

SDEC ENERGIE

Enedis



**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	52
3. Mieux servir nos clients	72
4. Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession	92
Annexes au compte-rendu de l'activité d'Enedis	119
Compte-rendu de l'activité d'EDF pour la fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente sur votre territoire	134
1. Faits marquants 2023 et perspectives 2024	136
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	220
Annexes au compte-rendu de l'activité d'EDF	225

Concernant la mission confiée à Enedis,



Frédéric HARDOUIN
Délégué Territorial Calvados

Le 2 Novembre 2023, le nord-ouest de la France a été balayé par la tempête CIARAN dont la violence a localement dépassé celle de la tempête de 1999.

Au plus fort de cette crise climatique, plus de 1,2 millions de clients étaient privés d'électricité. Dans le Calvados, plus de 60 000 clients ont été impactés.

Face à cet événement hors normes, la mobilisation et l'engagement des salariés d'Enedis a été exceptionnel. Au cours de l'événement, Enedis a renforcé son dispositif de Force d'Intervention Rapide Electricité et s'est organisé pour informer des réparations en cours et en programmation, les communes impactées par les incidents.

Enedis tient à remercier l'ensemble des élus et équipes municipales pour leur engagement et leur compréhension face à cette crise absolument inhabituelle.

En 2023, les équipes d'Enedis ont poursuivi leur engagement dans l'accompagnement des projets de transition écologique : réduction des délais de raccordement, accompagnement des projets d'énergies renouvelables, de mobilité décarbonée.

En matière d'accompagnement des transitions, Enedis a par ailleurs continué à développer son offre de services en matière de mise à disposition de données énergétiques et planification énergétique. Ce sont ainsi 84 Espaces Mesures et Services qui ont été ouverts à destination de collectivités locales dans le Calvados.

En 2023, Enedis est devenue Entreprise à mission. Déjà identifiée dans notre ADN, notre mission de service public est ainsi confortée dans l'histoire du distributeur. Notre raison d'être est d'agir pour un service public de la distribution d'électricité performant, innovant et solidaire et de raccorder la société aux défis collectifs d'un monde durable. Notre

rôle et notre engagement se voient renforcés pour accompagner les territoires dans leurs projets de transition énergétique, écologique ou sociale.

Avec l'équipe de la Direction Territoriale du Calvados, je vous souhaite bonne lecture de ce compte-rendu annuel de concession. Je souhaite que ce document puisse enrichir votre regard sur l'action d'Enedis en Normandie, en tant que gestionnaire du réseau public de distribution d'électricité agissant et en tant que partenaire engagé dans l'accompagnement des projets de transition écologique et numérique, de développement économique du territoire.

F. HARDOUIN

Concernant la mission confiée à EDF,



Jean-François MORLAY
Directeur du Développement
Territorial

Nous avons le plaisir de vous rendre compte de l'exécution de la mission de service public qui nous est confiée **sur le territoire du SDEC ENERGIE**.

La crise des prix de l'énergie, débutée en 2022, a perduré en 2023 avec des répercussions pour les clients particuliers, 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. Le tarif réglementé de vente a connu plusieurs hausses successives.

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 1^{er} février, puis de 10% au 1^{er} 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 (20 millions d'e-mails et courriers envoyés en février et 16 millions d'e-mails envoyés en août 2023).

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. Notre correspondant Solidarité, Alain Pichon, et nos conseillers Solidarité, forts d'une réelle expertise, restent en étroite relation avec les partenaires de l'action sociale, les CCAS et le Conseil départemental du Calvados.

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 de 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
Frédéric HARDOUIN	Délégué Territorial	02 31 30 32 03
Benjamin ANNE	Interlocuteur Privilégié Senior	02 31 30 30 44
Cyril CAPOCASALE	Pilote Contrat de Concession	02 31 30 32 57
Isabelle TIRHARD	Appui Concession Normandie	02 33 08 23 50

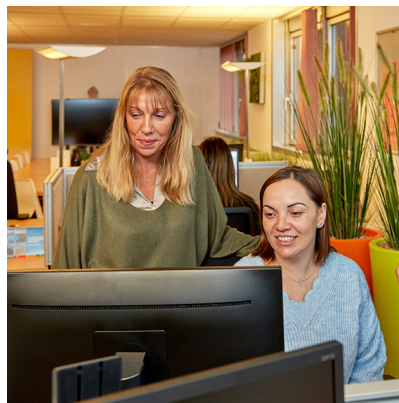
Pour la mission de fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente

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.

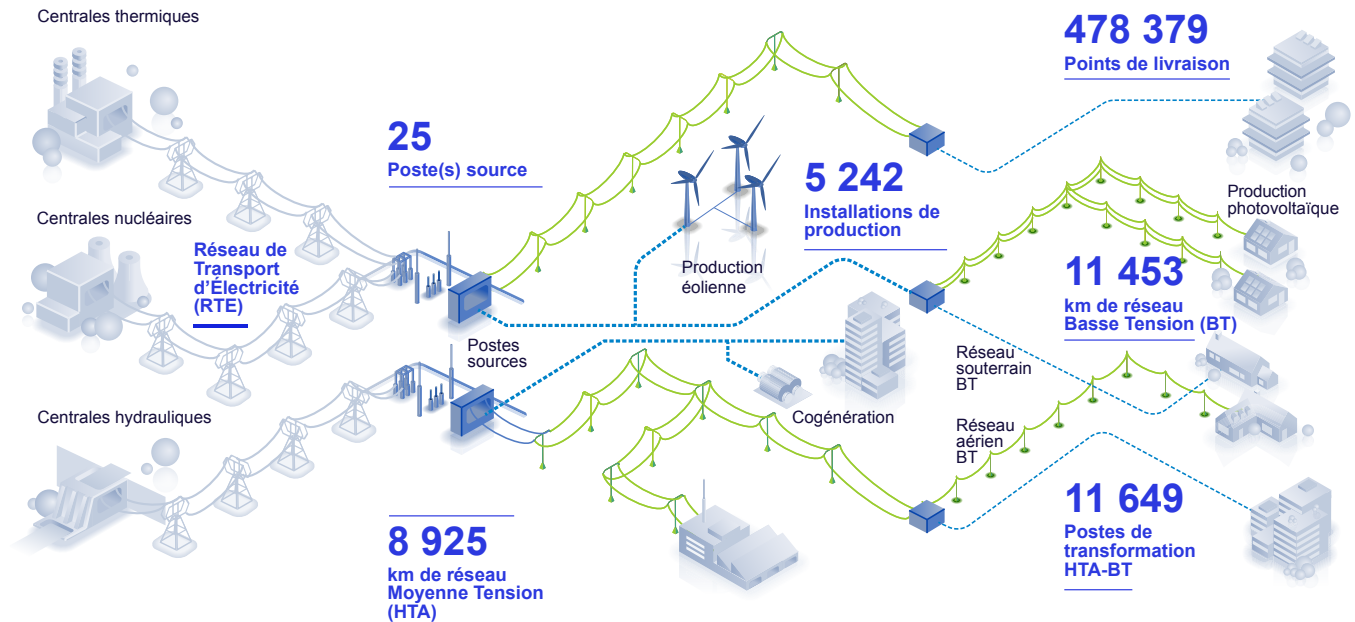
Cette mutualisation des moyens du concessionnaire à une échelle nationale permet une optimisation économique qui profite à l'ensemble des clients au travers de tarifs fixés nationalement.

Vos interlocuteurs chez EDF

	Fonction	Téléphone
Jean-François MORLAY	Directeur du Développement Territorial	06 85 82 63 83
Marc ALIBERT	Responsable Concession Ouest	06 67 51 92 57
Muriel CAER PALVADEAU	Appui Concession Ouest	06 61 36 81 59
Alain PICHON	Correspondant Solidarité Calvados	06 98 59 17 18

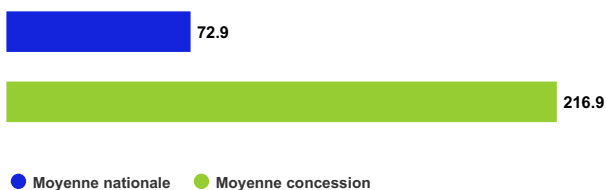
Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité en 2023

Le réseau public de distribution d'électricité



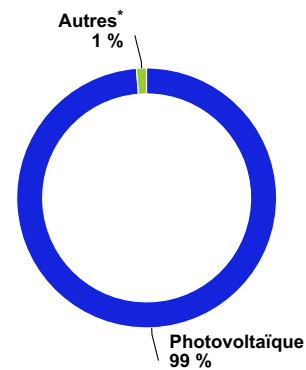
La qualité de desserte Critère B hors RTE (en min)

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



Les producteurs sur la concession

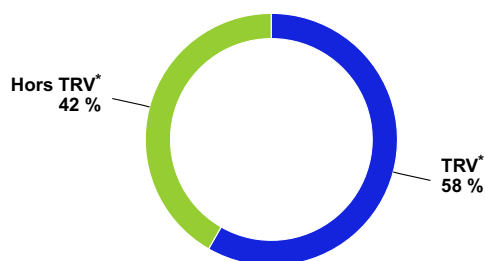
Répartition du nombre de producteurs



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

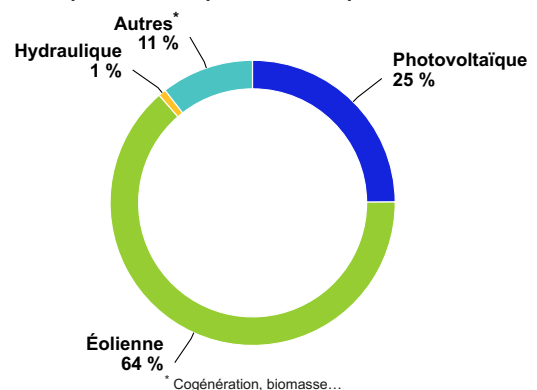
Le nombre de consommateurs

Répartition du nombre de consommateurs



* Tarifs réglementés de vente

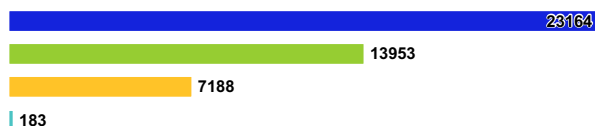
Répartition de la puissance des producteurs



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

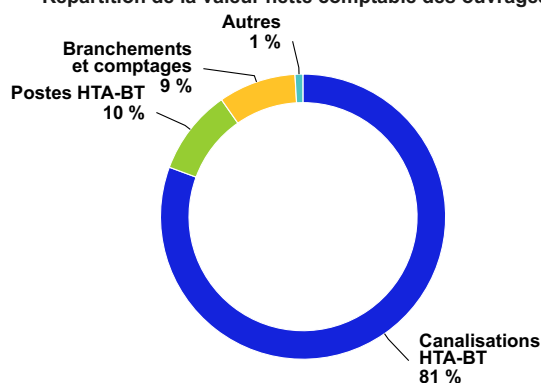
Les investissements et le patrimoine

Investissements Enedis sur la concession (k€)



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

Répartition de la valeur nette comptable des ouvrages



Les raccordements à la concession

Répartition des raccordements d'installations de production neuves réalisés



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

Répartition des raccordements d'installations de consommation neuves réalisés



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

Les clients Tarif Bleu

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



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



- Tarif Bleu résidentiel
- Tarif Bleu non résidentiel

Souscriptions dans l'année Tarif Bleu résidentiel



19 030 (7,3%)

Résiliations dans l'année Tarif Bleu résidentiel



24 383 (9,3%)

La mensualisation

Clients mensualisés Tarif Bleu résidentiel



184 478 (70,3%)

La facturation électronique

Clients bénéficiant de la facturation électronique Tarif Bleu résidentiel



134 009 (51,1%)

L'Accompagnement Énergie

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



2 886

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	3 940	48 413	43 170 375	5 177	61 991	53 932 348
Éolien	24	158 548	293 057 583	24	158 548	343 428 349
Hydraulique	8	1 881	3 100 440	9	2 130	3 577 665
Autres	31	26 127	80 772 874	32	26 171	74 823 602
Total	4 003	234 969	420 101 272	5 242	248 840	475 761 964

* 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	473 647	478 379	1,0 %
Énergie acheminée (en kWh)	4 145 688 554	4 032 071 067	-2,7 %
Acheminement facturé* (en €)	177 213 400	182 184 977	2,8 %

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

	2022	2023	Variation (en %)
Nombre de clients	467 477	472 127	1,0 %
Énergie acheminée (en kWh)	2 297 080 115	2 234 882 142	-2,7 %
Acheminement facturé* (en €)	126 428 161	128 906 253	2,0 %

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

	2022	2023	Variation (en %)
Nombre de clients	5 206	5 274	1,3 %
Énergie acheminée (en kWh)	537 178 881	513 938 716	-4,3 %
Acheminement facturé* (en €)	25 388 336	26 260 137	3,4 %

Total des clients HTA (Concession)

	2022	2023	Variation (en %)
Nombre de clients	964	978	1,5 %
Énergie acheminée (en kWh)	1 311 429 558	1 283 250 209	-2,1 %
Acheminement facturé* (en €)	25 396 903	27 018 587	6,4 %

* 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	284 584	281 059	-1,2 %
Énergie facturée (en kWh)	1 363 312 029	1 303 339 688	-4,4 %
Recettes (en €)	229 209 283	279 190 864	21,8 %

Tarif Bleu résidentiel (Concession)

	2022	2023	Variation (en %)
Nombre de clients	267 809	262 415	-2,0 %
Énergie facturée (en kWh)	1 243 767 415	1 182 446 771	-4,9 %
Recettes (en €)	210 511 012	256 396 870	21,8 %

Tarif Bleu non résidentiel (Concession)

	2022	2023	Variation (en %)
Nombre de clients	16 775	18 644	11,1 %
Énergie facturée (en kWh)	119 544 614	120 892 917	1,1 %
Recettes (en €)	18 698 271	22 793 994	21,9 %

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	96,2 %	95,0 %	-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	16
1.2. Au plan national : les faits marquants de l'année 2023, les perspectives et enjeux pour 2024	31
1.3. La responsabilité sociétale et environnementale d'Enedis	38
1.4. Enedis prépare le réseau aux défis du développement à grande échelle de la mobilité électrique	45
1.5. La contribution d'Enedis au développement du très haut débit (THD)	50
2. Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité	52
2.1. La qualité de l'électricité distribuée : un enjeu majeur pour Enedis	52
2.2. Le compte-rendu de la politique d'investissement d'Enedis en 2023	58
2.3. Perspectives et enjeux	70
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	92
4.1. Les éléments financiers de la concession	92
4.2. Les informations patrimoniales	109
4.3. Les flux financiers de la concession	116

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

En 2023, la délégation territoriale Calvados a organisé plusieurs événements sur le thème de la transition énergétique :

- En avril 2023, participation à l'assemblée générale de l'UAMC
- En avril 2023, sessions de formations au portail collectivité et à l'espace Mesures et Services
- En avril 2023, visite d'un poste source avec les élèves d'un CFA
- En mai 2023, visite de la centrale hydroélectrique de Vire
- En octobre 2023, formation à destination des secrétaires de mairie sur la loi APER
- En décembre 2023, visite des installations électriques du palais des sports de Caen la mer

L'équipe de la Délégation Territoriale d'Enedis dans le Calvados représente l'entreprise Enedis vis à vis des clients, des collectivités et du SDEC Energie, autorité concédante dans le département.

À chaque commune son interlocuteur Enedis





Lancement du dispositif Help'Rénov d'Enedis à Isigny-Omaha Intercom

Ce lundi 24 avril, la communauté de communes Isigny-Omaha Intercom et Enedis ont présenté le lancement du dispositif Help'Rénov. À travers cet évènement, Enedis poursuit son engagement en faveur de la transition écologique et des actions sociales du territoire normand.

Ce dernier a été lancé par la communauté de communes Isigny-Omaha Intercom et Enedis ; en présence de Patrick Thomines, Président d'Isigny-Omaha Intercom, et Frédéric Hardouin, Délégué Territorial d'Enedis dans le Calvados.

Dans le cadre de la convention tripartite, Enedis s'engage à :

- Mettre à disposition des outils de diagnostic qui permettent de cibler les quartiers de la commune les plus concernés par la précarité énergétique ;
- Mettre en place une formation à destination des acteurs locaux (Maison France Services, CCAS de la ville) pour les professionnaliser en vue d'apporter une aide efficace aux foyers en situation de précarité énergétique ;
- L'animation de 5 permanences sur les 5 communes estampillées « Petites villes de Demain » que sont Isigny-sur-Mer, Le Molay-Littry, Grandcamp-Maisy, Trévières et Balleroy-sur-Drôme.
- Une intervention en conférence des maires pour une présentation de l'accompagnement ainsi qu'en réunion de secrétaires de mairie.



Vire Normandie : les microcentrales hydroélectriques présentées aux élus du Calvados dans un contexte de transition écologique

Enedis, gestionnaire du réseau de distribution publique d'électricité, en collaboration avec l'Union Amicale des Maires du Calvados (UAMC), ont fait visiter aux élus du Calvados les deux sites de production hydroélectriques situés rue des Usines et rue des Vaux à Vire.

L'essor des énergies renouvelables implique de nombreuses transformations, notamment sur le réseau de distribution électrique qui doit constamment s'adapter à l'arrivée de nouveaux producteurs, (ainsi qu'aux nouveaux usages électriques comme la mobilité électrique ou encore l'autoconsommation).

Dans ce cadre, Enedis raccorde au réseau électrique tous types d'énergies renouvelables : production photovoltaïque, production éolienne, co-génération, mais également des productions hydroélectriques.

A Vire Normandie, Enedis a ainsi raccordé les deux nouvelles centrales hydroélectriques. La première, mise en service en 2012, d'une puissance installée de 140 kW alimente l'équivalent de 200 foyers. La seconde, raccordée au réseau électrique en 2019, d'une puissance de 250 kW alimente quant à elle l'équivalent de 500 foyers.

Enedis, acteur engagé dans la transition écologique des territoires entretient des relations de proximité avec les élus locaux. C'est pourquoi, dans le cadre de son partenariat avec l'Union Amicale des Maires du Calvados (UAMC), la Délégation Territoriale d'Enedis a proposé de faire visiter les ouvrages aux élus du Calvados qui portent un intérêt aux énergies renouvelables. C'est ainsi l'occasion pour Enedis et l'UAMC de sensibiliser les élus au raccordement de ces énergies, et de les accompagner dans leurs projets territoriaux.

Les centrales hydroélectriques de Vire Normandie

Serge Poisson, fondateur des ouvrages, est depuis son plus jeune âge passionné par les moulins. Conscient du patrimoine industriel Virois, il décide en 2002 de réhabiliter l'ancienne centrale électrique de Bru et Lemerrier qui alimentait en électricité la commune dès la fin du 19ème siècle. Après plusieurs années de démarches administratives, juridiques et un chantier titanesque il met en service la centrale de la Filature, qui produit localement de l'électricité décarbonée pour l'équivalent de 200 foyers.

De cette réussite, reconnue par la population locale et des associations, notamment liées aux visites éducatives et patrimoniales qu'il organise, il est contacté pour l'achat de l'usine abandonnée « Innoflex », haut lieu industriel des Vaux de la Virène. Après une analyse détaillée des archives et une étude technico-économique, Il se lance avec son fils, ingénieur spécialisé en énergies renouvelables, dans cette nouvelle aventure en faisant l'acquisition du site pour redonner vie à l'usine hydroélectrique et la friche industrielle.

La centrale de Forces de la Virène, qui a coûté 700 k€ permet d'alimenter l'équivalent de 500 foyers en électricité verte distribuée localement, sa turbine étant dimensionnée pour pouvoir fonctionner plus de 100 ans et les poissons peuvent dorénavant circuler librement, c'est un véritable projet d'intérêt général !

Pour pouvoir distribuer localement, Enedis a adapté le réseau de distribution par la construction d'un nouveau réseau et a installé de nouveaux dispositifs de protection nécessaire à la sécurité des biens et des personnes.



Visite palais des Sports de Caen la mer

Une visite portant sur les installations de production d'électricité de la structure du Palais des Sports de la ville de Caen nouvellement inaugurée.

A cette occasion nous avons été accueillis par Messieurs Marc LECERF, vice-président de la Communauté urbaine Caen la mer en charge de l'Environnement, des Energies, de la Collecte et de la Valorisation des déchets, et Nicolas ESCACH, Adjoint au Maire de Caen à la ville durable qui nous ont guidé et ont répondu à nos questions durant la visite notamment sur le sujet de l'autoconsommation collective.





La ville de Dozulé et Enedis signent un partenariat dans le cadre du programme « Petites Villes de Demain ».

Sophie Gaugain, Maire de Dozulé, Vice-Présidente de la Région Normandie et Jean-Olivier Martin, Directeur Régional d'Enedis en Normandie ont scellé un partenariat de 3 ans instaurant une collaboration nouvelle, dynamique, souple et innovante articulée autour de grandes thématiques en faveur de la transition écologique. C'est à l'occasion du Salon des Maires 2023 (Porte de Versailles, Paris) que la convention a été signée.

La Ville de Dozulé a été sélectionnée par l'Etat pour intégrer le programme des « Petites Villes de Demain ». Celui-ci répond à plusieurs objectifs : sur la base des projets des territoires, apporter des réponses sur mesure, mobiliser davantage de moyens et rechercher des formes nouvelles d'intervention. Parmi les thèmes de travail proposés par le programme, la collectivité a retenu les suivants :

- Mise en œuvre de la transition écologique par la mise à disposition de données et un appui en terme d'analyse.
- Valorisation du patrimoine communal par une meilleure connaissance des consommations et par une gestion énergétique renforcée.
- Intégration de la commune dans son territoire par des solutions de mobilité innovantes.
- Accompagnement des élus pour mener leurs projets.

Enedis, gestionnaire du Réseau Public de Distribution d'Electricité est au cœur de ces enjeux puisque 95 % des énergies renouvelables sont connectés au réseau électrique. Enedis doit, par ailleurs, adapter le réseau aux nouveaux usages de consommation et production, tels que la recharge des véhicules électriques ou encore l'autoconsommation, rendues possibles par le déploiement des compteurs intelligents Linky, notamment.

C'est dans cet esprit qu'Enedis propose aux collectivités de les accompagner dans leurs projets et plus particulièrement dans les actions qu'elles portent dans le cadre du programme « Petites Villes de Demain ».

L'accompagnement d'Enedis dans les projets communaux

Dans le cadre du partenariat, Enedis propose d'accompagner la collectivité dans plusieurs domaines, et notamment :

- La mise à disposition de données afin de permettre à la commune de mieux connaître ses consommations électriques en vue de les optimiser. Ces données permettront également de repérer et de diagnostiquer les zones et quartiers les plus énergivores et évaluer l'efficacité des programmes d'efficacité énergétique engagés (avant et après travaux).
- La sensibilisation des citoyens à la maîtrise de l'énergie, en accompagnant la collectivité à susciter la mise en place des communautés de « consom'acteurs » sur son territoire, pour agir efficacement sur la consommation d'électricité. Cela en s'appuyant sur les fonctionnalités offertes par le compteur Linky, l'espace personnel Enedis et les applications collaboratives développées par le Distributeur.
- L'accompagnement dans la mise en œuvre de projets d'autoconsommation individuelle et collective : en associant consommateurs et producteurs autour d'un projet de production locale ; l'autoconsommation facilitant l'intégration des énergies renouvelables dans les territoires.
- Le déploiement des Infrastructures de Recharges pour Véhicules Electriques (IRVE) : Enedis propose un dispositif statistique fournissant des scénarios de besoins potentiels de la collectivité en flottes de Véhicule Electrique (VE), Véhicule Hybride Rechargeable (VHR) et des IRVE. De même, Enedis accompagnera la collectivité dans l'optimisation de l'implantation des

IRVE (choix des lieux afin de minimiser le coût des travaux de raccordement) par la mise à disposition d'un simulateur de raccordement via un espace internet dédié aux collectivités locales.

■ L'analyse des différents travaux de raccordements électriques menés dans la commune, en vue d'en optimiser les coûts et l'impact sur le territoire.



Tempête Ciarán : Enedis déclenche sa Force d'Intervention Rapide d'Electricité (FIRE) dès le 2 novembre 2023 au matin

Les 3 000 salariés et prestataires pré-mobilisés dès les premières alertes météo, sont désormais à pied d'œuvre pour rétablir au plus vite l'électricité dans les zones impactées, en priorisant les chantiers où les conditions d'accès et de sécurité sont réunies. L'évènement est encore en cours et les chiffres vont évoluer.



Evènement climatique exceptionnel, la tempête Ciarán a provoqué de nombreux dommages sur le réseau public de distribution d'électricité dans le quart Nord-Ouest du pays (arbres tombés sur les lignes électriques, pylônes et câbles arrachés). Des rafales de vent ont été enregistrées à plus de **170 km/h**. A 7h ce matin, **1,2 millions clients** étaient sans électricité, dont **255 000 en Normandie** (125 000 dans la Manche, 60 000 dans le Calvados, 30 000 dans l'Eure, 20 000 dans l'Orne, 20 000 dans la Seine-Maritime).

En cas d'aléas climatiques, la mission d'Enedis est d'être le plus réactif possible quand des incidents surviennent sur le réseau public de distribution d'électricité, mais aussi de les anticiper pour rétablir au plus vite le courant chez les clients impactés. Lundi 30 octobre, après avoir été informée des premières alertes météo de la tempête Ciarán, **Enedis a ouvert une cellule de crise nationale pour organiser sa mobilisation** en lien avec ses cellules de crise locales et **assurer** la coordination avec les pouvoirs publics et les collectivités locales.

Dans un esprit de solidarité, **le déclenchement de la Force d'Intervention Rapide d'Electricité (FIRE)** permet d'accélérer les opérations d'Enedis sur le terrain en cas d'évènement

climatique majeur. Créé à la suite des deux tempêtes de 1999, la FIRE est un **dispositif d'urgence** consistant à mobiliser en quelques heures **des milliers de techniciens et le matériel nécessaire** vers une ou plusieurs régions en alerte. Ainsi en complément des ressources mobilisées sur place face à la tempête Ciarán, des équipes supplémentaires provenant des autres Directions Régionales d'Enedis sur l'ensemble du territoire français, ont été dépêchées en Bretagne, Pays de la Loire et Normandie. Au total, 3 000 salariés et prestataires d'Enedis sont mobilisés avec les moyens logistiques adaptés, dont 300 groupes électrogènes et 30 hélicoptères.

En Normandie, ce sont 850 personnes qui sont mobilisées (650 salariés d'Enedis en Normandie, 100 prestataires, 100 renforts Enedis des régions Lorraine, Alsace-Franche-Comté et Champagne-Ardenne) et 70 groupes électrogènes.

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.

Souleuvre-en-Bocage : Enedis accélère la transition écologique dans le Calvados et raccorde une centrale électrique "agrivoltaïque"

Depuis le 3 juillet, les agents d'Enedis, avec le renfort du personnel de l'entreprise SLTP, ont commencé un chantier de raccordement d'une centrale "agrivoltaïque". Par ces travaux, Enedis adapte le réseau de distribution publique d'électricité afin de répondre à l'accélération de la production d'énergies renouvelables dans les territoires.

Cette centrale sera installée sur un terrain de 3 hectares accueillant les bovins laitiers de l'exploitation agricole Bizet Yoann. Son équipement sera composé de 5184 panneaux photovoltaïques pour une puissance maximale de 3 MW, soit l'équivalent de la consommation électrique de 1 200 foyers. Ce procédé dit « d'agrivoltaïsme » permet d'allier élevage et production électrique : le bétail pourra continuer de paître dans les herbages tout en profitant de nouvelles zones ombragées permises par la surface des panneaux photovoltaïques.

L'entreprise est pionnière en matière de production d'énergies renouvelables (EnR) puisque le site accueille déjà une unité de méthanisation de 500 kW (utilisant uniquement des déchets organiques naturels) et un autre projet photovoltaïque de 500 kW, en cours d'étude, sur toiture des bâtiments agricoles.

Des travaux pour adapter le réseau électrique et accueillir de nouvelles productions d'énergies renouvelables :

La nouvelle centrale sera reliée au réseau électrique qu'Enedis adapte constamment pour répondre aux enjeux de la transition écologique. À ce titre, les équipes calvadosiennes d'Enedis sont maître d'œuvre dans le raccordement de cette infrastructure de production d'EnR.

Pour cela, un réseau haute-tension (HTA – 20 000 volts) souterrain de 5,4 km est spécialement créé et permettra d'acheminer l'électricité produite vers le poste source de Caumont-sur-Aure, avant d'être redistribuée par ce dernier sur le réseau de distribution.

Cette grande longueur de réseau souterrain est construit à l'aide d'une trancheuse. Cet engin spécifique présente l'avantage de réaliser plusieurs opérations en un seul passage et de minimiser les temps d'intervention sur la voie publique : après avoir ouvert une tranchée sur le bord de la chaussée, la machine déroule le câble au fond de la fouille. Pour la reboucher, une pelleteuse vient déposer différents matériaux de reconstitution du sous-sol, avant les réfections de voiries. Pour cette phase de travaux, Enedis a fait appel à l'entreprise SLTP.

À l'issue de ces travaux, les agents de la base opérationnelle d'Enedis de Caen pourront réaliser les raccordements puis mettre sous tension le réseau électrique nouvellement créé. Puis, la centrale sera mise en service et produira ses premiers kilowatts d'ici la fin de l'année.



Autres actions de partenariat et de parrainage

Blainville-sur-Orne : Enedis fait un don de véhicule d'intervention à la COPAVIEM 14

Dans le cadre de la valorisation du patrimoine industriel normand, Enedis, acteur principal de l'industrie fait un don de camion plateau grue au Conservatoire du Patrimoine des Véhicules Industriels et des Equipements Mécaniques, COPAVIEM 14 de l'usine de Blainville-sur-Orne.

L'association COPAVIEM 14 dans sa quête active de véhicules atypiques construits par Renault Trucks a sollicité Enedis pour un don d'engin de chantier roulant dans le but d'agrandir sa collection et de promouvoir le patrimoine industriel normand. Disposant d'un grand parc de véhicules d'intervention avec des besoins de renouvellement périodiques, Enedis a répondu favorablement à cette demande en leur offrant un camion plateau grue Renault S170 datant des années 1980 et sorti de la flotte opérationnelle dans le cadre du renouvellement programmé des utilitaires de l'entreprise. Une grande partie de ces véhicules est remplacée par des véhicules électriques.

Cet engin était auparavant utilisé par les techniciens Enedis pour lever et transporter des charges lourdes et volumineuses comme les transformateurs, matériel de chantier, groupes électrogènes...

Ce véhicule sera exposé avec les autres camions dont dispose déjà l'association. Il s'agit d'un engin d'envergure et emblématique, les « véhicules bleus » d'Enedis étant bien connus du grand public.

Ce 19 septembre à 11h30, Frédéric Hardouin, Délégué Territorial d'Enedis dans le Calvados remet les clés du véhicule à Louis Morel, Président de la COPAVIEM 14 et David Brasseur trésorier de l'association en présence des représentants d'Enedis et des membres de Copaviem.

Au travers de cette démarche Enedis offre une seconde vie à ses véhicules et participe au maintien du patrimoine industriel normand.



La sécurité des tiers et la prévention des accidents par électrification

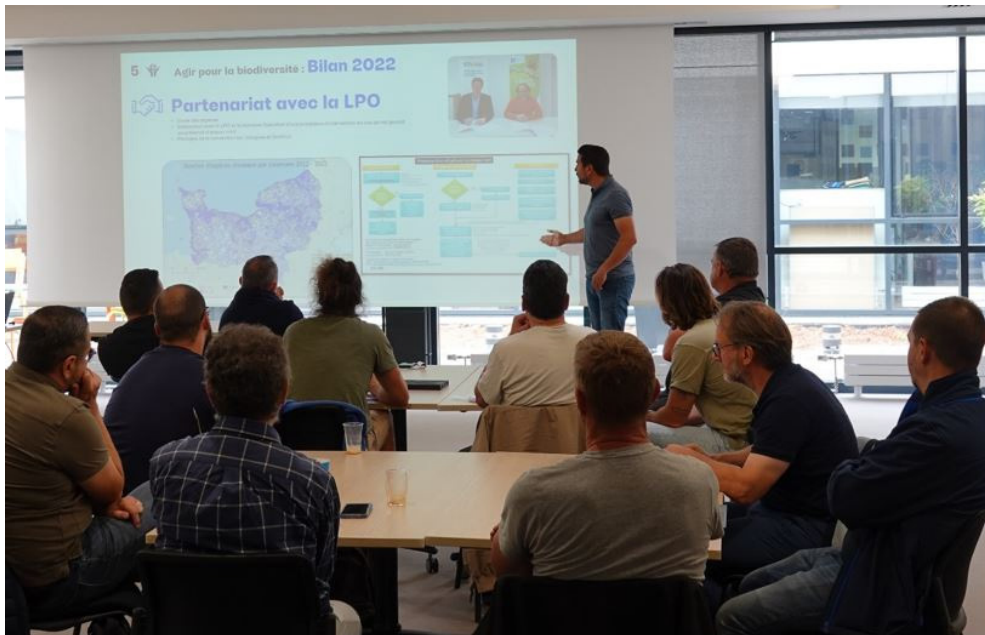
La sécurité des tiers au regard des ouvrages électriques fait partie des missions incontournables d'Enedis. Les actions de communication et de sensibilisation réalisées par Enedis et RTE ont permis de diviser par deux le nombre d'accidents.

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.

Session de formation à destination des élagueurs pour les sensibiliser à une démarche de sécurité et de respect de la biodiversité.

Le 22 juin, Enedis a réuni ses partenaires élagueurs professionnels lors d'une session de sensibilisation sur la préservation de la biodiversité avec l'appui de la LPO Normande et de la DDTM du Calvados, suivie d'une visite de terrain dans la réserve ornithologique de la Baie de Sallenelle.



La contribution à l'économie locale

Enedis fait don d'un véhicule utilitaire électrique à l'association "Mobylys"

Enedis est un acteur engagé sur le territoire du Calvados pour ses nombreuses actions menées contre l'exclusion sous toutes ses formes. Son implication dans l'aide aux plus démunis se concrétise par des partenariats avec des associations oeuvrant pour l'économie sociale et solidaire.

Enedis a donc fait un don de véhicule électrique à l'association "Mobylys". A travers ce partenariat, Enedis poursuit son soutien aux actions visant à renforcer l'insertion sociale et professionnelle des personnes en difficultés.

Cette association est une plateforme de mobilité proposant différentes solutions inclusives à travers plusieurs services : conseil et formation en mobilité, accompagnement individuel et collectif, centre de ressources, location de véhicules à des tarifs solidaires (2 et 4 roues), garage social, auto-école associative, maison du vélo.

La mobilité est une compétence, un fait social qui impacte fortement les organisations et les schémas de vie.

La mission de "MobyLis" est donc de fournir les "savoir et pouvoir bouger" aux personnes pour réaliser leurs projets.

C'est ainsi que le 11 décembre, Frédéric Hardouin - Délégué Territorial d'Enedis dans le Calvados - a remis les clés d'un véhicule Enedis à Catherine Villedieu - Présidente de l'association "MobyLis".



Les perspectives et enjeux pour 2024

Pour 2024, nous allons travailler dans la continuité de l'année précédente pour accompagner le territoire du Calvados dans la Transition Ecologique. Nous avons retenu 4 axes principaux dans notre démarche :

- Accompagner les territoires dans la **planification énergétique et l'aménagement**, dans un contexte de dérive climatique
- Poursuivre le **déploiement des solutions aux territoires** et accompagner l'utilisation du **portail de l'EMS**
- Mettre en œuvre un **outil de pilotage** et de suivi des solutions
- Accompagner **l'électrification des événements** (festivals,...)

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 1^{er} août 2023

Cette délibération acte d'une augmentation du TURPE HTA-BT de + 6,51 % au 1^{er} 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 **1^{er} 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 CO₂ 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 CO₂ 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 1^{er} 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 1^{er} 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 39^e 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.

Touffreville : Enedis, la SATO et Materrio Normandie promeuvent la réutilisation des déblais de tranchée en tant que levier majeur pour limiter l'impact climatique des chantiers.

Enedis, la SATO et Normandie Materrio, acteurs engagés pour la réduction des émissions de gaz à effet de serre en Normandie, ont présenté le 13 juin dernier aux acteurs et décideurs du territoire des solutions locales pour limiter l'impact carbone des chantiers souterrains.



Enedis travaille au quotidien dans les territoires, pour développer, renforcer et renouveler le réseau public de distribution d'électricité souterrain.

Les chantiers impliquant des réalisations de tranchées nécessitent la mise en œuvre de quantités très importantes de matériaux qu'il faut transporter et souvent extraire des sous-sols.

Il existe des solutions pour limiter l'impact environnemental de ces matériaux.

Enedis mesure l'impact carbone de ces chantiers, et a identifié que le réemploi des déblais de tranchée permet d'économiser jusqu'à 25% des émissions de carbone et constitue donc un levier majeur pour la réduction de l'impact environnemental des chantiers.

Materrio Normandie est un organisme qui labellise des plateformes de valorisation de matériaux. Ce label assure la qualité des matériaux produit dans une logique du bon matériau, au bon endroit, pour le bon usage.

La SATO, entreprise partenaire d'Enedis en Normandie a mis en place à Touffreville un centre de valorisation de matériaux où l'entreprise réceptionne, concasse, crible, traite et trie les matériaux issus de divers chantiers locaux, afin de permettre leur réemploi lors de nouveaux chantiers. Ce centre est labellisé Materrio Normandie – qualité recyclage par un audit du CE-REMA.

C'est ainsi que 100 000 tonnes de matériaux sont traitées chaque année par l'entreprise pour donner du sable et autres matériaux de remblai standards.

Conscientes que toutes les parties prenantes (décideurs, élus, législateurs, entreprises, etc.) ont un rôle à jouer pour exploiter les pistes de sobriété, d'économie et d'accélération de la transition écologique, Enedis et la SATO, soutenues par Materrio Normandie, ont ainsi à cœur de sensibiliser ces acteurs du territoire à cette démarche.

C'est pourquoi, Le 13 juin dernier, après une présentation dans les locaux d'Enedis, La SATO a fait visiter son centre de valorisation à des élus locaux, des agents territoriaux et des entreprises du secteur.

Cette journée riche en échanges a permis de mettre en avant le réemploi des remblais de tranchées. L'impact positif de cette méthode est utilisée sur les chantiers menés conjointement par Enedis et La SATO et permet la décarbonation des activités.



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	99 %	94 %
Hors agglomération	65 %	61 %
En zone classée	96 %	100 %
Total	97 %	93 %

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 **SDEC Energie** s'est élevée à 434 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-connaître/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 4^e 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 connaître 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

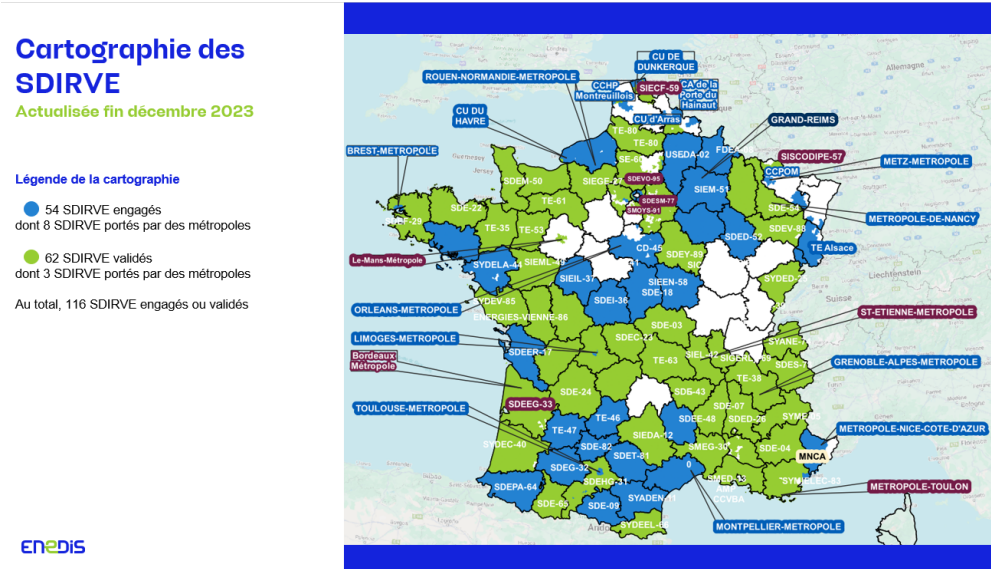
Dans le prolongement du décret n° 2022-1249 du 21 septembre 2022, qui instaure le principe de la prise en charge par le TURPE du financement d'une infrastructure publique collective de recharge, deux arrêtés en date du 2 juin 2023⁽¹⁾ précisent d'une part les règles de dimensionnement des infrastructures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



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 Vehicle 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.

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 :

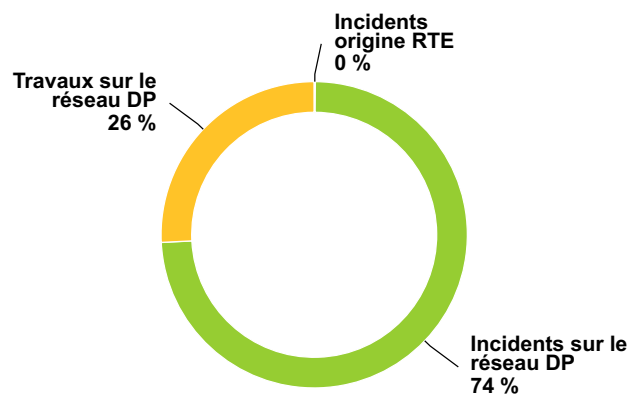
Durée moyenne annuelle de coupure (en min) (Concession)			
	2022	2023	Variation (en %)
Toutes causes confondues (critère B Concession) ⁽¹⁾	54,1	217,0	301 %
Toutes causes confondues hors incidents exceptionnels (critère B HIX) ⁽²⁾	53,2	69,1	30 %
<i>Dont origine RTE (incident sur le réseau de transport)</i>	0,3	0,1	-75 %
<i>Dont incident sur le réseau de distribution publique</i>	34,8	51,2	47 %
<i>Dont incident poste source</i>	0,7	0,2	-65 %
<i>Dont incident réseau HTA</i>	27,3	36,8	35 %
<i>Dont incident réseau BT</i>	6,8	14,2	108 %
<i>Dont travaux sur le réseau de distribution publique</i>	18,1	17,8	-1 %
<i>Dont travaux sur le réseau HTA</i>	10,2	12,0	17 %
<i>Dont travaux sur le réseau BT</i>	7,9	5,9	-26 %

(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).

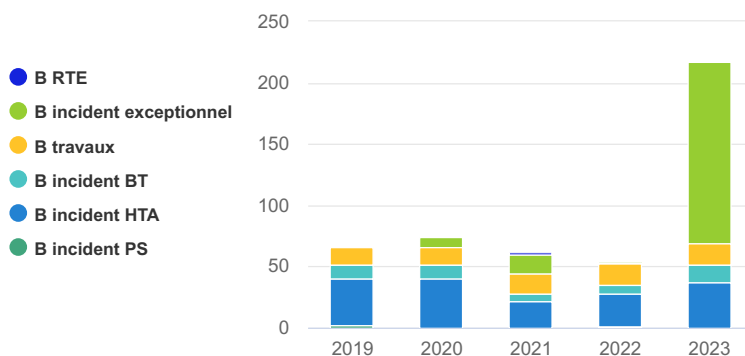
Répartition de la durée des coupures par origine (hors incidents exceptionnels) au périmètre de la concession

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



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

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



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

Sur le plan local, le temps de coupure « critère B » toutes causes confondues affiche une augmentation exceptionnelle en lien avec les événements climatiques survenus en 2023.

L'année 2023 a été marquée par plusieurs événements climatiques dont 2 tempêtes majeures qui ont impacté fortement le temps moyen de coupure :

- Tempête Gérard des 15 et 16 janvier
- Tempête Ciaran des 1er et 2 novembre

Le temps de coupure toutes causes confondues passe de 54,1 à 217 minutes. Cette augmentation exceptionnelle est dû à un événement climatique (CIARAN) dont le temps de retour a été pour certains secteurs du Calvados de plus de 50 ans.

Au niveau national

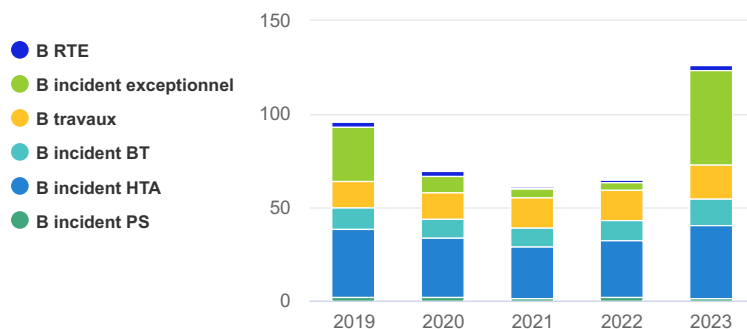
L'année 2023 a été ponctuée par de très nombreuses tempêtes et par de sévères épisodes orageux. En fin d'année, la tempête Ciaran, immédiatement suivie de la tempête Domingos, a violemment touché la Bretagne et la Normandie, avec des vents supérieurs à ceux de 1999.

Seuls 3 événements 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 1^{er} 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 priorités, équilibrés entre zones urbaines et zones rurales, associés au développement des *smart grids* et à la modernisation des programmes de maintenance.

Enedis est favorable au développement d'un espace d'échanges sur ses stratégies d'investissement et celles des autorités concédantes (cohérence des choix d'investissement 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	367	4 157	-
Coupés pendant plus de 5 heures consécutives, toutes causes confondues	14 182	72 972	414,5%

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

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

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

La plage de variation admise est de + 10 % ou - 10 % par rapport à la tension nominale 230/400 V (décret du 24 décembre 2007 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	590	406	-31,2%
Taux de clients BT mal alimentés (CMA) sur le territoire de la concession (en %)	0,1 %	0,1 %	-32,0%

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.

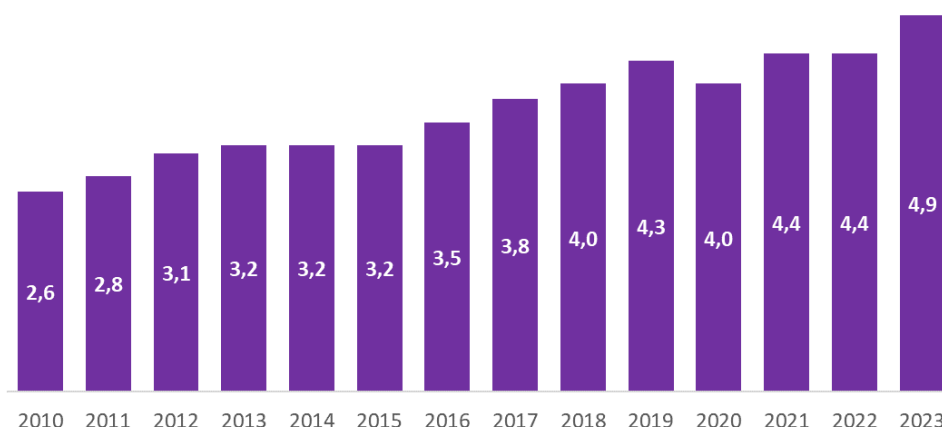
Au périmètre national

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 $\leq$ 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*	17 757	23 164
Dont raccordement des consommateurs HTA	414	598
Dont raccordement des consommateurs BT	13 873	17 378
Dont raccordement des producteurs HTA	121	536
Dont raccordement des producteurs BT	1 341	1 451
II. Investissements pour l'amélioration du patrimoine	24 737	21 142
II.1 Investissements pour la performance et la modernisation du réseau	18 959	13 953
Dont renforcement des réseaux BT	1 250	687
Dont renforcement des réseaux HTA	934	308
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)	869	787
Dont actions visant à améliorer la fiabilité des réseaux et des postes (hors programmes de prolongation de durée de vie)	9 340	8 072
Dont actions visant à améliorer la fiabilité des réseaux et des postes (programmes de prolongation de durée de vie)	1 809	2 572
Dont moyens d'exploitation	1 565	1 522
Dont smart grids	106	6
Dont compteurs communicants**	3 087	0
II.2 Investissements motivés par des exigences environnementales et des contraintes externes	5 777	7 189
Dont intégration d'ouvrages dans l'environnement	343	1 032
Dont sécurité et obligations réglementaires	2 871	3 702
Dont modification d'ouvrages à la demande de tiers	2 563	2 455
III. Investissements de logistique	810	184
IV. Autres investissements	0	11
Total (= I + II.1 + II.2 + III + IV)	43 303	44 501
Dont total des investissements concernant les postes sources	2 264	2 288
Dont création de capacités d'accueil des ENR dans les postes sources	0	182

* 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 ».

Avec le plan de relance économique et la transition énergétique, nous avons constaté une hausse des demandes de raccordements en 2023. Ce qui a pour conséquence une augmentation significative des CAPEX entre 2022 et 2023 sur la partie "Raccordements des utilisateurs consommateurs et producteurs".

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 et remise sur une clé USB le jour de la présentation du CRAC.**

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

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



Les travaux dans les postes sources

Chantiers significatifs réalisés dans les Postes Sources dans le Calvados

Poste(s) Source(s)	Commune (s)	Total travaux HT, en €
ST-CONTEST	SAINT-CONTEST	766 234
VARETS	HONFLEUR	260 463
VARETS	HONFLEUR	256 568
ST-CONTEST	SAINT-CONTEST	132 446
CAEN-LA VALLEE-DIVES-VARETS-DRONIERE-LISIEUX-ORBEC-RANVILLE-TOUQUES-BOCAGE-CAUMONT	CAEN-COQUAINVILLIERS-DIVES-SUR-MER-HONFLEUR-IFS-LISIEUX-ORBEC-RANVILLE-TOUQUES-VILLERS-BOCAGE-CAUMONT-L'EVENTE	128 858
VARETS	HONFLEUR	119 857
VASTON	FALAISE	88 824
PERCY	PERCY-EN-AUGE	88 695
ST-CONTEST	SAINT-CONTEST	81 241
VARETS	HONFLEUR	80 688

Pays d'Auge : Enedis invite les élus à découvrir ses activités de service public

Ce jeudi 28 septembre, la Délégation Territoriale d'Enedis dans le Calvados a invité les élus du territoire pour leur faire découvrir ses activités. Réunis pour la matinée au poste source de Percy-en-Auge, les élus ont participé à la visite de cet ouvrage électrique d'Enedis.

Le poste source : un élément essentiel du réseau électrique

Le réseau de distribution situé sur le département du Calvados est interconnecté avec l'ensemble du réseau national.

Un poste-source se situe à la jonction des lignes électriques de très haute tension (HTB - 90 000 volts) du réseau de transport (exploité par RTE) et de haute tension (HTA - 20 000 volts) du réseau de distribution exploité par Enedis. Au sein du poste source, un ou plusieurs transformateurs abaissent la tension de l'électricité de 90 000 à 20 000 volts dans le cas présent, pour permettre sa distribution aux clients via le réseau HTA. Le poste source est donc une pièce maîtresse du système électrique qui assure l'alimentation en électricité des clients sur un secteur.



Le réseau de distribution d'électricité du Calvados est actuellement alimenté par 30 postes source dont 6 sont situés dans les départements limitrophes. Ces postes sources jouent **un rôle clé dans la qualité et la continuité de l'alimentation électrique** des concessions de distribution, tout en contribuant à la sûreté du réseau public de transport. **Le poste source de Percy-en-Auge alimente 13 600 clients, via 13 « départs » HTA.**

À l'occasion de cette visite, les invités ont pu participer à divers ateliers animés par les salariés d'Enedis sur les différents composants de l'ouvrage : transformateurs, locaux techniques, départs des différentes lignes électriques 20 000 volts irrigant les alentours, organes très haute tension (90 000 volts) ...

Par ailleurs, 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.

Le tableau ci-après présente les investissements d'Enedis dans les postes sources situés hors du périmètre géographique de votre concession mais alimentant les clients de la concession.

Investissements d'Enedis dans les postes sources situés hors périmètre de la concession

Poste Source concerné et sa localisation	Montants HT 2023, en €
Poste Source d'ARGENTAN situé sur la commune d'ARGENTAN (<i>Orne</i>)	1 344
Poste Source du MESNIL situé sur la commune de CONDE-SUR-VIRE (<i>Manche</i>)	1 494 990
Poste Source de VILLEDIEU situé sur la commune de FLEURY (<i>Manche</i>)	32 238
Poste Source de LOUVET situé sur la commune de LE TORPT (<i>Eure</i>)	492

Les travaux en HTA

Chantiers significatifs réalisés sur le réseau HTA dans le Calvados

Poste Source	Départ HTA	Commune Principale	Libellé de l'affaire	Pose, en m	Dépose, en m	Total travaux HT, en €
DRONNIERE	ROCQUANCOURT	URVILLE	Renouvellement HTA sur le départ HTA "Rocquancourt" du PS DRONNIERE	3 798	3 520	286 061
CONDÉ	MONTPIŇON	SAINT-PIERRE LA VIEILLE	Renouvellement HTA sur le départ HTA "Montpinçon" du PS CONDÉ	3 255	3 128	266 797

Chantiers significatifs réalisés sur le réseau HTA dans le Calvados

Poste Source	Départ HTA	Commune Principale	Libellé de l'affaire	Pose, en m	Dé- pose, en m	Total travaux HT, en €
VARETS	FOURNEVILLE	HONFLEUR	Renouvellement HTA CPI des départs en sortie du PS VARETS	3 670	2 968	254 591
TOUQUES	ENGLESQUEVILLE	SAINT-MARTIN-AUX-CHARTRAINS	Renouvellement HTA sur le départ HTA "Englesqueville" du PS TOUQUES	4 638	0	121 671
VIRE	ST-SEVER	MESNIL-CLINCHAMPS	Renouvellement HTA sur le départ HTA "St-Sever" du PS VIRE	1 847	1 867	115 809
LISIEUX	MANERBE	SAINT-DESIR	Renouvellement HTA sur le départ HTA "Manerbe" du PS LISIEUX	1 485	932	88 148
ORBEC	COURTONNE	TORDOUET	Renouvellement HTA sur le départ HTA "Courtonne" du PS ORBEC	349	246	86 955
CAEN	VICTOR HUGO	MONDEVILLE	Renouvellement HTA CPI sur le départ HTA "Victor Hugo" du PS CAEN	614	615	76 096
CREULLY	BANVILLE	COURSEULLES-SUR-MER	Renouvellement HTA CPI sur le départ HTA "Banville" du PS CREULLY	604	719	65 260
VIRE	MONTCHAMP	VALDALLIERE	Restructuration HTA des antennes "Montchamp" & "Presles" du PS VIRE	738	0	43 144

Urville : Renouvellement de plus de 3,5 km de réseau HTA aérien par du réseau souterrain (Départ HTA Rocquancourt du PS Dronnière)

En 2023, ENEDIS a réalisé des travaux de renouvellement de câble HTA (20 000 V) actuellement en aérien par du réseau souterrain sur les communes de Urville, Gouvix & Grainville-Langannerie.

Ce projet a eu pour but de renouveler les conducteurs en prenant en compte les perspectives d'évolution forte du réseau dans la zone. De plus, l'objectif de ces réseaux neufs est d'optimiser le bouclage entre les postes sources de Dronnière et de Vaston, notamment du départ Rocquancourt de Dronnière avec Potigny de Vaston, et ainsi permettre une meilleure reprise provisoire de l'alimentation du secteur en cas d'incident d'ampleur.

En chiffres :

- 3.5 km de réseau HTA aérien déposé
- 3.8 km de réseau HTA souterrain posé
- 6 postes de transformation repris ou remplacés sur le nouveau tracé.



Les travaux en BT

Chantiers significatifs réalisés sur le réseau BT dans le Calvados

Commune	Type de travaux	Adresse des travaux	Pose, en m	Dépose, en m	Total travaux HT, en €
CAEN	Renouvellement BT souterrain	Quartier du Vaugueux	1 193	770	464 106
CAEN	Renouvellement BT souterrain	Rue d'Auge	545	362	118 006
TROUVILLE SUR MER	Renouvellement BT souterrain	Rue de la Mère Ozerais	471	327	116 793
VILLERS SUR MER	Sécurisation BT	Rue Sainte-Anne	274	0	96 602
LANGRUNE SUR MER	Sécurisation BT	Rue Colonel Harivel	426	264	85 436
CAEN	Sécurisation BT	Rue du Général Moulin	216	315	82 339
BERNIERES SUR MER	Sécurisation BT	Rue Charles de Gaulle	181	354	81 428
CAEN	Renouvellement BT souterrain	Rue des petites boucheries	180	202	62 802
CAEN	Sécurisation BT	Boulevard Liautey	137	393	59 228
VIRE	Renforcement BT souterrain	Saint Jean Eudes	825	362	58 443

Caen Vaugueux : Enedis a investi 450 000 euros pour renouveler les réseaux électriques souterrains du quartier

En 2023, Enedis a effectué un important chantier de renouvellement du réseau électrique souterrain basse tension en plein cœur du quartier du Vaugueux à Caen. Destinés à améliorer et sécuriser la qualité de fourniture électrique de près de 3000 clients, ces travaux ont été réalisés en coordination avec la municipalité et les autres opérateurs, afin de réduire au maximum la gêne pour les riverains et commerçants du quartier.



A l'occasion des travaux de réfection des réseaux souterrains de gaz dans le quartier du Vaugueux, la Ville de Caen a demandé à l'ensemble des autres gestionnaires de réseaux (eau, électricité, fibre...) d'étudier la nécessité d'intervenir également sur leurs infrastructures, afin de réaliser l'ensemble des travaux en tranchée ouverte en une seule fois ; et cela avant une réfection définitive de la voirie et un réaménagement de l'espace urbain du quartier. Enedis a donc choisi d'anticiper le renouvellement du réseau électrique du quartier, initialement programmé à plus long terme.

L'objectif de ce chantier était de sécuriser et d'améliorer la qualité d'alimentation des 790 clients raccordés aux 3 postes de distribution alimentés par les tronçons renouvelés. Ces travaux concouraient aussi plus globalement à sécuriser la fourniture électrique de 3000 clients reliés au réseau haute-tension issu du poste source de Caen.

Pour cela 1,1 km de réseau basse tension (230/400 volts) ont été renouvelés. Alors que les conducteurs et accessoires souterrains ont été remplacés, Enedis a également installé une vingtaine de coffrets de coupure afin de permettre aux techniciens de mettre le réseau en sécurité dans les meilleurs délais en cas d'incident.

Il s'agissait donc d'une opération structurante pour le réseau électrique du centre-ville de Caen, représentant un investissement total de plus de 450 000 euros, entièrement financés par Enedis.

Grâce à ces travaux, Enedis a réduit le risque de coupures et d'incidents électriques, et en a amélioré la performance.

Un chantier d'envergure, réalisé en plusieurs phases.

Pendant plusieurs mois, une phase d'études techniques et une minutieuse préparation du chantier ont été menées par Enedis, maître d'ouvrage du chantier : diagnostic, état des lieux des nouvelles implantations, décision d'investissement, choix techniques, tracé et caractéristiques du nouveau réseau. Ce projet ayant été approuvé et programmé, Enedis a informé les clients des travaux, et particulièrement les commerçants du quartier, en collaboration avec la Ville de Caen.

Ensuite, les opérations de terrassement et de raccordement des nouveaux câbles ont débuté en juillet pour se terminer en décembre.

Au total, 780 m de tranchées (divisées en 8 phases) ont été réalisées sur cette période par l'entreprise SATO, prestataire d'Enedis, dans le cœur du quartier du Vaugueux.

Une fois la chaussée ouverte, SATO a déroulé puis raccordé les conducteurs neufs entre les différents postes de distribution publique d'électricité du secteur (le poste « Graindorge », situé dans la rue éponyme, le poste « Libération », situé près de l'Avenue de la Libération, et le poste « Saint-Gilles », situé près de la rue du Vaugueux).

Enfin, une fois les nouveaux câbles raccordés et les tranchées refermées, Enedis a mis progressivement en service le nouveau réseau.

Enedis a veillé à minimiser l'impact du chantier pour les clients : en effet, afin de maintenir la continuité d'alimentation électrique, le nouveau réseau a été installé en parallèle de l'ancien, qui est resté fonctionnel jusqu'à la mise en service de son "remplaçant".



Le suivi annuel du programme pluriannuel des investissements (PPI)

Conformément aux dispositions du cahier des charges de concession, le suivi du programme pluriannuel des investissements (PPI) établi pour la période 2023-2026 est réalisé trimestriellement avec le SDEC Energie.

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.

Pour la concession, le montant consacré à l'élagage des réseaux HTA et BT a été de **1018 k€** en 2023. Nous avons élagué :

- 253 km de longueur d'arbres et de haies sur le réseau HTA pour **842 k€**, ce qui représente 26 départs HTA.
- 16 km de longueur d'arbres et de haies sur le réseau BT pour **176 k€**.



Enedis investit pour rénover le réseau électrique HTA (Haute Tension - 20 000 volts)

Ces opérations d'investissement, appelées, Rénovations Programmées, visent à prolonger la durée de vie des ouvrages électriques mais aussi à sécuriser la qualité de fourniture d'électricité.

Avec le renfort de ses entreprises partenaires, Enedis réalise un important chantier de rénovation sur le réseau HTA (20 000 volts) desservant les communes d'Epinay-sur-Odon, Longvillers, Les Monts d'Aunay, Le Mesnil-au-Grain, Villers-Bocage.

Dans le cadre de ce chantier dit de « rénovation programmée », toutes les pièces d'ancienne génération sont renouvelées : les supports en bois, les armements d'alignement, les isolateurs, les ferrures, les ancrages, ou encore les parafoudres sont changés, ainsi que certains interrupteurs haute tension. Les conducteurs sont conservés et réparés si cela est nécessaire. Ce sont au total des opérations de remplacement de matériel sur 156 supports répartis sur 16 km de réseau, dont 38 poteaux bois remplacés par des supports en béton, plus robustes et plus résistants aux aléas climatiques notamment.

Des moyens humains et matériels importants

Dans le cadre de la maintenance des réseaux, près de 2 000 km de lignes HTA sont visitées chaque année dans le Calvados. Cela permet de collecter l'ensemble des opérations

d'intervention à programmer et de prioriser par secteur, y compris dans les lieux accidentés et difficiles d'accès. C'est sur cette base que les chantiers de « rénovation programmée » sont organisés.

Le calendrier de ce chantier de rénovation est optimisé mais requiert **une longue et minutieuse préparation en amont**, notamment pour prévenir les clients et les collectivités des éventuelles interruptions de fourniture nécessaires à l'intervention des techniciens en toute sécurité. Nous profitons de l'occasion pour remercier les exploitants agricoles et occupants qui nous ont facilité les accès dans leur propriété, pour entreposer du matériel et pour élaguer les arbres.

Pour préparer ce chantier il a été nécessaire d'établir un **diagnostic exhaustif** : nous avons donc utilisé **des drones** pour rédiger la liste très détaillée des éléments à remplacer, afin de commander le nouveau matériel.

Le drone permet également une vision globale de la zone d'intervention, permettant d'anticiper l'acheminement du matériel, de répartir les techniciens en opération et de prévoir le cheminement des engins.

Afin de maximiser le nombre d'opérations pour limiter la gêne occasionnée, nous coordonnons les équipes Enedis et nos prestataires, lors des journées d'interventions.

Par ailleurs, des entreprises spécialisées dans l'élagage sont sollicitées pour sécuriser les conducteurs électriques lorsque la végétation est trop proche du réseau. **Au total, ce sont un peu plus de 40 personnes qui sont mobilisées** sur ce chantier.

Afin de minimiser les temps d'interruption de fourniture pour ces travaux, **18 groupes électrogènes sont raccordés** au réseau pour maintenir l'alimentation des usagers. De plus, **les équipes spécialisées « Travaux Sous Tension »** d'Enedis **sont mobilisées** pour réaliser certaines opérations spécifiques sous tension.

Afin de s'assurer de la qualité des opérations effectuées, le drone survolera à nouveau la zone.

Investir pour prolonger la durée de vie des réseaux

Les interventions effectuées contribueront **à l'amélioration de la qualité de fourniture de l'électricité pour les 2 100 clients du secteur**. Cette démarche pérenne de renouvellement partiel, innovante et moins onéreuse que des travaux classiques, s'applique aux réseaux aériens 20 000 volts. Par des actions ciblées, elle vise à **prolonger de vingt-cinq ans au moins la durée de vie des ouvrages, à un coût optimum**. Cette approche « chirurgicale » impose une méthode de diagnostic adaptée, des techniciens formés et spécialisés aux opérations de terrain, ainsi qu'un système de traçabilité des actions.

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.

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.

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 le SDEC Energie ont une démarche coordonnée qui s'est concrétisée à travers les réunions (ou conventions) suivantes en 2023 :

- 5 réunions mensuelles en 2023.
- 5 réunions préparatoires NOME & la conférence NOME le 5 Décembre 2023
- 5 réunions FC.
- 14 réunions du Comité de Pilotage PPI 2 Enedis/SDEC Energie.
- 1 participation au Comité Syndical.
- 1 réunion sur l'intégration des ouvrages dans l'environnement.
- 2 réunions sur le Projet ADELE.
- 2 réunions sur le Projet Fils Nus.
- 4 réunions de suivi PPI 2.
- 3 réunions Inventaire FACE.
- 2 réunions Inventaire FACE Intempéries.
- 2 réunions Négociations Quinquennales.
- 2 réunions DQ tenue de tension.
- 6 réunions de suivi de la Convention d'Intervention en 2023.
- 2 réunions sur des sujets relatifs à l'Ingénierie.
- 3 réunions d'échanges sur la mise en place de la Convention E-Plans SDEC.
- 2 réunions sur le sujet Guichet PMEO.
- 2 réunions sur les sujets exploitation et présentation de l'ASGARD.
- 6 réunions SD-IRVE SDEC Energie.
- 2 réunions Article 8.
- 1 réunion partenaire économique du SDEC Energie.
- 1 réunion de présentation sur la thématique de la vulnérabilité des réseaux.
- 2 audits de contrôle de concession : un en Janvier 2023 (*Mission 2021*) suite au report de celui de Décembre 2022 suite aux négociations du PPI 2 et un fin Novembre 2023 (*Mission 2022*).

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 $\leq$ 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	98,9 %	98,4 %
Taux de résiliation dans les délais standard ou convenus	99,6 %	97,2 %



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

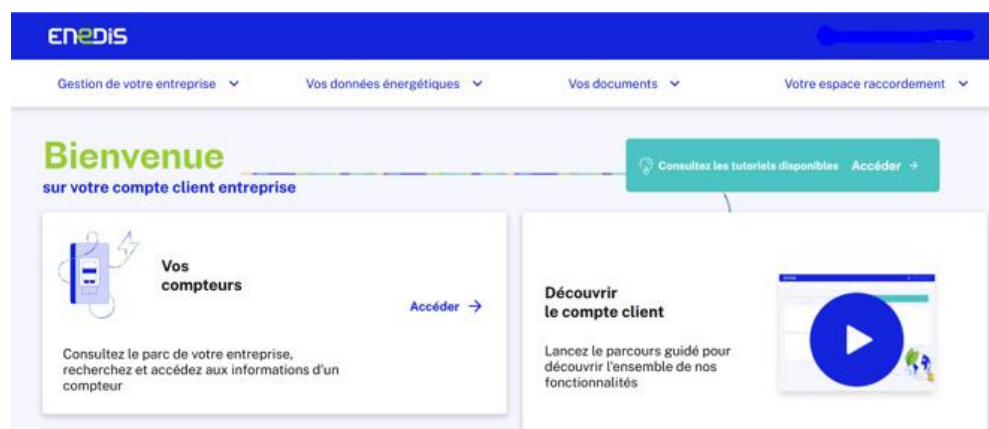
En 2023, Enedis a poursuivi la modernisation de ses espaces clients dans le but d'améliorer l'expérience digitale des clients.

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	81,9 %	87,9 %
Service Raccordement	71,9 %	61,1 %
Service Producteurs d'électricité	60,4 %	48,0 %



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 %)	83,7 %	72,8 %	82,2 %	81,3 %
Nombre d'appels reçus par l'Accueil Dépannage Électricité*	22 365	29 962	1 638 681	2 009 562
Nombre d'appels donnant effectivement lieu à un dépannage	8 861	8 486	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	98,8 %	98,0 %	2 400	2 448

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	5,4 %	6,7 %	163
Relève et facturation	52,7 %	46,7 %	1 143
Accueil	1,3 %	1,4 %	34
Interventions techniques	20,5 %	12,3 %	301
Qualité de la fourniture	20,1 %	33,0 %	807
Total	100,0 %	100,0 %	2 448

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	91,8 %
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	89,5 %	Concession	89,1 %
Clients « Entreprises » (> à 36 kVA)	89,7 %	Concession	89,1 %

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	81,4 %
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	86,1 %	Concession	86,2 %
Clients « Entreprises » (> à 36 kVA)	84,3 %	Concession	82,5 %

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 %	87,3 %
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	91,9 %	89,5 %
Clients « Entreprises » (> à 36 kVA)	89,1 %	88,3 %

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 CO₂, 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* (LTE-M) 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™	94,4 %
Nombre de PDL* équipés d'un compteur Linky™	455 980
Nombre de PDL* ouverts à tous les services Linky™	450 675
Nombre de PDL* ouverts à tous les services Linky™ associés à un compte client**	22 652

* 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 efficacité 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'écêtement de puissance

Une expérimentation d'écêtement 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'écêtement 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.

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		187 921	197 857
<i>Recettes d'acheminement</i>	1	175 148	184 581
<i>Dont clients HTA</i>		25 372	26 562
<i>Dont clients BT ayant une puissance souscrite ≤ 36 kVA</i>		124 206	131 320
<i>Dont clients BT ayant une puissance souscrite > 36 kVA</i>		25 497	26 217
<i>Dont autres</i>		73	482
<i>Recettes de raccordements et prestations</i>		9 781	9 835
<i>Dont raccordements</i>	2	7 948	8 319
<i>Dont prestations</i>	3	1 833	1 515
<i>Autres recettes</i>	4	2 992	3 441
Autres produits		35 165	29 119
<i>Production stockée et immobilisée</i>	5	18 866	18 369
<i>Reprises sur amortissements et provisions</i>	6	13 568	9 114
<i>Reprises sur amortissements</i>		4 559	461
<i>Dont reprises d'amortissements de financements du concédant</i>		4 559	461
<i>Dont autres types de reprises</i>		0	0
<i>Reprises sur provisions</i>		9 009	8 653
<i>Dont reprises de provisions pour renouvellement</i>		803	728
<i>Dont reprises d'autres catégories de provisions</i>		8 206	7 925
<i>Autres produits divers</i>	7	2 731	1 636
Total des produits		223 086	226 976

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

	Cf. Note	2022	2023
Consommation de l'exercice en provenance des tiers		83 827	126 575
<i>Accès réseau amont</i>	8	23 376	46 009
<i>Achats d'énergie pour couvrir les pertes sur le réseau</i>	9	24 833	43 190
<i>Redevances de concession</i>	10	4 259	4 399
<i>Autres consommations externes</i>	11	31 359	32 977
<i>Matériel</i>		12 183	12 471
<i>Travaux</i>		2 891	3 655
<i>Informatique et télécommunications</i>		3 185	2 929
<i>Tertiaire et prestations</i>		6 152	6 409
<i>Bâtiments</i>		3 306	3 765
<i>Autres achats</i>		3 643	3 748
Impôts, taxes et versements assimilés		7 913	7 364
<i>Contribution au CAS FACÉ</i>	12	3 849	3 741
<i>Autres impôts et taxes</i>	13	4 064	3 623
Charges de personnel	14	28 621	29 130
Dotations d'exploitation		57 714	44 145
<i>Dotation aux amortissements DP</i>	15	36 505	29 809
<i>Dont amortissement des financements du concessionnaire</i>		18 599	18 552
<i>Dont amortissement des financements de l'autorité concédante et des tiers</i>		17 906	11 257
<i>Dont autres amortissements</i>		0	0
<i>Dotation aux provisions pour renouvellement</i>	16	277	1
<i>Autres dotations d'exploitation</i>	17	20 933	14 335
Autres charges	18	5 594	17 721
Charges centrales	19	11 593	17 056
Total des charges		195 262	241 991

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

	Cf. Note	2022	2023
Montant	20	27 824	-15 015

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)	27 824	-15 015
Charge supplémentaire	0	0
Produit supplémentaire	2 619	8 405
Total des produits - total des charges y compris contribution à l'équilibre (niveau moyen)	30 442	-6 611

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.

Le chiffre d'affaires acheminement est de 184 581 k€ en 2023, en augmentation de 9 434 k€ par rapport à 2022 (175 148 k€), soit +5,39%.

On constate sur la concession une évolution à la hausse des recettes d'acheminement. Toutefois, les recettes d'acheminement subissent un effet volume défavorable, (-4% au niveau National), expliqué par une baisse des consommations sur l'ensemble des segments en lien avec la poursuite des mesures de sobriété énergétique. Cet effet est compensé par les indexations tarifaires du 01/08/2022 (+2,26% pour le TURPE HTA/BT) et du 01/08/2023 (+6,51% pour le TURPE HTA/BT).

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.

Le chiffre d'affaires raccordement est de 8 319 k€ en 2023, en hausse de 371 k€ par rapport à 2022 (7 948 k€), soit +4,66% .

La dynamique de l'activité raccordement sur la concession a engendré une hausse des recettes sur ce poste. Au niveau national, une augmentation en 2023 du volume des nouveaux raccordements est notamment portée par un fort développement des installations de production HTA et/ou BT.

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.

Le chiffre d'affaires prestations est de 1 515 k€ en 2023, en diminution de 318 k€ par rapport à 2022 (1 833 k€), soit -17,33 %.

L'achèvement du déploiement en masse des compteurs communicants permettant un recours généralisé aux télé-opérations et la baisse des coûts unitaires de certaines prestations suite à la délibération de la CRE explique la baisse des recettes de cette rubrique 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.

Les autres recettes sont de 3 441 k€ en 2023, en augmentation de 449 k€ par rapport à 2022 (2 992 k€), soit +15 %.

La hausse des autres recettes est essentiellement liée à l'intensification de la lutte contre la fraude mise en place 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.

La production stockée et immobilisée est de 18 369 k€ en 2023, en diminution de 497 k€ par rapport à 2022 (18 866 k€), soit -2,63 %.

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.

Les reprises sur amortissements et provisions sont de 9 114 k€ en 2023, en baisse de 4 454 k€ par rapport à 2022 (13 568 k€), soit -32,82 %.

La baisse des reprises sur amortissements et provisions est en lien avec la fin des travaux de fiabilisation de l'inventaire des ouvrages de branchements.

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.

Les autres produits divers sont de 1 636 k€ en 2023, en diminution de 1 095 k€ par rapport à 2022 (2 731 k€), soit -40,08 %.

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.

Les charges d'accès au réseau amont de transport affectées à la concession sont de 46 009 k€ en 2023, en augmentation de 22 634 k€ par rapport à 2022 (23 376 k€), soit 96,83 %.

La hausse des charges d'accès au réseau Amont est liée au versement exceptionnel d'une partie du solde du Compte de Régularisation des Charges et Produits (CRCP) de RTE enregistré sur l'exercice 2022 qui n'a pas été reconduit 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.

Dans la continuité de la crise énergétique en Europe en 2022, les prix d'achat d'électricité sont restés très élevés 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.

Les autres consommations externes sont de 32 977 k€ en 2023, en augmentation de 1 617 k€ par rapport à 2022 (31 359 k€), soit +5,16 %.

Les fortes tempêtes de 2023 ont causé un grand nombre d'incidents sur le réseau électrique et générés des charges plus importantes.

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.

S'agissant des autres impôts et taxes, la variation est de -10,87 %, soit -442 k€.

La diminution des impôts et taxes est essentiellement due à la baisse de la CVAE (Cotisation sur la Valeur Ajoutée des Entreprises) : taux diminué de moitié (loi de finance du 30/12/2022) et de la baisse de la Valeur Ajoutée d'Enedis.

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.

La dotation aux amortissements DP est de 29 809 k€ en 2023, en baisse de 6 696 k€ par rapport à 2022 (36 505 k€), soit -18,34% .

La fiabilisation de l'inventaire des ouvrages de branchements étant arrivée à terme, les dotations aux amortissements retrouvent leur niveau habituel.

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.

La fiabilisation de l'inventaire des ouvrages de branchements étant arrivée à terme, les dotations aux provisions pour renouvellement retrouvent leur niveau habituel.

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.

Les autres charges sont de 17 721 k€ en 2023, en augmentation de 12 127 k€ par rapport à 2022 (5 594 k€), soit +216,78 %.

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	184 099	482	Au prorata du localisé	2,1 %
Raccordements	8 319	0	Au prorata du nombre de clients	23,4 %
Prestations	1 510	6	Au prorata du localisé	1,0 %
Autres recettes	1 059	2 381	Au prorata du nombre de clients	23,4 %
Production stockée et immobilisée	12 304	6 065	Au prorata du nombre de clients	23,4 %
Reprise sur amortissements et provisions	1 190	7 925	Au prorata du nombre de clients	23,4 %
<i>Dont reprises d'amortissements de financements du concédant</i>	461	0	Au prorata du nombre de clients	23,4 %
<i>Dont autres types de reprises</i>	0	0	Au prorata du nombre de clients	23,4 %
<i>Dont reprises de provisions pour renouvellement</i>	728	0	Au prorata du nombre de clients	23,4 %
<i>Dont reprises d'autres catégories de provisions</i>	0	7 925	Au prorata du nombre de clients	23,4 %
Autres produits divers	52	1 585	Au prorata du nombre de clients	23,4 %

* 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	46 009	Au prorata des consommations	21,3 %
Achats d'énergie	0	43 190	Au prorata des consommations	21,3 %
Redevances de concession	4 399	0	Non applicable	-
Matériel	7 159	5 312	Clé composite Matériel : Investissements / Longueur du réseau / Nb de clients	21,7 %
Travaux	3 246	408	Au prorata du nombre de clients	23,4 %
Informatique et télécommunications	0	2 929	Au prorata du nombre de clients	23,4 %
Tertiaire et prestations	6	6 403	Au prorata du nombre de clients	23,4 %
Bâtiments	0	3 765	Au prorata du nombre de clients	23,4 %
Autres achats	384	3 364	Au prorata du nombre de clients	23,4 %
Contribution au CAS-FACÉ	3 741	0	Modalités de calcul du montant des contributions des gestionnaires de réseau au CAS-FACÉ	23,9 %
Autres impôts et taxes	1 860	1 762	Au prorata du nombre de clients	23,4 %
Charges de personnel	5 068	24 063	Clé composite Charges de personnel : Investissements / Longueur du réseau / Nb de clients	21,6 %
Dotation aux amortissements DP	29 809	0	Au prorata du nombre de clients	23,4 %
Dont amortissement des financements du concessionnaire	18 552	0	Au prorata du nombre de clients	23,4 %
Dont amortissement des financements de l'autorité concédante et des tiers	11 257	0	Au prorata du nombre de clients	23,4 %
Dont autres amortissements	0	0	Au prorata du nombre de clients	23,4 %
Dotation aux provisions pour renouvellement	1	0	Au prorata du nombre de clients	23,4 %
Autres dotations d'exploitation	0	14 335	Au prorata du nombre de clients	23,4 %
Autres charges	5 263	12 458	Au prorata du nombre de clients	23,4 %

* 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.

Éléments exceptionnels (en k€) (Concession)	
	2023
Produits	4 168
Charges	5 117
Produits - charges	-949

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 1^{er} 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	369 777	184 700	185 076	525 683	19 163
<i>Dont aérien</i>	88 104	62 669	25 435	149 644	12 503
<i>Dont souterrain</i>	281 673	122 031	159 641	376 039	6 659
Canalisations BT	578 003	243 643	334 360	782 416	19 047
<i>Dont aérien</i>	98 504	55 000	43 504	153 357	3 762
<i>Dont souterrain</i>	479 500	188 643	290 857	629 058	15 285
Postes HTA-BT	110 179	69 666	40 513	152 430	8 024
Transformateurs HTA-BT	44 013	22 202	21 811	68 537	2 449
Comptage	46 121	12 685	33 436	46 121	0
<i>Dont compteurs Linky™</i>	38 413	8 074	30 339	38 413	0
<i>Dont compteurs marché d'affaires</i>	1 765	676	1 089	1 765	0
<i>Dont disjoncteurs</i>	5 943	3 936	2 007	5 943	0
Branchements	252 097	104 855	147 243	331 499	5 696
<i>Dont branchements aériens*</i>	9 672	5 393	4 280	15 583	1 089
<i>Dont liaisons réseaux souterraines et aéro-souterraines</i>	195 399	74 762	120 637	253 596	4 036
<i>Dont dérivations individuelles des liaisons réseau aéro-souterraines et souterraines</i>	47 026	24 700	22 326	62 320	571
Ouvrages collectifs de branchement	35 577	12 544	23 033	46 082	342
Autres biens localisés	6 410	3 063	3 347	6 944	74
Comptage non localisés	307	191	116	307	0
Autres biens non localisés	5 647	3 199	2 448	6 094	48
Total	1 448 131	656 749	791 383	1 966 113	54 842

* 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 (concedants & tiers)	Retraits en valeur brute	Transferts en valeur brute	Valeur brute au 31/12/2023
Canalisations HTA	358 823	9 783	2 086	-917	2	369 777
<i>Dont aérien</i>	85 177	3 184	106	-363	0	88 104
<i>Dont souterrain</i>	273 646	6 599	1 980	-554	2	281 673
Canalisations BT	553 455	10 596	15 456	-1 502	-2	578 003
<i>Dont aérien</i>	98 570	563	197	-824	0	98 504
<i>Dont souterrain</i>	454 886	10 033	15 260	-678	-1	479 500
Postes HTA-BT	106 600	3 148	932	-512	10	110 179
Transformateurs HTA-BT	42 085	1 797	398	-276	9	44 013
Comptage	44 576	1 998	1	-490	36	46 121
<i>Dont compteurs Linky™</i>	37 248	1 466	0	-337	36	38 413
<i>Dont compteurs marché d'affaires</i>	1 706	84	0	-25	0	1 765
<i>Dont disjoncteurs</i>	5 622	448	1	-128	0	5 943
Branchements	239 126	10 255	3 827	-1 108	-3	252 097
<i>Dont branchements aériens</i>	9 127	673	13	-141	0	9 672
<i>Dont liaisons réseaux souterraines et aéro- souterraines</i>	186 129	6 562	3 370	-659	-2	195 399
<i>Dont dérivations individuelles des liaisons réseau aéro- souterraines et souterraines</i>	43 870	3 020	444	-308	0	47 026
Ouvrages collectifs de branchement	33 426	2 161	50	-55	-4	35 577
Autres biens localisés	6 013	594	55	-223	-29	6 410
Comptage non localisé**	1 237	0	0	-930	0	307
Autres biens non localisés	5 495	320	0	-189	20	5 647
Total	1 390 836	40 651	22 806	-6 202	41	1 448 131

* 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)	765 954	791 383	3,3 %
Valeur nette comptable des financements Enedis (comptes 22955x)	375 598	394 084	4,9 %

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)	222 157	232 165	4,5 %

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	612 513	629 464	2,8 %

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

Provision pour renouvellement (en k€) (Concession)

	2022	2023
Provision	56 178	54 842

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	1 345 012	1 406 033	4,5%
<i>Dont part R1 versée au titre des années antérieures</i>	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	2 913 553	2 993 184	2,7%
<i>Dont part R2 versée au titre des années antérieures</i>	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 de l'exercice 2023.

Montants de la PCT, en €

Au titre des raccordements mis en service en 2020	75 429,33 €
Au titre des raccordements mis en service en 2021	513 088,17 €
Au titre des raccordements mis en service en 2022	1 509 010,52 €
Au titre des raccordements mis en service en 2023	492 560,91 €
TOTAL	2 590 088,93 €

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€)	3 952
-----------------	-------

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 »	650 000	434 025	-33,2%

Annexes

au compte-rendu de l'activité d'Enedis



Sommaire

1. Les indicateurs de suivi de l'activité	120
2. La liste détaillée des travaux réalisés en 2023	130
3. Vos interlocuteurs chez Enedis	132

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 (<i>en %</i>)
Réseau souterrain	4 187 140	4 234 600	1,1 %
Réseau torsadé	538	538	0,0 %
Réseau aérien nu	4 697 511	4 690 293	-0,2 %
Réseau total aérien	4 698 049	4 690 831	-0,2 %
Total réseau HTA	8 885 189	8 925 431	0,5 %
Taux d'enfouissement HTA	47,1 %	47,4 %	0,7 %

Postes HTA-BT (*en nb*) (Concession)

	2022	2023	Variation (<i>en %</i>)
Postes situés dans une commune rurale*	6 229	6 268	0,6 %
Postes situés dans une commune urbaine*	5 345	5 381	0,7 %
Total postes HTA-BT	11 574	11 649	0,6 %
<i>Dont postes sur poteau</i>	4 115	4 075	-1,0 %
<i>Dont postes cabines hautes</i>	84	81	-3,6 %
<i>Dont postes cabines basses</i>	1 089	1 087	-0,2 %
<i>Dont autres postes</i>	6 286	6 406	1,9 %

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

Réseau BT (*en m*) (Concession)

	2022	2023	Variation (<i>en %</i>)
Réseau souterrain	6 583 066	6 729 268	2,2 %
Réseau torsadé	4 395 084	4 359 311	-0,8 %
Réseau aérien nu	392 148	363 932	-7,2 %
<i>Dont fils nus de faibles sections</i>	78 273	70 509	-9,9 %
Réseau total aérien	4 787 232	4 723 243	-1,3 %
Total réseau BT	11 370 298	11 452 511	0,7 %
Taux d'enfouissement BT	57,9 %	58,8 %	1,5 %

Nota : Afin de disposer d'une bonne connaissance des réseaux fils nus sur le terrain, une démarche de fiabilisation des bases techniques sur le réseau BT « fils nus » a été lancée. Des variations de longueurs sur les technologies du réseau Basse Tension peuvent être constatées par rapport à l'exercice précédent. Le rapport annuel de fiabilité détaillera l'avancée de cette démarche.

Départs alimentant la concession (Concession)

	2022	2023
Longueur moyenne des 10 % des départs les plus longs (km)	77	77
Nombre moyen d'OMT* par départ HTA aérien	4	4

* Organe de manœuvre télécommandé.

Le tableau ci-après présente par tranche d'âge de 10 ans les lignes HTA et BT, ainsi que les postes HTA-BT 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	989	1 860	1 390
≥ 10 ans et < 20 ans	1 247	2 262	1 907
≥ 20 ans et < 30 ans	1 783	2 652	2 525
≥ 30 ans et < 40 ans	2 396	1 995	2 553
≥ 40 ans	2 511	2 685	3 274

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	60 491	53 079
Torsadé	0	0
Aérien nu	1 713	8 001
Total	62 204	61 080
Dont pour information		
<i>Extension</i>	20 842	11 226
<i>Renouvellement</i>	49 762	28 464
<i>Renforcement</i>	-8 400	21 390

* 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	64 039	55 200
Torsadé	3 178	6 033
Aérien nu	0	0
Total	67 217	61 233
Dont pour information		
<i>Extension</i>	44 384	38 528
<i>Renouvellement</i>	19 247	17 499
<i>Renforcement</i>	3 586	5 206

* 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	2,9	4,2	46,5 %
<i>Dont réseau aérien</i>	1,6	2,8	71,8 %
<i>Dont réseau souterrain</i>	0,7	0,5	-27,7 %
Nombre d'incidents BT pour 100 km de réseau	6,7	10,2	51,1 %
<i>Dont réseau aérien</i>	2,3	5,3	127,2 %
<i>Dont réseau souterrain</i>	1,6	2,3	46,7 %
Nombre de coupures sur incident réseau	1 366	2 535	85,6 %
<i>Longues (> à 3 min)</i>	1 018	1 536	50,9 %
<i>Brèves (de 1 s à 3 min)</i>	348	999	187,1 %

Les perturbations liées à des travaux sur le réseau

Coupures pour travaux (Concession)

	2022	2023	Variation (en %)
Nombre de coupures pour travaux	1 548	1 338	-13,6 %
<i>Nombre sur réseau BT</i>	875	658	-24,8 %
<i>Nombre sur réseau HTA</i>	673	680	1,0 %
Temps moyen	18	18	-1,6 %

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	367	4 157	-
<i>Dont nombre de clients BT affectés par plus de 6 coupures longues suite à incident situé en amont du réseau BT</i>	0	1 962	-
Affectés par plus de 30 coupures brèves (de 1 s à 3 min), toutes causes confondues	-	4 628	-
Coupés pendant plus de 3 heures, en durée cumulée sur l'année, toutes causes confondues	41 647	87 081	109,1%
<i>Dont nombre de clients BT coupés plus de 3 heures, en durée cumulée sur l'année, suite à incident situé en amont du réseau BT</i>	17 402	66 863	284,2%
Coupés pendant plus de 5 heures consécutives, toutes causes confondues	14 182	72 972	414,5%

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	0,6	0,9	41,0%
Fréquence des coupures brèves (de 1 s à 3 min), toutes causes confondues	0,8	1,8	114,8%

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 %	0,4 %	0,3 %
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 $\leq$ à 36 kVA	2 562	2 911	13,6%
<i>Dont raccordements BT individuels sans adaptation de réseau</i>	2 151	2 520	17,2%
<i>Dont raccordements BT collectifs sans adaptation de réseau</i>	37	21	-43,2%
<i>Dont raccordements BT individuels et collectifs avec adaptation de réseau</i>	374	370	-1,1%
En BT et de puissance comprise entre 36 et 250 kVA	164	190	15,9%
En HTA	17	24	41,2%
Nombre total des raccordements neufs réalisés	2 743	3 125	13,9%

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	113 696	108 956

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)

**NOU
VEAU**

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	29	42	44,8 %
Nombre de raccordements des IRVE BT > à 36 kVA et HTA	40	64	60,0 %

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	54	43	-21,1 %
Concernant les travaux de raccordement des consommateurs individuels BT ≤ 36 kVA avec extension	152	176	15,8 %

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	92,1 %	94,7 %	2,8 %
Délai moyen d'envoi du devis (en jours calendaires)	6	5	-22,6 %

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

	2022	2023	Variation (en %)
Taux de devis envoyés dans les délais	96,9 %	99,3 %	2,5 %
Délai moyen d'envoi du devis (<i>en jours calendaires</i>)	8	1	-88,7 %

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	347	1 105	218,4 %
Raccordements BT ≤ à 36 kVA avec adaptation de réseau	10	3	-70,0 %
Raccordements BT compris entre 36 et 250 kVA	38	40	5,3 %
Raccordements HTA ≥ 250 kVA	1	2	100,0 %

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	-9 708	13 872

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



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.

2 La liste détaillée des travaux réalisés en 2023

Vous trouverez sur le support numérique, la liste détaillée des investissements réalisés par Enedis en 2023.

2.1. Les travaux de raccordement des consommateurs et des producteurs

Détail des actions principales en matière de travaux de raccordement des consommateurs et des producteurs.

La liste des affaires a été remise par voie dématérialisée, le fichier se nomme "Raccordement 2023.xlsx".

2.2. Les travaux au service de la performance du réseau

Liste et description des opérations principales en matière de renforcement, modernisation, sécurisation des réseaux et de prévention des aléas climatiques.

La liste des affaires a été remise par voie dématérialisée, le fichier se nomme "Performance 2023.xlsx".

2.3. Les travaux liés aux exigences environnementales et réglementaires

Liste et description des opérations concernant ces travaux : environnement, sécurité et obligations réglementaires, modification d'ouvrages à la demande de tiers.

La liste des affaires a été remise par voie dématérialisée, le fichier se nomme "Environnement 2023.xlsx".



Intervention suite au passage de la tempête Ciaran

3

Vos interlocuteurs chez Enedis



Frédéric HARDOUIN

Délégué Territorial
02 31 30 32 03
frederic.hardouin@enedis.fr



Benjamin ANNE

Interlocuteur Privilégié Senior
02 31 30 30 44
benjamin-b.anne@enedis.fr



Cyril CAPOCASALE

Pilote Contrat de Concession
02 31 30 32 57
cyril.capocasale@enedis.fr



Axelle MORINEAU

Interlocuteur Privilégié
02 31 30 32 59
axelle.morineau@enedis.fr



Caroline ALLAIN FRAGNAUD

Interlocuteur Privilégié
02 31 30 32 56
caroline.allain@enedis.fr



Isabelle TIRHARD

Appui Concession Normandie
02 33 08 23 50
isabelle.tirhard@enedis.fr



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]



**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	136
1.1. Les faits marquants de l'année 2023	136
1.2. Les perspectives et enjeux pour 2024	138
1.3. La responsabilité sociétale d'entreprise	140
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	162
3.3. La relation avec les clients, humaine et numérique	163
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	210
4.4. Sur votre territoire	212
5. Les éléments financiers de la concession	220
5.1. Le chiffre d'affaires	220
5.2. Les coûts commerciaux	221

1 Faits marquants 2023 et perspectives 2024

1.1. Les faits marquants de l'année 2023



GOVERNEMENT
Liberté
Égalité
Fraternité

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 1^{er} 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 1^{er} 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 1^{er} 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

Fin mai 2023, nos services vous avaient communiqué le CRAC et une synthèse du CRAC de 12 pages, documents communs à ENE-DIS et EDF.

Le 9 juin 2023 dans les locaux du SDEC ENERGIE, Jean-François Morlay, directeur du Développement Territorial EDF, et Alain Pichon, correspondant Solidarité EDF pour le Calvados, ont présenté le CRAC 2022 aux services du SDEC ENERGIE.

Le 2 juin 2023, Muriel Caer, appui Concessions, vous a envoyé les documents nécessaires à votre contrôle de concession et envoyé le 30 juin nos réponses à votre première série de questions. Nous avons répondu **le 10 novembre** à votre deuxième série de questions et nous vous avons accueilli lors de votre audit le **1^{er} décembre dans nos locaux à Hérerville Saint-Clair**.



1.2. Les perspectives et enjeux pour 2024



Le mouvement tarifaire du 1^{er} février 2024 décidé par l'État

La CRE, dans sa délibération n° 2024-05 du 18 janvier 2024, propose, au 1^{er} 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 1^{er} 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 39^e 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 questionner 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.

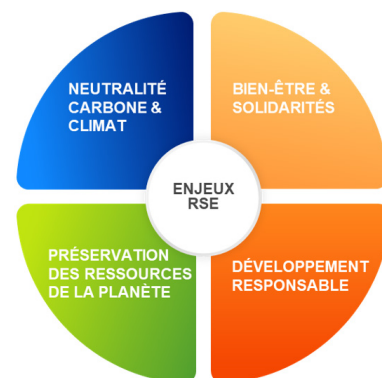
Lors de la seconde édition du Forum des achats inclusifs, qui s'est tenue le 16 octobre 2023 à la Cité internationale universitaire de Paris, EDF a signé le manifeste du Collectif d'entreprises pour une économie plus inclusive. L'Entreprise s'engage ainsi à augmenter de 30 % ses achats inclusifs à horizon 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 CO₂ 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 CO₂ 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 CO₂** 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 gCO₂/kWh ;
- en 2035, une réduction de 80 % de son scope 1 et une intensité carbone de 22 gCO₂/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 Resources 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 CO₂**. 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 CO₂. 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 CO₂, 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 CO₂, 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 CO₂ et en déchets radioactifs du kilowattheure fourni.

Ces informations sont rappelées en fin de document.

Mise à jour du plan de mobilité Employeur d'EDF Commerce Ouest pour le Citis à Héraultville Saint-Clair

Le plan d'actions de ce plan de mobilité local comporte 4 axes :

- Développer l'usage de véhicules électriques tant pour les trajets domicile-travail que pour les déplacements professionnels en développant la flotte de véhicules électriques et les bornes électriques sur les sites de la DCR Ouest et en partageant les offres préférentielles tarifaires négociées par EDF.
- Accompagner l'usage du vélo sur les trajets domicile-travail les plus sécurisants en incitant les salariés à suivre le webinaire « sécurité vélo » et à recevoir leur kit sécurité.
- Favoriser le développement du co-voiturage en incitant les salariés à s'inscrire à l'application Karos.
- Renforcer la prévention pour le risque routier.



Le développement de la flotte de véhicules électriques et de bornes de recharge électrique à EDF Commerce Ouest

EDF a pour objectif de passer 100 % de sa flotte (pour les véhicules légers) en électrique d'ici 2030. A fin 2023, nous disposons de **27 véhicules électriques** à EDF Commerce Ouest et de **64 bornes de recharge électrique** sur les 4 sites ayant un plan de mobilité Employeur.



Le télétravail et l'utilisation d'outils collaboratifs

Environ **90 % des salariés d'EDF Commerce Ouest** sont en télétravail 2 jours par semaine. Les outils de travail collaboratif et à distance comme Teams sont très utilisés.



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.



La Fondation EDF soutient financièrement 2 projets au périmètre de la Normandie :

« Le Conseil de l'Arctique », jeu de plateau développé par Le Fonds de dotation Témoins Polaires. (9 500 €)

Le Fonds de dotation Témoins Polaires a pour objet d'organiser et de soutenir toute action à caractère d'intérêt général en faveur de la protection de l'environnement, de la lutte contre le réchauffement climatique, de l'amélioration des pratiques afin de réduire au maximum l'empreinte carbone.

Le projet consiste en la création d'un jeu de plateau "Le Conseil de l'Arctique", activité intégrée à un atelier de sensibilisation en milieu scolaire sur le climat et les régions polaires. Chaque groupe de joueurs incarne un des 8 pays membres du Conseil de l'Arctique. Pour gagner, il

faut remplir un des objectifs secrets de son pays, tout en évitant ensemble l'emballement du dérèglement climatique.

Par le jeu, les jeunes s'approprient des connaissances géopolitiques, économiques et climatiques. Grâce à des mécanismes de jeu à la fois compétitifs et coopératifs, les élèves vivent une prise de conscience de la nécessaire coopération internationale et de l'impact global du dérèglement climatique.

Les bénéficiaires visés sont 600 collégiens et lycéens de 50 établissements scolaires partenaires en Normandie par an, dont 40% des classes en situation défavorisée (Réseau d'Éducation Prioritaire, Section d'Enseignement Général et Professionnel Adapté, classe langage (DYS)...).



■ Le programme Muscardin de Normandie par le Groupe Mammalogique Normand (5 500 €)

Le Muscardin est un petit rongeur arboricole du bocage normand. Cette espèce protégée est très vulnérable à la modification des paysages et son déclin est aujourd'hui constaté dans plusieurs pays européens. L'espèce est classée menacée en région Normandie. Une connaissance plus fine des populations est indispensable pour restaurer et protéger les habitats naturels du Muscardin, nécessaires à sa survie.

L'objectif du programme est de suivre les populations de Muscardin via la pose de nichoirs.

Ce programme en faveur de la protection de la biodiversité apporte des informations indispensables à la préservation du Muscardin en Normandie. **Le projet est porté sur les 5 départements normands et suit 8 sites en Normandie** (10 à court terme) : **Berigny et Ger (50), Cordebugle (14), Athis-Val-de-Rouvre (61)**, Montmain, Sept-Meules, Sigy-en-Bray et Saint-Germain-des-Essourts (76). Il est accessible à tous les publics de toutes générations. **L'objectif est d'atteindre 400 nichoirs installés en 2023.**



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 ».

La santé et la sécurité à EDF Commerce Ouest

La santé et la sécurité sont au cœur des préoccupations d'EDF Commerce Ouest avec comme ambition zéro accident et zéro impact sur la santé.

Différents canaux nous permettent de diffuser des messages à l'attention de l'ensemble des salariés :

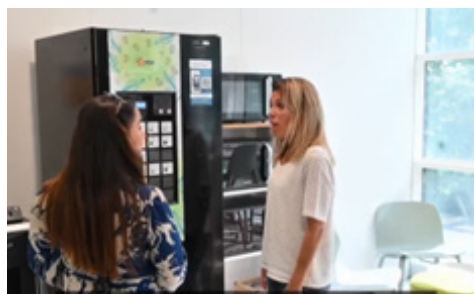
- Des **webinaires de 30 mn** animés par des professionnels de santé sur des thématiques telles que la nutrition, le sommeil, l'ergonomie, l'activité physique, l'alimentation etc ...
- Des e-learning « **safety challenge** » sur la sécurité (plain-pied, routier, risques psycho-sociaux) avec des quizz et vidéos.
- Des vidéos de prévention sur des sujets liés aux enjeux de santé publique : prévention de l'**accident vasculaire cérébral et dépistage du cancer du sein**.

A noter : 15% de nos salariés sont **secouristes du travail** soit 120 salariés.



■ **Exemple d'une vidéo de prévention : « L'impact des rumeurs : comment elles sapent la confiance et la cohésion sociale »**

Le centre de relation clients (CRC) Côtes Normandes a développé le sujet de la rumeur dans une vidéo de prévention. Car la rumeur, ce n'est jamais complètement anodin. Cette vidéo a été visionnée par tous les conseillers du CRC Côtes Normandes.



■ **L'intégration des personnes en situation de handicap à EDF Commerce Ouest**

A EDF Commerce Ouest, 69 salariés et 3 alternants sont reconnus travailleurs handicapés (TH) à fin décembre 2023, soit un taux de 9,6%.

Plusieurs actions ont été menées en 2023 dans le domaine du handicap :

■ **Animation en Réalité Virtuelle avec le film « Handicap Invisible »** à l'occasion de la Semaine Européenne de l'Emploi pour les Personnes Handicapées (SEEPH) sur le site de Nantes, lors de la journée d'accueil des alternants et lors d'une sensibilisation de l'ensemble des salariés de la DS2C lors du Safety Day sur leurs 6 sites.

Durant cette expérience, le salarié incarne plusieurs personnages au sein d'une entreprise et est confronté au handicap au travail en étant témoin ou en se mettant dans la peau d'une personne ayant un trouble auditif, une dyslexie et un trouble du comportement. Des quizz et conseils pratiques donnent les clés pour agir, mieux connaître les droits et les aménagements possibles.

■ **Sensibilisation des salariés sur le handicap invisible avec une action de sensibilisation sur l'Epilepsie** via un article d'information et un quizz ainsi qu'un webinar « Et si on parlait épilepsie » avec la Fondation française pour la recherche sur l'Epilepsie.

■ **Mobilisation de la Direction Commerce Ouest pour le Téléthon**

Du 4 au 8 décembre, les sites d'EDF Commerce Ouest étaient aux couleurs du Téléthon. Cette année, nos équipes ont uni leurs forces pour organiser une série d'activités solidaires sur chacun de nos sites, qui ont permis de récolter plus de 1 000 euros, une somme abondée de 3 000 euros par nos directions. Pour en arriver à ce montant, nos équipes ont déployé des stands de vente de goodies, de gâteaux, de crêpes et mis en place une brocante solidaire.

■ **Le Fil de l'Énergie : 33 ans de cyclo-solidarité au service du Téléthon**

Depuis 33 ans, l'Association du Fil de l'Énergie, majoritairement composée d'anciens salariés d'EDF, soutient activement le Téléthon avec un parcours cycliste engagé. Cette année encore, EDF a renforcé son engagement en remettant un chèque de 2 000 euros, pour soutenir leur parcours cyclo-solidaire.

Le chèque de 2 000 euros destiné à l'AFM Téléthon a été remis sur le site du CITIS EDF à Hérouville Saint-Clair, ajoutant une escale significative à leur parcours.



Les actions de lutte contre le sexisme au travail à EDF Commerce Ouest

A l'occasion du « Safety Day » au mois de juin 2023, l'ensemble des salariés de la Direction du Service Client et Commercial (DS2C) ont eu le choix entre un film sur le sexisme au travail ou sur le handicap invisible en réalité virtuelle.



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 »).



L'accompagnement des alternants vers l'emploi

EDF considère l'alternance comme un levier indispensable pour développer l'insertion professionnelle des jeunes ou des personnes éloignées de l'emploi, et leur permettre d'acquérir ou de compléter une qualification.

Depuis la rentrée 2023, EDF Commerce Ouest accueille 22 nouveaux alternants dans des métiers de relation client, de vente ou des fonctions support, portant à 49 le nombre d'alternants présents à fin 2023, soit 6,9% de son effectif.

En Normandie, le service Ressources Humaines d'EDF Commerce Ouest a mis en relation les alternants avec l'Association Pour l'Emploi des Cadres (APEC), qui propose à chaque

alternant sortant un soutien technique de recherche d'emploi, un coaching personnel et un atelier pitch « savoir se vendre ».

Au-delà de ce partenariat, EDF organise des ateliers de cooptation, de connaissances des filières et de réponses aux offres d'emplois.

Le CRC Côtes Normandes soutient la Turquie

Après les violents tremblements de terre qui ont touché la Turquie et la Syrie au mois de février 2023, **le CRC Côtes Normandes s'est engagé sur les sites de Caen et de Cherbourg**. Ali Kosker, conseiller clients au CRC, est originaire d'une des villes les plus touchées par ce séisme et tout le CRC avait envie de l'accompagner dans cette épreuve. **Un challenge commercial a été organisé afin d'aider, par un don, l'association « Electriciens Sans Frontières »** qui œuvre depuis 1986 contre les inégalités d'accès à l'électricité et à l'eau dans le monde et intervient sur des missions d'urgence.

Du 3 au 14 avril 2023, chaque vente permettait de gagner des points pour alimenter la cagnotte. **En parallèle, le CRC a vécu aux couleurs de la Turquie**. Des animations proposées par Ali ont ponctué ces 2 semaines : dégustations de Lahmacun (pizza turque), de pâtisseries et démonstration de danses turques. **L'ensemble des salariés est très fier d'avoir collecté plus de 1 500 euros**. Cette somme a été abondée par la direction DS2C Ouest et a été remise à l'association en présence de salariés du CRC.



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 ;
- Tempo¹ ;
- EJP² ;
- Éclairage Public³.

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 1^{er} 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



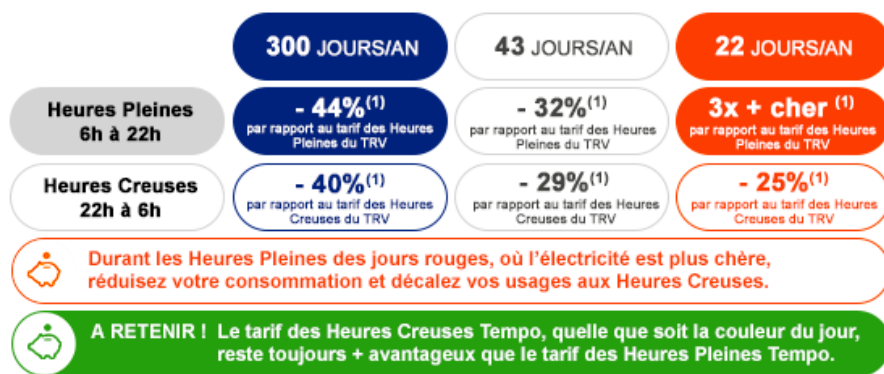
météorologiques sont un facteur clé pour déclencher une journée Rouge. Pour connaître la couleur du jour, le client est informé la veille par SMS ou par mail s'il a souscrit au système d'alerte. La veille, il peut aussi consulter son espace client sur Internet ou l'application EDF & Moi, ou encore appeler 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 1^{er} 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 1^{er} 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 1^{er} février 2023 et à 10 % TTC en moyenne au 1^{er} 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 1^{er} 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 1^{er} janvier 2023, sans effet sur le prix TTC des clients. Il a donc été possible d'abaisser à nouveau la TICFE au 1^{er} 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 1^{er} février 2023, à la suite de la délibération de la CRE du 19 janvier 2023 et des arrêtés du 30 janvier 2023 publiés 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 1^{er} 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 1^{er} 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 1^{er} 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 1^{er} août 2022, soit une hausse moyenne de 151 € TTC par an.

Le 1^{er} 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 1^{er} 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 1^{er} 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 1^{er} 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 1^{er} 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 1^{er} août 2023 s'établit à 21,93 %;

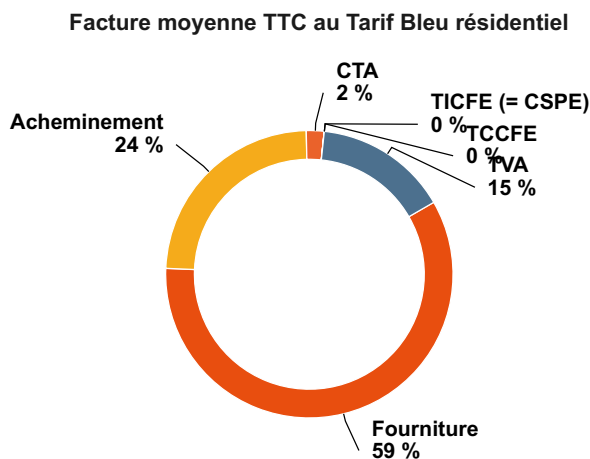
■ Accise sur l'électricité (anciennement TICFE ou CSPE) : cette taxe est affectée au budget général de l'État; l'accise sur l'électricité a été fixée à 1 € par MWh pour la période du 1^{er} février 2023 au 31 janvier 2024 dans le cadre du bouclier tarifaire (voir *supra*);

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 1^{er} 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.



■ TRV, TURPE, CTA du 1^{er} août 2023

■ TVA du 1^{er} janvier 2023, accise sur l'énergie (ex TICFE) du 1^{er} 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*	284 584	281 059	-1,2 %
Énergie facturée (en kWh)	1 363 312 029	1 303 339 688	-4,4 %
Recettes (en €)	229 209 283	279 190 864	21,8 %

* 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	144 900	140 671	-2,9 %
HP-HC	131 636	128 126	-2,7 %
EJP TEMPO	8 025	12 216	52,2 %
Éclairage public	13	102	684,6 %
Total	284 574	281 115	-1,2 %

Tarif Bleu Énergie facturée (kWh) par option (Concession)

	2022	2023	Variation (en %)
Base	400 484 976	389 478 679	-2,7 %
HP-HC	898 761 602	838 545 241	-6,7 %
EJP TEMPO	64 047 884	75 315 768	17,6 %
Éclairage public	14 305	212 626	-
Total	1 363 308 768	1 303 552 314	-4,4 %

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	2 782	7 371	165,0 %

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	10 404	1	2	10 407	-7,0 %
6 kVA	86 794	45 483	2 381	134 658	-2,8 %
9 kVA	20 532	48 918	2 977	72 427	-0,6 %
12 kVA et plus	8 549	30 038	6 336	44 923	-0,6 %
Total	126 279	124 440	11 696	262 415	-2,0 %

Tarif Bleu non résidentiel (Nombre de clients) (Concession 2023)

	Base	HP-HC	EJP TEMPO	Total	Variation vs 2022
3 kVA	4 124	2	0	4 126	9,2 %
6 kVA	3 248	461	1	3 710	11,2 %
9 kVA	1 896	628	13	2 537	9,9 %
12 kVA et plus	5 124	2 595	506	8 225	12,2 %
Total *	14 392	3 686	520	18 598	11,0 %

* 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	23 638	19 030	-19,5%
<i>Dont nombre de souscriptions sans interruption de fourniture</i>	22 207	17 952	-19,2%
Nombre de clients ayant résilié leur contrat	26 678	24 383	-8,6%

Flux de clients Tarif Bleu non résidentiel (Concession)

	2022	2023	Variation (en %)
Nombre de clients ayant souscrit un contrat	1 397	2 916	108,7%
Nombre de clients ayant résilié leur contrat	1 136	19	-98,3%

Clients au Tarif Jaune

Tarif Jaune (Concession)

	2022	2023	Variation (en %)
Nombre de clients	28	24	-14,3%
Énergie facturée (en kWh)	601 712	497 666	-17,3%
Recettes (en €)	76 803	63 748	-17,0%

Clients au Tarif Vert

Tarif Vert (Concession)

	2022	2023	Variation (en %)
Nombre de clients	54	52	-3,7%
Énergie facturée (en kWh)	1 115 895	1 225 728	9,8%
Recettes (en €)	119 592	109 810	-8,2%

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 CO₂.

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 CO₂

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.

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

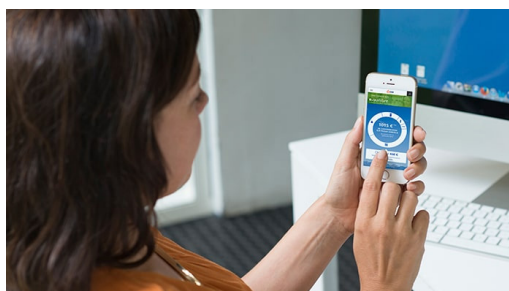
Sur son espace client, le client peut gérer son contrat d'électricité, payer sa facture, modifier ses informations personnelles, suivre et comprendre ses consommations.

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-heure ;
- 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.

Les nouveaux embauchés de la Direction du Service Client et Commercial (DS2C) Ouest se retrouvent

Chaque année, la DS2C Ouest organise pour les nouveaux embauchés, une journée durant laquelle ils partagent leurs expériences depuis leur arrivée. **A Nantes, le 15 novembre, à Caen le 23 et à Rennes le 30**, la bonne humeur et la convivialité régnaient parmi les **33 nouveaux collègues embauchés en 2022**.

Quand on leur demande ce qui a caractérisé leur 1ère année au sein de la DS2C Ouest, ils répondent **bienvveillance, entraide, l'humain, l'accueil** et le sentiment d'intégration dans l'équipe, les moyens mis en place par l'entreprise pour la montée en compétences avec des ateliers et des formations complètes, les accompagnements ciblés et rassurants.

Leurs souvenirs marquants et positifs ?

« Mon 1er « ice breaker » en réunion d'équipe, le séminaire Côtes Normandes avec les collègues des **centres de relation clients de Cherbourg et Caen**, la rencontre avec ma responsable d'équipe lors de mon entretien d'embauche. »



Les nouvelles embauchées du CRC Côtes Normandes

Les effectifs de la DS2C Ouest ont continué à croître en 2023

puisque **38 nouveaux collègues sont arrivés** (36 conseillers clients et 2 cadres). La forte mobilisation du service Ressources Humaines, des équipes managériales et des professionnalisants a permis de réaliser en un temps record les recrutements puisque 90% d'entre eux étaient déjà réalisés début août.



Affiche pour le recrutement de conseillers clients.

Direction du Service Client et Commercial Ouest : tous engagés pour la satisfaction client

Les semaines de la satisfaction ont eu lieu dans les trois CRC de la DS2C Ouest. Elles avaient un objectif commun : mieux et plus satisfaire nos clients par une expérience d'excellence. Comment ? en organisant des actions qui améliorent la réponse apportée et ancrent les compétences relationnelles clés. L'expérience d'excellence passe par l'amélioration de la satisfaction de nos clients, une expérience différenciante et une progression de la qualité des réponses.



Le CRC de Cherbourg associe la solidarité aux actions pour la satisfaction client.

Les CRC de la DS2C Ouest ont travaillé autour de 4 axes :

- **Revenir sur les fondamentaux**, qui concernent le métier et le process. Les Conseillers Clients Experts du centre de relation clients Pays de Loire ont créé un livret "Réclamation rime avec émotion, solution et satisfaction" qui répond de manière synthétique et pédagogique aux questions fréquentes posées par les conseillers.
- **Ancrer les compétences relationnelles clés : l'écoute authentique, la coopération, l'orientation solution et l'engagement. Au CRC de Cherbourg**, on incite à la **pratique du feed-back**. Cette pratique renforce la confiance, l'estime de soi et la facilité d'apprentissage. Pour la rendre concrète, les commentaires des clients sont notés sur le mur des gratitudes. Pour chaque verbatim, le CRC reverse 5 € à l'association « Donnons la main à Salomé ».
- **Mettre le client au cœur de nos actions**. Si le client nous contacte, c'est qu'il a un besoin. L'expression de son expérience dans les enquêtes de satisfaction est très instructive : elle aide les conseillers à identifier les pratiques à consolider et celles à corriger. Dans les 3 CRC, les verbatims clients ont été valorisés, par exemple avec « **le mur de la satisfaction** » à Hérrouville Saint-Clair, et récompensés par des challenges individuels et collectifs.
- **Incarner la symétrie des attentions**.



Le « mur de la satisfaction » au CRC d'Hérrouville Saint-Clair



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 multi-services) ou les régies de quartiers, structures reconnues pour faciliter l'utilisation des services publics. En appui de ces relations dans les territoires, EDF est partenaire du réseau national des Pimms médiation et du Comité national de liaison des régies de quartier (CNLRQ) (voir chapitre 4 « La précarité énergétique au cœur des engagements d'EDF »).

La carte des structures de médiation sociale de l'Ouest est intégrée dans le paragraphe 4.2 "L'accompagnement des clients les plus fragiles", dans la partie "EDF s'investit aux côtés de ses partenaires".

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.

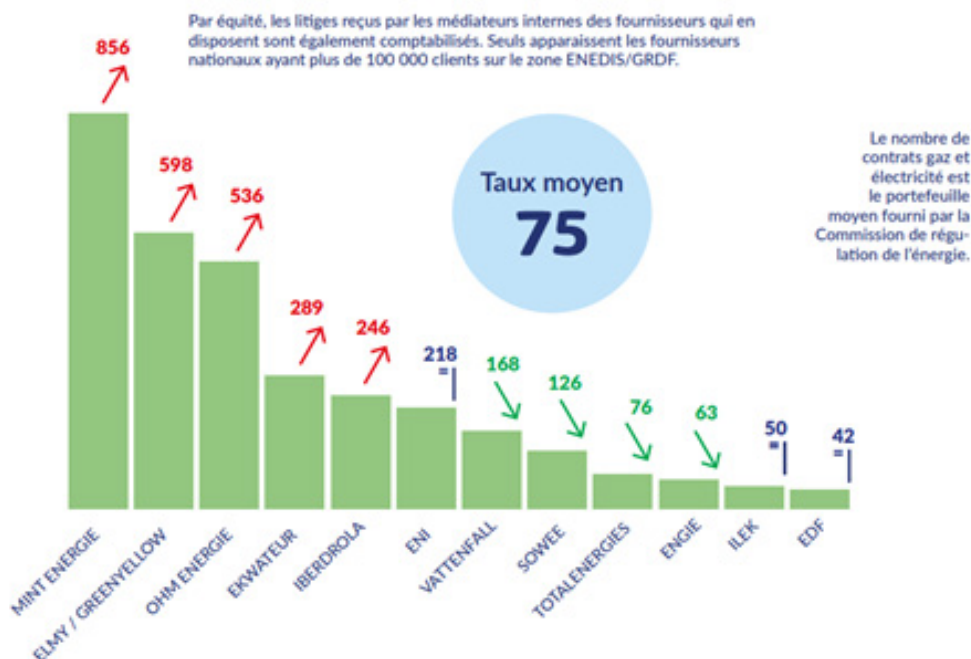
EDF a organisé ses équipes de manière à traiter les demandes lui arrivant par courrier avec une promesse d'accusé réception rapide et de délai de réponse adapté au niveau de complexité de la demande.

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).

Taux de litiges par fournisseur

Litiges reçus en 2022 pour 100 000 contrats résidentiels



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

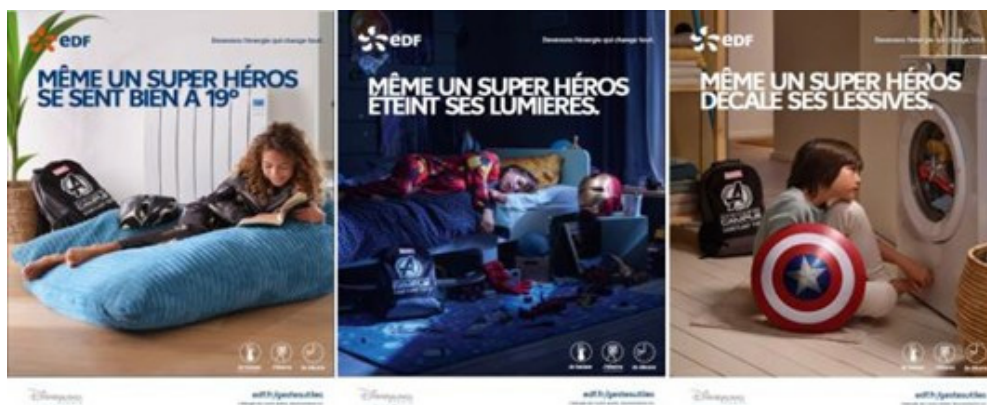
EDF a poursuivi en 2023 son accompagnement des clients pour les aider à mieux et moins consommer. Le plan d'actions 2023 a visé à sensibiliser, inciter et accompagner les clients à l'adoption de comportements vertueux dans la durée.

Mieux consommer, moins consommer

Pour ce qui est des clients Particuliers, ce plan a été structuré en trois volets :

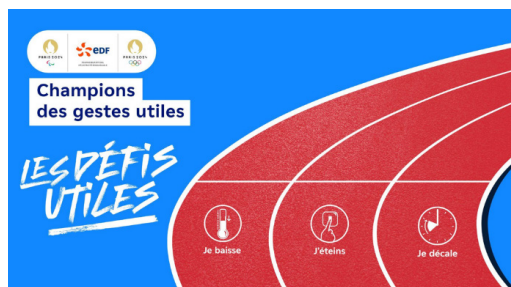
1. Inciter à la baisse des consommations énergétiques et à la modulation des consommations lors des pics

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.

- **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).

2. Promouvoir l'option Tempo

[illegible]

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.



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).

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	29 698	37 532	26,4 %

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 entrerait 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.



Bonne nouvelle !

Le mois dernier, vous avez consommé 13% de moins que des foyers similaires ! (selon notre estimation)

* 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.



Découvrez les appareils qui consomment le plus d'énergie, chez vous

Chauffage, réfrigérateur, lave-linge, éclairage... Pour savoir quels appareils pèsent le plus lourd sur votre consommation électrique et gaz, décrivez les caractéristiques de votre logement, votre mode de vie et vos équipements. Ainsi, votre solution de suivi de consommation énergétique estime ceux qui consomment le plus !

Fixez votre objectif pour l'année 2023

€ KWH

En fonction de votre profil, nous vous proposons une tranche de consommation dans laquelle vous pouvez définir votre objectif.

Minimum 560 kWh	Mon objectif 2809 kWh	Maximum 5055 kWh
--------------------	---------------------------------	---------------------

JE VALIDE MON CHOIX

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 PIMMS 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.



4 ASTUCES POUR TROUVER UN PEU DE FRAÎCHEUR

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'« écogestes » 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 ;

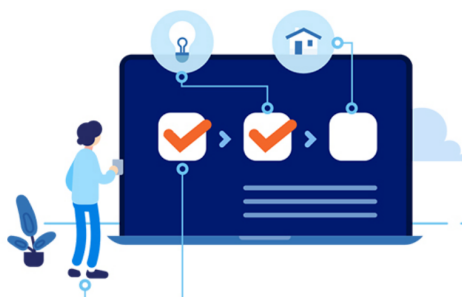
- « **Mon Fil d'actu** » accessible aux clients équipés du compteur communicant Linky™ depuis l'application EDF & MOI, qui propose également des écogestes ;
- un quiz sur l'appli EDF & MOI pour mieux comprendre ses consommations ;
- la lettre **EDF & MOI**, adressée aux clients, qui contient régulièrement des écogestes ou des conseils pour faire des économies ;
- une brochure **écogestes** remise aux clients lors de rencontres et d'animations.

SIMULATEUR

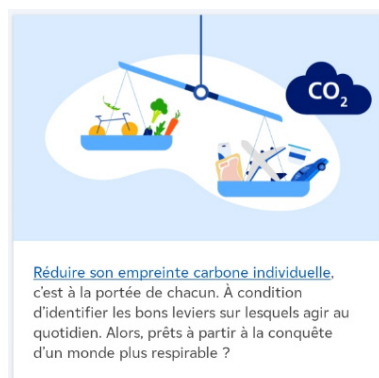
Quelles habitudes êtes-vous prêt(e) à prendre pour faire des économies d'énergie ?

Laver votre linge à 30°C, fermer vos volets la nuit, prendre des douches plutôt que des bains : quelles nouvelles habitudes êtes-vous prêt(e) à prendre pour faire des économies d'énergie ?

Faire la simulation



Simulateur proposé sur l'espace Client d'EDF.



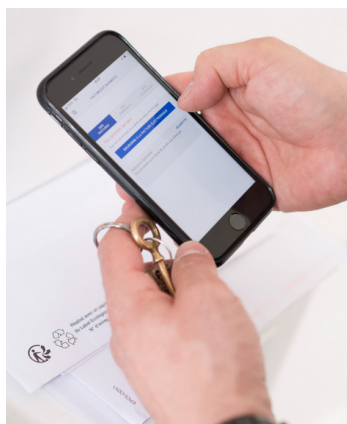
La pédagogie sur l'empreinte carbone

Depuis mai 2020, EDF a inscrit dans ses statuts sa raison d'être : « Construire un avenir énergétique neutre en CO₂ 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 CO₂ 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 1^{er} 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*	186 430	184 478	-1,0 %
Nombre de clients facturés bimestriellement	64 207	61 635	-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	669 347	652 829	-2,5%
Nombre de factures établies sur la base du relevé effectué par le client	22 152	20 496	-7,5%
Nombre de factures établies sur la base d'une téléopération sur compteur Linky™*	552 850	565 724	2,3%
Nombre de factures rectificatives	3 336	3 727	11,7%

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

Précisions sur les factures rectificatives : il s'agit des factures émises hors cycle de facturation, soit suite à annulation de facture (ex : anomalie, index erroné), soit après réception d'un index rectificatif (art. 222 de la loi TECV de 2015), soit réalisée manuellement suite à une estimation réalisée par le gestionnaire du réseau de distribution Enedis (ex : cas de compteurs bloqués, défectueux, réclamation client ou fraude).

La facturation électronique pour les clients Particuliers

La facture électronique est une modalité sûre, gratuite, 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	131 568	134 009	1,9 %

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](https://www.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*	646	8 698	-
Nombre de clients facturés bimestriellement	6 767	6 457	-4,6 %

* Les clients facturés annuellement sont des clients mensualisés et prélevés.

Établissement des factures (Concession)

	2022	2023	Variation (en %)
Nombre total de factures émises	97 579	194 474	99,3 %
Nombre de factures établies sur la base du relevé effectué par le client	0	1 415	-
Nombre de factures établies sur la base d'une téléopération sur compteur Linky™*	90 733	156 523	72,5 %
Nombre de factures rectificatives	154	1 402	810,4 %

* 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	8 975	11 040	23,0 %

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	3 289	2 886	-12,3%

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 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 Énergie 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. 1^{er})

Relance des clients Particuliers (Concession)

	2022	2023	Variation (en %)
Nombre de lettres uniques de relance envoyées	54 531	67 835	24,4 %

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 1^{er} 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 1^{er} 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.

Avec 1 000 W on peut faire fonctionner



L'éclairage
Ampoule LED (5 – 20 W)
Incandescence (65 – 100 W)

+



Le froid
Congélateur (100 W)
Réfrigérateur – congélateur (100 W – 150 W)

+



Le multimédia
Téléphone portable (6 – 10 W)
PC portable (30 – 40 W)
TV LED 50 pouces (100 W)

Avec 1 000 W on ne peut pas faire fonctionner



1 radiateur
1 500 W

OU



1 cumulus (180 L)
1 500 W

OU



1 plaque cuisson vitrocéramique
1 200 – 2 000 W



1 lave-linge
2 000 W

OU



1 four électrique
2 500 W

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	585	562	-3,9 %
Nombre de réductions de puissance effectuées au cours de l'exercice	2 942	2 876	-2,2 %
Nombre de réductions de puissance effectuées pendant la période hivernale	910	607	-33,3 %

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	700	691	-1,3%

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	12	197	-

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.

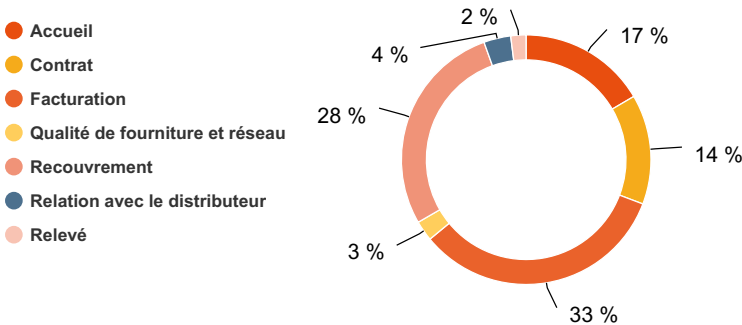
Réclamations écrites (Concession)			
	2022	2023	Variation (en %)
Courrier	1 309	1 440	10,0 %
Internet	6 210	9 575	54,2 %

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	96,2 %	95,0 %	-1,2 %

Le concessionnaire rend compte ci-après, au périmètre de la concession, de la répartition par motif des réclamations écrites.

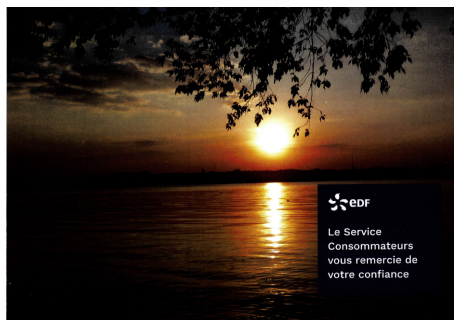
Répartition par motif des réclamations écrites pour l'année 2023



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 1^{er} 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 1^{er} 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 1^{er} 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*	21 710	21 519	-0,9%

* 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 (en €)

	2022	2023	Variation (en %)
Département	185 000	189 000	2,2%



En 2023, EDF a versé 189 000 € au FSL du Calvados dans le cadre d'une convention signée avec le Conseil départemental.

Cette participation d'EDF a contribué prioritairement à financer les factures d'électricité d'usagers en difficulté de paiement.

D'autre part, elle a contribué à financer des actions dites « préventives », concertées avec le Conseil départemental, pour un montant de 21 000 €, se répartissant entre :

- des animations sur les économies d'énergie effectuées par le **CPIE Vallée de L'Orne à l'Eco Appart et dans l'Eco Logement itinérant**,
- l'achat de petits équipements pour les éco-gestes.

Une présentation annuelle du bilan d'EDF Solidarité Ouest dans le Calvados

Comme chaque année, le 5 juillet 2023, **Jean-François Morlay, directeur du Développement Territorial et Alain Pichon, correspondant Solidarité EDF dans le Calvados**, ont présenté le bilan d'EDF Solidarité Ouest de 2022 et les perspectives 2023 au comité de pilotage du FSL. Ce bilan comprend le nombre d'aides FSL et hors FSL reçues par EDF, le taux d'utilisation des chèques énergie dans la Calvados et les actions d'EDF Solidarité sur le territoire.

Modifications du règlement intérieur du Fonds de Solidarité Logement du Conseil départemental

En étroite collaboration avec ses partenaires, dont le **SDEC ENERGIE et EDF Solidarité**, le Conseil départemental du Calvados a décidé de modifier le Règlement Intérieur du Fonds de Solidarité Logement avec une mise en œuvre au 1^{er} juin 2023.

Cette initiative permet à un plus grand nombre de personnes de pouvoir bénéficier d'une aide financière. Quelques clauses dérogatoires ont été insérées dans le dispositif, permettant maintenant à des personnes hors barème ayant une dette d'un montant important, de pouvoir bénéficier d'un délai de paiement et, si celui-ci est respecté, de bénéficier d'une aide financière.

Par ailleurs, un administré a désormais la possibilité de déposer sa première demande lui-même sur le site internet du Conseil départemental du Calvados.

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 1^{er} 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.

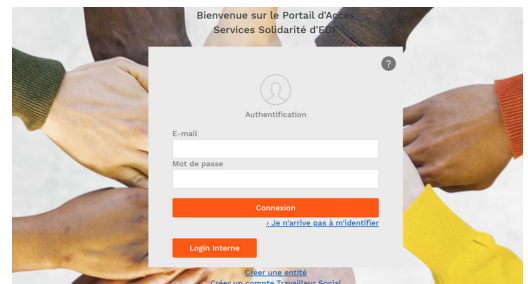
Un outil numérique proposé par EDF : le Portail d'accès aux services solidarité (PASS) d'EDF

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.



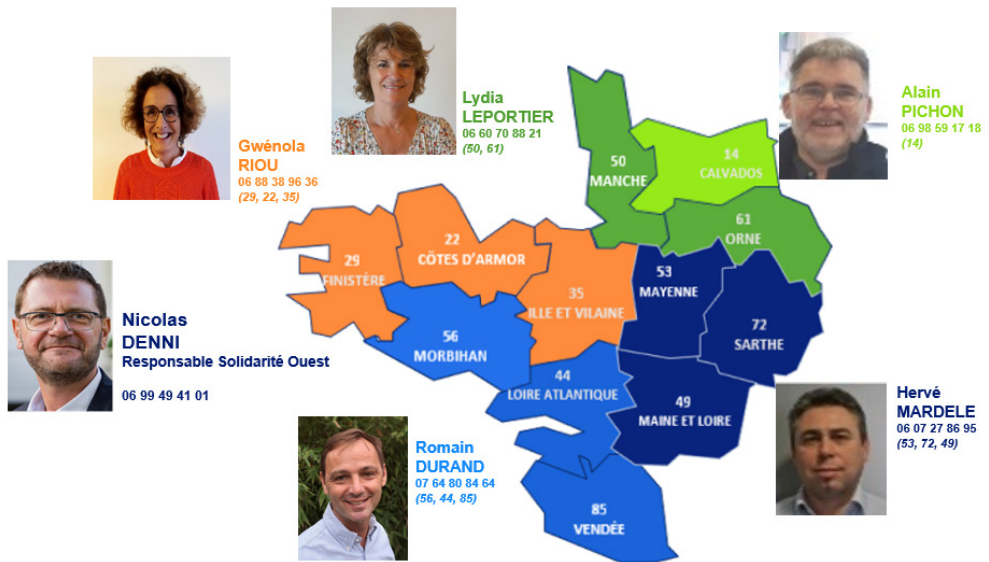
Pour accompagner l'appropriation de l'outil par les travailleurs sociaux, EDF propose un dépliant et un tutoriel avec une pédagogie progressive, dynamique et imagée. Ces outils sont promus en toutes occasions et constituent un bon complément à des mises en main en ateliers collectifs.

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 Ouest

Nos 5 correspondants Solidarité sont répartis sur le territoire d'EDF Commerce Ouest. Nos 18 conseillers Solidarité sont basés à Cesson-Sévigné, managés par Gwenola Macé. Toute l'équipe est pilotée par Nicolas Denni, responsable Solidarité Ouest.

Carte des correspondants Solidarité



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 **46^{es} 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.



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.

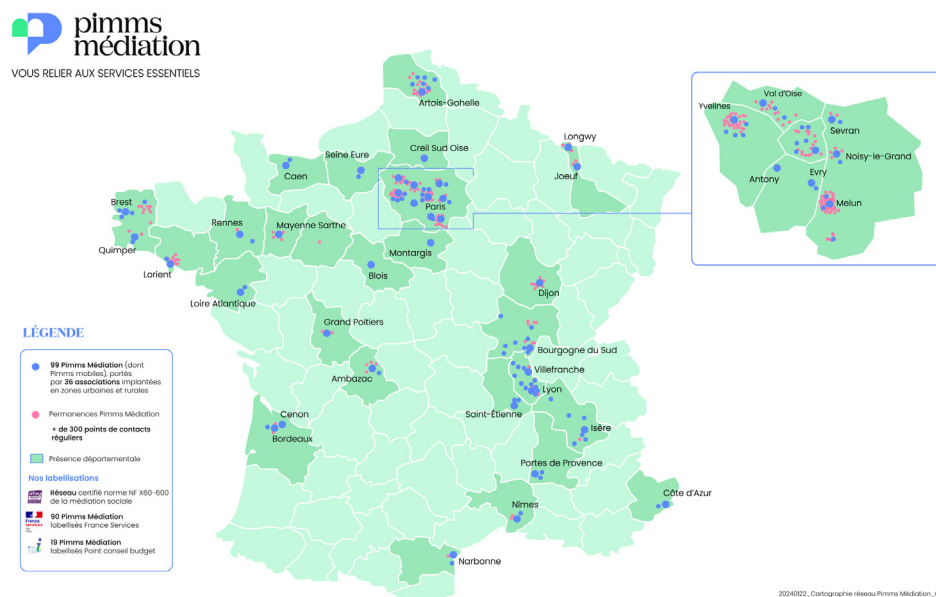
La mission des Pimms médiation est double :

- 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 :

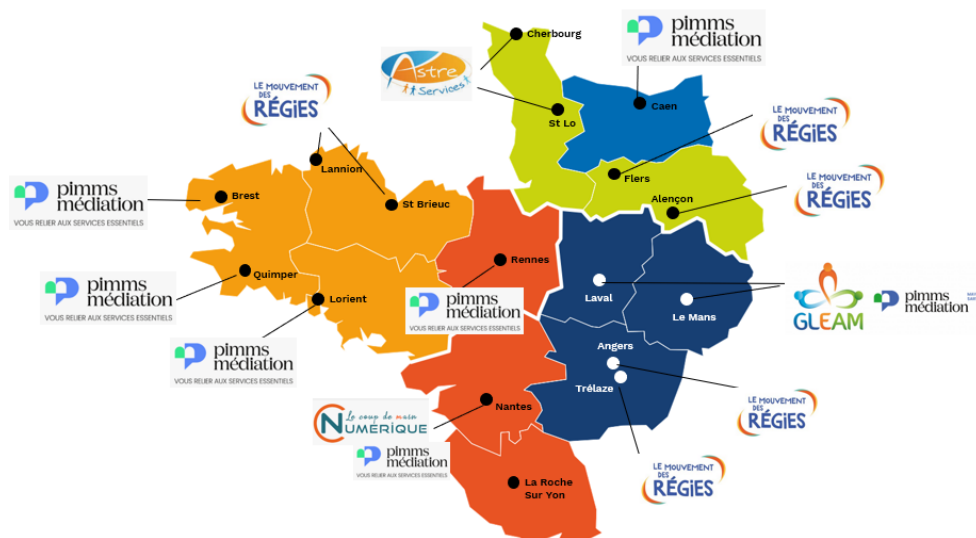


Agir avec et pour les habitants

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.

Carte des structures de médiation sociale de l'Ouest



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 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 & Pédagogie** 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 Bâisseurs.



Les Compagnons Bâisseurs 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 Bâisseurs (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 Bâisseurs 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. Sur votre territoire

Séminaire annuel des Structures de Médiation Sociale de l'Ouest

Organisée par l'équipe Solidarité d'EDF Commerce Ouest, la rencontre annuelle des directeurs des Structures de Médiation Sociale (SMS) de l'Ouest et de l'équipe d'encadrement d'EDF Solidarité Ouest a eu lieu **les 21 et 22 septembre 2023, à Morlaix**, pour une session d'échanges entre les départements de notre territoire.

Les directeurs de 9 SMS étaient présents : **les PIMMS Médiation** (Points Information Médiation Multi Services) de Caen, Brest, Lorient, Quimper et Rennes, **le GLEAM** (Groupement Local d'Employeurs d'Agents de Médiation) de Laval (qui travaille également dans la Sarthe), **Astre Services** de Cherbourg et **les Régies de Quartiers** de Trélazé et d'Angers.

La séance de travail a permis aux Structures de Médiation Sociale de présenter les actions menées et les projets à venir. Les directeurs ont présenté le fonctionnement de leurs structures, leurs réussites et leurs difficultés. EDF Solidarité a, pour sa part, évoqué son actualité et réaffirmé son plein engagement de partenariat avec les Structures de Médiation Sociale en ces temps complexes.

Comme le rappelle **Nicolas Denni, nouveau responsable Solidarité EDF Ouest** : « *Le partenariat étroit entre les SMS et EDF permet d'assurer le lien avec nos clients les plus fragiles : en 2022, ce sont près de 23 000 médiations sociales qui ont pu être réalisées par les Structures de Médiation Sociale de l'Ouest auprès des clients d'EDF en difficulté* ».



Les directeurs et directrices des SMS et l'équipe d'encadrement d'EDF Solidarité Ouest.

4^{ème} rencontre des élus et responsables FSL et d'EDF à l'Ouest : quel rôle du FSL pour faire face à la crise énergétique ?

A l'initiative d'EDF Solidarité Ouest, la 4^{ème} rencontre des élus et responsables des Fonds Solidarité Logement des Conseils départementaux pour la Bretagne, les Pays de la Loire, le Calvados, la Manche et l'Orne s'est tenue **le jeudi 30 novembre 2023 aux Archives départementales d'Ille-et-Vilaine à Rennes**.

Nicolas Denni, responsable du pôle Solidarité, a ainsi réuni une quarantaine de personnes ainsi que les correspondants Solidarité d'EDF Ouest. L'objectif était de partager les bonnes pratiques du FSL dans l'Ouest afin d'intensifier ensemble la lutte contre la précarité énergétique.

De nombreux échanges autour de la lutte contre la précarité énergétique ont rythmé cette journée :

- l'action sociale via le FSL en Ile-et-Vilaine,
- l'actualité d'EDF Solidarité dans la lutte contre la précarité face à la crise énergétique,
- la précarité énergétique vue d'Europe par Rachel Guyet, chercheuse au CERI Sciences-Po Paris,
- des témoignages des Compagnons Bâisseurs, par Jacques Martelot, et de Aid Habitat, opérateur agréé par l'ANAH, par Anne-Gaëlle Rozec.
- deux ateliers animés par l'équipe Solidarité d'EDF :
 - le repérage des clients démunis : quelles actions ?
 - des ateliers sur les règlements intérieurs des FSL, sur l'évolution des prix de l'énergie et sur la précarité énergétique.

Caroline Roger Moigneu, vice-présidente, déléguée à l'insertion et à la lutte contre la pauvreté du département d'Ile-et-Vilaine, a ouvert cette rencontre. *« Nous avons la chance d'avoir ce partenariat avec EDF Solidarité, qui abonde le FSL, et je remercie EDF qui prend sa part sur ce sujet de la précarité énergétique. C'est un partenariat de qualité ».*

A travers des interventions et des ateliers interactifs dédiés à cette problématique, les participants ont eu l'opportunité de partager leurs connaissances et d'apprendre les uns des autres.

« Les échanges ont été enrichissants et porteurs de solutions concrètes et inspirantes » précise Nicolas Denni, *« Cette synergie témoigne de notre volonté commune de poursuivre le chemin vers des réponses plus inclusives et durables ».*

Rachel Guyet, directrice d'un programme de Master sur la transition énergétique au Centre International de Formation Européenne, a dressé un panorama européen de la précarité énergétique. *« Les aides pour la précarité énergétique ne sont plus un coût, mais un investissement dans la société. Je remercie EDF d'avoir organisé cette journée. Aujourd'hui, on a parlé concret, pratique. Les échanges montrent que l'on partage les mêmes valeurs. »*





Un nouveau responsable régional Solidarité pour EDF Commerce Ouest

Nicolas Denni a pris le relais de Nathalie Douziech comme responsable régional Solidarité EDF pour l'Ouest le 1er septembre 2023. Il a rejoint l'équipe Solidarité EDF, très engagée aux côtés des travailleurs sociaux dans l'accompagnement des clients EDF en difficulté.

Cette équipe a été très mobilisée pour répondre du mieux possible à la forte progression des demandes d'aides observée en 2023.

Les conseillers Solidarité contactent tous les clients précaires EDF pendant la trêve hivernale

Chaque année, du 1er novembre au 31 mars durant la trêve hivernale, EDF renforce la protection des clients « aidés » en rétablissant leur puissance souscrite.



Les conseillers Solidarité à Cesson Sévigné.

L'augmentation du montant des factures impayées constitue un vrai risque pour les clients et EDF. Les 18 conseillers clients Solidarité de la DCR Ouest, moins sollicités par les travailleurs sociaux durant la trêve hivernale, consacrent alors du temps pour appeler les clients en difficulté. Ils s'adressent par téléphone aux clients « aidés », c'est-à-dire déjà identifiés comme clients « Solidarité* », qui ont cessé de payer leurs factures ou qui ne respectent pas un échéancier de paiement convenu avec EDF.

Voici le témoignage de Cécile Lacire, conseillère Solidarité : *« ma mission est de redonner confiance au client dans sa possibilité de règlement. On a la chance de pouvoir accompagner les clients, en proposant par exemple un échéancier adapté aux capacités de paiement du client qui a envie de s'en sortir. Quand on discute, on trouve des solutions et les clients nous remercient pour ce qu'on leur apporte. J'ai un métier gratifiant et je suis fière de partager avec les clients les valeurs de solidarité d'EDF. »*

Le champ de l'accompagnement va bien au-delà de la facture. Les conseillers Solidarité peuvent orienter les clients pour obtenir une aide financière, leur prodiguer des conseils personnalisés sur la maîtrise de l'énergie, les accompagner sur les services numériques tels que Suivi conso, sur l'application EDF & Moi et/ou Info Watt.

* Les clients « Solidarité » sont soit bénéficiaires du chèque énergie et/ou ont bénéficié d'une aide sociale dans les 12 derniers mois.

Signature d'une convention entre l'ACIST et EDF Solidarité

Une convention entre EDF Solidarité et l'ACIST, l'Association de Conseil et d'Interventions Sociales du Travail a été signée le 26 avril 2023 à Saint-Contest, dans les locaux de l'ACIST.

L'ACIST est présente sur l'ensemble de la Normandie (Calvados, Eure, Orne, Manche et Seine-Maritime) et intervient pour les entreprises ou organismes qui relèvent du secteur privé comme du secteur public. L'ACIST met à disposition de ses adhérents une équipe de 27 Assistants Sociaux diplômés d'État pour aider, informer, conseiller et accompagner leurs salariés en prenant en compte leurs environnements professionnel et personnel. Elle apporte également un appui technique complémentaire aux services des Ressources Humaines dans la gestion des dossiers à forte implication sociale, en lien avec la qualité de vie au travail, la Responsabilité sociétale et sociale des employeurs et leurs obligations légales.

Dans le but d'aider ses bénéficiaires et clients d'EDF à éviter les dettes et les diminutions de fourniture d'énergie, **l'ACIST Normandie s'associe à EDF pour les informer sur les dispositifs d'aide disponibles et les orienter vers les partenaires compétents** afin de constituer des dossiers de demande d'aide sociale. Ce partenariat permet également aux deux parties de travailler ensemble sur la communication et l'information en faveur des ménages en difficulté, en mettant en avant les bonnes pratiques, les éco-gestes et le dispositif du Chèque Energie.

« Nos missions sont à la frontière entre vie privée et vie professionnelle. Ce partenariat nous permettra, en particulier, d'avoir accès à la plateforme EDF et ainsi d'être plus efficace dans le traitement et le suivi des dossiers », précise Stéphanie Blondel, directrice de l'ACIST.



Jean-François Morlay, directeur du développement territorial d'EDF, Stéphanie Blondel, directrice de l'ACIST et Emmanuel Patry, responsable du pôle Solidarité d'EDF Nord-Ouest.

EDF et Habitat & Humanisme de Normandie unissent leurs forces pour lutter contre la précarité énergétique

Le jeudi 7 décembre 2023 à Caen, les 5 associations territoriales de Normandie - Habitat et Humanisme (Calvados, Eure, Orne, Manche et Seine-Maritime) ont signé une convention de partenariat avec EDF Solidarité Ouest et Nord-Ouest, dans le cadre d'une démarche commune en matière de lutte contre la précarité énergétique.

L'objectif de ce partenariat est de fournir un accompagnement ciblé aux publics fragiles, notamment en les aidant à mieux gérer leur consommation énergétique. Cela vise à atténuer leurs factures, à prévenir l'accumulation de dettes et à éviter les réductions de fourniture d'énergie.



De gauche à droite : Emmanuel Patry, responsable du pôle Solidarité EDF à la DCR Nord-Ouest, Jean-François Morlay, directeur du développement territorial EDF en Normandie, Jean-Louis d'Aigremont, représentant la Fédération Habitat et Humanisme en Normandie.

Habitat et Humanisme est une association qui agit depuis plus de 35 ans contre l'exclusion sociale. Elle offre un logement décent et adapté aux individus aux ressources limitées et localisé dans tous les quartiers de la ville. L'organisation propose également un soutien personnalisé pour créer des liens sociaux et favoriser l'insertion.

Présentes en Normandie depuis 1994, **les cinq associations départementales gèrent près de 400 logements** offrant ainsi un toit et un accompagnement à de nombreuses familles en difficulté.

Cet accord s'inscrit dans les valeurs portées par le Mouvement Habitat et Humanisme. Dans son plan quinquennal, deux axes prioritaires ont ainsi été définis : la gestion d'un parc immobilier énergétiquement responsable et l'accompagnement des personnes logées vers une utilisation optimale de leur habitat par le biais d'un programme éducatif dédié à la transition écologique, énergétique et solidaire.

Cet engagement conjoint entre Habitat et Humanisme et EDF réaffirme l'importance de l'action collective pour répondre aux enjeux sociaux et environnementaux majeurs de notre époque. En unissant leurs forces, ces organisations s'engagent à accompagner les individus les plus vulnérables vers un meilleur avenir, à la fois sur le plan énergétique et social.

Philippe Pelletier, Président du Directoire de la Fédération Habitat et Humanisme : « *Il nous faut veiller ardemment à ne jamais réduire à des objets de droit les ménages en situation de précarité qui ont vocation à exercer leur « pouvoir d'agir » en devenant les acteurs de leur transition environnementale : c'est là un formidable défi qu'il nous faut collectivement relever.* »

Jean-François Morlay, Directeur du Développement Territorial EDF, a réaffirmé à cette occasion, « *notre engagement aux côtés des 5 associations d'Habitat & Humanisme s'inscrit dans le cadre de notre action territoriale en matière de solidarité vers les familles les plus en difficultés. Nos contacts avec les bénévoles d'Habitat & Humanisme permettent aussi de les*

sensibiliser aux écogestes et de les informer sur les dispositifs qu'EDF peut actionner en cas de difficulté de paiement. »



Les équipes qui vont oeuvrer à la mise en oeuvre de la convention.



Mme Lange, conseillère en économie sociale et familiale, M. Taillebosq, responsable contentieux et médiation sociale, M. Gandin, directeur général de Partélios Habitat, M. Morlay, directeur du développement territorial d'EDF, M. Pichon, correspondant Solidarité EDF Calvados.

Signature d'une convention de partenariat entre PARTELIOS HABITAT, bailleur social, et EDF Solidarité

Benoît Gandin, directeur général de PARTELIOS HABITAT, et Jean-François Morlay, directeur du développement territorial d'EDF, ont signé **le 24 octobre 2023** pour la première fois une convention de partenariat visant à promouvoir les économies d'énergie et à lutter contre la précarité énergétique des résidents de Partélios Habitat. Cette signature s'est déroulée à **Saint-Contest dans le Calvados**, en présence d'Alain Pichon, correspondant Solidarité d'EDF dans le Calvados.

Avec l'aide d'EDF, Partélios Habitat souhaite mieux accompagner les publics fragilisés et les clients démunis afin d'éviter l'accumulation de dettes et les restrictions de fourniture d'énergie. Dans le cadre de cette convention, Partélios Habitat a accès au Portail d'Accès aux Services Solidarité d'EDF, ce qui lui permet d'enregistrer rapidement et de suivre à tout moment les demandes d'aides sociales de ses locataires, clients d'EDF et d'en informer service Solidarité d'EDF.

« Ce partenariat est essentiel dans l'accompagnement que nous souhaitons apporter aux résidents de Partélios. Il fait partie d'un déploiement plus large que nous engageons auprès des Calvadosiens afin de maîtriser les dépenses énergétiques » déclare Benoît Gandin, directeur général de Partélios Habitat.

« Notre engagement aux côtés de Partélios Habitat s'inscrit dans le cadre de notre action territoriale en matière de solidarité vers les familles les plus démunies. Notre objectif est de faire en sorte que l'énergie ne soit pas un facteur aggravant dans une situation de précarité » indique Jean-François Morlay, directeur du développement territorial d'EDF.

Les personnes en charge des demandes d'aide chez Partélios Habitat ont été formées à la fois à la politique Solidarité d'EDF et à la maîtrise de l'énergie.



Poursuite du partenariat entre EDF Solidarité et le PIMMS Médiation Caen Calvados

En 2023, le partenariat entre le **PIMMS Médiation Caen Calvados** et **EDF Solidarité** pour **lutter contre la précarité énergétique s'est poursuivi**. Dans le cadre de ce partenariat, **EDF Solidarité a versé 43 000 euros au PIMMS Médiation**.

En décembre 2023, Jean-François Morlay, représentant d'EDF, a été élu président du PIMMS Médiation Caen Calvados. EDF, membre fondateur de l'association aux côtés d'autres partenaires depuis 25 ans, en assure donc la présidence pour la première fois.

Les médiateurs ont pour rôle de prendre en charge des dossiers de clients d'EDF en impayés.

- Ils contactent les clients d'EDF, ils les sensibilisent à l'utilisation du chèque énergie s'ils en sont bénéficiaires et mettent en place avec eux des délais de paiement si nécessaire, en coordination avec les conseillers du service Solidarité EDF.
- Ils orientent également les clients vers les travailleurs sociaux du département ou des CCAS pour une éventuelle demande d'aide financière.
- Ils informent le client sur les outils numériques tels que l'Espace client, le Suivi conso, éventuellement sur Info Watt, qui peuvent lui permettre d'améliorer sa compréhension sur sa consommation et sur ses factures.
- Ils effectuent également un conseil tarifaire et vérifient l'adéquation du contrat à la consommation ou la superficie du logement. Ils sensibilisent les clients à la maîtrise de l'énergie et donnent des exemples d'écogestes.

Bien souvent ces actions permettent à EDF de renouer le dialogue avec ses clients.



Mme LEGARDINIER, bénévole aux Restos du Cœur, M. PICHON, correspondant Solidarité EDF, M. MORLAY, directeur du développement territorial EDF, M. MARIE Philippe, président des Restos du Cœur du Calvados.

Signature d'une convention entre les RESTOS DU COEUR du Calvados et EDF Solidarité

Le lundi 12 juin 2023, les deux partenaires ont signé pour la première fois une convention de partenariat en faveur de la lutte contre la précarité énergétique, une priorité pour l'Association départementale des Restos du Cœur du Calvados et EDF Solidarité. **Cette signature a eu lieu à Mondeville, dans les locaux des Restos du Cœur.**

Grâce à cette collaboration, l'Association départementale des Restos du Cœur du Calvados bénéficie de l'expertise d'EDF pour sensibiliser et accompagner les personnes dans le besoin concernant les dispositifs d'aide en matière d'énergie. L'objectif principal est d'informer et

d'orienter les personnes vers les partenaires habilités afin de les aider à constituer des dossiers de demande d'aides financières.

« Notre engagement aux côtés des Restos du Cœur s'inscrit dans le cadre de notre action territoriale en matière de solidarité vers les familles les plus démunies. Nous nous efforçons de les accompagner en garantissant leur accès au service essentiel de l'électricité et en contribuant à la réduction de leur facture énergétique » indique Jean-François Morlay, directeur du développement territorial d'EDF.

En 2023, les Restos du Cœur du Calvados ont observé une augmentation de 22% du nombre de personnes accueillies par rapport à l'année précédente. Cette tendance à la hausse souligne la nécessité d'une mobilisation accrue pour faire face à la précarité croissante dans la région. Grâce à l'engagement sans faille de leurs 650 bénévoles, répartis dans 21 centres d'activités à travers le département, dont trois maraudes et un centre itinérant, les Restos du Cœur offrent bien plus qu'une aide alimentaire.

Leurs actions englobent la convivialité, le lien social, l'accès aux droits sociaux, l'insertion et bien d'autres initiatives essentielles pour répondre aux besoins spécifiques des personnes en difficulté, précise Philippe MARIE, président des Restos du Cœur du Calvados.

Renouvellement de la convention entre le CCAS de Ouistreham Riva-Bella et EDF Solidarité

Romain BAIL, Maire de Ouistreham Riva-Bella, et Jean François MORLAY, Directeur du Développement Territorial d'EDF, ont signé une convention de partenariat **le 4 décembre 2023** visant à promouvoir les économies d'énergie et à lutter contre la précarité énergétique. Cette signature s'est déroulée en présence d'Alain PICHON, correspondant Solidarité d'EDF.



Mme MULLER DE SCHONGOR adjointe aux affaires sociales et solidarités, M. le Maire BAIL Romain, M. MORLAY directeur du développement territorial EDF et M. PICHON Alain correspondant Solidarité EDF Calvados

« Le CCAS met en place plusieurs actions pour soutenir et accompagner les habitants de la ville de Ouistreham qui sont en situation de précarité énergétique » explique Monsieur le Maire.

Il permet de favoriser l'intervention d'EDF sur des actions collectives liées aux bonnes pratiques à suivre, les écogestes ainsi que sur le dispositif relatif au Chèque Energie.

Depuis plus de 30 ans, EDF travaille aux côtés des pouvoirs publics, des collectivités territoriales et des acteurs sociaux pour lutter contre la précarité énergétique. Fidèle à ses engagements clients, EDF met en place pour les personnes en difficulté des moyens spécifiques d'aide au paiement, d'accompagnement des ménages et de prévention.



M. Patrick Gomont, Maire de BAYEUX et M. Jean-François Morlay, Directeur du Développement Territorial EDF

Le CCAS de Bayeux et EDF Solidarité, partenaires dans la lutte contre la précarité énergétique

Le 21 décembre 2023, le CCAS de Bayeux et EDF Solidarité ont renouvelé une convention de partenariat en faveur de la lutte contre la précarité énergétique.

L'objectif du CCAS est d'aider ses bénéficiaires et clients d'EDF à éviter les dettes. Ainsi, il s'associe à EDF Solidarité pour se tenir informé de tous les dispositifs d'aide

disponibles et pouvoir diriger ses bénéficiaires vers les partenaires compétents afin de constituer les dossiers de demande. En outre, il diffuse l'information sur les bonnes pratiques au quotidien et le dispositif du Chèque Energie.

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	267 809	262 415	-2,0%
Énergie facturée (en kWh)	1 243 767 415	1 182 446 771	-4,9%
Recettes (en €)	210 511 012	256 396 870	21,8%

Tarif Bleu non résidentiel (Concession)

	2022	2023	Variation (en %)
Nombre de clients	16 775	18 644	11,1%
Énergie facturée (en kWh)	119 544 614	120 892 917	1,1%
Recettes (en €)	18 698 271	22 793 994	21,9%

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'irrecouvrables sur le Tarif Bleu

résidentiel, et la baisse de ces mêmes charges d'irréouvrables 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*	13,003 ‰	13,063 ‰	0,5%
Au prorata du volume facturé**	13,017 ‰	13,391 ‰	2,9%
* Il s'agit du nombre de clients de la concession Tarif Bleu résidentiel rapporté au nombre de clients Tarif Bleu résidentiel d'EDF sur le territoire métropolitain continental.			
** Il s'agit des quantités d'électricité facturées par le concessionnaire aux clients de la concession au Tarif Bleu résidentiel rapportées aux quantités d'électricité totales facturées au Tarif Bleu résidentiel par EDF sur le territoire métropolitain continental.			

Clés de répartition Tarif Bleu non résidentiel (en %) (Concession)

	2022	2023	Variation (en %)
Au prorata du nombre de clients*	11,558 ‰	11,881 ‰	2,8 %
Au prorata du volume facturé**	13,028 ‰	13,131 ‰	0,8 %

* 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	15 766	17 874	13,4 %
Tarif Bleu non résidentiel	2 425	2 419	-0,3 %
Tarif Bleu Total	18 191	20 293	11,6 %

Annexes

au compte-rendu de l'activité d'EDF



Sommaire

1. Les interlocuteurs pour l'autorité concédante et les acteurs de la solidarité	226
2. Les points de contact pour les clients	228
3. Glossaire	232

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 Ouest (DCR)** 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.



Jean-François Morlay

Directeur Développement Territorial
06 85 82 63 83
jean-francois.morlay@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).



Marc Alibert

Référent Concession EDF Ouest
06 67 51 92 57
marc.alibert@edf.fr



Muriel Caer Palvadeau

Appui Concession EDF Ouest
06 61 36 81 59
muriel.caer@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.



Alain Pichon

Correspondant Solidarité Calvados
06 98 59 17 18
alain-ca.pichon@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 0 810 810 111.

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 en s'adressant au **PIMMS Médiation Caen Calvados** qui offre deux points d'accueil :

17 Place du Commerce 14 000 Caen

1 020 Quartier Grand Parc 14 200 Hérouville Saint Clair



Les contacts utiles pour le chèque énergie

Chèque énergie - Moyens d'information mis en place par l'État

Un numéro de téléphone dédié (Service et appel gratuits)

Un site internet dédié

0 805 204 805

www.chেকেenergie.gouv.fr

Pour adresser son chèque énergie et son attestation à EDF

Une adresse unique pour l'envoi à EDF du chèque énergie et de l'attestation

EDF
TSA 81401
87 014 LIMOGES CEDEX 1

À noter : l'adresse postale ci-dessus est mentionnée sur la facture d'électricité.



Devenons l'énergie qui change tout.

CHEZ EDF, UN CONSEILLER AU BOUT DU FIL N'EST PAS UN CONSEILLER AU BOUT DU MONDE.

100 % de nos conseillers sont basés en France.



L'énergie est notre avenir, économisons-la!

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**

3

Glossaire

Sigles utilisés dans le compte-rendu d'EDF pour la fourniture d'électricité aux TRV

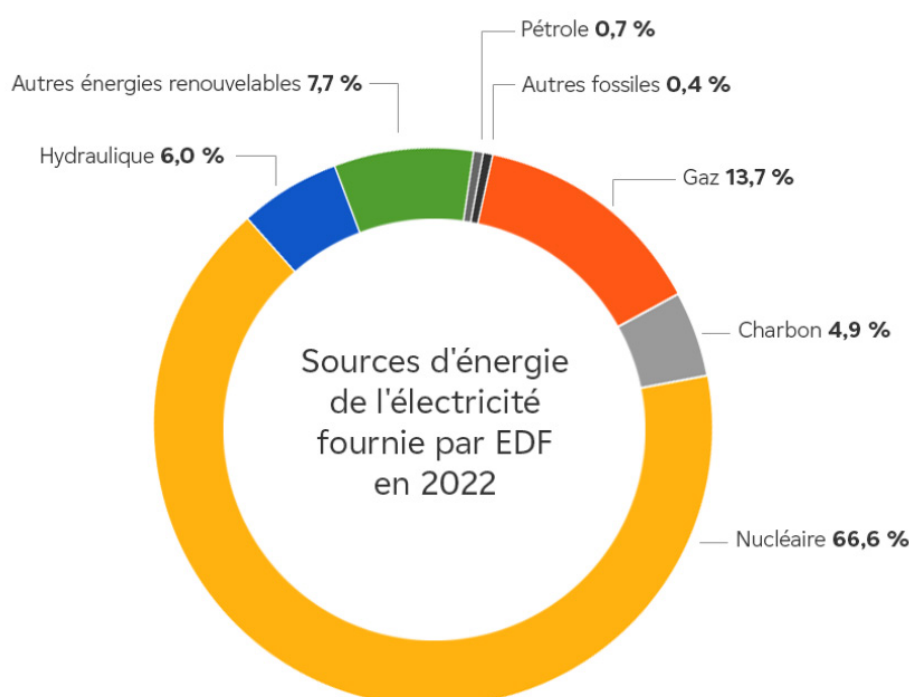
ACTAS	Association des cadres territoriaux de l'action sociale
ADLC	Autorité de la concurrence
AFNOR	Association française de normalisation
AFRC	Association française de la relation client
ANAH	Agence nationale de l'habitat
ARENH	Accès régulé à l'énergie nucléaire historique
CAF	Caisse d'allocations familiales
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'acheminement
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 CO₂ 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** (CO₂);
- 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

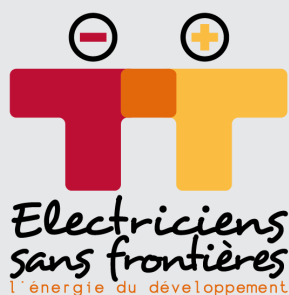
Nota : Les données 2022 sont les données les plus récentes à la date d'édition du CRAC 2023.

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>



COMPTE-RENDU D'ACTIVITÉ DE CONCESSION 2023

SDEC ENERGIE

Le présent document a été établi par Enedis et par EDF, chacun pour sa mission, avec le concours d'équipes nationales et locales des différents métiers. Qu'elles en soient toutes remerciées.

Crédits photos : © médiathèque Enedis, © médiathèque EDF.

Date de création : mai 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