé le mentorat en contractualisant des conventions avec les associations de mentorat « Nos quartiers ont des talents » (NQT) et Unis-Cité, afin d'accompagner vers l'emploi ou vers la formation des jeunes issus de milieux sociaux modestes. Un partenariat a également été noué avec Télémaque afin d'accompagner le développement culturel de jeunes collégiens et lycéens investis, issus de quartiers fragiles. Plus de 270 salariés d'Enedis se sont engagés dans une action de mentorat en 2023.

Enedis est partenaire depuis 2014 de l'association Énergie Jeunes qui a pour vocation de combattre les inégalités scolaires et le décrochage scolaire au collège. Elle intervient dans les classes, avec des programmes pédagogiques innovants qui développent la confiance en soi et la motivation. En 2023, trois salariés d'Enedis ont rejoint l'association en mécénat de compétences « fin de carrière » pour y exercer des responsabilités nationales ou régionales. Le partenariat est renouvelé pour trois ans.

L'année 2023 a été celle de la diversité, Enedis a animé des conférences, des débats et conduit des actions de sensibilisation auprès de ses salariés en vue de favoriser l'inclusion et la diversité au sein de ses équipes partout en France.

L'index Egapro d'Enedis est de 94/100 en 2023, illustrant le très bon niveau d'engagement sur le sujet de l'égalité hommes-femmes, qui se poursuit en 2024.

La lutte contre le changement climatique trouve sa résonance auprès des salariés d'Enedis, notamment à travers les 4 600 ateliers de la Fresque du climat, animés entre 2021 et 2023 par 675 salariés animateurs engagés qui ont permis de sensibiliser 98 % des salariés d'Enedis.

Toutes ces actions contribuent à un taux d’engagement des salariés d’Enedis mesuré à 70 % en 2023 (65 % en 2022).

1.4. Enedis prépare le réseau aux défis du développement à grande échelle de la mobilité électrique

Le marché de la mobilité électrique a poursuivi sa progression en 2023 :

- À fin 2023, 1 594 841 véhicules électriques et hybrides rechargeables sont en circulation en France métropolitaine, avec pour la seule année 2023, 491 866 nouvelles immatriculations.
- La part de marché des véhicules électriques et hybrides rechargeables particuliers représente aujourd'hui en moyenne 25 % des ventes totales de véhicules, dépassant ainsi la part des véhicules diesel. L'évolution de la part de marché du véhicule électrique témoigne du rythme élevé de la transition du thermique vers l'électrique.

Évolution des comportements des utilisateurs de véhicules électriques

En juin 2023, et pour la 4e année consécutive, Enedis a mené une étude avec l'institut BVA auprès d'un échantillon représentatif de plus de 1 000 possesseurs de véhicules électriques et hybrides rechargeables (VE et VHR) afin de mieux connaitre leurs habitudes de mobilité et de recharge.

Les principaux résultats de cette enquête, en progression par rapport à 2022, sont les suivants :

- *La voiture électrique devient le véhicule principal des foyers équipés d'un véhicule 100 % électrique dans 85 % des cas*. En moyenne, le véhicule électrique est utilisé 6 jours par semaine pour un trajet quotidien moyen de 47 km.
- *La recharge principale s'effectue dans 83 % des cas à domicile, loin devant la recharge sur le lieu de travail et en voirie.* Celle-ci est répartie à 88 % pour les habitants de maison individuelle et à 59 % pour les habitants en résidence collective.
- *La recharge pendant la nuit, une bonne pratique adoptée largement* : 66 % des utilisateurs qui se rechargent à domicile déclarent démarrer généralement leur recharge entre 21 h et 7 h du matin. 27 % des utilisateurs de véhicule électrique déclarent piloter leur recharge, avec comme principale motivation, pour 70 % d'entre eux, la réduction de la facture d'électricité grâce aux heures pleines/heures creuses. À noter que 84 % des utilisateurs n'ont pas eu besoin d'augmenter la puissance de leur abonnement électrique en vue de la recharge de leur véhicule électrique (tendance stable par rapport à l'année dernière).

Évolution du cadre réglementaire autour de la mobilité électrique

Dans le prolongement du décret n° 2022-1249 du 21 septembre 2022, qui instaure le principe de la prise en charge par le TURPE du financement d'une infrastructure publique collective de recharge, deux arrêtés en date du 2 juin 2023(1) précisent d'une part les règles de dimensionnement des infrastructures et d'autre part, la méthode de calcul de la quote-part due par chaque demandeur.

L'arrêté du 6 février 2023 relatif à la prise en charge par le TURPE du raccordement au réseau public d'électricité des IRVE et hybrides rechargeables ouvertes au public qui s'inscrivent dans un SDIRVE a précisé les conditions de la prolongation de l'application de la réfaction majorée à 75 % pour les bornes ouvertes au public installées sur un territoire couvert par un SDIRVE.

(1) Arrêté du 2 juin 2023 relatif à la définition du taux d'équipement à long terme et de la puissance de référence par point de recharge pour le déploiement d'infrastructures collectives de recharge relevant du réseau public de distribution et arrêté du 2 juin 2023 relatif à l'encadrement de la contribution au titre du déploiement d'infrastructures collectives de recharge relevant du réseau public de distribution dans les immeubles collectifs à usage principal d'habitation.

La mobilisation des territoires pour s'équiper en bornes de recharge

L'élaboration des SDIRVE s'est accélérée dans les territoires en 2023. À fin 2023, 116 SDIRVE sont engagés ou validés en préfecture.

Cartographie des SDIRVE

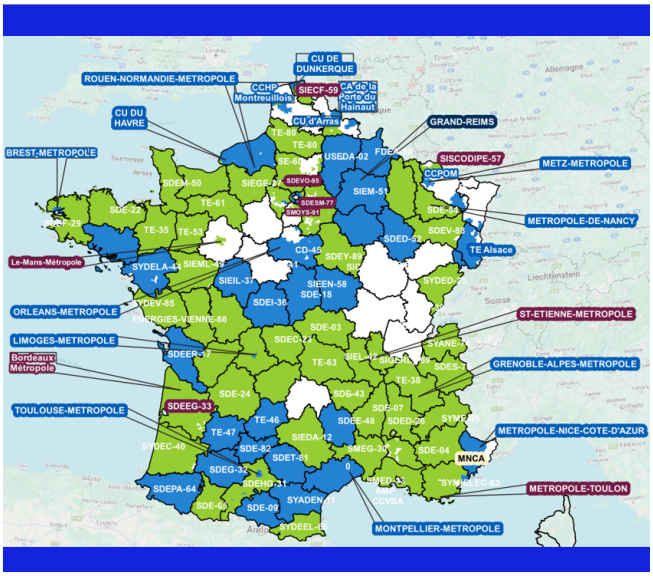
Actualisée fin décembre 2023

Légende de la cartographie

54 SDIRVE engagés
dont 8 SDIRVE portés par des métropoles

62 SDIRVE validés
dont 3 SDIRVE portés par des métropoles

Au total, 116 SDIRVE engagés ou validés



Enedis, partenaire de l'ensemble des acteurs de l'écosystème de la mobilité électrique pour accompagner son développement à grande échelle

Accompagner les collectivités et syndicats d'énergie pour l'élaboration et le déploiement des SDIRVE

À fin décembre 2023, Enedis a été partenaire au côté des collectivités locales de l'élaboration de 86 % des SDIRVE engagés ou validés sur le territoire métropolitain, soit 100 sur un total de 116 SDIRVE.

Suite à la phase d'élaboration des SDIRVE, une deuxième étape commencée en 2023 consiste, pour Enedis, à accompagner les collectivités locales dans le déploiement des bornes sur les territoires couverts par chaque SDIRVE.

Faciliter/accélérer le raccordement des équipements de recharge

Le réseau public de distribution joue un rôle central dans le développement de la mobilité électrique :

- **L'équipement des aires de service du réseau autoroutier**

À fin d'année 2023, la majorité des aires de service sur le réseau autoroutier concédé a été raccordée en haute tension, permettant ainsi la mise à disposition d'un service de recharge

haute puissance. Ces raccordements constituent l'essentiel des raccordements d'IRVE sur le réseau HTA.

■ **L'équipement des activités des « grands comptes »**

Pour la deuxième année consécutive, l'activité de raccordements liée aux grands comptes (hors autoroutes) a doublé en 2023. Cette activité concerne notamment les centres commerciaux, les opérateurs de transports, les opérateurs de recharge dans le résidentiel collectif. Cette forte hausse d'activité est essentiellement portée par le déploiement des IRVE ouvertes au public et par celui des IRVE dans le résidentiel collectif raccordé sur le réseau basse tension.

■ **L'équipement des parkings des ensembles résidentiels collectifs**

À fin 2023, 2,6 % des immeubles résidentiels en France disposaient d'une infrastructure de recharge en service. Le potentiel de croissance de l'équipement de ce type d'immeubles est donc très important et représente une forte activité de raccordement pour les années à venir.

L'un des freins à cet équipement résidait jusqu'à mi-2023 dans le processus de décision d'investissement qui nécessitait une majorité des copropriétaires. Le mécanisme de préfinancement inscrit dans la loi Climat et Résilience du 22 août 2021 et les modalités d'application fixées par les textes réglementaires, dont les arrêtés du 2 juin 2023, donnent la possibilité d'un reste à charge nul pour une copropriété ou un bailleur qui le souhaite. Dans ce cas, le coût de l'infrastructure collective est préfinancé par le TURPE. Cette avance est remboursée au fil de l'eau lors du raccordement à l'infrastructure des copropriétaires intéressés.

Désormais, les deux solutions collectives de recharge en immeuble d'habitation, l'une privée et l'autre publique, bénéficient chacune de son dispositif de financement. Enedis accompagne ces deux solutions en les raccordant au réseau public de distribution d'électricité.

Pour accompagner ce déploiement, l' État a également annoncé en octobre 2023 le renouvellement du programme Advenir (aides à l'installation de bornes en copropriété, sur la voie publique ou en entreprise), avec une enveloppe totale de 200 millions d'euros jusqu'en 2027.

L'année 2023 a été dynamique en matière de demandes et réalisations d'infrastructures collectives. À fin 2023 :

- 5 737 solutions opérateurs privés sont en service (dont 41 % en 2023) ;
- 449 solutions publiques, nommées « réseau électrique auto », sont en service (dont plus de 55 % en 2023).

Cette dynamique va se poursuivre et se renforcer en 2024, avec déjà 5 877 demandes de raccordement en cours à fin 2023, toutes solutions confondues (3 918 solutions opérateurs et 1 959 solutions réseau électrique auto).

La contribution d'Enedis à des partenariats stratégiques

Contribuer au sein de l'écosystème de la mobilité électrique à la prise en compte des enjeux du réseau de distribution d'électricité

■ Le projet aVEnir

Piloté par Enedis sous l'égide de l'Ademe, ce projet a réuni 13 acteurs industriels et académiques de la mobilité électrique française. Le projet a présenté ses résultats lors de l'événement de clôture fin juin 2023 qui a rassemblé de nombreux acteurs de l'écosystème.

Plusieurs expérimentations ont été menées dans le cadre de ce projet pour analyser les interactions entre le réseau public de distribution, les bornes de recharge et les véhicules électriques. La faisabilité de solutions de *smart-charging* a été démontrée : pour la première fois en France, Enedis a envoyé avec succès un signal réseau à un opérateur de bornes pour activer le *smart-charging* en conditions réelles. Différentes solutions de pilotage ont été mises en œuvre, comme la modulation de puissance et le décalage temporel de la recharge, l'injection de l'énergie de la batterie dans le réseau électrique (V2G) et la synchronisation entre production photovoltaïque et la recharge des véhicules électriques.

■ La préparation nécessaire du réseau au développement du transport routier électrique

La technologie électrique à batterie est aujourd'hui la principale technologie « zéro émission à l'échappement » retenue par les constructeurs pour accélérer la décarbonation du transport routier de marchandises dans les prochaines années. Le déploiement massif d'infrastructures de recharge adaptées, sur les principaux axes routiers, est l'un des prérequis indispensables pour garantir l'essor des poids lourds électriques longue distance.

Une étude réalisée en 2023 par Enedis en collaboration avec d'autres acteurs de l'écosystème a évalué à 3,2 GW le besoin en puissance pour le réseau électrique national à l'horizon 2035 afin d'accompagner l'essor de la mobilité électrique en itinérance (aires de services sur autoroutes pour la mobilité légère et l'ensemble du réseau routier français pour les poids lourds), avec des évolutions structurelles importantes sur le réseau électrique pour environ 60 ouvrages (postes de transformation HTB-HTA). Cette étude sera publiée en 2024.

En parallèle Enedis lance de nouvelles études pour estimer les besoins de recharge et l'impact sur le réseau de la recharge des poids lourds au dépôt et dans les centres logistiques, afin de compléter la vision globale de l'impact de l'électrification du transport routier de marchandises en France.

■ Rapport sur le pilotage de la recharge

Dans un contexte de massification du nombre de véhicules électriques dans les prochaines années, Enedis a lancé en 2023 des travaux de rédaction d'un rapport sur le pilotage de la charge des véhicules électriques. Ce rapport a pour objectif de souligner l'importance du pilotage pour le bon fonctionnement du réseau et du système électrique, mais également pour éviter des renforcements coûteux du réseau.

Ce rapport, soumis à l'avis de la CRE, comporte quatre recommandations sur le pilotage de la charge pour faciliter la réponse aux besoins du système et du réseau :

- systématiser le pilotage tarifaire et la connexion avec le compteur pour le résidentiel (individuel [1] et collectif) ;
- inciter le pilotage tarifaire pour les infrastructures collectives de recharge ;
- informer le client sur les bénéfices du pilotage ;
- inciter les clients à l'optimisation de leur puissance de raccordement.

(1) L'article 18 de la loi de finances pour 2024 relatif au crédit d'impôt accordé aux particuliers pour l'acquisition et la pose d'un système de charge pilotable pour véhicule électrique dans leur logement a rendu obligatoire le lien entre la borne et le compteur pour bénéficier du crédit d'impôt.

Œuvrer pour le verdissement des flottes de véhicules

Enedis est engagée dans le projet international EV100 (Electric Vehicule 100 %) qui prévoit l'électrification de 100 % des véhicules légers à l'horizon 2030 (hors engins et véhicules d'astreinte).

Enedis est pionnière dans l'électrification de sa flotte. Avec près de 6 000 bornes installées sur l'ensemble de ses sites et 31,5 % de sa flotte interne électrifiée, Enedis est un acteur de référence dans ce domaine.

Enedis partage également son expérience et son expertise dans ce domaine avec les acteurs de l'écosystème de la mobilité électrique engagés dans le verdissement de leur flotte.

Enedis en Alsace Franche-Comté transforme sa flotte de véhicule en électrique

Dans le cadre de la transition énergétique, Enedis modernise sa flotte composée principalement de véhicules thermiques, en remplaçant ces derniers par des véhicules électriques.
Ce changement concerne essentiellement les voitures citadines (Twingo, 208 …) et les utilitaires de type fourgons compacts (Kangoo, Trafic…). En effet, au-dessus de ce gabarit, les technologies actuelles ne permettent pas d'atteindre les performances exigées par Enedis pour assurer l'intervention sur les réseaux électriques.

Enedis en Alsace Franche-Comté a déjà entamé la transition vers l'électrique de ses 500 véhicules, puisqu'elle comporte en 2023, 22% de véhicules entièrement électriques.
Le cap du million de kilomètres parcourus par des véhicules électriques en un an a d'ailleurs été dépassé en 2023 en Alsace Franche-Comté, contre 600 000 en 2022. Ces efforts ont permis à la direction régionale d'économiser plus de 50 kilogrammes de CO_2 par mois et par véhicule électrique.

Enedis en Alsace Franche-Comté développe également son réseau d'infrastructures de recharge pour véhicules électriques, avec une augmentation de plus de 50% par rapport à 2022, soit un total de 150 points de recharge sur les sites Enedis en 2023. L'objectif pour les prochaines années est de poursuivre le développement du réseau de recharge disponible en prenant en compte l'accroissement du nombre de véhicules électriques.

Il faut toutefois préciser qu'Enedis ne peux pas convertir sa flotte complète en électrique, son seuil limite est autour de 80% car l'entreprise doit garder des véhicules d'intervention thermiques pour garantir une plus grande réactivité en cas de sinistres majeurs (inondation, tempête…). Le cas de la tempête Ciaran, qui a touché la Bretagne fin 2023, est un des exemples les plus récents et pertinents de la nécessité de conserver un minimum de véhicules thermiques, puisque des agents en provenance de l'ensemble du pays ont été amenés à intervenir sur les lieux.

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

En 2023, la FNCCR et Enedis, soucieux de faciliter l'accélération du déploiement du THD et l'utilisation des appuis communs du réseau de distribution d'électricité, ont signé avec la fédération InfraNum (représentant les opérateurs télécoms) un protocole d'accord visant à améliorer les dispositions de la convention « relative aux conditions particulières de déploiement des réseaux de communications électroniques à très haut débit sur les ouvrages basse tension du réseau public de distribution d'électricité ».

Les réseaux de communications électroniques à très haut débit sont un facteur de compétitivité, de croissance et d'attractivité pour les territoires. Les usages numériques continuent de progresser très vite sous l'impulsion notamment de la dématérialisation des transactions, la libéralisation des échanges ou l'émergence de nouvelles technologies utilisant les objets connectés. Depuis 2020, les besoins de la population de pouvoir disposer d'un accès de qualité à Internet ne cessent de croître, que ce soit pour des usages professionnels, familiaux, sociaux ou médicaux.

En tant que gestionnaire du réseau public de distribution d'électricité, Enedis s'est engagée auprès des collectivités territoriales, des opérateurs, des entreprises de télécommunications, de l'ARCEP (Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse) et des administrations, à contribuer activement à l'aménagement numérique du territoire en facilitant le déploiement de la fibre optique sur les poteaux électriques. La mise à disposition de ces infrastructures permet aux opérateurs de télécommunications et aux collectivités locales de déployer leurs réseaux rapidement, à coût maîtrisé, sur des appuis robustes.

Pour ce faire, les opérateurs télécom, et les collectivités locales maîtres d'ouvrages, doivent signer avec les autorités concédantes et Enedis, des conventions permettant l'utilisation du réseau public de distribution d'électricité pour déployer la fibre optique sur les supports communs du réseau électrique ou dans les gaines souterraines.

Ainsi, fin 2023, 1 285 conventions tripartites encadrent l'utilisation des infrastructures électriques exploitées par Enedis pour le domaine aérien et 218 conventions pour le domaine souterrain. Au total, 114 nouvelles conventions ont été signées en 2023. Fin 2023, plus de 10 390 km de fibre optique ont été déployés en aérien sur les appuis BT et HTA et environ 35 km de fourreaux télécom souterrains ont été posés en coordination avec les travaux du distributeur. Cette mutualisation des infrastructures contribue à rendre plus de 35 millions de foyers français éligibles à la fibre optique.

Toutefois, le nombre d'affaires déposées auprès d'Enedis en 2023 continue de décroître, au fur et à mesure que l'on approche du terme du déploiement des infrastructures THD prévu pour 2025-2026.

Aussi, Enedis a mis à profit cette baisse de sollicitations des opérateurs et des collectivités maîtres d'ouvrages pour accentuer et renforcer les contrôles sur le terrain sur la qualité des déploiements réalisés et le respect du prescrit technique. Ainsi, ce sont des centaines d'interventions qui ont été demandées aux opérateurs pour régulariser les installations non conformes sur les appuis du réseau de distribution.

Le protocole d'accord, signé le 28 septembre 2023 par la FNCCR, Enedis et Infranum, comprend :

- une lettre d'engagement à poursuivre les discussions pour améliorer le modèle national des conventions tripartites pour la mutualisation des « appuis communs » du réseau de distribution d'électricité ;
- un modèle d'avenant à ces conventions permettant la transposition de l'arrêté technique du 24 décembre 2021 relatif aux conditions particulières du déploiement d'un réseau de communications électroniques à très haut débit sur les ouvrages basse tension du réseau public de distribution d'électricité. Décliné localement fin 2023-début 2024, cet avenant permet aux opérateurs d'être exonérés des obligations d'études de calculs de charge pour l'utilisation des « appuis communs » pour la réalisation des branchements finaux optiques (raccordements clients), et fixe les obligations de communication des informations relatives à la facturation des droits d'usages et des redevances d'utilisation correspondants.

Enfin, en matière de sécurité, l'année 2023 aura été marquée, comme en 2021 et 2022, par un nombre élevé d'accidents électriques (21) lié au déploiement de la fibre optique. Même si la responsabilité du distributeur n'est pas engagée, Enedis reste très fortement impliquée pour contribuer à réduire les risques électriques auxquels s'exposent les techniciens télécom. En particulier, en faisant preuve d'exigence vis-à-vis des opérateurs pour qu'ils respectent les dispositions des conventions « appuis communs », lesquelles permettent de protéger les techniciens télécoms qui interviennent sur les supports électriques, mais aussi pour préserver les infrastructures du réseau de distribution.

La FNCCR, Enedis et les opérateurs continueront en 2024 à œuvrer pour améliorer le modèle national de la convention « appuis communs », en particulier pour définir les modalités d'accès au réseau public de distribution d'électricité dans le cadre de l'entretien et de la maintenance des réseaux THD.

Enedis reste par conséquent pleinement engagée aux côtés des collectivités et des opérateurs pour faciliter la mise à disposition et l'accès aux infrastructures électriques, dans le respect de trois exigences incontournables :

- la sécurité des intervenants ;
- la pérennité et l'intégrité des ouvrages du réseau public d'électricité ;
- la neutralité économique pour les clients du réseau public de distribution d'électricité.

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

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

L'appréciation de la qualité d'alimentation sur le territoire de votre concession tient compte des incidents majeurs survenus en 2023, des principales actions d'amélioration mises en œuvre dans l'année et de l'évolution des indicateurs de suivi de la qualité.

La continuité de l'alimentation en électricité

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

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

	2022	2023	Variation *(en %)*
Toutes causes confondues (critère B Concession)(1)	74,4	**121,6**	**64 %**
Toutes causes confondues hors incidents exceptionnels (critère B HIX)(2)	73,7	**120,1**	**63 %**
Dont origine RTE (incident sur le réseau de transport)	0,0	**0,3**	**-**
Dont incident sur le réseau de distribution publique	53,1	**94,2**	**77 %**
Dont incident poste source	0,0	**8,9**	**-**
Dont incident réseau HTA	49,5	**79,6**	**61 %**
Dont incident réseau BT	3,6	**5,6**	**58 %**
Dont travaux sur le réseau de distribution publique	20,6	**25,6**	**24 %**
Dont travaux sur le réseau HTA	13,6	**17,1**	**26 %**
Dont travaux sur le réseau BT	7,0	**8,5**	**22 %**

Le critère B « Toutes causes confondues » de la concession est de 121,6 minutes, en augmentation de 64% par rapport à 2022.

L'année 2023 a connu de nombreux aléas climatiques, occasionnant sur le territoire 62,8 minutes de critère B. Les chutes d'arbres et de branches représentent 58% du temps de coupure attribué aux aléas climatiques.

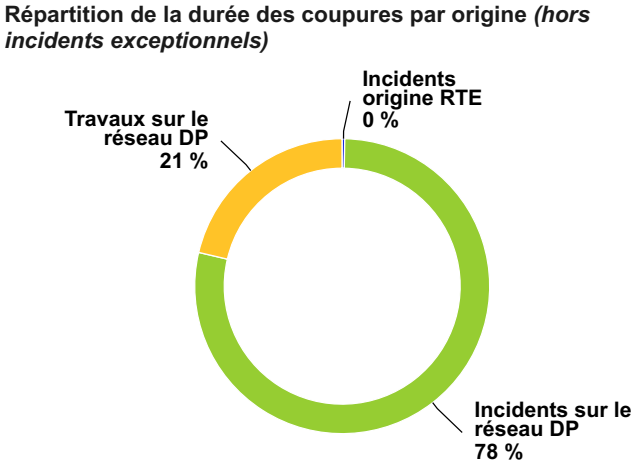
Le critère B a aussi été dégradé par sept incidents sur les postes sources qui représentent près de 9 minutes.

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

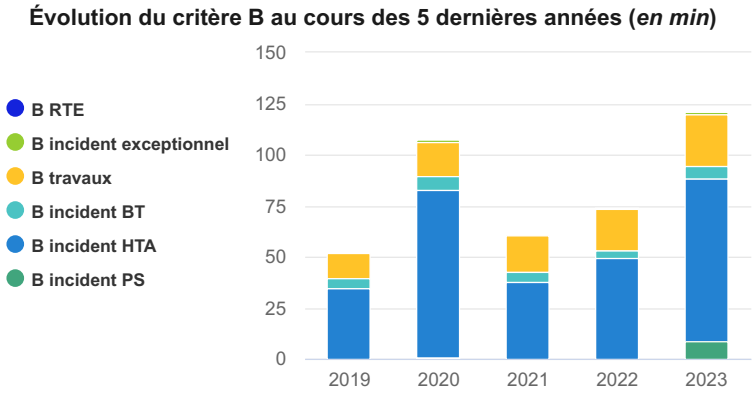
(2) Conformément à la délibération de la Commission de régulation de l'énergie (CRE) du 21 janvier 2021 portant décision sur le TURPE 6 HTA-BT, sont notamment considérés comme des événements exceptionnels « les phénomènes atmosphériques d'une ampleur exceptionnelle au regard de leur impact sur les réseaux, caractérisés par une probabilité

d'occurrence annuelle inférieure à 5 % pour la zone géographique considérée dès que, lors d'une même journée et pour la même cause, au moins 100 000 consommateurs finaux alimentés par le réseau public de transport et/ou par les réseaux publics de distribution sont privés d'électricité ». Les incidents entrant dans le champ de la décision précitée sont exclus des statistiques de coupure de façon à produire le critère B hors événements exceptionnels (critère B HIX).

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



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



Le critère B « toutes causes confondues » est en augmentation ces trois dernières années et s'établit au-dessus de 120 minutes en 2023. La part des coupures liées aux incidents HTA a fortement augmenté en 2023 par rapport aux années 2019, 2021 et 2022, avec un niveau comparable à 2020. Tout comme en 2020, l'année 2023 a été marquée par des aléas climatiques, avec notamment pour conséquence des chutes d'arbres et de branches qui ont impacté le réseau.

Les principaux événements ayant impacté en 2023 le critère B au périmètre de la concession

Sur le territoire de la concession, l'année 2023 n'a pas connu d'évènement climatique de grande ampleur, mais une succession d'épisodes orageux et venteux tout au long de l'année occasionnant de nombreux incidents localisés. L'évènement le plus important (plus de 16 min de critère B) a eu lieu le 11 juillet, la région ayant été touchée par des orages violents avec des rafales dépassant les 100 km/h. De plus, à la suite des 3 tempêtes principales subies par l'ouest

de la France en 2023 (voir ci-dessous), des vents forts ont provoqué des incidents le 16 janvier, le 2 novembre et le 4 novembre occasionnant 6 minutes de critère B sur la concession.

Au niveau national

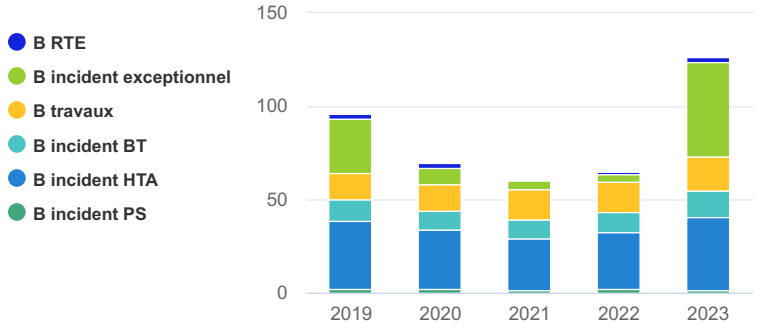
L'année 2023 a été ponctuée par de très nombreuses tempêtes et par de sévères épisodes orageux. En fin d'année, la tempête Ciaran, immédiatement suivie de la tempête Domingos, a violemment touché la Bretagne et la Normandie, avec des vents supérieurs à ceux de 1999.

Seuls 3 évènements ont été classés en exceptionnel pour la continuité d'alimentation :

- **Tempête Gérard des 15 et 16 janvier** qui a touché la Normandie ;
- **Tempête Ciaran des 1er et 2 novembre** qui a touché les régions Bretagne, Normandie et les départements de la Mayenne, la Somme, l'Oise et le Pas-de-Calais ;
- **Tempête Domingos des 4 et 5 novembre** qui a touché la région Poitou-Charentes et le département de la Vendée.

Le temps moyen de coupure des clients BT est en hausse par rapport à 2022 : le critère B hors événements exceptionnels et hors incidents sur le réseau de transport géré par RTE est de 72,9 minutes en 2023.

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



Les enjeux de la gestion patrimoniale du réseau

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

Le réseau est toujours en plein développement : il croît en moyenne chaque année d'environ 8 500 km, d'une quinzaine de postes sources et de 4 500 postes de transformation HTA-BT.

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

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

Enedis est favorable au développement d'un espace d'échanges sur ses stratégies d'investissement et celles des autorités concédantes (cohérence des choix d'investissement et coordination).

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

Le nombre de clients affectés par ces perturbations

Nombre de clients BT (Concession)

	2022	2023	Variation *(en %)*
Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min), toutes causes confondues	213	**280**	**31,5 %**
Coupés pendant plus de 5 heures consécutives, toutes causes confondues	6 038	**8 804**	**45,8 %**

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

Le nombre des clients BT affectés par une coupure longue et le nombre de ceux affectés par une coupure de plus de 5 heures, ont sensiblement augmenté en 2023. Ces hausses sont majoritairement liées aux impacts des aléas climatiques sur le réseau.

La tenue de la tension et l'évolution du nombre de clients mal alimentés

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

La plage de variation admise est de + 10 % ou - 10 % par rapport à la tension nominale 230/400 V (décret du 24 décembre 2007 codifié aux articles D. 322-1 à D. 322-10 du Code de l'énergie), soit une tension admissible comprise entre 207 et 253 volts en basse tension pour les branchements monophasés.

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

Cette méthode utilise un modèle statistique qui, compte tenu de la structure du réseau, de la répartition des consommations, des productions et des courbes de charges types, donne une évaluation du nombre de clients susceptibles de connaître des chutes de tension nécessitant des travaux de renforcement du réseau.

L'évaluation qui est faite en conditions de forte consommation et dans un schéma normal d'exploitation s'appuie sur un modèle de charge qui permet notamment de définir un profil de charge moyen par client en s'affranchissant de l'impact des fluctuations climatiques sur les appels de puissance, et qui apporte une homogénéité des résultats au niveau national.

Enedis est dans une démarche continue d'amélioration de son modèle d'évaluation statistique des chutes de tension sur le réseau basse tension, notamment par la mise à jour périodique de ses principaux paramètres de calcul.

Depuis 2018, la modélisation prend en compte l'impact du raccordement en basse tension de la production d'énergie renouvelable.

Les données de consommation des compteurs Linky™ permettent de fiabiliser les historiques de consommation et à terme, les profils de charge utilisés dans la méthode statistique.

En 2023, il a été procédé à une actualisation des températures de référence prises en compte dans le modèle de charge. Le précédent référentiel de température portait sur la période 1981-2010. Les nouvelles données de météo France qui ont été intégrées fin 2023 couvrent la période 1991-2020.

Enedis s'efforce en permanence d'améliorer les hypothèses de la modélisation dans un cadre de concertation avec les représentants de la FNCCR et des autorités concédantes.

Clients BT mal alimentés (Concession)

	2022	**2023**	**Variation** *(en %)*
Nombre de clients BT dont la tension d'alimentation est inférieure au seuil minimal de tension admissible	777	**631**	**-18,8 %**
Taux de clients BT mal alimentés (CMA) sur le territoire de la concession *(en %)*	0,6 %	**0,5 %**	**-19,4 %**

Le nombre de clients BT mal alimentés est en baisse en 2023. Le taux de CMA s'établit à 0,5 %, bien en deçà du seuil réglementaire des 3 % du décret qualité.

2.2. Le compte-rendu de la politique d'investissement d'Enedis en 2023

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

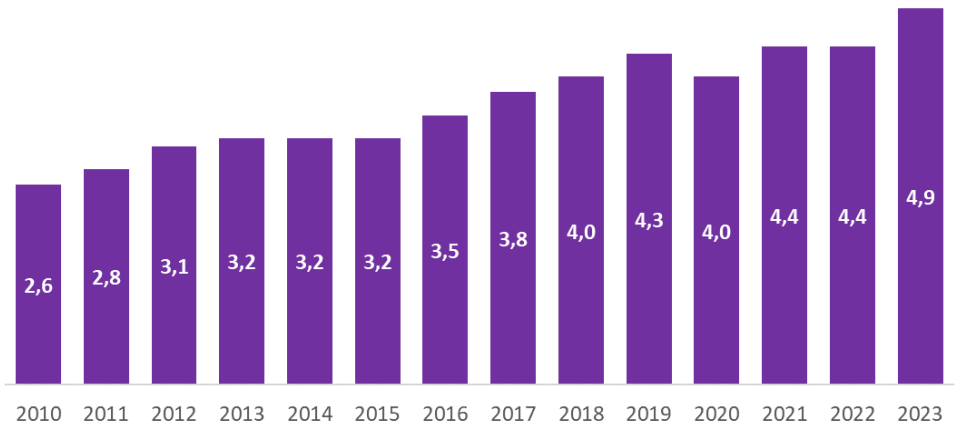
Au périmètre national

Les investissements d'Enedis en 2023 d'un niveau élevé, s'établissent à **4,9 milliards d'euros** (*cf.* graphique ci-après). En 2023, les investissements consacrés à la modernisation et au renouvellement des réseaux restent soutenus à près de 1,2 milliard d'euros.

En 2023, 2,1 milliards d'euros ont été mobilisés pour raccorder de nouveaux utilisateurs du réseau : consommateurs (environ 429 600 clients BT ≤ 36 kVA raccordés) et producteurs (environ 207 300 mises en service d'installations de production, dont près de 200 900 installations en autoconsommation). L'année 2023 a ainsi vu une croissance d'activité historique avec un doublement du nombre de raccordements d'installations de production par rapport à 2022, portée par les raccordements photovoltaïques. Pour rappel, 2022 avait déjà atteint un niveau record, en augmentation de plus de 60 % par rapport à 2021. Ces raccordements au réseau public de distribution exploité par Enedis ont représenté en 2023 une puissance totale cumulée de production de 4,3 GW (contre 3,8 GW en 2022), dont 1 GW pour l'éolien et plus de 3,1 GW pour les installations photovoltaïques.

Par ailleurs, en 2023, 576 millions d'euros d'investissements ont été réservés aux travaux nécessités par le respect d'obligations réglementaires (dont la mise en œuvre de la réglementation DT-DICT en application du décret du 5 octobre 2011 et la mise en œuvre de la réglementation relative à l'amiante), d'exigences en matière de sécurité et d'environnement, et de déplacements d'ouvrages imposés.

Montant des investissements Enedis *(en Md€)*



Les dépenses d'investissement d'Enedis dans votre concession en 2023

Au périmètre de la concession, le montant des dépenses d'investissement d'Enedis en 2023, pour le domaine concédé et les biens propres du concessionnaire, est présenté dans le tableau ci-après. Les investissements correspondent aux dépenses enregistrées sur l'année 2023. La présentation des investissements a été actualisée en 2019 suite à la publication de l'arrêté du 6 janvier 2020 pris en application de l'article R. 111-19-10 du Code de l'énergie et portant format des informations relatives aux réseaux publics de distribution d'électricité issues des conférences départementales mentionnées au troisième alinéa du I de l'article L. 2224-31 du Code général des collectivités territoriales.

Investissements Enedis *(en k€)* (Concession)

	2022	2023
I. Raccordements des utilisateurs consommateurs et producteurs*	4 829	**6 944**
Dont raccordement des consommateurs HTA	44	**41**
Dont raccordement des consommateurs BT	3 122	**3 359**
Dont raccordement des producteurs HTA	320	**758**
Dont raccordement des producteurs BT	963	**1 563**
II. Investissements pour l'amélioration du patrimoine	6 619	**6 546**
II.1 Investissements pour la performance et la modernisation du réseau	5 342	**4 640**
Dont renforcement des réseaux BT	273	**185**
Dont renforcement des réseaux HTA	0	**0**
Dont actions visant à améliorer la résilience des réseaux et des postes (capacité des territoires à limiter l'effet des catastrophes et à retrouver un fonctionnement normal rapidement)	643	**1 440**
Dont actions visant à améliorer la fiabilité des réseaux et des postes (hors programmes de prolongation de durée de vie)	2 220	**2 030**
Dont actions visant à améliorer la fiabilité des réseaux et des postes (programmes de prolongation de durée de vie)	992	**674**
Dont moyens d'exploitation	227	**310**
Dont smart grids	22	**1**
*Dont compteurs communicants***	965	**0**
II.2 Investissements motivés par des exigences environnementales et des contraintes externes	1 277	**1 906**
Dont intégration d'ouvrages dans l'environnement	351	**240**
Dont sécurité et obligations réglementaires	655	**1 055**
Dont modification d'ouvrages à la demande de tiers	271	**611**
III. Investissements de logistique	47	**91**
IV. Autres investissements	0	**0**
Total (= I + II.1 + II.2 + III + IV)	11 495	**13 581**
Dont total des investissements concernant les postes sources	287	**353**
Dont création de capacités d'accueil des ENR dans les postes sources	1	**0**

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

** À noter qu'en raison de la fin du déploiement en masse des compteurs communicants Linky™, les dépenses liées à ces compteurs ne sont plus isolées dans la catégorie spécifique « Dont compteurs communicants » en 2023 et sont désormais comptabilisées dans la catégorie « Raccordements des utilisateurs consommateurs et producteurs ».

Le montant total des investissements sur la concession est en hausse de 18 % par rapport à l'année précédente passant de 11 495 k€ en 2022 à 13 581 k€ en 2023.

Les montants investis dans les raccordements en 2023 (6 944 k€) sont en augmentation de 44 %. Cette progression indique la dynamique des raccordements sur le territoire, portée par les raccordements des producteurs HTA (+ 137 %) et BT (+ 62 %).

Les investissements pour l'amélioration du patrimoine sont du même niveau en 2023 (6 546 k€) par rapport à 2022 (6 619 k€). Dans cette finalité, la part des investissements dédiés à Linky est à 0 : le déploiement de masse étant terminé, les montants investis pour l'installation de nouveaux compteurs se retrouvent dans la finalité « raccordements ».

De plus, Enedis réalise, hors du périmètre de votre concession, des investissements qui participent également à l'alimentation de votre territoire ainsi qu'à l'amélioration de la qualité de la desserte : les investissements sur les postes sources de la concession ont été de 353 k€ en 2023.

Sur le territoire de la concession, **la liste détaillée des dépenses d'investissement du concessionnaire en 2023, avec la localisation des travaux, est jointe, par voie dématérialisée en complément du présent compte-rendu.**

La mise en œuvre en 2023 du programme prévisionnel d'investissements et de développement des réseaux sur votre concession

Vous trouverez dans le fichier excel joint au CRAC la liste exhaustive des travaux réalisés par Enedis sur votre concession.

Les travaux en HTA

Les investissements d'Enedis sur le réseau HTA s'articulent autour des 2 finalités suivantes :

- les travaux effectués dans le cadre du **Plan Aléa Climatique (PAC)**, qui permettent de traiter par enfouissement les ouvrages les plus sensibles,

- les travaux effectués dans le cadre de la **Rénovation Programmée (RP)**, qui permettent de rénover les réseaux aériens pérennes afin de garantir leur fiabilité.

Le tableau suivant présente quelques opérations significatives réalisées en 2023, sur le réseau HTA pour ces deux finalités.

Typologie de travaux	Commune	Montant de l'investissement *(k€)*	Linéaire traité *(m)*
Rénovation programmée	Manivray	245	6555
Rénovation programmée	Grattery	110	2700
Plan aléa climatique	Fresse	302	2523
Plan aléa climatique	Fresse	250	1708

L'article suivant illustre une opération de modernisation du réseau HTA réalisée en 2023.

110 000 € de travaux pour moderniser et renforcer le réseau électrique de 2 communes en Haute-Saône

Du lundi 19 au vendredi 23 juin 2023, Enedis a entrepris un programme de travaux sur les communes de Grattery et Scye pour prolonger la durée de vie du réseau électrique 20 000 volts et améliorer la qualité de fourniture.

Ce chantier a nécessité l'intervention de drones et de l'Intelligence Artificielle pour inspecter les lignes et identifier des points de fragilité afin de les remplacer et prolonger la durée de vie du tronçon en le rénovant sans aller jusqu'à son changement complet.

Enedis a présenté le chantier aux élus des communes, de la communauté de communes et à l'Autorité Organisatrice de la Distribution d'Énergie, le Sied 70.

Au total, une quinzaine de techniciens Enedis et de l'entreprise prestataire SPIE, deux nacelles, un camion grue et une foreuse ont été mobilisés sur ce chantier.

Pour permettre de renforcer et sécuriser 2.7 kilomètres de réseau 20 000 Volts, Enedis a remplacé 5 poteaux et renouvelé une cinquantaine d'équipements de protection du réseau électrique tels que des armements, des parafoudres et des isolateurs.

Pour maintenir l'alimentation électrique des clients durant les travaux, Enedis a également installé 4 groupes électrogènes.

Le coût de ces travaux, totalement pris en charge par Enedis, s'élève à 110 000€.

Les travaux en BT

Le programme BT repose sur le renforcement des réseaux sur les communes urbaines, suite à la détection de contraintes électriques, et sur la modernisation du réseau (renouvellement de réseau ou de postes).

A titre d'exemple, voici des investissements réalisés par Enedis en 2023 sur la concession :

Typologie de travaux	Commune	Linéaire posé	Linéaire déposé	Nombre postes HTA/BT créés	Nb postes HTA/BT déposés	Montant de l'investissement *(k€)*	Commentaires
Renouvellement	VESOUL	1335m	1416m	0	0	262	CPI en cours de finition
Renouvellement	CORRAVILLERS	956m	1270m	1	0	98	fils nus

Le suivi annuel du programme pluriannuel des investissements (PPI)

Conformément aux dispositions du cahier des charges de concession (article 7 de l'annexe 2), le suivi annuel du programme pluriannuel des investissements (PPI) établi pour la période 2020-2023 vous est présenté ci-après, pour l'exercice écoulé.

Suivi technique des indicateurs

Pour l'exercice 2023, les réalisations de travaux (par catégories d'ouvrages) du programme annuel déclinant le PPI 2022-2025 sont les suivantes :

Type de priorité / Programme	Indicateur de suivi	Prévu PPI	Réalisé 2020	Réalisé 2021	Réalisé 2022	Réalisé 2023	Réalisé cumulé à fin 2023
Traiter le risque climatique et fiabiliser le réseau aérien HTA *(Prologation Durée de Vie - PDV)*	nombre de km traités / an	37	16,3	7,5	14,3	**3**	**41,1**
Traiter le risque climatique et fiabiliser le réseau aérien HTA *(Plan Aléa Climatique - PAC)*	nombre de km traités / an	11	9,4	2,7	0,8	**11,9**	**24,8**
Renouvellement priorisé des lignes aériennes BT fils nus les plus incidentogènes	nombre de km déposés / an	12	1	3,2	5,6	**2,2**	**12**
Renforcement de la réactivité grâce au développement et au maintien à niveau du parc d'organes de manoeuvre télécommandés *(OMT)*	nombre d'OMT posés par an	9	4	1	2	**2**	**9**
Renouvellement de manière priorisée des CPI HTA	nombre de km de réseau CPI HTA déposés / an	1,5	0	0,9	0,2	**0**	**1,1**
Renouvellement de manière priorisée des CPI et NP BT	nombre de km de réeau CPI et NP BT déposés / an	1,5	0,1	0,0	0,7	**0,3**	**1,2**

Suivi financier

Le suivi des investissements d'Enedis pour l'exercice 2023 est indiqué ci-dessous :

Investissements *(en M€)*	**Total prévision d'investis-sements PPI**	**Réalisé en 2020**	**Réalisé en 2021**	**Réalisé en 2022**	**Réalisé en 2023**	**Réalisé cumulé à fin 2023**
Modernisation des réseaux HTA	4,4	1,472	1,274	1,137	**0,856**	**4,739**
Modernisation des réseaux BT	1,3	0,364	0,332	0,392	**0,251**	**1,339**
Total	**5,7**	**1,836**	**1,606**	**1,529**	**0,251**	**6,078**

Le montant des investisements réalisés au titre des 4 années du PPI représente un peu plus de 6 millions d'euros. Le montant global de l'investissement réalisé dans le cadre du PPI par Enedis est légèrement supérieur au prévisionnel.

La politique de maintenance : l'élagage et l'entretien des lignes HTA et BT sur votre concession

Au niveau national, Enedis a consacré, en 2023, 359 millions d'euros aux travaux de maintenance et d'entretien du réseau public de distribution d'électricité, dont environ 122 millions d'euros à des programmes d'élagage pour protéger les lignes électriques aériennes en HTA et BT.

Au niveau local, dans la Direction Régionale Alsace Franche-Comté, Enedis, chaque année, entreprend une visite technique de maintenance des lignes aériennes HTA en hélicoptère. Un plan de vol détaillé est ainsi confié à une entreprise prestataire spécialisée, qui va ausculter visuellement le réseau à la recherche de points de faiblesse ou de végétation susceptible d'être à l'origine de perturbations identifiées ou à venir. Ces vols permettent également de contrôler l'élagage réalisé lors des exercices précédents, afin de répertorier les croissances végétales pouvant nécessiter la mise en œuvre de dispositions spécifiques. A l'issue du vol, l'entreprise prestataire remet aux équipes d'Enedis, l'inventaire des points répertoriés, afin de construire un plan d'actions de résorption des points de défaillance priorisé et un programme d'élagage adapté. L'objectif est d'apporter la meilleure qualité de desserte en électricité aux clients. Par la visite en hélicoptère, Enedis dépanne avant la panne, en identifiant les fragilités du réseau.

Pour le réseau aérien Basse Tension les remontées d'anomalies se font via des visites terrain, des réclamations sur la qualité de fourniture, des interventions de dépannage etc…

Cette campagne de surveillance s'intègre dans la politique d'amélioration continue des réseaux de distribution d'électricité dont Enedis a la charge et vise à préserver une bonne qualité de l'électricité distribuée.

Sur le territoire Alsace Franche-Comté, environ 660 km de réseau HTA et BT ont été élagués pour un coût de plus de 4 millions d'euros.

Elagage réalisé sur votre concession

Sur le département de la Haute-Saône, Enedis a élagué 138 km de réseau HTA et 25,1 km de réseau BT pour un coût total d'environ 1 039 k€.

D'autres actions de maintenance et d'entretien du réseau ont eu lieu en 2023 telles que des contrôles d'Indicateurs Lumineux de Défauts (ILD) permettant aux équipes d'identifier rapidement les pannes, des renouvellements de supports des réseaux HTA et BT, des entretiens des postes HTA/BT, des entretiens des Interrupteurs Aériens Télécommandés (IAT) ainsi que des mesures et améliorations de terres.

2.3. Perspectives et enjeux

Enedis poursuivra en 2024 la mise en œuvre de sa politique de maintenance des réseaux, de renouvellement du patrimoine et d'amélioration de la qualité et de la sûreté d'alimentation.

Les perspectives et les principaux enjeux de la gestion du patrimoine

- **Favoriser** l'insertion des énergies renouvelables sur le réseau et la mise en œuvre des actions d'efficacité énergétique.
- **Faciliter** la transition écologique en raccordant les infrastructures de recharge des véhicules électriques (IRVE) et en gérant la production décentralisée (schémas régionaux de raccordement au réseau des énergies renouvelables - S3REnR).
- **Accompagner** les grands projets pour optimiser le développement des réseaux et préparer les infrastructures nécessaires pour répondre aux ambitions futures des territoires et des métropoles.
- **Améliorer** la résilience des réseaux ruraux vis-à-vis de l'ensemble des aléas, en investissant en priorité dans les territoires les plus en écart afin d'améliorer durablement la qualité de fourniture. Pour les zones rurales, l'objectif est de réduire l'exposition des réseaux aux aléas climatiques et d'accroître leur fiabilité en combinant de façon équilibrée les actions de sécurisation du programme Plan aléas climatiques (PAC) et les actions de fiabilisation du programme de Rénovation programmée (RP). Des efforts d'automatisation compléteront ces programmes pour accroître la réactivité et permettre une réalimentation rapide du plus grand nombre de clients en cas d'incident. Sur chaque territoire concerné, ces actions seront coordonnées avec celles de l'autorité concédante.
- **Accélérer la Rénovation programmée (RP)** est un programme industriel ambitieux visant à assurer sur le long terme la pérennité du patrimoine aérien HTA par des cycles d'investissements fondés sur des diagnostics ciblés et approfondis. La montée en puissance de ce programme va se poursuivre par une mise en œuvre industrielle pour atteindre la cible de 7 500 km de réseaux traités par an.
- **Sécuriser** l'alimentation des grandes agglomérations en cas d'incident en poursuivant le programme de sécurisation des grands postes urbains dans les zones urbaines denses, en développant les programmes réduisant la sensibilité des réseaux aux inondations.
- **Poursuivre**, en zone urbaine, les investissements de renouvellement des câbles souterrains HTA et BT d'anciennes technologies, en ciblant les portions de réseaux souterrains HTA et BT qui le nécessitent, là où les risques d'incidents et les impacts sont les plus élevés.
- **Poursuivre** la dynamique de croissance des investissements visant au renouvellement des composants les plus sensibles des postes sources.
- **Répondre** aux problèmes ponctuels de qualité localisés.

Le programme travaux d'Enedis sur la concession s'inscrit complètement dans ces ambitions.

Le Programme Pluriannuel défini pour 4 ans (2020-2023) a consacré près de 80% des investissements pour la modernisation des réseaux HTA (soit 4,4 M€ pour un total de 5,7 M€).

La performance durable du réseau aérien HTA repose sur une politique d'investissements ciblés et optimisés :

- Traiter au plus tôt par enfouissement les ouvrages les plus fragiles, générateurs de non-qualité et de gêne pour les clients, dans le cadre du Plan Aléa Climatique (PAC),
- Rénover de manière cyclique les réseaux aériens pérennes âgés de plus de 25 ans, afin de garantir leur fiabilité et différer leur mise en souterrain, dans le cadre de la Rénovation Programmée (RP).

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

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

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

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

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

Les réunions trimestrielles programmées conjointement entre l'autorité concédante et Enedis sont l'occasion de faire le point sur les investissements réalisés, les programmes travaux et les coordinations possibles. Des réunions techniques viennent compléter les échanges sur des sujets plus spécifiques.

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

Aux investissements d'Enedis évoqués précédemment s'ajoutent les travaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage de l'autorité concédante.

Au plan local, Enedis et l'autorité concédante ont une démarche coordonnée afin d'optimiser les investissements au bénéfice du réseau et de la qualité de fourniture.

Fin 2023, 2,6 % des immeubles d'habitation en France sont équipés d'une infrastructure collective de recharge (6 000 installations toutes solutions confondues). Ces équipements représentent un défi important pour Enedis dans les années à venir.

3 Mieux servir nos clients

En 2023, Enedis a poursuivi ses travaux pour répondre aux enjeux de son Projet industriel et humain (PIH) 2020-2025, dont l'objectif reste inchangé : « devenir le service public préféré des Français au service de la transition écologique dans les territoires » et « simplifier la vie des clients ».

La satisfaction client s'améliore dans quasiment tous les domaines et sur tous les segments de clients, à l'exception des clients Entreprises dans le domaine du raccordement.

La baisse du nombre de réclamations et de saisines de médiation amorcée en 2022 se poursuit : fin 2023 ont ainsi été enregistrées - 4,9 % de réclamations et - 9 % de saisines des médiateurs par rapport à 2022.

Ces progrès traduisent - en parallèle de la poursuite du déploiement des compteurs Linky™ (36,8 millions de compteurs installés fin 2023) - les importants efforts qui ont été réalisés en matière de relation client pour simplifier, fluidifier et améliorer l'expérience des clients, en particulier la refonte des parcours, ainsi que la modernisation des outils d'accueil et des espaces clients.

Les différents profils de puissances des clients

Caractéristiques des différentes catégories

Consommateurs

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

Producteurs d'électricité

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

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

Les actions engagées

La modernisation des parcours clients

En 2023, Enedis a poursuivi ses travaux sur l'harmonisation des pratiques de l'ensemble des équipes des Directions régionales, avec l'ambition :

- de viser l'excellence opérationnelle tout en simplifiant le quotidien de ses collaborateurs et en leur apportant du sens ;
- de répondre à la fois aux attentes d'homogénéité et aux souhaits de simplification exprimés par les clients.

Le relevé des consommations des compteurs ancienne génération C5

En 2023, l'activité liée au relevé des consommations des clients équipés de compteurs d'ancienne génération est maintenue (parallèlement à la poursuite de la pose des compteurs Linky™) avec un taux de relevé semestriel cumulé qui a atteint près de 97 %, contre 95,8 % en 2022.

Les résultats

Le nombre d'interventions réalisées à distance en 2023 grâce aux compteurs communicants Linky™ a poursuivi sa progression et permet de renforcer encore davantage le respect des délais souhaités par les clients.

Les résultats atteints en 2023 concernant les interventions réalisées par Enedis sont les suivants :

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

	2022	2023
Taux de mise en service sur installation existante dans les délais standard ou convenus	99,2 %	**99,4 %**
Taux de résiliation dans les délais standard ou convenus	99,7 %	**97,6 %**

La digitalisation et la personnalisation de la relation clients

Enedis est résolument tournée vers l'avenir. Ainsi, la transformation digitale engagée depuis quelques années est désormais durablement installée au sein de l'entreprise, avec l'ambition forte d'améliorer la satisfaction des clients.

Modernisation des accueils et des interactions clients

La « modernisation des outils d'accueil » a progressé en 2023 afin d'offrir des solutions qui facilitent les interactions entre les clients et les différents accueils, qu'il s'agisse de la relation avec les centres d'appels dépannage (CAD) en situation d'urgence, des prises de rendez-vous pour la pose d'un compteur Linky™ ou des échanges à l'occasion des demandes de raccordement.

L'ensemble des accueils bénéficie désormais d'outils performants :

- de planification d'activités ;
- de routage omni-canal des interactions clients ;
- de prise de rendez-vous en ligne.

Tous les accueils donnent également la possibilité d'échanger avec un agent d'accueil par visio-conférence, permettant de visualiser la situation sur place ou un matériel et de prendre des photos en direct.

Ces nouveaux moyens permettent une gestion optimisée des contacts et facilitent le pilotage des activités d'Enedis. Ils contribuent ainsi à favoriser l'accessibilité des clients aux différents services d'Enedis et à améliorer le traitement de leurs demandes, renforçant ainsi leur satisfaction.

En 2023 Enedis a engagé un travail d'harmonisation sur l'ensemble de ses centres d'appels de dépannage pour une meilleure performance globale, une meilleure qualité et une plus grande efficacité opérationnelle.

L'accueil Dépannage a également poursuivi sa modernisation : la section « Panne et interruption » du site panne et interruption | Enedis a été repensée afin de faciliter l'accès des clients aux informations concernant l'état du réseau électrique dans leur commune, ainsi que pour les aider de manière plus efficace à résoudre les pannes électriques à leur domicile.

La modernisation des espaces clients

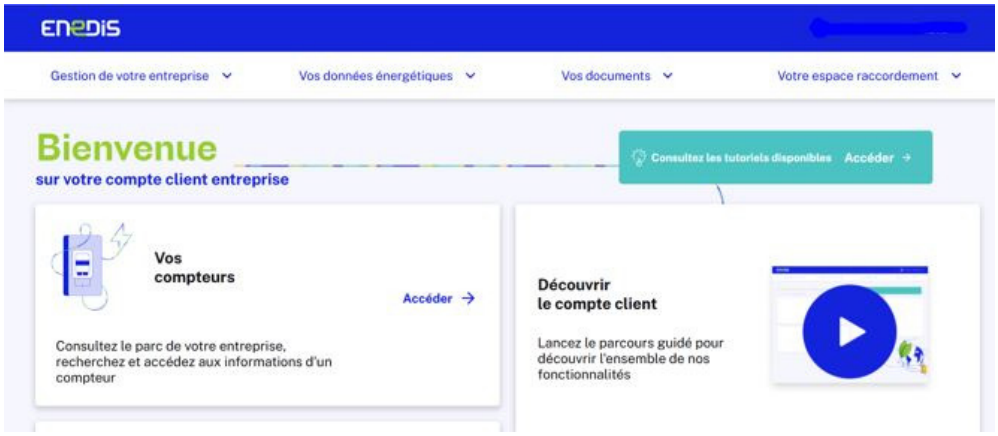
En 2023, Enedis a poursuivi la modernisation de ses espaces clients dans le but d'améliorer l'expérience digitale des clients.

Focus sur l'Espace clients Particuliers

Le compte clients Particuliers (https://mon-compte-client.enedis.fr/) permet à chaque client consommateur et/ou petit producteur autoconsommateur de suivre ses données de consommation dans un espace sécurisé.

Focus sur l'Espace clients Entreprises

L'Espace clients Entreprises (C1-C4) refondu a ouvert le 30 novembre 2023 à iso-fonctionnalités. Des améliorations sont prévues début 2024.



Information des clients en cas de coupure

Enedis a mis en place un dispositif d'information préalable de ses clients dans le cadre des programmations de coupures pour travaux.

Le service «Alerte Incident Réseau» permet également aux clients du segment Marché d'affaires dont le site est raccordé au réseau HTA, lorsque celui-ci est privé d'alimentation électrique du fait d'un incident réseau, de disposer d'informations. À titre d'exemples :

- ces clients sont informés 24 h/24 et 7 j/7 en temps réel des coupures d'électricité de plus de 3 minutes ;
- par SMS au fur et à mesure de l'évolution de la situation (début de l'incident, prévision de fin d'incident, fin d'incident).

À fin 2023, ce service a été souscrit pour plus de 6 800 sites de clients (contre 6 300 fin 2022), principalement en soutirage.

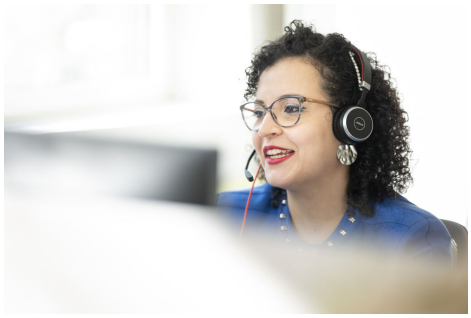
Comme évoqué plus avant, le site d'Enedis « panne et interruption | Enedis » permet à tous les clients de s'informer en temps réel d'une coupure d'électricité.

À fin 2023, le service d'information client sur incident réseau HTA est opérationnel pour environ 1 600 communes de la région Centre-Val-de-Loire et permet d'informer en temps réel les clients Entreprises, Professionnels, Collectivités et Producteurs, de la détection et de la clôture d'un incident sur le réseau de distribution d'électricité exploité par Enedis. Ce service s'étend progressivement et a vocation à être généralisé à terme sur l'ensemble du territoire et à tous les segments clients.

À l'occasion des tempêtes Ciaran et Domingos survenues début novembre, Enedis a transmis environ 100 000 SMS afin d'informer les clients dont la réalimentation était la plus difficile à mettre en œuvre.

Par ailleurs, dans le cadre de l'information des clients concernés par une interruption de fourniture d'électricité de plus de 5 heures suite à un incident réseau, donnant lieu au bénéfice du versement d'une somme forfaitaire par Enedis, les prévisions d'indemnisation des clients ont été estimées pour 2023 à plus de 100 millions d'euros du fait des impacts très importants des événements climatiques survenus.

Enfin, Enedis est en capacité, en cas de prévision de coupure temporaire demandée par RTE si l'équilibre offre/demande sur le réseau électrique l'exige, d'informer tous les clients concernés dès la veille au travers de son site https://coupures-temporaires.enedis.fr et pour certains clients par mail ou SMS. Des améliorations ont été apportées en 2023 à ce dispositif, et désormais les clients concernés sont informés jusqu'à 3 jours avant la coupure des créneaux horaires prévisionnels de celles-ci, avec un niveau de risque associé.



L'accessibilité des accueils téléphoniques

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

La liste de l'ensemble des numéros de téléphone des accueils est disponible sur le site d'Enedis : Contact | Enedis

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

L'efficacité de l'accueil téléphonique d'Enedis

Au niveau national, en 2023, le nombre de contacts clients demeure important, mais enregistre une baisse globale de 10 % par rapport à 2022 (5,5 millions d'appels hors centres d'appels dépannage en 2023). Pour autant, une hausse significative des demandes de raccordement et de gestion des producteurs (+ 30 % pour les producteurs > 36 kVA, + 50 % pour les producteurs < 36 kVA) est constatée.

L'accueil spécifique pour les demandes de pose de compteurs Linky™ enregistre quant à lui une baisse de 60 % du nombre d'appels.

Le service Clients a traité 1,7 million d'appels avec un très bon niveau d'accessibilité de 90 %.

Enfin, sur les segments Particuliers et Professionnels (consommateurs et petits producteurs), le nombre d'appels téléphoniques sur l'accueil Raccordement est en baisse de 7 % pour atteindre 2,3 millions d'appels, avec un taux d'accessibilité de 84 %.

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

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

	2022	2023
Service Client	89,6 %	**90,6 %**
Service Raccordement	83,5 %	**83,7 %**
Service Producteurs d'électricité	77,2 %	**75,9 %**

Urgence dépannage électricité

La mise en place de l'hypervision centralisée en octobre 2022 a permis une meilleure gestion de la performance en temps réel, l'anticipation des pics d'activité et la planification mieux optimisée des ressources.

À fin décembre 2023, plus de 6,6 millions d'appels provenant de tous types de clients ont été reçus par les centres d'appels dépannage et le volume d'appels est en hausse par rapport à celui de la fin de l'année 2022.

Le taux d'accessibilité pour l'année 2023 est de 84 %, en légère évolution par rapport à 2022, malgré les événements climatiques du mois de novembre 2023 lors desquels plus de 1 million de clients ont été privés d'électricité dès le 2 novembre. Lors des tempêtes Ciaran, Domingos et Frédérico, Enedis a reçu plus de 1 million d'appels entrants, avec un taux d'accessibilité de 63,3 % sur cette période.

Accessibilité des Accueils Dépannage Électricité

	Département		National	
	2022	**2023**	**2022**	**2023**
Taux d'accessibilité de l'Accueil Dépannage Électricité* *(en %)*	84,2 %	**82,4 %**	82,2 %	**81,3 %**
Nombre d'appels reçus par l'Accueil Dépannage Électricité*	5 317	**5 591**	1 638 681	**2 009 562**
Nombre d'appels donnant effectivement lieu à un dépannage	2 291	**2 294**	747 972	**717 174**

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

3.2. Enedis, à l'écoute de ses clients

Enedis attache une grande importance à traiter toutes les réclamations de ses clients, quel que soit le canal qu'ils utilisent, aussi bien les réclamations des clients adressées par les fournisseurs d'électricité que celles qui parviennent directement chez le gestionnaire du réseau de distribution, par courrier, par mail ou sur les réseaux sociaux tels que Facebook et X (ex-Twitter).

Une écoute attentive des associations de consommateurs, dans le cadre de rencontres régulières, ainsi que les relations de grande proximité avec le médiateur national de l'énergie (MNE) et les médiateurs d'entreprises (médiateur du Groupe EDF et médiateur du Groupe Engie) permettent également de mieux comprendre les sources d'insatisfaction et de mettre en place les actions correctrices.

Les réclamations

La baisse significative du volume de réclamations constatée en 2022 (- 37 %) s'est poursuivie en 2023 avec 214 444 réclamations, soit - 4,9 % par rapport à 2022. Les réclamations de nature « relève et facturation » et « raccordement » diminuent par rapport à l'année précédente (respectivement - 2,1 % et - 0,4 %), mais ce sont celles de nature « interventions » qui affichent la baisse la plus nette (- 27,4 %).

Cette tendance positive est principalement liée à l'équipement quasi total des clients de compteurs Linky™ et à la forte mobilisation des équipes en Directions régionales.

Le taux de réponse aux réclamations dans un délai de 15 jours poursuit sa progression en 2023 pour atteindre 97 % pour un objectif de 95 % fixé par la CRE.

En 2023, le taux de réponse aux réclamations dans le délai de 15 jours de tous les types de clients, mesuré au périmètre de la concession, est le suivant :

Réponse aux réclamations (Concession)

	2022 *(%)*	**2023** *(%)*	**2023** *(Numérateur)*	**2023** *(Dénominateur)*
Taux de réponse sous 15 jours	96,6 %	**96,7 %**	**523**	**541**

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

Répartition des réclamations par type (Concession)

	2022 *(%)*	**2023** *(%)*	**2023**
Raccordements	7,4 %	**5,7 %**	**31**
Relève et facturation	39,2 %	**44,5 %**	**241**
Accueil	1,1 %	**0,7 %**	**4**
Interventions techniques	26,7 %	**19,4 %**	**105**
Qualité de la fourniture	25,6 %	**29,6 %**	**160**
Total	**100,0 %**	**100,0 %**	**541**

Les saisines du Médiateur national de l'énergie (MNE), du Médiateur du groupe EDF et du Médiateur du groupe Engie

Les saisines des médiateurs suivent la même tendance que les réclamations avec une nouvelle baisse des volumes de 6,5 % en 2023, après la diminution très significative de - 26 % constatée en 2022.

Les délais de traitement des saisines des médiateurs continuent de s'améliorer. Ainsi, en moyenne, les saisines sont traitées en 13,8 jours (contre 15 jours en 2022) pour un objectif fixé à 21 jours.

Enfin en 2023, 97,2 % des saisines sont clôturées dans le délai de 21 jours, contre 95,7 % en 2022.

Un dispositif d'enquêtes de satisfaction bien ancré

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

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

Elles permettent de mettre en place des actions en réponse aux besoins des clients et d'en mesurer immédiatement les effets, plaçant ainsi la voix du client au centre des préoccupations opérationnelles.

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

Le résultat de la satisfaction « hors raccordement » est à nouveau en forte hausse en 2023 avec 89,9 % de clients satisfaits, contre 88,9 % en 2022.

La compétence des techniciens d'Enedis et leur savoir-être demeurent les points les plus appréciés par les personnes interrogées. Les attentes principales des clients concernent les délais de réalisation des prestations et la qualité de l'information et de l'accompagnement associés.

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

Indicateurs de satisfaction *(en %)*

	Résultat national 2023	Maille	Résultat local 2023
Clients « Particuliers »	90,9 %	**Concession**	**93,4 %**
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	89,5 %	**Concession**	**89,1 %**
Clients « Entreprises » (> à 36 kVA)	89,7 %	**Région Enedis**	**88,3 %**

En ce qui concerne le raccordement au réseau public de distribution, la satisfaction des clients recule légèrement par rapport à 2022, du fait d'une performance en retrait sur le segment des clients Particuliers.

Toutefois, la satisfaction des clients Professionnels s'améliore par rapport à l'année dernière et celle des clients Entreprises reste stable.

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

Indicateurs de satisfaction : raccordements *(en %)*

	Résultat national 2023	Maille	Résultat local 2023
Clients « Particuliers »	82,7 %	**Concession**	**80,1 %**
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	86,1 %	**Concession**	**89,8 %**
Clients « Entreprises » (> à 36 kVA)	84,3 %	**Région Enedis**	**76,4 %**

En ce qui concerne la satisfaction des clients Particuliers et Professionnels au moment de l'installation du compteur Linky™, elle poursuit sa hausse en 2023 et se situe à 95 % de clients satisfaits contre 93 % en 2022. Les clients apprécient toujours la qualité du travail du technicien (compétences, conseils, efficacité) et la rapidité de la pose.

En 2023, en adéquation avec les enjeux de la transition écologique, un plus grand nombre de clients Producteurs ont été interrogés et leur satisfaction a significativement progressé : 82,8 % des Grands Producteurs se déclarent satisfaits (contre 78,2 % en 2022) et 84,3 % pour les Petits Producteurs (contre 81,7 % en 2022).

Enfin, l'enquête menée auprès des clients n'ayant pas eu d'interaction avec Enedis fait ressortir que la satisfaction des clients sur la qualité de fourniture se maintient à des taux très élevés mais est en légère baisse par rapport à l'année précédente : 91,2 % de satisfaction pour les clients particuliers (contre 93,9 % en 2022), 91,9 % pour les Professionnels (contre 93,4 % en 2022) et 89,1% pour les Entreprises (contre 92,7 % en 2022).

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

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

	Satisfaction maille nationale 2023	Satisfaction maille DR 2023
Clients « Particuliers »	91,2 %	**93,2 %**
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	91,9 %	**89,1 %**
Clients « Entreprises » (> à 36 kVA)	89,1 %	**90,2 %**

3.3. Les services à destination des Collectivités locales et des Autorités concédantes pour répondre aux enjeux de la transition énergétique et écologique

Bilan 2023

En 2023, de nombreuses collectivités locales et autorités concédantes ont découvert le nouveau « Portail Collectivités locales » et notamment son espace « Mesures et Services ». Elles sont nombreuses à faire part de leur grande satisfaction à l'égard de ce portail, véritable point d'entrée vers les services proposés par Enedis pour les accompagner face aux défis de la transition énergétique et écologique.

Lancé en septembre 2022, il est aujourd'hui utilisé par près de 50 % des collectivités locales.

Sobriété énergétique

L'année 2023 a été marquée par une préoccupation croissante pour la sobriété énergétique. Cette tendance est confirmée par le Baromètre 2023 de l'Observatoire français de la transition écologique(1), réalisé par Enedis en collaboration avec Ipsos auprès d'un échantillon représentatif de Français et de maires. Pour plus de 80 % des maires, la sobriété énergétique est un enjeu majeur et 68 % d'entre eux considèrent la hausse des prix de l'énergie comme une opportunité pour prendre des mesures durables.

Enedis accompagne les collectivités locales et les autorités concédantes dans leurs efforts de sobriété énergétique grâce notamment au « Portail Collectivités locales » et son espace « Mesures et Services ». Ce dernier leur permet de suivre et de piloter les consommations et les productions, ainsi que d'observer les tendances de consommation et de production à l'échelle de leur territoire. Près de 7 000 collectivités ont activé leur espace « Mesures et Services ».

(1) « https://observatoire.enedis.fr/ »

Rénovation énergétique des bâtiments publics

La rénovation énergétique continue d'être une priorité pour les collectivités locales en 2023. Face à leur besoin de prioriser les programmes d'investissement pour rénover leurs bâtiments, Enedis continue de déployer la solution Prioréno Bâtiment Public développée par la Banque des territoires en partenariat avec Enedis, GRDF et l' État. Près de 600 collectivités ont recours à l'outil pour identifier leurs bâtiments les plus énergivores (qu'ils soient alimentés en gaz ou en électricité) et ainsi prioriser les rénovations sur leur patrimoine.

En 2023, l'accent a été mis sur les bâtiments scolaires. Dans ce contexte, Enedis a renforcé son engagement auprès des collectivités locales en devenant partenaire du programme Edu-Rénov aux côtés de la Banque des territoires, de GRDF et de l' État. Dans ce cadre, Enedis a mis à disposition de la Banque des territoires des données de consommation de bâtiments publics.

Enedis continue d'apporter son expertise en matière de données pour accompagner les collectivités locales face à ces enjeux de sobriété énergétique et de rénovation énergétique.

Autoconsommation collective

La dynamique de l'autoconsommation collective, amorcée en 2022, se confirme fin 2023 avec 305 opérations désormais actives (le nombre d'opérations a doublé par rapport à 2022),

4 096 consommateurs/producteurs et une capacité totale de production de plus de 20 MW.

Ces résultats illustrent clairement l'attrait croissant pour ce nouveau mode de partage de l'électricité, notamment au sein des collectivités. Le nombre important de projets identifiés à fin 2023 laisse présager la poursuite du rythme soutenu de son développement.

Planification énergétique territoriale

La loi d'accélération de la production d'énergies renouvelables de mars 2023 positionne les collectivités locales au cœur de la planification énergétique. Enedis s'engage dans l'accompagnement de celles-ci en proposant une gamme de services dédiés. Ces services visent à soutenir les collectivités dans leurs projets d'aménagement du territoire, dès la phase de diagnostic jusqu'à la phase de décision, en particulier grâce aux services suivants :

- « Bilan de mon territoire » donne accès à la consommation et à la production d'électricité d'un territoire donné. Accessible par le Portail Collectivités, il permet aux collectivités locales de faire le premier diagnostic utile au lancement de la démarche de planification.
- « Cartographie des capacités du réseau » permet d'identifier sur une carte les zones de capacités disponibles pouvant accueillir de nouvelles installations sans avoir besoin de renforcer le réseau. Disponible sur le Portail Collectivités, il est un outil d'aide à la décision.
- « Simuler mon raccordement » : grâce à ce service, les porteurs de projets peuvent déterminer les conditions de faisabilité pour le raccordement de leurs installations.
- « Impact projet sur le réseau » : ce nouveau service d'ingénierie (facturé) est destiné à évaluer l'incidence des projets de raccordement sur le réseau public de distribution d'électricité.

Chaque collectivité locale peut faire appel à son Interlocuteur Privilégié Enedis pour répondre à ses questions en matière de planification énergétique et d'intégration des énergies renouvelables et pour découvrir la gamme de solutions d'Enedis.

Zoom sur l'outil de cartographie moyenne échelle pour les autorités concédantes disponible sur le « Portail Collectivités locales »

Accessible depuis le « Portail Collectivités locales », la cartographie moyenne échelle est ouverte aux autorités concédantes depuis fin 2022. Le nombre d'utilisateurs progresse en 2023 avec plus de 27 000 visites sur l'année. Les fonctionnalités les plus utilisées sont celles d'impression et d'affichage en mode *street view.*

Les autorités concédantes ayant signé une convention « cartographie moyenne échelle » accèdent à leurs données réseaux actualisées tous les trimestres et mises à leur disposition sous un format *export shape*.

3.4. Linky, un compteur au service des clients, du réseau et de la sobriété énergétique

Le compteur Linky™ en 2023, les chiffres à retenir

Dans le cadre de ses missions de gestionnaire du réseau de distribution d'électricité, Enedis a réalisé, depuis fin 2015, le déploiement généralisé des compteurs Linky™, conformément à la directive européenne 2009/72 et la loi n° 2015-992 du 17 août 2015. Cette phase initiale s'est achevée fin 2021.

Depuis lors, une nouvelle organisation s'est mise en place pour continuer le déploiement en diffus du compteur Linky™, en adéquation avec la délibération de la CRE du 24 février 2022. Cette nouvelle phase devrait permettre de régulariser la majorité des situations. Depuis 2023, conformément à cette même délibération de la CRE, le relevé des consommations fait l'objet d'une facturation des clients non encore équipés d'un compteur Linky™ et ne fournissant pas d'autorelevé.

Ainsi en 2023, Enedis a posé 1,38 million de compteurs Linky™, soit une dynamique quasi équivalente à celle de l'année 2022. Ce volume est réparti à hauteur de 54 % par le remplacement de compteurs anciennes générations, à 30 % par le raccordement de nouveaux clients et à 16 % par la maintenance des compteurs Linky™. Cette dernière activité est en progression pour tenir compte du maintien de la performance de la chaîne communicante.

En complément, il a été posé 17 267 concentrateurs pour accompagner l'équipement des nouveaux clients et optimiser encore cette performance.

Ces résultats s'appuient sur des marchés de pose et de fourniture :

- 20 entreprises de pose avec 117 marchés conclus ;
- 4 usines de fabrication et une unité de recyclage.

Ainsi à fin 2023, Enedis a installé **36,76 millions** de compteurs Linky™ depuis le début du déploiement, **93,8 %** des foyers en sont désormais dotés et **409** communes en sont intégralement équipées.

Sur ce périmètre**, 36,41** millions de compteurs sont communicants et ouverts à tous les services, soit 98,9 % du parc de compteurs.

Comme depuis le lancement du projet, la pose des compteurs Linky™ reste au cœur des processus des activités d'Enedis.

Linky™, un outil important de l'exploitation du réseau

En 2023, ce sont chaque jour en moyenne 68 582 téléopérations qui sont réalisées sur la chaîne communicante, soit en moyenne 2,09 millions de prestations par mois ; ces interventions sont en progression de 23 % par rapport à 2022.

Les interventions à distance sont autant de déplacements physiques évités, engendrant un gain de temps, de CO_2, un moindre coût économique et limitant les risques d'accidents.

Depuis la mise en place du compteur Linky™, le nombre de réclamations pour rupture du neutre a été divisé par cinq grâce aux opérations de maintenance préventive que permet l'exploitation de la chaîne communicante. Ces ruptures pouvaient entraîner des dommages chez les clients, liés aux surtensions associées à ce type de défaut, leur causant ainsi un préjudice indemnisé par Enedis. De fait, la protection des installations des clients se voit renforcée.

De plus, outre l'amélioration de l'image de marque d'Enedis, on estime le gain de l'ordre de 17 à 18 millions d'euros du fait du volume de sinistres ainsi évités, dont 3 millions en 2023, améliorant ainsi la gestion de l'entreprise.

Linky™, un vecteur de la sobriété énergétique

Dès l'automne 2022 et pendant les mois d'hiver 2022-2023, pour accompagner le pilotage du réseau en cas de risque de déséquilibre entre l'offre et la demande d'électricité, Enedis, en accord avec le ministère de la Transition écologique, a activé la neutralisation du « contact sec » pilotant la commande des chauffe-eau électriques pendant les heures méridiennes (entre 12 h et 14 h). Cette disposition, qui avait permis une consommation d'électricité en dehors de cette plage horaire de forte demande, de 2,5 GWh, a été reconduite pour l'hiver 2023-2024.

En parallèle, le compteur Linky™ permet aux collectivités locales d'assurer le pilotage de l'éclairage public.

Linky™, une technologie évolutive

La chaîne communicante associée au compteur Linky™ s'appuie sur les réseaux de téléphonie mobile pour assurer la communication entre les concentrateurs (appareil qui regroupe les données de consommation d'un lot moyen de 50 compteurs) et le système d'information d'Enedis.

Le réseau de communication s'est construit avec les technologies du moment, soit la 2G, puis la 3G et plus récemment la 4G. L'arrêt programmé des réseaux 2G et 3G oblige Enedis à une remise à niveau des équipements de transmission d'ici 2027 afin de conserver une chaîne communicante performante et répondant aux attentes. Cette évolution est transparente pour les clients puisque les modifications sont réalisées en amont du compteur. Elle s'appuie sur la technologie *Long-Term Evolution for Machines* (LTEM) qui garantit une pérennité de disponibilité jusqu'en 2040.

D'une manière générale, comme tout équipement du réseau, le compteur Linky™ et ses différents composants font l'objet d'un suivi des évolutions conformes aux prescriptions techniques d'Enedis.

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

Compteurs Linky™ (Concession)

	2023
Taux de PDL* équipés d'un compteur Linky™	**94,9 %**
Nombre de PDL* équipés d'un compteur Linky™	**123 804**
Nombre de PDL* ouverts à tous les services Linky™	**121 662**
Nombre de PDL* ouverts à tous les services Linky™ associés à un compte client**	**7 003**

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

Nota : Au terme du déploiement en masse, deux paramètres manquants ont été réintégrés au calcul de l'indicateur « Taux de PDL équipés d'un compteur Linky™ » : les compteurs Linky™ posés avant le déploiement en masse (dans la phase d'expérimentation) et les compteurs Linky™ inactifs. Cette correction permet d'obtenir un indicateur parfaitement représentatif.

3.5. Raccordement : une activité en croissance portée par la transition écologique

La forte dynamique de développement des énergies renouvelables (EnR), mais également des infrastructures de recharge de véhicules électriques (IRVE) s'est poursuivie sur l'année 2023. Pour Enedis, cela s'est traduit par une hausse des demandes de raccordements au réseau électrique sur la période.

Par ailleurs, Enedis a conforté les résultats obtenus sur la réduction des délais de raccordement grâce à la consolidation des nouvelles façons de faire.

Une dynamique de forte croissance de la filière photovoltaïque BT en continuité

Avec un total de 4,3 GW raccordés en 2023 sur les réseaux HTA et BT, Enedis a raccordé une nouvelle puissance record de production en un an, avec plus de 207 000 installations au total, essentiellement photovoltaïques (PV).

Le flux de projets bénéficiant du tarif d'obligation d'achat dit « S21 », défini par l'arrêté du 6 octobre 2021(1) (installations de puissance installée jusqu'à 500 kWc), se maintient. La plupart de ces projets ayant un cycle de développement supérieur à un an (*i.e.* projets PV sur grandes toitures), la forte augmentation du volume des projets PV à raccorder en basse tension constatée en 2022 se poursuit donc, celui-ci passant de 3,4 GW fin 2022 à 5,1 GW(2) à fin 2023.

Dans ce contexte perdurant de très forte croissance, Enedis est parvenue à maintenir les délais de raccordement des installations de production de puissance supérieure à 36 kVA en moyenne à moins de 14 mois en 2023. Ce résultat est le fruit de la mise en œuvre du Projet industriel et humain (PIH) lancé par Enedis.

(1) Arrêté fixant les conditions d'achat de l'électricité produite par les installations implantées sur bâtiment, hangar ou ombrière utilisant l'énergie solaire photovoltaïque, d'une puissance crête installée inférieure ou égale à 500 kilowatts telles que visées au 3° de l'article D.314-15 du Code de l'énergie et situées en métropole continentale.

(2) Le total des projets photovoltaïques à raccorder, incluant les grands projets PV sur le réseau HTA, s'élève à 11,9 GW fin 2023.

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

Le site « Enedis-Connect » permet aux clients Particuliers et Professionnels de saisir leurs demandes de raccordement ≤ 36 kVA et de consulter en ligne l'avancement de leurs projets.

Afin de renforcer l'expérience digitale des clients et de simplifier leurs parcours, deux nouvelles fonctionnalités ont été intégrées au portail en 2023 :

- le paiement en ligne est désormais totalement intégré au parcours digital ;
- une fonctionnalité *selfcare* permet désormais aux clients d'être autonomes dès la création de leur demande jusqu'à l'obtention et le paiement du devis de raccordement pour les branchements simples.

Entrée en vigueur du barème version 7 pour la facturation des raccordements au réseau public de distribution d'électricité

Par délibération en date du 20 avril 2023, la CRE a approuvé la version 7 du barème pour la facturation des raccordements. Celui-ci est entré en vigueur le 20 juillet 2023.

Il comporte les évolutions suivantes :

- actualisation des prix des formules de coûts simplifiés (FCS) existantes ;
- mise en place d'un mécanisme d'indexation annuelle des prix des FCS ;
- ajout de nouvelles FCS (modifications de puissance, création de dérivation individuelle depuis une infrastructure collective existante pour l'alimentation de bornes de recharge de véhicules électriques dans les parkings d'immeubles d'habitat collectif existants, offre « Impact d'un projet sur le réseau » (IPR)[1] ;
- diverses autres adaptations.

(1) L'offre « Impact d'un projet sur le réseau » (IPR) est un service payant qui vise à apporter au client un éclairage sur la faisabilité d'un projet en amont du raccordement, à un stade où ses paramètres clés ne sont pas encore figés. Il permet au porteur de projet d'identifier l'impact de son projet sur le réseau et donc les solutions techniques de raccordement au réseau public de distribution induites, ainsi que les paramètres principaux du raccordement de nature à en faire varier le coût. IPR repose d'une part, sur les données et informations relevant du réseau public de distribution d'électricité et d'autre part, sur quelques informations simplifiées collectées auprès du client. Les éléments échangés et le résultat de cette analyse ne constituent pas une demande de raccordement et ne sont pas engageants.

3.6. Perspectives et enjeux 2024

La relation et les nouveaux services clients

L'évolution de l'Espace Entreprises

Le compte client Entreprises sera encore amélioré en 2024. De nouveaux services seront proposés aux clients Entreprises (accès aux données, gestion des coordonnées, amélioration de la visualisation des points de référence de mesure (PRM)…).

Le service « Information client en cas de coupure »

En 2024, Enedis continuera à déployer sur le territoire national le nouveau service d'information client sur incident réseau HTA. Le service sera disponible à terme à l'ensemble des clients quel que soit leur niveau de tension.

En outre, Enedis poursuivra ses travaux d'intégration des différents services d'information sur coupure, pour optimiser l'expérience client.

Optimisation de l'organisation du dépannage

Pour gagner en efficience et répondre aux attentes de ses clients, Enedis optimise son organisation dans une démarche d'amélioration continue.

En 2024, Enedis poursuivra ses actions pour améliorer l'accessibilité et la performance de l'accueil dépannage et moderniser les services rendus aux clients, avec notamment la mise en place d'un nouveau serveur vocal interactif.

Enedis mettra également en œuvre une prévenance, dans un premier temps vers les clients Professionnels, Entreprises, Collectivités et Producteurs en cas d'incident HTA sur le réseau électrique et, dans un second temps, vers les clients particuliers.

Harmonisation et optimisation des parcours clients

En 2024, l'ensemble des Directions régionales engagera le déploiement de nouveaux modes opératoires.

L'harmonisation et l'industrialisation des modes opératoires internes d'Enedis seront indispensables dans un contexte de fort accroissement de l'activité (transition énergétique, programme travaux, reconstruction en Bretagne suite à la tempête Ciaran, etc.).

L'année 2024 permettra aussi à Enedis de préparer et d'anticiper l'arrivée de sa nouvelle solution de Gestion de la Relation Client (GRC) prévue en 2025.

Optimisation des Accueils Enedis

En 2024, en s'appuyant sur les outils modernes et performants déployés dans tous les accueils en 2023, la digitalisation sera renforcée. En complément des portails, voicebot, chatbot, etc. la mise en place d'un nouveau serveur vocal interactif permettra une orientation plus simple et efficace des demandes clients.

Le renforcement d'un pilotage centralisé des activités d'accueil sera opérationnel en 2024 afin de gagner en agilité et en capacité d'entraide à une maille nationale, dans l'objectif de mieux faire face aux éventuels aléas.

Les services à destination des Collectivités locales et des Autorités concédantes pour répondre aux enjeux de la transition énergétique et écologique

En 2024, de nouvelles fonctionnalités sont déployées sur le Portail Collectivités locales. Les collectivités et les autorités concédantes peuvent désormais, sur leur espace « Mesures et Services » :

- **paramétrer des alertes** sur tous les points de consommation et/ou de production afin de détecter toute anomalie de consommation/de production ; une collectivité en charge de l'éclairage public peut ainsi facilement identifier une anomalie sur un point de son réseau ;
- **visualiser sur son territoire** la consommation et la production mensuelles ; une collectivité en charge d'un Plan Climat Air Énergie territorial peut facilement suivre les évolutions de la consommation et de la production sur son territoire.

L'année 2024 est également celle du déploiement d'une fonctionnalité « d'autorisations » qui permet à toute collectivité ayant obtenu l'autorisation par une autre collectivité d'accéder aux données de consommation et de production de cette dernière, de l'accompagner dans ses démarches de transition écologique (sobriété, rénovation…). À titre d'exemple, un EPCI pourra accéder aux données de ses communes membres qui l'y autoriseront.

Pour redécouvrir le Portail Collectivités, son espace « Mesures et Services » et des témoignages de collectivités locales et d'autorités concédantes relatifs à l'usage qu'elles en font, vous pouvez consulter la chaîne Youtube d'Enedis Portail collectivités - YouTube et en parler à votre Interlocuteur Privilégié d'Enedis.

Linky™ en 2024

En 2024, la pose des compteurs Linky™ continue

Le déploiement en diffus du compteur Linky™ va se poursuivre en 2024 pour répondre aux trois enjeux majeurs :

- l'intégration de nouveaux clients ;
- la maintenance du parc de comptage en exploitation ;
- la continuité du plan de renouvellement des compteurs anciennes génération en application de la délibération de la CRE du 24 février 2022.

Enedis a ainsi prévu, en 2024, de poser environ 1,35 million de compteurs, dont le remplacement de 700 000 compteurs ancienne génération.

En 2024, début de la généralisation des campagnes de vérifications périodiques des compteurs

Comme pour tous les autres types de compteurs exploités par Enedis, le compteur Linky™ sera progressivement soumis à des tests de conformité, en application de l'arrêté d'août 2013.

Concrètement, Enedis doit au dixième anniversaire d'un type de compteur faire réaliser par un organisme indépendant le contrôle des performances d'un lot d'appareils du type à vérifier.

Ce contrôle est soumis à l'autorité de tutelle représentée par les Directions régionales de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (DREETS). Le nombre de compteurs est déterminé sur la base de tables statistiques et nécessite la dépose du compteur chez les clients sélectionnés, lesquels disposeront d'un autre compteur en substitution sans aucun frais à leur charge. La première campagne débutera fin 2024 et concernera environ 3 000 appareils à vérifier. En cas de défaillances répétitives sur le lot analysé, des plans de dépose pourraient être envisagés. Ces campagnes de vérification permettent d'attester de la fiabilité des installations.

Expérimentation d'écrêtement de puissance

Une expérimentation d'écrêtement de puissance débutera courant 2024, selon un calendrier négocié avec les pouvoirs publics, sur un panel de 100 000 à 150 000 compteurs Linky™ pour limiter temporairement la puissance disponible pour le client. Ce principe d'écrêtement pourrait se substituer à terme à d'éventuels délestages tournants.

Évolutions liées aux raccordements

L'année 2023 a été marquée par une baisse significative des autorisations de construire des logements tant dans l'individuel que le collectif. Les prévisions de demandes de raccordements sont, de fait, orientées à la baisse pour l'année 2024.

En revanche, les demandes de raccordements portées par la transition écologique (EnR, IRVE) devraient poursuivre leur croissance.

La direction Alsace Franche Comté s'est réorganisée au cours de l'année 2023 pour permettre :

- Une simplification du parcours de ses clients (notamment sur le segment professionnel et raccordement C4/extension),

- Une meilleure prise en compte des réclamations clients via une équipe dédiée à son pilotage réalisant une veille client,

- De bénéficier des services du compteur Linky via des mise en service télé opérées sans besoin de présence client,

- Proposer des RDV téléphonique et Visio via le portail raccordement pour prendre en charge le dossier client.

Intervention suite au passage de la tempête Ciaran

4 Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession

4.1. Les éléments financiers de la concession

4.1.1. Les produits et charges d'exploitation liés à l'activité d'Enedis

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

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

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

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

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

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

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

	Cf. Note	2022	2023
Chiffre d'affaires		49 852	**52 131**
Recettes d'acheminement	1	46 607	**48 421**
Dont clients HTA		8 739	**8 912**
Dont clients BT ayant une puissance souscrite ≤ 36 kVA		32 650	**34 190**
Dont clients BT ayant une puissance souscrite > 36 kVA		5 202	**5 172**
Dont autres		17	**147**
Recettes de raccordements et prestations		2 398	**2 337**
Dont raccordements	2	1 928	**1 951**
Dont prestations	3	470	**386**
Autres recettes	4	847	**1 373**
Autres produits		8 806	**8 353**
Production stockée et immobilisée	5	4 752	**5 802**
Reprises sur amortissements et provisions	6	3 610	**2 119**
Reprises sur amortissements		1 455	**15**
Dont reprises d'amortissements de financements du concédant		1 455	**15**
Dont autres types de reprises		0	**0**
Reprises sur provisions		2 155	**2 103**
Dont reprises de provisions pour renouvellement		12	**28**
Dont reprises d'autres catégories de provisions		2 143	**2 075**
Autres produits divers	7	444	**433**
Total des produits		**58 658**	**60 484**

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

	Cf. Note	2022	2023
Consommation de l'exercice en provenance des tiers		24 515	**36 737**
Accès réseau amont	8	7 255	**13 134**
Achats d'énergie pour couvrir les pertes sur le réseau	9	7 654	**12 446**
Redevances de concession	10	1 244	**1 231**
Autres consommations externes	11	8 363	**9 926**
Matériel		3 188	**4 364**
Travaux		1 012	**932**
Informatique et télécommunications		838	**783**
Tertiaire et prestations		1 702	**1 915**
Bâtiments		852	**1 002**
Autres achats		771	**930**
Impôts, taxes et versements assimilés		1 861	**1 755**
Contribution au CAS FACÉ	12	706	**698**
Autres impôts et taxes	13	1 155	**1 056**
Charges de personnel	14	9 406	**9 995**
Dotations d'exploitation		16 240	**11 250**
Dotation aux amortissements DP	15	10 003	**7 661**
Dont amortissement des financements du concessionnaire		4 985	**5 123**
Dont amortissement des financements de l'autorité concédante et des tiers		5 019	**2 538**
Dont autres amortissements		0	**0**
Dotation aux provisions pour renouvellement	16	1 039	**0**
Autres dotations d'exploitation	17	5 198	**3 589**
Autres charges	18	1 781	**2 967**
Charges centrales	19	3 390	**5 077**
Total des charges		**57 193**	**67 781**

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

	Cf. Note	2022	2023
Montant	20	1 465	**-7 297**

Contribution à l'équilibre

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

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

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

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

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

	2022	2023
Total des produits d'exploitation - total des charges d'exploitation (pour rappel)	1 465	**-7 297**
Charge supplémentaire	0	**0**
Produit supplémentaire	6 602	**5 571**
Total des produits - total des charges y compris contribution à l'équilibre (niveau moyen)	**8 067**	**-1 726**

Note 1 - Recettes d'acheminement

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

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

- l'acheminement livré, relevé et facturé sur l'exercice 2023 aux clients aux tarifs réglementés de vente et aux clients ayant exercé leur éligibilité ;
- la variation de l'acheminement livré, relevé et non facturé sur l'exercice 2023, entre la clôture de l'exercice 2023 et celle de l'exercice 2022 (variation positive ou négative) ;
- la variation de l'acheminement livré, non relevé et non facturé entre les dates de clôture de l'exercice et de l'exercice précédent (variation positive ou négative).

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

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2023.

Note 2 - Recettes de raccordements

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

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2023.

Note 3 - Recettes de prestations

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

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2023.

Note 4 - Autres recettes

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

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

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2023.

Note 5 - Production stockée et immobilisée

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

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

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2023.

Note 6 - Reprises sur amortissements et provisions

Ce poste est constitué :

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

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

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2023.

Note 7 - Autres produits divers

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

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

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2023.

Note 8 - Accès réseau amont

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

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

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

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2023.

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

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

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

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

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2023.

Note 10 - Redevances de concession

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

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2023.

Note 11 - Autres consommations externes

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

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

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

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2023.

Note 12 - Contribution au CAS-FACÉ

Enedis contribue à hauteur de 92,4 % aux besoins de financement du « Compte d'affectation spéciale Financement des aides aux collectivités territoriales pour l'électrification rurale » (CAS-FACÉ).

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

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

en BT dans les communes de plus de 2 000 habitants x kilowattheures distribués dans les communes de plus de 2 000 habitants).

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2023.

Note 13 - Autres impôts et taxes

Il s'agit principalement des impôts directs suivants :

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

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

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

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2023.

Note 14 - Charges de personnel

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

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

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

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

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2023.

Note 15 - Dotation aux amortissements DP

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

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

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2023.

Note 16 - Dotation aux provisions pour renouvellement

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

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

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2023.

Note 17 - Autres dotations d'exploitation

Cette rubrique comprend les :

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

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

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2023.

Note 18 - Autres charges

Ce poste comprend notamment :

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

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2023.

Note 19 - Charges centrales

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

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2023.

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

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

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

Tableaux de synthèse des modalités de répartition retenues pour les produits et les charges d'exploitation

Produits à répartir

	Montant affecté directement à la concession *(k€)*	Montant réparti* *(k€)*	Clé de répartition principale des montants répartis	Valeur de la clé principale appliquée pour la répartition** *(en %)*
Recettes d'acheminement	48 274	147	Au prorata du localisé	0,6 %
Raccordements	1 951	0	Au prorata du nombre de clients	11,3 %
Prestations	384	1	Au prorata du localisé	0,2 %
Autres recettes	739	635	Au prorata du nombre de clients	11,3 %
Production stockée et immobilisée	4 040	1 761	Au prorata du nombre de clients	11,3 %
Reprise sur amortissements et provisions	43	2 075	Au prorata du nombre de clients	11,3 %
Dont reprises d'amortissements de financements du concédant	15	0	Au prorata du nombre de clients	11,3 %
Dont autres types de reprises	0	0	Au prorata du nombre de clients	11,3 %
Dont reprises de provisions pour renouvellement	28	0	Au prorata du nombre de clients	11,3 %
Dont reprises d'autres catégories de provisions	0	2 075	Au prorata du nombre de clients	11,3 %
Autres produits divers	12	420	Au prorata du nombre de clients	11,3 %

* Arrondi au k€ près.
** Arrondi à un chiffre après la virgule.

Charges à répartir

	Montant affecté directement à la concession *(k€)*	Montant réparti* *(k€)*	Clé de répartition principale des montants répartis**	Valeur de la clé principale appliquée pour la répartition*** *(en %)*
Accès réseau amont	0	13 134	Au prorata des consommations	11,0 %
Achats d'énergie	0	12 446	Au prorata des consommations	11,0 %
Redevances de concession	1 231	0	Non applicable	-
Matériel	2 355	2 009	Clé composite Matériel : Investissements / Longueur du réseau / Nb de clients	12,4 %
Travaux	851	81	Au prorata du nombre de clients	11,3 %
Informatique et télécommunications	0	783	Au prorata du nombre de clients	11,3 %
Tertiaire et prestations	0	1 915	Au prorata du nombre de clients	11,3 %
Bâtiments	0	1 002	Au prorata du nombre de clients	11,3 %
Autres achats	135	795	Au prorata du nombre de clients	11,3 %
Contribution au CAS-FACÉ	698	0	Modalités de calcul du montant des contributions des gestionnaires de réseau au CAS-FACÉ	8,9 %
Autres impôts et taxes	589	467	Au prorata du nombre de clients	11,3 %
Charges de personnel	1 597	8 397	Clé composite Charges de personnel : Investissements / Longueur du réseau / Nb de clients	13,9 %
Dotation aux amortissements DP	7 661	0	Au prorata du nombre de clients	11,3 %
Dont amortissement des financements du concessionnaire	5 123	0	Au prorata du nombre de clients	11,3 %
Dont amortissement des financements de l'autorité concédante et des tiers	2 538	0	Au prorata du nombre de clients	11,3 %
Dont autres amortissements	0	0	Au prorata du nombre de clients	11,3 %
Dotation aux provisions pour renouvellement	0	0	Au prorata du nombre de clients	11,3 %
Autres dotations d'exploitation	0	3 589	Au prorata du nombre de clients	11,3 %
Autres charges	504	2 463	Au prorata du nombre de clients	11,3 %

* Arrondi au k€ près.
** Pour les « Autres impôts et taxes », plusieurs clés de répartition interviennent.
*** Arrondi à un chiffre après la virgule.

4.1.2. Les éléments exceptionnels

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

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

	2023
Produits	**1 079**
Charges	**1 419**
Produits - charges	**-341**

4.1.3. Perspectives d'évolution des grandes rubriques de charges et de produits du concessionnaire dans le cadre tarifaire en vigueur

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

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

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

Les volumes acheminés et, en corollaire, le niveau des achats de pertes et de l'accès au réseau de transport étant très sensibles au climat, les données financières peuvent être significativement différentes au niveau national des trajectoires utilisées pour la fixation du tarif, ce qui se traduit également dans les CRAC de la concession. De même, le niveau des achats de pertes étant en partie sensible aux prix de marché de l'électricité, les données financières peuvent être significativement différentes des trajectoires utilisées pour la fixation du tarif.

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

Principaux éléments de la délibération de la CRE du 21 janvier 2021 relatifs à l'évolution prévisionnelle des charges d'exploitation et des produits d'exploitation entre 2023 et 2024

Charges nettes d'exploitation

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

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

A) Charges liées à l'exploitation du système électrique

1) Charges d'accès au réseau public de transport

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

La CRE a estimé les montants prévisionnels des charges d'accès au réseau public de transport sur la base notamment :

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

Les montants prévus pour 2023 et 2024 dans le cadre de la délibération précitée sont les suivants :

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

	2023	2024	Variation (en %)
Charges d'accès au réseau public de transport	3 691	3 746	*1,5%*

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

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

La CRE a retenu les montants prévisionnels des achats de pertes estimés par Enedis qui tiennent notamment compte des effets de la crise sanitaire liée à la Covid-19 sur la consommation d'électricité et d'une trajectoire de prix unitaires du MWh telle qu'anticipée en 2020 pour la période 2021-2024 (*i.e.* hausse en 2021 et stabilité par la suite). S'agissant du volume de pertes, la trajectoire résulte des effets conjugués de la hausse des pertes techniques résultant du développement de la production décentralisée et de la baisse des pertes non techniques permise par le déploiement des compteurs évolués.

Les montants prévus pour 2023 et 2024 dans le cadre de la délibération précitée sont les suivants :

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

	2023	2024	Variation (en %)
Autres charges liées à l'exploitation du système électrique	1 198	1 182	*-1,3%*
Dont achats de perte	1 165	1 159	*-0,5%*

B) Autres charges nettes d'exploitation

Les autres charges nettes d'exploitation correspondent notamment :

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

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

- des facteurs exceptionnels ou non récurrents intervenus au cours de cet exercice ;
- des nouveaux projets et des évolutions connues susceptibles d'avoir des effets sur le niveau des charges d'Enedis au cours de la période tarifaire ;
- des gains de productivité notamment permis par le déploiement des compteurs Linky™.

Les montants prévus pour 2023 et 2024 dans le cadre de la délibération précitée sont les suivants :

Autres charges nettes d'exploitation *(M€ courants)*

	2023	2024	Variation (en %)
Autres charges nettes d'exploitation	4 497	4 459	*-0,8%*
Dont contributions des utilisateurs reçues au titre du raccordement	-821	-920	*12,1%*

Recettes d'acheminement

Les recettes d'acheminement (hors composante Rf) prévues pour 2023 et 2024 dans le cadre de la délibération précitée sont les suivantes :

Recettes d'acheminement *(M€ courants)*

	2023	2024	Variation (en %)
Les recettes d'acheminement prévisionnelles	14 707	15 094	*2,6%*

NB : Comme le précise la délibération du 21 janvier 2021, la prévision de recettes au titre de 2024 est notamment fondée sur une indexation prévisionnelle du TURPE HTA-BT au 1er août 2024 de + 1,81 %.

4.2. Les informations patrimoniales

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

Le concessionnaire a finalisé ses travaux d'amélioration de la localisation des ouvrages.

Sont ainsi désormais distingués :

- les compteurs Linky™ et marchés d'affaires ;
- les transformateurs HTA-BT ;
- les colonnes montantes électriques ;
- les branchements aériens constitués des liaisons réseau aériennes et de leurs dérivations individuelles ;
- les liaisons réseau aéro-souterraines et souterraines ;
- les dérivations individuelles des liaisons réseau aéro-souterraines et souterraines ;
- les disjoncteurs.

Dans le cadre de ces travaux, des études ont été lancées dès 2020 pour déterminer la meilleure estimation de la durée de vie de ces nouvelles catégories d'ouvrages. Ces études ont porté sur la tenue technique des ouvrages (revue des prescriptions des matériels et réalisation de tests de vieillissement de matériels prélevés sur le lieu d'exploitation), leurs conditions d'exploitation (études d'incidentologie) et l'évolution du parc. Ces études ont conclu à une durée de vie de 50 ans pour les branchements aériens, au lieu de 40 ans précédemment et vont se poursuivre sur les autres catégories de branchement.

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

Des travaux de rapprochement des bases techniques et comptables sont en cours notamment sur les fils nus. Dans l'objectif de supprimer la quasi-totalité du stock de fils nus sur le terrain à l'horizon 2035, le concessionnaire doit passer par une étape préalable de fiabilisation des bases de données techniques pour une planification efficace des chantiers de suppression. Suite aux différents résultats des diagnostics et à la mise à jour de la base technique, les premières corrections comptables ont eu lieu en 2023, ces travaux vont se poursuivre en 2024.

La valeur des ouvrages concédés au 31 décembre 2023

Valeur des ouvrages concédés *(en k€)*

	Valeur brute comptable	Amortissements	Valeur nette comptable	Valeur de remplacement	Provisions de renouvellement
Canalisations HTA	116 733	57 702	59 031	172 238	20 984
Dont aérien	28 651	20 833	7 819	57 562	18 433
Dont souterrain	88 082	36 870	51 212	114 676	2 551
Canalisations BT	115 658	49 739	65 919	169 495	3 666
Dont aérien	32 332	20 629	11 703	64 865	1 966
Dont souterrain	83 326	29 110	54 216	104 630	1 700
Postes HTA-BT	32 815	19 783	13 032	45 021	2 618
Transformateurs HTA-BT	12 179	5 299	6 880	18 175	1 373
Comptage	12 864	3 147	9 717	12 864	0
Dont compteurs Linky™	10 667	1 836	8 832	10 667	0
Dont compteurs marché d'affaires	509	187	322	509	0
Dont disjoncteurs	1 687	1 124	564	1 687	0
Branchements	71 619	31 990	39 629	97 399	6 793
Dont branchements aériens˙	8 065	5 721	2 344	15 268	4 111
Dont liaisons réseaux souterraines et aéro-souterraines	51 574	20 190	31 384	66 453	2 335
Dont dérivations individuelles des liaisons réseau aéro-souterraines et souterraines	11 979	6 079	5 900	15 678	347
Ouvrages collectifs de branchement	5 842	1 537	4 305	7 007	0
Autres biens localisés	2 241	1 028	1 214	2 453	20
Comptage non localisés	395	312	83	395	0
Autres biens non localisés	1 283	527	756	1 406	47
Total	**371 628**	**171 064**	**200 564**	**526 454**	**35 501**

˙ Constitués des liaisons réseau aériennes et de leurs dérivations individuelles.

La **valeur brute** correspond à la valeur d'origine des ouvrages, évaluée à leur coût d'acquisition ou de production, ou à la valeur vénale (cas des colonnes « loi ELAN » notamment).

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

La **valeur de remplacement** représente l'estimation, à fin 2023, du coût de remplacement d'un ouvrage à fonctionnalités et capacités identiques. Elle fait l'objet, au 31 décembre de l'exercice, d'une revalorisation sur la base d'indices spécifiques à la profession issus de publications officielles. L'incidence de cette revalorisation est répartie sur la durée de vie résiduelle des ouvrages concernés.

Mode et durées d'amortissement

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

Durées d'utilité estimées	
Génie civil des postes	45 ans
Canalisations HTA et BT	40 ans ou 50 ans
Postes de transformation	30 ans ou 40 ans
Compteurs Linky	20 ans
Disjoncteurs	20 ans
Autres installations de comptage	20 à 30 ans*
Colonnes montantes électriques	60 ans
Liaisons réseau/dérivations individuelles	40 ans ou 50 ans

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

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

La variation des actifs concédés au cours de l'année 2023

Variation de la valeur des ouvrages concédés au cours de l'année 2023 ***(en k€)*** (Mise en service)

	Valeur brute au 01/01/2023 pro forma	Apports Enedis nets	Apports externes nets (concédants & tiers)	Retraits en valeur brute	Transferts en valeur brute	Valeur brute au 31/12/2023
Canalisations HTA	112 650	3 450	917	-285	0	116 733
Dont aérien	28 135	684	4	-172	0	28 651
Dont souterrain	84 515	2 766	913	-113	0	88 082
Canalisations BT	110 530	2 085	3 358	-315	0	115 658
Dont aérien	32 211	175	214	-268	0	32 332
Dont souterrain	78 318	1 911	3 144	-47	0	83 326
Postes HTA-BT	31 324	1 301	315	-116	-11	32 815
Transformateurs HTA-BT	11 519	630	129	-49	-50	12 179
Comptage	12 308	690	1	-129	-6	12 864
Dont compteurs Linky™	10 205	550	0	-81	-6	10 667
Dont compteurs marché d'affaires	491	25	0	-8	1	509
Dont disjoncteurs	1 612	115	1	-40	0	1 687
Branchements	67 978	3 081	765	-204	-2	71 619
Dont branchements aériens[*]	7 914	200	1	-51	0	8 065
Dont liaisons réseaux souterraines et aéro-souterraines	48 909	2 113	655	-101	-2	51 574
Dont dérivations individuelles des liaisons réseau aéro-souterraines et souterraines	11 155	768	108	-52	0	11 979
Ouvrages collectifs de branchement	5 625	210	11	-2	-3	5 842
Autres biens localisés	2 394	158	32	-331	-12	2 241
Comptage non localisé[**]	502	0	0	-107	0	395
Autres biens non localisés	1 247	28	0	0	9	1 283
Total	**356 076**	**11 634**	**5 529**	**-1 537**	**-74**	**371 628**

[*] Constitués des liaisons réseau aériennes et de leurs dérivations individuelles.
[**] L'individualisation et la localisation de ces ouvrages se traduisent par leur transfert vers la rubrique comptage. À noter que les mouvements liés à cette opération sont reportés dans la colonne « Transferts en valeur brute ».

Les **valeurs brutes « pro forma »** correspondent au périmètre des communes adhérentes au 31 décembre 2023.

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

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

Synthèse des passifs de concession

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

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

	2022	2023	Variation *(en %)*
Contre-valeur des biens concédés (comptes 22941x et 22945x)	193 106	**200 564**	**3,9 %**
Valeur nette comptable des financements Enedis (comptes 22955x)	97 247	**102 649**	**5,6 %**

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

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

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

	2022	2023	Variation *(en %)*
Amortissement du financement du concédant (compte 229541)	46 941	**49 283**	**5,0 %**

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

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

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

	2022	2023	Variation *(en %)*
Somme des comptes 22941x, 22945x, 229541 et 22955x	142 799	**147 199**	**3,1 %**

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

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

	2022	2023
Provision	36 256	**35 501**

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

4.3. Les flux financiers de la concession

La redevance de concession

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

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

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

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

	2022	2023	Variation *(en %)*
Part R1 versée	506 247	**514 927**	**1,7 %**
Dont part R1 versée au titre des années antérieures	0	**0**	**-**

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

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

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

	2022	2023	Variation *(en %)*
Part R2 versée	737 401	**716 050**	**-2,9 %**
Dont part R2 versée au titre des années antérieures	0	**0**	**-**

La Part couverte par le tarif (PCT)

Les travaux de raccordement qui ont fait l'objet d'une remise d'ouvrages au concessionnaire sont éligibles à la part couverte par le tarif (PCT) versée par Enedis.

Les montants de PCT mentionnés dans le tableau ci-après pour la concession correspondent aux montants versés par Enedis au cours des exercices antérieurs.

Montant de la PCT (en k€)

Année de mise en service	**Montant** *(en €)*
Au titre des raccordements mis en service en 2020	18 678
Au titre des raccordements mis en service en 2021	118 285
Au titre des raccordements mis en service en 2022	440 708
Au titre des raccordements mis en service en 2023	227 138
Total	**804 810**

Les aides à l'électrification rurale dans le cadre du CAS-FACÉ

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

Le montant des aides à l'électrification rurale attribué au titre de 2023 à votre département est le suivant :

Département	
Montant *(en k€)*	**2 215**

Les aides accordées sont financées par les gestionnaires des réseaux publics de distribution au travers de leurs contributions annuelles au CAS-FACÉ, conformément à l'article L. 2224-31 du CGCT. Enedis, principal contributeur, couvre environ 92,4 % des aides versées par le CAS-FACÉ. Le montant de sa contribution annuelle au titre de 2023 s'est élevé à 348,3 M€.

La participation au titre de l’article 8

Conformément aux dispositions de l’article 8 du cahier des charges, le concessionnaire participe au financement des travaux destinés à l’amélioration esthétique des ouvrages existants sur le territoire de la concession.

Montant de la participation *(en €)* (Concession)

	2022	2023	Variation *(en %)*
Article 8 « Travaux environnement »	317 880	**241 469**	**-24,0 %**

Annexes

au compte-rendu de l'activité d'Enedis

Sommaire

1. Les indicateurs de suivi de l’activité 122

2. La liste détaillée des travaux réalisés en 2023 132

3. Vos interlocuteurs chez Enedis 134

1 Les indicateurs de suivi de l'activité

1.1. Le réseau et la qualité de desserte

Situation globale du réseau au 31 décembre 2023

Réseau HTA *(en m)* (Concession)

	2022	2023	Variation *(en %)*
Réseau souterrain	1 373 526	**1 411 582**	**2,8 %**
Réseau torsadé	16 402	**16 402**	**0,0 %**
Réseau aérien nu	1 786 474	**1 772 400**	**-0,8 %**
Réseau total aérien	1 802 875	**1 788 802**	**-0,8 %**
Total réseau HTA	3 176 401	**3 200 384**	**0,8 %**
Taux d'enfouissement HTA	43,2 %	**44,1 %**	**2,0 %**

Postes HTA-BT *(en nb)* (Concession)

	2022	2023	Variation *(en %)*
Postes situés dans une commune rurale*	2 404	**2 437**	**1,4 %**
Postes situés dans une commune urbaine*	991	**1 005**	**1,4 %**
Total postes HTA-BT	3 395	**3 442**	**1,4 %**
Dont postes sur poteau	1 202	**1 185**	**-1,4 %**
Dont postes cabines hautes	197	**196**	**-0,5 %**
Dont postes cabines basses	168	**168**	**0,0 %**
Dont autres postes	1 828	**1 893**	**3,6 %**

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

Réseau BT *(en m)* (Concession)

	2022	2023	Variation *(en %)*
Réseau souterrain	1 163 917	**1 207 825**	**3,8 %**
Réseau torsadé	1 985 372	**1 980 859**	**-0,2 %**
Réseau aérien nu	234 291	**204 681**	**-12,6 %**
Dont fils nus de faibles sections	34 803	**26 234**	**-24,6 %**
Réseau total aérien	2 219 663	**2 185 540**	**-1,5 %**
Total réseau BT	3 383 580	**3 393 365**	**0,3 %**
Taux d'enfouissement BT	34,4 %	**35,6 %**	**3,5 %**

Départs alimentant la concession (Concession)

	2022	2023
Longueur moyenne des 10 % des départs les plus longs *(km)*	71	**73**
Nombre moyen d'OMT* par départ HTA aérien	-	**-**

* Organe de manœuvre télécommandé.

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

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

	Réseau HTA	Réseau BT	Postes HTA-BT
< 10 ans	316	434	460
≥ 10 ans et < 20 ans	381	452	578
≥ 20 ans et < 30 ans	559	518	545
≥ 30 ans et < 40 ans	536	459	552
≥ 40 ans	1 409	1 531	1 307

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

Les ouvrages mis en service en 2023

En 2023, les travaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage d'Enedis se caractérisent de la manière suivante :

Canalisations HTA mises en service *(en m)* (Concession)

	2022	2023
Souterrain	21 783	**26 857**
Torsadé	25	**0**
Aérien nu	3 992	**234**
Total	25 800	**27 091**
Dont pour information		
Extension	10 358	**9 572**
*Renouvellement**	6 078	**7 306**
Renforcement	9 364	**10 213**

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

Canalisations BT mises en service *(en m)* (Concession)

	2022	2023
Souterrain	6 624	**10 124**
Torsadé	5 089	**2 253**
Aérien nu	0	**0**
Total	11 713	**12 377**
Dont pour information		
Extension	4 578	**6 914**
Renouvellement	6 229	**4 530**
Renforcement	906	**933**

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

Les perturbations dans la continuité de fourniture et le nombre de clients affectés

Les perturbations liées à des incidents sur le réseau

Coupures liées à des incidents (Concession)

	2022	2023	Variation *(en %)*
Nombre d'incidents HTA pour 100 km de réseau	3,5	**4,7**	**36,4 %**
Dont réseau aérien	2,2	**3,4**	**53,9 %**
Dont réseau souterrain	0,4	**0,5**	**14,6 %**
Nombre d'incidents BT pour 100 km de réseau	3,7	**4,3**	**16,6 %**
Dont réseau aérien	1,4	**1,2**	**-17,3 %**
Dont réseau souterrain	0,4	**0,8**	**116,0 %**
Nombre de coupures sur incident réseau	507	**730**	**44,0 %**
Longues (> à 3 min)	234	**296**	**26,5 %**
Brèves (de 1 s à 3 min)	273	**434**	**59,0 %**

Les perturbations liées à des travaux sur le réseau

Coupures pour travaux (Concession)

	2022	2023	Variation *(en %)*
Nombre de coupures pour travaux	566	**610**	**7,8 %**
Nombre sur réseau BT	317	**346**	**9,1 %**
Nombre sur réseau HTA	249	**264**	**6,0 %**
Temps moyen	21	**26**	**25,5 %**

Le nombre de clients affectés par ces perturbations

Nombre de clients BT (Concession)

	2022	2023	Variation *(en %)*
Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min), toutes causes confondues	213	**280**	**31,5 %**
Dont nombre de clients BT affectés par plus de 6 coupures longues suite à incident situé en amont du réseau BT	0	**-**	**-**
Affectés par plus de 30 coupures brèves (de 1 s à 3 min), toutes causes confondues	-	**3 144**	**-**
Coupés pendant plus de 3 heures, en durée cumulée sur l'année, toutes causes confondues	15 663	**23 371**	**49,2 %**
Dont nombre de clients BT coupés plus de 3 heures, en durée cumulée sur l'année, suite à incident situé en amont du réseau BT	9 736	**15 839**	**62,7 %**
Coupés pendant plus de 5 heures consécutives, toutes causes confondues	6 038	**8 804**	**45,8 %**

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

La fréquence des coupures

Fréquence des coupures (Concession)

	2022	2023	Variation *(en %)*
Fréquence des coupures longues (> à 3 min), toutes causes confondues	0,8	**1,4**	**83,5 %**
Fréquence des coupures brèves (de 1 s à 3 min), toutes causes confondues	2,5	**3,7**	**49,8 %**

Les départs en contrainte de tension

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

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

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

Départs en contrainte de tension *(en %)* (Concession)

	2022	2023
Taux de départs BT > 10 %	1,3 %	**1,1 %**
Taux de départs HTA > 5 %	0,0 %	**0,0 %**

1.2. Le raccordement des clients

Le raccordement des consommateurs

En 2023, à la maille nationale, la réalisation de nouveaux raccordements de consommateurs au réseau public de distribution d'électricité exploité par Enedis (hors branchements provisoires) a augmenté de 4 % par rapport à 2022.

Au périmètre de votre concession, cette activité s'est caractérisée par le nombre de raccordements (incluant le raccordement des infrastructures de recharge de véhicules électriques [IRVE]), ci-après :

Nombre de raccordements neufs réalisés (Concession)

	2022	2023	Variation *(en %)*
En BT et de puissance ≤ à 36 kVA	705	**759**	**7,7 %**
Dont raccordements BT individuels sans adaptation de réseau	621	**674**	**8,5 %**
Dont raccordements BT collectifs sans adaptation de réseau	2	**7**	**250,0 %**
Dont raccordements BT individuels et collectifs avec adaptation de réseau	82	**78**	**-4,9 %**
En BT et de puissance comprise entre 36 et 250 kVA	47	**35**	**-25,5 %**
En HTA	6	**2**	**-66,7 %**
Nombre total des raccordements neufs réalisés	758	**796**	**5,0 %**

Au périmètre de votre concession, la puissance nouvelle raccordée en consommation est indiquée ci-dessous :

Puissance nouvelle raccordée en consommation *(en kVA)* (Concession)

	2022	2023
Consommateurs BT et HTA	23 612	**18 664**

Nota : La valeur 2022 pouvait être incomplète lors de l'édition du CRAC 2022 ; elle a été corrigée dans la présente édition.

Le raccordement des infrastructures de recharge de véhicules électriques (IRVE)

NOUVEAU

À la maille nationale, la volumétrie des raccordements dédiés à l'alimentation des infrastructures de recharge de véhicules électriques a augmenté de 33 % par rapport à l'an passé.

Il s'agit d'équipements installés dans des immeubles résidentiels collectifs, sur le domaine public ou privé (parkings, aires d'autoroutes,etc.).

Au périmètre de votre concession, l'activité de raccordement des infrastructures de recharge de véhicules électriques (IRVE) est caractérisée par les données suivantes :

Nombre de raccordements des infrastructures de recharge de véhicules électriques (IRVE)

	2022	2023	Variation *(en %)*
Nombre de raccordements des IRVE BT ≤ à 36 kVA	7	**6**	**-14,3 %**
Nombre de raccordements des IRVE BT > à 36 kVA et HTA	6	**14**	**133,3 %**

Le délai moyen de raccordement d'installations de consommation de puissance inférieure ou égale à 36 kVA

Au niveau national, le délai moyen (en cumul sur l'année) entre l'accord client et la facturation intégrant la réalisation des travaux de raccordement est de 65,91 jours calendaires pour les installations de puissance inférieure ou égale à 36 kVA sans adaptation de réseau.

Ce délai, à fin 2023, est de 152,08 jours pour les installations de puissance inférieure ou égale à 36 kVA avec adaptation de réseau.

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

Délai moyen de réalisation des travaux *(en jours calendaires)* (Concession)

	2022	2023	Variation *(en %)*
Concernant les travaux de raccordement des consommateurs individuels BT ≤ 36 kVA sans extension	76	**87**	**14,2 %**
Concernant les travaux de raccordement des consommateurs individuels BT ≤ 36 kVA avec extension	161	**174**	**8,1 %**

L'envoi des devis de raccordement

Au niveau national, le taux de respect de l'envoi de la proposition de raccordement dans le délai de la procédure ou dans le délai demandé par le client pour l'ensemble des raccordements (avec et sans adaptation de réseaux) d'installations de consommation et de production de puissance inférieure ou égale à 36 kVA est de 93,99 % en 2023.

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

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

	2022	2023	Variation *(en %)*
Taux de devis envoyés dans les délais	91,6 %	**93,2 %**	**1,8 %**
Délai moyen d'envoi du devis *(en jours calendaires)*	3	**5**	**55,8 %**

Producteurs BT de puissance ≤ 36 kVA *(sans adaptation de réseau)* (Concession)

	2022	2023	Variation *(en %)*
Taux de devis envoyés dans les délais	99,5 %	**99,0 %**	**-0,5 %**
Délai moyen d'envoi du devis *(en jours calendaires)*	10	**8**	**-22,3 %**

Le raccordement des producteurs

En 2023, au périmètre national, le nombre d'installations de production de puissance inférieure ou égale à 36 kVA a plus que doublé, avec près de 200 000 demandes traitées, soit une hausse de près de 120 % par rapport à 2022.

Par ailleurs, le nombre de raccordements réalisés d'installations de production BT de puissance supérieure à 36 kVA et inférieure ou égale à 250 kVA s'élève à plus de 7 400, en progression d'environ 21 % par rapport à 2022.

Enfin, le nombre de raccordements réalisés d'installations de production HTA s'élève à 655.

Au périmètre de votre concession, l'activité de raccordement d'installations de production est caractérisée par les données suivantes :

Raccordements d'installations de production individuelles neuves réalisés par Enedis

	2022	2023	Variation *(en %)*
Raccordements BT ≤ à 36 kVA sans adaptation de réseau	405	**776**	**91,6 %**
Raccordements BT ≤ à 36 kVA avec adaptation de réseau	4	**1**	**-75,0 %**
Raccordements BT compris entre 36 et 250 kVA	34	**47**	**38,2 %**
Raccordements HTA ≥ 250 kVA	4	**2**	**-50,0 %**

Nota : Cet indicateur ne prend pas en compte les autoconsommateurs totaux.

Au périmètre de votre concession, la puissance nouvelle raccordée en production est indiquée ci-dessous :

Puissance nouvelle raccordée en production* ***(en kVA)*** (Concession)

	2022	2023
Producteurs BT et HTA	10 053	**15 205**

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

Le taux de clients satisfaits des prestations d’Enedis reste élevé à 86,8 % [ce taux de satisfaction est constitué des clients très satisfaits et assez satisfaits]

2 La liste détaillée des travaux réalisés en 2023

La liste détaillée des travaux est présentée dans un fichier excel « CRI Concession » (CRI : Compte Rendu des Investissements). Ce fichier est joint à ce Compte Rendu d'Activité de Concession.

Ce tableau liste l'ensemble des opérations effectuées sur la concession en 2023, les travaux étant répartis dans les trois finalités suivantes :

- **raccordements des consommateurs et des producteurs.**
- **travaux au service de la performance du réseau : renforcement, modernisation, sécurisation des réseaux et prévention des aléas climatiques.**
- **travaux liés aux exigences réglementaires et environnementales : environnement,sécurité et obligations réglementaires, modification d'ouvrages à la demande de tiers.**

L'installation de la borne électrique événementielle place du Trocadéro à Paris

3 Vos interlocuteurs chez Enedis

Thierry BRAULT

Directeur Régional Alsace Franche-Comté
03 81 83 80 00
thierry.brault@enedis.fr

Mathilde FLAUSS

Directrice Déléguée aux Affaires Territoriales
06 61 33 40 19
mathilde.flauss@enedis.fr

Karine USTACHE

Expertise Concessions à la Direction Territoriale
03 81 83 81 94
karine.ustache@enedis.fr

Khalid NAJIBE

Directeur Territorial Haute-Saône
07 60 73 44 42
khalid.najibe@enedis.fr

Fin 2023, 93,8 % des foyers en France métropolitaine sont équipés d’un compteur Linky

EDF

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

Sommaire

1. Faits marquants 2023 et perspectives 2024 138

1.1. Les faits marquants de l'année 2023 **138**
1.2. Les perspectives et enjeux pour 2024 **140**
1.3. La responsabilité sociétale d'entreprise **142**

2. Les clients de la concession 150

2.1. Les tarifs réglementés de vente **150**
2.2. Les caractéristiques des clients de la concession **155**

3. La qualité du service rendu aux clients 158

3.1. La satisfaction des clients **158**
3.2. Les conditions générales de vente **163**
3.3. La relation avec les clients, humaine et numérique **164**
3.4. L'accompagnement des clients pour les aider à mieux et moins consommer **174**
3.5. La facturation des clients **182**
3.6. Le traitement des réclamations des clients **191**

4. La lutte contre la précarité énergétique au cœur des engagements d'EDF 194

4.1. L'aide au paiement des factures **196**
4.2. L'accompagnement des clients les plus fragiles **200**
4.3. La prévention par des actions en faveur de la maîtrise de l'énergie et de l'amélioration de l'habitat **209**
4.4. Les actions d'EDF en Haute-Saône **211**

5. Les éléments financiers de la concession 214

5.1. Le chiffre d'affaires **214**
5.2. Les coûts commerciaux **215**

1 Faits marquants 2023 et perspectives 2024

1.1. Les faits marquants de l'année 2023

En 2023, l'État a limité la hausse du Tarif Bleu à 27 % TTC en moyenne

Dans le cadre du « bouclier tarifaire » mis en place par le Gouvernement pour protéger les Français de la hausse des prix des énergies, la hausse du Tarif Bleu a été limitée à 15 % TTC en moyenne au 1er février 2023 (contre 99 % TTC en moyenne pour les clients résidentiels et 98 % TTC en moyenne pour les clients non résidentiels sans la protection décidée par l'État) et à 10 % TTC en moyenne au 1er août 2023 par rapport à la grille en vigueur (contre 74,5 % TTC en moyenne sans la protection décidée par l'État).

Des précisions sont apportées au chapitre 2.1.

EDF a informé l'ensemble de ses clients de ce bouclier tarifaire par courrier ou par mail en février et en août 2023, et leur a transmis les éléments leur permettant d'estimer la réduction dont ils ont bénéficié en fonction de leur consommation. EDF a complété cette information d'un message sur les gestes utiles pour réduire sa consommation et mieux consommer.

Sobriété énergétique : EDF a poursuivi en 2023 l'accompagnement de ses clients pour les aider à consommer mieux et moins

Le plan d'actions 2023 a visé à sensibiliser, inciter et accompagner les clients à l'adoption de comportements vertueux dans la durée.

Les actions d'EDF à destination des clients Particuliers aux tarifs réglementés de vente se sont déployées en 2023 dans trois directions :

- inciter à la baisse des consommations énergétiques et à la modulation des consommations lors des pics ;
- promouvoir l'offre d'effacement Tempo ;
- aider à la maîtrise de la consommation

Pour les clients non résidentiels, EDF a également engagé des actions spécifiques dans le cadre du plan « Sobriété – Passage de l'hiver », en particulier la mise en œuvre d'un programme relationnel autour des économies d'énergie adapté à chaque typologie de clients.

Le chapitre 3.4 revient sur les actions engagées.

EDF a plus de 600 000 clients en option effacement TEMPO

Dans un contexte de sobriété énergétique, il est important de développer les capacités

d'effacement. EDF incite ses clients à s'effacer lors des périodes de tension sur le système électrique, notamment en hiver. L'option TEMPO du TRV permet de disposer de tarifs incitatifs la majorité du temps et dissuasifs les jours les plus contraints. En 2023, EDF a continué à promouvoir son option d'effacement TEMPO, et comptabilisait plus de 600 000 clients souscripteurs.

Le chapitre 2.1 explique ce qu'est l'option TEMPO.

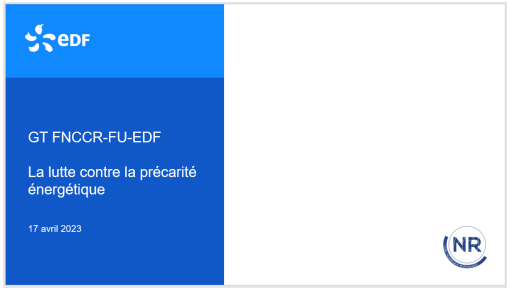
EDF a continué en 2023 à promouvoir sa solution numérique Info Watt, destinée à accompagner les clients bénéficiaires du chèque énergie

Conformément à la réglementation, EDF propose depuis le 1er octobre 2022 aux clients bénéficiaires du chèque énergie équipés de compteurs communicants et raccordés au réseau d'Enedis, une solution de consultation en temps réel de leurs données de consommation d'électricité, exprimées en euros et en kilowattheures.

Baptisée Info Watt, la solution est présentée au chapitre 4.1 du compte-rendu.

Le dialogue d'EDF avec la FNCCR et France urbaine en 2023

EDF et les services de la FNCCR et de France urbaine se sont retrouvés à plusieurs reprises au cours de l'année 2023 dans le cadre d'un groupe de travail autour des TRV, lancé à l'initiative par le Comité de suivi de l'accord-cadre du 21 décembre 2017 relatif au modèle de contrat de concession.



Plusieurs thématiques ont été abordées, dont les parcours de souscription, l'évolution du portefeuille de clients TRV, la lutte contre la précarité énergétique et les coopérations locales entre EDF et les autorités concédantes.

Le Comité de suivi précité associant la FNCCR, France urbaine, Enedis et EDF s'est quant à lui réuni à trois reprises en 2023 pour partager sur le déploiement du modèle et sa mise en œuvre.

Le concessionnaire EDF et l'autorité concédante en 2023

Le 07 décembre 2023 a eu lieu un contrôle de concession sur l'activité de fourniture au TRV en présence de la Référente Concessions EDF Est, Stéphanie Fréchin et du Directeur de Développement du Territoire, William Lombardet. Il portait sur le bilan de l'année 2022 et les conséquences de la crise énergétique. Ont été également présentés, l'évolution du portefeuille au TRV pour les clients résidentiels et non résidentiels, une analyse des réclamations, la déclinaison du plan de sobriété énergétique et la prise en compte par EDF des évolutions du chèque énergie.

1.2. Les perspectives et enjeux pour 2024

Le mouvement tarifaire du 1er février 2024 décidé par l'État

La CRE, dans sa délibération n° 2024-05 du 18 janvier 2024, propose, au 1er février 2024 et par rapport au niveau d'août 2023, une hausse du TRV de +0,18 % HT en moyenne pour les clients résidentiels et une baisse de -3,55 % HT pour les clients non résidentiels, tenant compte principalement :

- de la baisse des coûts d'approvisionnement en énergie et en garanties de capacité, liée à la baisse des prix de marché, après la forte hausse de ces derniers depuis septembre 2021 ;
- du rattrapage des mois de janvier 2023 et janvier 2024 ;
- de la fin du bouclier tarifaire 2023 (sur la part fourniture).

L'arrêté du 25 janvier 2024 pris en application des I et II de l'article 92 de la loi de finances pour 2024 n° 2023-1322 du 29 décembre 2023 (publié au *Journal Officiel* du 31 janvier 2024) relève, par ailleurs, le niveau de l'accise sur l'électricité à 21 €/MWh HTVA à partir du 1er février 2024 (vs 1 €/MWh HTVA jusqu'au 31 janvier 2024).

Ceci conduit à une hausse moyenne de 9,5 % TTC pour les clients résidentiels et de 5,7 % TTC pour les clients non résidentiels.

Pour les clients résidentiels, la hausse moyenne est de 8,6 % TTC pour l'option Base, 9,8 % TTC pour l'option Heures Creuses, et 14 % TTC pour l'option Tempo. L'intérêt de l'option Heures Creuses par rapport à l'option Base est préservé, tout comme celui de l'option Tempo.

Pour les clients non résidentiels, la hausse moyenne est de 5,1 % TTC pour l'option Base et de 6,2 % TTC pour l'option Heures Creuses.

EDF participe au 39e Congrès de la FNCCR à Besançon du 26 au 28 juin 2024

EDF accueille les autorités concédantes sur son stand **C03B** dans le **hall A2** du Centre des congrès et parc des expositions de la cité bisontine à l'occasion du Congrès de la FNCCR.

Rendez-vous sur notre stand pour :

- découvrir la solution Suivi Conso qui permet de suivre sa consommation quotidienne, de bénéficier de conseils adaptés en maîtrise de l'énergie,
- échanger avec un de nos correspondants Solidarité et découvrir son métier au plus proche du terrain.

EDF participera à 2 tables rondes au niveau du congrès :

- La table ronde **"Les contrats de concession électrique et gaz à l'épreuve du terrain"** le mercredi 26 juin à 14h15.
- La table ronde **"Vers une reprise en main du prix de l'électricité à l'horizon 2026 sur le prix de l'électricité** le mercredi 26 juin à 16h00

Par ailleurs, EDF a le plaisir de vous inviter à déjeuner sur son stand le vendredi 28 juin. Venez nous rejoindre !

L'évolution de la méthode de construction des tarifs réglementés de vente

- S'agissant du TRV 2024 : afin de préserver la stabilité des TRVE et l'attractivité de l'option Heures Pleines/Heures Creuses (HP/HC), la CRE retient un mouvement tarifaire HT uniquement en niveau, par homothétie, incluant les consommateurs Tempo pour ce mouvement tarifaire de février 2024.
- S'agissant du TRV 2026 : la CRE retient un approvisionnement de l'intégralité des volumes sur les marchés de gros de l'électricité lissé de manière régulière sur deux ans pour les produits calendaires Base et Peak.

Les perspectives que la CRE a tracé pour les travaux futurs :

- La CRE sera amenée ultérieurement à définir la méthode de construction des TRVE pour l'année 2026, une fois le dispositif de régulation post-ARENH finalisé, afin notamment de préciser les modalités de prise en compte du nouveau dispositif de régulation dans les TRVE et, le cas échéant, de prendre en compte les risques supportés par les fournisseurs dans le nouveau cadre de fonctionnement du marché de l'électricité.
- La CRE prévoit d'engager au premier semestre 2024 des travaux avec l'ensemble des acteurs pour requestionner en profondeur les signaux tarifaires véhiculés par les TRVE et leurs évolutions à court et moyen termes.

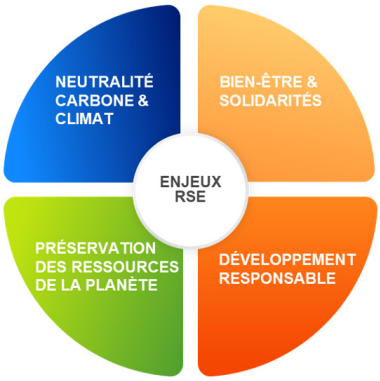
1.3. La responsabilité sociétale d'entreprise

Dans le cadre du modèle de contrat de concession conclu avec la FNCCR et France urbaine en décembre 2017, EDF s'est engagée à rendre compte aux autorités concédantes de sa politique de développement durable qui relève de la responsabilité sociétale d'entreprise.

Depuis 2015, la qualité des relations d'EDF SA avec ses fournisseurs est reconnue à travers l'obtention du label " relations fournisseurs et achats responsables", décerné par le Conseil national des achats, sous l'égide du ministère de l'Économie, des Finances et de la Relance.

Lors de la seconde édition du Forum des achats inclusifs, qui s'est tenue le 16 octobre 2023 à la Cité internationale universitaire de Paris, EDF a signé le manifeste du Collectif d'entreprises pour une économie plus inclusive. L'Entreprise s'engage ainsi à augmenter de 30 % ses achats inclusifs à horizon 2025 pour encourager l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap ou éloignées de l'emploi. Un « speed meeting achat solidaire » a été mis en place pour faciliter l'association des entreprises du secteur protégé et adapté avec celles du secteur ordinaire dans les marchés de la relation client d'EDF. Le Groupe, qui a consacré plus de 15 millions d'euros d'achats à l'économie solidaire en 2022, illustre ainsi son ambition croissante pour des achats durables et responsables.

En 2020, EDF a adopté sa raison d'être : **« Construire un avenir énergétique neutre en CO_2 conciliant préservation de la planète, bien-être et développement, grâce à l'électricité et à des solutions et services innovants. »**



Inscrite dans les statuts d'EDF, cette raison d'être est au cœur du modèle d'affaires et de la stratégie de l'entreprise. Elle se décline en engagements de responsabilité sociétale d'entreprise.

En 2021, EDF a formalisé **16 engagements** regroupés (en miroir de la raison d'être) en **quatre enjeux clés :**

- **neutralité carbone et climat ;**
- **préservation des ressources de la planète ;**
- **bien-être et solidarités ;**
- **développement responsable.**

Présentés et illustrés plus bas, ces engagements sont en résonance avec les 17 objectifs de développement durable de l'ONU dont l'ambition est notamment de mettre fin à l'extrême pauvreté, de lutter contre les inégalités et les injustices, et de résoudre le changement climatique.

Pour connaître les 16 engagements d'EDF en lien avec les objectifs : https://www.edf.fr/groupe-edf/agir-en-entreprise-responsable/responsabilite-societale-dentreprise

Au sein d'EDF, la Direction Commerce exerce sa mission de fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente en tenant compte de ces enjeux et de ces engagements, et contribue ainsi à une transition énergétique juste et inclusive.

1. Contribution à la neutralité carbone et climat

EDF a été l'une des premières entreprises en 2018 à se fixer l'objectif de contribuer à l'atteinte de la neutralité carbone en 2050. EDF a renforcé ses

ambitions à l'occasion des cinq ans de la signature de l'Accord de Paris pour le climat de 2015. EDF a obtenu la certification par *Science-Based Targets** d'une trajectoire renforcée de réduction d'émissions de CO_2 bien en dessous des 2 °C d'ici à la fin du siècle (par rapport aux températures de la période préindustrielle), et a mis en place une gouvernance dédiée.

EDF s'est fixé de **nouveaux objectifs pour réduire ses émissions de CO_2** et atteindre « zéro émission nette » :

- dès 2025, une réduction de 60 % des émissions de son scope 1 par rapport à ses émissions de 2017 ;
- en 2030, une réduction de 70 % de son scope 1 et une intensité carbone de 30 gCO_2/kWh ;
- en 2035, une réduction de 80 % de son scope 1 et une intensité carbone de 22 gCO_2/kWh.

* *Science-Based Targets* est une initiative conjointe d'une organisation non gouvernementale, CDP (*Carbon Disclosure Project*), du Pacte mondial des Nations unies, du World Ressources Institute et du World Wild Fund for Nature, lancée suite à l'Accord de Paris en 2015.

La stratégie climatique d'EDF s'accompagne de quatre engagements :

- une trajectoire carbone ambitieuse ;
- des solutions de compensation carbone ;
- l'adaptation au changement climatique ;
- le développement des usages de l'électricité et services énergétiques.

Au titre de cet enjeu, dans le cadre de son activité de fournisseur aux tarifs réglementés de vente, **EDF aide ses clients à limiter leurs émissions de CO_2**. EDF les aide notamment à suivre et à comprendre leurs consommations ainsi qu'à réaliser des économies d'énergie. Nous en rendons compte au chapitre 3.4 du présent compte-rendu.

Par ailleurs, **EDF fait évoluer ses propres pratiques** pour limiter ses émissions de CO_2. Cela se traduit notamment par :

- la promotion des réunions dématérialisées ;
- l'encouragement des déplacements en transports en commun et du covoiturage ;
- des offres vélo négociées pour les salariés, afin de faciliter le recours à ce mode de déplacement pour des trajets courts domicile-travail en toute sécurité ;
- des offres de voitures hybrides ou électriques négociées avec les constructeurs automobiles pour encourager les salariés à la mobilité électrique ;
- l'élaboration de plans de mobilité durable employeur (pour les sites de plus de 100 salariés) ;
- ou encore le développement d'une flotte de véhicules électriques : l'objectif est de passer 100 % de la flotte d'EDF (pour les véhicules légers) en électrique d'ici 2030*.

* Cet objectif correspond à celui des partenaires d'EV100. En septembre 2017, l'ONG The Climate Group a lancé EV100, la première initiative mondiale pour inciter les entreprises à s'engager dans la mobilité électrique et à diminuer ainsi leurs émissions de CO_2, les nuisances sonores, et à améliorer la qualité de l'air. Trois mois après le lancement de l'initiative, EDF est devenue la première entreprise française à rejoindre EV100. Au-delà des flottes, le collectif EV100 souhaite aussi encourager clients et employés des entreprises partenaires à s'équiper.

EDF déploie en outre **des actions de sensibilisation à destination de ses collaborateurs**.

- Le programme « Combattre le CO_2, ça commence par nous ! » propose à tous les salariés de mieux maîtriser leur consommation d'énergie et de diminuer leur empreinte carbone à titre privé. Ce programme est complété d'un « passeport neutralité carbone » permettant de tester ses connaissances sur le changement climatique et les émissions anthropiques, de réaliser

son bilan carbone et de passer à l'action *via* des défis dans les domaines de la consommation, de l'habitat, de l'alimentation, du numérique.

- Au-delà des actions de formation et de sensibilisation aux enjeux environnementaux réalisées dans les métiers, EDF s'est engagée à sensibiliser ses salariés d'ici fin 2022 aux enjeux climatiques par l'intermédiaire de la « Fresque du Climat », un outil fondé sur l'intelligence collective qui facilite la compréhension des grands enseignements du rapport du Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat (GIEC) et notamment les liens de cause à effet du changement climatique. À fin 2023, la Fresque du climat a été déployée auprès de 81 000 salariés.

À noter : Comme le prévoit la réglementation, EDF indique à ses clients les deux informations suivantes sur l'origine de l'électricité fournie :

- la répartition entre les différentes sources d'énergie utilisées pour fournir l'électricité ;
- le contenu en CO_2 et en déchets radioactifs du kilowattheure fourni.

Ces informations sont rappelées en fin de document.

Fresque du climat : les nouveaux embauchés mobilisés dès leur arrivée

EDF Commerce Est continue à s'engager en faveur de la transition énergétique en poursuivant la démarche, qui s'inscrit dans le label « Engagé Responsabilité Sociétale des Entreprises » obtenu par la Direction Commerce.

De nouveaux ateliers se sont déroulés en 2023 pour permettre aux nouveaux arrivants d'y participer, et ainsi mieux comprendre le changement climatique, ses causes et ses conséquences de manière ludique !

Réunions dématérialisées et télétravail

90% des salariés d'EDF Commerce Est pratiquent le télétravail, à raison de 2 jours minimum par semaine.

L'utilisation des outils collaboratifs est répandue et les réunions dématérialisées sont utilisées de manière courante.

2. Préservation des ressources de la planète

EDF s'engage à limiter son empreinte environnementale, tout au long du cycle de vie de ses installations et activités, en optimisant l'utilisation des ressources naturelles.

Les quatre principaux engagements RSE identifiés au titre de cet enjeu concernent :

- la biodiversité ;
- la gestion responsable du foncier ;
- la gestion intégrée et durable de l'eau ;
- l'économie circulaire et la gestion des déchets.

Les enjeux de la neutralité carbone sont indissociables d'une approche en faveur de **la biodiversité** dans laquelle EDF est engagée depuis plus de quinze ans. EDF est notamment partie prenante avec d'autres entreprises depuis 2018 de l'initiative volontaire soutenue par l'État : « Entreprises engagées pour la nature – Act4nature France ». Piloté par l'Office français de la biodiversité, le dispositif vise à faire émerger, reconnaître et valoriser des plans d'actions en

faveur de la biodiversité portés par les entreprises françaises. EDF s'est en particulier engagée à renforcer la sensibilisation du grand public et des salariés aux enjeux de la biodiversité.

Fin 2023, EDF a renouvelé ses engagements au nombre de 18, dont un porté par la Direction Commerce : accompagner ses clients dans la sobriété énergétique et la maîtrise de leurs consommations. Objectif : atteindre, d'ici 2025, 200 millions de connexions aux outils de suivi de la consommation d'énergie.

En matière de gestion de l'eau, EDF s'est dotée d'un plan de sobriété eau (dans la continuité du plan de sobriété énergétique).

En matière de **gestion des déchets et d'économie circulaire**, l'entreprise s'est fixé des objectifs **d'optimisation de ses consommations internes**, qu'il s'agisse de consommation d'électricité ou de consommation de papier. Sur ce dernier point, depuis plusieurs années, l'action d'EDF se déploie dans deux directions :

- le développement de la facture électronique pour les clients Particuliers en remplacement de la facture papier (*cf.* Chapitre 3.5 sur la facturation des clients) ;
- la mise en place d'objectifs de réduction d'achat de papier de bureau et d'incitation du personnel pour réduire les impressions papier.

EDF a lancé par ailleurs **une plateforme du réemploi Reutiliz**. Objectif : donner une seconde vie aux équipements et matériels dont l'entreprise n'a plus l'usage. Au-delà de l'aspect environnemental et sociétal d'EDF, la plateforme a pour objectif de réduire les déchets et leurs coûts, et s'inscrit pleinement dans la politique de prévention des déchets suivie par le GDEC (Groupe Déchets et Économie circulaire). Le réemploi est ainsi l'un des sept piliers de l'économie circulaire.

Le CNPE de Fessenheim fait un don de matériel au profit de l'apprentissage au lycée Ligier Richier à Bar-le-Duc (Meuse)

Dans le cadre de la démarche de réemploi des matériels rendus inutiles par l'arrêt des réacteurs de la centrale de Fessenheim, un ensemble d'appareillages, petits matériels ou encore cablage associés ont étés donnés au lycée professionnel régional Ligier Richier de Bar-le-Duc. Les équipements seront désormais utilisés dans le cadre de travaux pratiques par les éléves de Bac Pro « Métiers de l'électricité et de ses environnements connectés » et trouveront une seconde vie au service de la formation professionnelles des lycéens.

3. Bien-être et solidarités

Le bien-être des personnes et la solidarité sont des enjeux majeurs de la raison d'être d'EDF. Cela concerne aussi bien les salariés de l'entreprise que l'ensemble de ses parties prenantes.

Les quatre principaux engagements RSE identifiés dans cette famille d'enjeux concernent :

- la santé et la sécurité de tous ;
- l'éthique et les droits humains ;
- l'action en faveur de l'égalité, de la diversité et de l'inclusion ;
- la lutte contre la précarité énergétique et pour l'innovation sociale.

EDF s'est fixé trois priorités en matière de **santé** et de **sécurité** : l'éradication des accidents mortels en premier lieu, puis la réduction du nombre d'accidents et enfin la lutte contre l'absentéisme par la prévention des risques psychosociaux et l'amélioration du bien-être au travail. Depuis 5 ans, le groupe EDF organise une journée Stop Sécurité. Cette année, le 17 octobre, tous les salariés du Groupe étaient invités à consacrer en équipe un temps d'échanges dédié

à la santé et à la sécurité, non seulement en interne mais aussi pour tous les salariés des prestataires du groupe.

EDF promeut une culture d'**intégrité** et applique la tolérance zéro en matière de fraude et de corruption. Une conduite éthique et conforme aux lois est la règle absolue pour tous les salariés d'EDF, à tous les niveaux de l'entreprise, sans exception. EDF a mis à jour son code de conduite Éthique et Conformité en juin 2023, document de référence en matière de prévention des risques de corruption, de trafic d'influence et des manquements à la probité. Le groupe EDF a également publié son référentiel sur le devoir de vigilance, définissant notamment ses engagements en faveur des droits humains et libertés fondamentales.

EDF s'engage à développer des actions concrètes en faveur de **l'égalité professionnelle** et de l'intégration professionnelle et sociale des personnes handicapées, à lutter contre le sexisme et les violences, à lutter contre toutes les formes de discrimination, et à mettre en œuvre des actions de soutien à la parentalité. En tant qu'**employeur socialement responsable**, EDF s'engage à maintenir et parfaire un haut niveau de dialogue social et ambitionne de sécuriser les compétences métiers dans la durée.

Au titre de **la lutte contre la précarité énergétique**, EDF déploie son action selon trois axes dans le cadre de la fourniture d'électricité aux clients Particuliers :

- l'aide au paiement ;
- l'accompagnement des clients en difficulté ;
- la prévention.

EDF met l'accent sur le travail en partenariat avec les acteurs de l'action sociale dans les territoires afin d'apporter des réponses appropriées aux clients en situation de précarité énergétique.

Le compte-rendu d'activité de concession consacre tout un chapitre spécifique à la thématique de la solidarité : chapitre 4 « La lutte contre la précarité énergétique au cœur des engagements d'EDF ».

27ème semaine européenne pour l'emploi des personnes en situation de handicap

Les salariés d'EDF Commerce Est ont pu en savoir plus sur le handicap en échangeant avec une infirmière, une Assistante sociale, et la correspondante RH Handicap. Des informations sur les dispositifs de l'accord handicap à la Direction Commerce ont été données. Les animations ont permis de se confronter aux difficultés rencontrées par les personnes en fauteuil roulant lors de leurs déplacements, mais aussi d'échanger avec des personnes souffrant d'handicaps "invisibles".

Deux conseillères des Centres de Relation Clients de Mulhouse et Dijon, Virginie Rapin et Sophia Paillard sont membres d' Handipower : un groupe de réflexion à EDF Commerce cherchant des pistes d'amélioration pour répondre aux difficultés liées au handicap.

« Le sexisme au travail : c'est pas notre genre ! »

Chaque collaborateur d'EDF commerce Est a été invité à participer à ce e-learning pour comprendre le sexisme, ses multiples formes, son mécanisme, ses conséquences et avoir les repères juridiques nécessaires.

4. Développement responsable

EDF entend se développer de manière responsable, et c'est pourquoi l'entreprise s'engage à :

- maintenir et développer une culture de dialogue et de concertation dans les projets conduits par l'entreprise ;
- contribuer au développement des territoires au sein desquels l'entreprise opère ;
- développer les filières industrielles ;
- déployer un comportement responsable dans le cadre du développement numérique de l'entreprise.

En matière de **dialogue**, dans le cadre de l'activité concédée, cet objectif prend notamment la forme des concertations organisées par EDF avec les associations de consommateurs et les organisations les plus représentatives des collectivités concédantes dans le cadre de l'évolution des conditions générales de vente (CGV) (*cf.* 3.2).

Cet attachement d'EDF à l'écoute et au dialogue avec ses parties prenantes s'illustre aussi par les rencontres organisées avec les associations nationales de consommateurs par la Direction Partenariats, Relations Externes, Consommateurs d'EDF, ou encore par les interventions du concessionnaire dans les commissions consultatives des services publics locaux (CCSPL) à l'invitation des collectivités concédantes. En 2023, EDF a organisé trois réunions avec les associations nationales de consommateurs.

Les partenariats d'EDF avec les collectivités territoriales, les structures de médiation sociale et les associations nationales ou locales constituent également des outils d'écoute et de dialogue, en particulier dans le domaine de la lutte contre la précarité énergétique et de la maîtrise de la demande d'énergie.

EDF a fait le choix de labelliser **la politique sociale de ses centres de relation client (CRC)** depuis 2008. En 2019, l'entreprise s'est vu attribuer **le label Engagé RSE avec un niveau confirmé**. La Direction Commerce a obtenu en 2022 le renouvellement de sa labellisation au même niveau. Celle-ci est valable trois ans.

En juillet 2022, EDF a obtenu également le renouvellement de sa **certification « Relation Client en France »** mise en place par l'Association française de la relation client (AFRC) et l'association Pro France. Cette certification reconnaît les entreprises françaises qui font le choix d'implanter l'intégralité de leur service client en France et qui s'engagent dans les territoires au travers d'actions dans le domaine de l'insertion locale, de la formation et de l'inclusion. Pour mémoire, **EDF est le premier énergéticien qui obtient cette certification.**

Dans le domaine du **numérique**, le développement des outils permet à EDF d'accélérer la réduction de son empreinte carbone et celle de ses clients.

En mars 2021, **EDF SA** a été le **premier énergéticien à obtenir le label « Numérique responsable ».** EDF met en œuvre un numérique responsable, bas carbone, sobre en énergie, mais aussi inclusif, éthique et à haute valeur ajoutée environnementale à la fois pour ses clients et ses salariés.

EDF propose à ses clients des solutions numériques qui leur offrent la possibilité d'être davantage acteurs de leur consommation d'énergie. Le chapitre 3.4 du compte-rendu d'activité mentionne les solutions proposées par EDF aux clients de la concession, avec notamment la solution Suivi Conso et le Fil d'actu de l'application EDF & MOI pour les clients Particuliers.

EDF participe à des actions d'**inclusion numérique** pour permettre au plus grand nombre de tirer profit des possibilités offertes par ces technologies dans ses relations avec son fournisseur.

Nous en rendons compte au chapitre 4 « La lutte contre la précarité énergétique au cœur des engagements d'EDF ».

EDF promeut **un usage raisonné des outils numériques**, en particulier pour réduire son empreinte carbone (cf. *supra*, l'enjeu « Neutralité carbone et climat »).

Forum recrutement du 39ème congrès industriel de l'Université Technologie de Belfort Montbéliard (UTBM)

Toutes les équipes EDF se sont mobilisées pour présenter aux étudiants les enjeux de la transition énergétique dans l'industrie et les métiers de demain. Environ 150 élèves ont été reçus sur le stand du groupe EDF.

Forum recrutement du 39ème congrès industriel de l'Université Technologie de Belfort Montbéliard (UTBM)

Toutes les équipes EDF se sont mobilisées pour présenter aux étudiants les enjeux de la transition énergétique dans l'industrie et les métiers de demain. Environ 150 élèves ont été reçus sur le stand du groupe EDF.

92 % des clients Particuliers se déclarent satisfaits d’EDF

2 Les clients de la concession

2.1. Les tarifs réglementés de vente

En sa qualité de concessionnaire, EDF assure la fourniture d'électricité aux clients aux tarifs réglementés de vente (TRV).

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

Il est rappelé que les clients éligibles aux TRV peuvent :

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

À noter : L'article L. 333-7 du Code de l'énergie définit pour les clients finals non domestiques les dispositions suivantes :

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

La définition des tarifs réglementés de vente

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

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

- le coût de commercialisation ;
- la rémunération de l'activité de fourniture.

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

Les catégories et options tarifaires

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

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

À noter : En application de l'article R. 337-18 du Code de l'énergie :

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

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

- Base ;
- Heures Pleines / Heures Creuses ;
- Tempo[1] ;
- EJP[2] ;
- Éclairage Public[3].

[1] Option tarifaire en extinction pour les usages non résidentiels.

[2] Option tarifaire en extinction pour tous les usages.

[3] Option réservée aux sites faisant un usage d'éclairage public.

L'option Tempo, une option d'effacement

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

Le prix du kilowattheure varie selon la couleur du jour.

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

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

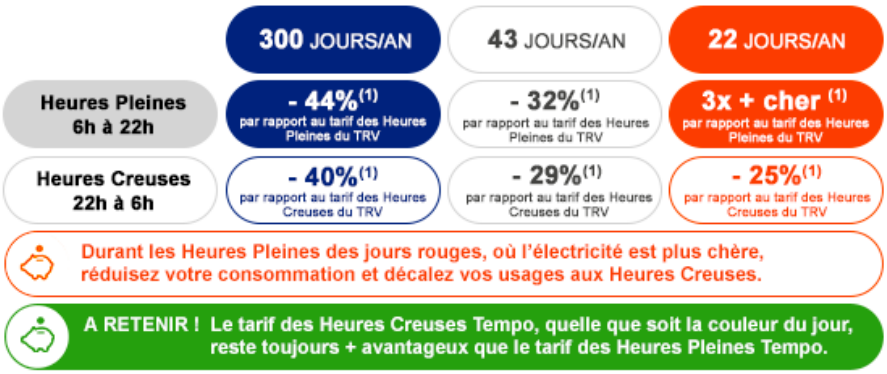
météorologiques sont un facteur clé pour déclencher une journée Rouge. Pour connaître la couleur du jour, le client est informé la veille par SMS ou par mail s'il a souscrit au système d'alerte. La veille, il peut aussi consulter son espace client sur Internet ou l'application EDF & Moi, ou encore appeler le serveur vocal : 09 70 83 33 33 (prix d'un appel non surtaxé).

Les clients disposent d'informations détaillées sur le fonctionnement de l'option sur le site EDF Particuliers à l'adresse suivante : https://particulier.edf.fr/fr/accueil/gestion-contrat/options/tempo/details.html

Conformément à l'attente du Gouvernement, le concessionnaire a continué en 2023 à promouvoir l'option Tempo.

EDF s'est adressé en 2023 à davantage de clients Base ou Heures Creuses équipés d'un compteur Linky™ dont la consommation minimale est de 3 MWh :

- les clients dont la puissance souscrite est de 6 kVA (à la suite de la décision tarifaire applicable au 1er février 2023 abaissant à ce seuil l'éligibilité à l'option Tempo) ;
- les clients dont le logement est équipé d'un ballon d'eau chaude sanitaire et/ou d'un chauffage électrique..



(1) en comparaison avec le prix de l'option tarifaire Heures Creuses, selon les grilles de prix TTC des TRV au 1er février 2023. Les heures creuses du midi ne sont pas proposées sur cette option.

L'évolution tarifaire de 2023

Constatant des prix de l'énergie toujours élevés, le Gouvernement a décidé d'un nouveau « bouclier tarifaire » pour l'année 2023, avec une hausse des tarifs réglementés de vente limitée à 15 % TTC en moyenne au 1er février 2023 et à 10 % TTC en moyenne au 1er août 2023.

Le bouclier tarifaire pour 2023 a été mis en œuvre par :

- la baisse de l'accise sur l'électricité (anciennement TICFE ou CSPE) à son niveau minimum (1 €/MWh HTVA le 1er février 2023 contre environ 7,63 €/MWh HTVA en janvier 2023) ; à noter que la TICFE avait déjà fait l'objet d'une baisse à son niveau minimum en février 2022. Compte tenu d'une réforme fiscale prévue depuis plusieurs années, la TICFE a absorbé la taxe communale au 1er janvier 2023, sans effet sur le prix TTC des clients. Il a donc été possible d'abaisser à nouveau la TICFE au 1er février 2023 ;
- la compensation par l'État des pertes de recettes pour EDF (sans rattrapage en 2024).

NB : Les offres de marché des fournisseurs d'électricité alternatifs ont également bénéficié de la baisse de la TICFE et d'une compensation par l'État.

En application du Code de l'énergie et à l'initiative de la CRE, les tarifs réglementés de vente ont évolué à deux reprises en 2023.

Le 1er février 2023, à la suite de la délibération de la CRE du 19 janvier 2023 et des arrêtés du 30 janvier 2023 publiées au *Journal officiel* le 31 janvier 2023.

Les tarifs décidés par le Gouvernement correspondent à des évolutions moyennes par rapport à la grille en vigueur en août 2022, de :

- +15 % TTC (+20,0 % HT) pour le Tarif Bleu résidentiel, contre 99,36 % TTC dans la délibération de la CRE précitée (sans bouclier tarifaire, hors baisse du niveau de l'accise sur l'électricité) ;
- +15 % TTC (+19,9 % HT) pour le Tarif Bleu non résidentiel, contre +97,94 % TTC dans la délibération de la CRE précitée, toujours sans bouclier tarifaire hors baisse du niveau de l'accise sur l'électricité.

Pour les clients résidentiels, les évolutions moyennes par option tarifaire ont été les suivantes :

- Option Base : la hausse moyenne est de 15,3 % TTC par rapport au TRV du 1er août 2022, soit une hausse moyenne de 94 € TTC par an ;
- Option Heures Creuses : la hausse moyenne est de 15,2 % TTC par rapport au TRV du 1er août 2022, soit une hausse moyenne de 205 € TTC par an ;
- Option Tempo : la hausse moyenne est de 4,0 % TTC par rapport au TRV du 1er août 2022, soit une hausse moyenne de 53 € TTC par an ;
- Option EJP : la hausse moyenne est de 11,9 % TTC par rapport au TRV du 1er août 2022, soit une hausse moyenne de 151 € TTC par an.

Le 1er août 2023, à la suite de la délibération de la CRE du 22 juin 2023 et des arrêtés du 28 juillet 2023 publiés au *Journal officiel* le 30 juillet 2023.

Les tarifs décidés par le Gouvernement correspondent à des évolutions par rapport à la grille en vigueur, de :

- +10 % TTC (+10,0 % HT) pour le Tarif Bleu résidentiel, contre +74,7 % TTC dans la délibération de la CRE précitée ;
- +10 % TTC (+10 % HT) pour le Tarif Bleu non résidentiel, contre +72,4 % TTC dans la délibération de la CRE précitée.

Pour les clients résidentiels, les évolutions moyennes par option tarifaire sont les suivantes :

- option Base : la hausse moyenne est de 9,15 % TTC par rapport au TRV du 1er février 2023, soit une hausse moyenne de 65 € TTC par an ;
- option Heures Creuses : la hausse moyenne est de 10,50 % TTC par rapport au TRV du 1er février 2023, soit une hausse moyenne de 158 € TTC par an ;
- option Tempo : la hausse moyenne est de 8,55 % TTC par rapport au TRV du 1er février 2023, soit une hausse moyenne de 109 € TTC par an ;
- option EJP : la hausse moyenne est de 10,76 % TTC par rapport au TRV du 1er février 2023, soit une hausse moyenne de 147 € TTC par an.

Les taxes et contributions appliquées à la facturation

Plusieurs taxes et contributions sont appliquées à la facturation :

- CTA : instituée par les pouvoirs publics, la contribution tarifaire d'acheminement est prélevée en complément du tarif d'acheminement associé au contrat de fourniture ; elle assure le financement d'une partie des retraites des personnels affectés aux activités régulées des industries

électriques et gazières (opérateurs de réseaux) ; le taux de CTA au 1er août 2023 s'établit à 21,93 % ;

■ Accise sur l'électricité (anciennement TICFE ou CSPE) : cette taxe est affectée au budget général de l'État ; l'accise sur l'électricité a été fixée à 1 € par MWh pour la période du 1er février 2023 au 31 janvier 2024 dans le cadre du bouclier tarifaire (voir *supra*) ;

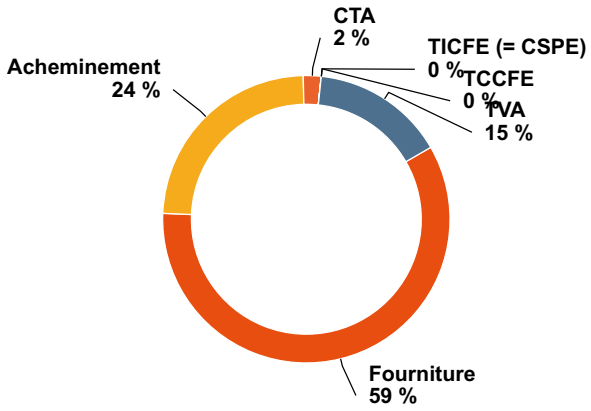
Pour information : en septembre 2023, le Gouvernement a annoncé une réduction du bouclier tarifaire sur l'électricité en 2024 et son arrêt début 2025. Cette décision se traduit par un relèvement progressif de l'accise sur l'électricité. Celle-ci passe ainsi de 1 €/MWh à 21 €/MWh HTVA au 1er février 2024 (*cf.* arrêté du 25/01/2024 pris en application des I et II de l'article 92 de la loi de finances n° 2023-1322 du 29 décembre 2023 pour 2024, publié au *Journal Officiel* du 31 janvier 2024).

■ TVA : la taxe sur la valeur ajoutée s'applique sur la part fixe et sur la part variable de la facture :

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

La facture moyenne annuelle estimée d'un client Tarif Bleu résidentiel en France consommant 4,6 MWh* par an est de 1 195 € TTC sur la base des TRV de l'année 2023. Les taxes représentent au total et en moyenne 17 % de la facture TTC.

Facture moyenne TTC au Tarif Bleu résidentiel



■ TRV, TURPE, CTA du 1er août 2023

■ TVA du 1er janvier 2023, accise sur l'énergie (ex TICFE) du 1er février 2023

* Source : opendata CRE août 2023 (base de données TRV à fin 2022)

2.2. Les caractéristiques des clients de la concession

Nous décrivons ici le portefeuille des clients bénéficiaires des tarifs réglementés de vente (TRV) sur le territoire de la concession.

La concession regroupe des sites de puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA, les seuls pouvant bénéficier des TRV dans les conditions rappelées plus haut (*cf.* 2.1).

La très grande majorité des sites en concession sont aujourd'hui au Tarif Bleu. Quelques sites de puissance inférieure ou égale à 36 kVA peuvent subsister au Tarif Jaune ou Vert (cf. 2.1).

Eu égard aux exigences de protection des données des clients, certaines données peuvent être masquées dans le CRAC (« s » pour « secrétisé » en lieu et place de la valeur, au sens du décret n° 2016-973 du 18 juillet 2016 modifié par le décret n° 2020-196 du 4 mars 2020).

Les nombres de clients correspondent à la situation au 31 décembre.

> À noter : Les recettes sont exprimées hors contribution et taxes (CTA, TICFE, TLCFE, TVA) ; par conséquent, l'évolution présentée ici ne rend pas compte de la baisse du taux de TICFE décidée par les pouvoirs publics dans le cadre du bouclier tarifaire.

Clients au Tarif Bleu (résidentiel et non résidentiel)

Tarif Bleu (Concession)

	2022	2023	Variation *(en %)*
Nombre de clients*	81 098	**79 311**	**-2,2 %**
Énergie facturée *(en kWh)*	387 731 361	**356 982 216**	**-7,9 %**
Recettes *(en €)*	67 205 146	**79 677 904**	**18,6 %**

* Nombre de clients = nombre de sites.

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

Tarif Bleu *(Nombre de clients)* par option (Concession)

	2022	2023	Variation *(en %)*
Base	38 162	**36 783**	**-3,6 %**
HP-HC	38 328	**36 834**	**-3,9 %**
EJP TEMPO	3 824	**5 174**	**35,3 %**
Éclairage public	780	**536**	**-31,3 %**
Total	**81 094**	**79 327**	**-2,2 %**

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

	2022	2023	Variation *(en %)*
Base	121 080 057	**116 268 143**	**-4,0 %**
HP-HC	237 678 346	**211 693 794**	**-10,9 %**
EJP TEMPO	26 588 671	**29 020 279**	**9,1 %**
Éclairage public	2 369 529	**1 062 481**	**-55,2 %**
Total	**387 716 603**	**358 044 697**	**-7,7 %**

Nous précisons dans le tableau qui suit l'évolution du nombre de clients au Tarif Bleu résidentiel titulaires de l'option Tempo, qui est à rattacher à la campagne de promotion de cette option engagée par EDF à la demande des pouvoirs publics à l'automne 2022 et qui a été élargie en 2023 dans le cadre de l'effort collectif national pour davantage de sobriété énergétique (*cf.* 2.1 et 3.4).

Tarif Bleu résidentiel *Option Tempo* (Concession)

	2022	2023	Variation *(en %)*
Nombre de clients	1 264	**2 768**	**119,0 %**

Les deux tableaux qui suivent présentent la répartition des clients par option tarifaire et par plage de puissance souscrite.

Tarif Bleu résidentiel *(Nombre de clients)* (Concession 2023)

	Base	HP-HC	EJP TEMPO	Total	Variation vs 2022
3 kVA	2 850	1	0	2 851	-6,6 %
6 kVA	21 950	16 858	785	39 593	-4,0 %
9 kVA	5 620	11 447	1 257	18 324	0,6 %
12 kVA et plus	2 906	7 460	2 847	13 213	-0,7 %
Total	**33 326**	**35 766**	**4 889**	**73 981**	**-2,4 %**

Tarif Bleu non résidentiel *(Nombre de clients)* (Concession 2023)

	Base	HP-HC	EJP TEMPO	Total	Variation vs 2022
3 kVA	809	0	0	809	5,3 %
6 kVA	852	152	0	1 004	6,4 %
9 kVA	533	201	2	736	7,0 %
12 kVA et plus	1 263	715	283	2 261	8,3 %
Total *	**3 457**	**1 068**	**285**	**4 810**	**7,1 %**

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

Les deux tableaux qui suivent présentent la dynamique des souscriptions et résiliations sur l'exercice 2023 pour le Tarif Bleu résidentiel et le Tarif Bleu non résidentiel.

Flux de clients Tarif Bleu résidentiel (Concession)

	2022	2023	Variation *(en %)*
Nombre de clients ayant souscrit un contrat	5 418	**4 190**	**-22,7 %**
Dont nombre de souscriptions sans interruption de fourniture	5 180	**3 987**	**-23,0 %**
Nombre de clients ayant résilié leur contrat	6 498	**5 995**	**-7,7 %**

Flux de clients Tarif Bleu non résidentiel (Concession)

	2022	2023	Variation *(en %)*
Nombre de clients ayant souscrit un contrat	391	**678**	**73,4 %**
Nombre de clients ayant résilié leur contrat	453	**81**	**-82,1 %**

Clients au Tarif Jaune

Tarif Jaune (Concession)

	2022	2023	Variation *(en %)*
Nombre de clients	7	**7**	**0,0 %**
Énergie facturée *(en kWh)*	201 400	**182 596**	**-9,3 %**
Recettes *(en €)*	20 266	**20 008**	**-1,3 %**

Clients au Tarif Vert

Tarif Vert (Concession)

	2022	2023	Variation *(en %)*
Nombre de clients	11	**9**	**-18,2 %**
Énergie facturée *(en kWh)*	194 750	**145 675**	**-25,2 %**
Recettes *(en €)*	30 790	**20 803**	**-32,4 %**

3 La qualité du service rendu aux clients

3.1. La satisfaction des clients

La clientèle est répartie en trois segments : les clients « Particuliers », les clients du secteur « Public » (collectivités territoriales, groupements publics, bailleurs sociaux) et les clients « Entreprises » (du statut TPE aux Grands Comptes ; y compris « Professionnels » : PME, PMI, artisans, commerçants, professions libérales et agriculteurs exploitants, entreprises tertiaires, etc.). Chacune de ces catégories fait l'objet d'enquêtes de satisfaction spécifiques..

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

Par ailleurs, le traitement de la relation client est réalisé à l'échelle nationale pour les clients Particuliers et le Marché d'Affaires (sans différenciation géographique, comme en témoigne la gestion des appels téléphoniques des clients) et à l'échelle de chaque entité régionale pour la relation commerciale avec les clients Grandes Entreprises et Grandes Collectivités territoriales.

Ces choix d'organisation rendent sans objet une mesure de la satisfaction à une maille départementale ou équivalente.

Les clients résidentiels (Particuliers)

La Direction du Marché des Clients Particuliers d'EDF a fait évoluer son dispositif de mesure de la satisfaction en 2023, suite au renouvellement des prestataires en charge de la mise en place de solutions automatisées pour la mesure de la satisfaction client. Il s'agissait de l'adapter à l'évolution des attentes et pratiques des clients, notamment en matière de digitalisation de la relation client. Le nouveau dispositif devait démontrer son agilité afin de favoriser la mesure de la satisfaction sur des projets émergents (la mise en place du serveur vocal en langage naturel, le parcours du réclamant).

La structure du questionnaire dédié à la mesure de la satisfaction à chaud a évolué en privilégiant l'expression de la satisfaction globale avant d'explorer les différentes dimensions de la relation client ainsi que l'intention de recommandation.

L'enquête de satisfaction compte un baromètre de satisfaction des parcours, un baromètre de satisfaction digital (suite à la consultation du site clients particuliers et de l'application EDF & Moi), et un baromètre de satisfaction sur contact. C'est bien entendu ce dernier qui est le plus proche de notre mesure historique de la satisfaction client.

Satisfaction des clients résidentiels (Particuliers)*

	2022	2023
National	91 %	**92 %**

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

Sur le marché des particuliers, la satisfaction progresse d'un point dans le contexte d'une hausse des prix et du maintien du bouclier tarifaire en 2023. Les hausses de tarifs prévues dans le cadre de la loi de finances ont favorisé le recours au service client, fortement sollicité lors de ces annonces. L'explication de la facture représente d'ailleurs le principal motif d'appel auprès du service client.

Le canal téléphonique recueille les meilleures notes de satisfaction de la part de nos clients, avec une moyenne de 92 %. Le canal digital est un peu plus en retrait à 86,5 %, mais se distingue par une progression de 4 points par rapport à 2022. La consultation du suivi de la consommation est la motivation principale pour la majorité des 39 millions de visiteurs du site clients particuliers. Le site a d'ailleurs été fréquenté par près d'un Français sur deux au cours des trois derniers mois (étude BVA réalisée en octobre 2023 auprès de 1014 personnes représentatives de la population française).

Les clients non résidentiels

Dans le contexte de hausse des prix et de complexification du marché de l'énergie qui affecte particulièrement nos clients entreprises et nos clients en marché public depuis le quatrième trimestre 2022 (composition du prix, différentes aides gouvernementales adaptées selon le profil des clients), les principaux indicateurs de la satisfaction client sur le marché d'affaires d'EDF ont fléchi sur le premier trimestre avant de retrouver d'excellents niveaux en fin d'année 2023. La recommandation (NPS = *Net Promoter Score*) atteint au final en 2023 un bon niveau et la satisfaction globale reste stable à un très bon niveau également. Ces deux indicateurs présentent une amélioration constante sur les dernières années précédant 2022, année inédite pour le marché de l'énergie où la recommandation d'EDF par ses clients avait atteint des niveaux exceptionnels.

Pour mesurer la satisfaction des clients non résidentiels (entreprises et marché public), la Direction du Marché d'Affaires met en œuvre deux dispositifs d'enquêtes complémentaires :

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

Ce mode d'enquête permet de mesurer de manière précise, au plus près de l'événement, la satisfaction de l'interlocuteur vis-à-vis du traitement de ses demandes. Ce dispositif est particulièrement utile aux managers et à leurs équipes pour suivre en continu le niveau de satisfaction des clients (ainsi qu'aux acteurs de l'expérience client pour conforter ou réorienter les plans d'actions en fonction des « irritants » détectés ou des leviers de satisfaction décelés). Il constitue un outil de pilotage opérationnel du service rendu qui contribue aux niveaux de satisfaction obtenus par EDF.

À titre informatif, en 2023, 143 148 clients ont exprimé leur niveau de satisfaction dans le cadre de ce dispositif (132 184 entreprises dont 53 688 expressions de clients aux tarifs réglementés de vente [TRV], et 10 964 clients en marché public dont 2 650 expressions de clients aux TRV).

Le NPS 2023 obtenu dans le cadre de ces enquêtes auprès des clients aux TRV est de 52, identique au résultat 2022, soit 14 points au-dessus du résultat 2021 : 38 en 2021 (29 en 2020).

En 2023, le NPS des clients Entreprises aux TRV est resté stable à 52, et le NPS des clients en marché public aux TRV a progressé de 50 à 56 (45 en 2021).

2) Une mesure de la satisfaction dite « à froid », sous la forme d'enquêtes de satisfaction réalisées par un institut de sondage indépendant une fois par an. Il s'agit d'enquêtes approfondies menées par téléphone (sous la forme d'entretiens de 15 minutes) principalement auprès des décisionnaires en matière d'énergie.

Les sujets de l'enquête concernent notamment l'image, la satisfaction globale vis-à-vis d'EDF, couplées avec des indicateurs de recommandation, d'effort client et de fidélité. Pour aller plus loin, les clients sont interrogés sur leur perception de la qualité des contacts avec EDF, la fiabilité de la facturation, le traitement des réclamations, les espaces client, la qualité des informations et conseils délivrés.

La constitution des panels d'enquête permet de garantir une représentativité de l'ensemble des profils de clients. Ont été retenus dans les panels d'enquête 2023 :

- 625 clients en marché public (communes et intercommunalités, conseils régionaux et départementaux, groupements publics, bailleurs sociaux), dont 282 clients aux TRV (résultats présentés ci-dessous) ;
- 1 892 clients Entreprises (très petites entreprises, petites et moyennes entreprises, grands comptes), dont 488 clients aux TRV (résultats présentés ci-dessous).

Les indicateurs de satisfaction restitués ci-après correspondent aux résultats de cette seconde mesure de la satisfaction (à froid), dont la fréquence annuelle est adaptée au CRAC.

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

Le concessionnaire présente depuis l'exercice 2016 l'indicateur ci-après afin de mieux rendre compte de la satisfaction des clients non résidentiels en concession qui correspondent aux sites en contrat au TRV (puissance inférieure ou égale à 36 kVA) :

Satisfaction des clients non résidentiels

	2022	2023
National	91 %	**91 %**

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

Les clients Marché public

Satisfaction des clients Collectivités territoriales

	2022	2023
National	92 %	**88 %**

En 2023, la satisfaction globale des clients en marché public vis-à-vis de la relation commerciale avec EDF s'est dégradée (crise énergétique et gestion des sollicitations clients), tout en restant encore à un très bon niveau de 88 % de clients « satisfaits ».

Les clients « publics » apprécient particulièrement la qualité des contacts avec EDF (83 % de satisfaction) ainsi que les modalités de leurs contrats avec un niveau de satisfaction qui est de 89 %.

La qualité et la clarté des informations et conseils délivrés ainsi que la facturation donnent également satisfaction, avec respectivement 83 % et 84 % de clients satisfaits.

Ces clients expriment également une bonne satisfaction vis-à-vis des facilités offertes par la diversité des canaux de contact, et ils plébiscitent à 84 % l'espace client personnalisé.

Parmi les clients, 87 % évaluent EDF comme un fournisseur en qui on peut avoir confiance (88% des clients sont satisfaits de la mise en œuvre des aides gouvernementales par EDF) et qui propose des produits et services adaptés à leurs besoins (75 %).

Enfin, l'image d'EDF sur les thématiques de l'environnement est supérieure à celle de ses concurrents : 72 % des clients en marché public estiment qu'EDF est engagée dans la transition énergétique, et 68 % estiment qu'EDF est un acteur engagé dans la réduction des émissions de CO_2.

Les clients Entreprises

Satisfaction des clients Entreprises

	2022	2023
National	90 %	**94 %**

En 2023, et malgré un contexte de forte tension sur les prix, la satisfaction globale des entreprises vis-à-vis d'EDF demeure à un niveau élevé (94 %) et s'inscrit dans la continuité des bons résultats enregistrés ces six dernières années.

Les clients Entreprises apprécient :

- les informations et conseils reçus au fil de l'eau (99 %) ;
- la qualité des contacts avec EDF (99 % de clients satisfaits) ;
- les espaces client qui évoluent chaque année pour répondre à leurs attentes (88 %) ;
- les modalités du contrat (91 %) ;
- la qualité de la facturation (87 %).

Au-delà de ces moments de vérité où la présence d'EDF est très appréciée (88% des clients sont satisfaits de la mise en œuvre des aides gouvernementales par EDF), les clients Entreprises confirment – en cette année exceptionnelle où la crise énergétique s'est ancrée – leur attente forte qu'EDF les accompagne dans la maîtrise de leurs consommations d'énergie.

Parmi les clients Entreprises, 77 % estiment qu'EDF est engagée dans la transition énergétique et 76 % considèrent EDF comme un acteur engagé dans la réduction des émissions de CO_2

La satisfaction, c'est aussi s'engager en faveur des autres

La solidarité est ancrée dans les valeurs d'EDF commerce Est. Les conseillers clients des marchés particuliers et entreprises restent mobilisés pour des causes caritatives. Une nouvelle fois, un challenge annuel sur le thème de l'amélioration de la satisfaction client, permet aux conseillers de choisir de donner tout ou partie de leurs gains à des associations, de manière individuelle ou collective.

En 2023, l'association « Nez pour sourire », qui redonne le pouvoir de rire pour mieux faire face à la maladie, a reçu un chèque de 9 960 euros.

La cérémonie s'est tenue à Reims, dans les locaux de l'équipe Solidarité, qui oeuvre avec les équipes de la Relation Clients pour cette action depuis quelques années.

Les représentantes et bénévoles au sein de l'association, Valérie Vannini, membre du comité et référente "écoles solidaires" et Corinne LAVIALE chargée de communication pour le Comi-

té NANCY Rire Médecin ont précisé que nous allions permettre 332 interventions de clowns auprès d'enfants hospitalisés.

3.2. Les conditions générales de vente

Les conditions générales de vente (CGV) des clients au Tarif Bleu résidentiel

Les CGV des clients au Tarif Bleu résidentiel ont évolué en 2023 à la suite d'une concertation menée à l'automne 2022 auprès de la FNCCR et de France urbaine, conformément à l'article 27 du modèle de cahier des charges de concession (voir CRAC de l'exercice 2022).

L'entrée en vigueur des CGV modifiées s'étale sur un an, du 25 mai 2023 au 24 juin 2024 : l'information du client est effectuée à l'occasion de l'envoi de la facture qui est accompagnée d'un courrier présentant une synthèse des modifications apportées aux CGV. Pour chaque client Particulier déjà titulaire d'un contrat TRV, les nouvelles dispositions entrent en vigueur un mois après réception du courrier d'information.

Les CGV modifiées s'appliquent un mois après leur réception par le client ; elles sont disponibles sur le site edf.fr : https://particulier.edf.fr/content/dam/2-Actifs/Documents/Offres/CGV_tarif_bleu.pdf

Les conditions générales de vente (CGV) des clients au Tarif Bleu non résidentiel

Les CGV des clients au Tarif Bleu non résidentiel n'ont pas évolué en 2023. La version applicable à la date de transmission du présent compte-rendu est celle entrée en vigueur en janvier 2021.

Les CGV des clients au Tarif Bleu non résidentiel sont disponibles sur edf.fr : https://www.edf.fr/sites/entreprise/files/contrib/entreprise/cgv-tarifs-reglementes/2020/cgv_tarif_bleu_non_residentiel_1er_janvier_2021.pdf

3.3. La relation avec les clients, humaine et numérique

Le mode de vie des clients change, EDF s'y adapte pour leur simplifier la vie

L'équipement des Français en connexion à Internet, en téléphones mobiles, smartphones et tablettes, ainsi que les usages d'Internet se sont développés de façon massive au cours des dernières années. En particulier, 87 % des personnes possèdent désormais un smartphone (+3 points par rapport à 2020) ; il est l'équipement le plus plébiscité (47 % contre 39 % pour l'ordinateur). C'est ce qu'indique le Baromètre du numérique 2022 (le plus récent) consultable à l'adresse suivante : https://www.economie.gouv.fr/files/files/directions_services/cge/DP-barometre-numerique.pdf

EDF répond à cette tendance sociétale en proposant un dispositif de contact multicanal basé sur la proximité, la simplicité et la modernité, qui permet ainsi à ses clients de joindre EDF à tout moment, par Internet ou en utilisant leur smartphone. Les différents canaux sont conçus pour offrir des parcours client permettant d'évoluer d'un canal à l'autre avec la plus grande fluidité.

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

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

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

Depuis juillet 2023, le Serveur Vocal Interactif (SVI) du principal numéro d'appel des clients Particuliers (3404) a évolué vers une technologie en langage naturel. Ainsi, quand ils nous appellent, les clients ou prospects sont invités à exprimer « clairement et naturellement » leurs demandes. Cet outil basé sur l'intelligence artificielle, permet de mieux identifier ces demandes, et notamment celles liées à la facturation, aux conseils en économie d'énergie ainsi que les nouvelles réclamations. Ceci nous permet de distribuer l'ensemble des demandes client aux conseillers les mieux formés pour y répondre pour ainsi augmenter la satisfaction client et limiter les réappels.

Cette innovation est appréciée des clients, comme en témoigne la hausse de 10 points observée sur les études de satisfaction menée sur l'expérience vécue au travers du Serveur Vocal Interactif (vs l'ancien SVI « à touches »). C'est une réussite également pour les conseillers, car il facilite une montée en compétences progressive et ciblée et réduit les taux de transfert.

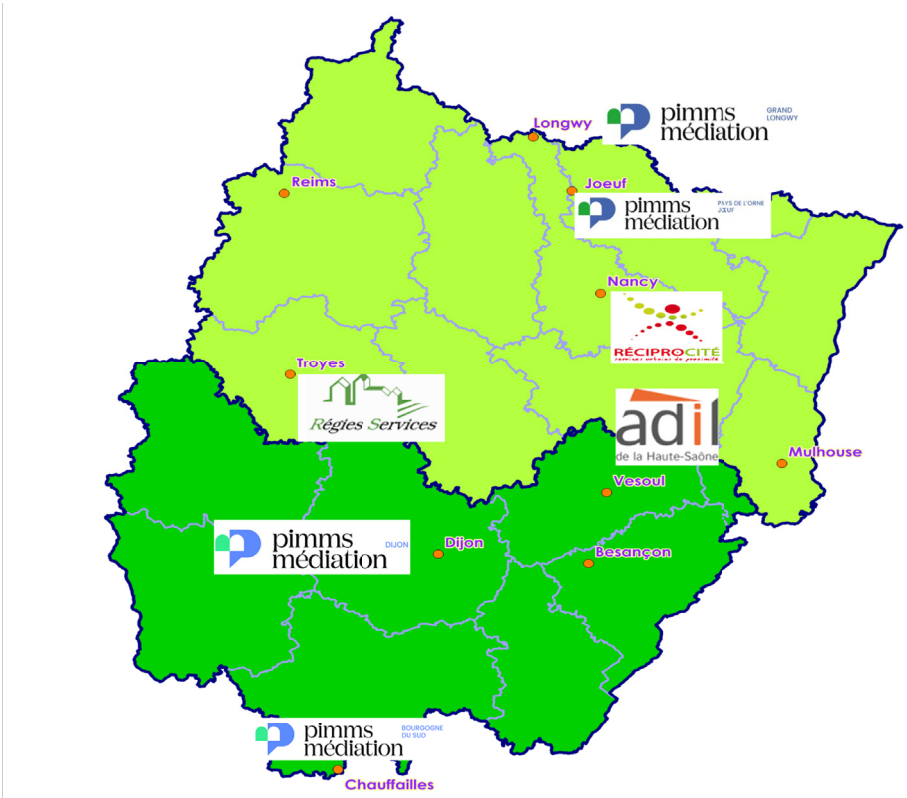
Par ailleurs, pour aller au-devant de ses clients en situation de précarité, EDF s'appuie aussi sur des accueils physiques de partenaires, comme les structures de médiation sociale.

Les structures de Médiation Sociale partenaires d'EDF sur le territoire de l'Est

Dans l'Est, EDF est partenaire d'un réseau de 7 structures de médiation sociale : le PIMMS de Dijon Côte-d'Or, le PIMMS de Chauffailles Bourgogne du Sud, le PIMMS du Pays de l'Orne (Joeuf), le PIMMS du Grand Longwy, l'Association Réciprocité à Nancy, l'Adil 70 à Vesoul et l'Association Régies Services à Troyes.

Les structures de Médiation Sociale partenaires d'EDF sur le territoire de l'Est

Dans l'Est, EDF est partenaire d'un réseau de 7 structures de médiation sociale : le PIMMS de Dijon Côte d'Or, le PIMMS Bourgogne du Sud, le PIMMS du Pays de l'Orne, le PIMMS de Longwy, l'Association Reciprocité à Nancy, l'Adil 70 à Vesoul et l'Association Régies Services à Troyes.



Une relation de plus en plus numérique pour les clients Particuliers

Sur le site edf.fr (rubrique « Particuliers ») ou l'appli EDF & Moi, les clients peuvent prendre connaissance de l'offre de fourniture d'électricité aux tarifs réglementés et souscrire un contrat, consulter et payer leur facture, en obtenir un duplicata, obtenir une attestation de contrat, adresser une demande ou émettre une réclamation en ligne. Les clients peuvent ainsi faire part d'une insatisfaction en quelques clics et, s'ils le souhaitent, être ensuite mis en relation avec un conseiller, par tchat ou par téléphone.

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

	2022	2023	Variation *(en %)*
Nombre de pages vues (sur l'année)	740 824 707	**844 106 096**	**13,9 %**

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

L'espace client personnalisé

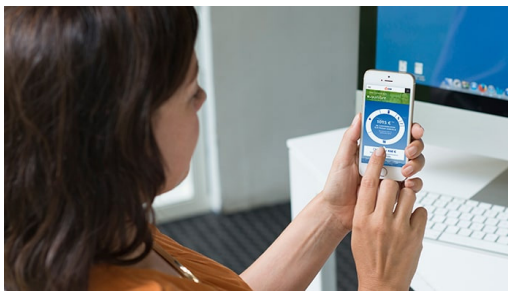
Sur son espace client, le client peut gérer son contrat d'électricité, payer sa facture, modifier ses informations personnelles, suivre et comprendre ses consommations.

Le client peut télécharger directement ses factures depuis son espace client et consulter son historique sur cinq ans, sauf en cas de résiliation (*cf.* 3.5).

L'espace client donne accès au Suivi Conso, la solution numérique proposée par EDF pour permettre au client de mieux comprendre et maîtriser sa consommation d'électricité (*cf.* 3.4).

Espaces client « Particuliers » sur edf.fr (National)

	2022	2023	Variation *(en %)*
Nombre de clients ayant un espace client activé au 31 décembre	13 536 351	**14 015 650**	**3,5 %**



L'appli EDF & Moi

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

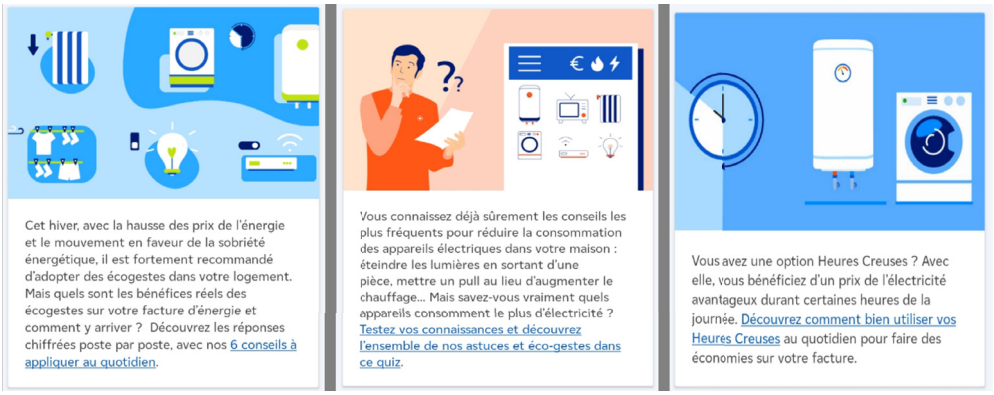
- consulter son compte en un coup d'œil ;
- gérer son mode de paiement ;
- accéder à ses factures et les télécharger ;
- régler ses factures 24 h/24, 7 j/7 ;
- renseigner son profil de consommation et ses équipements pour comparer ses usages, et identifier ses principaux postes de dépense ;
- suivre ses consommations mois par mois et à la journée au pas demi-horaire ;
- obtenir un justificatif de domicile ;
- être alerté, grâce aux push notifications :
  - dès l'arrivée d'une nouvelle facture,
  - de la couleur du lendemain pour les clients ayant souscrit l'option Tempo,
  - pour participer à des challenges autour du thème de la consommation comme ¬´*Les Défis utiles* "
  - et de toute autre information importante relative à son contrat.

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

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

En 2023, au titre de la sobriété énergétique, l'application améliore l'expérience des clients ayant souscrit l'option Tempo ou EJP en mettant en avant la couleur du jour et celle du lendemain, et en proposant des gestes utiles aux clients afin de réduire leur consommation pour ainsi optimiser leur budget. L'application permet aussi de consulter l'état du réseau électrique RTE Ecowatt directement depuis la page d'accueil.

L'application propose également de nombreux éco-gestes et sensibilisations, notamment au travers du Fil d'actu.



En 2023, l'appli EDF & Moi a gagné plus d'1,3 million de nouveaux utilisateurs (plus de 7 millions de visiteurs en 2023 contre 5,7 millions en 2022). À fin octobre 2023, elle a enregistré autant de visites que l'année complète 2022, alors que la période hivernale n'avait pas encore débuté.

En 2023, que ce soit sur Android (Google Play Store) ou sur iOS (App Store), la note de l'appli EDF & Moi est restée stable par rapport à l'année 2022 à 4,5/5.

La protection des données personnelles

La confiance du client dans ses échanges avec son fournisseur est primordiale, en particulier dans le contexte de la circulation d'un grand nombre de données rendue possible par les compteurs communicants.

EDF s'engage sur les conditions d'utilisation des données qui lui sont confiées par ses clients Particuliers. Cet engagement est formalisé par une **charte de protection des données personnelles**.

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

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

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

Les Journées de la Protection des données personnelles 2023

En 2023, à l'occasion des cinq ans du règlement général de la protection des données (RGPD), EDF a organisé la seconde édition de la campagne de sensibilisation des collaborateurs de l'entreprise, sur le thème : « Quel que soit notre domaine d'activité ou notre métier, nous manipulons tous, dans notre quotidien, des données personnelles et parfois même sans le savoir (celles de nos collaborateurs, de nos clients, de nos prestataires ou encore de nos fournisseurs, etc.). La protection des données personnelles engage notre responsabilité collective, alors soyons vigilants ! »

Une relation de plus en plus numérique, pour les clients non résidentiels

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

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

En ce qui concerne le nombre de visites sur les sites publics Entreprises et Collectivités d'EDF en 2023 :

- Site Entreprises : 4 981 958 visites
- Site Collectivités : 550 287 visites

Source : Pi@no analytics – Janvier à Décembre 2023

Le site public Entreprises a été refondu en 2020-2021, pour simplifier et fluidifier la relation digitale. Les parcours utilisateurs ont été pensés pour améliorer l'expérience utilisateur et également faciliter les demandes de souscription aux offres et la mise en relation avec les conseillers.

Les demandes de contrat d'énergie effectuées via le site public Entreprises sont prises en charge par un service de Web Call Back (WCB), qui permet au client d'être rappelé par un conseiller, soit de manière immédiate, soit en différé en choisissant un créneau de rendez-vous. Ce service permet de répondre plus rapidement aux sollicitations client.

Concernant les Collectivités, un projet de refonte du site public est lancé au quatrième trimestre 2023 :

- pour repenser les parcours utilisateurs des marchés publics ;
- pour répondre à leurs besoins spécifiques afin de les orienter vers les solutions d'EDF correspondant le mieux à leurs attentes.

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

Les principales fonctionnalités offertes par les espaces client :

- consulter, télécharger les factures et régler le solde pour les clients privés ;
- opter pour la facture électronique et accéder à des services facilitant la gestion de ses contrats au quotidien ;
- formuler une demande et suivre son état d'avancement ;
- modifier les coordonnées bancaires et l'adresse de facturation ;
- télécharger les bilans annuels ;
- retrouver facilement le numéro de téléphone de son conseiller.
- suivre ses données de consommation au pas journalier et/ou à la demi-heure pour les clients ayant autorisé EDF à collecter leurs données.

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

Une relation humaine maintenue entre EDF et ses clients

EDF affirme des engagements forts vis-à-vis de ses clients à la fois en matière de proximité, de disponibilité, de qualité de service et de satisfaction. L'accueil téléphonique des clients y contribue.

Les Centres de Relation Clients (CRC) assurant l'accueil téléphonique des clients de la concession sont tous localisés en France. Il s'agit d'un choix délibéré d'EDF.

Le service client d'EDF est certifié « Relation Client en France » depuis juillet 2021 – il s'agit d'une certification délivrée par l'AFNOR ; EDF a été le premier énergéticien à avoir obtenu cette certification.

Le canal téléphonique pour les clients Particuliers

Le canal téléphonique offre aux clients Particuliers la possibilité d'un contact direct avec un conseiller. Un numéro unique est proposé aux clients Particuliers : 3404 (service gratuit + prix appel).

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

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

Appels téléphoniques des clients « Particuliers » (National)

	2022	2023	Variation *(en %)*
Nombre d'appels traités par EDF au cours de l'année	20 160 311	**22 171 226**	**10,0 %**

L'accessibilité du canal téléphonique a fortement progressé en 2023 (+ 7 points par rapport à 2022) pour atteindre 88 %, et ce malgré une charge plus importante d'appels : 2 millions supplémentaires traités par rapport à l'année 2022. En effet l'ampleur de la crise énergétique et ses répercussions ont continué à impacter de manière significative nos activités sur le premier semestre 2023.

Au-delà de la hausse des appels téléphoniques, une augmentation des contacts indirects (formulaires, mails et courriers) a aussi été observée.

Une meilleure prévision de ces activités, un renforcement de l'adéquation de nos compétences aux typologies des demandes clients, de nouvelles ressources et un pilotage resserré ont permis une maîtrise des flux d'entrée, de nos stocks de demandes en cours et le respect des délais de traitement.

Le canal téléphonique pour les clients Entreprises et Collectivités

Chaque client dispose d'un numéro de contact (*cf.* Annexe) qu'il peut joindre du lundi au vendredi de 8 h à 18 h.

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

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

- une distribution territoriale ; les appels sont traités en priorité par des conseillers basés dans la région de l'appelant, et éventuellement transférés à une autre région en cas de problème d'accessibilité, afin de limiter l'attente des clients ;
- et une distribution nationale ; cette mutualisation des centres d'appels sur le marché d'affaires a pour objectif de garantir un optimum technico-économique dans le service rendu aux clients.

En complément des canaux ci-dessus (digital et téléphone), EDF est également partenaire de nombreuses structures de médiation sociale, mutualisées avec d'autres opérateurs, offrant à EDF des occasions de contacts physiques avec la clientèle.

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

En 2023, EDF a été partenaire dans les territoires de plus de 120 points d'accueil de médiation sociale de proximité tels que les Pimms médiation (Points d'information et de médiation multiservices) ou les régies de quartiers, structures reconnues pour faciliter l'utilisation des services publics. En appui de ces relations dans les territoires, EDF est partenaire du réseau national des Pimms médiation et du Comité national de liaison des régies de quartier (CNLRQ) (voir chapitre 4 « La précarité énergétique au cœur des engagements d'EDF »).

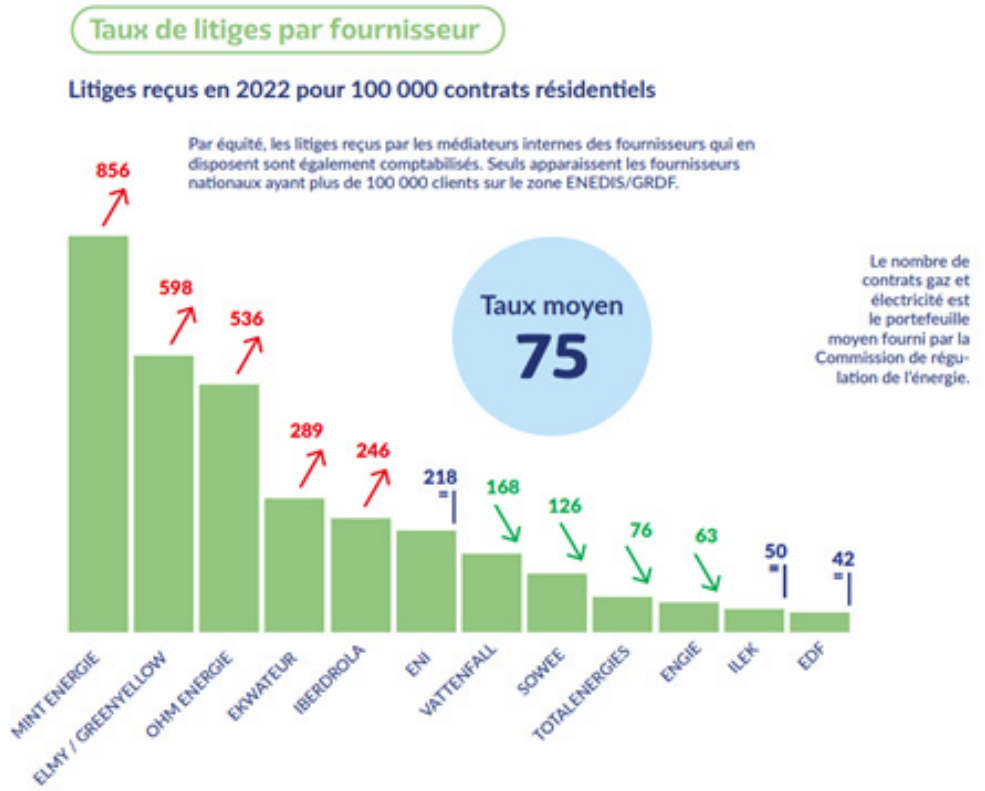
La relation d'EDF avec ses clients peut également passer par les bureaux de poste : les clients ont en effet la possibilité de régler leur facture en espèces dans le bureau de poste de leur choix, sans aucun frais. Les modalités pratiques font l'objet d'une information disponible sur le site edf.fr ou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

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

EDF a organisé ses équipes de manière à traiter les demandes lui arrivant par courrier avec une promesse d'accusé réception rapide et de délai de réponse adapté au niveau de complexité de la demande.

Rapport d'activité du Médiateur national de l'énergie

Le Médiateur national de l'énergie a publié le 30 mai 2023 son rapport d'activité 2022. EDF est le fournisseur qui a le plus faible taux de litiges (-5 points par rapport à l'année précédente).



EDF ne représente que 26 % des litiges enregistrés en 2022 par le MNE (27 % en 2021), soit une proportion nettement inférieure à la part d'EDF sur le marché des clients Particuliers (Observatoire des marchés de la CRE).

À l'occasion de la publication du rapport d'activité 2022, le Médiateur national de l'énergie a précisé :

« En 2022, le nombre de litiges enregistrés par le médiateur national de l'énergie est resté stable, mais cette stabilité masque des situations contrastées.

L'amélioration du traitement des réclamations de leurs clients par les principaux fournisseurs, l'arrêt provisoire du démarchage à domicile et par téléphone pour la vente de contrats de fourniture d'énergie, et le déploiement des compteurs communicants, ont permis de réduire le nombre de litiges "classiques", dont le médiateur national de l'énergie était habituellement saisi.

En revanche, les hausses sans précédent des prix de l'énergie ont été souvent répercutées par certains fournisseurs de façon peu transparente, voire incompréhensible ou trompeuse, occasionnant une forte augmentation de ce type de litiges : la part des litiges liés à des changements de prix a doublé par rapport à 2021 (de 8 à 16 %).

Le rapport 2022 du Médiateur national de l'énergie est accessible sur le site de l'institution : www. energie-mediateur.fr/

Lutter contre les démarchages abusifs

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

Pour information : Lorsque le contrat d'un client est résilié, celui-ci reçoit un SMS, de la part d'EDF, lui indiquant que son contrat est résilié et que s'il n'est pas à l'origine de cette résiliation, il est invité à contacter une ligne téléphonique dédiée pour traiter sa réclamation.

Comment signaler un démarchage abusif ?

Compte tenu du nombre très important d'appels de clients se disant victimes des pratiques illicites de démarchage, EDF a mis en place une ligne téléphonique dédiée : 09 70 81 81 42 (appel non surtaxé).

Un client victime de démarchage abusif peut également le signaler en envoyant témoignage et pièces jointes à l'adresse : demarchage-abusif@edf.fr ou envoyer son témoignage sur papier libre ou par le formulaire CERFA dédié (lien vers le formulaire également disponible en mairie) à l'adresse : EDF Service Client TSA – 21941, 62978 Arras Cedex 9.

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

Enfin, un client ayant subi un démarchage abusif peut s'adresser directement aux autorités compétentes : il suffit de remplir le formulaire en ligne de la DGCCRF* pour porter cette démarche à sa connaissance afin qu'elle puisse engager, au besoin, des actions envers les contrevenants.

Les informations sont relayées sur le site d'EDF : Démarchage commercial abusif sous le nom d'EDF : Tout savoir

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

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

3.4. L'accompagnement des clients pour les aider à mieux et moins consommer

EDF a poursuivi en 2023 son accompagnement des clients pour les aider à mieux et moins consommer. Le plan d'actions 2023 a visé à sensibiliser, inciter et accompagner les clients à l'adoption de comportements vertueux dans la durée.

Mieux consommer, moins consommer

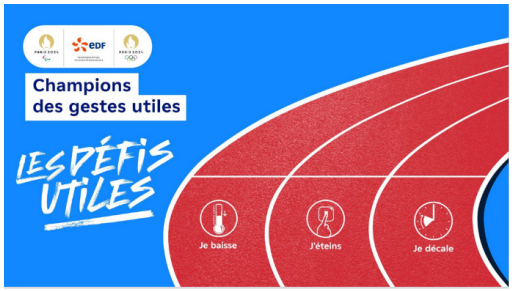
Pour ce qui est des clients Particuliers, ce plan a été structuré en trois volets :

1. Inciter à la baisse des consommations énergétiques et à la modulation des consommations lors des pics

EDF a mené **une campagne de communication d'envergure reprenant les gestes utiles** en mass média et vidéos en ligne, spots radio, presse écrite. La campagne a également été relayée sur les réseaux sociaux et en pages d'accueil du site. La campagne a été déclinée pour une cible plus jeune dans le cadre du partenariat d'EDF avec Disney© en presse écrite et en publicité en ligne.

- EDF a conduit un **programme d'engagement « Les Défis utiles »** avec pour thématique les Jeux olympiques (voir *infra*) ;
- EDF a réalisé **deux campagnes de réassurance** à caractère plus institutionnel portant sur **le bouclier tarifaire** (20 millions d'e-mails et courriers envoyés en février 2023 et 16 millions d'e-mails envoyés en août 2023).
- Une déclinaison pour gérer **les alertes en cas de crise** et le bandeau **Ecowatt** ont été ajoutés sur le site EDF Particuliers et l'appli EDF & Moi pour l'hiver 2023-2024.

« Les Défis utiles », un challenge de grande envergure lancé en 2023 pour inciter les clients à baisser leur consommation électrique



Les clients au Tarif Bleu résidentiel dont le contrat a un an d'ancienneté ou plus ont pu participer au challenge lancé en novembre 2023 et qui s'est achevé en février 2024. L'inscription et le suivi ont été disponibles uniquement via **EDF & Moi.** Il a été réservé aux 500 000 premiers inscrits.

Quatre défis ont été proposés aux clients :

- **1 Défi Marathon** pour inciter les participants à baisser durablement leur consommation sur l'hiver (objectif de réduction de 10 % de sa consommation entre novembre 2023 et février 2024) ;
- **3 Défis Sprints** concentrés sur la période hivernale (à chaque fois les participants ont été invités à diminuer leur consommation sur une courte période donnée, avec un objectif de baisse associé).

Pour chaque défi remporté, les participants ont été éligibles à un tirage au sort leur permettant de gagner des places pour les Jeux olympiques et paralympiques de Paris 2024 et d'autres lots.

2. Promouvoir l'option Tempo

Pour **accroître les capacités d'effacement et de modulation** de la consommation au service du système électrique, EDF a continué à promouvoir en 2023, à la demande de l'État, **l'option Tempo** auprès des clients bénéficiaires des tarifs réglementés de vente, disposant d'une puissance souscrite de 6 kVA et plus, équipés d'un compteur Linky™ communicant et ayant une consommation annuelle minimale de 3 MWh.

De plus, EDF a élargi l'accès à l'option Tempo aux clients ne disposant pas d'un mode de chauffage alternatif mais qui sont en capacité de réduire leur chauffage lors des jours rouges.

Cela s'est traduit par l'envoi de 12 millions d'e-mails et de 1 million de courriers en 2023. Le courrier a indiqué aux clients l'éventuel gain financier qu'ils pouvaient escompter d'un passage à cette option. EDF a maintenu un numéro de téléphone dédié auquel des conseillers client spécialement formés ont pu répondre aux questions des clients.

3. Aider à la maîtrise de la consommation

L'objectif est enfin d'aider les clients à **maîtriser durablement leur consommation** ; cela passe notamment par l'utilisation des outils mis à disposition par EDF – les solutions Suivi Conso et Info Watt en particulier qui sont décrites ci-dessous – et par la rénovation énergétique des logements (voir le chapitre 4.3 pour les programmes dont EDF est partenaire au titre de sa politique Solidarité).

EDF a promu en 2023 son suivi de consommation **« Le Fil d'actu »** sur l'appli EDF & Moi 3,8 millions d'e-mails ont été envoyés au fil de l'eau.

Pour les clients **non résidentiels**, EDF a également engagé des actions spécifiques dans le cadre du plan « Sobriété – Passage de l'hiver 2022-2023 », en particulier la mise en oeuvre d'un programme relationnel autour des économies d'énergie adapté à chaque typologie de clients tout au long de l'hiver (courriers et mails).

Le conseil tarifaire

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

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

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

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

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

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

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

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

Pour aller plus loin

- 12 % environ des clients Particuliers déménagent chaque année ;
- 5 millions de mises en service sont réalisées chez EDF chaque année, suite à un déménagement. Elles ont lieu tout au long de l'année, avec une hausse sur la période estivale (près de 40 % des demandes de mises en service sont effectuées entre les mois de juillet à octobre).

Le nombre de conseils tarifaires dispensés par EDF

Il est rendu compte ci-après des conseils tarifaires délivrés sur l'année au téléphone par les conseillers client, à la mise en service et dans le cadre de la relation courante avec le client.

Conseils tarifaires (Concession)

	2022	2023	Variation *(en %)*
Nombre de conseils tarifaires	7 285	**9 400**	**29,0 %**

Le décompte ci-dessus n'inclut pas les conseils tarifaires que les clients peuvent obtenir directement par eux-mêmes (sans intervention d'un conseiller client) à partir de leur espace client.

EDF a aussi accompagné ses clients dans la bonne utilisation de leur option tarifaire. **En entrée d'hiver, EDF s'est adressé par courriel à partir d'octobre 2023 aux clients bénéficiant de l'option Tempo** afin de les informer que l'on entrait dans la période des 22 jours rouges et leur prodiguer les trois réflexes à adopter pour bien gérer leur option Tempo.

Un e-mail ou courrier en sortie d'hiver est adressé aux clients de l'option Tempo.

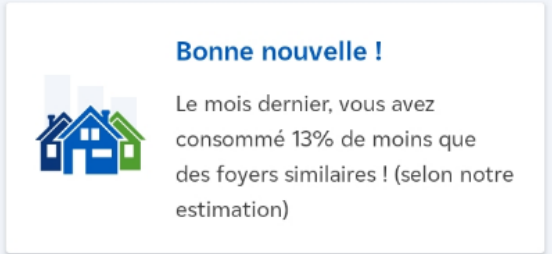
Des solutions numériques pour aider les clients à mieux comprendre et à agir sur leur consommation d'électricité

La solution Suivi Conso

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

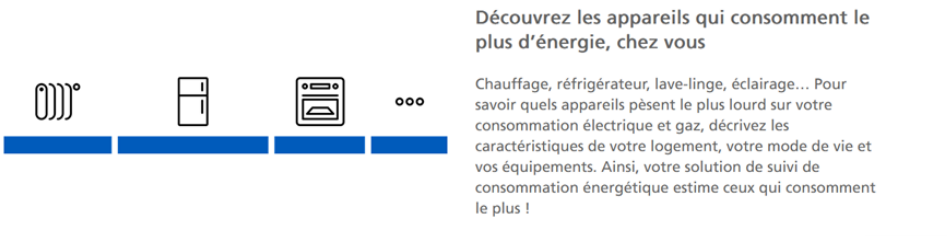
Avec cette solution, le client peut suivre, mois par mois, ses consommations estimées d'électricité en kilowattheures et en euros.

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



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

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



Le client équipé d'un compteur Linky™ bénéficie d'une mise à jour automatique de sa consommation mensuelle d'électricité dans ses solutions de Suivi Conso, d'une projection mensuelle et annuelle de sa consommation et d'une analyse de la part estimée du chauffage dans sa consommation. Le client a également la possibilité de se fixer un objectif annuel de consommation (ci-contre) et de le suivre grâce aux courriels ou SMS selon son choix.

Le client équipé d'un compteur Linky™ peut, s'il le souhaite (c'est-à-dire en donnant son consentement à la collecte des données fines), suivre sa consommation d'électricité de l'avant-veille, en euros et en kilowattheures au pas quotidien ainsi qu'au pas 30 minutes. Il bénéficie aussi de la projection mensuelle de la consommation et de l'affichage de la répartition par postes tarifaires (heures pleines/heures creuses) de la puissance maximale atteinte dans la journée. Seul le client consentant à la transmission des données au pas 30 minutes bénéficie d'une consommation de la veille, en kilowattheures.

Le client disposant d'un compteur Linky™ peut se fixer un objectif de consommation (en € ou kwh) qu'il aimerait ne pas dépasser sur l'année. S'il souhaite être alerté (par mail ou SMS, selon son choix) en cas de dérive par rapport à son objectif, il est nécessaire qu'il donne son consentement pour des conseils personnalisés.

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

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

9,1 millions d'utilisateurs ont consulté les outils de Suivi Conso en 2023 dont 8,9 M hors fil d'actualités. En 2022, le chiffre communiqué ne comprenait que les hors fil d'actualités.

La solution Suivi Conso sur edf.fr :
https://particulier.edf.fr/fr/accueil/contrat-et-conso/economies-energie/comprendre-reduire-consommation-electrique-gaz.html

La solution Info Watt

Le décret n° 2021-608 du 19 mai 2021 a imposé aux fournisseurs de gaz naturel et d'électricité la mise en place d'une solution de transmission aux consommateurs de leurs données de consommation, notamment exprimées en euros, et en temps réel pour l'électricité*. Conformément à la réglementation, la solution s'adresse aux clients bénéficiaires du chèque énergie, équipés de compteurs communicants et raccordés au réseau d'Enedis. Elle n'est pas facturée par les fournisseurs ; sa mise à disposition fait l'objet d'une compensation financière selon des modalités définies par l'administration.

* Pour l'électricité, les données mises à disposition sont : la puissance instantanée, la puissance moyenne sur la dernière heure et sur la journée, la puissance maximale en kW ainsi que les données de consommation en euros et en MWh sur la dernière heure, et les cumuls sur la journée, le mois en cours et l'année (ou le début de contrat).

La solution Info Watt proposée par EDF prend la forme d'un boîtier connecté à brancher sur le compteur Linky™, et d'une application téléchargeable sur les stores.

Info Watt est un outil supplémentaire pour maîtriser sa consommation d'électricité et son budget. Avec un suivi en temps réel permettant d'identifier les appareils et les usages les plus énergivores, chaque bénéficiaire d'Info Watt peut prendre conscience de sa consommation d'électricité, adapter ses habitudes avec des écogestes et réaliser des économies sur sa facture.

EDF a mis en place trois canaux de souscription à la solution Info Watt :

- des mailings ;
- le site EDF : https://particulier.edf.fr/fr/accueil/gestion-contrat/facture/aides-sociales/cheque-energie/info-watt.html qui apporte des précisions sur la solution et propose un parcours de souscription permettant aux clients éligibles de souscrire ;
- le numéro de téléphone pour les clients EDF Particuliers (3404), où les conseillers client peuvent répondre aux demandes et envoyer un mail de souscription au client qui a appelé.

Après souscription, le client reçoit à son domicile par colis le boîtier Info Watt. EDF a mis en place un service client dédié pour répondre aux clients et les accompagner dans l'installation du boîtier et l'utilisation de l'application. Les conseillers dédiés sont à l'écoute des clients du lundi au samedi de 8 h à 20 h au 09 70 81 80 99 (appel non surtaxé).

Une forte mobilisation d'EDF en 2023 pour promouvoir Info Watt

EDF a adressé plus de deux millions de courriers de promotion d'Info Watt à ses clients bénéficiaires du chèque énergie entre février 2023 et juillet 2023 après avoir envoyé plus d'un million de courriels promotionnels entre octobre 2022 et février 2023 aux clients bénéficiaires du chèque énergie qui avaient déclaré une adresse électronique auprès d'EDF.

Par ailleurs, les équipes Solidarité d'EDF dans les territoires se sont mobilisées tout au long de l'année 2023 pour faire connaître le dispositif auprès des clients bénéficiaires du chèque énergie et des acteurs locaux de la solidarité, notamment avec une expérimentation auprès des structures de médiation sociale (Médiance 13 et de la ville de Cergy).

La sensibilisation aux économies d'énergie

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

Sur le site particulier.edf.fr (https://particulier.edf.fr/fr/accueil/economies-d-energie/) : les clients ont accès à « Mes Eco & Moi », une rubrique qui regroupe l'ensemble des solutions et conseils d'EDF pour les aider à faire des économies d'énergie. Ces conseils et solutions portent sur :

- le contrat ;
- la maîtrise de la consommation ;
- les bons réflexes au quotidien (écogestes) ;
- les équipements ;
- les travaux de rénovation ou d'isolation.

La promotion des écogestes

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

- un quiz pour permettre aux clients de déterminer quel type d'« économes » ils sont et les aider à faire encore plus d'économies ;
- un outil de simulation « écogestes » pour calculer les économies réalisables en mettant en œuvre des gestes simples : https://particulier.edf.fr/fr/accueil/contrat-et-conso/economiesenergie/ecogestes.html ;
- **la solution de Suivi Conso**, accessible depuis l'espace client ou depuis l'appli EDF & MOI, qui permet de suivre sa consommation et de mieux la comprendre ; les clients ont accès à des écogestes personnalisés et à des repères de consommation ;
- **« Mon Fil d'actu »** accessible aux clients équipés du compteur communicant Linky™ depuis l'application EDF & MOI, qui propose également des écogestes ;
- **un quiz sur l'appli EDF & MOI pour mieux comprendre ses consommations** ;
- **la lettre *EDF & MOI,*** adressée aux clients, qui contient régulièrement des écogestes ou des conseils pour faire des économies ;
- **une brochure écogestes** remise aux clients lors de rencontres et d'animations.

Simulateur proposé sur l'espace Client d'EDF.

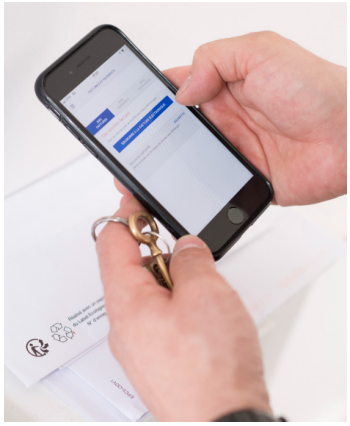
La pédagogie sur l'empreinte carbone

Depuis mai 2020, EDF a inscrit dans ses statuts sa raison d'être : *« Construire un avenir énergétique neutre en CO_2 conciliant préservation de la planète, bien-être et développement grâce à l'électricité et à des solutions et services innovants. »*

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

- Sur le site particulier.edf.fr, rubrique « Guide de l'énergie » (Le Guide de l'énergie vous éclaire ! | EDF), **une cinquantaine d'articles** présentent les aspects concrets de la transition énergétique dans la vie quotidienne de nos clients.
- Deux **quiz pédagogiques** pour mieux comprendre les émissions de CO_2 et tester ses connaissances sur l'empreinte carbone sont aussi en ligne dans la solution Suivi Conso mise à disposition sur le site particuliers.edf.fr :
  - Réduire son empreinte carbone et limiter ses émissions de co2 - EDF
  - Quiz : l'empreinte carbone, c'est quoi ? - EDF Particulier

3.5. La facturation des clients



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

Pour les clients équipés d'un compteur communicant, soit plus de 90 % des clients, la relève de la consommation s'effectue à distance.

Pour les clients ne disposant pas encore d'un compteur Linky™, la qualité de la facturation repose sur la transmission par le client d'index autorelevés auprès du gestionnaire de réseau Enedis, ainsi que sur le système d'alerte auprès des clients en cas de facture « inhabituelle ».

À noter : les clients qui ne sont pas équipés d'un compteur Linky™ et qui n'ont pas adressé à Enedis un autorelevé durant les douze derniers mois (malgré l'envoi de plusieurs communications écrites et appels téléphoniques) se voient appliquer, depuis le 1er janvier 2023, des frais de relevé relatifs à la gestion spécifique de la relève des compteurs « ancienne génération ». Ces frais s'élèvent à 8,48 € HT tous les deux mois ; ils sont stoppés en cas d'installation d'un compteur Linky™.

Les modalités de facturation

Le concessionnaire propose aux clients des rythmes de facturation adaptés à leurs besoins, et des modalités de paiement souples et personnalisées, qui sont précisés dans les conditions générales de vente.

Pour les clients Particuliers

Différents rythmes de facturation sont proposés aux clients. Les deux principaux sont la facturation annuelle (dans le cadre de la mensualisation) et la facturation bimestrielle.

Fréquence de facturation (Concession)

	2022	2023	Variation *(en %)*
Nombre de clients facturés annuellement*	53 931	**53 020**	**-1,7 %**
Nombre de clients facturés bimestriellement	18 519	**17 782**	**-4,0 %**

* Les clients facturés annuellement sont des clients mensualisés et prélevés.

La mensualisation des clients Particuliers

La consommation annuelle est estimée avec le client à partir d'un conseil tarifaire ou en fonction des consommations de l'année écoulée. Elle est valorisée avec les prix en vigueur au moment du calcul et est répartie sur onze mois. En début de période, le client reçoit un calendrier de paiement avec les montants et les dates des prélèvements à venir. En fin de période, le distributeur transmet les index figurant sur le compteur du client. Ce relevé donne lieu au calcul de la facture annuelle, appelée « facture de régularisation ».

Outre les écarts de consommation, la facture de régularisation peut comprendre les montants d'éventuelles mensualités impayées.

La mensualisation permet au client de lisser son budget sur l'année, sans tenir compte des variations saisonnières de sa consommation.

Dans le cas général, si une dérive de consommation est constatée à l'occasion de la relève à six mois ou consécutive à une transmission d'index, EDF met en place un dispositif d'information des clients (courrier, SMS, courriel) visant à les informer de cette dérive, voire à leur proposer un ajustement de leur échéancier.

Les clients équipés d'un compteur Linky™ communicant et pour lesquels EDF dispose d'une adresse électronique peuvent bénéficier automatiquement de la « Mensualisation sans surprise » (dès leur deuxième échéancier) : chaque mois (entre le troisième et le neuvième mois de la mensualisation), EDF les alerte dès lors qu'ils se trouvent en dérive de consommation, à la hausse comme à la baisse. EDF leur communique la nouvelle consommation annuelle projetée, intégrant leur historique de la période en cours et les invite à ajuster les mensualités qui restent jusqu'à leur facture de régularisation. L'objectif est de minimiser l'impact d'une régularisation trop élevée, qu'elle soit débitrice ou créditrice.

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

L'établissement des factures

Nous rendons compte ci-après des volumes de factures émises vers les clients de la concession.

Établissement des factures (Concession)

	2022	2023	Variation *(en %)*
Nombre total de factures émises	187 048	**182 881**	**-2,2 %**
Nombre de factures établies sur la base du relevé effectué par le client	6 299	**6 120**	**-2,8 %**
Nombre de factures établies sur la base d'une téléopération sur compteur Linky™*	153 305	**157 423**	**2,7 %**
Nombre de factures rectificatives	731	**876**	**19,8 %**

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

Précisions sur les factures rectificatives : il s'agit des factures émises hors cycle de facturation, soit suite à annulation de facture (ex : anomalie, index erroné), soit après réception d'un index rectificatif (art. 222 de la loi TECV de 2015), soit réalisée manuellement suite à une estimation réalisée par le gestionnaire du réseau de distribution Enedis (ex : cas de compteurs bloqués, défectueux, réclamation client ou fraude).

La facturation électronique pour les clients Particuliers

La facture électronique est une modalité sûre, gratuite, pratique, qui permet au client de consulter et télécharger sa facture depuis son espace client, 24 h/24 et 7 j/7.

Ses factures sont automatiquement conservées pendant cinq ans (sauf résiliation du contrat).

Le jour de l'émission de la facture, le client reçoit un courriel de notification avec le montant à régler et la date de paiement. Le lien présent dans le courriel lui permet de consulter sa facture. Il peut ainsi prendre connaissance très rapidement du montant de sa facture et de son contenu

au plus près de son émission et ainsi interagir avec les services d'EDF en cas d'interrogation ou de difficulté.

Facturation électronique (Concession)

	2022	2023	Variation *(en %)*
Nombre de clients bénéficiaires	33 460	**33 887**	**1,3 %**

À noter : EDF applique le régime d'*opt-out* pour la souscription de la facture électronique par les clients résidentiels et les petits professionnels, dans les conditions décrites à l'article L. 224-12 du Code de la consommation, dès lors que ce mode de communication est adapté à la situation du client : il revient désormais au client de manifester son opposition à ce mode de facturation qui lui est proposé par le fournisseur ; il reçoit alors une facture papier, sans surcoût.

Le site d'EDF précise cette possibilité offerte au client : *« Vous préférez continuer de recevoir vos factures par voie postale, pour quelque raison que ce soit ? Dans ce cas, contactez votre conseiller EDF au : 3404 »* (https://particulier.edf.fr/fr/accueil/gestion-contrat/facture/facture-en-ligne.html)

En cas de changement d'avis, le client peut modifier à tout moment son choix, en toute autonomie, sur son espace client.

Il est rappelé par ailleurs que les clients ont la possibilité de régler leur facture en espèces dans le bureau de poste de leur choix, sans aucun frais. Les modalités pratiques font l'objet d'une information disponible sur le site edf.fr ou sur simple appel du client auprès d'EDF.

Pour les clients non résidentiels

Nous proposons ci-après, pour les clients non résidentiels, les indicateurs présentés plus haut pour les clients Particuliers.

Fréquence de facturation (Concession)

	2022	2023	Variation *(en %)*
Nombre de clients facturés annuellement*	248	**2 220**	**795,2 %**
Nombre de clients facturés bimestriellement	2 988	**2 586**	**-13,5 %**

* Les clients facturés annuellement sont des clients mensualisés et prélevés.

Établissement des factures (Concession)

	2022	2023	Variation *(en %)*
Nombre total de factures émises	26 884	**55 719**	**107,3 %**
Nombre de factures établies sur la base du relevé effectué par le client	0	**242**	**-**
Nombre de factures établies sur la base d'une téléopération sur compteur Linky™*	25 584	**42 237**	**65,1 %**
Nombre de factures rectificatives	39	**285**	**630,8 %**

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

La facturation électronique pour les clients non résidentiels

Avec ce mode de facturation, les factures, reconnues comme originales par l'administration fiscale, sont transmises par courriel au client sous format électronique en remplacement du support papier, avec une copie mise à disposition sur son espace client sécurisé. Ces dernières sont disponibles 24 h/24 et 7 j/7, et archivées pendant trois ans sur l'espace client.

À noter : avec la facturation papier, une copie de la facture envoyée au client par courrier postal est également disponible au format PDF sur son espace client.

Facturation électronique (Concession)

	2022	**2023**	**Variation** *(en %)*
Nombre de clients bénéficiaires	4 052	**4 216**	**4,0 %**

Comme précisé ci-dessus, EDF applique le régime d'*opt-out* pour la souscription de la facture électronique par les clients résidentiels et les petits professionnels.

Le bilan annuel des factures

EDF met à la disposition des clients un bilan annuel : ce document, établi une fois par an, donne au client une vision synthétique et détaillée de ses dépenses.

Plus précisément, pour les clients Particuliers, ce bilan « Ma Conso & Moi » propose, lorsque des analyses de consommation sont possibles :

- le bilan des factures ;
- le bilan des consommations ;
- l'analyse des consommations (évolution par rapport à l'année précédente) ;
- des conseils pour économiser l'énergie (écogestes).

À noter : EDF adresse un bilan dit « simplifié », limité à l'obligation réglementaire, aux clients pour lesquels l'analyse des consommations ne s'avère pas possible (ex. : pas d'antériorité).

Pour les clients non résidentiels, le bilan est accessible, à tout moment, sur l'espace client et propose :

- une synthèse, globale et détaillée par site, des données facturées (en euros) et des volumes consommés (en kWh) sur une période de douze mois choisie ;
- une comparaison des données de l'année en cours avec l'historique des trois années précédentes.

Les difficultés de paiement des clients Particuliers

Nous rendons compte ci-après du processus de gestion des impayés mis en œuvre par le concessionnaire.

Les chiffres 2022 et 2023 traduisent la décision d'EDF de ne plus demander de coupures pour impayés quand la limitation de puissance à 1 kVA peut être mise en œuvre.

Comme les années passées, les difficultés de paiement rencontrées par les clients Particuliers ont fait l'objet en 2023 d'une attention renforcée du concessionnaire qui s'est efforcé d'aider les clients dans ces moments difficiles.

Dans le processus de gestion des impayés, la réduction ou, le cas échéant, l'interruption de l'alimentation n'intervient qu'à l'issue d'un processus d'information, de relance et d'accompagnement du client pour l'aider à trouver une solution à sa difficulté.

L'Accompagnement Énergie sur la concession

L'Accompagnement Énergie, mis en œuvre par EDF depuis 2010, permet d'apporter une solution personnalisée à tout client qui informe EDF de sa difficulté à payer sa facture d'électricité.

Dans le cadre d'un Accompagnement Énergie, le conseiller d'EDF :

- vérifie que le client bénéficie du tarif qui correspond à son mode de consommation et que la facture a bien été établie sur la base d'un index réel ;
- donne au client des conseils en matière d'économies d'énergie ;
- engage avec le client un échange sur les conditions de règlement pouvant passer par l'attribution d'un délai de paiement et la proposition d'un mode de paiement plus adapté à sa situation ;
- informe le client sur le chèque énergie, le cas échéant ;
- oriente le client, si nécessaire, vers les services sociaux.

Dans les conditions du décret n° 2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau, le client bénéficie du maintien de son alimentation électrique à la puissance souscrite pendant l'instruction d'une demande d'aide au fonds de solidarité pour le logement (FSL). L'objectif majeur est de maintenir, dans la mesure du possible, l'alimentation du client.

Accompagnement Énergie (Concession)

	2022	2023	Variation *(en %)*
Nombre de clients bénéficiaires	837	**703**	**-16,0 %**

Les « Accompagnements Énergie » sont un des leviers mis en œuvre par EDF pour lutter contre la précarité énergétique. Le nombre de ces « Accompagnement Énergie » est en baisse constante quand bien même on observe une augmentation des clients ayant des difficultés à honorer leurs factures compte tenu du contexte d'inflation, de la diminution progressive du bouclier tarifaire, de la fin des chèques énergie exceptionnels et de la hausse du prix de l'énergie.

Cette baisse s'explique en partie par le fait que les conseillers client préconisent de plus en plus en plus la solution « Suivi Conso » qui permet aux clients de mieux suivre leurs consommations et de bénéficier de conseils en économie d'énergie. D'ailleurs fin 2023-début 2024, plus de 25 % des clients Chèque Energie ou aidés avaient souscrit à la solution Suivi Conso

spontanément et/ou suite à des échanges avec nos Conseillers (nota : seule la valeur nationale est pour l'instant disponible).

L'accompagnement des conseillers client a donc évolué. Ils restent à l'écoute des clients comme en témoigne l'augmentation des conseils tarifaires réalisés, des délais de paiement accordés, de la mise en place de la mensualisation qui sont les piliers de l'accompagnement énergie. Les conseils en accompagnement et économie d'énergie sont en train de changer de forme.

Pour 2023, l'"Accompagnement Énergie" tel que défini historiquement a été porté principalement par les conseillers Solidarité qui réalisent notamment des appels sortants pendant la trêve hivernale. Cependant l'effort a été beaucoup plus généralisé et nous étudions comment suivre et reporter différemment cette évolution pour les années à venir.

La relance des clients Particuliers de la concession dans les situations d'impayé des factures d'électricité

Les envois dont il est rendu compte ci-dessous correspondent à la lettre de relance prescrite par les dispositions du décret n° 2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayé des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau :

« Lorsqu'un consommateur d'électricité, de gaz, de chaleur ou d'eau n'a pas acquitté sa facture dans un délai de 14 jours après sa date d'émission ou à la date limite de paiement, lorsque cette date est postérieure, son fournisseur l'informe par un premier courrier qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de 15 jours [délai porté à 30 jours pour les clients aidés tels que visés à l'art. 2 du décret] sa fourniture pourra être réduite ou interrompue pour l'électricité, ou interrompue pour le gaz, la chaleur ou l'eau, sous réserve des dispositions du troisième alinéa de l'article L. 115-3 du Code de l'action sociale et des familles. » (art. 1er)

Relance des clients Particuliers (Concession)

	2022	2023	Variation *(en %)*
Nombre de lettres uniques de relance envoyées	18 010	**18 032**	**0,1 %**

Les limitations de puissance

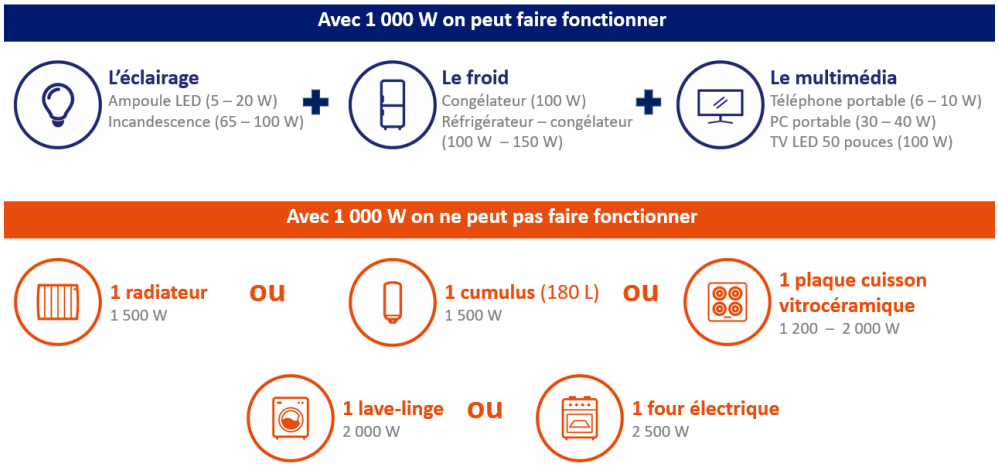
EDF accompagne ses clients Particuliers en situation d'impayé en ayant mis fin aux coupures d'alimentation en électricité tout au long de l'année (depuis le 1er avril 2022). Avec cette mesure, EDF va plus loin que ses obligations réglementaires en remplaçant la coupure par une limitation de puissance à 1 kVA sauf impossibilité physique ou technique.

Beaucoup plus solidaire et responsable qu'une coupure d'électricité, la limitation de puissance permet de répondre aux besoins vitaux et sociaux élémentaires des ménages.

Cette disposition ne concerne que des clients Particuliers n'ayant pas réglé leur facture. Il convient de rappeler que la demande de limitation de puissance n'intervient qu'en dernier recours, à l'issue d'une procédure de relance conforme aux dispositions du décret du 13 août 2008 précité.

Hors période de trêve hivernale, elle s'applique à tous les clients Particuliers en situation d'impayé, sauf s'il existe une impossibilité physique ou technique de limiter la puissance de l'alimentation électrique du logement à 1 kVA. En période de trêve hivernale (du 1er novembre au 31 mars), une attention particulière est apportée aux clients aidés pour lesquels est rétablie la puissance souscrite. Les clients non aidés peuvent bénéficier d'une limitation à 2 ou 3 kVA en fonction de leur puissance souscrite.

Pour les clients concernés, EDF fait procéder à des réductions de puissance à 1kVA en dehors de la trêve hivernale.



Un ménage dont l'alimentation est limitée reste en situation d'inconfort. Cette mesure ne constitue pas une solution aux problèmes de précarité, et tout doit être mis en œuvre pour que cette situation d'urgence sociale ne se pérennise pas. Les clients en difficulté peuvent contacter directement le service client d'EDF au numéro indiqué sur leur facture. Pour les professionnels de l'action sociale, les 230 experts Solidarité d'EDF sont joignables via le Portail d'Accès aux Services Solidarité d'EDF (PASS) ou par téléphone (le numéro réservé aux travailleurs sociaux et aux élus du territoire de la concession figure en annexe 1.1).

Réductions de puissance (Concession)

	2022	2023	Variation *(en %)*
Nombre de clients en situation de réduction de puissance à fin d'année	225	**209**	**-7,1 %**
Nombre de réductions de puissance effectuées au cours de l'exercice	891	**853**	**-4,3 %**
Nombre de réductions de puissance effectuées pendant la période hivernale	303	**190**	**-37,3 %**

Le nombre de clients en situation de réduction de puissance en fin d'année est en hausse en 2023 contrairement à ce qu'indique le chiffre dans le tableau ci-dessus.

En effet une erreur de périmètre a été découverte. Le nombre de clients en situation de réduction de puissance en fin d'année mentionné en 2022 comprenait les contrats des clients au tarif bleu (TRVE) et ceux en offres de marché. Cet indicateur étant une photo au 31/12 de l'année, il ne peut être recalculé pour l'année 2022 au périmètre des TRVE seulement. Nous avons souhaité repartir sur le bon périmètre pour les données de l'année 2023 dans les CRAC 2023 sans pouvoir corriger les données de l'année 2022. Cela a pour conséquence de ne pas pouvoir comparer les chiffres 2022 et 2023 au périmètre des TRVE. Sur le périmètre TRVE et offres de marché, l'évolution nationale est de + 26 %.

Cette augmentation est liée à celle des lettres de relance et des pénalités de retard due au contexte économique de l'année 2023 : Une inflation importante, la fin des chèques énergie exceptionnels, une augmentation du prix de l'énergie et un bouclier tarifaire qui diminue progressivement.

Les coupures pour impayé

Pour 2023, le tableau ci-après rend compte du fait qu'EDF ne réalise plus de coupures pour impayé. EDF met en oeuvre la limitation de l'alimentation.

Coupures pour impayés (Concession)

	2022	2023	Variation *(en %)*
Nombre de coupures demandées par le fournisseur au gestionnaire de réseau	0	**0**	**-**
Nombre de coupures effectives réalisées par le gestionnaire de réseau	0	**0**	**-**

Les clients de la concession rétablis au titre de la période hivernale

Dans le cadre de la protection hivernale (art. L. 115-3 du Code de l'action sociale et des familles), EDF informe les clients aidés, équipés d'un compteur « ancienne génération » et qui ont fait l'objet d'une limitation, qu'ils peuvent obtenir un rétablissement à la puissance souscrite sur simple appel auprès du fournisseur.

Pour les logements des clients aidés, dotés d'un compteur Linky™ dont l'alimentation a été limitée à 1 kVA, EDF fait procéder à un rétablissement automatique à la puissance souscrite. Il est en revanche possible qu'une proportion non négligeable de ces logements soient inoccupés, des clients ayant pu les quitter en omettant de résilier leur contrat, sans communiquer de nouvelle adresse ou coordonnées.

EDF étudie comment traiter ce type de nouvelles situations en s'attachant à la fois à sa performance économique, au respect de son engagement de ne plus couper de clients ayant eu leur alimentation limitée à 1 kVA et de proposer un accompagnement spécifique, en lien avec les services sociaux, pour les clients qui resteraient durablement dans leur logement avec une puissance limitée à 1 kVA.

Rétablissements au titre de la protection hivernale (Concession)

	2022	2023	Variation *(en %)*
Nombre de clients dont l'alimentation est rétablie	207	**178**	**-14,0 %**

Les résiliations de contrat à l'initiative du fournisseur pour impayé

Enfin, EDF rend compte ci-après des résiliations de contrat pour impayé à l'initiative du fournisseur. Ces résiliations interviennent en dernier lieu, dans les situations où il est impossible de limiter à 1 kVA l'alimentation du client pour des motifs techniques (problème d'accès) ou physiques (opposition du client, allant parfois jusqu'à des menaces à l'adresse du technicien). Cette résiliation intervient en tout dernier recours, après information du client, dans le respect de la réglementation en vigueur.

En conséquence du maintien de l'alimentation des clients à puissance réduite en lieu et place de l'interruption de l'alimentation, le nombre de résiliations de contrat à l'initiative du fournisseur a très significativement diminué depuis 2022.

Les résiliations à l'initiative du fournisseur portent uniquement sur les compteurs impossibles à réduire et dont la consommation est nulle sur, *a minima*, les cinq derniers mois de la période observée. Cela permet de garantir que le logement est vide.

À noter : à la suite de la résiliation, le client n'a plus de fournisseur et le gestionnaire de réseau de distribution est susceptible de suspendre son alimentation électrique si le client n'a pas choisi un nouveau fournisseur.

Résiliations de contrat à l'initiative du fournisseur pour impayé (Concession)

	2022	**2023**	**Variation** *(en %)*
Nombre de résiliations	9	**61**	**577,8 %**

3.6. Le traitement des réclamations des clients

L'attention portée aux réclamations des clients

Sur le marché français de l'électricité, le fournisseur reste l'interlocuteur privilégié du client pour l'accueil et le traitement de sa réclamation. EDF veille à la satisfaction de ses clients et se met en situation de recueillir et de traiter toutes leurs réclamations.

La satisfaction des clients traduit cet engagement d'EDF : en 2023, 72 % des clients Particuliers se déclarent « très satisfaits » du traitement de leur réclamation (source : enquête Sat'Contacts) soit une progression de 13 points par rapport à 2022.

Un client qui souhaite adresser une réclamation à EDF peut le faire *via* différents canaux, notamment par téléphone, par courrier, sur Internet : formulaire sur espace client ou appli EDF & Moi, rappel client (*Web Call Back*) ou tchat.

Si le conseiller client d'EDF peut traiter la demande (téléphone ou tchat), la réponse est immédiate. Dans le cas contraire, en particulier lorsque des renseignements complémentaires doivent être recueillis auprès du distributeur, la demande est prise en charge par des équipes spécialisées qui recontactent le client dans un délai de 30 jours maximum.

Si le client n'est pas satisfait de la réponse apportée, il a la possibilité de faire appel auprès :

- du service Consommateurs dans un premier temps ;
- du médiateur EDF si aucun accord n'a pu être trouvé.

Le recours au Médiateur national de l'énergie (MNE) est également une possibilité offerte au client si la réponse du conseiller client ne le satisfait pas ou au-delà de deux mois en cas de non-réponse du fournisseur.

Sur l'année 2023, en consolidation nationale, 794 252 réclamations écrites ont été reçues en première instance par EDF pour les clients ayant un contrat au Tarif Bleu résidentiel, dont 697 362 *via* Internet et 96 890 par courrier. Par ailleurs, 18 000 réclamations ont été reçues au service Consommateurs d'EDF en 2023.

Le numérique est le canal privilégié pour adresser des réclamations écrites au concessionnaire : les réclamations écrites reçues en 2023 *via* les canaux digitaux représentent 88 % du total des réclamations écrites reçues (en progression de 4 points par rapport aux deux derniers exercices).

En consolidation nationale, les réclamations écrites reçues ont progressé de 35 % en 2023 ; Le canal téléphonique a aussi été très sollicité en 2023 en raison du contexte des prix de l'énergie. Pour l'essentiel, les motifs correspondant à des réclamations en augmentation en 2023 portent notamment sur :

- les évolutions tarifaires ;
- l'application du bouclier tarifaire ;
- les problèmes avec l'espace Client/Suivi conso ;
- l'offre Tempo ;
- les heures méridiennes (effacement de l'asservissement méridien ….).

Les réclamations écrites des clients Particuliers

EDF distingue ci-après les réclamations qui lui parviennent *via* Internet et celles reçues par courrier.

Réclamations écrites (Concession)

	2022	2023	Variation *(en %)*
Courrier	389	**384**	**-1,3 %**
Internet	1 834	**2 297**	**25,2 %**

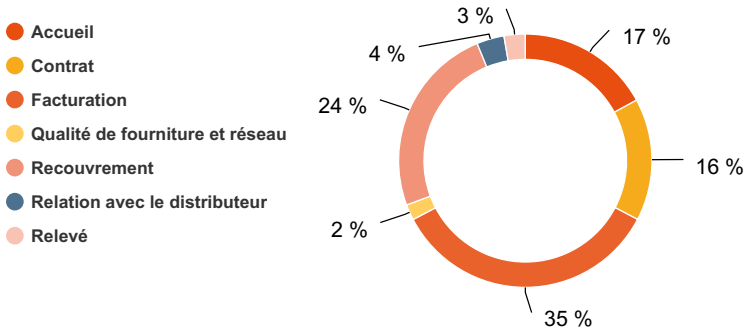
Le concessionnaire rend compte du taux de réponse aux réclamations écrites sous 30 jours.

Réponse aux réclamations écrites *(%)*

	2022	2023	Variation *(en %)*
Taux de réponse sous 30 jours	96,0 %	**94,8 %**	**-1,2 %**

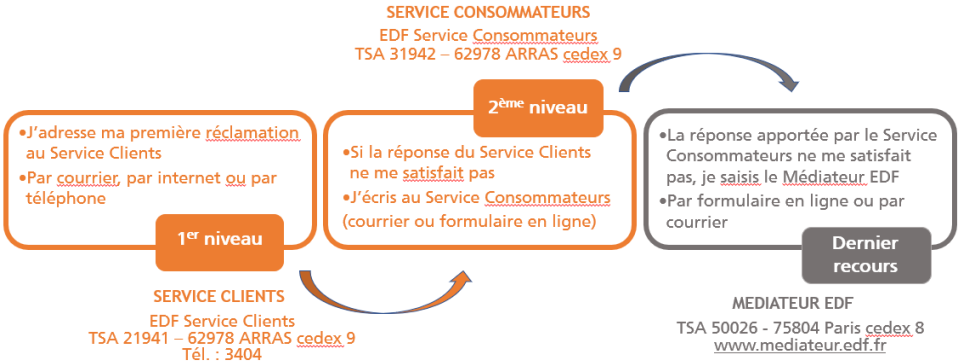
Le concessionnaire rend compte ci-après, au périmètre de la concession, de la répartition par motif des réclamations écrites.

Répartition par motif des réclamations écrites pour l'année 2023



Le soin apporté par le concessionnaire au traitement des réclamations constitue un facteur de satisfaction des clients.

Le dispositif d'EDF s'articule autour de trois instances de traitement :



Le service Consommateurs d'EDF

EDF fait le choix d'offrir à ses clients la possibilité de solliciter le service Consommateurs lorsque la réponse du service Clients ne leur convient pas.

Le client bénéficie alors d'un interlocuteur privilégié tout au long de son parcours. Le chargé de satisfaction crée une relation personnalisée et attentionnée ; il accompagne son client avec un haut niveau d'expertise et coconstruit la solution en coopération.

Le service Consommateurs est réparti sur tout le territoire national dans un souci de forte proximité. Huit services Consommateurs régionaux, avec un responsable identifié et disponible, sont ainsi au plus près des acteurs locaux, des tiers et de toutes les parties prenantes. En complément, une équipe nationale permet de piloter l'activité.

Ses missions, au-delà de la prise en charge des clients en seconde instance, sont multiples :

- interlocuteur des médiateurs, que ce soit du médiateur EDF ou du médiateur national de l'énergie ;
- interlocuteur des défenseurs des droits, des conciliateurs, et le cas échéant représentant d'EDF devant les tribunaux ;
- interlocuteur de la mission Informatique et Liberté d'EDF ;
- interlocuteur des associations de consommateurs ;
- pilote de l'expertise nationale des réclamations d'EDF.

Depuis 2023, le service Consommateurs propose d'apporter aux clients particuliers, qui le sollicitent, des conseils appropriés, adaptés à leur situation et à forte valeur ajoutée pour les aider à optimiser leur consommation d'énergie : « Mon conseil expert ».

Ce conseil consiste à évoquer avec le client les écogestes et gestes utiles adaptés à son profil et à ses usages pour l'aider à mieux et moins consommer dans une période de prix élevés.

L'objectif est d'aider le client à :

- limiter l'impact des hausses tarifaires sur sa facture d'énergie
- contribuer à la sobriété énergétique

Ce nouveau conseil participe à la progression constante de la satisfaction client.

En 2023, le taux de satisfaction client est de 72,5% (source : enquête de satisfaction IFOP du service Consommateurs). Cette reconnaissance est une véritable fierté pour les chargés de satisfaction qui ont à cœur de garantir à nos clients une relation clientèle de très haut niveau et différenciante.

Afin d'améliorer la qualité et les délais de traitement des réclamations des clients Particuliers, EDF déploie ses actions dans les directions suivantes :

- orientation des réclamations clients via le serveur vocal en langage naturel vers les conseillers les plus compétents pour le traitement de celles-ci ;
- maintien en compétences des conseillers traitant les réclamations ;
- pilotage serré de la tenue des délais de traitement, avec une meilleure distinction entre les réclamations ; celles relevant du seul fournisseur, d'une part et celles en lien avec le distributeur, d'autre part.

4 La lutte contre la précarité énergétique au cœur des engagements d'EDF

La précarité énergétique est définie comme la difficulté qu'éprouve une personne dans son logement « à disposer de la fourniture d'énergie nécessaire à la satisfaction de ses besoins élémentaires en raison de l'inadaptation de ses ressources ou de ses conditions d'habitat » (source : loi du 12 juillet 2010 portant engagement national pour l'environnement, dite « Grenelle II »).

À la croisée des défis sociaux, sanitaires et économiques, la lutte contre la précarité énergétique a toujours été un enjeu essentiel pour EDF. La prise en compte des clients les plus fragiles est au cœur de l'action d'EDF en faveur d'une transition énergétique juste et inclusive.

EDF contribue à la réflexion sur la connaissance du phénomène de précarité énergétique grâce à ses partenariats avec l'ONPE et le réseau Rappel.

EDF, partenaire de l'ONPE

L'Observatoire national de la précarité énergétique (ONPE) a été mis en place dans le cadre d'une convention partenariale signée le 1er mars 2011 sous l'égide des pouvoirs publics.

Les deux missions principales actuelles de l'ONPE sont, d'une part, de mettre en commun et d'approfondir les indicateurs en lien avec la précarité énergétique (avec notamment la définition d'indicateurs nationaux et régionaux) et, d'autre part, de créer et d'alimenter un centre de ressources pour les actions de lutte contre la précarité énergétique.

EDF a renouvelé en 2022 son partenariat avec l'ONPE sur la période 2022-2025. Au-delà de la contribution financière d'EDF, ce partenariat implique des engagements réciproques :

- la participation d'EDF aux différents comités ;
- la participation d'EDF au cahier des charges des études ;
- la fourniture de données à l'ONPE : mise en œuvre depuis 2012 avec une contractualisation depuis octobre 2014 au travers d'une convention ;
- l'obtention par EDF des projets de publications de l'ONPE en avant-première et la possibilité de formuler des remarques sur celles-ci (et notamment sur le rapport annuel) ;
- la possibilité de prendre la parole lors d'événements de l'ONPE.

Pour en savoir plus : www.onpe.org

Grâce aux travaux de l'ONPE, EDF peut s'appuyer aujourd'hui sur un outil cartographique. En effet, au-delà des actions d'identification menées au fil de l'eau et en proximité, la réalisation d'un diagnostic territorial constitue une étape clé en vue de déployer une politique locale de lutte contre la précarité énergétique. Depuis septembre 2021, l'ONPE met en effet à disposition des acteurs territoriaux l'outil GÉODIP (Géolocaliser et diagnostiquer la précarité énergétique) qui permet de visualiser à différentes échelles les zones de précarité énergétique liées au logement et à l'utilisation de la voiture des ménages.

EDF, partenaire du réseau RAPPEL

Le réseau RAPPEL (Réseau des acteurs de la pauvreté et de la précarité énergétique dans le logement) mobilise les acteurs autour de la prise en compte du

phénomène de la précarité énergétique dans le logement. Le réseau regroupe les acteurs du logement, de l'action sanitaire et sociale et de l'énergie. Son but est de mettre en relation et d'aider l'ensemble des acteurs qui cherchent à apporter des solutions préventives et curatives durables à la précarité énergétique.

EDF participe activement aux animations organisées par le réseau RAPPEL sur le sujet de la précarité énergétique afin de partager et de bénéficier des expériences qui sont développées avec des acteurs engagés et reconnus dans la lutte contre la précarité énergétique des ménages défavorisés.

Le réseau RAPPEL s'appuie sur une palette d'outils d'animation, qui visent à :

- centraliser et diffuser les informations pour tenir informés les membres du réseau (veille documentaire et d'actualité *via* le site Internet, médiathèque RAPPEL, newsletter mensuelle) ;
- produire de la connaissance autour du sujet (lettres papier annuelles avec un dossier thématique, rencontres d'experts) ;
- favoriser la rencontre des acteurs et l'échange de bonnes pratiques (journée nationale, liste de discussion, groupes de travail) ;
- créer des instances informelles d'échanges pour les « têtes de réseau » au niveau national (comité de pilotage, comité de veille et proposition) ;
- faire remonter au niveau national un certain nombre de constats et de besoins des professionnels sur le terrain.

EDF a renouvelé en 2022 son partenariat avec RAPPEL.

Pour en savoir plus sur RAPPEL : https://www.precarite-energie.org/

Au-delà de la mise en œuvre rigoureuse des dispositifs réglementaires, EDF s'engage dans des actions volontaires en lien avec les acteurs de la solidarité dans les territoires.

Cet engagement se traduit pour EDF non seulement par la garantie d'une mise en œuvre proactive et rigoureuse de tous les dispositifs réglementaires – la prise en compte du chèque énergie, une protection hivernale de tous les clients Particuliers, une information des services sociaux communaux (par courrier ou mail) sur les clients d'EDF en difficulté – mais aussi par un engagement volontariste dans les territoires.

Cette démarche qui accompagne l'action des pouvoirs publics repose sur les trois volets suivants :

1. **L'aide au paiement**, qui intègre notamment les solutions d'accompagnement, comme la mise en place d'échéanciers de paiement, proposées par nos conseillers clients, l'acceptation du chèque énergie ainsi que le cofinancement par EDF de l'aide apportée par les collectivités territoriales, au travers des fonds de solidarité pour le logement (FSL) pour le paiement des factures d'énergie des ménages précaires.

2. **L'accompagnement**, pour lequel EDF mobilise ses collaborateurs afin qu'ils apportent des solutions adaptées aux clients en difficulté (qu'ils soient pris en charge ou non par les acteurs sociaux). Des partenariats sont noués en ce sens avec les travailleurs sociaux des collectivités territoriales, les structures de médiation sociale et le milieu associatif.

3. **La prévention**, qui couvre les champs de la lutte contre la précarité énergétique autour de l'aide à la rénovation thermique et de la pédagogie sur les bonnes pratiques de maîtrise de l'énergie pour les populations fragiles, en faisant le choix de partenariats forts avec des acteurs engagés.

EDF a développé une courte vidéo pour présenter sa politique Solidarité. Elle est disponible sur la chaîne YouTube d'EDF à l'adresse : https://www.youtube.com/watch?v=F4_9T6DP-os

4.1. L'aide au paiement des factures

EDF accompagne le déploiement du chèque énergie sur l'ensemble du territoire en participant activement depuis 2017 à faire connaître ce dispositif, aux côtés et en soutien des pouvoirs publics (*cf. infra*).

Au niveau national, EDF est, à ce jour, le premier contributeur des fonds de solidarité pour le logement (FSL) après les collectivités locales. EDF conforte ainsi son engagement de solidarité auprès des clients en difficulté de paiement. Le montant de la contribution aux FSL est éligible à une compensation partielle de l'État.

Pendant les démarches de demande d'aide au titre du FSL (soit dans un délai de deux mois), le client bénéficie du maintien de l'électricité à la puissance souscrite définie par son contrat.

Depuis le 1er avril 2022, la limitation de puissance à 1 kVA s'applique à tous les clients en situation d'impayés. Avec cette mesure, EDF va plus loin que ses obligations réglementaires en remplaçant la coupure par une limitation de puissance à 1 kVA.

En période de trêve hivernale (du 1er novembre au 31 mars), une attention particulière est apportée aux clients aidés confrontés à une limitation de puissance : ils sont rétablis à la puissance souscrite. Les clients non aidés peuvent bénéficier d'une limitation à 2 ou 3 kVA en fonction de leur puissance souscrite.

Conformément à la réglementation, EDF ne facture pas la mise en service aux clients bénéficiaires du chèque énergie et, en cas de déplacement pour impayés, ne leur facture que 20 % du coût de la prestation en cas de coupure (EDF ne facture pas les réductions pour impayés depuis le décret 2023-133 du 24 février 2023).

Afin de contribuer à résorber à moyen terme les difficultés de paiement des clients, les conseillers Solidarité sont chargés de traiter les demandes des travailleurs sociaux relatives aux aides financières et de rechercher d'autres solutions d'accompagnement comme la mise en place d'échéanciers de paiement.

Pour aller plus loin

L'aide au paiement en 2023 en quelques chiffres (valeurs nationales au périmètre des clients d'EDF) :

- 54 688 aides FSL ont été attribuées aux clients TB résidentiel en 2023 (contre 55 000 aides en 2022) ;
- 49 135 foyers ont reçu une aide hors FSL ;
- 2,2 millions de chèques énergie ont été pris en compte par EDF (hors chèque exceptionnel de 100 et 200 €) ;
- 2 013 réunions ont été animées par EDF dans les territoires sur le chèque énergie, touchant au total 26 393 personnes.

Le chèque énergie

La campagne du chèque énergie 2023 s'est déroulée sans difficulté particulière ; le calendrier d'envoi postal des chèques énergie au printemps 2023 s'est étalé sur sept semaines.

Malgré la hausse des prix de l'énergie, le dispositif de chèque énergie exceptionnel de fin d'année n'a pas été reconduit en 2023. Le nombre de bénéficiaires de la campagne d'avril 2023 est revenu, de ce fait, à 5,7 millions.

EDF a en outre poursuivi en 2023 ses efforts pour accroître et faciliter l'appropriation et l'utilisation du chèque énergie en complément de l'action des pouvoirs publics.

- EDF maintient une information pédagogique à destination des bénéficiaires pendant la campagne d'envoi des chèques énergie au printemps, ainsi qu'en septembre pour relancer les bénéficiaires 2022 ne nous ayant pas fait parvenir leur chèque énergie 2023.
- EDF conserve naturellement les pages dédiées au chèque énergie sur son site, en mettant en avant en tête de page des boutons de redirection vers le site de l'État pour vérifier son éligibilité et effectuer la saisie en ligne de son chèque :

https://particulier.edf.fr/fr/accueil/gestion-contrat/facture/aides-sociales/cheque-energie.html

https://particulier.edf.fr/fr/accueil/guide-energie/electricite/cheque-energie.html

- À l'été 2023, les pouvoirs publics ont mis en production une évolution permettant aux fournisseurs d'énergie d'identifier dans le numéro long du chèque énergie le type de chèque (classique, exceptionnel bois ou fioul) et le droit à protections associé (oui ou non). EDF a mis en œuvre une évolution pour permettre le cas échéant d'appliquer ou non des protections (aujourd'hui, tous les chèques énergie donnent droit aux protections) et de mettre ces informations à disposition des conseillers pour mieux renseigner les bénéficiaires.
- Les équipes Solidarité d'EDF ont continué en 2023 de promouvoir le chèque énergie à l'occasion de leurs contacts avec les acteurs de la solidarité dans les territoires ou dans le cadre d'interventions dédiées.

À noter : Conformément à la réglementation, EDF propose une solution de suivi de la consommation d'électricité en temps réel en euros et en kilowattheures pour les clients bénéficiaires du chèque énergie. Info Watt est présentée au chapitre 3.4.

EDF communique ci-après le nombre de clients de la concession dont le compte a été crédité d'un chèque énergie au cours de l'exercice. Nous précisons que les données 2022 ne prennent pas en compte les chèques exceptionnels de 100 et 200 euros (voir *supra*) distribués sur des périmètres de clients différents entre les deux exercices.

Chèques énergie (Concession)

	2022	**2023**	**Variation** *(en %)*
Nombre de clients pour lesquels un chèque énergie a été pris en compte au cours de l'exercice*	7 291	**7 300**	**0,1 %**

* La valeur 2022 n'inclue pas les chèques exceptionnels de 100 et 200 euros.

Pour utiliser son chèque énergie, le bénéficiaire doit être acteur.

Pour utiliser son chèque dans le règlement de ses factures d'énergie, le bénéficiaire peut effectuer :

- une remise « en ligne » de son chèque énergie sur le portail mis à disposition par les pouvoirs publics, ou
- une remise « papier » de son chèque : le bénéficiaire envoie le chèque au fournisseur d'énergie de son choix (*cf.* Annexe pour les coordonnées).

Le bénéficiaire peut également choisir de « pré-affecter » son chèque pour les années futures au fournisseur de son choix. Avec cette fonctionnalité, le bénéficiaire n'a plus aucune démarche à effectuer les années suivantes à condition d'être toujours bénéficiaire du dispositif et de ne pas changer de contrat de fourniture (changement de fournisseur ou déménagement).

NB : Depuis 2021, le client peut pré-affecter son chèque énergie lorsqu'il retourne celui-ci par papier (jusqu'à présent, la pré-affectation n'était possible qu'avec un renvoi dématérialisé du chèque énergie).

Pour rappel : L'attestation de droits doit être remise au fournisseur d'énergie pour bénéficier des protections associées dans le cas où le client n'a pas utilisé son chèque énergie chez ce fournisseur (modes de remise identiques : papier et/ou dématérialisé). Avec l'application automatique des protections, si le client a déjà remis son chèque ou son attestation à un fournisseur d'énergie, les protections seront maintenues les années suivantes pour l'ensemble de ses contrats chez ce fournisseur, tant qu'il reste bénéficiaire du chèque énergie.

Les fonds de solidarité pour le logement

Les fonds de solidarité pour le logement (FSL) traitent l'ensemble des difficultés de paiement associées au logement, à l'eau, à l'énergie et au téléphone.

Les aides du FSL peuvent notamment contribuer à financer :

- les dettes de loyers charges comprises, les factures d'énergies (électricité, gaz), d'eau et de téléphone ;
- les dépenses liées à l'entrée dans un logement (dépôt de garantie, premier loyer, assurance du logement, frais de déménagement).

Les FSL sont généralement gérés par les départements. En application de la loi NOTRe du 7 août 2015, la compétence d'attribution des aides au titre du FSL peut être exercée par les métropoles à l'intérieur de leur périmètre, par transfert en lieu et place du département ou par délégation au nom et pour le compte du département.

Le département (ou la métropole le cas échéant) définit les modalités d'attribution des aides et les attribue. Chaque FSL dispose de son propre règlement intérieur et de ses propres critères d'attribution.

À noter : EDF n'est pas décisionnaire pour l'attribution des aides.

Dans chaque département, EDF cofinance le FSL dans le cadre d'une convention signée avec la collectivité gestionnaire du fonds.

Participation EDF au FSL

Sur le département de la Haute-Saône, la participation d'EDF au FSL pour l'année 2023 a été de 65 000 euros, un montant identique à l'année 2022.

4.2. L'accompagnement des clients les plus fragiles

EDF au service des clients les plus fragiles

Plus une situation difficile est identifiée tôt, plus il est possible de trouver des solutions. Le réseau des conseillers clients d'EDF constitue le premier niveau d'identification des foyers en difficulté.

En contact permanent avec les clients, les conseillers sont formés à la prise en charge des difficultés de paiement des factures d'électricité, et orientent les clients, si besoin, vers les services sociaux.

Depuis 2010, les conseillers d'EDF mettent en œuvre une démarche, « l'Accompagnement Énergie », fondée sur une étude personnalisée de la consommation du foyer. Cette approche permet de trouver, avec le client en difficulté, des solutions adaptées à sa situation (*cf.* 3.5).

EDF conseille aux clients en difficulté de ne pas laisser s'accumuler des factures impayées pendant les périodes de trêve hivernale. Les conseillers client d'EDF et l'ensemble de leurs partenaires ont une priorité : assurer un dialogue continu avec le client pour prévenir les réductions de puissance à 1 kVA. Ainsi, avant la sortie de chaque trêve, les conseillers solidarité d'EDF réalisent des campagnes d'appels téléphoniques vers les clients en difficulté pour les informer et les accompagner dans la mise en œuvre de solutions adaptées.

La protection renforcée des clients en situation de précarité

La réglementation en vigueur interdit de suspendre la fourniture pendant la trêve hivernale et prescrit le maintien de l'énergie à la puissance souscrite pour les clients bénéficiaires du chèque énergie, dans la mesure où le fournisseur a connaissance de ces derniers.

EDF a pris l'initiative d'élargir cette disposition aux clients ayant bénéficié d'une aide du FSL dans les douze derniers mois ou d'une aide d'un autre organisme (CCAS, CAF, caisses de retraite, mutuelles, Secours populaire, Secours catholique, Croix-Rouge, etc.) pour régler une facture auprès d'EDF.

EDF va aussi au-delà des obligations réglementaires en organisant des campagnes d'information auprès des clients aidés visés ci-dessus afin que leur alimentation puisse être rétablie à la puissance souscrite avant le 1er novembre.

Les équipes Solidarité d'EDF, la capacité à créer du lien avec les travailleurs sociaux et les clients

Des correspondants et conseillers Solidarité en réseau

1- Les correspondants Solidarité

Les correspondants Solidarité portent la politique Solidarité d'EDF en région auprès des acteurs sociaux, au plus près des clients en difficulté de paiement. Ils sont répartis sur tout le territoire et ont chacun en charge plusieurs départements.

Ils nouent avec leurs interlocuteurs au niveau local des conventions de partenariat de lutte contre la précarité énergétique, dans le respect des exigences renforcées du règlement général sur la protection des données (RGPD), afin d'éviter l'accumulation des dettes et les réductions de puissance.

Avec les conseillers Solidarité d'EDF, ils travaillent en étroite collaboration avec les élus locaux, les CCAS et les CIAS. L'action des travailleurs sociaux communaux s'avère essentielle du point de vue de l'accompagnement et de la pédagogie auprès des ménages en difficulté et permet de leur apporter des réponses personnalisées.

Les correspondants Solidarité organisent également des actions d'information et de sensibilisation à la maîtrise de l'énergie, au suivi des consommations et aux écogestes ainsi que des réunions d'information sur le chèque énergie, la lecture de la facture, info Watt, etc.

2- Les conseillers Solidarité

Avec leurs partenaires de l'action sociale, les conseillers Solidarité d'EDF examinent la situation des personnes en difficulté et identifient l'accompagnement dont elles pourraient bénéficier afin de résorber, à moyen terme, leurs difficultés de paiement. Pour cela, ils traitent les demandes des travailleurs sociaux relatives aux aides financières, proposent d'autres solutions d'accompagnement comme la mise en place d'échéanciers de paiement et gèrent « sur mesure » des situations clients de plus en plus complexes. Pour ce faire, EDF a mis en place des numéros de téléphone dédiés régionaux réservés aux travailleurs sociaux (voir annexe 1.2).

Les conseillers Solidarité vont également vers les clients en difficulté de paiement en élargissant et en intensifiant leurs appels sortants.

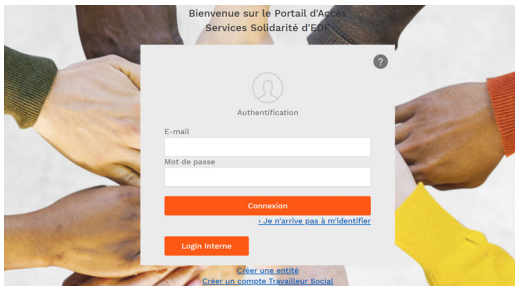
Un outil numérique proposé par EDF : le Portail d'accès aux services solidarité (PASS) d'EDF

EDF propose aux travailleurs sociaux un canal de communication numérique sécurisé pour le traitement des dossiers des clients.

Second canal après le téléphone, le PASS simplifie la mission des travailleurs sociaux au quotidien. Accessible 24 h/24, il leur permet de déposer directement les demandes d'aide en ligne, d'effectuer des mises à jour et de suivre en temps réel l'évolution des dossiers en cours d'instruction.

Ce canal numérique permet :

- d'informer EDF, à tout moment et en toute autonomie, des demandes d'aide déposées pour les clients en situation de précarité, et de suivre le traitement de ces clients par EDF ;
- de communiquer en ligne avec les conseillers Solidarité sur le traitement par EDF des clients concernés par les demandes d'aide en cours d'instruction ;
- d'informer les travailleurs sociaux de l'actualité et des dispositifs de lutte contre la précarité énergétique.



Pour accompagner l'appropriation de l'outil par les travailleurs sociaux, EDF propose un dépliant et un tutoriel avec une pédagogie progressive, dynamique et imagée. Ces outils sont promus en toutes occasions et constituent un bon complément à des mises en main en ateliers collectifs.

La prise en charge des clients démunis par les services sociaux induit inéluctablement la transmission de certaines données personnelles entre les conseillers Solidarité d'EDF et les travailleurs sociaux. Très attentive à la protection des données de ses clients, EDF s'est attachée à la prise en compte par l'outil des exigences renforcées du règlement général sur la protection des données (RGPD).

L'équipe solidarité d'EDF Commerce EST

Dans le Grand Est et la Bourgogne-Franche-Comté, l'équipe Solidarité d'EDF travaille avec les acteurs locaux de la solidarité pour accompagner et aider les personnes en situation de précarité et faire en sorte que la fracture énergétique ne soit pas un facteur aggravant des situations de fragilité sociale :

- **5 correspondants Solidarité** répartis sur le territoire sont en charge des relations avec l'ensemble des partenaires travaillant sur la précarité énergétique (Conseil départemental, CCAS, associations, structures de médiation sociale, ...).
- **16 conseillers Solidarité** sont responsables de l'accueil des demandes des travailleurs sociaux et du suivi des dossiers des clients en précarité énergétique, à la maille d'EDF Commerce EST.
- **2 encadrants** animent ce service.

Un accueil téléphonique du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h (coordonnées en annexe 1.2) ainsi qu'un portail internet le PASS (pass-collectivites.edf.com) sont dédiés à nos partenaires de l'accompagnement social.

Le correspondant Solidarité EDF est l'interlocuteur privilégié des acteurs sociaux. Sur le terrain, il porte la politique Solidarité de l'entreprise.

Courant Solidaire, une lettre d'information pour les élus et les travailleurs sociaux

EDF édite une publication, ***Courant Solidaire***, à destination des élus et des travailleurs sociaux. Elle vise notamment à faire connaître les actions de terrain et les expérimentations menées dans les régions.

De façon plus générale, *Courant Solidaire* a pour vocation de :

- contribuer au partage des bonnes pratiques ;
- promouvoir les actions multipartenariales ;
- participer indirectement au « recours aux droits ».

EDF s’investit aux côtés de ses partenaires

EDF est engagée aux côtés d’acteurs associatifs pour conduire des actions de lutte contre la précarité énergétique et renforcer la médiation sociale sur le terrain.

EDF est partenaire de grandes associations caritatives comme le **Secours catholique**, **la Croix-Rouge française**, ou **le Secours populaire français**. L’objectif est d’aider les personnes en situation de précarité énergétique à payer leurs factures et de les sensibiliser aux économies d’énergie.

EDF est partenaire de l’**Union nationale des centres communaux d’action sociale** (UNCCAS) et de l’**Association des cadres territoriaux de l’action sociale** (ACTAS) afin d’agir au plus près des territoires pour :

- l’amélioration du dispositif d’aide au paiement pour les clients en difficulté ;
- la mise en œuvre d’actions de formation et de sensibilisation à la maîtrise de l’énergie ;
- l’amélioration de la communication sur le chèque énergie.

EDF a participé en 2023 aux **46es Rencontres de l’ACTAS** à Cherbourg (Manche), les 14 et 15 septembre. L’ACTAS rassemble près de 300 directeurs de centres communaux d’action sociale (CCAS) et a pour objectif de permettre le partage des expériences, d’apporter une entraide technique et opérationnelle à ses adhérents, de débattre des enjeux de l’action sociale et de faire entendre la parole des cadres territoriaux de l’action sociale auprès des pouvoirs publics. Les CCAS et Unions départementales des CCAS (UDCCAS) sont des partenaires historiques et incontournables pour lutter contre la précarité énergétique dans les territoires.

À cette occasion, pour la troisième année consécutive, EDF a remis un prix dans le cadre des appels à manifestation d’intérêt (AMI) lancés par l’ACTAS avec ses partenaires. Ces prix récompensent des initiatives locales innovantes sur des thématiques liées à la lutte contre la précarité énergétique et qui peuvent être ensuite répliquées par différents CCAS sur d’autres territoires.

En 2023, c’est le CCAS de Vannes (Morbihan) qui a remporté le prix EDF.

pimms médiation

VOUS RELIER AUX SERVICES ESSENTIELS

Lieux d'accueil ouverts à tous et animés par des professionnels du lien social, dans les villes comme en milieu rural, ils facilitent l'accès des ménages en difficulté aux services publics et aux droits sociaux.

Le **Réseau national Pimms médiation** fédère et anime **37 structures** franchisées Pimms comprenant **100 points d'accueil Pimms dont 21 Pimms mobiles et structures itinérantes**, en zone urbaine et rurale. 89 Pimms sont labélisés France services et 20 sont labélisés Point Conseil Budget.

La tendance actuelle du développement du réseau est l'itinérance et la création de Pimms mobiles. La mise sous bannière Pimms d'associations existantes est également expérimentée.

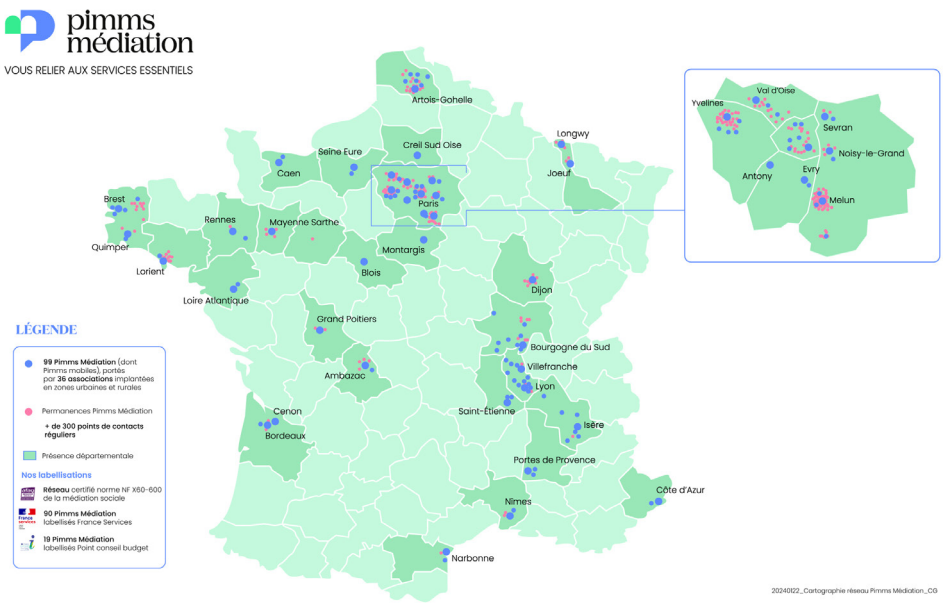
La mission des Pimms médiation est double :

- faciliter l'accès aux services publics et aux droits sociaux : le Pimms médiation facilite l'accès des habitants aux services nécessaires à la vie courante en complétant l'offre de services de ses partenaires ;
- créer des emplois et des parcours de professionnalisation vers l'emploi durable et qualifié : les agents médiateurs des Pimms médiation se spécialisent dans le domaine des nouveaux services à la personne, développent leurs compétences et concrétisent un projet professionnel avec l'aide de la structure.

EDF participe en particulier à la formation des médiateurs, notamment sur les économies d'énergie, la lecture de la facture et sur le chèque énergie, et met à la disposition du réseau national Pimms médiation des salles de formation.

EDF a renouvelé en 2023 pour trois ans son partenariat avec le Réseau national Pimms médiation établi il y a plus de vingt-cinq ans.

Pimms Médiation dans les territoires :



EDF est un partenaire historique des **Points Passerelle du Crédit Agricole**.

Les Points Passerelle sont nés il y a vingt-cinq ans au Crédit Agricole du Nord-Est. Il s'agit d'un dispositif de détection des difficultés et d'accompagnement qui permet de venir en aide aux personnes fragilisées suite à un ou plusieurs accidents de la vie. Ce service d'accueil et de médiation, fondé sur la confiance et l'écoute, permet aux personnes de parler et d'être conseillées afin de trouver des solutions économiques et sociales adaptées.

Ce partenariat entre les Points Passerelle et les Pôles Solidarité d'EDF repose sur trois actions :

- la mise en place de délais de paiement spécifiques et un suivi pour apporter des solutions aux dettes énergétiques : les conseillers des services Solidarité d'EDF et des Points Passerelle de Crédit Agricole collaborent étroitement afin d'assurer un accompagnement personnalisé de leurs clients communs ;
- des actions de formation aux usages de l'énergie : les clients sont sensibilisés aux économies d'énergie par les conseillers EDF et les conseillers et bénévoles des Points Passerelle du Crédit Agricole ;
- un dispositif d'information sur le chèque énergie notamment et les actualités du monde de l'énergie.

EDF a également maintenu ses partenariats avec de nombreuses structures de médiation sociale comme le Mouvement des Régies : présentes dans les villes comme en milieu rural, elles sont adaptées aux particularités des territoires et agissent au plus près des foyers.

Depuis près de vingt-cinq ans, le **Mouvement des Régies** (anciennement Comité national de liaison des régies de quartier) porte, sur les territoires en grande difficulté sociale et économique, un projet d'insertion en associant les habitants et partenaires publics autour de l'éducation, de l'économie solidaire..

Le partenariat avec EDF permet de capitaliser, au sein des régies, l'expérience acquise sur le thème de la précarité énergétique, de professionnaliser les acteurs locaux et les médiateurs énergie des régies et de travailler à l'émergence de projets locaux pour de nouvelles perspectives de travail. Ainsi, pour diffuser les pratiques professionnelles en lien avec la lutte contre la précarité énergétique, une « visite apprenante » au sein de la régie de quartier de Troyes (Aube) a été organisée en décembre 2023. Treize régies de quartier du réseau ont pu bénéficier des enseignements des médiateurs dans l'accompagnement de personnes en précarité énergétique.

Depuis quinze ans, EDF est partenaire d'**Unis-Cité**, association **experte** et pionnière du **Service Civique en France, pour mener des actions de lutte contre la précarité énergétique sur le territoire**. En septembre 2022, a été lancé le projet « Solidarité énergie » qui vise à horizon trois ans à mobiliser 1000 jeunes en service civique chargés :

- de contribuer au repérage des personnes susceptibles d'être en précarité énergétique ;
- de les informer sur les aides existantes pour payer des factures d'énergie et pour réaliser des travaux de rénovation énergétique ;
- de les orienter vers les professionnels compétents pour les accompagner.

Le programme vise d'une part à lutter contre le non-recours chez les familles en difficulté, et d'autre part à redonner aux jeunes, dans leurs diversités, **l'envie et le pouvoir d'agir**.

■ Entre septembre 2022 et juin 2023, 260 jeunes ont pu promouvoir les aides auprès de familles habitant sur 25 territoires. La promotion de septembre 2023 a vu l'activité s'intensifier avec la formation de 370 jeunes œuvrant sur 35 territoires.

Les nouveaux partenariats

Comme en 2022, l'année 2023 a été marquée par la nécessité des Pôles Solidarité d'EDF de se tourner vers de nouveaux partenariats pour aller vers de nouveaux publics et compléter durablement la politique d'EDF de lutte contre la précarité énergétique.

En effet, les clients en situation de précarité n'ont pas systématiquement recours à un travailleur ou à un médiateur social. Il s'agit dès lors de pouvoir identifier d'autres réseaux pour leur venir en aide et d'élargir le périmètre d'intervention d'EDF.

Pour ces raisons, à titre d'exemple, un nouveau partenariat a été signé en 2023 avec l'**association Finances & Pégagogie** qui réalise des actions de formation et de sensibilisation en matière financière et d'éducation budgétaire dans un objectif de prévention des difficultés financières.

En 2023, un autre partenariat a vu le jour avec **Soli'AL**, association affiliée au groupe Action Logement, dédiée à l'accompagnement des salariés et/ou locataires confrontés à une problématique logement. L'objectif de Soli'AL est de proposer un suivi et des réponses adaptées pour faciliter l'accès ou le maintien dans le logement, et ce, dans une logique d'insertion ou de préservation du lien emploi-logement.

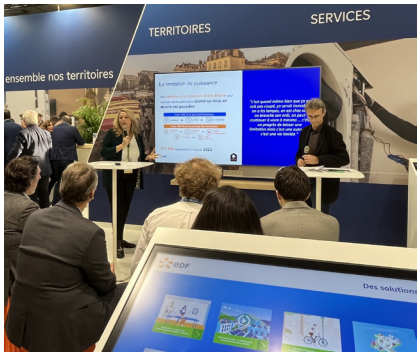
Ces associations s'assurent que les ménages accompagnés bénéficient de tous les dispositifs d'aide en matière d'énergie auxquels ils sont éligibles, pour éventuellement les orienter vers des partenaires habilités à constituer des dossiers de demande d'aide pour éviter l'accumulation des dettes. Ces partenariats permettent aussi une mise en relation avec les conseillers Solidarité d'EDF. Ensemble, ils vont examiner comment échelonner la dette énergétique des ménages.

EDF présent au congrès de l'USH

EDF était présente au congrès de l'Union Sociale pour l'Habitat (USH) qui a réuni durant trois jours les acteurs du logement social à Nantes, du 23 au 25 octobre 2023. Dans un contexte de tension renforcée sur les prix de l'énergie, ce fut l'occasion pour les organisations présentes, les collectivités et les partenaires de trouver des solutions d'accompagnement pour les locataires du parc social et de leur donner les moyens de contrôler au plus près leurs consommations.

L'équipe Solidarité d'EDF a pu échanger avec les visiteurs sur sa politique d'aide aux clients en difficulté, ses actions, et rencontrer les associations actives dans le domaine de la précarité énergétique.

Présentation de l'outil « info-watt » aux bailleurs sociaux lors du salon USH à Nantes



Présentation de l'étude conjointe EDF-Fondation Abbé Pierre sur l'impact de la mise en place de la limitation de puissance pour impayés suite à la fin des coupures par EDF.

EDF présent au Salon des maires et des collectivités locales

EDF a également été présente au Salon des maires et des collectivités locales (SMCL), qui s'est tenu à la porte de Versailles à Paris, du 21 au 23 novembre 2023.

Comme chaque année, sur son stand du Pavillon 3, EDF a échangé avec de nombreux élus dans un contexte marqué par la hausse des prix de l'énergie.

Cécile Venel, Directrice des Partenariats, Relations Externes & Consommateurs à EDF, en collaboration avec la Fondation Abbé-Pierre, a fait un retour sur l'impact de la mise en place de la limitation de puissance en lieu et place des coupures pour impayés.

Principaux enseignements de l'étude :

Sur un panel de 700 ménages étudiés, 74 % sont satisfaits de la mesure mise en place par EDF.

Ces ménages se retrouvent en impayés chez EDF pour les mêmes causes que pour d'autres impayés : perte de revenus, licenciement, décès, etc., avec beaucoup d'erreurs dans la vie courante avec l'administration (retard Caf, Pôle Emploi, titre de séjour, etc.). Les deux tiers vont dans les laveries.

La durée médiane s'élève à 11 jours en réduction de puissance souscrite, avec un tiers qui y reste moins de 3 jours.

Sept ménages sur dix ont engagé une solution de paiement à la fin de la réduction : dans 40 % des cas, la dette a été réduite et échelonnée et dans 30 % des cas, la dette a été résorbée.

Les 30 % restants bénéficient de la trêve hivernale pour rétablir leur puissance souscrite, sans pour autant avoir solutionné leur dossier.

À maille France, à fin septembre 2023, il y a eu 271 000 réductions, soit 1,3 % du nombre total des usagers au Tarif Bleu résidentiel (environ 21 millions), ce qui montre la robustesse du processus de recouvrement d'EDF Particuliers.

Des actions concrètes dans les territoires

EDF développe différents types d'actions et des dispositifs pédagogiques pour permettre aux travailleurs sociaux de comprendre, puis relayer, les enjeux et les gestes permettant aux clients en difficultés de mieux et moins consommer.

Les objectifs poursuivis sont les suivants :

- sensibiliser, informer et éduquer, pour que les foyers en situation de précarité énergétique deviennent acteurs de leurs consommations et s'approprient l'importance de la maîtrise de l'énergie pour une meilleure prévention de la précarité énergétique ;
- favoriser le passage à l'acte et l'engagement par une approche très pratique (échanges de bonnes pratiques, conseils écogestes, présentation de petits matériels permettant la maîtrise de la demande d'énergie) dans une atmosphère « comme à la maison » conviviale et ludique ;
- rencontrer tous les publics, tant dans les zones urbaines que rurales.

Ces dispositifs ludo-pédagogiques peuvent prendre différentes formes ; par exemple :

■ la **MAEM Box** qui permet une approche ludique de la sensibilisation à la maîtrise de l'énergie ; elle est constituée d'un support représentant les principales pièces d'un logement avec ses équipements et d'un jeu de cartes avec des questions sur les écogestes ; une déclinaison digitale et interactive de la MAEM Box est disponible auprès des correspondants Solidarité d'EDF en région qui en assurent la promotion auprès des acteurs sociaux ;

■ des **kits MDE** comme ceux proposés par EDF à ses partenaires (structures de médiation sociale, associations caritatives, CCAS, etc.) destinés aux personnes en situation de précarité énergétique ; ces kits sont composés de petits objets du quotidien qui favorisent les économies d'énergie dans les logements.

Des actions autour de l'inclusion numérique

L'inclusion numérique est un processus qui vise à rendre le numérique accessible à chaque individu, et à lui transmettre les compétences numériques qui seront un levier de son inclusion sociale et économique. Les outils numériques sont aujourd'hui des incontournables de la vie sociale et professionnelle : accès à l'emploi, à la connaissance, aux services publics en ligne, gestion des relations avec l'administration, maintien des relations sociales, etc.

Pour que le numérique ne constitue pas un frein supplémentaire à l'accès aux services et aux droits des Français qui en sont éloignés, dans le cadre de son partenariat avec le réseau national Pimms Médiation, EDF participe au développement des PAND@ (Point d'accompagnement numérique pour les démarches administratives) et la Petite École du Numérique.

Les PAND@ sont des espaces numériques équipés permettant un accès libre ou accompagné aux services numériques. Il permet au client de réaliser ses démarches en ligne en autonomie, tout en bénéficiant d'un accompagnement léger de la part d'un médiateur social professionnel, d'être guidé dans la réalisation de ses démarches et gagner en autonomie face à la dématérialisation. Il existe également un accompagnement à domicile des habitants ou au sein d'un espace partenaire.

Pour aller plus loin

Sur le territoire national, l'accompagnement proposé par EDF en 2023, c'est :

■ 305 994 demandes de travailleurs sociaux traitées par EDF, dont 123 856 via le PASS ;
■ 7 133 entités actives sur le PASS, dont 958 nouvelles cette année ;
■ 31 839 utilisateurs externes du PASS, dont 9 568 nouveaux inscrits en 2023 ;
■ 14 079 travailleurs sociaux qui ont bénéficié de sessions d'information et de sensibilisation au traitement de la précarité énergétique ;
■ 160 961 clients en relation avec les structures de médiation sociale dont EDF est partenaire.

4.3. La prévention par des actions en faveur de la maîtrise de l'énergie et de l'amélioration de l'habitat

Dans le cadre de sa politique Solidarité, EDF complète son action au titre de l'aide au paiement par un engagement dans des actions préventives d'amélioration de l'habitat qui contribuent à diminuer durablement l'impact de la facture d'énergie sur le budget des ménages.

EDF, partenaire de la Fondation Abbé-Pierre dans le cadre du programme « Toits d'abord »

Depuis 2012, EDF soutient et finance le programme « Toits d'abord » qui a pour objectif de construire et réhabiliter des logements économes en charges occupés par des personnes aux revenus très modestes.

Le programme, financé majoritairement sur les fonds propres de la Fondation Abbé-Pierre, a pu bénéficier d'un complément de financement par EDF dans le cadre du dispositif des certificats d'économies d'énergie (CEE).

En dix ans, Toits d'abord a permis de loger dignement plus de 13 000 personnes parmi les plus modestes, partout en France, à travers la production de 6 200 logements énergétiquement performants.

EDF et la Fondation ont renouvelé leur confiance avec la signature d'une nouvelle convention pour la poursuite du programme « Toits d'abord » sur la période 2024-2026, avec un soutien financier d'EDF à hauteur de 6,4 millions d'euros.

Créée en 1987 et reconnue d'utilité publique en 1992, la Fondation Abbé-Pierre agit pour permettre à toute personne défavorisée d'accéder à un logement décent et à une vie digne.

« Fidèle à l'esprit de l'abbé Pierre, la Fondation Abbé-Pierre poursuit son combat :

- en luttant pour que chacun puisse avoir un toit où vivre dignement ;
- en accueillant et orientant les personnes en difficulté de manière inconditionnelle ;
- en s'insurgeant contre toutes les formes d'injustice et de discrimination dans le logement ;
- en participant au débat public, rappelant sans relâche à ceux et celles qui nous gouvernent leurs responsabilités en termes législatifs, économiques et sociaux. »

Pour en savoir plus : www.fondation-abbe-pierre.fr/

EDF soutient le programme "Territoire zéro exclusion énergétique" lancé en 2023 par le collectif Stop à l'Exclusion énergétique

En 2023 a été lancé le programme CEE "Territoire zéro exclusion énergétique " qui vise à lever les freins à la rénovation performante de l'habitat des propriétaires occupants en grande précarité énergétique par la mise en place d'accompagnements globaux, la structuration d'alliances locales, la formation et l'outillage des acteurs concernés, l'ingénierie. EDF est le principal financeur du programme avec un apport de 7 millions d'euros sur trois ans.

Les priorités du programme sont :

- le déploiement du nouveau métier d'ensemblier solidaire pour accompagner socialement, économiquement et techniquement les personnes en grande précarité énergétique ;

- la mise en oeuvre des parcours de rénovation performante et la diffusion auprès de tous les acteurs de la rénovation en France des méthodes, outils et formations développés dans le cadre du programme ;

- l'accélération de la mise en place d'un accompagnement social et technique global sur l'ensemble du territoire national en coordination avec des opérateurs partenaires qui font le choix de former dans leurs équipes des ensembliers solidaires ;

- La mise en place, selon une méthodologie précise et duplicable, de 14 territoires zéro exclusion énergétique, véritables démonstrateurs de la capacité à éradiquer la grande précarité énergétique sur une zone géographique donnée.

Les objectifs chiffrés globaux du programme sont 3 000 foyers bénéficiaires d'un accompagnement social et technique global, 300 artisans mobilisés, 330 bénévoles sensibilisés à l'identification des foyers en grande précarité énergétique et à la rénovation performante, 14 ensembliers territoriaux formés mis à disposition des territoires.

La participation d'EDF au programme s'élève à 7 millions d'euros répartis sur trois ans.

Pour en savoir plus : Territoires zéro exclusion énergétique (territoireszeroexclusionenergetique.org)

EDF a noué en 2023 un nouveau partenariat avec l'association nationale des Compagnons Bâtisseurs.

Les Compagnons Bâtisseurs sont un mouvement associatif d'éducation populaire qui intervient depuis plus de soixante ans sur l'amélioration de l'habitat à travers des chantiers d'auto-réhabilitation (ARA) et d'auto-construction accompagnée (ACA). Il constitue aujourd'hui un des acteurs majeurs de la lutte contre les exclusions et le mal-logement.

Cette collaboration vise à déployer des actions de prévention de la précarité énergétique en déployant auprès de 7 associations régionales des Compagnons Bâtisseurs (Auvergne, Centre-Val-de-Loire, Hauts-de-France, Ile-de-France, Nouvelle-Aquitaine, Occitanie, Pays-de-la-Loire) des actions communes pour favoriser la maîtrise de sa consommation énergétique :

- **animations collectives auprès des habitants** avec l'organisation d'ateliers sur le thème « comprendre et maîtriser sa consommation énergétique : les bons gestes pour économiser l'énergie et l'eau » animées par les Correspondants Solidarité EDF ;
- **formation des animateurs techniques et des animateurs habitat** des Associations Régionales des Compagnons Bâtisseurs sur des thèmes variés (marché de l'énergie, explication de facture, aides au paiement, portail d'accès aux services solidarité (PASS) d'EDF, écogestes, etc.).

En outre, pour améliorer leur logement, les clients fragiles peuvent bénéficier des accompagnements proposés directement par EDF comme la prime énergie (https://www.prime-energie-edf.fr/).

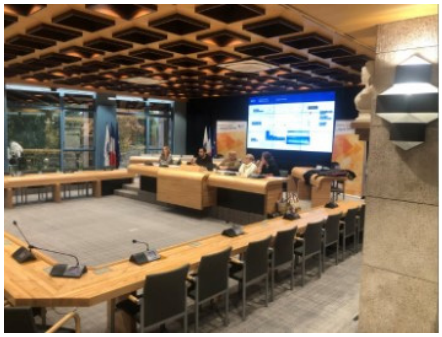
4.4. Les actions d'EDF en Haute-Saône

Nabil MAACH, correspondant Solidarité EDF en Haute-Saône

Le correspondant solidarité porte les engagements d'EDF en matière de solidarité auprès des acteurs sociaux au service des personnes en situation de précarité énergétique. Il les informe notamment sur le dispositif Solidarité d'EDF et les conseille sur l'accès aux aides : le chèque énergie, les bons comportements énergétiques (éco-gestes), les adaptations tarifaires et le dispositif Info Watt.
Le correspondant solidarité sensibilise aussi les travailleurs sociaux à l'utilisation du digital pour inciter les clients à suivre et gérer leurs consommations : site edf.fr, appli EDF&MOI, la solution gratuite e.quilibre, le dispositif Info Watt. Il anime par ailleurs des partenariats associatifs au niveau local et assure des sessions d'information et de sensibilisation au traitement de la précarité énergétique.
Dans le cadre du FSL, le correspondant solidarité travaille en partenariat de proximité avec les Conseils Départementaux.

Autour de Nabil MAACH, correspondant Solidarité dans le Doubs, 16 conseillers Solidarité d'EDF sont les interlocuteurs des travailleurs sociaux du Conseil Départemental, des Centres Communaux d'Action Sociale et des associations du territoire.

Intervention au conseil départemental de Haute-Saône



Tous les acteurs de la lutte contre la précarité étaient réunis le 14 novembre 2023 pour écouter l'intervention de Nabil Maach sur l'actualité du marché de l'électricité, mais aussi l'occasion de rappeler les actions de solidarité d'EDF : sensibilisation aux écogestes, accompagnement des travailleurs sociaux ou toute autre personne pouvant être en contact avec les personnes en situation de précarité énergétique. Etaient présents les réprésentants du conseil départemental de Haute-Saône, de l'Union Départementale des Associations Familiales, de l'Agence Départementale d'Information sur le Logement et de la Caisse d'Allocations Familiales.

Ateliers écogestes en partenariat avec le CD 70

EDF contribue en Haute-Saône au Fonds Local pour l'Amélioration de l'Habitat et la Maîtrise de l'Energie (FLAHME) qui vise à financer des petits travaux de rénovation ou l'acquisition d'un système de chauffage complémentaire (poêle à bois, insert). En complément de cet aspect amélioration du bâti, Nabil Maach anime a minima 5 ateliers d'écogestes, qui ont un effet sur le montant des factures d'énergie des personnes en situation de précarité énergétique.

Webinaire Solidarité avec les structures de médiation sociale

L'équipe Solidarité d'EDF Commerce Est a organisé un webinaire avec toutes les structures de médiation sociale. L'occasion de faire connaissance, ou simplement de se retrouver, et d'accueillir de nouvelles personnes. Chacun a pu présenter des activités : un bon tremplin pour les échanges à venir.

« La solidarité, la plus belle des énergies »

Le Forum solidarité d'EDF Commerce EST, s'est tenu au Village by CA à Dijon le 19 octobre 2023. Plus de 70 personnes venues du Grand Est et de la Bourgogne Franche-Comté, ont participé à cet évènement régional. Etaient présentes des structures publiques (Métropoles et Conseils départementaux, CCAS, UDAF …) et privées telles que les associations caritatives (Croix Rouge, Habitat & Humanisme, Armée du Salut) et structures de médiation. Cette action phare permet grâce aux échanges, de développer de nouvelles actions préventives et répondre aux nombreuses attentes de nos partenaires de l'action sociale.

EDF

LE VILLAGE

Lieu :
Village by CA
16 rue de l'hôpital, 21000 Dijon
- Train : à 10 mn à pied de la gare de Dijon
- Voiture : parking Monges en face
- Tram : L2 arrêt Cité de la Gastronomie

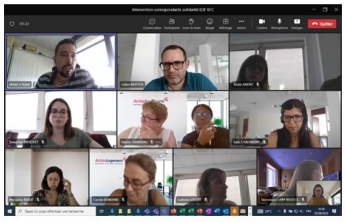
INVITATION
FORUM SOLIDARITÉ
DIJON
Jeudi 19 octobre 2023
Accueil 9h00
Forum 9h30-16h30

ET SI ON PARLAIT…
- PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE
- FSL
- ÉTUDES R&D
- TÉMOIGNAGES
- RENCONTRES DE PARTENAIRES
- PRÉVENTION, ÉCOGESTES
- CHÈQUE ÉNERGIE
- OFFRES TARIFAIRES

VOTRE PROGRAMME :
- 9h00-9h30 : accueil café
- 9h30-10h30 : faisons connaissance
- 10h30-12h30 : interventions EDF, R&D, actualités
- 12h30-14h00 : cocktail déjeunatoire du monde
- 14h00-16h30 : Tables rondes et témoignages

Participation sur inscription via ce lien : INSCRIPTION FORUM
Invitation valable pour 2 personnes, RSVP au plus tard le 10 octobre 2023

ActionLogement



Action Logement : un partenariat efficace

La vocation d'Action Logement est de faciliter l'accès au logement des salariés en proposant une offre de services adaptée aux problématiques de chacun et de favoriser la mobilité résidentielle et professionnelle des salariés, au bénéfice de l'emploi. Pour les correspondants Solidarité d'EDF, c'est également un point d'entrée pour sensibiliser aux économies d'énergie et apporter des réponses concrètes sur les factures d'énergie. Ce webinaire a rencontré un franc succès.

Echanges avec l'Union Sociale de l'Habitat

Afin de proposer aux bailleurs sociaux un accompagnement clé en main pour leurs locataires en situation de précarité énergétique, les correspondants solidarité se sont mobilisés pour proposer des actions pour aider les foyers en difficulté. La formation du personnel de proximité aux écogestes, la facilitation de l'installation d'InfoWatt ou encore comment utiliser son chèque Energie sont autant d'idées qui ne demandent qu'à être concrétisées.

5 Les éléments financiers de la concession

Le décret n° 2016-496 du 21 avril 2016 prévoit la communication par le concessionnaire, dans le CRAC, d'éléments financiers liés à l'exploitation de la concession (*cf.* art. D.2224-37 du Code général des collectivités territoriales [CGCT] créé par le décret précité).

L'article D. 2224-40 du CGCT, créé par ce même décret, prévoit qu'au titre de la mission de fourniture aux tarifs réglementés de vente, le concessionnaire doit communiquer, au regard des quantités facturées dans l'année aux clients de la concession :

- pour les produits : le chiffre d'affaires ;
- pour les charges : les coûts commerciaux, établis, pour les clients de la concession, sur la base des coûts nationaux de l'exercice considéré correspondant à ceux communiqués par le fournisseur aux tarifs réglementés de vente à la Commission de régulation de l'énergie.

Le décret précise que, pour les concessions sur le territoire métropolitain continental, les éléments financiers ci-dessus portent sur la fourniture d'électricité aux clients bénéficiant du Tarif Bleu.

5.1. Le chiffre d'affaires

La méthode et les éléments de calcul retenus pour la détermination du chiffre d'affaires

Les produits communiqués en application du décret précité concernent le chiffre d'affaires correspondant aux quantités (kWh) facturées aux clients de la concession bénéficiant du Tarif Bleu.

Ces données sont enregistrées dans le système d'information d'EDF permettant d'en rendre compte à l'autorité concédante sans recourir à des clés de répartition.

Le concessionnaire distingue ci-après le chiffre d'affaires des clients au Tarif Bleu résidentiel et le chiffre d'affaires des clients au Tarif Bleu non résidentiel.

> À noter : Les chiffres d'affaires sont exprimés hors contribution et taxes (CTA, TICFE, TLCFE, TVA) ; par conséquent, l'évolution présentée ici ne rend pas compte de la baisse du taux de TICFE décidée par les pouvoirs publics dans le cadre du bouclier tarifaire.

Le chiffre d'affaires de la concession

Tarif Bleu résidentiel (Concession)

	2022	2023	Variation *(en %)*
Nombre de clients	75 827	**73 981**	**-2,4 %**
Énergie facturée *(en kWh)*	353 874 747	**323 912 032**	**-8,5 %**
Recettes *(en €)*	61 814 332	**73 591 973**	**19,1 %**

Tarif Bleu non résidentiel (Concession)

	2022	2023	Variation *(en %)*
Nombre de clients	5 271	**5 330**	**1,1 %**
Énergie facturée *(en kWh)*	33 856 614	**33 070 184**	**-2,3 %**
Recettes *(en €)*	5 390 814	**6 085 931**	**12,9 %**

Les perspectives d'évolution du chiffre d'affaires en 2023 s'apprécient au regard du cadre tarifaire fixé par les pouvoirs publics (cf.1.2 *supra*) et de l'évolution des volumes consommés, qui sont influencés par :

- le nombre de clients ayant souscrit un contrat au TRV ;
- les conditions climatiques constatées ;
- les variations de consommation des clients, hors impact climatique, en raison de la conjoncture, des efforts de sobriété, de l'évolution des usages, des progrès d'efficacité énergétique.

5.2. Les coûts commerciaux

Coûts commerciaux *(en k€)* (National)

	2022	2023	Variation *(en %)*
Tarif Bleu résidentiel	1 211 821	**1 351 384**	**11,5 %**
Tarif Bleu non résidentiel	197 238	**193 384**	**-2,0 %**
Tarif Bleu Total	**1 409 059**	**1 544 768**	**9,6 %**

Le recours aux coûts commerciaux nationaux est cohérent avec des tarifs réglementés de vente d'électricité fixés nationalement et s'appliquant sur l'ensemble du territoire desservi par EDF.

Dans un souci d'optimisation économique, EDF a défini une organisation adaptée à la tarification nationale, qui conduit à mobiliser au service de chacune des concessions des moyens nationaux et régionaux. Les coûts commerciaux ne sont donc pas pilotés et enregistrés à la maille de la concession.

Les coûts commerciaux de l'exercice 2023 sont en hausse par rapport à 2022 : +9,6 %.

On constate :

- d'une part, une hausse modérée des coûts hors certificats d'économie d'énergie (+1,1 %) avec comme faits marquants, la forte hausse des charges d'irrécouvrables sur le Tarif Bleu

résidentiel, et la baisse de ces mêmes charges d'irrécouvrables sur le Tarif Bleu non Résidentiel (niveau élevé en 2022 compte tenu de la fin du TRV pour certains types de clients) ;
- et d'autre part, une forte augmentation des coûts relatifs aux certificats d'économie d'énergie (+29 %) qui s'explique par la hausse du volume d'obligation réglementaire, en raison de la hausse des nouveaux coefficients d'obligation de la période 5.

Au titre des perspectives d'évolution, le concessionnaire prévoit en 2024 une hausse des coûts commerciaux de 2,3%.

Cette hausse est très limitée pour les coûts CEE (+0,3 %) ; elle est de 3,4 % sur les coûts hors CEE, en raison principalement de la hausse des irrécouvrables sur le Tarif Bleu résidentiel.

La méthode et les éléments de calcul retenus pour la détermination des coûts commerciaux de la concession

La méthode

La méthode consiste à répartir les coûts de commercialisation nationaux ci-dessus, tels que présentés par EDF à la CRE, sur les différentes concessions, au moyen de clés de répartition déterminées précisément en fonction du portefeuille de clients au Tarif Bleu résidentiel et non résidentiel propre à chacune des concessions (art. D. 2224-36 du CGCT).

La répartition appliquée est cohérente avec celle retenue par la CRE dans le cadre de l'établissement des tarifs réglementés de vente :

- 50 % des coûts affectés selon le nombre de clients (dans la construction des TRV, 50 % des coûts commerciaux sont intégrés à la part abonnement du contrat du client) ;
- 50 % des coûts affectés selon le volume facturé (dans la construction des TRV, 50 % des coûts commerciaux sont intégrés à la part variable du contrat, proportionnelle à la consommation du client).

Les éléments de calcul

La répartition des coûts commerciaux nationaux est réalisée en fonction de la part de la concession dans l'ensemble des concessions exploitées par EDF, en nombre de clients d'une part et en quantités facturées d'autre part.

Les tableaux ci-après explicitent les valeurs des clés pour la concession.

Clés de répartition Tarif Bleu résidentiel *(en ‰)* (Concession)

	2022	2023	Variation *(en %)*
Au prorata du nombre de clients*	3,682‰	**3,683‰**	**0,0 %**
Au prorata du volume facturé**	3,704‰	**3,668‰**	**-1,0 %**

* Il s'agit du nombre de clients de la concession Tarif Bleu résidentiel rapporté au nombre de clients Tarif Bleu résidentiel d'EDF sur le territoire métropolitain continental.
** Il s'agit des quantités d'électricité facturées par le concessionnaire aux clients de la concession au Tarif Bleu résidentiel rapportées aux quantités d'électricité totales facturées au Tarif Bleu résidentiel par EDF sur le territoire métropolitain continental.

Clés de répartition Tarif Bleu non résidentiel *(en ‰)* (Concession)

	2022	2023	Variation *(en %)*
Au prorata du nombre de clients*	3,632‰	**3,397‰**	**-6,5%**
Au prorata du volume facturé**	3,690‰	**3,592‰**	**-2,6%**

* et ** Idem supra.

Les coûts commerciaux de la concession

Les coûts commerciaux de la concession sont obtenus selon la méthode exposée, par application des clés de répartition aux coûts nationaux définis ci-dessus :

Coûts commerciaux *(en k€)* (Concession)

	2022	2023	Variation *(en %)*
Tarif Bleu résidentiel	4 475	**4 967**	**11,0%**
Tarif Bleu non résidentiel	722	**676**	**-6,4%**
Tarif Bleu Total	**5 197**	**5 643**	**8,6%**

Annexes

au compte-rendu de l'activité d'EDF

Sommaire

1. Les interlocuteurs pour l'autorité concédante et les acteurs de la solidarité 220

2. Les points de contact pour les clients 222

3. Glossaire 226

1 Les interlocuteurs pour l'autorité concédante et les acteurs de la solidarité

1.1. Les interlocuteurs privilégiés de l'autorité concédante

Au titre de la mission de fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente, la Direction Commerciale Régionale (DCR) [NOM DE LA REGION] met à la disposition de l'autorité concédante les interlocuteurs suivants :

Le Directeur du Développement Territorial

Le Directeur du Développement Territorial est l'interlocuteur privilégié des élus de l'autorité concédante.

William LOMBARDET

Directeur Développement Territorial
06 68 22 86 39
william.lombardet@edf.fr

Le Référent Concession

Le Référent Concession est l'interlocuteur privilégié des services de l'autorité concédante pour l'exécution du contrat ; il est notamment le pilote opérationnel de l'établissement du compte-rendu annuel d'activité de concession (CRAC).

Stéphanie FRÉCHIN

Référent Concession
06 69 32 54 64
stephanie.frechin@edf.fr

1.2. Les interlocuteurs privilégiés des acteurs de la solidarité

La Direction Commerce porte les engagements d'EDF en matière de solidarité envers les populations les plus démunies.

Elle maintient un dispositif spécifique pour l'accompagnement des clients en difficulté et la recherche des solutions les plus adaptées à leur situation.

EDF collabore en ce sens avec les agents des collectivités territoriales intervenant dans le domaine de l'action sociale.

L’action d’EDF s’appuie sur des pôles Solidarité régionaux composés de correspondants et conseillers Solidarité.

Le correspondant Solidarité

Le correspondant Solidarité anime une équipe de conseillers Solidarité en charge des demandes des élus et des travailleurs sociaux des communes, des conseils départementaux ou des associations partenaires d’EDF.

Nabil MAACH

Correspondant Solidarité
06 98 93 45 80
nabil.maach@edf.fr

Un numéro de téléphone dédié

EDF met un numéro de téléphone dédié à la disposition des travailleurs sociaux et des associations. Il s’agit du 0 810 810 113.

À noter : ce numéro n’a pas vocation à être connu des clients.

2 Les points de contact pour les clients

2.1. Les points de contact pour les clients résidentiels

La Direction de Marché des Clients Particuliers (DMCP) assure la relation contractuelle avec les clients Particuliers. Elle porte également les engagements d'EDF en matière de solidarité envers les populations les plus démunies et la mise en œuvre réglementaire du chèque énergie.

Cette relation s'appuie sur plusieurs canaux de contact :

- un **espace client** sécurisé sur internet : https://particulier.edf.fr/fr/accueil.html ;
- l'**appli EDF & Moi** accessible sur smartphone, tablette et ordinateur ;
- un **accueil téléphonique** à partir d'un réseau national de centres de relation client (CRC) reliés entre eux et répartis sur tout le territoire métropolitain : **3404** (service gratuit + prix appel), accessible aux clients du lundi au samedi, de 8 h à 20 h ; ce numéro est celui de la souscription et également celui de la gestion du contrat ;
- un **serveur vocal** à partir duquel le client peut accéder à son compte, et par exemple régler sa facture par carte bancaire : **09 70 83 33 33** (appel non surtaxé) ;
- un espace **pour les sourds et malentendants** : du lundi au vendredi, de 9 h à 18 h, les clients peuvent échanger avec leur conseiller EDF en tchat ou en visio, en langue des signes française ; lien vers la fonctionnalité : https://particulier.edf.fr/fr/accueil/aide-contact/sourds-malentendants.html ;
- un dispositif spécifique pour l'accompagnement des clients en difficulté et la recherche de solutions les plus adaptées à leur situation ; ce dispositif s'appuie sur des **pôles Solidarité régionaux** avec le correspondant Solidarité, interlocuteur dédié par département, et une équipe de conseillers Solidarité (*cf.* 4.2 « L'accompagnement des clients démunis »).

Les clients peuvent entrer en contact avec EDF dans les **points d'accueil** suivants :

ADIL 70
30 Place Pierre Renet
70000 VESOUL

Téléphone : 03 84 75 60 19

Pour adresser son chèque énergie et son attestation à EDF

Une adresse unique pour l'envoi à EDF du chèque énergie et de l'attestation

EDF
TSA 81401
87 014 LIMOGES CEDEX 1

À noter : l'adresse postale ci-dessus est mentionnée sur la facture d'électricité.

2.2. Les points de contact pour les clients non résidentiels

La Direction du Marché d'Affaires (DMA) assure la relation contractuelle avec :

- les clients Entreprises : clients professionnels multisites au Tarif Bleu, entreprises, grandes entreprises, grands comptes ;
- les clients Collectivités territoriales : communes et EPCI, conseils départementaux et régionaux, bailleurs sociaux, tertiaire public local.

Cette relation s'appuie sur des **conseillers commerciaux** répartis dans les Centres de Relation Clients **pour les clients Entreprises** et sur des **interlocuteurs dédiés aux clients Collectivités territoriales** et répartis sur le territoire de la région.

Ils assurent un accueil personnalisé des clients sur les différents canaux (téléphone, courriel, courrier, Internet), traitent les demandes relatives aux contrats (mises en service, avenants, résiliations) et répondent aux demandes courantes relatives à la facture et au recouvrement.

Deux sites Internet sont à la disposition des clients

- https://www.edf.fr/entreprises/electricite-gaz/tarifs-reglementes/tarif-bleu
- https://www.edf.fr/collectivites/electricite-gaz/tarifs-reglementes/tarif-bleu

EDF met à la disposition des clients un accueil téléphonique

Notamment :

- Pour les clients TPE et pros : **09 70 82 15 73**
- Pour les clients SGI : **09 70 82 15 74**
- Pour les clients publics : **09 70 81 83 16**

79 311

c’est le nombre de clients au Tarif Bleu sur votre concession en 2023

3 Glossaire

Sigles utilisés dans le compte-rendu d'EDF pour la fourniture d'électricité aux TRV

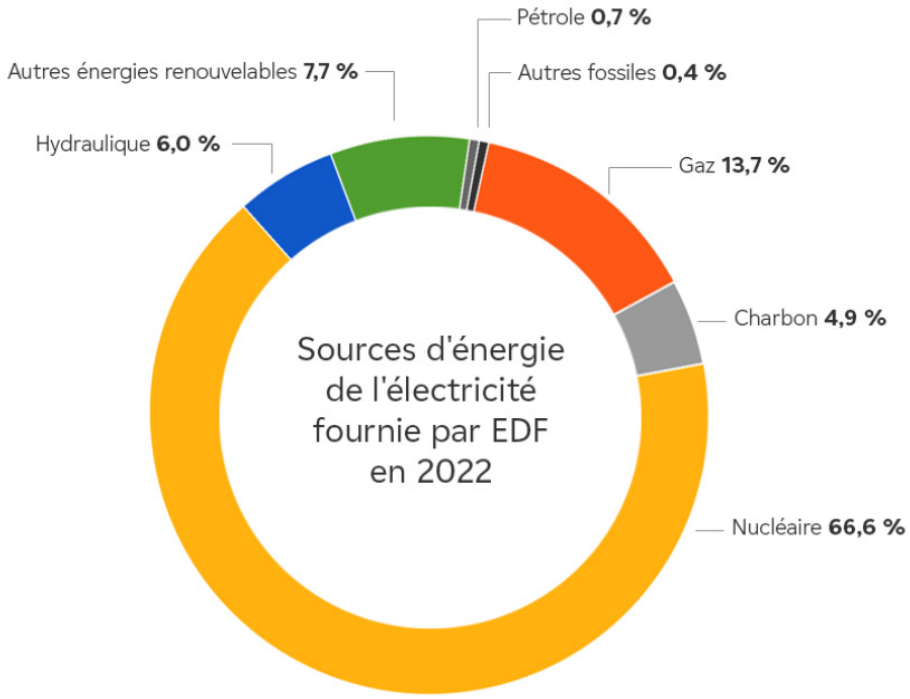
ACTAS	Association des cadres territoriaux de l'action sociale
ADLC	Autorité de la concurrrence
AFNOR	Association française de normalisation
AFRC	Association française de la relation client
ANAH	Agence nationale de l'habitat
ARENH	Accès régulé à l'énergie nucléaire historique
CAF	Caisse d'allocations familiales
CCAS/CIAS	Centre communal (intercommunal) d'action sociale
CCSPL	Commission consultative des services publics locaux
CGV	Conditions générales de vente
CNIL	Commission nationale de l'informatique et des libertés
CNLRQ	Comité national de liaison des régies de quartier
CRAC	Compte rendu annuel d'activité de concession
CRC	Centre de relation clients
CRE	Commission de régulation de l'énergie
CSPE	Contribution au service public de l'électricité
CTA	Contribution tarifaire d'acheminment
DCR	Direction commerciale régionale d'EDF
DGCCRF	Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes
DMA	Direction du marché d'affaires d'EDF
DMCP	Direction du marché des clients particuliers d'EDF
FNCCR	Fédération nationale des collectivités concédantes et régies
FSL	Fonds de solidarité pour le logement
FU	France urbaine
MAEM	Mon appart éco malin
MDE	Maîtrise de la demande d'énergie
MNE	Médiateur national de l'énergie
ONPE	Observatoire national de la précarité énergétique
PANDA	Point d'accompagnement numérique pour les démarches administratives
PASS	Portail d'accès aux services solidarité d'EDF
PIMMS	Point information médiation multi-services (Pimms médiation)
RAPPEL	Réseau des acteurs de la pauvreté et de la précarité énergétique dans le logement
REH	Réseau éco habitat
RFR/UC	Revenu fiscal de référence par unité de consommation
RGPD	Règlement général sur la protection des données
RSE	Responsabilité sociétale d'entreprise
SMCL	Salon des maires et des collectivités locales
TECV	Loi du 17 août 2015 relative à la transition énergétique pour la croissance verte
TICFE	Taxe intérieure sur la consommation finale d'électricité
TIP	Titre interbancaire de paiement
TLCFE	Taxes locales sur la consommation finale d'électricité
TRV	Tarifs réglementés de vente (électricité)
TURPE	Tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité
UNCCAS/UDCCAS	Union nationale (départementale) des centres communaux et intercommunaux d'action sociale
USH	Union sociale de l'habitat

Information sur l'origine de l'électricité commercialisée par EDF aux clients bénéficiaires des tarifs réglementés de vente

Pour fournir l'électricité dans les meilleures conditions et au meilleur prix à ses clients, EDF optimise l'utilisation de son parc de production et peut avoir recours à des achats sur le marché de l'électricité lorsque cela présente un intérêt économique. C'est pourquoi le mix d'électricité produite par EDF se distingue du mix d'électricité fournie par EDF.

La répartition entre les différentes sources d'énergie utilisées pour fournir l'électricité aux tarifs réglementés de vente

En 2022, l'origine de l'électricité commercialisée auprès des clients aux tarifs réglementés de vente s'est répartie comme suit :



Émissions de CO_2 et déchets radioactifs induits par kilowattheure fourni

En 2022, la fourniture d'un kilowattheure d'électricité par EDF a induit :

- l'émission de 114,25[(2)] grammes de **dioxyde de carbone** (CO□) ;
- la génération de **déchets radioactifs** à hauteur de 1,82 mg/kWh.

* Émissions directes, hors analyse du cycle de vie des moyens de production et des combustibles - Périmètre EDF SA / Source : EDF & Ademe

Nota : Les données 2022 sont les données les plus récentes à la date d'édition du CRAC 2023.

Aujourd'hui dans le monde, près de 700 millions de personnes n'ont toujours pas accès à l'électricité.

Pour pouvoir intervenir auprès des populations les plus démunies, les 1 200 bénévoles d'Électriciens sans frontières nouent des partenariats avec l'ensemble de la filière électrique française (syndicats professionnels, fabricants et distributeurs de matériels électriques, producteurs, gestionnaires de réseaux et fournisseurs d'électricité, autorités de régulation et de médiation) et appuient les collectivités dans leurs actions de coopération décentralisée.

Découvrez et soutenez les actions d'Électriciens sans frontières sur le site :

https://electriciens-sans-frontieres.org

Electriciens sans frontières
l'énergie du développement

COMPTE-RENDU D'ACTIVITÉ DE CONCESSION **2023**

SYNDICAT INTERCOMMUNAL D'ÉNERGIES DU DÉPARTEMENT DE LA HAUTE-SAÔNE

Le présent document a été établi par Enedis et par EDF, chacun pour sa mission, avec le concours d'équipes nationales et locales des différents métiers. Qu'elles en soient toutes remerciées.

Crédits photos : © médiathèque Enedis, © médiathèque EDF.
Photo de couverture : JSG25 - Wikimedia Commons, *Pesmes, le château au-dessus de l'Ognon*, modifiée, licence CC BY-SA 4.0 Deed.

Date de création : mai 2024
Compte-rendu d'activité créé par la Solution Paddix® (www.paddix.com)
Réalisé par IDIX - www.idix.fr

Vous pouvez consulter la version digitale du CRAC en flashant le QR code ci-contre

Société Anonyme à directoire et à conseil de surveillance
Tour Enedis - 34 place des Corolles
92079 Paris La Défense CEDEX - France
Capital de 270 037 000 euros
444 608 442 R.C.S Nanterre
www.enedis.fr

Société Anonyme
22-30 avenue de Wagram
75382 Paris Cedex 08 - France
Capital de 2 000 466 841 euros
552 081 317 R.C.S Paris
www.edf.fr