COMPTE-RENDU D'ACTIVITÉ DE CONCESSION **2022**

SYNDICAT DÉPARTEMENTAL D'ÉNERGIE ET D'ÉQUIPEMENT DE LA LOZÈRE

Développement et exploitation du réseau public de distribution d'électricité

Fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente

ENEDIS

EDF

Nous avons le plaisir de vous faire part du compte-rendu annuel d'activité de votre concession pour l'année 2022, établi conformément au cahier des charges de concession.
Nous vous en souhaitons une bonne lecture.

Sommaire

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

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

1. Enedis accompagne votre territoire dans la transition écologique 16
2. Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité 54
3. Mieux servir nos clients 82
4. Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession 112

Annexes au compte-rendu de l'activité d'Enedis 139

Compte-rendu de l'activité d'EDF pour la fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente sur votre territoire 152

1. Faits marquants 2022 et perspectives 2023 154
2. Les clients de la concession 166
3. La qualité du service rendu aux clients 174
4. La lutte contre la précarité énergétique au cœur des engagements d'EDF 210
5. Les éléments financiers de la concession 232

Annexes au compte-rendu de l'activité d'EDF 237

Concernant la mission confiée à Enedis,

Laurence GALABRUN
Directrice Territoriale Lozère

J'ai le plaisir de vous présenter le Compte Rendu Annuel de Concession 2022 (CRAC), concernant l'activité de gestion du réseau public de distribution d'électricité exploité par Enedis sur votre territoire.

Dans un contexte de crise énergétique et d'urgence climatique, Enedis est restée proche de ses clients en les accompagnant dans la recherche durable de solutions de sobriété énergétique. Avec plus de 35 millions de compteurs posés, l'ensemble de nos concitoyens bénéficient désormais des avantages des compteurs communicants Linky, dont l'accès de données de consommation en temps réel et une meilleure maitrise énergétique. Enedis a également proposé des solutions pour encore mieux accompagner les collectivités et notamment les autorités organisatrices de la distribution d'électricité avec en particulier un nouveau portail collectivités locales et l'Espace Mesures et Services, permettant de suivre de manière autonome les impacts des actions en faveur de la sobriété énergétique.

La présidente du directoire d'Enedis a annoncé lors du 38ème congrès de la FNCCR une trajectoire ambitieuse des investissements Enedis sur les réseaux de distribution d'électricité à hauteur de 96 milliards d'euros d'ici 2040. Cet engagement traduit la volonté d'Enedis d'être au rendez-vous de l'accélération de la transition écologique et ainsi de mettre au cœur de ses priorités le développement des usages décarbonés. Il réaffirme également une stratégie d'investissement à long terme pour produire une qualité de fourniture au meilleur niveau en intégrant l'évolution des risques liés au changement climatique avec des réseaux modernes, robustes et toujours plus connectés.

Ce congrès a également été l'occasion, pour l'ensemble des parties, de se féliciter du très large renouvellement des contrats de concessions depuis la signature en décembre 2017. Ainsi sur près de 95% du territoire, les autorités concédantes et Enedis ont ainsi réaffirmé leur attachement aux principes et aux valeurs de l'organisation de la distribution publique d'électricité en France et confirmé tout l'intérêt de ce contrat modernisé avec notamment une gouvernance partagée et renforcée des investissements au service des ambitions des territoires.

Ce compte rendu vous permettra d'apprécier l'activité d'Enedis en 2022 sur votre territoire. Il offre une nouvelle occasion d'enrichir le dialogue autour des enjeux de transition écologique, de développement économique du territoire dont le Réseau Public de Distribution Electrique constitue un élément stratégique. Je vous en souhaite une bonne lecture.

Concernant la mission confiée à EDF,

Jean-Pierre LORILLOT
Directeur 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 SDEE de la Lozère**.

Une nouvelle fois, nous avons vécu une année très particulière, 2022 ayant été marquée par une crise des prix de l'énergie d'une ampleur sans précédent.

La confiance de nos clients

En assurant la continuité du service à ses clients dans un contexte exceptionnel, **votre concessionnaire EDF a démontré sa fiabilité**. La satisfaction est restée en 2022 à un très haut niveau, avec neuf clients sur dix se déclarant satisfaits d'EDF. **Ces très bons résultats témoignent d'une confiance qui nous honore**.

Accompagner les clients pour les aider à consommer mieux et moins

En 2022, EDF a pleinement participé à l'effort national de sobriété énergétique. Nous avons notamment fait la promotion des gestes utiles, relancé, à la demande de l'État, l'option d'effacement Tempo auprès des clients Particuliers, encouragé l'utilisation de nos outils et solutions numériques qui aident à mieux et moins consommer. EDF propose depuis octobre 2022, conformément à la réglementation, une solution de suivi de la consommation d'électricité en temps réel – Info Watt – destinée aux bénéficiaires du chèque énergie.

La solidarité au cœur de nos actions

Proche des territoires, notre équipe de Conseillers Solidarité, spécialistes de l'aide et des situations de précarité, travaillent en lien avec les services sociaux. Le Correspondant Partenariat Solidarité, Pascal Vidal, accompagne les travailleurs sociaux, les structures de médiations et les associations en déployant de **nombreuses actions de sensibilisation à la maîtrise de l'énergie**, témoignage de notre **engagement envers les personnes les plus fragiles**.

EDF a mis en œuvre à partir d'avril 2022 sa décision de remplacer, pour ses clients Particuliers, la coupure pour impayé par une limitation de puissance (sauf s'il existe une impossibilité physique ou technique de limiter la puissance de l'alimentation du logement).

Enfin, EDF a maîtrisé en 2022 ses coûts commerciaux et **les clients de la concession ont bénéficié de la décision du Gouvernement de limiter l'augmentation du tarif Bleu à 4% TTC en moyenne sur l'année** ; un nouveau bouclier tarifaire a été mis en place pour l'année 2023.

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, chacune pour la partie des installations qu’elle exploite, jouent un rôle clé dans la qualité et la continuité de l’alimentation électrique des concessions de distribution.

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

Au niveau local

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

Le contrat de concession fixe notamment le périmètre de la concession, définit le service concédé, la redevance de concession, la répartition éventuelle de la maîtrise d’ouvrage des travaux sur le réseau concédé entre l’autorité concédante et le concessionnaire, ainsi que la durée de la concession. 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 2022.

Le renouvellement des contrats de concession

Conformément à l’accord-cadre sur un nouveau modèle de contrat de concession conclu fin 2017 avec la FNCCR, France urbaine et EDF, les négociations en vue du renouvellement des contrats de concession se sont poursuivies dans les territoires au cours de l’année 2022. La phase de renouvellement des contrats de concession touche à sa fin. A fin 2022, 302 contrats ont été conclus selon ce nouveau modèle, dans le cadre de projets de territoires, avec toutes les formes d’autorités concédantes : des autorités concédantes de taille départementale (syndicats départementaux, ainsi que deux départements), des syndicats intercommunaux, des métropoles, des communautés urbaines, d’agglomération ou de communes et des communes. 93 % des contrats avec les autorités concédantes ont ainsi été renouvelés selon le nouveau modèle. Ces 302 contrats s’ajoutent aux 33 contrats précédemment renouvelés ou modifiés, qui contiennent des stipulations proches de celles du nouveau modèle, soit un total de 335 contrats modernisés sur 364 contrats à terme. Des échanges se poursuivent en vue de renouveler dans les meilleurs délais les contrats signés selon 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 et des enjeux sociétaux, les attentes de plus en plus fortes des clients, des collectivités territoriales et des autorités concédantes du réseau de distribution d'électricité conduisent Enedis à adapter ses modes de fonctionnement. Dans le cadre du Projet industriel et humain 2020-2025, Enedis a renforcé l'organisation de l'entreprise au service de la performance industrielle, de la satisfaction des clients et des territoires, et de la responsabilisation des salariés.

Les 25 Directions régionales, ancrées au plus près des territoires, sont responsabilisées en matière d'écoute des parties prenantes externes, et en particulier des clients et des autorités concédantes. Le Directeur régional est notamment en charge de la mise en œuvre de la politique industrielle d'Enedis, de la performance du service public concédé et de la satisfaction de toutes les parties prenantes, en particulier dans le contexte de la transition écologique. Les Directeurs territoriaux, rattachés à chacune de ces Directions régionales, au plus près des territoires, sont les interlocuteurs privilégiés des autorités concédantes.

Vos interlocuteurs chez Enedis

	Fonction	Téléphone
Cécile MOZER	Directrice Régionale Nord Midi Pyrénées	05 63 80 30 01
Laurence GALABRUN	Directrice Territoriale de Lozère	04 66 49 62 11
Denis BRENGUES	Interlocuteur Privilégié des Collectivités Locales	04 66 49 62 13

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.

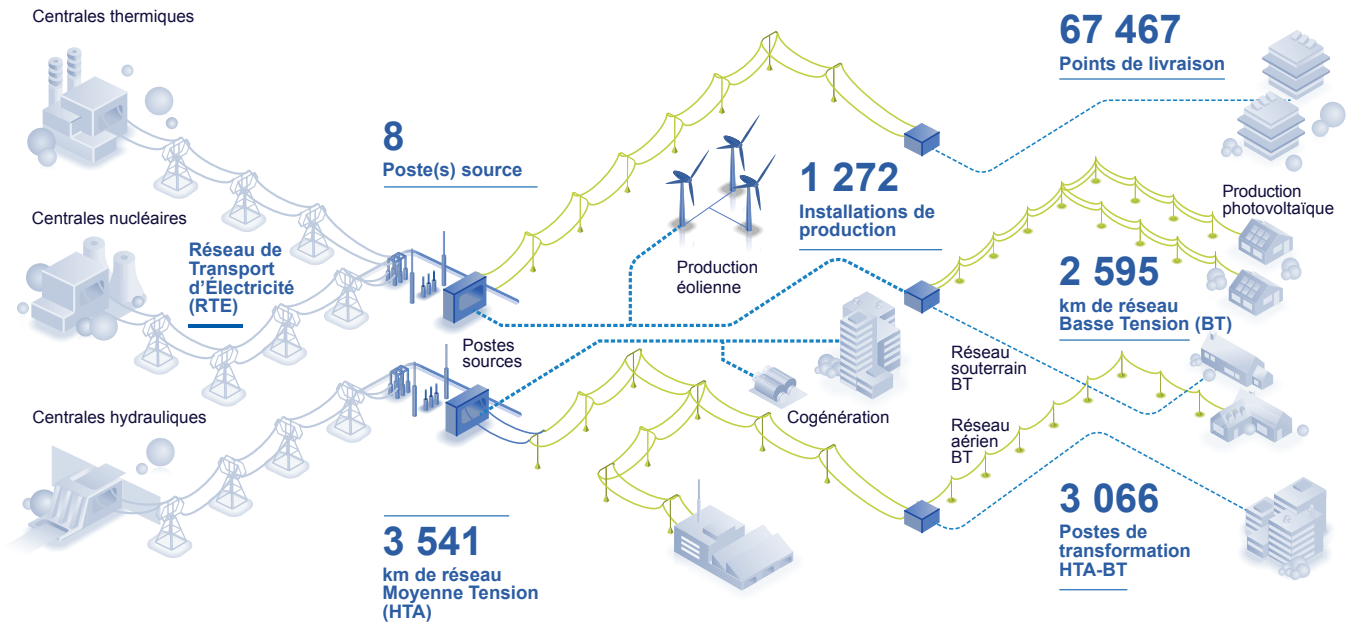
Cette mutualisation des moyens du concessionnaire à une échelle nationale permet une optimisation économique qui profite à l'ensemble des clients au travers de tarifs fixés nationalement.

Vos interlocuteurs chez EDF

	Fonction	Téléphone
Jean-Pierre LORILLOT	Directeur Développement Territorial	06 30 51 25 25
Christelle MASSON	Référente Concession	06 62 67 64 14

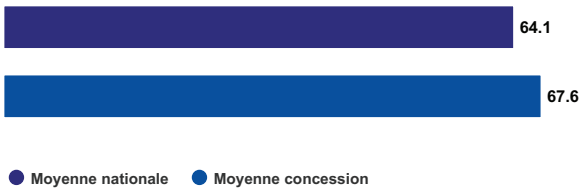
Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité en 2022

Le réseau public de distribution d'électricité



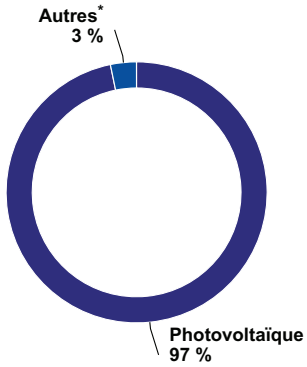
La qualité de desserte
Critère B hors RTE (en min)

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



Les producteurs sur la concession

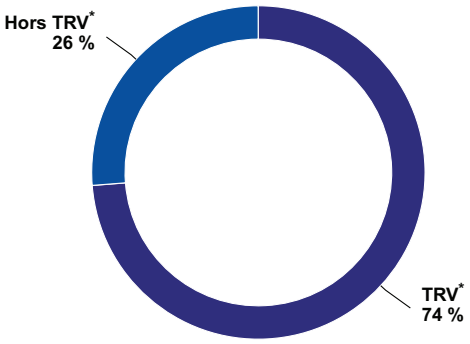
Répartition du nombre de producteurs



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

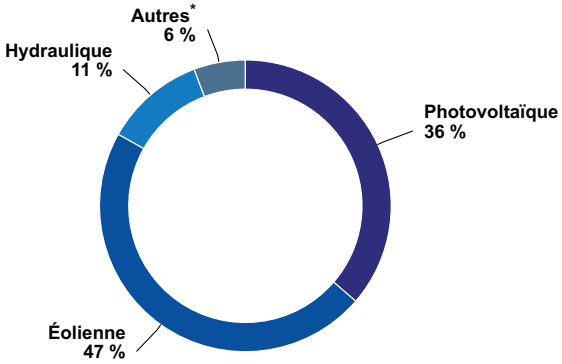
Le nombre de consommateurs

Répartition du nombre de consommateurs



* Tarifs réglementés de vente

Répartition de la puissance des producteurs



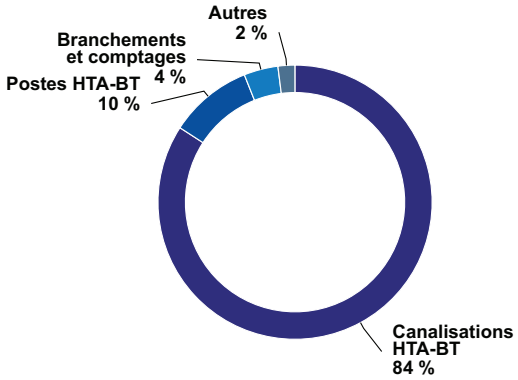
* Cogénération, biomasse…

La fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente en 2022

Les investissements et le patrimoine

Investissements Enedis sur la concession *(k€)*

Répartition de la valeur nette comptable des ouvrages



Les raccordements à la concession

Répartition des raccordements d'installations de production neuves réalisés

Répartition des raccordements d'installations de consommation neuves réalisés

Les clients Tarif Bleu

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

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

Tarif Bleu résidentiel Tarif Bleu non résidentiel

Souscriptions dans l'année Tarif Bleu résidentiel

3 011 (6,6 %)

Résiliations dans l'année Tarif Bleu résidentiel

3 584 (7,8 %)

La mensualisation

Clients mensualisés Tarif Bleu résidentiel

25 831 (56,4 %)

La facturation électronique

Clients bénéficiant de la facturation électronique Tarif Bleu résidentiel

18 204 (39,7 %)

L'Accompagnement Énergie

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

406

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)

	2021			2022		
	Nombre	**Puissance raccordée***	**Quantité d'énergie produite****	**Nombre**	**Puissance raccordée***	**Quantité d'énergie produite****
Photovoltaïque	999	42 731	**51 101 676**	1 231	48 828	**66 384 728**
Éolien	6	34 070	**61 393 780**	8	62 870	**75 137 372**
Hydraulique	30	14 657	**25 877 707**	30	14 957	**14 607 993**
Autres	3	7 653	**55 662 388**	3	7 653	**58 213 721**
Total	**1 038**	**99 111**	**194 035 551**	**1 272**	**134 308**	**214 343 814**

* 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. Une action nationale de fiabilisation du référentiel « adresses » a été menée en 2022. Bien que d'impact limité, elle peut avoir généré des modifications des valeurs 2021 de ce tableau.

Les consommateurs raccordés au réseau public

Total des clients (Concession)

	2021	**2022**	**Variation** *(en %)*
Nombre de clients	66 977	**67 467**	**0,7 %**
Énergie acheminée *(en kWh)*	459 322 824	**432 277 284**	**-5,9 %**
Recettes d'acheminement* *(en €)*	21 625 661	**21 077 316**	**-2,5 %**

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

	2021	**2022**	**Variation** *(en %)*
Nombre de clients	66 193	**66 668**	**0,7 %**
Énergie acheminée *(en kWh)*	305 733 840	**276 960 764**	**-9,4 %**
Recettes d'acheminement* *(en €)*	16 802 520	**16 143 269**	**-3,9 %**

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

	2021	**2022**	**Variation** *(en %)*
Nombre de clients	651	**658**	**1,1 %**
Énergie acheminée *(en kWh)*	64 839 641	**65 045 641**	**0,3 %**
Recettes d'acheminement* *(en €)*	2 945 906	**2 997 470**	**1,8 %**

Total des clients HTA (Concession)

	2021	**2022**	**Variation** *(en %)*
Nombre de clients	133	**141**	**6,0 %**
Énergie acheminée *(en kWh)*	88 749 343	**90 270 879**	**1,7 %**
Recettes d'acheminement* *(en €)*	1 877 235	**1 936 577**	**3,2 %**

* 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)

	2021	**2022**	**Variation** *(en %)*
Nombre de clients	51 574	**50 080**	**-2,9 %**
Énergie facturée *(en kWh)*	195 357 269	**186 431 976**	**-4,6 %**
Recettes *(en €)*	26 927 502	**34 339 675**	**27,5 %**

Tarif Bleu résidentiel (Concession)

	2021	**2022**	**Variation** *(en %)*
Nombre de clients	46 426	**45 820**	**-1,3 %**
Énergie facturée *(en kWh)*	162 374 944	**157 125 172**	**-3,2 %**
Recettes *(en €)*	22 717 567	**29 702 436**	**30,7 %**

Tarif Bleu non résidentiel (Concession)

	2021	**2022**	**Variation** *(en %)*
Nombre de clients	5 148	**4 260**	**-17,2 %**
Énergie facturée *(en kWh)*	32 982 325	**29 306 804**	**-11,1 %**
Recettes *(en €)*	4 209 935	**4 637 239**	**10,1 %**

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)

	2021	**2022**	**Variation** *(en %)*
Clients résidentiels	91 %	**91 %**	**0 %**
Clients non résidentiels	90 %	**91 %**	**1 %**

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)

	2021	**2022**	**Variation** *(en %)*
Taux de réponse d'EDF sous 30 jours	94,2 %	**95,2 %**	**1,0 %**

* Courrier et Internet.

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

Sommaire

1. Enedis accompagne votre territoire dans la transition écologique 16

1.1. Votre concession : les faits marquants de l'année 2022, les perspectives et enjeux pour 2023 **16**
1.2. Au plan national : les faits marquants de l'année 2022, les perspectives et enjeux pour 2023 **27**
1.3. La Responsabilité Sociétale d'Enedis **36**
1.4. Enedis accompagne le développement massif et accéléré 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 54

2.1. La qualité de l'électricité distribuée : un enjeu majeur pour Enedis **54**
2.2. Le compte-rendu de la politique d'investissement d'Enedis en 2022 **63**
2.3. Perspectives et enjeux **77**

3. Mieux servir nos clients 82

3.1. Enedis, un service public modernisé au bénéfice des clients et de la transition énergétique **85**
3.2. Enedis, à l'écoute de ses clients **93**
3.3. Les services à destination des Collectivités locales et des Autorités concédantes pour répondre aux enjeux de la transition énergétique et écologique **99**
3.4. Linky au quotidien **103**
3.5. Raccordement : faciliter les projets et réduire les délais **106**
3.6. Perspectives et enjeux 2023 **108**

4. Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession 112

4.1. Les éléments financiers de la concession **112**
4.2. Les informations patrimoniales **128**
4.3. Les flux financiers de la concession **135**

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 producteurs, arrivée de nouveaux usages tels que la mobilité électrique, enjeux territoriaux et sociaux, etc.).

En complément, dans son rôle sociétal, Enedis met en place avec les territoires divers programmes d'actions solidaires, notamment en matière de recrutement, de sensibilisation aux risques électriques et de médiation sociale.

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

1.1. Votre concession : les faits marquants de l'année 2022, les perspectives et enjeux pour 2023

L'année 2022 en quelques dates

Le 18 Février 2022 à Mende - Enedis a présenté ses activités, bilan 2021 et perspectives 2022 lors de sa conférence de presse annuelle. A l'heure de la transition écologique, les sujets ont fortement intéréssés les invités à cette séquence. Enedis profite de cette occasion pour rappeler l'ensemble de ses misisons de service au public.

Le 18 Février 2022 à Mende - L'ensemble de la presse a répondu présent à cette invitation.

Le 29 mars 2022, au cours de l'Assemblée Générale du Syndicat Départemental d'Energie et d'Equipement de la Lozère**, Monsieur Alain ASTRUC, Président,** a rappelé le rôle essentiel de cet outil de mutualisation dans le bon fonctionnement de nombreuses missions de service public en Lozère.

29 Mars 2022 à Mende - Assemblé Générale du S.D.E.E de la Lozère, un moment incontournable dans la vie de la concession.

27 Juin 2022 à Mende Enedis EDF et le SDEE se sont rencontrés pour la présentation du compte rendu annuel de la concession de Lozère

27 Juin 2022 à Mende présentation du CRAC dans les locaux d'Enedis.

29 Avril 2022 à La Tieule - La Lozère au coeur de la transition écologique avec un très grand projet de photovoltaique au sol.

Sur invitation d'Emmanuel Castan, Maire de La Tieule et Président du Syndicat Mixte Lozérien de l'A75 et de William Arkwright, Directeur général d'ENGIE Green, Monsieur Philippe Castanet Préfet de Lozère a inauguré le plus grand parc solaire photovoltaïque du département.

Etaient présents, notamment Jean-François Carenco, Président de la Commission de Régulation de l'Energie, Xavier Pintat, Président de la Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies, Alain Astruc, Président du Syndicat Départemental d'Energie et d'Equipements (SDEE) de la Lozère et Jacques Blanc, Président de l'Association Le Clos du Nid.

Alain ASTRUC, président du SDEE participait à l'inauguration de la centrale photovoltaïque de La Tieule. Grâce aux apports de la loi de transition énergétique de 2015, le SDEE a pu intégrer le capital de la société projet en charge de la construction et de l'exploitation de cette centrale.

29 Avril 2022 à La Tieule - La Lozère au rdv de la transition écologique.

Enedis accueillait le SDEE le 7 juillet 2022. Des élus accompagnés des salariés du SDEE ont été conviés à une visite orientée sur la conduite et le pilotage du réseau électrique. Il s'est agit de visiter l'agence de conduite régionale ACR à Rodez ainsi que l'Agence de Supervision et de Gestion des Accès au Réseau et du Dépannage (ASGARD) à Albi.

Les équipes d'Enedis ont présenté leurs outils de pilotage du réseau et illustré par des exemples concrets le contenu de leurs activités quotidiennes.

7 Juillet 2022 - Une délégation du SDEE de la Lozère dans les locaux d'Enedis

Le 6 septembre 2022, le Syndicat Départemental d'Energie et d'Equipement de la Lozère a célébré l'obtention du renouvellement d'autorisation d'exploitation du Centre départemental de traitement des déchets de Rédoundel et procédé à l'inauguration de la centrale solaire au sol construite sur les casiers réhabilités de l'Installation de Stockage de Déchets Non Dangereux.

L'occasion pour Alain ASTRUC, Président du SDEE, entouré des membres du Bureau Syndical, et en présence de Monsieur le Préfet de la Lozère, de nombreux élus, des bureaux d'études et entreprises ayant accompagné le SDEE dans ces projets, de revenir sur la concrétisation de ces deux opérations.

Le 6 septembre 2022, le Syndicat Départemental d'Energie et d'Equipement de la Lozère a célébré l'obtention du renouvellement d'autorisation d'exploitation du centre départemental de traitement des déchets de Rédoundel et procédé à l'inauguration de la centrale solaire.

Rencontres avec les ELUS de LOZERE

L'automne est propice à ces rencontres annuelles durant lesquelles Enedis présente le bilan de ses activités autour de ses missions de service au public ainsi que ses accompgnements en matière de transition écologique.

Rencontres Enedis avec les élus de Lozère - Le **11 Octobre 2022** à Rieutort de Randon - Le **12 Octobre 2022** à Cassagnas - Le **3 Novembre 2022** à Saint-Chely d'Apcher - Le **9 Novembre 2022** à Banassac.

Inauguration de la première installation d'auto-consommation collective de la Lozère par Thomas Odinot Secrétaire Général de la Préfecture de Lozère en présence de Vincent PRATLONG - Maire de Hures la Parade - de la société "Solairelec" - installateur - et de Lozère Energie.

Laurence GALABRUN a profité de cette occasion pour présenter les grands principes de l'autocosommation collective, les outils ainsi que les services élaborés par Enedis pour la bonne mise en oeuvre de ce dispositif.

De nombreux projets sont en réflexion sur la Lozère.

22 Juillet 2022 à Hures la Parade - Les parties prenantes rassemblés lors de l'inauguration de ce projet en sud Lozère.

Une conférence de presse en Mairie de Mende s'est tenue en octobre 2022 lors de la signature de la convention **Action Coeur de ville** entre Enedis et la commune.

L'objectif est d'identifier et d'accompagner les projets de Transition Energétique portés par la Mairie de Mende tels que la production d'énergie renouvelable, la mobilité électrique ainsi que la mise à disposition d'outils pour une meilleure gestion de l'électricité. D'autres sujets tels que la sécurisation de l'alimentation électrique des hameaux de la commune étaient à l'ordre du jour de cette séquence sous les regards de la presse locale.

5 Octobre 2022 - Réunion en salle du conseil municipal de Mende.

Autres actions de partenariat et de parrainage

Partenariat avec le club de ligue B de Volley de Mende- Enedis est parrain du match Mende - Nancy en LNB de Volley Ball Ligue B. Il entre dans le cadre de la convention de partenariat entre le **Mende Volley Lozere**, seul club professionnel du département et **Enedis**. L'objectif de cette convention est d'apporter un soutien au plus petit club de la ligue nationale B de volley et leur permettre de relever le défi permanant du maintien à ce niveau sportif.

8 février 2022 gymnase Piencourt à Mende -

11 octobre 2022 à Cassagnas - Renouvellement de la convention de partenariat entre **Guy BENOIT** Président de l'association du CéFéDé à la ligne verte et **Laurence GALABRUN** Directrice Territoriale Lozère pour Enedis. Le CéFéDé est une association des Cévennes très attachée aux valeurs humaines dont l'objet est l'animation et le lien entre villages situés sur la ligne de chemin de fer Florac à Sainte-Cécile d'Andorge. La ligne est en cours de restauration avec dorénavant une finalité touristique. Enedis est fidèle à l'accompagnement de cette association en plein des coeur des Cévennes.

8 novembre 2022 à Mende - Renouvellement de la convention de partenariat entre **Laurence GALABRUN** Directrice Territoriale Lozère pour Enedis et **Jean-Pierre ALLIER** Co-Président de la Fédération Départementale des Foyers Ruraux de Lozère. Les foyers ruraux sont ancrés avec plus de 60 locaux en Lozère dont la finalité est d'apporter soutien, animation et lien social. Enedis soutient cet hiver encore le festival "Contes & Rencontres".

La sécurité des tiers et la prévention des accidents par électrisation

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

juin 2022 - La nouvelle campagne de communication d'Enedis et du Rte

Les travaux agricoles, les chantiers BTP, l'élagage d'arbres, les loisirs nautiques et aériens ou encore la pêche et le bricolage, sont autant d'activités pouvant se révéler à risque lorsqu'elles sont pratiquées à proximité de lignes électriques. Dans leur nouvelle campagne de sensibilisation, Enedis et RTE cherchent à provoquer le réflexe : **quand il y a de la tension, faites attention !**

Enedis, gestionnaire du réseau public de distribution d'électricité et RTE, gestionnaire du réseau de transport en France, rappellent les consignes de sécurité à respecter aux abords des ouvrages électriques. Grâce à des actions communes de sensibilisation, le nombre d'accidents corporels de tiers liés aux réseaux électriques a été divisé par 2 en 10 ans. En revanche, encore près d'un accident par jour survient à proximité d'ouvrages électriques, par manque de vigilance, et touche notamment des professionnels (BTP, agriculteurs, élagueurs) ou des activités en plein air (pêche, deltaplane, ULM, bricolage etc.).

Ces accidents sont tous évitables en adoptant les bons réflexes :

- Rester éloigné des lignes, postes et pylônes électriques
- Ne jamais tenter de récupérer un objet en contact avec un ouvrage électrique : contacter le numéro d'urgence dépannage 09 726 750 XX (XX correspondant aux deux chiffres de votre département)
- Éviter tout passage d'objets près d'une ligne électrique : le risque d'électrisation provoqué par un arc électrique apparaît même sans contact direct entre la ligne et l'objet

Les pêcheurs doivent garder leurs distances avec les lignes électriques

NATURE

Des conseils de prudence sont divulgués aux passionnés, qui ont repris ce week-end.

La pêche a repris ses droits ce week-end en Lozère. DR

Ce samedi a eu lieu l'ouverture de la pêche en Lozère. Avec plus de 2 700 km de torrents, rivières et ruisseaux de 1re catégorie, de nombreux lacs naturels ou artificiels, la Lozère porte bien son nom de pays des sources et de paradis de la truite fario. Les 15 000 mordus ayant pris leur carte de pêche doivent cependant rester vigilants par rapport à la présence de lignes électriques. Il serait dommage de s'électriser ou pire en pratiquant son loisir favori. En effet, si l'on approche une canne à pêche ou un fil de pêche trop près d'une ligne électrique (tenue à la verticale par exemple ou lors d'un lancer), sans nécessairement la toucher, on peut provoquer un arc électrique, appelé amorçage et risquer alors une électrisation voire une électrocution. Enedis renouvelle les conseils suivants aux pêcheurs : éviter de pêcher près des lignes électriques y compris si l'on pêche en bateau ; ne tentez jamais de récupérer un objet accroché à une ligne électrique ; les pêcheurs obligés de passer sous une ligne électrique doivent tenir leur ligne en position horizontale ; il est recommandé pour les pêcheurs ne connaissant pas certaines zones, d'attendre qu'il fasse jour avant de pêcher pour vérifier qu'il n'y ait pas de lignes électriques ; se renseigner auprès de la fédération de pêche pour connaître les lieux d'implantation des panneaux d'information indiquant les zones à risque.

Vigilance aux abords des barrages hydroélectriques

EDF hydro appelle également à la plus grande prudence à proximité des ouvrages hydroélectriques car le calme apparent peut présager un risque. Pour produire de l'électricité, les barrages et les centrales hydroélectriques font des lâchers d'eau pouvant entraîner de brusques montées du niveau des rivières et d'importantes augmentations de leur débit à toute heure de la journée : les abords des cours d'eau peuvent alors se révéler glissants ; les pêcheurs peuvent se retrouver piégés au milieu du lit d'une rivière ; le courant peut entraîner les pêcheurs et leurs embarcations ; le passage d'une rive à l'autre peut être rendu impossible.

Afin d'éviter les incidents, EDF hydro a installé, en France, plus de 10 000 panneaux jaunes d'avertissement aux abords des rivières, lacs ou canaux alimentant les centrales ; des balises rouges délimitant les zones de navigation, de pêche et de baignade sur les lacs à proximité d'un barrage. Et pourtant, chaque année, des actes d'imprudence plus ou moins grave sont déplorés. Il est important de rester vigilant à cette signalétique intégrée dans le paysage qui passe parfois inaperçue et à l'aval des aménagements hydroélectriques. Pour pêcher en toute sécurité, les consignes suivantes sont à respecter : se renseigner avant l'activité auprès de la fédération de pêche locale ; être vigilant pendant l'activité de tous changements de niveaux ou débits d'eau ; respecter les panneaux de signalisation et d'information indiquant les zones à risque ; alerter l'association de pêche locale si l'on voit une situation à risque. Si, malgré ces conseils, un accident survenait, il est recommandé de se mettre hors de danger ; d'empêcher l'accès à la zone pour prévenir un suraccident ; d'alerter en appelant le 18 (pompiers), le 15 (Samu), le 17 (police) ou le 112 (n° d'appel d'urgence unique européen).

Article de presse paru dans le Mid-Libre Lozère du **14 mars 2022** pour l'ouverture de la pêche à la truite en Lozère.

La contribution à l'économie locale

Les 13, 14 et 15 mai 2022 - Enedis était présent sur la **Foire de Lozère 2022** sous la grande halle d'Aumont-Aubrac pour rencontrer ses clients et échanger avec sur les sujets de transition écologique notamment l'auto-consomation, les bornes IRVE individuelles, les services de données mais également ses missions de service au public (comptage Linky, les raccordements) et bien d'autres sujets.

3 septembre 2022 à Nasbinals - La **Fete de l'Aubrac** marque la fin de la période estivale. Dans un département rural à forte dominante agricole, la fete de l'Aubrac - *et de la race Aubrac* - organisée par l'association EPAL de Mme CALMEL est un évènement qu'Enedis accompagne depuis sa création. C'est une identification forte au territoire et à ses valeurs.

Collège Notre-Dame

Séances découvertes professionnelles pour les 3e prépa-métiers

En choisissant la voie professionnelle au collège Notre-Dame, les élèves de 3e prépa-métiers s'engagent chaque vendredi en séance de découverte professionnelle. Grâce à la disponibilité et à l'ouverture des entreprises et associations lozériennes qui les reçoivent, les 14 jeunes de la classe ont l'opportunité de découvrir plusieurs secteurs d'activité et de nombreux métiers et formations en interagissant avec les professionnels rencontrés.

Les élèves chez des professionnels. Photo DR

Entre les mois de septembre et de décembre, les élèves ont pu se rendre au golf de La Canourgue (métier de moniteur de golf), au Pôle bois du Clos du Nid (métier de moniteur d'atelier), chez Enedis à Marvejols (métier de technicien polyvalent), à la crèche "Haut comme trois pommes" de Marvejols (métiers d'auxiliaire puéricultrice et d'animatrice), au "Horse club" Centre équestre de Mende (métier de palefrenier-soigneur), chez Alcédo à Mende (vendeur), à l'atelier horloger Arts mécanique de Bourgs-sur-Colagne, au Haras du Ginestoux (métier d'exploitante agricole, élevage de chèvres pour leur laine et insémination des chevaux), ou encore BFP électronique (fabrication vente matériel électronique médical scientifique et esthétique).

À chaque fois, ces visites donnent lieu à des échanges nourris et enrichissants entre les élèves et des adultes passionnés et réellement passionnants, dans la transmission de leurs savoirs, dans le récit des jalons de leurs parcours souvent originaux et atypiques, ou tout simplement à travers l'explication des satisfactions autant que des désagréments ayant trait à leurs activités quotidiennes.

Les collégiens vivent lors de ces séances, des moments authentiques et hautement constructifs pour leur insertion imminente dans le monde du travail.

Les professionnels ont accepté, gentiment, depuis le début de l'année d'ouvrir leurs portes et de partager ainsi leurs expériences.

Enfin, parmi les nombreux projets menés au collège dans lesquels les élèves de 3e prépa-métiers sont investis, il faut citer l'organisation du vide armoires (troc/vente de vêtements en lien avec le label Éco collège) et du marché de Noël dans l'enceinte de l'établissement vendredi 9 décembre, au bénéfice de l'association *Toutes à l'école*.

Extrait de la Lozère Nouvelle du **1er decembre 2022** - Les élèves de 3e prépa-métiers du collège Notre Dame de Marvejols en visite à la Base Opérationnelle Enedis de Marvejols sont venus découvrir le métier de technicien polyvalent. Enedis propose de nombreuses formations en alternance sur l'ensemble du territoire.

Les perspectives et enjeux pour 2023

Le Plan Pluriannuel des Investissements de la concession Lozère.

Le Programme Pluriannuel d'Investissement (PPI) de la Lozère couvre la période contractuelle comprise entre le 1er janvier 2021 et le 31 décembre 2024. Les investissements sont orientés sur la qualté de fourniture et modernisation des réseaux se répartissent sur le département. Dans ce cadre Enedis s'est engagée à investir 11,3 M€ fin 2024.

Les enjeux de transition écologique

L'année 2023 débute avec une actualité réglementaire forte autour du développement des énergies renouvelables, avec notamment la loi d'accélération des énergies renouvelables. S'en suit la mise en place des comités régionaux de l'énergie, ou encore le schéma régional de raccordement au réseau des énergies renouvelables (S3RENR). Pour Enedis il s'agit de faciliter la planification et le développement des ENR.

Le Comité Energies Renouvelables de Lozère.

Sous la conduite du Préfet de Lozère, le comité est consitué de nombreuses parties prenantes & acteurs de la transition éologique. Il vise à élaborer la stratégie départementale de développement des ENR selon les ambitions fixées par la loi d'accélération des ENR, le Schéma Régional d'Aménagement, de Développement Durable et d'Egalité des Territoires (SRADDET). Le comité s'est accordé sur un objectif de 500 Gwh en 2035. En 2023 le comité s'attachera à projeter ses ambitions en identifiant notamment des zones géographiques dites d'accélération accueillant les ENR.

Un nouveau S3REnR Occitanie dès le 1er janvier

Entrée en vigueur au 1er janvier 2023, le nouveau **S**chéma **R**égional de **R**accordement au **R**éseau des **E**nergies **R**enouvelables d'Occitanie. (**S3REnR**) est un outil au service de l'accueil des ENR. La quote-part finale de 77.55 k€/MW pour les projets HTA. En termes de travaux, il est inscrit trois nouveaux transformateurs HTB/HTA à installer dans des structures existantes, une mutation de transformateur HTB/HTA ainisi que la création d'un nouveau poste source pour répondre aux nombreux projets.

Schéma Directeur de développement des Infrastructures de Recharges ouvertes au public pour les Véhicules Electriques et les véhicules hybrides rechargeables de la Lozère (SDIRVE).

L'électrification de la mobilité s'est confirmée en 2022 et prendra un nouveau virage en 2023 avec l'établissement d'un schéma directeur (SDIRVE) à maille départementale pour les bornes de recharges en domaine public. La publication des textes réglementaires permettra de définir le préfinancement des infrastructures de recharge dans les immeubles collectifs.

Mise en oeuvre de l'espace "Mesures & Services" via le Portail Clients "Collectivités Locales" du site www.enedis.fr.

Le portail web "Collectivités Locales" d'Enedis s'enrichit d'un espace "Mesures & Services" pour permettre la consultation des données de consommation et de production. Il permet d'obtenir des informations, des rapports & autres viualisations avec la mise en oeuvre possible d'alertes. Il s'agit d'un véritable outil tableau de bord de pilotage des usages électriques de votre collectivité.

1.2. Au plan national : les faits marquants de l'année 2022, les perspectives et enjeux pour 2023

L'année 2022 en quelques dates

Sécurisation des Passages des Hivers

Le contexte exceptionnel de tension sur le système électrique a conduit Enedis à lancer dès la fin de l'hiver 2021-2022 un projet spécifique « Sécurisation Passages des Hivers » en lien avec RTE et les pouvoirs publics.

Ce projet a permis de mobiliser l'ensemble des collaborateurs autour de trois missions : encourager et contribuer à la sobriété, actionner tous les leviers pour éviter ou réduire l'ampleur des délestages, et dans les circonstances où les délestages décidés par RTE seraient inévitables, les réaliser dans les meilleures conditions, en particulier en matière de prévenance vers les clients et les collectivités locales, en amont des coupures.

S'agissant des leviers élaborés pour éviter ou réduire les délestages, trois actions méritent d'être soulignées :

- grâce aux compteurs communicants Linky™, Enedis a mis en œuvre le report de la chauffe des ballons d'eau chaude vers les Heures Creuses de nuit pour 4,3 millions de clients disposant d'un contrat d'Heures Creuses méridiennes entre 12 h et 14 h, sans affecter leur confort ni leur facture. Cette mesure a permis de réduire la puissance appelée de 2,4 GW, soit la puissance d'une ville comme Paris. Conformément au décret pris par les pouvoirs publics, cette mesure a pris fin le 15 avril et, grâce aux compteurs Linky™, la chauffe des ballons d'eau chaude a repris automatiquement entre 12 h et 14 h pour bénéficier notamment de la production photovoltaïque, la plus élevée de l'année en été sur cette tranche horaire.
- les équipes d'Enedis se sont également préparées à baisser la tension de 5 % sur le réseau HTA à partir des postes sources, à la demande de RTE si la situation du système électrique l'exigeait. Cette baisse de tension, limitée dans le temps et imperceptible pour les clients, permet de réduire la puissance appelée à l'échelle de la France métropolitaine de 3 à 3,5 GW.
- enfin, l'entreprise a travaillé sur l'extinction de l'Éclairage public automatique pour les collectivités locales qui en feraient la demande pendant les pointes de consommation lors des jours « orange » ou « rouge » Ecowatt, également rendue possible par les compteurs Linky™.

Mobilisation d'Enedis face à la tempête Eunice

Le **18 février** la tempête Eunice a touché particulièrement la Normandie et les Hauts-de-France avec des rafales enregistrées à plus de 150 km/h dans les terres. Des vents aussi violents n'avaient pas été observés depuis plus de vingt ans dans la région des Hauts-de-France.

Au plus fort de l'épisode, ce sont près de 170 000 foyers qui ont été privés d'électricité. Grâce à la mise en œuvre de la FIRE (Force d'intervention rapide électricité), ce sont plus de 1 000 intervenants d'Enedis provenant de 15 directions régionales et d'entreprises partenaires qui ont été mobilisés, sans oublier les interlocuteurs des cellules de crise, des centres d'appels dépannages, des plateformes logistiques (Serval)...

Loi n° 2022-217 du 21 février 2022 relative à la différenciation, la décentralisation, la déconcentration et portant diverses mesures de simplification de l'action publique locale

Publiée au *Journal officiel* du **22 février**, cette loi vise à « construire une nouvelle étape de la décentralisation ».

Les objectifs de la loi tendent notamment à favoriser la différenciation territoriale, en développant les possibilités de délégation de compétences aux collectivités territoriales notamment dans les domaines de la transition écologique, du logement social, de la cohésion sociale et de la santé, pour réaliser des projets spécifiques et en élargissant le champ d'action du pouvoir réglementaire local. Il vise également à faciliter le recours à la consultation des électeurs dans les décisions publiques locales.

Par ailleurs, plusieurs dispositions concernent directement les activités d'Enedis, comme l'instauration d'un plafond à la redevance d'occupation du domaine public, ou l'extension du répertoire des représentants d'intérêts de la Haute Autorité pour la transparence de la vie publique (HATVP) aux décideurs publics locaux depuis le 1er juillet 2022. La loi a réhaussé le seuil des collectivités concernées de 20 000 à 100 000 habitants.

Concernant le domaine de l'énergie, la loi a notamment :

- renforcé dans le plan local d'urbanisme (PLU) les prérogatives du maire en matière d'implantation d'éoliennes ;
- positionné le préfet de département comme le délégué territorial de l'Office français de la biodiversité (OFB) et le préfet de région comme le délégué territorial de l'Ademe.

Délibération de la CRE du 24 février portant projet de décision sur le cadre de régulation incitative du système de comptage évolué d'Enedis dans le domaine de tension BT ≤ 36 kVA (Linky) pour la période 2022-2024 et modifiant la délibération n° 2021-13 portant décision sur le tarif d'utilisation des réseaux publics de distribution d'électricité (TURPE 6 HTA-BT).

Ce texte dresse un bilan positif du déploiement en masse du système de comptage Linky™. Il fixe également le cadre de régulation pour la période 2022-2024 et précise les modalités de facturation de la relève résiduelle pour la fin de la période TURPE 6 et pour les années postérieures à 2025.

Inauguration du démonstrateur Smart Grid Shakti en Inde

Développé par Enedis et ses partenaires, Tata Power-DDL, Schneider Electric, Odit-e et Geco Global, ce démonstrateur a été inauguré **fin mars** à Dehli.

Il s'agit du premier démonstrateur Smart Grid H2020 situé en Inde.

Son objectif est de contribuer à fiabiliser l'alimentation électrique des clients, d'accélérer l'intégration des énergies renouvelables au réseau électrique et de faciliter la mise en place de communautés énergétiques locales tout en impliquant les citoyens de Delhi dans la transition écologique.

Depuis 2012, Enedis est partie prenante dans plus de 20 démonstrateurs smart grids à travers la France, mais aussi en Europe.

Des Jeux olympiques et paralympiques de Paris 2024 plus durables

Le **5 avril,** Marianne Laigneau, Présidente du directoire d'Enedis, et Tony Estanguet, Président de Paris 2024, ont signé un partenariat historique pour des Jeux engagés pour le climat. D'ici 2024, Enedis renforcera le réseau pour que 100 % des sites de compétitions soient alimentés par le réseau public de distribution d'électricité. Ce sont les premiers Jeux qui ne seront pas alimentés à partir de groupes électrogènes diesel, utilisés traditionnellement

dans l'événementiel. Enedis investit pour permettre aux futurs sites olympiques et paralympiques de Paris 2024 de bénéficier d'une excellente qualité de distribution d'électricité tout en contribuant à la réduction des émissions de CO_2.

Les travaux réalisés dans ce cadre seront un héritage fort et durable pour les territoires et le monde de l'événementiel. C'est le cas de nombreuses installations électriques dans Paris, en Île-de-France et en région, sur les 42 sites olympiques et paralympiques.

À titre d'exemple, l'investissement de 5 millions d'euros qui a été réalisé par Enedis sur le poste source Alma (Paris 8e) bénéficie ainsi dès à présent et pour des dizaines d'années à 110 000 Parisiennes et Parisiens et permet de fiabiliser le réseau électrique dans la perspective des événements de Paris 2024.

En Île-de-France, le poste source Ampère (Saint-Denis) a été renforcé en vue du développement territorial de la Cité du cinéma à Saint-Denis. Ainsi, l'alimentation électrique sera fiabilisée en 2024 pour accueillir les 15 000 sportifs durant les Jeux olympiques et paralympiques de Paris 2024, et bien au-delà pour ce nouveau quartier qui accueillera plus de 6 000 habitants et 6 000 salariés dès 2025.

Ces raccordements pourront ensuite être pérennisés, permettant une réduction des impacts des activités événementielles pendant des décennies. Et au-delà des sites des Jeux, cet héritage s'ancre partout en France. Forte d'une expérience dans chaque ville et village de France, Enedis met ses compétences et expertises au service de chaque collectivité souhaitant pérenniser les raccordements au réseau électrique de distribution de ses propres installations sportives, notamment dans les collectivités labellisées « Terre de Jeux 2024 ».

Nouvelle organisation du Conseil supérieur de l'énergie (CSE)

Le Conseil supérieur de l'énergie est une instance consultative, qui permet de dialoguer et d'associer les principales parties prenantes du secteur de l'énergie dans la construction de la politique énergétique gouvernementale. À ce titre, le CSE est consulté sur l'ensemble des actes de nature réglementaire dans le domaine de l'énergie et sur les projets de délibération de la Commission de régulation de l'énergie (CRE) fixant les tarifs. Le CSE se réunit sur saisine du ministre en charge de l'énergie et son secrétariat général est assuré par la Direction générale de l'énergie et du climat (DGEC).

Le CSE est composé de sept collèges (parlementaires, Conseil d'État, représentants des ministères, représentants des collectivités territoriales, représentants des consommateurs d'énergie et des associations agréées pour la protection de l'environnement, représentants des entreprises des secteurs de l'énergie, représentants du personnel des industries électrique et gazière). Enedis y siégeait en tant que suppléant d'EDF, qui a qualité de membre du collège des représentants des entreprises des secteurs de l'énergie.

Le décret n° 2022-601 du 21 avril modifiant la composition et le fonctionnement du Conseil supérieur de l'énergie, publié au *Journal officiel* le **23 avril,** a mis en place une nouvelle organisation de l'instance et prévoit notamment la création de plusieurs sièges, dont un siège commun à Enedis et GRDF.

Ce changement d'organisation doit permettre de porter plus directement la voix des gestionnaires de réseau de distribution au sein du CSE.

Décret n° 2022-795 du 9 mai 2022 relatif à la prise en charge bonifiée par le tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité des coûts de raccordement associés à l'ajout de certains équipements électriques d'utilisateurs raccordés en basse tension

Publié le **10 mai** au *Journal officiel*, ce décret porte à 80 % la prise en charge par le tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité (TURPE), pour les consommateurs d'électricité déjà raccordés en basse tension pour une puissance inférieure ou égale à 36 kVA, des coûts d'adaptation des raccordements existants induits par l'installation de pompes à chaleur, y compris les pompes à chaleur hybrides ou d'infrastructures de recharge pour véhicules électriques d'une puissance inférieure à 10 kW, à l'exception des infrastructures de recharge ouvertes au public et des infrastructures situées dans un immeuble collectif à usage principal d'habitation.

Ce mécanisme était prévu par la loi n° 2021-1104 du 22 août 2021 portant lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets, afin d'accélérer le remplacement des équipements de chauffage émetteurs de gaz à effet de serre.

Délibération du 19 mai 2022 portant adoption et communication du rapport sur le retour d'expérience des démonstrateurs de réseaux intelligents

Dans un contexte d'investissements soutenus sur les smart grids et de tensions sur le système électrique, la CRE insiste sur la nécessité d'industrialiser rapidement les solutions pertinentes, en s'appuyant sur les retours d'expérience de 36 démonstrateurs, en cours ou achevés.

Délibération de la CRE du 9 juin 2022 portant décision sur l'évolution de la grille tarifaire des tarifs d'utilisation des réseaux publics d'électricité dans les domaines de tension HTA et BT au 1er août 2022

Cette délibération acte d'une augmentation du TURPE HTA/BT de 2,26 % au 1er août 2022 en application des formules d'évolution annuelle prévues par la délibération TURPE 6 HTA-BT.

Nouvel accord national cartographie conclu entre Enedis, la FNCCR et France urbaine

Cet accord tripartite signé en **juin** apporte, à l'ensemble des autorités concédantes, des améliorations majeures en matière de cartographie des réseaux et des services modernisés sur le nouveau portail dédié aux collectivités.

Il vient actualiser le précédent accord national datant de 2015 et a pour principales ambitions de :

- clarifier le cadre actuel, le simplifier et faire bénéficier les autorités concédantes des avancées intervenues depuis 2015 ;
- faciliter les échanges de cartographie entre les autorités concédantes et Enedis dans le cadre de l'exercice de la maîtrise d'ouvrage des travaux sur le réseau.

Trois nouveaux modèles de conventions refondues lui sont annexés :

- la convention de cartographie moyenne échelle, avec des exports enrichis standardisés permettant de répondre aux besoins des autorités concédantes, pour leur compétence d'Autorité organisatrice de la distribution d'électricité (AODE) ;
- la convention de consultation de la cartographie en moyenne et grande échelle des ouvrages sur le réseau, venant en remplacement de la convention d'extranet cartographique et reposant sur des données cartographiques enrichies et rafraîchies de manière hebdomadaire ;
- la convention d'échange de données cartographiques à l'occasion des travaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage des autorités concédantes, clarifiant notamment les rôles respectifs d'Enedis et des autorités concédantes.

La mise en œuvre modernisée des conventions cartographie moyenne échelle et consultation cartographie sur le nouveau portail collectivités est fonctionnelle pour l'ensemble des autorités concédantes.

Un accompagnement spécifique est organisé par les Directions régionales d'Enedis pour mettre en place ces conventions et les nouveaux services associés.

Cet accord cadre est également ambitieux sur les perspectives d'avenir, en prévoyant des adaptations dans le cas d'un accord sur la gestion d'un plan corps de rue simplifié (PCRS) sur le territoire concerné ou avec la promotion conjointe d'un format d'échange normalisé de données cartographiques (géo-standard StaR-Elec).

Ainsi, cet accord contribue à une plus large ouverture des données vers les autorités concédantes, dans une logique de transparence et de rationalisation, avec notamment de nouveaux attributs moyenne échelle mis à leur disposition.

Décret n° 2022-990 du 7 juillet relatif au secrétariat général à la Planification écologique

Publié le **8 juillet** au *Journal officiel*, ce décret institue le secrétariat général à la Planification écologique, placé sous l'autorité de la Première ministre. Il est chargé de coordonner l'élaboration des stratégies nationales en matières de climat, d'énergies, de biodiversité et d'économie circulaire. Il veillera à la bonne exécution des engagements pris par tous les ministères en matière d'environnement.

Loi n° 2022-1158 du 16 août 2022 portant sur les mesures d'urgence pour la protection du pouvoir d'achat

Publiée au *Journal officiel* du **17 août**, cette loi comprend, outre les dispositions concernant la protection des consommateurs et du niveau de vie des ménages, celui de la souveraineté énergétique.

Dans ce domaine, elle prévoit notamment la mise à disposition du gestionnaire du réseau de transport de capacités d'effacements de consommation, de production et de stockage et également la remise d'un rapport du Gouvernement visant à mettre en place un dispositif national d'effacement volontaire et rémunéré des consommations d'électricité à destination des particuliers.

Décret n° 2022-1249 du 21 septembre 2022 relatif au déploiement d'infrastructures collectives de recharge relevant du réseau public de distribution dans les immeubles collectifs en application des articles L. 353-12 et L. 342-3-1 du Code de l'énergie

Publié le **23 septembre**, ce décret dit « colonnes horizontales » devra être complété en 2023 par des arrêtés et des règles approuvées par la CRE afin d'être pleinement opérationnel.

Nouveau Portail Clients pour accompagner la sobriété énergétique dans les territoires

En septembre, lors du congrès de la FNCCR, Enedis a lancé un nouveau Portail Collectivités locales, conçu pour les accompagner dans leurs projets de transition énergétique.

Point d'entrée unique sur les services dédiés aux collectivités, ce portail conçu en collaboration avec un panel de collectivités « pilotes » (autorités concédantes, communes, communautés d'agglomération, départements…), répond à leurs enjeux et besoins au quotidien.

Le nouveau Portail Collectivités locales permet :

- l'accès à un espace dédié aux autorités concédantes :
  - l'accès au CRAC, données et tableau de bord concédant,
  - un tout nouveau service de cartographie des ouvrages réseau ;
- un accompagnement sur mesure au profit des collectivités pour répondre aux ambitions énergétiques des territoires :
  - connaître son territoire avec un véritable tableau de bord de pilotage des consommations et des productions d'électricité personnalisé : l'espace « Mesures et Services »,
  - être alerté en cas de dépassement de sa consommation ;
- des services dédiés à l'accélération de la transition écologique dans les territoires :
  - un exemple concret : le service de cartographie des capacités du réseau électrique ; conçu pour répondre aux besoins de planification de chaque territoire, Enedis met à disposition une cartographie des capacités du réseau permettant aux collectivités d'identifier sur une carte la puissance disponible du réseau et choisir ainsi le meilleur emplacement pour accueillir les nouveaux projets de production EnR ou de mobilité électrique ;
- un accès simple et rapide aux informations en lien avec le réseau électrique :
  - consultation des informations sur les coupures et les chantiers menés par Enedis sur leurs territoires.

Pour découvrir le Portail, les collectivités sont invitées à se connecter sur https://mon-compte-collectivite.enedis.fr/

Retrouver les informations utiles sur https://www.enedis.fr/jaccede-mon-portail-collectivites

Réussite du 38e congrès de la FNCCR

Du **27 au 29 septembre**, la Fédération nationale des collectivités concédantes et régies (FNCCR) s'est réunie pour son congrès triennal. Lors de ce temps fort d'échanges entre l'ensemble des collectivités et des autorités concédantes et Enedis, Marianne Laigneau, Présidente du directoire d'Enedis, a présenté les enjeux à venir du réseau de distribution d'électricité : transition écologique, raccordement des énergies renouvelables, résilience du réseau.

À cette occasion, la présidente a annoncé la réévaluation des investissements d'Enedis sur les réseaux électriques à hauteur de 96 milliards d'euros d'ici à 2040. Un engagement qui confirme la mobilisation d'Enedis pour des réseaux modernes, robustes et toujours plus connectés.

Le congrès, destiné aux élus des territoires présents, a aussi été le lieu de présentation par Enedis des dernières solutions innovantes pour accompagner leurs projets de transition écologique.

Ce 38e congrès a permis de réaffirmer une relation de confiance entre Enedis et les autorités concédantes propriétaires du réseau, pour réussir ensemble la transition écologique dans les territoires.

Enedis lance l'Observatoire français de la transition écologique

En 2050, l'électricité devrait représenter 55 % de la consommation d'énergie des Français, contre 25 % aujourd'hui, ce qui rend indispensable l'adaptation du réseau public de distribution.

La transition écologique engage des transformations majeures pour l'énergie électrique, dotée d'objectifs précis pour Enedis : raccorder les énergies renouvelables au réseau de distribution d'électricité, maîtriser les consommations d'électricité grâce aux atouts du compteur Linky™,

contribuer au développement des mobilités propres, tout en continuant à mettre à disposition un réseau électrique fiable, performant et moderne.

Les données gérées par Enedis permettent de réaliser des analyses fines des transitions à l'œuvre. Elles constituent dès lors un véritable levier de pilotage et d'action pour accélérer la transition écologique au plus près des territoires.

Enedis a donc souhaité créer l'Observatoire français de la transition écologique pour valoriser ces données, ainsi que sa connaissance fine des territoires sur quatre grands domaines que sont :

- la consommation ;
- l'autoconsommation ;
- la production d'électricité ;
- la mobilité électrique.

Au-delà des données brutes, l'Observatoire, **lancé en novembre**, propose ses décryptages et analyses des pratiques émergentes et des transformations en cours des territoires à l'échelle régionale, départementale ou locale.

Il permet ainsi d'identifier les champs d'action où porter les efforts collectifs, de mettre en perspective les défis sociaux et environnementaux, de mesurer les avancées déjà accomplies.

L'Observatoire, accessible sur : https://observatoire.enedis.fr/ se veut autant un référentiel pertinent et utile qu'un outil d'aide à la décision pour toutes les parties prenantes concernées par la transition écologique : acteurs des collectivités, institutionnels, chercheurs et universitaires, citoyens ou journalistes.

Guide de conception des ouvrages partagé entre la FNCCR, France urbaine et Enedis

Dans le cadre de l'article 8 de l'accord quadripartite du 21 décembre 2017 portant sur le nouveau modèle de cahier des charges de concession, la FNCCR et Enedis ont mené dès la mi-2020 des travaux relatifs à la rédaction du guide de conception des ouvrages.

Ces échanges ont abouti en fin d'année 2022, avec l'approbation de ce guide par le conseil d'aministration de la FNCCR, le **19 octobre**. Cette étape doit être suivie de la signature d'un accord national entre la FNCCR, France urbaine et Enedis.

C'est la première fois depuis 1946 qu'une rédaction conjointe d'un document de conception des ouvrages entre maîtres d'ouvrage, autorités concédantes et Enedis est menée à bien.

Le guide de conception des ouvrages du réseau de distribution est un document prescriptif pour l'ensemble des ouvrages pouvant être réalisés sous maîtrise d'ouvrage d'une autorité concédante, conformément à son contrat de concession ; il détaille notamment le processus de construction des ouvrages à l'interface entre les autorités concédantes et Enedis, ainsi que les règles de conception des réseaux et branchements HTA et BT (souterrains et aériens) et des postes HTA/BT, tels que recommandés par Enedis et la FNCCR. Il n'a pas toutefois vocation à comporter le contenu exhaustif de la réglementation et des normes applicables à tout maître d'ouvrage de construction de réseau électrique de distribution.

Il est composé de cinq chapitres. En introduction, le premier chapitre porte sur les généralités. Le chapitre 2 décrit ensuite le processus de construction des ouvrages à l'interface entre les autorités concédantes et Enedis. Enfin les chapitres suivants portent respectivement sur les règles de conception des réseaux HTA (chapitre 3), les règles de conception des postes HTA/BT et armoires de coupure (chapitre 4) et les règles de conception des réseaux BT (chapitre 5).

Le guide prévoit également la tenue, au moins une fois par an, d'un comité de suivi technique permettant, de façon concertée, la mise à jour de celui-ci qui doit évoluer au rythme de la réglementation technique.

La délibération n° 2022-314 de la CRE du 1er décembre portant orientations du modèle de contrat Gestionnaire de Réseau de Distribution-Fournisseurs (GRD-F) commun à tous les gestionnaires de réseaux de distribution d'électricité.

Cette délibération acte plusieurs modifications du contrat type signé entre les GRD et les fournisseurs pour la mise en œuvre du contrat unique, notamment sur les garanties bancaires, les créances réseau irrécouvrables et les changements de Responsable d'équilibre (RE).

Les perspectives et enjeux pour 2023

Le *Journal officiel* du 28 janvier a publié le décret n° 2023-35 du 27 janvier relatif aux comités régionaux de l'énergie.

Ce texte vient définir la composition et les modalités de fonctionnement des comités régionaux de l'énergie, issus de l'article 83 de la loi « Climat & Résilience » (article L.141-5-2 du Code de l'énergie), qui reprend une des mesures de la Convention citoyenne pour le climat.

Un comité régional de l'énergie, coprésidé par le président du conseil régional et le représentant de l'État dans la région, est créé dans chaque région située sur le territoire métropolitain continental.

Son rôle est de favoriser la concertation, en particulier avec les collectivités territoriales, sur les questions relatives à l'énergie au sein de chaque région située sur le territoire métropolitain continental.

Le décret fixe le nombre de membres du comité à au plus 45 membres, répartis en cinq collèges dont :

- un collège de représentants des départements, des communes, des établissements publics de coopération intercommunale, désignés sur proposition d'associations représentatives d'élus territoriaux ou des collectivités intéressées, des syndicats mixtes et des autorités organisatrices de la distribution publique d'énergie mentionnées aux articles L. 2224-31 et L. 2224-38 du Code général des collectivités territoriales ;
- un collège de représentants des entreprises et de l'activité économique du secteur de l'énergie dans la région comprenant des représentants de producteurs notamment d'énergies renouvelables, des représentants des personnels des entreprises du secteur de l'énergie, de consommateurs, des gestionnaires des réseaux publics de distribution, et des gestionnaires des réseaux publics de transport d'énergie.

Loi n° 2023-175 du 10 mars 2023 relative à l'accélération de la production d'énergies renouvelables

Publiée au *Journal officie*l du **11 mars**, la loi d'accélération des énergies renouvelables contient différentes mesures ayant pour objet de :

- favoriser et d'accélérer le déploiement des énergies renouvelables dans les territoires par notamment la simplification et la réduction des temps d'instruction administrative des projets, l'augmentation des volumes et la réduction des délais légaux de raccordement aux réseaux ;
- permettre la planification du déploiement des énergies renouvelables consistant à l'identification des zones d'accélération des énergies renouvelables, la modernisation des Schémas

régionaux de raccordement au réseau des énergies renouvelables (S3REnR) et la mise en place de zones industrielles d'électrification prioritaire ;

- le financement de la transition énergétique avec notamment la suppression de la contribution des collectivités en charge de l'urbanisme aux coûts de raccordement.

1.3. La Responsabilité Sociétale 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. La politique de Responsabilité Sociétale d'Enedis déployée en 2022 a pour objet de permettre à Enedis d'incarner un service public à impacts positifs pour la planète, les femmes et les hommes ainsi que les territoires. À l'aune des enjeux de durabilité de l'entreprise, le déploiement de cette politique a induit la mise en place de référents RSE au sein des 25 Directions régionales d'Enedis dans l'optique de renforcer et pérenniser la maîtrise des impacts environnementaux, sociaux et territoriaux de ses activités.

Dans la continuité de son Plan industriel et humain (PIH) d'entreprise et dans le cadre de la loi du 22 mai 2019 relative à la croissance et la transformation des entreprises, dite loi PACTE (Plan d'action pour la croissance et la transformation des entreprises), Enedis travaille au projet de changement de ses statuts dans le but de se doter d'une raison d'être et d'engagements de mission.

Les engagements environnementaux d'Enedis

Stratégie bas carbone

Dans le cadre de la Stratégie bas carbone de la France, la contribution d'Enedis consiste tout d'abord à maîtriser ses propres émissions de gaz à effet de serre, en réduisant son empreinte de 20 % d'ici 2025, en vue de permettre à la France d'atteindre la neutralité carbone d'ici 2050.

Pour ce faire, Enedis et ses Directions régionales réalisent un bilan carbone annuel *via* l'outil de mesure de son empreinte déployé en 2021. Ce travail a permis d'identifier les principaux postes d'émission de CO_2 et de commencer à établir des plans d'action de baisse des émissions.

Les actions en cours consistent, entre autres, à l'électrification du parc automobile de l'entreprise, au test de groupe électrogène bas carbonne, à la diminution des pertes non techniques, à l'allongement de la durée d'usage des matériels informatiques et de téléphonie mobile, ainsi qu'à l'accompagnement des fournisseurs et prestataires dans la baisse de leurs émissions de CO^2.

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 des EnR raccordée au réseau de distribution a été de + 3 667 MW en 2022, ce qui porte la puissance renouvelable totale installée à 34,3 GW et contribue directement à la baisse des émissions nationales par l'électrification des activités.**

Adaptation du réseau aux aléas climatiques

Pour mesurer les effets des aléas climatiques sur le réseau électrique et prendre des dispositions adaptées, Enedis a mené une étude prospective de différents scénarios sur les principaux aléas susceptibles d'affecter le réseau à l'horizon 2050 : les tempêtes, la neige collante, les précipitations extrêmes, les canicules, les feux de forêt… Cette étude a été synthétisée et vient compléter les orientations du « plan aléas climatiques » pour les quinze prochaines années.

Préservation de la biodiversité et diminution des pollutions

Une part importante des investissements d'Enedis est consacrée à des travaux ayant un impact positif sur les paysages et la biodiversité.

En effet, Enedis conduit des actions sur le réseau aérien pour diminuer le risque d'accidents des grands oiseaux, sujet pour lequel Enedis est engagée de longue date en lien avec la Ligue pour la protection des oiseaux (LPO).

L'entreprise 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.

Enedis, la LPO et RTE ont obtenu la validation par la Commission européenne de leurs propositions de deux nouveaux projets, dans le cadre du programme LIFE. Le projet GypAct va permettre de poursuivre les actions de GypConnect et le projet SafeLines4Birds est quant à lui dédié à la réduction du risque de mortalité des oiseaux sur les lignes électriques pour une douzaine d'espèces prioritaires.

Dans le cadre de sa participation au Club des infrastructures linéaires et biodiverstité (CILB), Enedis a poursuivi 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 2022. Il reste 8 048 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. 2 528 appareils ont été dépollués ou détruits en 2022, Enedis est en ligne avec l'objectif de résorption du stock en 2025.

Pour lutter contre la pollution de l'air et son réchauffement et concernant la fuite de SF6 (gaz isolant dont le pouvoir de rechauffement global est très élevé) présent dans les cellules et les disjoncteurs installés sur le réseau, Enedis teste des matériels avec coupure dans le vide. Ainsi le test de ces matériels, initié en 2021, se poursuit par le déploiement d'un nouveau palier technique de disjoncteurs à coupure dans le vide (« SF6 free ») pour les tableaux HTA neufs équipant les postes primaires HTB/HTA.

Gestion des déchets et économie circulaire

Enedis a mis en place la gestion de ses déchets dangereux via l'application TrackDéchets des services de l'État et a continué de gérer le reste de ses déchets via son système en place en valorisant 95 % 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, de biens et matériels non utilisés ou de seconde main. Développée par la start-up MyTroc, agréée « entreprise solidaire d'utilité sociale » (ESUS), la plateforme a continué de se développer afin de proposer désormais aux organisations non gouvernementales (ONG) partenaires d'Enedis de bénéficier de ces offres. Elle a permis d'éviter la production de 180 tonnes de déchets et l'émission de 1 042 tonnes de CO_2.

Le réseau exploité par Enedis

Le réseau exploité par Enedis sur le territoire national est constitué, à la fin de l'année 2022, d'environ **1,4 million de km** de réseau (HTA + BT) dont 50,4 % en souterrain (708 973 km).

Il se décompose comme suit :

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

Types d'ouvrage	2022	Taux *(en %)*
Réseau souterrain	349 322	**52,4%**
Réseau aérien	317 435	**47,6%**
Total du réseau HTA	666 757	**100,0%**

Réseau Basse Tension ***(en km)***

Types d'ouvrage	2022	Taux *(en %)*
Réseau souterrain	359 650	**48,7%**
Réseau aérien	379 242	**51,3%**
Dont réseau torsadé	332 270	**45,0%**
Dont réseau aérien nu	46 972	**6,4%**
Total du réseau BT	738 892	**100,0%**

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

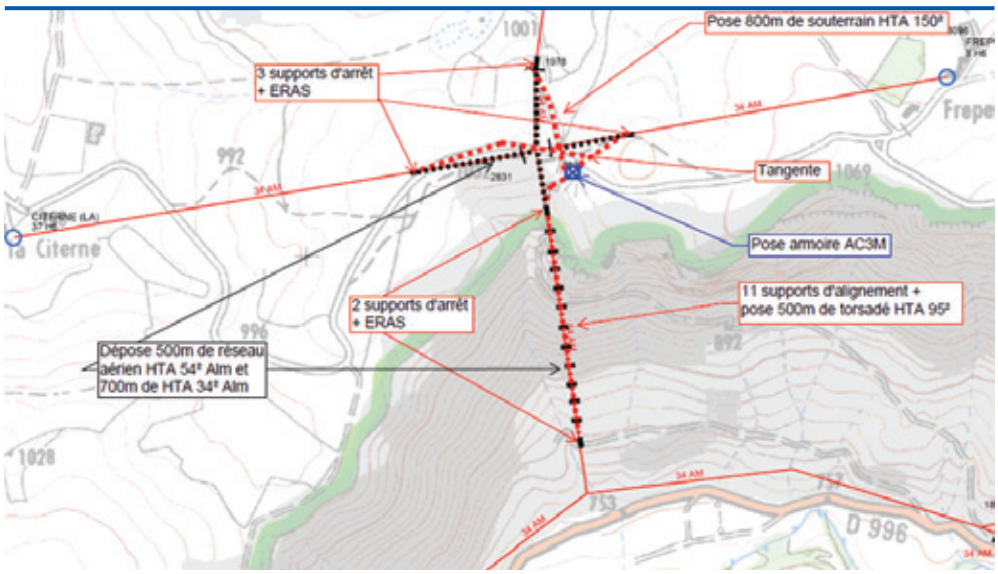
Enedis en Lozère est engagée pour la protection avifaune.

Enedis est un partenaire de la **LPO** dans le cadre du programme européen Life GYP'ACT qui s'inscrit dans le prolongement du Life GypConnect. Enedis, aux côtés de la LPO France poursuit son engagement en faveur de la réintroduction du gypaète barbu notamment en diminuant les risques sur la mortalité.

Ce nouveau programme qui débute en novembre 2022 s'étire sur cinq ans.

8 juillet 2022 à Millau - Laurence GALABRUN Directrice Territoriale Lozère pour Enedis et **Léa GIRAUD** responsable technique de l'antenne LPO Grands Causses ont renouvelé leur partenariat pour les trois prochaines années.

Printemps 2022 - Affaire DE26/029612 - Projet Avifaune site de Frepestel commune de Meyrueis.



Entre 2021 et 2022 Enedis a créé 800 m de réseau souterrain HTA 150² pour limiter les risques de colision et de percution des oiseaux ainsi que le remplacement de 500 ml de fils nus par un câble torsadé HTA 95² pour limiter le risque d'électrocution. Au total, il y a eu la dépose de 1200 ml de réseau HTA aérien et pose d'une armoire de coupure.

Enedis s'est donc attachée à des travaux sur une zone sensible au **cœur du Parc national des Cévennes** sur 1200 mètres de lignes électriques aériennes. Une partie a été enfouie quand une autre partie sur une zone abrupte a fait l'objet d'un traitement différencié. Les lignes aériennes en « fils nus » ont été remplacées par un réseau aérien torsadé « en conducteurs isolés ». L'intervention d'un hélicoptère a été rendu nécessaire pour remplacer des supports dans les gorges de la Jonte.

Les nouveaux câbles électriques disposent de deux avantages : une meilleure visibilité en vue de réduire considérablement le nombre de collisions et d'éliminer le risque d'électrocution.Le site de Frépestel maintenant sécurisé a permis de créer un second site de lâcher de jeunes gypaètes barbus avec une première libération d'oiseaux en 2022.

Cette ambition de sécurisation des lignes électriques inscrite dans le programme européen Gypconnect et se poursuit avec le Programme GYP'ACT jusqu'en 2027.

Préparation de l'AC3M de FREPESTEL et intervention de l'hélicoptère dans les Gorges de la Jonte.

Embellissement de postes de distribution

Le poste « Boulay » est un poste de distribution public d'électricité de type P.A.C situé en bordure de la R.D 998. Cette route est un axe touristique important pour rallier les Gorges du Tarn, mais également la voie d'accès qui mène au Golf et au village de vacances de La Canourgue.

Madame Valérie FABRE – Conseillère Départementale du canton de La Canourgue – a sollicité Enedis pour une mise en peinture en accord avec la Commune et d'Enedis.

Enedis, favorable à cette démarche, a autorisé cet aménagement esthétique afin de l'intégrer au mieux dans son environnement. Roland LESLUIN artiste peintre local a fait le reste.

.

Photo "Avant - Apres" du poste D.P "BOULAY à La Canourgue.

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

	2021	2022
En agglomération	96 %	**97 %**
Hors agglomération	97 %	**100 %**
En zone classée	-	**-**
Total	**97 %**	**100 %**

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

Pour l'année 2022, la contribution d'Enedis au financement de travaux d'aménagement esthétique des réseaux réalisés sous la maitrise d'ouvrage du **Syndicat Départemental d'Energie et d'Equipement de la Lozère** s'est élevée à **104 k€** pour une enveloppe totale de 200 k€. Le complément sera versé en 2023 selon les clauses prévues à la convention pour l'application de l'article 8 du cahier des charges de concession

Article 8

Commune*(s)*	**Finalité**	**Dépenses** *(k€)*
LA FAGE-MONTIVERNOUX	Intégration ouvrages environnement	35
ALBARET-LE-COMTAL	Intégration ouvrages environnement	15
CHADENET	Intégration ouvrages environnement	14
ALBARET-SAINTE-MARIE	Intégration ouvrages environnement	11
LE BORN	Intégration ouvrages environnement	12
BRION	Intégration ouvrages environnement	10
SAINT-CHELY-D'APCHER	Intégration ouvrages environnement	6
BADAROUX	Intégration ouvrages environnement	2

Engagements sociaux

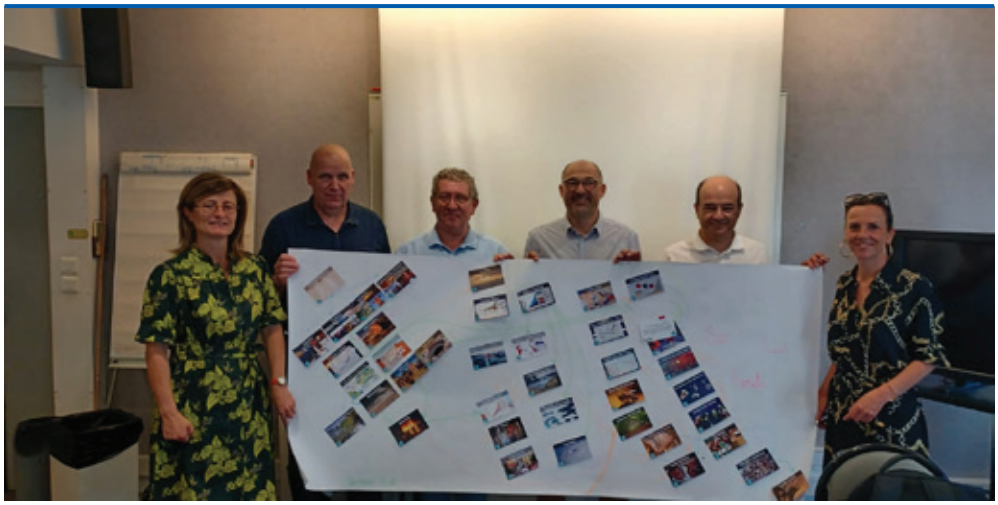
L'engagement des salariés d'Enedis est un objectif du PIH. Enedis a la volonté d'atteindre 70 % d'indice d'engagement de ses salariés en 2024, notamment en assurant la révolution de la confiance au sein des équipes. Des actions de sensibilisation du personnel et de nombreux outils et dispositifs d'engagements sont déployés au sein de l'entreprise, dont la Fresque du Climat (participation d'environ 70 % des 38 000 salariés d'Enedis à fin 2022), la plateforme de l'engagement solidaire (plateforme RSE), la plateforme Sobriété (plateforme Ecogestes Ensemble) et la plateforme économie circulaire (plateforme Réemploi).

Engagement en faveur des populations en difficultés

En 2022, Enedis, engagée dans la diversité et l'inclusion, a poursuivi son engagement historique en faveur de l'inclusion énergétique *via* ses partenariats en cours avec le Conseil national des régies de quartier et son engagement auprès du collectif « Stop à l'exclusion énergétique ». Avec le renouvellement de son partenariat avec Unis-Cité fin 2022, Enedis continue de s'impliquer dans l'accompagnement – par des volontaires du service civique – des populations en situation de difficulté voire d'exclusion énergétique.

Avec l'Union nationale des PIMMS (Points d'information médiation multiservices), Enedis, partenaire fondateur (1er PIMMS créé en 1995), contribue à accompagner près de 50 000 clients en difficulté chaque année. La présidence des PIMMS par Enedis, assurée depuis 2019, a pris fin mi-2022 et a été saluée par tous. Le partenariat avec les PIMMS a été renouvelé courant 2022 pour la période 2023-2025.

De nouveaux partenariats de mentorat ont été établis avec les ONG « Nos quartiers ont du talent » et « Télémaque » afin d'accompagner vers l'emploi ou l'alternance les jeunes diplômés issus des quartiers prioritaires ou de milieux sociaux modestes.



18 mai 2022 à Mende - Les Directions Territoriales de l'Aveyron et de la Lozère s'associent pour réaliser ensemble leur Fresque du Climat.

Engagements territoriaux

Écoute des parties prenantes

Les parties prenantes d'Enedis sont constituées des clients, des autorités concédantes propriétaires des réseaux exploités par Enedis, des collectivités territoriales, des fournisseurs d'énergie, des entreprises partenaires, des associations, le régulateur et l'État, des salariés de l'entreprise et de leurs représentations syndicales etc.

Celles-ci sont écoutées et consultées dans le cadre de l'organisation de l'entreprise et guident et orientent ses actions et sa stratégie.

Le Conseil des parties prenantes (CPP) d'Enedis, mis en place depuis 2015, ouvre ainsi le dialogue avec des économistes, sociologues de l'entreprise, urbanistes, prospectivistes... Ces discussions portent sur les grands enjeux de l'entreprise et enrichissent les réflexions sur le futur des activités d'Enedis dans le but d'intégrer au mieux les évolutions de son environnement.

Dans le cadre de sa nouvelle politique de responsabilité sociétale d'entreprise (RSE), Enedis a mis en place 25 CPP au sein de chacune de ses 25 Directions régionales. Ainsi, Enedis est désormais en capacité de mieux prendre en compte les besoins et les attentes de toutes ses parties prenantes, sur tous les territoires métropolitains ou ruraux.

Engagements RSE - Charte Fournisseurs et Prestataires

Les engagements RSE de la Charte Fournisseurs et Prestataires d'Enedis, adressés à tous les fournisseurs depuis 2017 (ex-Charte RSE Fournisseur renouvelée) ont été actualisés début 2022 afin de mieux articuler les engagements RSE et ceux du Label RFAR « Relation fournisseurs achats responsables ». Cette charte rappelle les engagements d'Enedis en tant qu'adhérente au Pacte mondial des Nations unies et sa volonté de promouvoir dans ses activités les principes de responsabilité sociétale d'entreprise (RSE).

Achats responsables et maintien des emplois locaux

Après un audit fin 2022 par les pouvoirs publics, le label 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.

En 2022, le volume des achats au secteur du travail protégé et adapté (STPA) s'élève à 15,5 M€. Le volume des achats aux structures d'insertion par l'activité économique (SIAE) est, quant à lui, de 2,4 M€.

Enedis contribue directement au développement économique des territoires par l'activité qu'elle génère par ses achats de biens, de services et de travaux. Ainsi, avec 98 % de ses achats de travaux réalisés en France, l'impact des achats d'Enedis induit le maintien d'environ 54 000 emplois indirects sur le territoire métropolitain.

En lien avec sa stratégie bas carbone, Enedis met en place en 2023 une démarche « TPE PME pour demain », accompagnée par l'association « Les Canaux » qui vise à accompagner les plus petits fournisseurs et prestataires d'Enedis vers la RSE de sorte qu'ils puissent continuer à répondre aux appels d'offres incluant des critères RSE.

Un engagement solidaire comme atout puissant d'inclusion.

L'Association Syndicale Autorisé de Défense des Forêts Contre l'Incendie (ASA DFCI) du canton du Pont de Montvert, est une association affiliée à l'I.A. E 48 (l'Insertion par l'Activité Economique). Elle associe, en même temps, une activité économique à une activité à dimension sociale d'emploi local. Cette activité représente un véritable tremplin d'insertion d'hommes et de femmes.

L'ASA DFCI propose, sous forme de chantier d'insertion, des prestations d'élagages, de tronçonnages et de débroussaillages pour les particuliers, les entreprises et les collectivités. Elle peut également assurer l'entretien des chemins ruraux, des G.R et des berges de rivière. Ces actions contribuent à l'entretien et au développement économique du territoire.

Un projet économique à vocation sociale.

Ainsi en cohérence avec sa politique de développement durable et de responsabilité sociétale, Enedis accompagne les acteurs de l'économie sociale et solidaire. Les intervenants sont source d'expériences riches et de valeurs en partage auprès de tous.

La confiance, le respect, l'audace, oser « la différence » constituent des fondations solides pour poursuivre les bases d'une inclusion solidaire et concrète.

Enedis a souhaité confier les travaux de débroussaillage de ses armoires de coupure et postes de transformation issus des réseaux souterrains, à ce partenaire ASA DFCI. L'entretien, le débroussaillage des abords des transformateurs électriques, en préventif ou curatif, est nécessaire pour faciliter l'accès aux techniciens lors de leurs interventions mais également en faveur du bon usage des postes.

Début 2022, un nouveau chantier d'insertion a vu le jour en Vallée Francaise en Cévennes. Enedis s'est engagée sur trois missions de débrousaillage auprès de cette association.

21 février 2022 au Pont de Montvert - L'équipe de l'ASA DFCI du canton du Pont de Montvert en charge du débrousaillage des alentours des postes D.P

1.4. Enedis accompagne le développement massif et accéléré de la mobilité électrique

Le tournant vers la mobilité électrique confirmé en 2022

Le marché de la mobilité électrique a poursuivi sa forte progression en 2022 :

- **le nombre de véhicules électriques et hybrides rechargeables en circulation en France métropolitaine a dépassé le million de véhicules**, pour s'établir à 1 102 975, fin 2022 ;
- la part de marché des véhicules électriques et hybrides rechargeables particuliers représente désormais 15,8 % des ventes, soit + 7,7 % par rapport à 2021 ; l'évolution de la part de marché du véhicule électrique témoigne du rythme élevé de la conversion des véhicules à moteur thermique vers ceux à motorisation électrique.

Évolutions des comportements des utilisateurs de véhicules électriques

En novembre 2022, Enedis a publié les résultats de la nouvelle enquête BVA réalisée auprès de plus de 1 000 possesseurs de véhicules électriques ou hybrides rechargeables.

Les principaux résultats de cette enquête sont les suivants :

- le véhicule 100 % électrique est le véhicule principal du foyer en termes de km parcourus dans 75 % des cas, (+ 10 pts *versus* 2020) ;
- l'autonomie moyenne de leur voiture est, selon les répondants, de 286 km ;
- la recharge principale s'effectue très majoritairement à domicile : 88 % pour les habitants de maisons individuelles, 49 % pour les habitants de résidences collectives ;
- dans l'habitat individuel, l'usage de la prise classique pour recharger sa voiture électrique est sensiblement privilégié aux prises renforcées ou bornes de recharge ;
- 86 % des répondants n'ont pas augmenté leur abonnement électrique à leur domicile en vue de la recharge de leur véhicule électrique ;
- 35 % des utilisateurs interrogés déclarent se servir d'un dispositif de pilotage de la recharge.

Cette enquête permet de confirmer des tendances et d'identifier des accélérations : essor du marché, croissance de l'autonomie du véhicule électrique, usage du véhicule pour les trajets du quotidien mais aussi de plus en plus pour les trajets longs, utilisation plus fréquente des bornes en voirie et sur autoroute, confiance et satisfaction globale des conducteurs et propriétaires quant à l'utilisation de leur véhicule.

Consolidation du cadre réglementaire autour de la mobilité électrique

De nouveaux textes réglementaires, publiés au cours de l'année 2022, participent à accélérer le déploiement de la mobilité électrique :

- le décret n° 2022-959 du 29 juin 2022 relatif aux conventions sans frais entre les opérateurs d'infrastructures de recharge pour véhicules électriques et les propriétaires, ou syndicats des copropriétaires, pour l'installation d'une infrastructure collective dans l'immeuble ;
- le décret n° 2022-1249 du 21 septembre 2022 relatif au déploiement d'infrastructures collectives de recharge relevant du réseau public de distribution dans les immeubles collectifs en application des articles L. 353-12 et L. 342-3-1 du Code de l'énergie, qui instaure le principe de la prise en charge par le TURPE du financement de l'infrastructure publique.

Ces textes ont été pris en application de la loi du 22 août 2021 portant lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face aux effets.

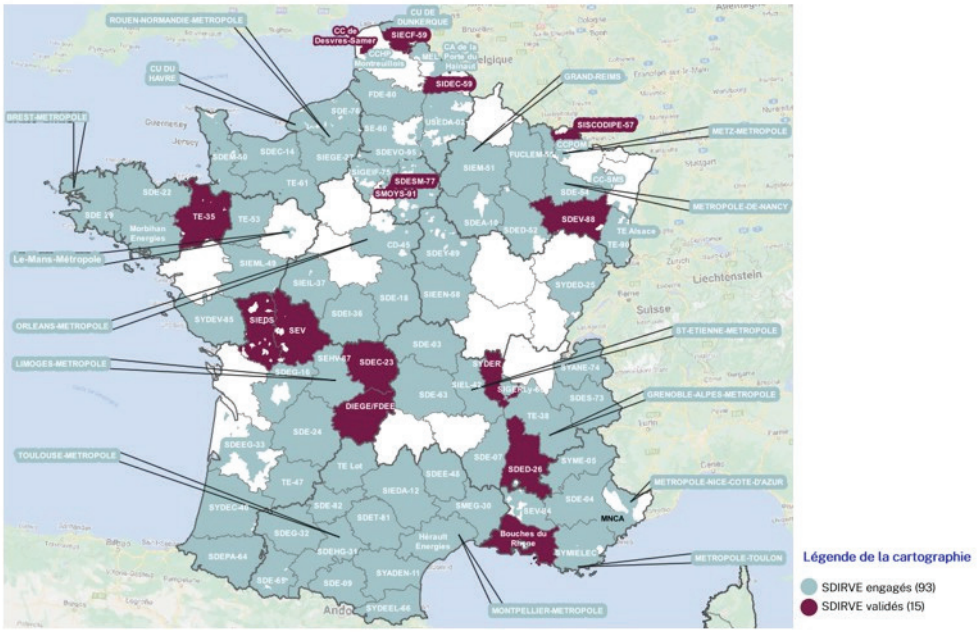
Pour mémoire, l'encadrement législatif européen défini par les directives européennes sur le climat « Fit for 55 » prévoit notamment l'interdiction de la vente des véhicules thermiques neufs par les constructeurs en 2035.

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

Pour accompagner la progression du nombre de véhicules électriques, l'aménagement du territoire national en infrastructures de recharge pour véhicules électriques se poursuit. Cet équipement est réalisé par les collectivités, les entreprises, ou par les clients eux-mêmes. Toutes ces nouvelles infrastructures se raccordent directement ou indirectement sur le réseau électrique et représentent une part de plus en plus importante dans l'activité d'Enedis, soit par la réalisation d'un nouveau raccordement, soit par l'adaptation du réseau qui en découle.

Afin de garantir un maillage fin et cohérent de leur territoire en points de recharge, de plus en plus de collectivités et syndicats d'énergie se lancent dans l'élaboration de Schémas directeurs pour les infrastructures de recharge pour véhicules électriques (SDIRVE). À fin décembre 2022, 108 SDIRVE sont engagés ou validés sur le territoire métropolitain.

Cartographie des SDIRVE sur le territoire métropolitain



Cartographie des SDIRVE engagés ou validés sur le territoire métropolitain (Source Enedis, déc.2022)

Des actions de sensibilisation auprès des Lozériens

Bailleurs sociaux et syndic de copropriété ont pu bénéficier d'une information sensibilisation aux enjeux de la mobilité électrique grâce à l'association **AVERE OCCITANIE**. Au delà des enjeux, l' AVERE OCCITANIE a pû présenter les solutions d'installation des infrastructures de recharges en immeubles collectifs.

29 mars 2022 à Mende - Intervention de l'AVERE OCCITANIE

Le rôle d'Enedis : facilitateur et partenaire des projets locaux de mobilité électrique

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

Enedis a développé une expertise reconnue sur la mobilité électrique pour ses propres besoins, soit en matière de planification du réseau public de distribution ou encore pour l'électrification de sa flotte. Enedis propose aux collectivités et établissements publics de les accompagner dans l'élaboration de leur SDIRVE en partageant notamment son expertise sur les évolutions de la mobilité électrique (état des lieux de l'existant et vision prospective) et sur l'adaptation nécessaire du réseau pour accueillir ce nouvel usage de l'électricité.

Cet accompagnement est mis en œuvre localement par les Directions régionales d'Enedis au plus près des porteurs de projet dans l'anticipation des besoins en bornes de recharge et la planification de leur déploiement dans les territoires.

À fin décembre 2022, Enedis est partenaire de l'élaboration de 88 % des SDIRVE engagés ou validés sur le territoire métropolitain, soit 93 sur un total de 108. Dans 73 % des cas, ce partenariat a donné lieu à la mise en place d'une convention de collaboration entre Enedis et les collectivités concernées.

Faciliter/accélérer le raccordement des équipements de recharge

En qualité de gestionnaire du réseau de distribution, Enedis joue un rôle central dans l'installation des équipements de recharge. En 2022, Enedis a ainsi facilité le raccordement des infrastructures de recharge installées sur :

- les autoroutes, suite notamment au décret du 12 février 2021 instaurant une aide en faveur des investissements relatifs aux installations de recharge rapide pour véhicules électriques sur les grands axes routiers ; ce texte précise pour l'ensemble des délégataires du service public

autoroutier, l'obligation d'assurer la distribution de toutes les sources d'énergies usuelles ; il prévoit l'équipement de stations de recharge pour véhicules électriques dans toutes les aires du service du réseau autoroutier concédé d'ici au 1er janvier 2023 ; cette impulsion assortie d'un court délai de réalisation a représenté un véritable défi pour les équipes d'Enedis et ses entreprises partenaires, en charge du raccordement de ces infrastructures ; une organisation dédiée a été mise en place au niveau central de l'entreprise pour piloter ces dossiers en lien avec les équipes en région et les opérateurs concernés afin de respecter les objectifs fixés par les pouvoirs publics ;

- les parkings des centres commerciaux et de toutes les grandes enseignes ; l'activité liée aux demandes d'équipement des parkings des clients multisites dits « grands comptes », en bornes de recharge, a également amorcé sa montée en puissance en 2022 et laisse entrevoir une activité raccordement soutenue pour les années à venir ;
- les parkings des immeubles résidentiels collectifs ; deux solutions principales existent pour déployer une infrastructure de recharge pour véhicules électriques :
    - le déploiement par un opérateur privé d'une solution suivant la norme NF C 15-100 en aval d'un comptage dédié ,
    - la réalisation d'une extension du réseau public de distribution à l'intérieur des parkings, solution dite « publique » ou appelée « colonne horizontale ».

Enedis est impliquée quelle que soit la solution choisie par le client. Cette activité a connu une forte croissance en 2022 dans les zones urbaines denses notamment dans le cadre de la mise en place des zones à faible émission (ZFE). Les modalités d'application du décret du 21 septembre 2022 seront précisées dans un arrêté dont la parution est prévue début 2023. Ce qui devrait encore accentuer l'équipement des parkings du résidentiel collectif pour les années qui viennent. À noter qu'en 2022, pour la 1ère fois, un bailleur social a lancé un appel d'offres pour l'équipement de 400 immeubles en infrastructures de recharge pour véhicules électriques.

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

Enedis contribue à l'organisation de l'éco système de la mobilité électrique. Elle a ainsi noué en 2022 deux nouveaux partenariats stratégiques avec des acteurs de cet écosystème :

- la société Renault Trucks, par la signature d'une convention sur le développement de la mobilité lourde ;
- l'établissement public administratif Voies navigables de France (VNF) par la signature d'une convention sur l'accompagnement par Enedis de VNF à la transition écologique.

En 2022, le démonstrateur aVEnir, piloté par Enedis avec douze autres partenaires industriels sous l'égide de l'ADEME, est entré dans sa dernière phase. Les principaux cas d'usage en lien avec le réseau électrique étudiés dans ce démonstrateur ont été les suivants :

- la modulation de la puissance selon un signal réseau ;
- l'expérimentation de l'injection de l'énergie de la batterie dans le réseau (V2G = *Vehicule to Grid*) ;
- l'appel à des agrégateurs de flexibilité ;
- la synchronisation entre production photovoltaïque et recharge des véhicules électriques.

Les conclusions sont attendues pour mi-2023.

Encourager le verdissement des flottes de véhicules

Enedis est partenaire du projet international EV100 (*Electric vehicule 100 %*) qui prévoit l'électrification de 100 % des véhicules légers à l'horizon 2030 (hors engins et véhicules d'astreinte). À fin 2022, le taux d'électrification est établi à 26 % de la flotte automobile de l'entreprise.

Enedis a coanimé un groupe de travail avec l'Avere-France (Association nationale pour le développement de la mobilité électrique) en 2022 pour la réalisation d'un guide à destination des entreprises et des collectivités territoriales pour l'électrification de leurs flottes automobiles, partageant ainsi son expérience dans ce domaine.

16 juillet 2022 stade du chapitre à Mende - Enedis partenaire technique de la mobilité électrique sur le Tour de France 2022. Raccordement de la remorque mobile IRVE des voitures électriques du Tour de France.

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

S'il est un domaine où l'adaptation permanente et rapide est de rigueur, c'est bien celui de l'aménagement numérique des territoires. Les réseaux de communication électronique à très haut débit sont un facteur de compétitivité et de croissance pour les territoires. Les usages numériques progressent très vite sous l'impulsion notamment de la dématérialisation des transactions, la libération des échanges ou l'émergence de nouvelles technologies utilisant les objets connectés. Parallèlement, l'attente des Français pour disposer d'un accès Internet à très haut débit de qualité n'a jamais été aussi forte et Enedis contribue, aux côtés des acteurs du plan France THD, au déploiement rapide des infrastructures numériques.

Les opérateurs télécom et les collectivités locales qui ont signé avec les autorités concédantes concernées et Enedis des conventions pour l'utilisation du réseau public de distribution d'électricité peuvent déployer la fibre optique sur tout le territoire national en utilisant les supports du réseau électrique, ou les gaines souterraines. Cette mutualisation des infrastructures permet d'accélérer considérablement les délais d'installation du très haut débit numérique, notamment en milieu rural, et de maîtriser les coûts de déploiement.

Ainsi, fin 2022 1 176 conventions tripartites (signées entre les opérateurs télécom, les autorités concédantes et Enedis) encadrent l'utilisation des infrastructures électriques exploitées par Enedis pour le domaine aérien et 213 conventions pour le domaine souterrain. Au total, 108 nouvelles conventions ont été signées en 2022 ; plus de 13 700 km de fibre optique ont été déployés en aérien sur les appuis BT et HTA et environ 50 km de fourreaux télécom souterrain ont été posés en coordination avec les travaux du distributeur. Cette mutualisation des infrastructures contribue à rendre près de 33,1 millions de foyers français éligibles à la fibre optique.

Si en 2021, le déploiement de la fibre a atteint un pic, tant en nombre d'infrastructures créées que de foyers raccordés à la fibre, l'année 2022 a été marquée par une activité soutenue, bien qu'amorçant une décroissance. En effet, Enedis a enregistré une baisse du nombre de conventions signées ainsi qu'une diminution du nombre d'études de calcul de charges pour l'utilisation des appuis communs sur l'ensemble du territoire national. Aussi, fin 2022, Enedis a mis à profit cette baisse pour accentuer et renforcer les contrôles terrains sur la qualité des déploiements réalisés, et le respect du prescrit technique.

L'année écoulée fut aussi celle de la mise en œuvre 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, permettant aux opérateurs d'être exonérés d'étude de calcul de charge pour l'utilisation des « appuis communs » destinés à n'accueillir que des raccordements optiques. Les opérateurs, la FNCCR et Enedis ont parallèlement entamé des négociations pour prendre en compte les dispositions de cet arrêté dans le modèle national de convention des « appuis communs » et ainsi assurer au distributeur et aux AODE le recouvrement des droits d'usages et des redevances d'utilisations associées.

Par ailleurs, l'année 2022 aura été marquée, comme en 2021, par un nombre élevé d'accidents électriques (26) 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. Ainsi de nombreuses réunions de sensibilisations ont été menées auprès des opérateurs et de leurs sous-traitants sur l'ensemble du territoire national. De plus, Enedis veille au respect des conventions « appuis communs » signées, lesquelles permettent, entre autres, de protéger les techniciens télécoms qui interviennent sur les supports électriques et de préserver les infrastructures du réseau de distribution.

Ainsi, Enedis reste mobilisée à tous les niveaux de l'entreprise pour accompagner les opérateurs et les parties prenantes dans la réussite du plan France THD.

La FNCCR, Enedis et les opérateurs continuent d'œuvrer pour améliorer le modèle national de la convention « appuis communs », en particulier pour simplifier les échanges entre les parties prenantes et définir les modalités d'accès au réseau de distribution public d'électricité post-déploiement, lesquelles ne sont pas prévues par le modèle de convention de 2015.

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

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

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

Réunion sécurité du **15 septembre 2022** avec tous les opérateurs Fibre Optique de la Direction Régionale Nord Mid-Pyrénées

Enedis met à disposition le Réseau public de distribution d'électricité pour le déploiement de la Fibre.

Pour favoriser le développement de la fibre optique sur le département de la Lozère, une convention a été signée en octobre 2015 entre Orange, le SDEE48 et Enedis pour les zones AMII.

Par ailleurs, une convention a été signée en Aout 2018 entre Alliance Très haut débit, le SDEE48 et Enedis pour permettre l'utilisation des supports en Zone RIP

En 2022 en Lozère, Enedis a accompagné de manière volontariste le programme de déploiement de la fibre, en relation étroite avec les opérateurs qui portent ces programmes.

Dans ce cadre contractuel, Enedis a contrôlé près de 485 études d'utilisation de supports, afin de garantir la compatibilité avec le réseau électrique et la pérennité des ouvrages aériens. Sur le département, 43 km de réseau fibre optique ont donc été étudiés et validés. Les opérateurs nous ont fait parvenir les attestations d'achèvement de travaux (AAT) pour 121 376 m de réseau fibre optique déployés sur 2 715 supports du Réseau Public d'Electricité. La remontée des AAT reste un axe de progrès des opérateurs pour assurer le bon suivi de la réalisation des travaux.

La sécurité est un enjeu majeur pour Enedis. En 2022, nous avons réalisé avec les opérateurs une revue des entreprises intervenant sur les réseaux pour nous assurer que toutes étaient bien déclarées dans E-plan, Module Gestion des accès. L'objectif est de suivre les déclarations des interventions et s'assurer que toute intervention sur le réseau soit faite conformément à la convention.

Nous sommes aussi intervenus pour accompagner les entreprises dans la prise de mesure sur site afin d'optimiser les calculs réalisés pour implanter la fibre optique. Cela permet d'éviter d'implanter des supports en contournement des supports du Réseau Public de Distribution d'Electricité

À fin 2022, la totalité des 332 aires de service du réseau autoroutier concédé (situées sur le territoire desservi par Enedis) est raccordée ou en cours de raccordement

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 2022, des principales actions d'amélioration mises en œuvre dans l'année et de l'évolution des indicateurs de suivi de la qualité.

(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).

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)

	2021	2022	Variation *(en %)*
Toutes causes confondues (critère B Concession)(1)	83,1	**68,5**	**-18 %**
Toutes causes confondues hors incidents exceptionnels (critère B HIX)(2)	82,4	**65,5**	**-21 %**
Dont origine RTE (incident sur le réseau de transport)	1,0	**0,9**	**-5 %**
Dont incident sur le réseau de distribution publique	60,3	**47,6**	**-21 %**
Dont incident poste source	0,2	**2,6**	**-**
Dont incident réseau HTA	55,7	**37,8**	**-32 %**
Dont incident réseau BT	4,4	**7,2**	**65 %**
Dont travaux sur le réseau de distribution publique	21,1	**16,9**	**-20 %**
Dont travaux sur le réseau HTA	16,1	**13,0**	**-19 %**
Dont travaux sur le réseau BT	5,1	**3,9**	**-24 %**

Le critère B TCC est un indicateur de la qualité réelle perçue par les clients. Le B hors évènements exceptionnels (HIX) reflète plus la qualité structurelle des réseaux. Il est la conséquence de la mise en oeuvre des politiques d'investissement, des choix de maintenance du réseau et de gestion des coupures pour travaux réalisés par le distributeur. Il demeure néanmoins sensible

aux aléas climatiques dont le classement en exceptionnel est fonction de la probabilité d'occurence mais aussi du nombre de clients concernés.

Les variations du critère B incidents HIX restent dépendentes du nombre annuel d'aléas climatiques ainsi que du cumul d'incidents lors des épisodes perturbés. La diminution de leur nombre sur l'année 2022 explique la baisse du B incidents HIX de 2021 à 2022.

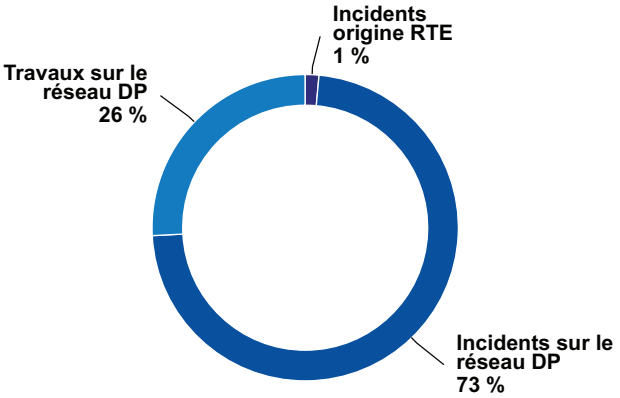
Le critère B travaux et HTA diminue tandis que le critère B incidents BT est en légère augmentation, le pic ayant lieu au mois de juin à la suite de plusieurs épisodes orageux.

Le critère B TCC s'est amélioré en 2022 par rapport à 2021 pour être au plus bas depuis 6 ans. Ce résultat est le fruit d'investissement sur le territoire de la Lozère associé à une météorologie clemente sur l'ensemble de l'année 2022.

Le programme de prolongation de la durée de vie (PDV) a permis de réduire considérablement les pannes liées à l'usure. Enedis poursuivra ses efforts dans ce domaine pour améliorer la qualité de fourniture.
Les travaux engagés au travers du programme PAC (Plan Aléas Climatique) seront également poursuivis pour déssensibiliser le réseau aux aléas climatiques cités précédemment.
Les programmes d'élagage et entretien des organes de manoeuvres télécommandés ont permis d'accroître la réactivité et de limiter l'effet des incidents pour ses utilisateurs.

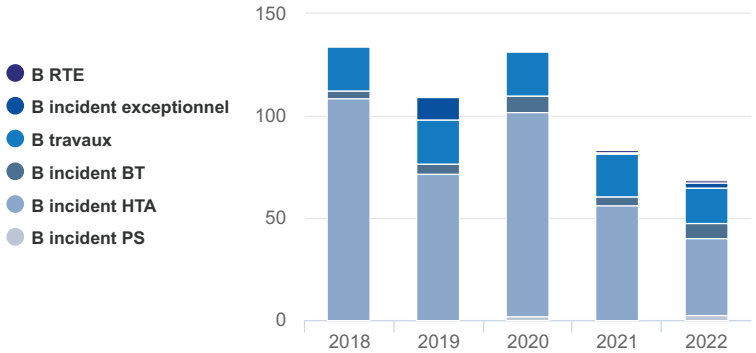
Répartition de la durée des coupures par origine (hors incidents exceptionnels) au périmètre de la concession

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

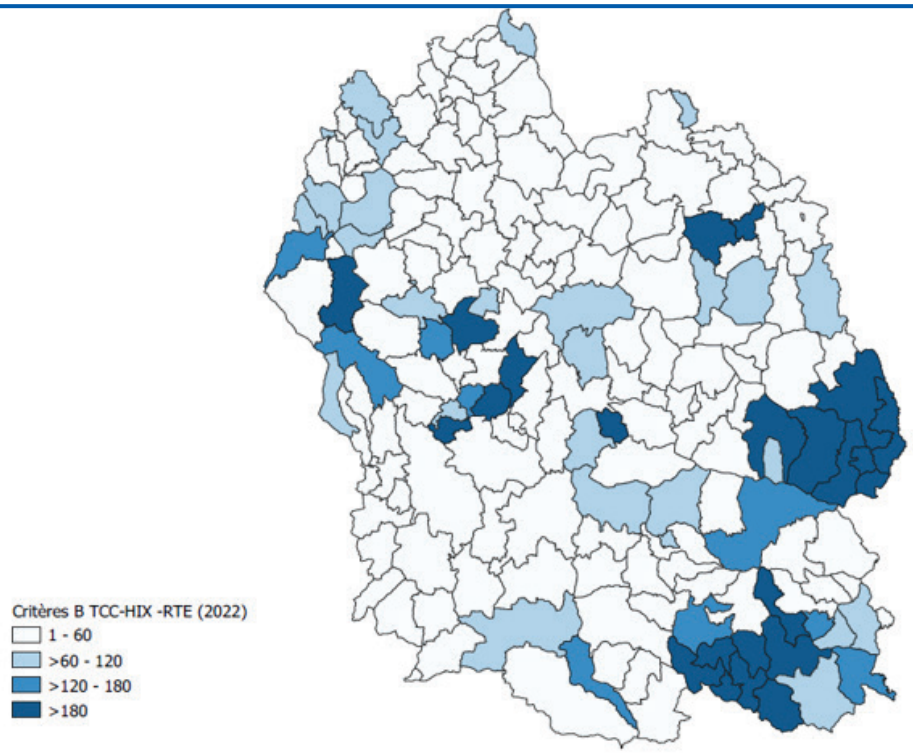


Évolution du critère B au cours des 5 dernières années au périmètre de la concession

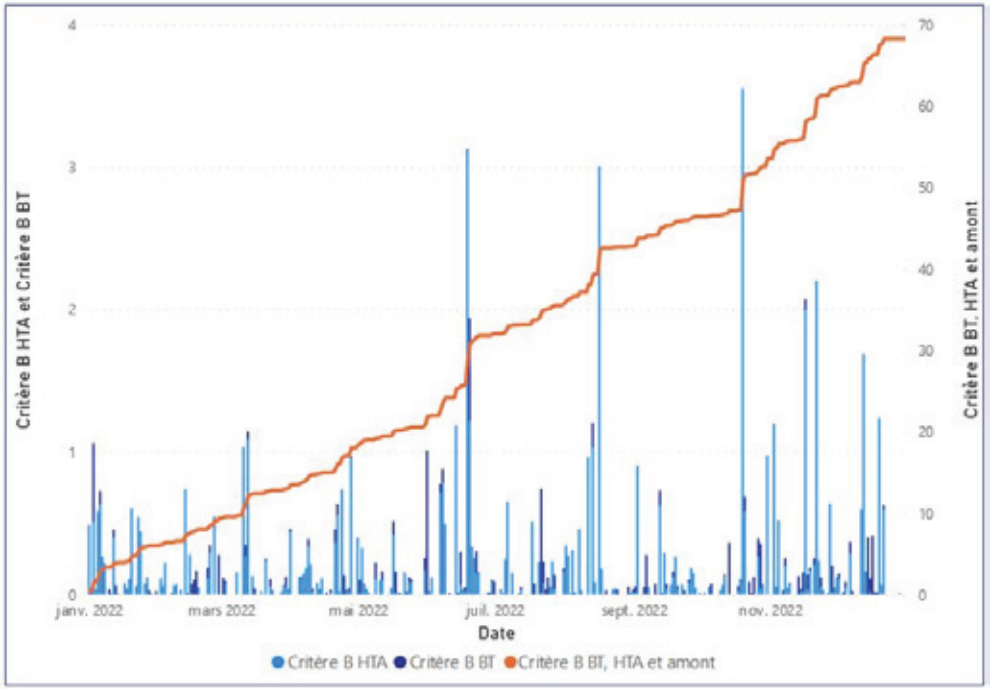
Évolution du critère B au cours des 5 dernières années (*en min*)



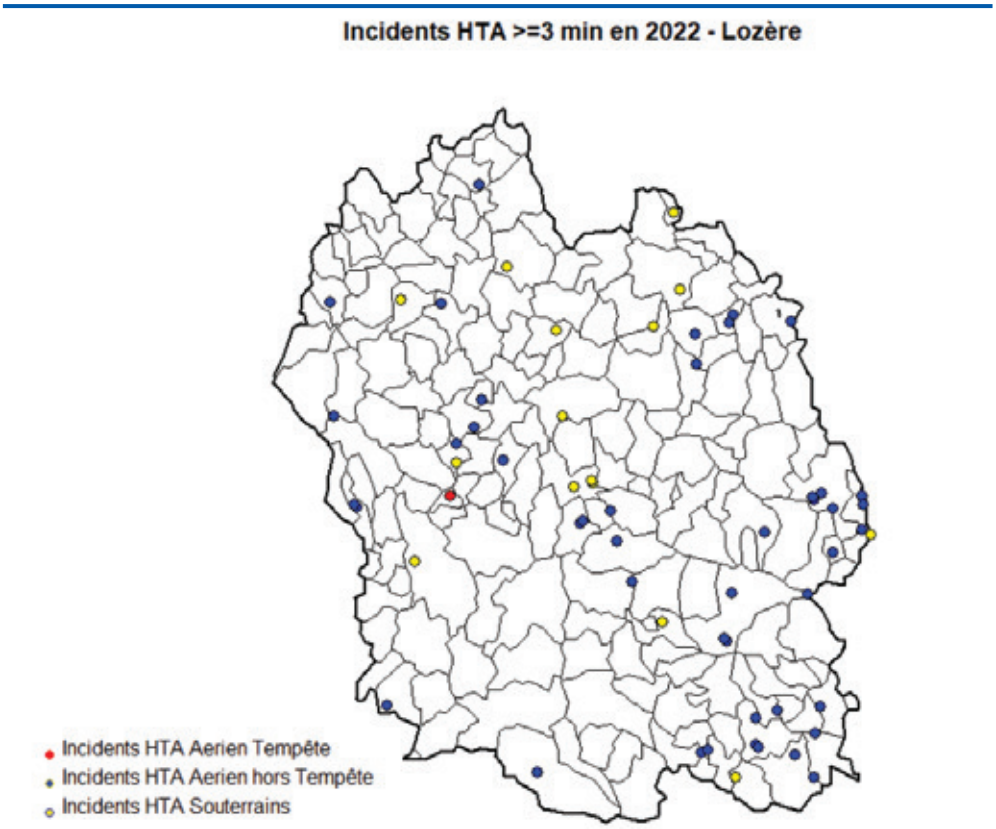
Cartographie du critère B TCC en 2022 en Lozère



2022 - Critères B TCC-HIX-RTE - Carte de Lozère "anciennes communes"



Evolution mensuelle du critère B TCC 2022 pour la Lozère



Les principaux événements ayant impacté en 2022 le critère B au périmètre de la concession

INCENDIES - FEUX DE FORET

Incendies en Lozère - Extraits des Midi-Libre des 1**6 & 25 Juin 2022** et **9 Aout 2022**.

VENTS VIOLENTS - TORNADE

Une enquête de terrain confirme qu'il y a bien eu une tornade à Lajo

MÉTÉO

Le travail de Vincent Lhermet et Benoît Colomb valide la nature du phénomène survenu le 23 juin sur la commune de Lajo, entre La Roche et La Rouzeire.

Stéphanie Bouloir
sbouloir@midilibre.com

C'est un article paru dans *Midi Libre*, qu'il a lu sur internet, qui l'a mis la puce à l'oreille. Notre correspondant de Saint-Alban-sur-Limagnole, Georges Chassang, y découvrait un épisode météorologique qualifié de « *tornade* », photos à l'appui, survenu à Lajo, entre La Roche et La Rouzeire, le 23 juin vers 15 h. Ni une ni deux, Vincent Lhermet s'y rend. Ce passionné de phénomènes météorologiques, et particulièrement de photos d'orages, explique : « *Il y a souvent des phénomènes venteux destructeurs sous les orages, mais qui ne sont pas forcément des tornades.* » Pour qu'il y ait tornade, il faut que le vent tourbillonne, qu'il y ait « *rotation et aspiration* ». « *Les dégâts sont différents selon qu'il s'agit de tornades ou de rafales de vent linéaires* », explique-t-il.

Des relevés, photos et témoignages

Sur place, Vincent Lhermet recueille notamment le témoignage de l'agriculteur dont un bâtiment a subi des dégâts. Il fait aussi des relevés, repère les traces laissées, les tôles arrachées, les arbres déracinés, la bétaillère renversée… « *Dans une rafale de vent puissante, les arbres par exemple sont tous couchés dans le même sens. La nuit, on voit que ça a crissé.* » La tornade aurait parcouru 3,5 km sur une largeur de 250 à 300 m. Pour compléter son étude, il bénéficie des photos aériennes réalisées par le photographe Benoît Colomb, venu prendre part à l'enquête de terrain.

Toute cette matière est envoyée à Keraunos, observatoire français des tornades et orages violents, qui vérifie que les données correspondent bien à une tornade, et qui la classe sur l'échelle de Fujita (de 0 à 5). Il s'agirait ici plutôt d'une tornade EF1 ou EF2, l'échelle étant calculée selon les dégâts occasionnés.

Le phénomène, en tout cas, est rare en Lozère, les tornades affectionnant plutôt les grandes plaines. La tornade du 23 juin a déjà été recensée par Keraunos parmi les cas validés, au côté de celle de 2014 à Vébron. Un autre cas figure parmi les fortes présomptions, à Saint-Chély-d'Apcher en 1865.

La forêt est détruite, les arbres déracinés. ML du 29 juin 2022

Une tornade a endommagé des bâtiments agricoles

MÉTÉO

ML du 25 juin 2022

Episodes de vents violents en Lozère - Extraits des Midi-Libre Lozère des **25 et 29 juin 2022**.

CANICULE et SECHERESSE

Sécheresse historique

LN du 16 juin 2022

En cette mi-juin, et période électorale, les sujets de conversation ne manquent pas.
Mais il en est un, qui est au cœur des débats chaque jour, dans les commerces, au café, en famille, entre amis : la météo.
Après un hiver avec très peu de précipitations, pluvieuses ou neigeuses, et un printemps du même acabit, l'inquiétude est palpable au sein des différentes autorités. Ce déficit est aujourd'hui bien visible dans notre secteur et dans l'ensemble du département. La chute précoce du débit des cours d'eau est remarquable pour la saison. Il est peu probable que d'hypothétiques pluies orageuses puissent inverser la situation. Tous les bassins-versants du département sont en vigilance depuis début juin.
À quelques semaines du cœur de la saison touristique, tout est réuni pour que les restrictions d'eau sous différentes formes se mettent en place. d'ici peu.
Irrigation, arrosage des potagers, lavage des voitures, risquent de pâtir de cette situation. Les températures très élevées actuellement, ne sont pas là pour nous rassurer sur la suite des événements.
Pour les anciens, un niveau d'eau aussi bas sur le Lot et autres affluents, à la mi-juin est réellement historique.

Le Lot est bien bas. Photo DR

Midi Libre

Canicule : pourquoi les fortes chaleurs génèrent des coupures d'électricité à répétition cet été

Energie, Canicule, Météo

Publié le 11/08/2022 à 10:01 , mis à jour à 19:17

La chaleur des derniers mois a un impact réel sur le réseau électrique Français. Avec l'écrasement du sol, ces pannes se produisent en plusieurs points dans les départements touchés par la canicule. Explications.

C'est une autre conséquence délétère de la canicule. Le matériel souffre également de la chaleur, à l'image du réseau de transport électrique, fortement impacté pendant les longs épisodes de chaleur.

Incident du 18 juillet 2022 à Mende

Les chaleurs extrêmes sont souvent à l'origine des incidents sur les cables souterrains HTA comme le **18 juillet 2022** à Mende avec une coupure du Centre Hospitalier de Lozère.- Extraits Lozere Nouvelle du **16 Juin 2022** et Midi-Libre du **11 Aout 2022**

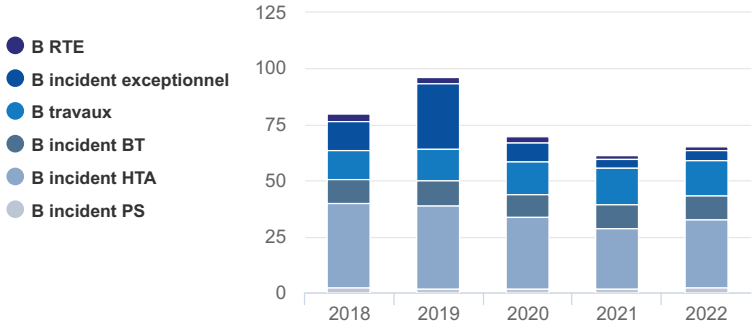
Au niveau national

L'année 2022 a été marquée par un seul aléa climatique exceptionnel :

- **Tempête Eunice des 18 et 19 février** qui a touché les départements du Nord, du Pas-de-Calais et de la Somme.

Le temps moyen de coupure des clients BT se situe à un bon niveau : le critère B hors événements exceptionnels et hors incidents sur le réseau de transport géré par RTE est de **59,5 minutes** en 2022.

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



Ces bons résultats confortent la politique de gestion des réseaux concédés engagée depuis plusieurs années par Enedis qui s'est poursuivie en 2022.

Les enjeux de la gestion patrimoniale du réseau

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

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

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

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

Enedis est favorable au développement d'un espace d'échanges sur ses stratégies d'investissement et celles des autorités concédantes (cohérence des choix d'investissement, coordination en vue d'une plus grande efficience des dépenses).

La démarche d'investissements instituée par le nouveau modèle de cahier des charges de concession, avec l'élaboration d'un schéma directeur des investissements et des programmes pluriannuels d'investissements, favorise 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)

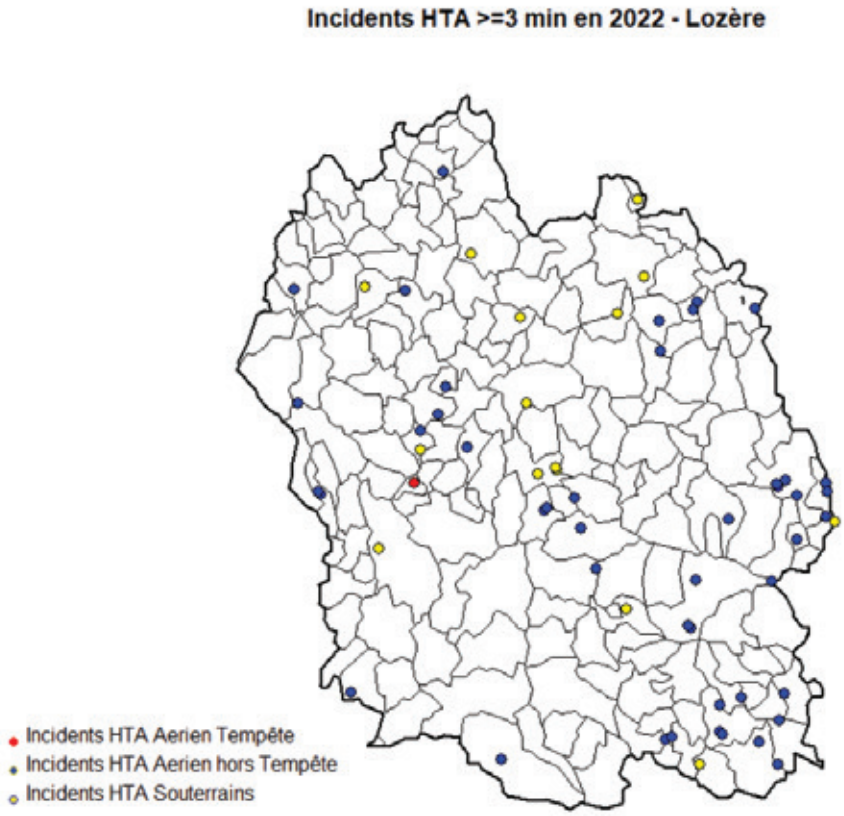
	2021	2022	Variation *(en %)*
Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min), toutes causes confondues	125	**2 279**	**-**
Coupés pendant plus de 5 heures consécutives, toutes causes confondues	3 795	**2 993**	**-21,1 %**

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).

Deux séries d'incidents ont marqué la fin d'année 2002. Le premier évènement majeur en novembre a privé nombreux clients. L'origine de la panne se situe sur un disjoncteur HTA au poste source de Prévenchères. Le dépannage fut long.

Le 20 décembre à 13h, le sud est de la Lozère a été touché par un fort coup de vent privant plus de 2500 clients d'électricité. De nombreux sapins de très grandes envegures dépassant les 40 mètres de hauteur (pas moins de 10) ont eu un impact sévère sur la zone. Certains propriétaires alertés ont d'ores et déjà privilégiés un abattage, quand d'autres n'ont pas eu d'actions d'amélioration. Nombreux clients étaient rétablis dans la soirée, quand d'autres ont été alimentés par des groupes électrogènes.

Les coupures de plus de 6 minutes sont en nombre equivalentes aux résultats de 2020 (*2530*), 2019 (*3026*) et 2018 (*2058*).



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 « méthode GDO-SIG » ou « Crit BT » et actuellement « calcul national ».

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

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

Les données de consommation des compteurs Linky™ permettent de fiabiliser les historiques de consommation et à terme les profils de charge utilisés dans la méthode statistique. Ainsi, celle-ci s'enrichit chaque année pour continuer à améliorer les résultats de la modélisation.

Clients BT mal alimentés (Concession)

	2021	**2022**	**Variation** *(en %)*
Nombre de clients BT dont la tension d'alimentation est inférieure au seuil minimal de tension admissible	120	**158**	**31,7 %**
Taux de clients BT mal alimentés (CMA) sur le territoire de la concession *(en %)*	0,2 %	**0,2 %**	**30,8 %**

Malgré une augmentation du nombre de clients mal alimentés au sens du décret qualité « tenue de tension », la situation du département au regard du décret qualité « Tenue de tension » demeure favorable.

2.2. Le compte-rendu de la politique d'investissement d'Enedis en 2022

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.

27 juin 2022 à Mende - Présentation du CRAC 2021 au S.D.E.E de la Lozère.

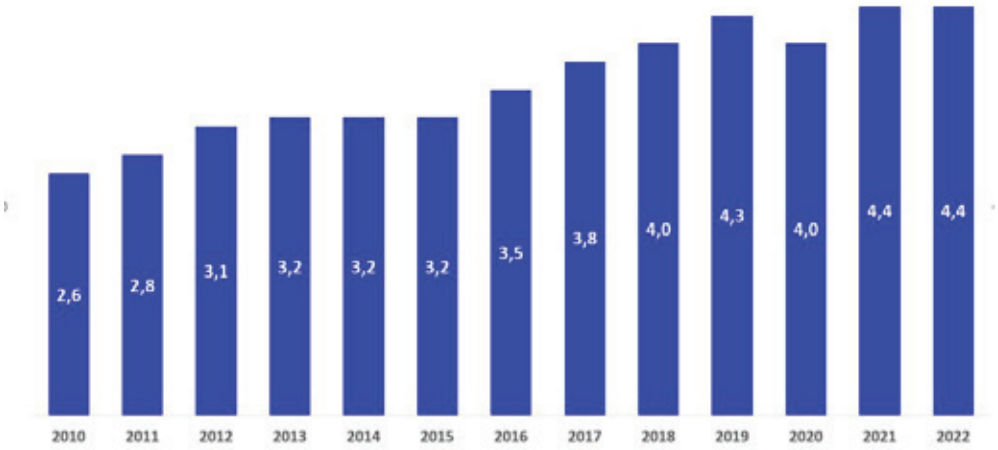
Au périmètre national

Les investissements d'Enedis en 2022 demeurent à un niveau élevé et s'établissent à **4,4 milliards d'euros** (*cf.* graphique ci-après), nonobstant la quasi-fin du déploiement de masse des compteurs Linky™ (216 millions d'euros). En 2022, les investissements consacrés à la modernisation et au renouvellement des réseaux restent soutenus et dépassent le milliard d'euros.

En 2022, 1,8 milliard d'euros ont été mobilisés pour raccorder de nouveaux utilisateurs du réseau : consommateurs (environ 422 400 clients BT ≤ 36 kVA raccordés) et producteurs (environ 98 100 mises en service d'installations de production, dont près de 91 200 installations en autoconsommation). L'activité de raccordement des producteurs sur l'année 2022 marque un nouveau record, en augmentation de plus de 60 % par rapport à 2021. Ces raccordements au réseau public de distribution exploité par Enedis ont représenté une puissance totale cumulée de production de 3,8 GW (contre 3,7 GW en 2021), dont plus de 1,2 GW pour l'éolien et 2,4 GW pour les installations photovoltaïques.

Par ailleurs, en 2022, 529 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 2022

Au périmètre de la concession, le montant des dépenses d'investissement d'Enedis en 2022, 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 2022. La présentation des investissements a été actualisée en 2019 suite à la publication de l'arrêté du 6 janvier 2020 pris en application de l'article R. 111-19-10 du Code de l'énergie et portant format des informations relatives aux réseaux de distribution publique d'électricité issues des conférences départementales mentionnées au troisième alinéa du I de l'article L. 2224-31 du Code général des collectivités territoriales.

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

	2021	2022
I. Raccordements des utilisateurs consommateurs et producteurs*	6 881	**6 245**
Dont raccordement des consommateurs HTA	24	**34**
Dont raccordement des consommateurs BT	1 807	**2 042**
Dont raccordement des producteurs HTA	2 528	**823**
Dont raccordement des producteurs BT	1 466	**2 666**
II. Investissements pour l'amélioration du patrimoine	7 683	**7 086**
II.1 Investissements pour la performance et la modernisation du réseau	6 563	**6 180**
Dont renforcement des réseaux BT	113	**-16**
Dont renforcement des réseaux HTA	185	**437**
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)	934	**1 942**
Dont actions visant à améliorer la fiabilité des réseaux et des postes (hors programmes de prolongation de durée de vie)	1 725	**1 530**
Dont actions visant à améliorer la fiabilité des réseaux et des postes (programmes de prolongation de durée de vie)	1 113	**888**
Dont moyens d'exploitation	254	**240**
Dont smart grids	23	**21**
Dont compteurs communicants	2 215	**1 137**
II.2 Investissements motivés par des exigences environnementales et des contraintes externes	1 120	**906**
Dont intégration d'ouvrages dans l'environnement	253	**148**
Dont sécurité et obligations réglementaires	702	**567**
Dont modification d'ouvrages à la demande de tiers	165	**191**
III. Investissement de logistique	7	**90**
IV. Autres investissements	1	**-1**
Total (= I + II.1 + II.2 + III + IV) *(en k€)*	14 572	**13 419**
Dont total des investissements concernant les postes sources	1 102	**351**
Dont création de capacités d'accueil des ENR dans les postes sources	748	**248**

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

Le niveau des investissements dans la concession s'est maintenu en 2022 avec 13,5M€ en regard des 14,5M€ investis en 2021.

En particulier, les investissements d'Enedis pour le raccordement des producteurs HTA et BT ont légèrement diminué avec un montant global de 3,5M€ contre 4M€ en 2021. Le nombre de demande de raccordement producteur HTA a diminué en 2022.

Les investissements pour le raccordement des consommateurs BT sont également en augmentation par rapport à 2021.

Les investissements pour la performance et la modernisation du réseau sont restés à niveau équivalent.

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

Sur le territoire de la concession, **la liste détaillée des dépenses d'investissement du concessionnaire en 2022, avec la localisation des travaux, est jointe, par voie dématérialisée en complément du présent compte-rendu (ou est présentée en annexe 2).**

La mise en œuvre en 2022 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.

Le montant investi en 2022 pour l'amélioration du patrimoine est légèrement inférieur à la valeur annoncée de 7,3 M€ lors de la conférence loi NOME. En effet, le programme prévisionnel des travaux est supérieur aux objectifs d'investissements ; il permet de faire face aux divers aléas susceptibles d'affecter la réalisation des ouvrages.

Les travaux sur les postes source

Commune*(s)*	**Finalité**	**Montant** *(k€)*
MENDE	Producteur HTA	149
PIED-DE-BORNE	Fiabilité réseaux & postes *(Hors PDV)*	108
LA PANOUSE	Producteur HTA	86
SAINT-CHELY-D'APCHER	Smart-Grids	20
LANGOGNE	Smart-Grids	13
PIED-DE-BORNE	Fiabilité réseaux & postes *(Hors PDV)*	1
PIED-DE-BORNE	Modificat° ouvrages demande de tiers	1
PIED-DE-BORNE	Smart-Grids	1
LE COLLET-DE-DEZE	Fiabilité réseaux & postes *(Hors PDV)*	0,2

En 2022 le poste Source de Mende a connu de nombreux travaux et notamment la fin de la mise en place de self 63 kV qui vise à faciliter l'accueil de projet de raccordement producteur.

Les travaux au poste source de Lapanouse n'ont pas pû démarrer en 2022, en raison des difficultés d'acquisition du foncier sur la commune de Lapanouse. La mairie reste en procédure au tribunal en vue s'affranchir des obstacles des propriétaires des sectionnaux.

Liste des chantiers HTA délibérés et de renforcements HTA les plus significatifs inscrits au programme travaux (hors programme Rénovation programmée et Poste Source) :

Les travaux en HTA

Commune*(s)*	**Finalité**	**Dépenses** *(k€)*	**PPI**
PIED-DE-BORNE VILLEFORT	Résilience réseaux & postes	712	OUI
BADAROUXCHASTEL-NOUVELLE BORNMENDE	Prod-HTA	664	NON
PIED-DE-BORNE	Renforcement réseaux HTA	435	OUI
ALTIER	Résilience réseaux & postes	274	OUI
SAINT-GERMAIN-DU-TEIL	Fialibilté réseaux & postes *(Hors PDV)*	223	OUI
SAINT-CHELY-D'APCHER	Fialibilté réseaux & postes *(Hors PDV)*	176	OUI
JAVOLSSAINT-SAUVEUR-DE-PEYRE	Résilience réseaux & postes	139	OUI
ALBARET-LE-COMTAL	Fialibilté réseaux & postes *(Hors PDV)*	131	OUI
MARCHASTEL	Fialibilté réseaux & postes *(Hors PDV)*	105	OUI
LE COLLET-DE-DEZESAINT-ANDRE-DE-LANCIZE	Résilience réseaux & postes	101	OUI
LA PANOUSELA VILLEDIEU	Prod-HTA	88	NON
MEYRUEIS	Fialibilté réseaux & postes *(Hors PDV)*	81	OUI
SAINT-GERMAIN-DE-CALBERTESAINT-MARTIN-DE-LANSUSCLE	Résilience réseaux & postes	72	OUI
SERVIERES	Résilience réseaux & postes	69	OUI
CUBIERES	Fialibilté réseaux & postes *(Hors PDV)*	60	OUI

10 février 2022 - La trancheuse d'ETPR en action entre Pied de Born et Villefort - Aff : DB25/033574. Le dédoublement du départ HTA Pied de born a également été lancé en 2022 Aff : DB25/026690.

Saint-Germain-du-Teil
Enedis enterre les réseaux électriques

Dans le cadre de ses travaux de modernisation et de sécurisation du réseau public d'électricité, Enedis va entreprendre d'importants travaux d'enfouissement des lignes électriques 20 000 volts qui quadrillent actuellement le bourg.

C'est en mairie, vendredi 7 janvier, que Yoan Dalle, chargé de projet chez Enedis, a convié élus et intervenants du chantier pour le lancement officiel de cette opération d'envergure. L'occasion de présenter le projet dans son ensemble et de régler les derniers détails sur le terrain.

Arnaud Viala, chef de travaux chez Engelvin TP réseaux, en charge de la réalisation de ce chantier pour le compte d'Enedis, a détaillé le planning prévisionnel d'intervention.

Le démarrage du génie civil devrait intervenir début mars, si la météo reste clémente, pour s'achever avant la période estivale. Les câblages et connexions suivront après la pause estivale et la mise en service du nouveau réseau souterrain est espérée pour la fin de l'année.

La dépose des réseaux aériens, qui conclura ce chantier, suivra en début d'année prochaine.

Les lieux de stockage du matériel (touret, supports, postes…), les évacuations des déblais, les autorisations de voirie ont été évoqués avec la mairie avec, comme objectif commun, de minimiser la gêne pour la population.

L'objectif de ces travaux est de fiabiliser et de moderniser l'alimentation électrique du village. Cela permettra de sécuriser les lieux de vie. Trois postes de distribution HTA/BT (transformateur) seront remplacés par du matériel neuf équipé d'interrupteur 20 kV, ce qui permettra de tronçonner le réseau HTA en cas d'incident électrique. Au total, 1 934 m de réseau aérien HTA seront remplacés par 1 955 m de réseau souterrain.

Ainsi, 42 poteaux électriques disparaîtront du paysage local, de même que l'ancienne cabine haute située à côté du stade.

Pour la mairie, ces travaux seront également l'occasion de moderniser les réseaux humides dans certains quartiers et de travailler en coordination avec Enedis afin de mettre en discrétion les réseaux secs de certaines rues.

Un important travail en perspective qui améliorera la qualité de fourniture et changera l'aspect visuel du village.

La présentation du chantier a eu lieu vendredi 7 janvier.

Extrait du Midi-Libre Lozère du **15 janvier 2022** - Réunion de lancement du chantier de l'affaire DE26/031672 en Mairie de Saint-Germain du Teil.

Liste des chantiers HTA délibérés et de renforcements HTA les plus significatifs inscrits au programme Rénovation programmée :

Les travaux HTA en rénovation programmée (RP)

Commune*(s)*	**Finalité**	**Dépense** *(k€)*	**PPI**
NAUSSAC	Fialibilté réseaux & postes	251	OUI
LE POMPIDOU	Fialibilté réseaux & postes	230	OUI
NAUSSAC	Fialibilté réseaux & postes	159	OUI
LES SALELLES	Fialibilté réseaux & postes	109	OUI
LE COLLET-DE-DEZE	Fialibilté réseaux & postes	74	OUI
LES SALELLES	Fialibilté réseaux & postes	47	OUI

La Rénovation Programmée (RP) est une remise à niveau pour 15 ans minimum d'une ligne aérienne considérée comme pérenne au vu de l'évolution du réseau mais pour laquelle est à prévoir une fiabilisation.

Cette action de RP s'effectue sur des lignes aériennes âgées de plus de 25 ans, pour lesquelles le coût estimé des travaux de remise à niveau est significatif (supérieur à 5 €/ml) et pour lesquelles le coût de la rénovation est inférieur à 70% du coût de renouvellement de l'ouvrage.

Ces travaux portent essentiellement sur des antennes, mais peuvent aussi concerner les parties principales des départs HTA.

La DR AUVERGNE a entrepris d'importants travaux de "**Rénovation Programmée¬´** en **2022** sur la Lozère. Le départ HTA Auroux du Poste Source Langogne sur les communes de Naussac-Fontanes et Langogne a fait l'objet de soins particuliers.- Aff : DD28/031879 et DD28/035978 avec ci-dessus l'intervention d'une pelle araigné pour changer des supports bois non loin du lac de Naussac.

13 au 17 juin 2022 - Travaux de "**Rénovation Programmée¬´** sur la commune des Salelles entre l'IA 505 et le poste Arbussel- Aff : DE26/038761.

Les travaux en BT

Commune*(s)*	**Finalité**	**Dépenses** *(k€)*	**PPI**
CUBIERES/LE PONT-DE-MONTVERT/MAS-D'ORCIERES	Consommateur BT	153	NON
LA BASTIDE-PUYLAURENT	Producteur BT	111	NON
MENDE	Sécurité & obligation réglementaires	99	NON
MALBOUZON	Producteur BT	83	NON
SAINTE-COLOMBE-DE-PEYRE	Producteur BT	82	NON
LA FAGE-MONTIVERNOUX	Producteur BT	69	NON
LES HERMAUX	Producteur BT	61	NON
SAINT-SYMPHORIEN	Producteur BT	61	NON
ARZENC-DE-RANDON	Producteur BT	58	NON
CHAUDEYRAC	Producteur BT	54	NON
LA VILLEDIEU	Producteur BT	53	NON
ARZENC-DE-RANDON	Producteur BT	53	NON
LAVAL-DU-TARN	Producteur BT	51	NON
LES SALCES	Producteur BT	48	NON
GREZES	Consommateur BT	46	NON

1er semestre 2022 - Avenue du 11 Novembre à Mende - Enfouissement des réseaux BT et EP en coordination avec les travaux sur les réseaux humides de la Mairie de Mende.

5 mai 2022 rue du Pré-Claux à Mende. Les B.O de Lozère s'associent pour remplacer 150 m de fils nu de 1955 par du cable torsadé.

Le suivi annuel du programme pluriannuel des investissements (PPI)

Conformément aux dispositions du cahier des charges de concession, le suivi annuel du programme pluriannuel des investissements (PPI) établi pour la période 2021-2024 vous est présenté ci-après, pour l'exercice écoulé.

Suivi du programme prévisionnel

Pour l'exercice 2022, les réalisations de travaux (par catégories d'ouvrages) du programme annuel déclinant le PPI 2021-2024 sont les suivantes :

Programme pluriannuel d'investissements pour la période 2021-2024 (Suivi des deux premiers exercices)

Ouvrages traités *(km ou nombre)*	**Ambition PPI**	**Réalisé total**	**Réalisé 2021**	**Réalisé 2022**
Renouvellement des câbles HTA souterrains CPI	0,6 km	0		**0,1**
Lignes aériennes identifiées PAC sécurisée	39 km	17,4	3,9	**13,5**
Lignes aériennes pérénisées	126 km	35,5	20,7	**14,8**
Déploiement OMT	26	12	8	**4**
Renouvellement, renforcement et restructuration lignes aériennes HTA	14 km	14,8	0	**14,8**
Renouvellement lignes BT aériennes nues	0,5 km	0,6	0,1	**0,5**

Suivi technique des indicateurs

Pour l'exercice 2022, les indicateurs de suivi technique (par type de priorité/programme de travaux) sont mentionnés dans le tableau ci-après :

	Type de priorite/programme sur 4 ans	**Quantité** *(ambition sur 4 ans)*	**Indicateur de suivi**	**Reali-sation 2022**
A	Renouvellement de 0,6 km de reseau HTA souterrain CPI	0,6 km	Nombre de km de reseau renouvele / an	**0,1 km**
B	Securisation de 39 km de reseau HTA aerien PAC	39 km	Nombre de km securise / an	**13,5 km**
C	Renouvellement, renforcement et restructuration de 14 km de reseau HTA aerien	14 km	Nombre de km securise / an	**16,7 km**
D	Lignes HTA aeriennes fiabilisees *(PDV)* - 126 km	126 km	Nombre de km de reseaux traites PDV	**14,8 km**
E	Levee de contraintes HTA		Nombre de departs traites	
F	Automatisation du reseau HTA	26 OMT	Nombre d'OMT poses / an	**4 OMT**
G	Depose de reseaux BT aeriens nus *(GRD)* - 0,5 km	0,5 km	Nombre de km de reseau renouvele / an	
H	Traitement des CMA en tenue de tension en zone rurale		Nombre de CMA et DMA traites par an	**60 CMA**
I	Depose de reseaux BT aeriens nu en zone rurale	0,5	Nombre de km de reseau renouvele/ an	**0,5 km**

Engagement financier previsionnel sur les priorites de la concession *(M€)*	Prevision PPI 2021-2024	Realisation 2022	Realisation PPI 2021-2022
II. Investissements pour l'amelioration du patrimoine	11,3 M€	**4,4 M€**	**7,7 M€**
Dont Renfo/renouvellement reseaux HTA et BT	0,4 M€	**0,4M€**	**0,6 M€**
Dont Climatique-securisation	5,9 M€	**1,9 M€**	**2,9 M€**
Dont Modernisation des reseaux	5,0 M€	**2,0 M€**	**4,2 M€**
Total de l'engagement Enedis (M€)	**11,3 M€**	**4,4 M€**	**7,7 M€**

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

Au niveau national, Enedis a consacré, en 2022, 343 millions d'euros aux travaux de maintenance et d'entretien du réseau public de distribution d'électricité, dont environ 120 millions d'euros à des programmes d'élagage pour protéger les lignes électriques aériennes en HTA et BT.

Bilan Elagage Lozère 2022

- **Elagage HTA**
  - Longueur de réseau HTA visité et sécurisé : 392 km
  - Longueur de réseau HTA élagué : 164 km
  - Nombre de départs traités : 8
  - Montant de l'élagage en HTA : 537 k€
- **Elagage BT**
  - Longueur de réseau BT visité et sécurisé : 21 km
  - Longueur de réseau BT élagué : 13 km
  - Nombre de postes traités : 21
  - Nombre de communes traitées : 7
  - Montant de l'élagage en BT : 52 k€

2 aout 2022 à Arzenc de Randon - L'entreprise Sud Foret en action pour des travaux d'élagage sur la ligne HTA entre Arzenc de Randon et l'Iraldes

28 septembre 2022 - PSSA "Le Mazeldan" commune de Barre des Cevennes - intervention de l'ASA DFCI et de l'APEC sur les postes D.P de la Vallée Francaise et de la Vallée Borgne pour des travaux de débrousaillage et de nettoyage des pourtours des postes D.P.

2.3. Perspectives et enjeux

Enedis poursuivra en 2023 la mise en œuvre de sa politique de maintenance des réseaux, de renouvellement du patrimoine et d'amélioration de la qualité et de la sûreté d'alimentation.

Les perspectives et les principaux enjeux de la gestion du patrimoine

- **Faciliter** la transition écologique en raccordant les infrastructures de recharge des véhicules électriques (IRVE) et en gérant la production décentralisée (schémas régionaux de raccordement au réseau des énergies renouvelables - S3REnR).
- **Accompagner** les grands projets pour optimiser le développement des réseaux et préparer les infrastructures nécessaires pour répondre aux ambitions futures des territoires et des métropoles.
- **Améliorer** la résilience des réseaux ruraux vis-à-vis de l'ensemble des aléas, en investissant en priorité dans les territoires les plus en écart afin d'améliorer durablement la qualité de fourniture. Pour les zones rurales, l'objectif est de réduire l'exposition des réseaux aux aléas climatiques et d'accroître leur fiabilité en combinant de façon équilibrée les actions de sécurisation du programme Plan aléas climatiques (PAC) et les actions de fiabilisation du programme de Rénovation programmée (RP). Des efforts d'automatisation compléteront ces programmes pour accroître la réactivité et permettre une réalimentation rapide du plus grand nombre de clients en cas d'incident. Sur chaque territoire concerné, ces actions seront coordonnées avec celles de l'autorité concédante.
- **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 prolongation de la durée de vie s'appuie sur une rénovation du réseau électrique

La prolongation de la durée des ouvrages fait partie intégrante de la stratégie d'investissement sur les réseaux HTA en vue d'améliorer la desserte.

La RP (Rénovation Programmée) est une remise à niveau pour 15 ans minimum d'une ligne aérienne. Elle présente un enjeu de fiabilité et est considérée comme pérenne au vue de l'évolution du réseau.

Cette action s'effectue sur des lignes aériennes ayant plus de 25 ans, pour lesquelles le coût esetimé des travaux de remise à niveau est significatif mais ne dépassent pas 70% du coût de renouvellement de l'ouvrage.

Les travaux de RP portent essentiellement sur des antennes, mais peuvent aussi concerner les parties principales des départs HTA.

Liste des chantiers de rénovation programmée de Lozère permettant de répondre à ces enjeux de renouvellement :

Commune principale	Finalité	PPI	Montant *(k€)*
MAS-SAINT-CHELY	Prolongation de la Durée de Vie HTA aérien et postes sources	OUI	210
LE COLLET-DE-DEZE	Prolongation de la Durée de Vie HTA aérien et postes sources	OUI	174
ALTIER	Prolongation de la Durée de Vie HTA aérien et postes sources	OUI	84
LE POMPIDOU	Prolongation de la Durée de Vie HTA aérien et postes sources	OUI	81
LES SALELLES	Prolongation de la Durée de Vie HTA aérien et postes sources	OUI	10
LANGOGNE	Prolongation de la Durée de Vie HTA aérien et postes sources	OUI	6
LE COLLET-DE-DEZE	Prolongation de la Durée de Vie HTA aérien et postes sources	OUI	5
LES SALELLES	Prolongation de la Durée de Vie HTA aérien et postes sources	OUI	2

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.

Le renouvellement du cahier des charges de concession a été l'occasion, à travers l'élaboration des SDI et des PPI, de partager un diagnostic technique de la concession et d'échanger sur les priorités d'investissement.

Voici les grandes lignes du diagnostic technique des réseaux :

■ Un taux d'incidents HTA HIX d'un niveau correct après une période d'amélioration, conséquence d'investissements ciblés (PAC, RP, Structure) et d'une remise à niveau à niveau de la maintenance (élagage).
■ Une réactivité qui se dégrade sur les dernières années ;
■ Un critère B incident HTA HIX qui se dégrade depuis 2016 après plusieurs années d'amélioration progressive et qui n'est pas le reflet de la fiabilité des ouvrages.
■ Un non-respect récurent du décret qualité sur la continuité de fourniture avec des zones ciblées dont la qualité de fourniture doit être améliorée.
■ Un réseau HTA qui reste sensible aux aléas climatiques.
■ Une bonne fiabilité BT.
■ Un critère B incident BT HIX stable au global à un niveau satisfaisant, mais une tendance à la hausse en rural.
■ Un taux CMA BT - Tenue de tension - qui place le département en bonne position.
■ La traitement PAC a permis de sécuriser les lignes principales et d'atteindre un taux d'enfouissement des réseaux HTA remarquable. Cette amélioration patrimoniale globale est contrecarrée par des secteurs où la qualité se détériore.
■ Ces secteurs deviendront prioritaires au regard de l'effort d'investissements (Mont-Lozère, Cévennes, Aubrac et Gévaudan). Ponctuellement, d'autres investissements pourront porter sur l'ensemble du département, comme par exemple l'équipement en OMT, la sécurisation PAC et la PDV. Ce sont les départs HTA qui seront plus particulièrement l'objet d'investissements :
■ PAC afin de renforcer la résistance des réseaux aux aléas climatiques : désormais, la majorité des longueurs PAC sont sur les antennes.
■ Structures pour réduire le nombre de clients impactés par les incidents.
■ RP pour améliorer la fiabilité en complément des actions précédentes. L'amélioration du critère B à court terme proviendra pour une grande part de la poursuite de l'automatisation du réseau sur l'ensemble du département (OMT, fonction ADA, DRR, ILDC) associé à un renforcement des actions de maintenance : surveillance des réseaux, traitements des anomalies, élagage, abattage ciblé (sécurisation des ouvrages par les traitements de leur environnement).

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

Le programme des travaux délibérés et de renforcements HTA pour l'année en cours n'est qu'une prévision. Son niveau est toujours supérieur aux objectifs d'investissements afin de faire face aux nombreux aléas susceptibles d'affecter la réalisation des ouvrages.

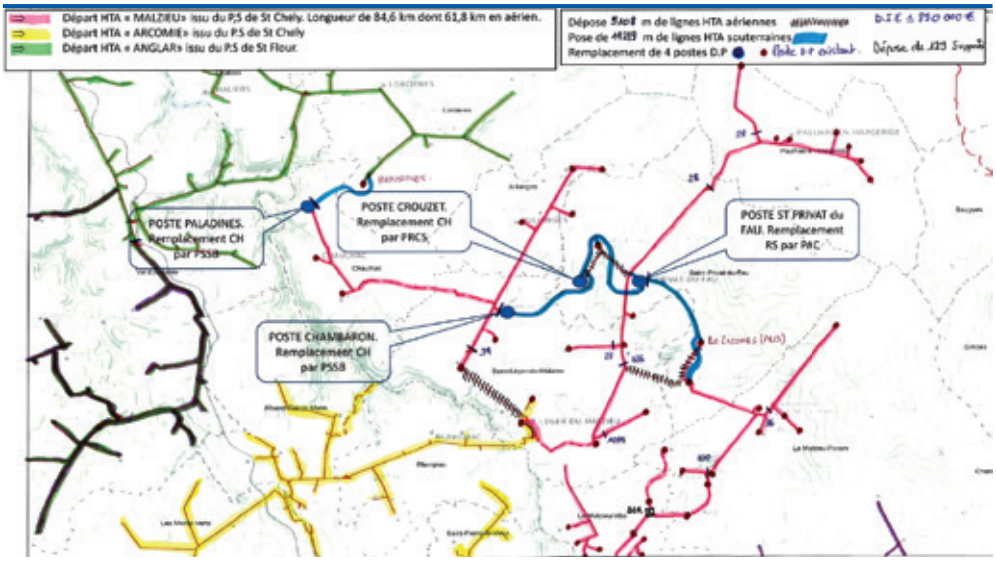
Liste des chantiers HTA délibérés et renforcement de Lozère permettant de répondre à ces enjeux :

Commune principale	Finalité	PPI	Montant *(k€)*
SAINT-GERMAIN-DE-CALBERTE	Plan aléas climatique PAC2	OUI	1000
ARZENC-DE-RANDON	Racc producteurs HTA	NON	600
SAINT-CHELY-D'APCHER	Continuité d'alimentation réseau	OUI	300
SAINT-CHELY-D'APCHER	Continuité d'alimentation réseau	OUI	220
MENDE	Modifications d'ouvrages pour motif de sécurité	NON	200
AUMONT-AUBRAC	Plan aléas climatique PAC2	OUI	180
CHANAC	Plan aléas climatique PAC2	OUI	131
CHANAC	Rénovation ciblée rés. HTA aérien incidentogénes	OUI	98
LE MONASTIER-PIN-MORIES	Modif d'ouv.à la demande de cl, de tiers, de RTE	NON	92
MARCHASTEL	Rénovation ciblée rés. HTA aérien incidentogénes	OUI	90

Parmi les chantiers majeurs de 2023 nous retiendrons la restructuration du départ HTA « Malzieu ». Ce dernier, issu du poste source de Saint-Chely d'Apcher, compte 85 km de longueur dont environ les ¾ en technique aérienne. Il avait besoin, surtout dans sa partie supérieure, d'une phase de restructuration pour diminuer le risque climatique et végétal ainsi que la longueur de certaines antennes.

Une liaison électrique HTA entre le village de Paladines et le bourg de Broussoles a également été envisagée pour boucler le réseau 20 kV entre la Lozère et le Cantal et bénéficier ainsi d'un secours de taille en cas de perturbations électriques.

Le chantier, dont les travaux de génie civil devraient débuter en fin de période estivale 2023, prévoit la réalisation de 11.2 km de réseau HTA souterrain, la disparition de 129 poteaux soit 5.1 km de réseau aérien et le remplacement de quatre postes de distribution (*Paladines, Chambaron, Le Crouzet et St Privat du Fau*). Un investissement global de 890 000 € HT pour Enedis avec une cloture du chantier prévue pour la mi année 2024.



Projet 2023 - Scéma de principe du projet d'enfouissement et de restructuration du réseau HTA sur les communes de St Privat du Fau, Chaulhac, ST Leger du Malzieu et Lorcieres.

3 Mieux servir nos clients

En 2022, 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 réduction des délais de raccordement, le développement du digital, l'amélioration de la prévenance des clients en cas de coupures programmées, le renforcement des concertations avec les parties prenantes sont autant de leviers qui, couplés aux effets bénéfiques du déploiement des compteurs communicants Linky™, ont permis à Enedis de consolider la satisfaction de ses clients en 2022.

L'ambition de diviser les délais de raccordements par deux en deux ans a quasiment été atteinte. À fin 2022, les objectifs ont été respectés sur la quasi-totalité des segments de clients. Seul celui des Grands Producteurs reste en retrait, malgré une tendance très favorable (-126 jours à fin 2022 par rapport à fin 2021). Des ruptures importantes ont été mises en œuvre par l'ensemble des Directions régionales d'Enedis pour optimiser les procédures de raccordement, ruptures qui devraient continuer à porter leurs fruits dans les années à venir.

En parallèle, la concertation avec les fournisseurs a été très nourrie en 2022 et se traduit par une satisfaction élevée de leur part envers Enedis (80,9 %). Ils saluent le « virage client » effectué par l'entreprise. Dans un contexte de forte hausse des prix de l'électricité, des solutions ont été concertées afin, en particulier, de limiter au maximum le nombre de clients sans contrat de fourniture.

Enedis a poursuivi également le développement de la digitalisation en 2022.

Depuis mars 2022, tous les accueils d'Enedis sont désormais équipés d'un outil de traitement omnicanal unique des demandes clients, fluidifiant ainsi la relation client.

Des améliorations importantes ont également été apportées à l'Espace Clients Particuliers.

L'année 2022 est celle du lancement du nouveau Portail Collectivités locales, point d'entrée unique des services aux collectivités locales et aux autorités concédantes.

Par ailleurs, le déploiement en masse du compteur communicant Linky™ assuré par Enedis depuis 2015 est arrivé à son terme fin 2021. Des marchés de pose associés à ce déploiement se sont prolongés jusqu'en juin 2022.

Ainsi à fin 2022, Enedis a installé 35,7 millions de compteurs Linky™, ce qui représente 92 % de foyers équipés.

La Commission de régulation de l'énergie (CRE) a dressé un bilan positif de ce déploiement, le considérant comme un succès industriel majeur pour notre pays ; dans sa délibération du 24 février 2022, elle a défini les futurs objectifs post-déploiement.

Les compteurs Linky™ permettent de faire entrer la France dans une nouvelle ère, la France électrique. Cet outil devenant un levier concret pour la transition écologique dans les territoires : suivi de la consommation et accès à des offres fournisseurs innovantes, pilotage de la recharge

des véhicules électriques, développement de l'autoconsommation avec un seul compteur qui compte la production et la consommation du client, etc.

Ainsi, dans un contexte de forte tension sur le marché de l'électricité, Enedis a réussi en 2022 à maintenir la satisfaction de ses clients à un taux élevé (86,8 % de clients satisfaits).

Les différents profils de puissances des clients

Caractéristiques des différentes catégories

Consommateurs

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

Producteurs d'électricité

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

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

Les actions engagées

Une relation renforcée avec les fournisseurs

La relation avec les fournisseurs est un point central de la politique client d'Enedis, elle a fortement gagné en maturité en 2022.

Les fournisseurs ont reconnu l'inflexion client d'Enedis qui est perceptible dans les résultats. Cette relation de confiance a également permis de renforcer la collaboration avec ces acteurs, notamment dans le contexte sensible de crise des clients sans contrat de fourniture. Enedis a ainsi dénombré 180 000 points de référence de mesure (PRM) sans contrat de fourniture fin novembre 2022, ce nombre passant à 6 464 PRM fin décembre 2022.

La qualité de la qualification des données clients a également significativement progressé, permettant à Enedis de mieux gérer la prévenance client.

Enedis poursuit par ailleurs le développement de son nouveau portail d'échanges (Service de Gestion des Echanges) avec les fournisseurs. De nombreuses évolutions ont été apportées en 2022 afin d'améliorer les services rendus aux fournisseurs :

- une nouvelle ergonomie interface homme/machine (IHM), permettant de commander des prestations et d'en suivre la réalisation, et ce pour tous les clients d'un fournisseur ;
- un service d'accès aux données des clients consommateurs et producteurs simplifié et doté d'une capacité de traitement supérieure ;
- une fiabilité accrue des flux de facturation, des index et des données contractuelles transmis aux fournisseurs.

La modernisation des parcours clients

Dans le cadre de sa politique clients, Enedis a engagé un important travail de refonte des parcours clients, afin de simplifier, fluidifier et digitaliser l'expérience client. Ces nouveaux parcours clients sont maintenant la référence, qu'il convient de mettre à disposition de tous les clients indifféremment de leur lieu d'habitation.

Les clients producteurs individuels (≤ 36 kVA - P4) toujours en pleine croissance

Le nombre de clients producteurs individuels raccordés en basse tension continue sa très forte croissance avec, en 2022, une hausse de plus de 75 000 nouveaux clients.

Ainsi, à fin 2022, le nombre de clients producteurs individuels atteint environ 550 000 clients (P4), contre 475 000 fin 2021.

Les contrats uniques en injection (CU-I) mis en place depuis juillet 2020 pour ces clients producteurs autoconsommateurs qui injectent de l'électricité sur le réseau, sont au nombre de 8 000 fin 2022 (ils étaient 4 500 fin 2021).

Le relevé des consommations des compteurs ancienne génération C5

En 2022, Enedis s'est mobilisée pour maintenir à un niveau élevé l'activité liée au relevé des consommations des compteurs ancienne génération, avec un taux de relevé semestriel cumu-

lé sur l'ensemble du parc C5 qui a atteint 95,78 % pour un objectif de 95,6 %. Ainsi à fin décembre 2022, 79,6 % des compteurs historiques ont été relevés au moins une fois dans l'année (contre 76 % en 2021).

L'évolution du pas de mesure du règlement des écarts

Une évolution réglementaire européenne impose d'harmoniser le pas de mesure du règlement des écarts, qui passe de 30 minutes à 15 minutes. Dans ce cadre, Enedis a été amené à reprogrammer courant 2022, l'ensemble des plus de 500 000 compteurs du domaine de tension BT > 36 kVA et HTA. Les flux de courbes de charge adressés aux clients et acteurs du marché sont cependant maintenus au pas de 10 minutes de façon transitoire, cette opération étant sans impact sur la facturation de l'acheminement (TURPE).

Les résultats

En 2022, grâce aux compteurs communicants Linky™, de plus en plus d'interventions sont réalisées à distance (mises en service, résiliations, etc.) permettant ainsi de respecter les délais souhaités par les clients.

Les résultats atteints en 2022 concernant les interventions réalisées par Enedis sont les suivants :

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

	2021	2022
Taux de mise en service sur installation existante dans les délais standard ou convenus	96,9 %	**98,0 %**
Taux de résiliation dans les délais standard ou convenus	98,9 %	**99,3 %**

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.

Évolution des accueils et des interactions clients

La « transformation des accueils » a été renforcée en 2022, avec le déploiement d'un outil moderne et performant de routage omnicanal des interactions avec tous les clients permettant une gestion optimisée des contacts. Le canal téléphonique est ouvert sur l'ensemble du territoire depuis mars 2022.

Cet outil facilite la polyvalence des conseillers clientèle d'Enedis, favorise l'accessibilité des clients aux services et renforce la satisfaction des clients.

L'accueil Dépannage se modernise également en 2022, avec la mise en place de deux nouveaux services :

- la possibilité offerte aux clients de pouvoir être aiguillés depuis leur smartphone vers le module d'autodiagnostic en ligne (panne et interruption) ; ce module a permis à 300 000 clients en 2022 d'obtenir une réponse immédiate ;
- le déploiement de la visio-assistance qui permet à l'opérateur de visualiser l'installation du client avec son smartphone, si le client y consent ; l'opérateur d'Enedis voit en temps réel l'inci-

dent et accompagne le client dans la résolution de son problème ; le diagnostic est réalisé à distance lors de l'échange téléphonique avec le client, sans nécessiter aucun téléchargement d'application ou installation de logiciel ; l'envoi d'un simple lien cliquable par SMS suffit.

Enedis continue à œuvrer pour améliorer la communication avec ses clients, quel que soit le canal d'interaction choisi. Twitter et Facebook, dont les volumes de sollicitations en nette hausse, sont aujourd'hui des canaux à part entière de la relation clients.

Ils seront intégrés en 2023 dans l'outil de routage des interactions clients, au même titre que les canaux Chatlive, des mails et courriers, ce qui permettra une prise de contact plus simple et plus rapide.

Enedis propose également un *live tchat* à ses clients. Près de 65 000 interactions ont ainsi été réalisées en 2022 sur ce canal de contact.

Enfin, afin d'informer et d'accompagner les clients, près de 30 millions de notifications leur ont été envoyées en 2022 pour les renseigner sur les interventions, les coupures, la bonne réalisation des téléopérations ou dans le cadre de campagnes d'information.

La modernisation des espaces clients

En 2022, les espaces clients ont encore été modernisés dans l'objectif d'améliorer l'expérience client tout en répondant aux exigences réglementaires de la Direction générale de l'énergie et du climat (DGEC) en matière d'information et de consentement.

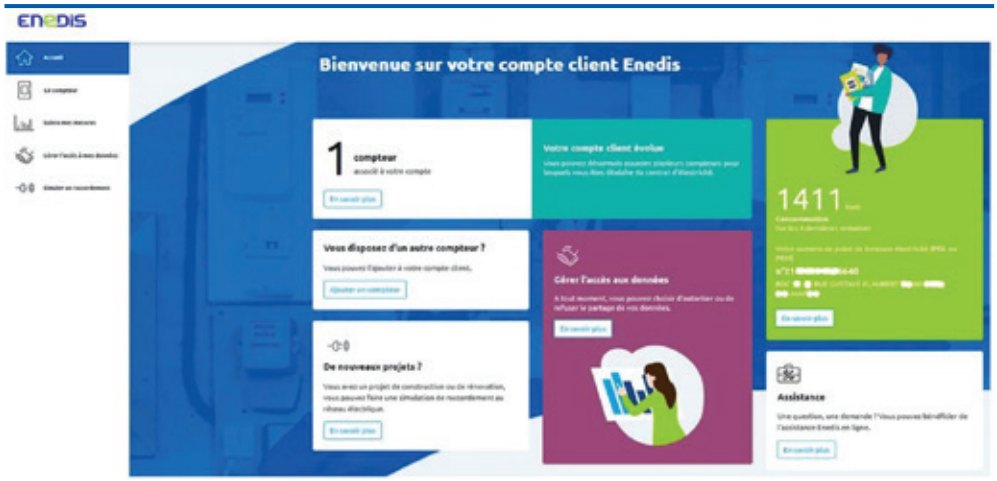
Focus sur l'Espace clients Particuliers

En lien avec les tensions importantes sur les prix de l'électricité, l'intérêt des ménages français pour la maîtrise des données de consommation ne cesse de s'intensifier.

Des évolutions importantes ont été apportées à l'Espace clients Particuliers (https://mon-compte-client.enedis.fr/) afin d'optimiser le parcours client, tout en garantissant la sécurité et la confidentialité des données. L'ajout de point(s) de livraison (PDL) à un compte client, donnant ainsi accès aux données de consommations associées à ce ou ces PDL, a été nettement simplifié.

Le seuil des 3 millions de comptes clients Particuliers activés a ainsi été franchi, générant en 2022 près de 20 millions de visites.

Les clients autoconsommateurs confirment également leur intérêt pour cet espace clients, qui leur permet en outre de consulter leurs données de production. En 2022, plus de 31 % d'entre eux l'utilisent (soit environ 75 000 comptes clients de producteurs individuels actifs).

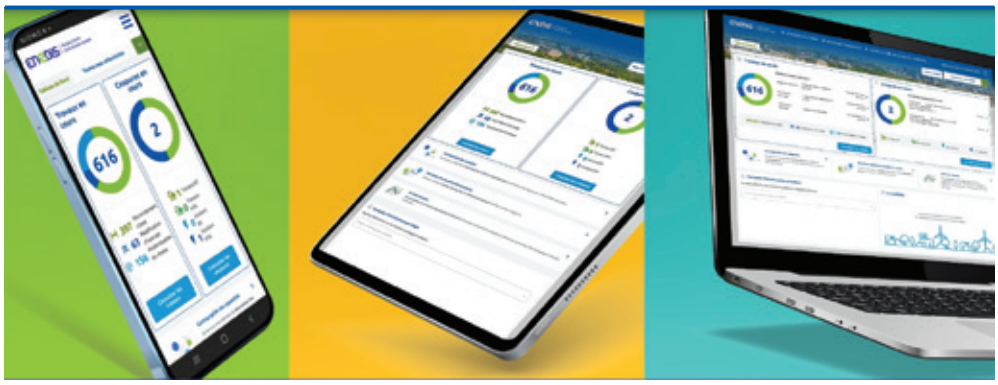


Focus sur l'Espace clients Entreprises

L'Espace clients Entreprises a évolué en 2022 et permet aux producteurs P4 ayant plus de dix points de référence de mesures (PRM) de visualiser leurs données de production.

Focus sur l'Espace clients Collectivités locales

L'Espace clients Collectivités locales a été entièrement refondu en 2022. Sa nouvelle version offre de nombreux services pour accompagner les collectivités locales et les autorités concédantes dans la transition écologique de leur territoire, accéder aux données de consommation des différents lieux et bâtiments, raccorder un bâtiment au réseau électrique, visualiser les réseaux et les lieux de travaux.



La mise à disposition des données

Enedis continue à élargir le périmètre des données de consommation et de production mises à disposition auprès de tous les demandeurs clients, fournisseurs, tiers prestataires de données, tout en assurant une sécurisation maximale des données, à travers :

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

La Prévenance clients

Dans le cadre des programmations de coupures pour travaux, généralement environ 30 jours avant la coupure, Enedis adresse à tous les clients concernés une information préalable par

mail, SMS ou courrier postal. En complément, depuis octobre 2022, Enedis adresse aux clients un premier message par mail ou SMS dix jours avant la coupure, puis un deuxième rappel deux jours avant la coupure.

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

Avec ce service, les clients peuvent ainsi :

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

À fin 2022, ce service a été souscrit pour plus de 6 300 sites (contre 4 800 fin 2021), principalement en soutirage.

Le site enedis.fr et l'application mobile « Enedis à mes côtés » permettent également à tous les clients de s'informer en temps réel d'une coupure d'électricité. Ces dispositifs guident également les utilisateurs dans un premier diagnostic de leur installation.

Enedis a engagé une phase pilote pour le déploiement d'un nouveau service de Prévenance sur incident réseau HTA qui reprend les principes du service Alerte Incident Réseau. À fin 2022 ce service est opérationnel sur 500 communes de la région Centre-Val-de-Loire et permet d'informer en temps réel tous les clients de la détection et de la clôture d'un incident sur le réseau de distribution d'électricité exploité par Enedis. Ce nouveau service a vocation à être généralisé à terme sur l'ensemble du territoire et à tous les clients.

Par ailleurs, Enedis informe les clients concernés par une interruption de fourniture d'électricité de plus de 5 heures à la suite d'un incident réseau qu'ils vont bénéficier du versement d'une somme forfaitaire dans le cadre du mécanisme des pénalités coupures longues. En 2022, près de 1,3 million de clients ont bénéficié dudit versement pour un montant total de 54,7 millions d'euros.

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.

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, qui sont tous installés en France.

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

- pour les clients Particuliers : **09 70 83 19 70 ;**
- pour les clients Professionnels : **09 70 83 29 70.**

Pour les autres clients, les numéros restent inchangés :

- pour les clients « Entreprises » : **09 69 32 18 99 ;**
- pour les clients « Professionnels de l'immobilier et de la construction » : **09 69 32 18 77 ;**
- pour les clients « Producteurs » : **09 69 32 18 00** ; à noter que cet accueil ne traite pas les demandes concernant l'achat d'électricité, pour lesquelles le client est invité à contacter directement son acheteur ;
- pour les clients demandeurs ou concernés par un branchement de courte durée dans le cadre d'une manifestation festive : **09 69 32 18 22.**

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

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

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

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

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

	2021	2022
Service Client	90,0 %	**84,5 %**
Service Raccordement	85,8 %	**90,6 %**
Service Producteurs d'électricité	82,0 %	**63,6 %**

Une accessibilité en retrait par rapport à l'objectif pour la partie service client liée à l'impact de la nouvelle politique relevé (fin de la relève à pied fin 2021 notamment). Cette nouvelle politique a généré un important flux d'appel sur le premier semestre (+92%) avant la mise en place des plateaux d'appels centralisés sur le sujet. Des courriers ont été envoyés à tous les clients pour leur expliquer les nouvelles modalités générant ainsi beaucoup de questions de leur part. Sur la deuxième partie de l'année, l'accessibilité a été aux attendus ce qui a permis de redresser le taux sur l'année. Sur la partie service raccordement, l'accessibilité a été aux attendus. Concernant le service producteur (inférieur 36kva), la hausse de l'activité a contraint l'activité. De plus, les demandes associées à ces contrats sont spécifiques, souvent plus complexes et sont traités par des conseillers spécialisés ce qui a limité notre capacité d'accessibilité. Une réflexion a été mené avec d'autres directions régionales (Provence Alpes du Sud et Languedoc Roussilon) pour la mise en place d'une entre-aide.

Au niveau national, en 2022, le nombre de contacts clients demeure important avec une nouvelle hausse de près de 3 % par rapport à 2021 (6,1 millions d'appels hors centres d'appels dépannage en 2022). Cette hausse est essentiellement due à une augmentation des appels à l'accueil distributeur et à un accroissement des activités sur le marché d'affaires (producteurs, raccordements etc.).

Le service Clients a traité 1,9 million d'appels, ce chiffre est en augmentation par rapport à l'année 2021, toujours avec un bon niveau d'accessibilité à 86 %.

Le nombre d'appels sur l'accueil distributeur marché d'affaires affiche lui aussi une hausse de 23,5 % par rapport à 2021, en partie du fait d'appels entrants pour le passage de l'hiver et les éventualités de délestage.

Sur les segments Particuliers et Professionnels (consommateurs et petits producteurs), le nombre d'appels téléphoniques sur l'accueil Raccordement est comparable à celui des deux années précédentes (2,5 millions d'appels), avec un taux d'accessibilité de 82,20 %.

Sur le segment Entreprises (marché d'affaires), le nombre d'appels téléphoniques sur l'accueil Raccordement est en augmentation de 10,1 %.

Urgence dépannage électricité

Le déploiement généralisé sur l'ensemble des accueils d'Enedis de la nouvelle solution de routage omnicanal permet une meilleure connectivité entre les accueils et favorise les entraides notamment en périodes de crise climatique.

À fin décembre 2022, plus de 5,9 millions d'appels provenant de tous types de clients ont été reçus par les centres d'appels dépannage. Le volume d'appels est en baisse du fait d'un nombre moins élevé d'incidents.

Par ailleurs, la modernisation du service avec le déploiement de l'autodiagnostic directement depuis le serveur vocal interactif (SVI) a permis d'apporter une réponse rapide aux clients et de limiter leur attente.

Ces deux effets ont amélioré significativement l'accessibilité du service en 2022, dont le taux s'élève à 83,8 % (tous segments de clients confondus), soit 3,3 points de plus qu'en 2021.

Accessibilité des Accueils Dépannage Électricité

	Département		National	
	2021	**2022**	**2021**	**2022**
Taux d'accessibilité de l'Accueil Dépannage Électricité* *(en %)*	83,6 %	**85,1 %**	78,9 %	**82,2 %**
Nombre d'appels reçus par l'Accueil Dépannage Électricité*	3 444	**2 778**	2 498 924	**1 638 681**
Nombre d'appels donnant effectivement lieu à un dépannage	1 296	**1 173**	752 887	**747 972**

* 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 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 opérations phare "clients" en 2022 :

Avec Linky, la sobriété énergétique à portée de main : Pour suivre les données de consommation personnelles, tout client peut créer un compte client particulier depuis www.enedis.fr, rubrique « **Mon compte particulie**r ». Près de 3 millions de clients l'ont déjà activé. Les données de consommation sont alors consultables depuis un navigateur ou sur l'application Enedis à mes côtés, déjà utilisée par près d'un million de clients particuliers.

Les clients peuvent aussi suivre leurs données de consommation directement sur les applications des fournisseurs d'électricité ou bien via des applications tierces de suivi de consommation. Grâce à ces outils et au compteur Linky, les clients peuvent identifier leurs pics de consommation dans la journée, s'ils choisissent de suivre leurs consommations de manière très précise, ou bien de comparer les journées entre elles.

Il est également possible de comparer leur consommation avec celle de foyers qui possèdent les mêmes caractéristiques.

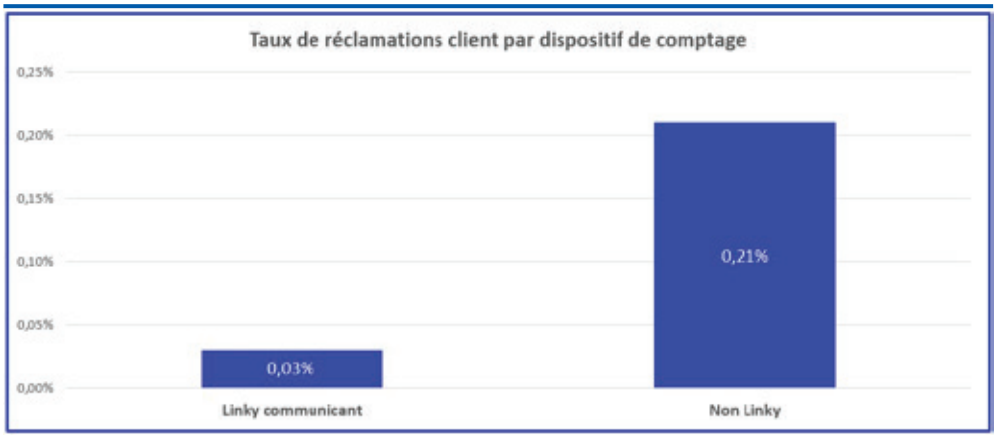
Lors des journées "Tous clients" les 12 et 13 mai 2022, Enedis souhaite engager chaque salarié, quel que soit son métier, aux activités clientèles à travers différentes actions : la mise à jour de données Clients,
la gestion de dossiers de raccordement et d'assistance téléphonique avec nos équipes du Service Client et des Centres d'Appels Dépannage,des conférences de sensibilisation en ligne sur les gestes et outils de l'entreprise,
des ateliers « Vis ma vie » avec des techniciens d'Enedis en déplacement sur le terrain ou des chargés de projets en rendez-vous avec des clients

Les réclamations

En 2022, les trois principales natures de réclamations adressées à Enedis restent inchangées : le relevé/facturation, les interventions techniques et la qualité de la fourniture. Ces réclamations représentent plus de 90 % du volume global des réclamations en 2022.

Le volume de réclamations a cependant diminué de façon très significative en 2022 : - 37 % par rapport à 2021. Cette baisse, amorcée les années précédentes, est principalement liée aux effets bénéfiques du compteur Linky™ (les clients équipés des nouveaux compteurs communicants font sept fois moins de réclamations que les clients équipés de compteurs d'anciennes générations), ainsi qu'aux actions menées par Enedis destinées à améliorer la satisfaction de

ses clients dans le cadre de son Projet industriel et humain et en particulier la réduction des délais de raccordement.



La Lozère est également concernée par la diminution du volume global de réclamations de 35% en 2022 par rapport à 2021 soit de 729 réclammations à 476 en 2022.
Tous les types de réclamations ont diminué sensiblement en 2022 et la répartition des types de réclamations est relativement stable.
Les plus importants volumes de réclamations portent sur la typologie « interventions » et « relève et facturation », ces types de réclamations ont diminué respectivement de -46% et -27%.
Cette diminution générale des réclamations est principalement due aux effets bénéfiques du compteur Linky, mais également aux actions mises en place pour améliorer la satisfaction des clients.

En 2022, le taux de réponse aux réclamations dans le délai de 15 jours, mesuré au périmètre de la concession, est le suivant :

Réponse aux réclamations (Concession)

	2021 *(%)*	**2022** *(%)*	**2022** *(Numérateur)*	**2022** *(Dénominateur)*
Taux de réponse sous 15 jours	97,0 %	**97,1 %**	**462**	**476**

Le taux de réponse aux réclamations dans un délai de 15 jours a fortement progressé en 2022 et atteint 96,8 % (contre 91,3 % en 2021).

Ce taux est sensiblement supérieur à l'objectif de référence fixé par la CRE pour 2022 à 94 % dans le cadre du TURPE-6.

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)

	2021 *(%)*	**2022** *(%)*	**2022**
Raccordements	7,0 %	**7,6 %**	**36**
Relève et facturation	44,4 %	**49,4 %**	**235**
Accueil	1,0 %	**1,1 %**	**5**
Interventions techniques	33,5 %	**27,5 %**	**131**
Qualité de la fourniture	14,1 %	**14,5 %**	**69**
Total	**100,0 %**	**100,0 %**	**476**

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 nette baisse des volumes, mais toutefois dans une proportion moindre : - 26 % au 31 décembre 2022 (les saisines sont en effet occasionnées par des litiges complexes, plus difficiles à résoudre que les réclamations).

Les délais de traitement des saisines des médiateurs continuent de s'améliorer. Ainsi, en moyenne, les saisines sont traitées en moins de 15 jours (contre 16 jours en 2021 pour un objectif fixé à 21 jours).

Le nombre de saisines traitées dans les délais les plus longs (> 30 jours) reste très faible et s'est réduit en 2022 (seulement 1 % des saisines contre 1,9 % en 2021).

Enfin, 95,7 % des saisines sont clôturées dans le délai de 21 jours, contre 90,7 % en 2021, soit une amélioration de 5 points en un an.

Cette bonne performance est saluée par les médiateurs dans leurs rapports annuels.

Un dispositif d'enquêtes de satisfaction bien ancré

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

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

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

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

Le résultat de la satisfaction « hors raccordement » est en hausse sensible en 2022 avec 88,9 % de clients satisfaits, contre 87,6 % en 2021.

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 associée.

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 2022	Maille	Résultat local 2022
Clients « Particuliers »	89,8 %	**Concession**	**89,5 %**
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	87,9 %	**Concession**	**90,6 %**
Clients « Entreprises » (> à 36 kVA) C1-C4	89,5 %	**Région Enedis**	**83,9 %**

Les résultats aux enquêtes de satisfaction restent stables par rapport à 2021 sur le segment des particuliers et progessent nettement sur le segment des professionnels.

Les résultats sur le segment des entreprises sont en demi-teinte par rapport à 2021. La baisse de l'indicateur satisfaction sur ce segment s'explique par le **faible taux de répondants aux enquêtes**.

Un chantier sur les coupures programmées, génératrices d'insatisfaction, est en cours pour améliorer la gestion des temps de coupure et la prévenance en cas d'aléas. Un gros travail sur la gestion des dossiers et la qualité du traitement des demandes clients a été mené notamment avec un suivi rigoureux des dossiers et le rappel de réassurance des clients.

Les revues de protefeuilles avec les agences intervention ont permis de gagner en efficacité et ont contribué à l'amélioration de la SAT sur cet item.

Enfin la mise en place de la relève résiduelle pour les clients possédant des compteurs anciennes générations a eu un impact sur la satisfaction.

L'enquête "intervention dépannage" est toujours l'enquête génératrice de très satisfaction, les clients soulignent la compétence des techniciens, leur efficacité, et leur réactivité.

En ce qui concerne le domaine du raccordement au réseau public de distribution, la satisfaction des clients recule légèrement par rapport à 2021, du fait d'une performance en retrait sur le segment des clients Entreprises.

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

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

Indicateurs de satisfaction : raccordements *(en %)*

	Résultat national 2022	Maille	Résultat local 2022
Clients « Particuliers »	86,9 %	**Concession**	**91,1 %**
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	85,1 %	**Région Enedis**	**81,2 %**
Clients « Entreprises » (> à 36 kVA) C1-C4	84,8 %	**Concession**	**100,0 %**

En ce qui concerne la satisfaction des clients Particuliers et Professionnels au moment de l'installation du compteur Linky™ , elle est en hausse en 2022 et se situe à 93 % de clients satisfaits contre 91 % en 2021. Les clients apprécient toujours la qualité du travail du technicien (compétences, conseils, efficacité) et la rapidité de la pose.

En 2022, les enquêtes à destination des clients Producteurs ont été renforcées, en adéquation avec les enjeux de la transition énergétique. Un plus grand nombre de clients Producteurs ont été interrogés et leur satisfaction a progressé : 78,2 % des Grands Producteurs se déclarent satisfaits (contre 72 % en 2021) et 81,7 % pour les Petits Producteurs (contre 79,8 % en 2021).

Des enquêtes *ad hoc* complètent le dispositif d'enquêtes « à chaud » pour des populations spécifiques comme les bailleurs sociaux ou les mandataires de clients finaux, producteurs ou consommateurs.

Enedis organise, depuis 2016, une enquête auprès des clients n'ayant pas eu d'interaction avec Enedis par laquelle les clients expriment notamment leur satisfaction sur la qualité de fourniture.

Cette satisfaction est en légère amélioration et se maintient de fait à un très bon niveau pour tous les segments de clients : 93,9 % pour les clients Particuliers (contre 92,4 % en 2021), 93,4 % pour les clients Professionnels (contre 93,3 % en 2021) et 92,7 % pour les clients Entreprises (comme en 2021).

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 2022	Satisfaction maille DR 2022
Clients « Particuliers »	93,9 %	**90,8 %**
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	93,4 %	**94,0 %**
Clients « Entreprises » (> à 36 kVA) C1-C4	92,7 %	**97,7 %**

Un bon niveau de satisfaction à la maille DR notamment sur le segment des professionnels et des entreprises est à relever. Cette amélioration est due à la volonté d'être réactif pour prévenir nos clients en cas d'aléas et de leur donner une meilleure visibilité sur les causes des incidents et la durée de rétablissement.
Les clients plébiscitent également une meilleure prévenance en amont des coupures programmées.
Les campagnes d'élagage ont permis également d'améliorer la qualité de réseau et d'éviter certains incidents à l'origine de micro-coupures et génératrices d'insatisfaction.

Les résultats en terme de satisfaction restent en cohérence avec le niveau de satisfaction national, malgré une tendance à la baisse. Cela reste un point d'attention particulier au regard des attentes des clients et des objectifs d'Enedis sur le sujet.

Nous notons comme les années passées un nombre trop faible de répondants : tout client pas du tout satisfait impacte donc fortement les résultats (Notamment sur les familles C1-C4).
2022 constitue une année dense en terme de prise en charge de dossiers, notemment chez les producteurs en injection totale ou en autoconsommation avec surplus, petits et grands

producteurs. L'envoi des devis sous 10 jours (Régulation Incitative) a été positionné comme une priorité en 2022, et l'objectif a été atteint.

L'objectif de diviser les délais par 2 a été quasiment atteint au niveau national (cela reste compliqué sur le segment des producteurs) grâce aux nombreuses actions mises en place dans la continuité de la dynamique 2021 : Accélérer le délai travaux pour les liaisons privatives (dérivations individuelles) entre 15j et 1 mois à la place de 3 mois, Faciliter la mise en service : généralisation en France de l'expérimentation de PMES « prête à l'emploi » testée sur notre territoire (gains déplacements techniciens, simplifications offertes par la chaine communicante Linky), Des avancées avec toute la filière pour avoir une gestion dématérialisée des AC Consuel.

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

Sobriété énergétique & éclairage public

L'année 2022 est celle de la sobriété énergétique.

Lors du Salon des Maires et des collectivités locales, Enedis a lancé une nouvelle campagne dédiée à la sobriété énergétique, consultable sur le site https://www.enedis.fr/sobriete-energetique.

À la demande d'Enedis, un baromètre « Les Français, les maires et la sobriété énergétique dans leur commune » a été réalisé par l'institut CSA Research, dont les résultats sont disponibles sur https://www.enedis.fr/presse/les-francais-les-maires-et-la-sobriete-energetique-dans-leur-commune-resultats-du-barometre.

Il en ressort que la sobriété énergétique est une priorité pour les maires :

- 89 % des maires interrogés considèrent que la mise en place de mesures de sobriété énergétique dans leur commune est un objectif important ;
- 88 % des Français interrogés estiment que la sobriété énergétique devrait aujourd'hui constituer un objectif important pour leur maire.

À l'heure où la sobriété énergétique s'impose à tous, Enedis accompagne les collectivités locales en leur proposant des solutions pour limiter la consommation électrique des points lumineux.

L'éclairage public étant un poste important de dépenses des collectivités locales, Enedis a développé avec des collectivités locales partenaires et des fournisseurs d'électricité une solution simple permettant de piloter l'extinction de nuit de l'éclairage public au travers de la grille de fournisseurs chargée dans le compteur Linky™.

Testée en début d'année 2022, la solution devrait être progressivement déployée par les fournisseurs d'électricité à la demande de leurs clients d'ici fin 2023.

Cette solution « mon éco-éclairage public », simple à mettre en œuvre et rendue possible par les fonctions du compteur communicant Linky™, a permis d'identifier un potentiel d'économies d'énergie d'en moyenne 46 % sur les dépenses d'éclairage public (expérimentation menée par la ville d'Aurons avec son fournisseur d'électricité et Enedis, de janvier à octobre 2022).

13 octobre 2022 à Mende - Enedis présent au 2nd salon des Maires et des Collectivités Locales de Lozère pour présenter le Portail Collectivités Locales et son Espace Mesures & Services

Rénovation des bâtiments publics

Grâce aux données issues des compteurs communicants et à un partenariat avec la Banque des territoires et GRDF, Enedis participe à l'accélération de la rénovation énergétique des bâtiments publics.

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

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

À la suite de la réussite des expérimentations lancées en 2021, 2022 est l'année de l'industrialisation de PrioRéno, désormais accessible à l'ensemble des collectivités locales, directement sur l'espace client de la Banque des territoires.

Autoconsommation collective

L'autoconsommation collective est un partage local de l'énergie. Elle permet à un groupe de consommateurs et de producteurs d'électricité de s'associer, au sein d'une même entité, autour d'un projet commun de production d'électricité renouvelable locale.

Dans le cas d'opérations d'autoconsommation collective, le compteur Linky™ joue un rôle central, car il permet d'organiser le partage de l'électricité produite localement.

Fin 2022, Enedis comptabilise 149 opérations d'autoconsommation collective en service sur la zone de desserte d'Enedis regroupant 1 730 consommateurs et 280 producteurs pour une puissance totale de 8,3 MW (majoritairement des panneaux photovoltaïques).

93 opérations sur les 149 sont portées par des collectivités qui comptent 920 sites de consommation. Les bailleurs agréés HLM sont également bien représentés avec 25 opérations regroupant 520 consommateurs.

À noter qu'environ 95 % des énergies renouvelables sont raccordées au réseau public de distribution.

22 juillet 2022 à Hures la Parade - Inauguration de la 1er installation d'Auto-Consommation Collective en Lozère.

Planification énergétique territoriale

Pour répondre aux enjeux de planification énergétique territoriale, Enedis propose une palette de services et de solutions pour accompagner les collectivités locales, les autorités concédantes et tous les porteurs de projets le plus en amont possible dans leurs projets d'aménagement du territoire, dès la phase de diagnostic jusqu'à la phase de décision. Cet accompagnement se fait dans un parcours client optimisé avec des outils *selfcare* visant à apporter une réponse simple et immédiate aux porteurs de projet et des analyses plus approfondies permettant de répondre à des demandes sur des projets plus complexes ou avec des enjeux forts liés à l'accélération de l'implantation des énergies renouvelables (EnR).

Parmi les services en *selfcare*, la cartographie des capacités du réseau est disponible sur le Portail Collectivités (et sur le Portail Entreprises) d'Enedis. L'outil expose les données de capacité du réseau électrique de distribution basse tension (BT) et haute tension (HTA) exploité par Enedis. Il permet d'identifier immédiatement sur une carte la puissance disponible du réseau et de choisir ainsi le meilleur emplacement pour tous les projets de production d'énergie renouvelable ou d'installation de bornes de recharge pour véhicules électriques.

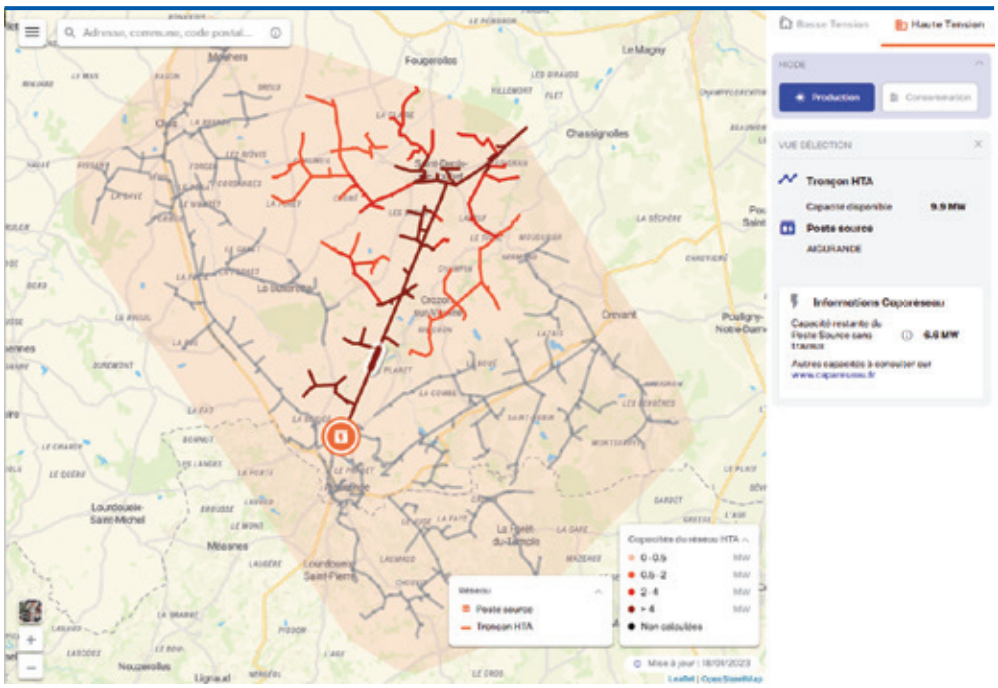
L'outil permet en effet d'insérer une multitude de projets et d'évaluer leur impact sur le réseau. Si les capacités sont disponibles, cela signifie que le raccordement sera moins complexe et donc plus rapide. Il participe donc à l'objectif d'accélération des EnR sur les territoires.

Les capacités d'accueil du réseau public de distribution évoluent continuellement. Ces données sont valables au moment de leur consultation et ne préjugent pas des études nécessaires réalisées par Enedis pour chaque demande de raccordement.

Les données des capacités du réseau BT exposées sont actualisées mensuellement et celles du réseau HTA tous les trimestres (elles ne prennent pas en compte les dynamiques de raccordement en cours).

En soutien à ce type de service, les données de cartographie du réseau sont également mises à disposition soit par convention pour disposer de données enrichies (ex : taux utilisation transfo, intensité max), soit en libre accès sur le portail Collectivités locales et sur l'Open Data (localisation PS, postes HTA/BT et lignes) d'Enedis.

Capture d'écran de la cartographie des capacités sur réseau en HTA



Ainsi, le service public de l'électricité est plus performant pour l'ensemble des clients, des utilisateurs, des collectivités locales et des autorités concédantes.

3.4. Linky au quotidien

Dans le cadre de ses missions de gestionnaire du réseau de distribution d'électricité, Enedis a démarré, 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.

À la fin du programme Linky™ (fin 2021), 97,2 % des communes étaient concernées par le déploiement.

En 2022, Enedis a continué à déployer le compteur Linky™, par les derniers marchés de masse encore en vigueur et les 90 marchés dits « de saturation » qui prolongeaient et complétaient le déploiement en masse. Ainsi à fin 2022, l'ensemble des communes est équipé, soit quasi intégralement, soit partiellement, en compteurs communicants et 174 communes sont intégralement équipées de compteurs Linky™, hors compteurs inactifs.

Ces résultats reposent sur une forte mobilisation des entreprises partenaires, qu'il s'agisse des 4 usines de fabrication, des 45 entreprises de pose ou des sociétés de recyclage. Au total, ce sont près de 10 000 femmes et hommes qui ont travaillé au quotidien pour assurer la fabrication, la pose des nouveaux compteurs et le recyclage des précédents.

En 2022, Enedis a posé 1,5 million de compteurs incluant environ 417 000 compteurs au titre du raccordement de nouveaux logements. En complément, il a été posé 18 466 concentrateurs répartis en un tiers pour la fin du déploiement et deux tiers pour l'alimentation des nouveaux clients.

À fin 2022, Enedis a installé 35,7 millions de compteurs Linky™ depuis le début du déploiement généralisé et 92 % des foyers sont désormais équipés. De plus, 35,5 millions de compteurs sont communicants et ouverts à tous les services, soit 99,4 % du parc de compteurs.

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

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

À la suite de la délibération de la CRE du 24 février 2022 portant projet de décision sur le cadre de régulation incitative du système de comptage évolué d'Enedis dans le domaine de tension BT ≤ 36 kVA (Linky) pour la période 2022-2024 et modifiant la délibération n° 2021-13 portant décision sur le tarif d'utilisation des réseaux publics de distribution d'électricité (TURPE 6 HTA-BT), Enedis est invitée à poursuivre le déploiement des compteurs Linky™. Enedis prévoit ainsi de remplacer environ deux millions de compteurs anciennes générations d'ici fin 2025.

Dans sa délibération, la CRE considère que la période de déploiement diffus devrait permettre de régulariser la majorité des situations et prévoit de faire supporter les surcoûts générés par

une facturation des clients non encore équipés d'un compteur Linky™ et ne fournissant pas d'autorelevé.

Les services aux consommateurs

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

En 2022, ce sont chaque jour en moyenne 56 810 téléopérations qui sont réalisées à la demande des fournisseurs pour les clients, soit 1,7 million de prestations par mois, ces interventions sont en hausse de 5,2 % par rapport à 2021.

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

Afin de gagner en efficacité, chacune des 25 Directions régionales d'Enedis a renforcé ses moyens en créant sa propre équipe de supervision, en lieu et place de 8 précédentes entités interrégionales. Ainsi, dans le cadre de cette nouvelle organisation, un service continu 7 j/7 et 24 h/24 a été mis en place pour assurer la continuité de service de toute la chaîne de comptage, appelée « chaîne communicante », au même titre que les autres métiers de l'exploitation.

Les bénéfices pour les autres utilisateurs du réseau

Au-delà des avantages pour les clients, Enedis, en qualité de gestionnaire du réseau de distribution, se doit de moderniser le réseau public d'électricité et d'œuvrer efficacement au pilotage optimal de celui-ci :

- pour assurer la continuité de la fourniture d'électricité : grâce aux remontées du système Linky™, les incidents sur le réseau sont identifiés et résolus plus rapidement ; en 2022, environ

21 000 incidents remontés par mois (tous types d'incidents confondus, compteurs et concentrateurs) ont été détectés automatiquement ;

- pour accompagner le pilotage du réseau en cas de risque de déséquilibre entre l'offre et la demande d'électricité ; depuis l'automne 2022, la neutralisation du « contact sec » pilotant la commande des chauffe-eau électriques pendant les heures méridiennes (entre 12 h et 14 h) a permis de réduire la demande d'énergie journalière de 2,5 GWh ;
- pour adapter le réseau public d'électricité aux nouveaux besoins et usages énergétiques : développement des énergies renouvelables, construction d'éco-quartiers, installation d'infrastructures de recharge de véhicules électriques ; ces évolutions génèrent des fortes variabilités de production et de consommation ; l'installation de compteurs communicants contribue à cette modernisation et est un outil essentiel à la réussite de la transition écologique.

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

Compteurs Linky™ (Concession)

	2022
Taux de PDL* équipés d'un compteur Linky™	**85,7 %**
Nombre de PDL* équipés d'un compteur Linky™	**57 646**
Nombre de PDL* ouverts à tous les services Linky™	**56 495**
Nombre de PDL* ouverts à tous les services Linky™ associés à un compte client**	**2 701**

* 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.

L'indicateur « Nombre de communes concernées par le déploiement en masse » n'est plus renseigné en 2022 du fait que l'intégralité des communes est équipée totalement ou partiellement de compteurs communicants.

3.5. Raccordement : faciliter les projets et réduire les délais

Conformément aux engagements pris dans son Projet industriel et humain, fin 2022 Enedis a divisé par deux les délais de raccordement des projets des clients Particuliers et Professionnels. C'est une avancée majeure pour cette activité qui représente 60 % des raccordements réalisés par Enedis.

Les nouveaux parcours clients visent à mieux synchroniser les actions d'Enedis avec leurs projets de raccordement, ils sont déployés sur l'ensemble du territoire. Ceux-ci intègrent de nouvelles façons de faire qui ont été industrialisées et simplifiées, comme la possibilité offerte aux clients de réaliser la première mise en service par téléopération dans la grande majorité des cas.

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.

En 2022, deux évolutions majeures ont été déployées pour simplifier et fluidifier le parcours clients :

- depuis un agenda en ligne, les clients ont la possibilité de prendre un rendez-vous téléphonique avec un conseiller dès le dépôt de leur demande de raccordement ;
- les clients ont la possibilité de signer leur devis en ligne.

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

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

En 2022, Enedis a poursuivi l'adaptation du portail aux attentes des clients avec la simplification des formulaires et l'ouverture aux demandes de raccordement des infrastructures de recharge de véhicule électrique.

La communication proactive vers les clients et le bon niveau de satisfaction (92 %) mesuré lors des enquêtes proposées en fin de parcours conduisent à un renforcement de son utilisation. À fin 2022, 65 % des demandes parviennent à Enedis par cet espace digital et bénéficient d'un traitement en ligne de bout en bout.

Une croissance massive et soudaine de la filière photovoltaïque BT directement liée aux nouveaux tarifs d'obligation d'achat

Avec un total de 3,8 GW raccordés en 2022 sur les réseaux HTA et BT, Enedis a raccordé une puissance record de production en un an, avec près de 100 000 installations au total, essen-

tiellement photovoltaïques (PV).

Dans le même temps, l'entrée en vigueur du nouveau tarif d'obligation d'achat dit « S21 » défini par l'arrêté du 6 octobre 2021[1], modifié par l'arrêté du 28 juillet 2022 étendant la puissance installée jusqu'à 500 kWc, a provoqué un afflux soudain de projets, dont la plupart ont un cycle de développement supérieur à un an (*i.e*. projets PV sur grandes toitures motivés par le bénéfice de ce nouveau tarif). Cette évolution réglementaire a engendré une forte augmentation du volume de projets PV à raccorder en basse tension, celui-ci passant de 1,9 GW fin 2021 à 3,4 GW[2] à fin 2022.

Dans le même temps et nonobstant cette très forte croissance, Enedis est parvenue à réduire les délais de raccordement des installations de productions de puissance supérieure à 36 kVA de 20 mois en moyenne à 14 mois fin 2022. Ce résultat est le fruit de la mise en œuvre du Projet industriel et humain 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 8,4 GW fin 2022.

Travaux préparatoires à la mise en place du barème version 7 pour la facturation des raccordements au réseau public de distribution d'électricité

À la suite de la version 6.2 du barème, les travaux préparatoires à la version 7 ont été engagés en 2022 en lien avec la Commission de régulation de l'énergie (CRE).

Il est prévu que cette nouvelle version entre en vigueur en 2023.

Traitement des demandes d'avis pour l'instruction des certificats et des autorisations d'urbanisme

En 2022, Enedis a publié dans sa documentation technique de référence une nouvelle note concernant la procédure de traitement par Enedis des demandes d'avis pour l'instruction des certificats et des autorisations d'urbanisme.

Cette note définit les étapes de traitement depuis l'accueil de la demande d'avis émanant de la collectivité concernée en charge de l'instruction jusqu'à l'envoi de la réponse à celle-ci par Enedis ou par l'autorité concédante selon les cas. Elle décrit les différentes étapes d'échanges d'informations et les règles de traitement des demandes d'avis appliquées par Enedis. Enfin, elle précise la nature des études réalisées, de même que les délais de traitement.

Par ailleurs, Enedis s'est organisée afin de traiter les demandes d'avis émises de manière dématérialisée par l'intermédiaire de la plateforme de l'État PLAT'AU.

3.6. Perspectives et enjeux 2023

Les nouveaux services clients

L'évolution de l'Espace Entreprises

Le compte client Entreprises sera encore amélioré en 2023. Ses fonctionnalités évolueront vers davantage de *selfcare*.

Prévenance client

En 2023, Enedis continuera à déployer sur le territoire national le nouveau service de Prévenance sur incident réseau HTA. Le service sera offert à terme à l'ensemble des clients quel que soit leur niveau de tension.

Des travaux sont prévus en 2023 pour élargir l'offre de prévenance client en cas de prévision de coupure temporaire sur ordre de RTE (ou « délestage »). L'objectif est que chaque client puisse souscrire à un service de réception de notification l'informant, le cas échéant, qu'une coupure temporaire est prévue à son adresse. Ce service pourrait être proposé aux clients par une application smartphone.

Optimisation de l'organisation du dépannage

En 2023, Enedis poursuivra ses actions pour améliorer l'accessibilité de l'accueil dépannage et pour moderniser les services rendus aux clients : une meilleure précision apportée sur les délais de rétablissement, une information par SMS en cas d'incidents importants.

L'évolution des modalités du relevé de consommation des clients ≤ 36kVA non équipés de compteurs Linky™ en 2022/2023

La nouvelle politique de relevé s'appuie sur un dispositif semestriel : depuis le 1er janvier 2022, les clients ne disposant pas encore d'un compteur Linky™ transmettent à Enedis, deux fois par an, leurs index de consommation ou de production d'électricité. Ils sont pour cela contactés régulièrement par courrier, SMS, emails et appels téléphoniques. Ainsi, dans l'attente de la pose d'un compteur Linky™, ces clients sont invités à réaliser un autorelevé et à le transmettre à Enedis sur www.enedis.fr/faire-le-releve-en-ligne ou en composant le numéro 09 70 831 970 (prix d'un appel local).

La délibération de la CRE du 24 février 2022 définit les modalités de facturation de la composante du relevé résiduel : seuls les clients consommateurs non équipés de compteur Linky™ et n'ayant communiqué aucun index pendant douze mois font l'objet d'une facturation de 8,48 € tous les deux mois, soit un montant annuel de 50,88 € HT depuis le 1er janvier 2023. À noter que la pose d'un compteur Linky™ interrompt la facturation de ces frais.

Harmonisation et optimisation des parcours clients

Pour l'année 2023 et la suivante, un programme nommé « Harmonie » a été lancé pour travailler sur l'harmonisation des pratiques de l'ensemble des équipes des Directions régionales d'Enedis, avec une double ambition : viser l'excellence opérationnelle et répondre aux attentes d'homogénéité (ex : harmonisation des plages horaires) et de simplification exprimées par ses clients.

Optimisation des Accueils Enedis

En 2023, une optimisation du suivi du taux de rappels des clients sera faite afin d'assurer un meilleur suivi des dossiers clients de bout en bout.

La digitalisation (portails, voicebot, chatbot, etc.) continuera à progresser pour améliorer l'orientation des demandes des clients. Une plateforme de prise de RDV en *selfcare* sera développée. Les principales ambitions sont :

- trouver des leviers pour mieux suivre les appels sortants ;
- éradiquer les numéros locaux spécifiques afin d'éviter la multiplicité des numéros ;
- simplifier les parcours client et améliorer l'homogénéité de traitement des demandes clients sur l'ensemble du territoire.

Enfin les nouvelles activités, dont le raccordement des IRVE sur colonnes horizontales dans les parkings résidentiels collectifs, seront intégrées.

Courbe de charge et clients entreprises

Enedis utilise la courbe de charge de tous les clients relevant du domaine Entreprises, Consommateurs et Producteurs, soit plus de 500 000 courbes de charge, pour alimenter le processus de la reconstitution des flux piloté par RTE (sites alimentés en HTA ou en BT > 36kVA).

Dans les SI d'Enedis et dans les flux de consommation adressés aux clients et aux fournisseurs, tous les points de livraison typés C3 seront requalifiés en C2 pour répondre à la définition du catalogue des prestations : « C2 = point de connexion raccordé en HTA, auquel est associé un contrat unique et pour lequel la reconstitution des flux est assurée par des courbes de charge mesurées ». Cette évolution n'a pas d'incidence sur la facturation de l'acheminement (TURPE) et ne modifie pas les éléments adressés aux fournisseurs pour facturation de la part énergie.

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

L'outil Cartographie moyenne et grande échelles pour les autorités concédantes

Ce service est disponible depuis fin 2022 sur le Portail Collectivités locales. La cartographie moyenne échelle permet aux autorités concédantes qui ont signé les conventions « **Consultation cartographie » et « Cartographie moyenne échelle »** avec Enedis de visualiser sur l'ensemble de leur territoire des informations détaillées relatives au réseau de distribution BT et HTA, aux postes de distribution et aux postes sources.

Cet outil refondu répond aux besoins spécifiques des autorités concédantes pour leur compétence d'Autorité organisatrice de la distribution d'électricité (AODE).

Il propose une nouvelle ergonomie pour une consultation plus simple des données attributaires, une navigation plus performante et un nouveau module d'impression.

La cartographie est disponible sur le **Portail client Collectivités locales** (https://www.enedis.fr/collectivites-locales). Sur la page d'accueil, pour y accéder il suffit de cliquer sur « Cartographie du réseau » dans *Mon réseau électrique.*

Linky™ au quotidien

La pose du compteur Linky™ va se poursuivre en 2023 et les années suivantes, avec la même attention portée sur la sécurité et la qualité, afin de répondre à la délibération de la CRE du 24 février 2022. Enedis a prévu de remplacer 845 000 compteurs ancienne génération en 2023.

Évolutions liées aux raccordements

Évolution d'Enedis-Connect

Afin de renforcer davantage l'expérience digitale des clients et simplifier les parcours, deux nouvelles fonctionnalités d'Enedis-Connect seront disponibles en 2023 :

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

Barème de facturation des raccordements version 7

La nouvelle version V7 du barème de facturation des raccordements devrait entrer en vigueur au cours de l'année 2023.

Les évolutions prévues par cette version 7 seront les suivantes :

- l'actualisation des prix des forfaits de raccordement ;
- l'ajout de nouveaux forfaits pour la facturation de :
  - certaines opérations réalisées en immeubles collectifs,
  - modifications d'ouvrages existants de branchements BT de puissance ≤ 36 kVA pour adaptation de puissance,
  - l'offre « Impact d'un projet sur le réseau »*,
  - la création de dérivation individuelle depuis une infrastructure collective pour l'alimentation de bornes de recharge de véhicules électriques dans les parkings d'immeubles d'habitat collectif existants.

* L'analyse d'Impact d'un projet sur le réseau (IPR) a pour objectif d'apporter 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 RPD induites, ainsi que les paramètres clés de nature à en faire varier le coût. Les informations échangées et le résultat de cette analyse ne sont pas engageantes.

enedis

4 Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession

4.1. Les éléments financiers de la concession

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

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

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

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

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

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

- les données disponibles à la maille de la concession lui sont affectées directement ;
- les données correspondant 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	2021	2022
Chiffre d'affaires		23 563	**27 868**
Recettes d'acheminement	1	21 406	**20 992**
Dont clients HTA		2 032	**2 107**
Dont clients BT ayant une puissance souscrite ≤ 36 kVA		16 403	**15 861**
Dont clients BT ayant une puissance souscrite > 36 kVA		2 964	**3 012**
Dont autres		7	**11**
Recettes de raccordements et prestations		1 650	**6 293**
Dont raccordements	2	1 420	**6 082**
Dont prestations	3	229	**211**
Autres recettes	4	507	**583**
Autres produits		8 331	**11 779**
Production stockée et immobilisée	5	6 480	**4 921**
Reprises sur amortissements et provisions	6	1 569	**3 151**
Reprises sur amortissements		60	**1 582**
Dont reprises d'amortissements de financements du concédant		60	**1 582**
Dont autres types de reprises		0	**0**
Reprises sur provisions		1 510	**1 569**
Dont reprises de provisions pour renouvellement		77	**59**
Dont reprises d'autres catégories de provisions		1 433	**1 510**
Autres produits divers	7	281	**3 707**
Total des produits		**31 894**	**39 647**

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

	Cf. Note	2021	2022
Consommation de l'exercice en provenance des tiers		18 462	**14 947**
Accès réseau amont	8	4 829	**2 361**
Achats d'énergie pour couvrir les pertes sur le réseau	9	2 160	**3 640**
Redevances de concession	10	1 243	**1 195**
Autres consommations externes	11	10 230	**7 751**
Matériel		5 810	**3 338**
Travaux		1 085	**1 413**
Informatique et télécommunications		651	**597**
Tertiaire et prestations		1 289	**1 207**
Bâtiments		643	**653**
Autres achats		751	**542**
Impôts, taxes et versements assimilés		1 036	**1 112**
Contribution au CAS FACÉ	12	316	**323**
Autres impôts et taxes	13	720	**789**
Charges de personnel	14	6 374	**6 693**
Dotations d'exploitation		9 727	**11 651**
Dotation aux amortissements DP	15	6 034	**7 373**
Dont amortissement des financements du concessionnaire		4 385	**4 760**
Dont amortissement des financements de l'autorité concédante et des tiers		1 649	**2 614**
Dont autres amortissements		0	**0**
Dotation aux provisions pour renouvellement	16	30	**429**
Autres dotations d'exploitation	17	3 662	**3 849**
Autres charges	18	1 211	**1 127**
Charges centrales	19	2 044	**2 245**
Total des charges		**38 854**	**37 776**

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

	Cf. Note	2021	2022
Montant	20	-6 960	**1 871**

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 correspond au résultat d'exploitation d'Enedis en normes françaises. Ce résultat est public et audité chaque année par les commissaires aux comptes.

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

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

	2021	2022
Total des produits d'exploitation - total des charges d'exploitation (pour rappel)	-6 960	**1 871**
Charge supplémentaire	0	**0**
Produit supplémentaire	9 750	**2 620**
Total des produits - total des charges y compris contribution à l'équilibre (niveau moyen)	**2 790**	**4 491**

Note 1 - Recettes d'acheminement

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

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

- l'acheminement livré, relevé et facturé sur l'exercice 2022 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 2022, entre la clôture de l'exercice 2022 et celle de l'exercice 2021 (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 2022.

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 2022.

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 2022.

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 2022.

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 2022.

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 2022.

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 2022.

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 2022.

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 2022.

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 2022.

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 2022.

Note 12 - Contribution au CAS-FACÉ

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

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

(Taux de contribution des GRD applicable aux kilowattheures distribués en BT dans les communes de moins de 2 000 habitants x kilowattheures distribués dans les communes de moins de 2 000 habitants) + (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 2022.

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 2022.

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 2022.

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 2022.

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 2022.

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 2022.

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 2022.

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 2022.

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	20 961	-31	Au prorata du localisé	0,3 %
Raccordements	6 082	0	Au prorata du nombre de clients	7,5 %
Prestations	211	0	Au prorata du localisé	0,2 %
Autres recettes	57	526	Au prorata du nombre de clients	7,5 %
Production stockée et immobilisée	3 546	1 375	Au prorata du nombre de clients	7,5 %
Reprise sur amortissements et provisions	1 641	1 510	Au prorata du nombre de clients	7,5 %
Dont reprises d'amortissements de financements du concédant	1 582	0	Au prorata du nombre de clients	7,5 %
Dont autres types de reprises	0	0	Au prorata du nombre de clients	7,5 %
Dont reprises de provisions pour renouvellement	59	0	Au prorata du nombre de clients	7,5 %
Dont reprises d'autres catégories de provisions	0	1 510	Au prorata du nombre de clients	7,5 %
Autres produits divers	3 414	293	Au prorata du nombre de clients	7,5 %

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	2 361	Au prorata des consommations	5,7 %
Achats d'énergie	0	3 640	Au prorata des consommations	5,7 %
Redevances de concession	1 195	0	Non applicable	-
Matériel	2 090	1 248	Clé composite Matériel : Investissements / Longueur du réseau / Nb de clients	6,8 %
Travaux	1 357	56	Au prorata du nombre de clients	7,5 %
Informatique et télécommunications	0	597	Au prorata du nombre de clients	7,5 %
Tertiaire et prestations	0	1 207	Au prorata du nombre de clients	7,5 %
Bâtiments	0	653	Au prorata du nombre de clients	7,5 %
Autres achats	70	472	Au prorata du nombre de clients	7,5 %
Contribution au CAS-FACÉ	323	0	Modalités de calcul du montant des contributions des gestionnaires de réseau au CAS-FACÉ	4,8 %
Autres impôts et taxes	428	362	Au prorata du nombre de clients	7,5 %
Charges de personnel	1 307	5 387	Clé composite Charges de personnel : Investissements / Longueur du réseau / Nb de clients	7,9 %
Dotation aux amortissements DP	7 373	0	Au prorata du nombre de clients	7,5 %
Dont amortissement des financements du concessionnaire	4 760	0	Au prorata du nombre de clients	7,5 %
Dont amortissement des financements de l'autorité concédante et des tiers	2 614	0	Au prorata du nombre de clients	7,5 %
Dont autres amortissements	0	0	Au prorata du nombre de clients	7,5 %
Dotation aux provisions pour renouvellement	429	0	Au prorata du nombre de clients	7,5 %
Autres dotations d'exploitation	0	3 849	Au prorata du nombre de clients	7,5 %
Autres charges	343	784	Au prorata du nombre de clients	7,5 %

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

4.1.2. Les éléments exceptionnels

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

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

	2022
Produits	**795**
Charges	**838**
Produits - charges	**-43**

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 futures pourront être significativement différentes au niveau national des trajectoires utilisées pour la fixation du tarif, ce qui se traduira également dans les CRAC de la concession. De même, le niveau des achats de pertes étant en partie sensible aux prix de marché de l'électricté, les données financières futures pourront 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 2022 et 2023

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 2022 et 2023 dans le cadre de la délibération précitée sont les suivants :

Charges d'accés au réseau public de transport (M€ courants)	2022	2023	Variation (en %)
Charges d'accès au réseau public de transport	3 646	3 691	*1,2%*

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

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

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 stablilité 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 2022 et 2023 dans le cadre de la délibération précitée sont les suivants :

Autres charges d'exploitation du système électrique (M€ courants)	2022	2023	Variation (en %)
Autres charges liées à l'exploitation du système électrique	1 223	1 198	*-2,0%*
Dont achats de perte	1 181	1 165	*-1,4%*

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 2022 et 2023 dans le cadre de la délibération précitée sont les suivants :

Autres charges nettes d'exploitation (M€ courants)	2022	2023	Variation (en %)
Autres charges nettes d'exploitation	4 571	4 497	*-1,6%*
Dont contributions des utilisateurs reçues au titre du raccordement	-760	-821	*8,0%*

Recettes d'acheminement

Les recettes d'acheminement (hors composante Rf) prévues pour 2022 et 2023 dans le cadre de la délibération précitée sont les suivantes :

Recettes d'acheminement (M€ courants)	2022	2023	Variation (en %)
Les recettes d'acheminement prévisionnelles	14 236	14 707	*3,3%*

NB : Comme le précise la délibération du 21 janvier 2021, la prévision de recettes au titre de 2023 est notamment fondée sur une indexation prévisionnelle du TURPE HTA-BT au 1er août 2023 de + 1,51 %.

4.2. Les informations patrimoniales

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

Le concessionnaire poursuit ses travaux d'amélioration de la localisation des ouvrages. Après la mise en place d'un suivi individualisé et localisé des compteurs Linky™ et des transformateurs HTA-BT, en application de la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte du 17 août 2015, Enedis a également engagé des travaux de dénombrement et d'individualisation des ouvrages de branchement, qui ont permis d'aboutir en 2018 à un inventaire détaillé et localisé des compteurs pour les catégories de clients C1-C4 (Marché d'affaires) et en 2019 à la finalisation du dénombrement et de la localisation des colonnes montantes électriques.

Pour rappel :

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

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

Les travaux d'individualisation et de localisation sur les autres branchements constitués des liaisons réseau, dérivations individuelles et disjoncteurs se sont achevés en 2022, avec un reliquat de quelque 50 000 disjoncteurs restant à traiter.

Sont ainsi désormais distingués :

- 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. Enedis a donc procédé à un changement d'estimation dans ces comptes au 31 décembre 2022 pour les seuls branchements aériens. Ce changement, mis en œuvre de façon prospective, est sans impact sur les amortissements pour l'exercice 2022.

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.

En réponse à la délibération n° 2022-82 de la Commission de régulation de l'énergie (CRE) du 17 mars 2022, encourageant la poursuite du déploiement Linky™ en mode diffus, Enedis prévoit de finaliser le déploiement des nouveaux compteurs sur le parc historique d'ici la fin de

l'année 2025. Les anciens compteurs C5 encore à l'actif ont donc fait l'objet d'un amortissement accéléré en ce sens à date d'effet 1er janvier 2022.

La valeur des ouvrages concédés au 31 décembre 2022

Valeur des ouvrages concédés ***(en k€)***

	Valeur brute comptable	Amortissements	Valeur nette comptable	Valeur de remplacement	Provisions de renouvellement
Canalisations HTA	121 936	52 488	69 448	165 712	15 847
Dont aérien	27 766	19 506	8 260	51 689	14 420
Dont souterrain	94 170	32 982	61 188	114 024	1 426
Canalisations BT	126 105	49 116	76 989	162 395	254
Dont aérien	23 027	14 627	8 400	39 092	127
Dont souterrain	103 078	34 490	68 589	123 303	127
Postes HTA-BT	26 273	13 719	12 554	33 929	560
Transformateurs HTA-BT	8 665	4 111	4 554	12 265	948
Comptage	6 574	1 265	5 309	6 574	0
Dont compteurs Linky™	5 355	598	4 757	5 355	0
Dont compteurs marché d'affaires	277	90	187	277	0
Dont disjoncteurs	941	576	365	941	0
Branchements	33 631	13 131	20 501	42 902	2 706
*Dont branchements aériens**	2 457	1 412	1 045	3 805	662
Dont liaisons réseaux souterraines et aéro-souterraines	25 387	8 844	16 543	31 682	1 764
Dont dérivations individuelles des liaisons réseau aéro-souterraines et souterraines	5 788	2 875	2 913	7 415	279
Ouvrages collectifs de branchement**	2 342	860	1 483	3 009	0
Autres biens localisés	5 442	3 010	2 432	5 935	174
Ouvrages de branchement non localisés	0	0	0	0	0
Comptage non localisés	586	372	214	586	0
Autres biens non localisés	1 551	511	1 040	1 616	1
Total	**333 106**	**138 582**	**194 523**	**434 922**	**20 490**

* Constitués des liaisons réseau aériennes et de leurs dérivations individuelles.
** Comprend les dérivations individuelles des ouvrages collectifs de branchement ainsi que les colonnes transférées dans le cadre de la loi ELAN.

La **valeur brute** correspond à la valeur d'origine des ouvrages, évaluée à leur coût d'acquisition ou de production, ou à la valeur vénale (cas des colonnes « loi ELAN » 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 2022, 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 2022

Variation de la valeur des ouvrages concédés au cours de l'année 2022 *(en k€)* (Mise en service)

	Valeur brute au 01/01/2022 pro forma	Apports Enedis nets	Apports externes nets (concédants & tiers)	Retraits en valeur brute	Transferts en valeur brute	Valeur brute au 31/12/2022
Canalisations HTA	116 214	5 517	568	-363	0	121 936
Dont aérien	27 516	546	0	-296	0	27 766
Dont souterrain	88 697	4 971	568	-67	0	94 170
Canalisations BT	121 095	1 861	3 440	-291	0	126 105
Dont aérien	22 886	71	232	-162	0	23 027
Dont souterrain	98 209	1 790	3 209	-129	0	103 078
Postes HTA-BT	25 206	1 178	114	-192	-32	26 273
Transformateurs HTA-BT	8 277	406	73	-88	-4	8 665
Comptage	4 659	1 626	318	-54	25	6 574
Dont compteurs Linky™	4 398	983	0	-50	24	5 355
Dont compteurs marché d'affaires	261	20	0	-4	1	277
Dont disjoncteurs	0	623	318	0	0	941
Branchements	0	16 320	17 335	-24	0	33 631
*Dont branchements aériens**	0	1 102	1 358	-3	0	2 457
Dont liaisons réseaux souterraines et aéro-souterraines	0	12 275	13 126	-15	0	25 387
Dont dérivations individuelles des liaisons réseau aéro-souterraines et souterraines	0	2 942	2 852	-6	0	5 788
Ouvrages collectifs de branchement**	2 253	93	13	-12	-4	2 342
Autres biens localisés	6 227	349	11	-1 141	-3	5 442
Ouvrages de branchement non localisés***	27 019	0	0	-27 022	4	0
Comptage non localisé***	3 874	0	0	-3 288	0	586
Autres biens non localisés	1 513	138	0	-102	2	1 551
Total	**316 334**	**27 489**	**21 872**	**-32 577**	**-12**	**333 106**

* Constitués des liaisons réseau aériennes et de leurs dérivations individuelles.
** Comprend les dérivations individuelles des ouvrages collectifs de branchement ainsi que les colonnes transférées dans le cadre de la loi ELAN.
*** L'individualisation et la localisation de ces ouvrages se traduisent par leur transfert vers la rubrique comptage et la nouvelle rubrique branchements. 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 2022.

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)

	2021	2022	Variation *(en %)*
Contre-valeur des biens concédés (comptes 22941x et 22945x)	184 507	**194 523**	**5,4 %**
Valeur nette comptable des financements Enedis (comptes 22955x)	87 279	**96 716**	**10,8 %**

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)

	2021	2022	Variation *(en %)*
Amortissement du financement du concédant (compte 229541)	33 354	**34 273**	**2,8 %**

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)

	2021	2022	Variation *(en %)*
Somme des comptes 22941x, 22945x, 229541 et 22955x	130 582	**132 080**	**1,1 %**

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

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

	2021	2022
Provision	19 923	**20 490**

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

4.3. Les flux financiers de la concession

La redevance de concession

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

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

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

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

	2021	2022	Variation *(en %)*
Part R1 versée	448 516	**454 156**	**1,3 %**
Dont part R1 versée au titre des années antérieures	0	**0**	**-**

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

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

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

	2021	2022	Variation *(en %)*
Part R2 versée	794 928	**741 072**	**-6,8 %**
Dont part R2 versée au titre des années antérieures	0	**0**	**-**

La Part couverte par le tarif (PCT)

Les travaux de raccordement qui ont fait l'objet d'une remise d'ouvrages au concessionnaire sont éligibles à la part couverte par le tarif (PCT) versée par Enedis.

Les montants de PCT mentionnés dans le tableau ci-après pour la concession correspondent aux montants versés par Enedis au cours de l'exercice 2022.

Montants de la PCT *(en k€)* : **959 k€**

- Au titre des raccordements mis en service en 2021 : 493
- Au titre des raccordements mis en service en 2022 : 465

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 2022 à votre département est le suivant :

Département	
Montant *(en k€)*	**1 125**

Les aides accordées sont financées par les gestionnaires des réseaux publics de distribution au travers de leurs contributions annuelles au CAS-FACÉ, conformément à l'article L. 2224-31 du CGCT. Enedis, principal contributeur, couvre environ 93 % des aides versées par le CAS-FACÉ. Le montant de sa contribution annuelle au titre de 2022 s'est élevé à 349,8 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)

	2021	**2022**	**Variation** *(en %)*
Article 8 « Travaux environnement »	220 618	**103 679**	**-53,0 %**

Le montant global de la convention ART 8 (200 k€) n’étant pas atteint à fin 2022, le solde du programme ART 8 pour 2022 pourra etre reporté sur 2023 si les dossiers sont déclarés "complet" avant le 30 juin 2023.

ENEDIS
L'ELECTRICITE EN RESEAU

Annexes au compte-rendu de l'activité Enedis

1. Les indicateurs de suivi de l'activité 140

2. La liste détaillée des travaux réalisés en 2022 148

3. Vos interlocuteurs chez Enedis 150

1 Les indicateurs de suivi de l'activité

1.1. Le réseau et la qualité de desserte

Situation globale du réseau au 31 décembre 2022

Réseau HTA *(en m)* (Concession)

	2021	2022	Variation *(en %)*
Réseau souterrain	1 593 490	**1 642 600**	**3,1 %**
Réseau torsadé	3 269	**3 292**	**0,7 %**
Réseau aérien nu	1 919 447	**1 895 168**	**-1,3 %**
Réseau total aérien	1 922 716	**1 898 461**	**-1,3 %**
Total réseau HTA	3 516 205	**3 541 061**	**0,7 %**
Taux d'enfouissement HTA	45,3 %	**46,4 %**	**2,4 %**

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

	2021	2022	Variation *(en %)*
Postes situés dans une commune rurale*	2 591	**2 604**	**0,5 %**
Postes situés dans une commune urbaine*	463	**462**	**-0,2 %**
Total postes HTA-BT	3 054	**3 066**	**0,4 %**
Dont postes sur poteau	1 443	**1 395**	**-3,3 %**
Dont postes cabines hautes	45	**42**	**-6,7 %**
Dont postes cabines basses	176	**175**	**-0,6 %**
Dont autres postes	1 390	**1 454**	**4,6 %**

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

Réseau BT *(en m)* (Concession)

	2021	2022	Variation *(en %)*
Réseau souterrain	1 275 708	**1 311 800**	**2,8 %**
Réseau torsadé	1 239 686	**1 233 780**	**-0,5 %**
Réseau aérien nu	51 840	**49 624**	**-4,3 %**
Dont fils nus de faibles sections	28 272	**27 179**	**-3,9 %**
Réseau total aérien	1 291 526	**1 283 404**	**-0,6 %**
Total réseau BT	2 567 234	**2 595 204**	**1,1 %**
Taux d'enfouissement BT	49,7 %	**50,5 %**	**1,7 %**

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)

	2021	2022
Longueur moyenne des 10 % des départs les plus longs *(km)*	108	**109**
Nombre moyen d'OMT* par départ HTA aérien	-	**-**

* Organe de manœuvre télécommandé.

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

Ouvrages par tranche d'âge *(en km ou en nb de postes)* (Concession)

	Réseau HTA	Réseau BT	Postes HTA-BT
< 10 ans	538	439	627
≥ 10 ans et < 20 ans	533	509	424
≥ 20 ans et < 30 ans	499	588	537
≥ 30 ans et < 40 ans	598	524	389
≥ 40 ans	1 373	535	1 089

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 2022

En 2022, les travaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage d'Enedis se caractérisent de la manière suivante :

Canalisations HTA mises en service *(en m)* (Concession)

	2021	2022
Souterrain	25 217	**43 180**
Torsadé	730	**0**
Aérien nu	18	**80**
Total	25 965	**43 260**
Dont pour information		
Extension	3 689	**29 961**
*Renouvellement**	9 003	**3 266**
Renforcement	13 273	**10 033**

* 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)

	2021	2022
Souterrain	7 415	**9 390**
Torsadé	610	**757**
Aérien nu	0	**0**
Total	8 025	**10 147**
Dont pour information		
Extension	5 685	**8 255**
*Renouvellement**	1 305	**1 379**
Renforcement	1 035	**513**

* 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)

	2021	2022	Variation *(en %)*
Nombre d'incidents HTA pour 100 km de réseau	2,5	**2,6**	**2,3 %**
Dont réseau aérien	1,6	**1,3**	**-15,5 %**
Dont réseau souterrain	0,3	**0,4**	**7,1 %**
Nombre d'incidents BT pour 100 km de réseau	3,4	**3,9**	**13,5 %**
Dont réseau aérien	0,6	**0,9**	**48,3 %**
Dont réseau souterrain	0,6	**0,2**	**-60,4 %**
Nombre de coupures sur incident réseau	504	**517**	**2,6 %**
Longues (> à 3 min)	176	**192**	**9,1 %**
Brèves (de 1 s à 3 min)	328	**325**	**-0,9 %**

Les perturbations liées à des travaux sur le réseau

Coupures pour travaux (Concession)

	2021	2022	Variation *(en %)*
Nombre de coupures pour travaux	329	**318**	**-3,3 %**
Nombre sur réseau BT	102	**107**	**4,9 %**
Nombre sur réseau HTA	227	**211**	**-7,0 %**
Temps moyen	21	**17**	**-20,1 %**

Le nombre de clients affectés par ces perturbations

Nombre de clients BT (Concession)

	2021	2022	Variation *(en %)*
Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min), toutes causes confondues	125	**2 279**	**-**
Dont nombre de clients BT affectés par plus de 6 coupures longues suite à incident situé en amont du réseau BT	-	**1 836**	**-**
Affectés par plus de 30 coupures brèves (de 1 s à 3 min), toutes causes confondues	-	**3 452**	**-**
Coupés pendant plus de 3 heures, en durée cumulée sur l'année, toutes causes confondues	9 139	**6 354**	**-30,5 %**
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	5 496	**4 065**	**-26,0 %**
Coupés pendant plus de 5 heures consécutives, toutes causes confondues	3 795	**2 993**	**-21,1 %**

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)

	2021	2022	Variation *(en %)*
Fréquence des coupures longues (> à 3 min), toutes causes confondues	1,0	**1,4**	**43,7 %**
Fréquence des coupures brèves (de 1 s à 3 min), toutes causes confondues	4,2	**4,4**	**4,7 %**

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)

	2021	2022
Taux de départs BT > 10 %	0,7 %	**0,8 %**
Taux de départs HTA > 5 %	0,0 %	**0,0 %**

1.2. Le raccordement des clients

Le raccordement des consommateurs

En 2022, à la maille nationale, la réalisation de nouveaux raccordements de consommateurs au réseau public de distribution d'électricité géré par Enedis (hors branchements provisoires) a augmenté de 2 % par rapport à 2021.

Au périmètre de votre concession, cette activité s'est caractérisée par le nombre de raccordements ci-après :

Nombre de raccordements neufs réalisés (Concession)

	2021	2022	Variation *(en %)*
En BT et de puissance ≤ à 36 kVA	444	**458**	**3,2 %**
Dont raccordements BT individuels sans adaptation de réseau	397	**420**	**5,8 %**
Dont raccordements BT collectifs sans adaptation de réseau	3	**2**	**-33,3 %**
Dont raccordements BT individuels et collectifs avec adaptation de réseau	44	**36**	**-18,2 %**
En BT et de puissance comprise entre 36 et 250 kVA	21	**8**	**-61,9 %**
En HTA	1	**2**	**100,0 %**
Nombre total des raccordements neufs réalisés	466	**468**	**0,4 %**

Au périmètre de votre concession, la puissance nouvelle raccordée en consommation est indiquée ci-dessous :

Puissance nouvelle raccordée en consommation (en kVA) (Concession)

	2021	2022
Consommateurs BT et HTA	-	**11 439**

NOUVEAU

NOTA : la puissance nouvelle raccordée en consommation est donnée uniquement pour l'exercice 2022. Elle sera fournie pour les années 2022 et 2023 dans le CRAC 2023.

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 73,76 jours calendaires pour les installations de puissance inférieure ou égale à 36 kVA sans adaptation de réseau. Ce délai n'a cessé de décroître tout au long de l'année et a atteint 58 jours au mois de décembre 2022.

Ce délai à fin 2022 est de 147,75 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)

	2021	2022	Variation *(en %)*
Concernant les travaux de raccordement des consommateurs individuels BT ≤ 36 kVA sans extension	64	**77**	**19,5 %**
Concernant les travaux de raccordement des consommateurs individuels BT ≤ 36 kVA avec extension	207	**409**	**98,0 %**

L'envoi des devis de raccordement

Au niveau national, le taux de respect de l'envoi de la proposition de raccordement dans le délai de la procédure ou dans le délai demandé par le client pour l'ensemble des raccordements (avec et sans adaptation de réseaux) d'installations de consommation et de production de puissance inférieure ou égale à 36 kVA s'est sensiblement amélioré en passant de 90,9 % en 2021 à 94,9 % en 2022.

À noter que la part de producteurs ne représente qu'une petite partie de ce pourcentage (elle a encore diminué en 2022) et que 98 % de ces projets ne nécessitent pas de devis, s'agissant d'autoconsommateurs injectant en surplus sur le réseau par leur branchement existant équipé d'un compteur Linky™.

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

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

	2021	2022	Variation *(en %)*
Taux de devis envoyés dans les délais	61,5 %	**83,9 %**	**36,5 %**
Délai moyen d'envoi du devis *(en jours calendaires)*	22	**9**	**-59,1 %**

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

	2021	2022	Variation *(en %)*
Taux de devis envoyés dans les délais	98,8 %	**98,0 %**	**-0,9 %**
Délai moyen d'envoi du devis *(en jours calendaires)*	3	**3**	**0,0 %**

Le raccordement des producteurs

En 2022, au périmètre national, le nombre d'installations de production de puissance inférieure ou égale à 36 kVA a très fortement augmenté, avec plus de 91 000 demandes traitées, soit une hausse de près de 80 % par rapport à 2021.

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 6 100, en progression d'environ 15 % par rapport à 2021.

Enfin, le nombre de raccordements réalisés d'installations de production HTA s'élève à 631.

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

	2021	2022	Variation *(en %)*
Raccordements BT ≤ à 36 kVA sans adaptation de réseau	86	**199**	**131,4 %**
Raccordements BT ≤ à 36 kVA avec adaptation de réseau	3	**5**	**66,7 %**
Raccordements BT compris entre 36 et 250 kVA	46	**67**	**45,7 %**
Raccordements HTA ≥ 250 kVA	0	**2**	**-**

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)

	2021	2022
Producteurs BT et HTA	17 938	**35 197**

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

2 La liste détaillée des travaux réalisés en 2022

Vous trouverez ci-après, la liste détaillée des investissements réalisés par Enedis en 2022.

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 complète et détaillée des investissements localisés réalisés par Enedis en 2022 est fournie conjointement au CRAC de façon dématérialisée sur un fichier Excel.

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 complète et détaillée des investissements localisés réalisés par Enedis en 2022 est fournie conjointement au CRAC de façon dématérialisée sur un fichier Excel.

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 complète et détaillée des investissements localisés réalisés par Enedis en 2022 est fournie conjointement au CRAC de façon dématérialisée sur un fichier Excel.

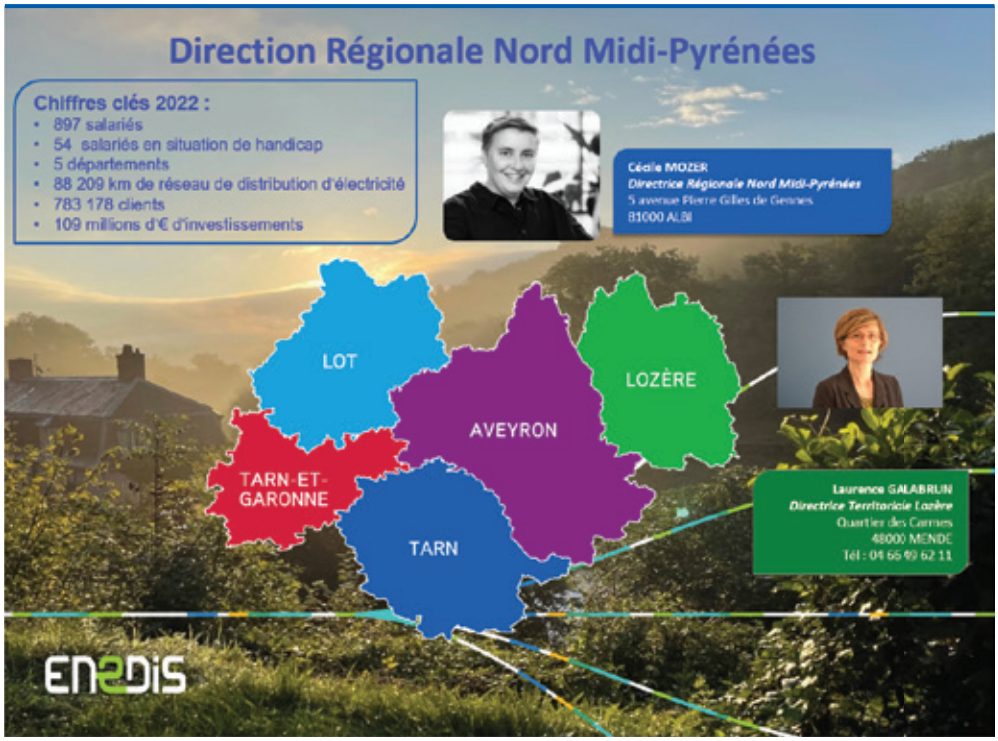
86,8 %, c’est le taux de clients satisfaits des prestations d’Enedis*
* Ce taux de satisfaction est constitué des clients très satisfaits et assez satisfaits (TS + AS).

3 Vos interlocuteurs chez Enedis

Interlocuteur	Fonction	Téléphone	Mail
Laurence GALABRUN	Directrice Territoriale Lozère	06 69 61 98 43	laurence.galabrun@enedis.fr
Sophie PERRIER-VERSCHOOR	Interlocuteur Privilégié 43	06 42 98 79 65	sophie.perrier-verschoor@enedis.fr
Laurent BORDARIER	Interlocuteur Privilégié 30	06 21 20 48 29	laurent.bordarier@enedis.fr
Denis BRENGUES	Interlocuteur Privilégié 48	06 74 98 62 87	denis.brengues@enedis.fr

L’organisation régionale et territoriale d’Enedis

Les 3 I.P de la Lozère, de g à d : Laurent BORDARIER - Sophie PERRIER-VERSCHOOR - Denis BRENGUES


Direction Régionale Nord Midi-Pyrénées
Chiffres clés 2022 :
• 897 salariés
• 54 salariés en situation de handicap
• 5 départements
• 88 209 km de réseau de distribution d'électricité
• 783 178 clients
• 109 millions d'€ d'investissements
Cécile MOZER
Directrice Régionale Nord Midi-Pyrénées
5 avenue Pierre Gilles de Gennes
81000 ALBI
LOT
AVEYRON
LOZÈRE
TARN-ET-GARONNE
TARN
Laurance GALABRUN
Directrice Territoriale Lozère
Quartier des Carmes
48000 MENDE
Tél : 04 66 49 62 11
enedis

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

Sommaire

1. Faits marquants 2022 et perspectives 2023 154

1.1. Les faits marquants de l'année 2022 **154**
1.2. Les perspectives et enjeux pour 2023 **158**
1.3. La responsabilité sociétale d'entreprise **160**

2. Les clients de la concession 166

2.1. Les tarifs réglementés de vente **166**
2.2. Les caractéristiques des clients de la concession **171**

3. La qualité du service rendu aux clients 174

3.1. La satisfaction des clients **174**
3.2. Les conditions générales de vente **178**
3.3. La relation avec les clients, humaine et numérique **180**
3.4. L'accompagnement des clients pour les aider à mieux et moins consommer **190**
3.5. La facturation des clients **197**
3.6. Le traitement des réclamations des clients **206**

4. La lutte contre la précarité énergétique au cœur des engagements d'EDF 210

4.1. L'aide au paiement des factures **210**
4.2. L'accompagnement des clients les plus fragiles **217**
4.3. La prévention par des actions en faveur de la maîtrise de l'énergie et de l'amélioration de l'habitat **228**

5. Les éléments financiers de la concession 232

5.1. Le chiffre d'affaires **232**
5.2. Les coûts commerciaux **233**

1 Faits marquants 2022 et perspectives 2023

1.1. Les faits marquants de l'année 2022

EDF au congrès de la FNCCR

Fidèle à ce rendez-vous, EDF a participé au congrès de la FNCCR qui s'est tenu à Rennes du 27 au 29 septembre 2022.

Jean-Bernard Lévy est intervenu le 28 septembre devant l'ensemble des congressistes. Le président d'EDF a rappelé qu'« en électricité, les ménages français continuent d'avoir le choix entre le tarif réglementé – le Tarif Bleu – et des offres de marché, qui leur sont proposées au travers d'un parcours de souscription distinct. Le Tarif Bleu reste compatible avec le cadre juridique européen. Il a été l'un des instruments sur lesquels l'État s'est appuyé pour construire son bouclier tarifaire. Nous connaissons l'attachement des adhérents de la FNCCR à ce tarif dont nous rendons compte chaque année dans le cadre de l'exécution des contrats de concession qui nous lient. »

J.-B. Lévy a par ailleurs salué le déploiement réussi du modèle de contrat de concession établi en 2017 : « Depuis le congrès de Nice, en 2019, que de chemin parcouru : plus de 300 nouveaux contrats de concession, soit 90 % des contrats des syndicats départementaux et intercommunaux ont été renouvelés, la très grande majorité pour trente ans. En particulier, tous les contrats de métropole et de communauté urbaine ont été renouvelés, confortant ainsi le modèle issu des travaux menés avec [la FNCCR]. »

La veille, mardi 27 septembre, Lionel Zécri, Directeur du Marché des Clients Particuliers d'EDF, a pris part à une table ronde sur les concessions d'énergie (électricité et gaz), aux côtés d'élus de la FNCCR, de représentants d'Enedis, de GRDF et d'EDF Systèmes Énergétiques Insulaires (SEI). Au cours des échanges, L. Zécri a notamment rappelé l'accompagnement qu'EDF réalise quotidiennement auprès des clients : les gestes utiles, l'appli EDF & MOI pour le suivi des consommations, le conseil tarifaire avec les options qui permettent aux clients de réduire leur facture en déplaçant une partie de leur consommation, et l'attention portée par EDF aux clients en situation de précarité énergétique.

Durant les trois jours du congrès, EDF a animé un stand qui a accueilli de nombreuses collectivités concédantes. EDF a proposé des démonstrations du nouveau service Info Watt, qui prend la forme d'une appli permettant aux bénéficiaires du chèque énergie de consulter leur consommation d'électricité en temps réel (en kWh et en euros). Pour davantage d'informations sur ce service, voir chapitre 4.

Participation d'EDF Méditerranée au 38ème Congrès National de la FNCCR

Lors du 38ème congrès de la FNCCR, les Référents Concession d'EDF Méditerranée ainsi que des experts de la Solidarité d'EDF étaient présents sur le stand EDF, l'occasion d'échanger autour de la précarité énergétique avec les représentants d'autorités concédantes.

Une démonstration de la nouvelle solution d'EDF "Info Watt" (service de consultation des données de consommation d'électricité en temps réel) était proposée auprès des autorités concédantes invitées sur le stand EDF.
Un accueil favorable de leur part pour cette nouvelle solution d'EDF, qui permettra aux clients bénéficiaires du chèque énergie de visualiser en temps réel leurs consommations d'énergie.

En 2022, l'État a limité la hausse du Tarif Bleu à 4 % 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 du 1er février 2022 au 31 janvier 2023 à 4 % TTC en moyenne (contre 35 % TTC sans la protection décidée par l'État). Le tarif HT n'a par ailleurs pas évolué en août 2022 (à la suite du gel décidé par le Gouvernement).

EDF a informé de ce bouclier tarifaire l'ensemble de ses clients par courrier ou par mail en septembre et octobre 2022, 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.

Des précisions sont apportées au chapitre 2.1.

Sobriété énergétique : EDF a accentué en 2022 l'accompagnement de ses clients pour les aider à consommer mieux et moins

Dans un contexte politico-économique complexe marqué par la guerre en Ukraine, la flambée des prix de l'énergie, les contraintes du parc nucléaire, le gouvernement français a lancé en septembre 2022 un plan de sobriété énergétique en prévision de l'hiver 2022-2023, ambitionnant une réduction de 10 % de la consommation énergétique du pays par rapport à 2019.

EDF a contribué à ce plan en aidant ses clients à consommer mieux et moins. L'engagement d'EDF s'est déployé dans trois directions :

 # 1 la promotion des gestes utiles, autour du message : « Je baisse, j'éteins, je décale » ;
 # 2 la mise en avant, à la demande de l'État, des options tarifaires Tempo et Heures Pleines Heures Creuses auprès des clients bénéficiaires des tarifs réglementés de vente pouvant avoir intérêt à y souscrire ;
 # 3 l'accompagnement des clients pour les aider à maîtriser durablement leur consommation : cela passe notamment par l'utilisation des outils mis à disposition par EDF et par la rénovation énergétique des logements.

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 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.

Depuis le mois d'avril 2022, EDF ne fait plus suspendre l'alimentation de ses clients Particuliers en situation d'impayé

Comme EDF s'y est engagé en novembre 2021, EDF ne demande plus, depuis le 1er avril 2022, l'interruption de l'alimentation de ses clients Particuliers en situation d'impayés. EDF remplace la coupure par une limitation de puissance à 1 kVA*. Cette mesure s'applique dans tous les cas, sauf s'il existe une impossibilité physique ou technique de limiter à 1 kVA la puissance de l'alimentation électrique du logement. Cette mesure s'applique tout au long de l'année ; elle est complétée d'une remise à la puissance souscrite durant la trêve hivernale pour les clients bénéficiaires d'une protection.

Avec cette mesure, EDF va plus loin que les obligations réglementaires qui s'imposent à tous les fournisseurs (en dehors de la période de trêve hivernale).

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

Pour les clients bénéficiaires du chèque énergie, EDF a lancé le 1er octobre 2022 une nouvelle solution numérique : Info Watt

Conformément à la réglementation, EDF propose depuis le 1er octobre 2022 aux clients bénéficiaires du chèque énergie équipés de compteurs communicants et raccordés au réseau d'Enedis, une solution de consultation en temps réel de leurs données de consommation d'électricité, exprimées en euros et en kilowattheures.

Baptisée Info Watt, la solution est présentée au chapitre 4.1 du compte-rendu.

L'État a décidé en 2022 d'un nouveau chèque énergie exceptionnel au profit d'un nombre accru de clients

L'État a décidé du versement d'un chèque énergie exceptionnel à partir de décembre 2022 :

- les consommateurs déjà bénéficiaires d'un chèque énergie au titre de 2022 ont reçu un autre chèque énergie de 200 euros ; ils avaient bénéficié d'un chèque exceptionnel de 100 euros en 2021 ;
- et, en complément – c'est une nouveauté par rapport à 2021 –, les ménages dont le revenu fiscal de référence par unité de consommation (RFR/UC) est supérieur ou égal 10 800 euros et inférieur à 17 400 euros, qui ne sont pas éligibles au chèque énergie classique, se sont vu attribuer un chèque énergie exceptionnel de 100 euros.

Par ailleurs, l'État a également décidé en 2022 le versement de chèques exceptionnels fioul et bois, utilisables pour toutes les énergies et cumulables avec les autres chèques.

EDF a mis en œuvre les engagements pris auprès de l'Autorité de la concurrence

Dans le cadre de sa décision du 22 février 2022, l'Autorité de la concurrence (ADLC) a consi-

déré qu'EDF a utilisé les moyens dont l'entreprise disposait en sa qualité de fournisseur d'électricité proposant les tarifs réglementés de vente (TRV) pour développer notamment des offres de marché d'électricité, de gaz et de services énergétiques face à ses concurrents.

Dans le cadre d'une procédure négociée avec l'ADLC, EDF s'est mobilisé dès le printemps 2022 pour :

- mettre en œuvre une stricte séparation des parcours de vente téléphonique entre les tarifs réglementés de vente en électricité d'une part et les offres de marché en électricité, gaz et services énergétiques d'autre part : les clients disposent désormais d'un numéro unique (le 3404 pour les clients Particuliers et le 3022 pour les Professionnels) et doivent faire un choix clair entre ces deux types d'offres ; EDF pilote le respect des consignes par les conseillers client ;
- donner accès à certaines données de son fichier des clients ayant souscrit aux tarifs réglementés de vente aux fournisseurs en faisant la demande ; les clients ont été préalablement interrogés en 2022 et 2023 pour donner leur consentement ou, selon les cas, exprimer leur éventuelle opposition à la transmission de leurs données, dans le respect de règles applicables en matière de protection des données personnelles ; cette mesure vise à faciliter les démarches des concurrents d'EDF sur la base des données mises à disposition.

Sur ce second point, le fichier anonymisé a été publié le 11 avril 2022. Pour le marché des clients Particuliers, le fichier non anonymisé après recueil du consentement des clients ou absence d'opposition à la transmission de leurs données, a été mis à disposition en trois temps : un tiers du fichier en septembre 2022, deux tiers en novembre 2022 et le fichier complet en février 2023. Pour le marché des clients non résidentiels, le fichier complet a été mis à disposition en septembre 2022. Le recueil du consentement des clients a été sécurisé *via* des appels mystères.

Ces engagements mis en œuvre par EDF ont été pris pour un délai de trois ans – renouvelable une fois – dans le cadre de cette procédure.

Nominations au sein d'EDF

Luc Rémont a été nommé président-directeur général d'EDF le 23 novembre 2022 par décret du président de la République. Il succède à Jean-Bernard Lévy qui était en poste depuis 2014.

Lionel Zécri est le nouveau directeur du Marché des Clients Particuliers d'EDF depuis le 1er août 2022 ; sa direction est en particulier en charge de la politique de l'entreprise en matière de concessions de fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente.

Nomination au sein de la Direction Commerce Méditerranée

Gérald Cotinaut est le nouveau Directeur Régional Développement et Territoires. Il a pris ses fonctions le 1er février 2022.
Avec son équipe de Directeurs du Développement Territorial d'EDF Méditerranée, il accompagne les collectivités territoriales à réaliser des économies d'énergie pour un avenir durable du territoire.

1.2. Les perspectives et enjeux pour 2023

Le mouvement tarifaire du 1er février 2023 décidé par l'État

Dans le cadre de la crise énergétique persistante, le Gouvernement a décidé d'un nouveau « bouclier tarifaire » pour l'année 2023.

Celui-ci se traduit par une limitation de la hausse du Tarif Bleu à 15 % TTC en moyenne au 1er février 2023. Sans ce nouveau bouclier, cette hausse aurait été de 99 % TTC en moyenne pour les clients résidentiels (après prise en compte de la nouvelle baisse de TICFE au 1er février 2023, 98 % TTC en moyenne pour les clients non résidentiels), compte tenu de la très forte hausse du coût de l'approvisionnement de la part marché de l'électricité (c'est-à-dire la part hors ARENH). La délibération de la Commission de régulation de l'énergie (CRE) du 19 janvier 2023 indique une hausse moyenne de 99 % pour les clients résidentiels (et 98 % pour les non résidentiels), qui intègre déjà le volet « baisse de taxe » du bouclier tarifaire. Le bouclier tarifaire 2023 se décompose en effet en deux leviers définis dans la loi de Finances pour 2023 :

- la baisse de la TICFE (ou CSPE, ou accise sur l'électricité) à son niveau minimum (1 €/MWh HTVA le 1er février 2023 contre environ 7,63 €/MWh HTVA en janvier 2023) ; à noter que la TICFE avait déjà fait l'objet d'une baisse à son niveau minimum en février 2022 ; compte tenu d'une réforme fiscale prévue depuis plusieurs années, la TICFE a absorbé la taxe communale au 1er janvier 2023, sans effet sur le prix TTC des clients ; il a donc été possible d'abaisser à nouveau la TICFE au 1er février 2023 ;
- la limitation de la hausse du TRV à 15 % TTC en moyenne, les pertes de recettes pour EDF étant compensées par l'État (pas de report en 2024).

Pour les clients résidentiels, la hausse moyenne est de 15,3 % TTC pour l'option Base, 15,2 % TTC pour l'option Heures Creuses, et 4,0 % TTC pour l'option Tempo. L'intérêt de l'option Heures Creuses par rapport à l'option Base s'en trouve préservé, et celui de l'option Tempo amélioré.

Pour les clients non résidentiels, la hausse moyenne est de 15,0 % TTC pour l'option Base et de 15,3 % TTC pour l'option Heures Creuses.

L'évolution de la méthode de construction des tarifs réglementés de vente

Afin d'améliorer la stabilité des tarifs réglementés de vente (TRV) et de limiter la dépendance du coût de l'écrêtement ARENH à la volatilité des cotations du seul mois de décembre, la CRE a décidé, dans sa délibération du 22 septembre 2022, de faire évoluer le calcul des coûts d'approvisionnement des volumes non attribués du fait de l'écrêtement de l'ARENH.

Pour l'année 2023, le lissage des volumes non attribués du fait de l'écrêtement de l'ARENH a ainsi été réalisé sur deux mois, du 1er novembre 2022 au 23 décembre 2022 inclus. Pour les années 2024 et 2025, le lissage de ces volumes sera réalisé sur trois mois, du 1er octobre de l'année N-1 au 23 décembre de l'année N-1 inclus pour l'année de livraison N.

Par ailleurs, la CRE a décidé, dans sa délibération du 12 janvier 2023, de faire évoluer la méthode de construction des TRV. Ces décisions ont été prises suite à une consultation publique menée fin 2022, dont l'objectif était de mettre en cohérence le calcul des TRV avec le contexte de marché actuel, en reflet de l'évolution des coûts d'approvisionnement des fournisseurs, afin

d’en garantir la réplicabilité et le respect du principe de contestabilité et d’en pérenniser la stabilité. Ces décisions visent également à inciter davantage les consommateurs à moduler leur consommation en fonction des besoins du système électrique.

La principale décision a été de maintenir le lissage de la part marché du coût d’approvisionnement sur une période de deux ans, afin de préserver le rôle stabilisateur des TRV, la CRE faisant notamment référence à la décision n° 413688 du Conseil d’État du 18 mai 2018. La CRE a pris par ailleurs d’autres mesures sur certaines composantes de coût (dont le coût d’approvisionnement de la forme de la consommation, le maintien des coûts CEE alignés sur ceux d’EDF et une évolution de la rémunération normale).

La CRE a également décidé d’ouvrir la possibilité de souscrire à l’option Tempo dès la puissance de 6 kVA, pour les clients résidentiels, et ceci dès février 2023.

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.

En 2020, EDF a adopté sa raison d'être : **« Construire un avenir énergétique neutre en CO_2 conciliant préservation de la planète, bien-être et développement, grâce à l'électricité et à des solutions et services innovants. »**

Inscrite dans les statuts d'EDF, cette raison d'être est au cœur du modèle d'affaires et de la stratégie de l'entreprise. Elle se décline en engagements de responsabilité sociétale d'entreprise.

En 2021, EDF a formalisé **16 engagements** regroupés (en miroir de la raison d'être) en **quatre enjeux clés :**

- **neutralité carbone et climat ;**
- **préservation des ressources de la planète ;**
- **bien-être et solidarités ;**
- **développement responsable.**

Présentés et illustrés plus bas, ces engagements sont en résonance avec les 17 objectifs de développement durable de l'ONU dont l'ambition est notamment de mettre fin à l'extrême pauvreté, de lutter contre les inégalités et les injustices, et de résoudre le changement climatique.

Pour en savoir plus sur ces 17 objectifs : https://www.un.org/sustainabledevelopment/fr/objectifs-de-developpement-durable/

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. Neutralité carbone et climat

EDF a été l'une des premières entreprises en 2018 à se fixer l'objectif de contribuer à l'atteinte de la neutralité carbone en 2050. EDF a renforcé ses ambitions à l'occasion des cinq ans de la signature de l'Accord de Paris pour le climat de 2015. EDF a obtenu la certification par *Science-Based Targets** d'une trajectoire renforcée de réduction d'émissions de CO_2 bien en dessous des 2°C d'ici à la fin du siècle (par rapport aux températures de la période préindustrielle), et a mis en place une gouvernance dédiée.

* *Science-Based Targets* est une initiative conjointe d'une organisation non gouvernementale, CDP (Carbon Disclosure Project), du Pacte mondial des Nations unies, du World Ressources Institute et du World Wild Fund for Nature, lancée suite à l'Accord de Paris en 2015.

La stratégie climatique d'EDF s'accompagne de quatre engagements :

- une trajectoire carbone ambitieuse ;
- des solutions de compensation carbone ;
- l'adaptation au changement climatique ;
- le développement des usages de l'électricité et services énergétiques.

Au titre de cet enjeu, dans le cadre de son activité de fournisseur aux tarifs réglementés de vente, **EDF aide ses clients à limiter leurs émissions de CO_2**. EDF les aide notamment à suivre et à comprendre leurs consommations ainsi qu'à réaliser des économies d'énergie. Nous en rendons compte au chapitre 3.4 du présent compte-rendu.

Par ailleurs, **EDF fait évoluer ses propres pratiques** pour limiter ses émissions de CO_2. Cela se traduit notamment par :

- la promotion des réunions dématérialisées ;
- l'encouragement des déplacements en transports en commun et du covoiturage ;
- des offres vélo négociées pour les salariés, afin de faciliter le recours à ce mode de déplacement pour des trajets courts domicile-travail en toute sécurité ;
- l'élaboration de plans de mobilité durable employeur (pour les sites de plus de 100 salariés) ;
- ou encore le développement d'une flotte de véhicules électriques : l'objectif est de passer 100 % de la flotte d'EDF (pour les véhicules légers) en électrique d'ici 2030*.

* Cet objectif correspond à celui des partenaires d'EV100. En septembre 2017, l'ONG The Climate Group a lancé EV100, la première initiative mondiale pour inciter les entreprises à s'engager dans la mobilité électrique et à diminuer ainsi leurs émissions de CO_2, les nuisances sonores, et à améliorer la qualité de l'air. Trois mois après le lancement de l'initiative, EDF est devenue la première entreprise française à rejoindre EV100. Au-delà des flottes, le collectif EV100 souhaite aussi encourager clients et employés des entreprises partenaires à s'équiper.

EDF déploie en outre **des actions de sensibilisation à destination de ses collaborateurs**.

- Le programme « Combattre le CO_2, ça commence par nous ! » propose à tous les salariés de mieux maîtriser leur consommation d'énergie et de diminuer leur empreinte carbone à titre privé. Ce programme est complété d'un « passeport neutralité carbone » permettant de tester ses connaissances sur le changement climatique et les émissions anthropiques, de réaliser son bilan carbone et de passer à l'action *via* des défis dans les domaines de la consommation, de l'habitat, l'alimentation, le 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. Un événement interne a été organisé en 2021 au sein d'EDF sous la forme d'une journée dédiée : « Les 24 Heures de la Fresque », consistant à organiser un grand nombre d'ateliers ; les entités du pôle Clients, Services et Territoires y ont participé.

À noter : dans le cadre de la mission concédée, et comme le prévoit la réglementation, EDF indique à ses clients les deux informations suivantes sur l'origine de l'électricité fournie :

- la répartition entre les différentes sources d'énergie utilisées pour fournir l'électricité ;
- le contenu en CO_2 et en déchets radioactifs du kilowattheure fourni.

Ces informations sont rappelées en fin de document.

Les ateliers de la Fresque du Climat se poursuivent à la Direction Commerce d'EDF Méditerranée

Dans la continuité de la stratégie neutralité carbone et avec l'objectif de donner corps à **notre raison d'être**, la Direction Commerce d'EDF Méditerranée a réalisé des ateliers de sensibilisation aux enjeux climatiques : La Fresque du Climat.

La Fresque du Climat c'est un atelier ludique, collaboratif, visuel qui sensibilise aux changements climatiques.
Elle permet de mieux percevoir les causes et les conséquences des mutations environnementales, et comprendre ainsi les enjeux individuels et collectifs. Elle est un des modules du passeport neutralité mis en place par EDF.

Le 3 février 2022, les Directeurs du Développement Territorial se sont réunis afin de réaliser la Fresque du Climat. L'occasion d'échanger sur les causes et les conséquences des changements climatiques.
Ce passeport est un moyen pour chaque salarié d'EDF Méditerranée de s'engager en faveur de la transition énergétique.

Tout savoir sur la mobilité électrique

Dans le cadre de la semaine européenne de la mobilité électrique, la Direction Commerce Méditerranée d'EDF a proposé des animations les 20 et 21 septembre 2022 aux salariés.

A cette occasion, les salariés ont pu tester des vélos et des voitures électriques.
Un Webinaire a été également organisé le 20 septembre 2022, sur le thème « la voiture électrique, pratique et démystification ».

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 depuis 2020 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.

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.

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. À titre d'illustration, la Direction du Marché des Clients Particuliers a organisé en juin 2021 un « Safety Day » 100 % digital, adapté aux conditions sanitaires du moment, à destination de l'ensemble de ses collaborateurs.

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 2021, document de référence en matière de prévention des risques de corruption, de trafic d'influence et des manquements à la probité.

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 ».

L'alternance à la Direction Commerce Méditerranée d'EDF

Le 8 novembre 2022, une journée d'accueil a été organisée pour accueillir les 35 nouveaux alternants d'EDF Commerce Méditerranée accompagnés de leurs tuteurs.

Au cours de cette journée, différentes thématiques ont été abordées telles que la présentation d'EDF Commerce et ses enjeux ; la sécurité informatique ; les valeurs de l'entreprise (le respect, la solidarité et la responsabilité) ; la prévention Santé et Sécurité.

La Direction Client d'EDF Méditerranée a soutenu la Fédération Française Handisport

La Direction des Centres de Relation Clients d'EDF Méditerranée a participé à la première compétition sportive inter-entreprises, H-Games, qui s'est déroulée du 21 mars au 10 avril 2022, en soutien à la Fédération Française Handisports. Il s'agissait de cumuler un maximum de points afin de déclencher un don à la Fédération Française Handisports.

Cette mobilisation inter-entreprises a permis de récolter plus de 100 000 euros au total.

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 2022, EDF a organisé quatre 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.

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 »).

2 Les clients de la concession

2.1. Les tarifs réglementés de vente

En sa qualité de concessionnaire, EDF assure la fourniture d'électricité aux clients aux tarifs réglementés de vente (TRV).

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

Il est rappelé que les clients éligibles aux TRV peuvent :

- rester ou revenir aux TRV, sur simple demande et sans délai ;
- exercer leur éligibilité en souscrivant un nouveau contrat à prix de marché avec le fournisseur d'électricité de leur choix.

À noter : l'article L. 333-7 du Code de l'énergie définit pour les clients finals non domestiques les dispositions suivantes :

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

La définition des tarifs réglementés de vente

En application de l'article L. 337-6 du Code de l'énergie, les TRV sont établis par addition des composantes suivantes :

- le coût d'approvisionnement en énergie, lequel se décompose en :
  - un coût d'approvisionnement de la part relevant de l'accès régulé à l'électricité nucléaire historique (ARENH),
  - un coût d'approvisionnement du complément de fourniture, relevant des achats sur les marchés de gros de l'électricité,
  - le cas échéant, en cas d'atteinte du plafond ARENH, un coût d'approvisionnement de la part écrêtée, relevant des achats sur les marchés de gros de l'électricité ;
- le coût d'approvisionnement en capacité, établi à partir des références de prix qui sont fournies par le mécanisme d'obligation de capacité prévu aux articles L. 335-1 et suivants du Code de l'énergie ;
- le coût d'acheminement, qui traduit l'utilisation des réseaux de transport et de distribution d'électricité ;

- le coût de commercialisation ;
- la rémunération de l'activité de fourniture.

Les TRV sont dits « intégrés » au sens où ils incluent notamment la part « acheminement » correspondant au tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité (TURPE). Le client règle tous les éléments de la facture (y compris les taxes et contributions) à EDF, fournisseur d'électricité aux TRV. La part « acheminement » est reversée par EDF à Enedis. Les taxes et contributions sont reversées à leurs bénéficiaires.

Les catégories et options tarifaires

Les catégories tarifaires sont définies en fonction de la tension de raccordement et de la puissance souscrite par le client pour le site concerné.

Le Tarif Bleu est proposé aux consommateurs finals pour leurs sites situés en France métropolitaine et raccordés en basse tension (tension de raccordement inférieure ou égale à 1 kV), dont la puissance maximale souscrite est inférieure ou égale à 36 kVA. C'est le tarif de la quasi-totalité des clients bénéficiaires des TRV.

À noter : en application de l'article R. 337-18 du Code de l'énergie :

- les clients raccordés en basse tension de puissance inférieure ou égale à 36 kVA au Tarif Jaune ou Vert (bornes postes) peuvent conserver leur tarif, qui est désormais en extinction ;
- le Tarif Vert peut être proposé aux clients raccordés en HTA de puissance souscrite inférieure ou égale à 33 kW (36 kVA).

La tarification distingue le Tarif Bleu résidentiel et le Tarif Bleu non résidentiel, ainsi que cinq options tarifaires :

- Base ;
- Heures Pleines / Heures Creuses ;
- Tempo[1] ;
- EJP[2] ;
- Éclairage Public[3].

[1] Option tarifaire en extinction pour les usages non résidentiels.

[2] Option tarifaire en extinction pour tous les usages.

[3] Option réservée aux sites faisant un usage d'éclairage public.

L'option Tempo, une option d'effacement

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

Le prix du kilowattheure varie selon la couleur du jour.

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

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

logiques 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. 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 local).

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 engagé en 2022 des actions de promotion de l'option Tempo auprès de certains clients bénéficiaires des TRV (Voir chapitre 3.4).

	300 JOURS/AN	43 JOURS/AN	22 JOURS/AN
Heures Pleines 6h à 22h	- 44%(1) par rapport au tarif des Heures Pleines du TRV	- 32%(1) par rapport au tarif des Heures Pleines du TRV	3x + cher (1) par rapport au tarif des Heures Pleines du TRV
Heures Creuses 22h à 6h	- 40%(1) par rapport au tarif des Heures Creuses du TRV	- 29%(1) par rapport au tarif des Heures Creuses du TRV	- 25%(1) par rapport au tarif des Heures Creuses du TRV

Durant les Heures Pleines des jours rouges, où l'électricité est plus chère, réduisez votre consommation et décalez vos usages aux Heures Creuses.

A RETENIR ! Le tarif des Heures Creuses Tempo, quelle que soit la couleur du jour, reste toujours + avantageux que le tarif des Heures Pleines Tempo.

(1) en comparaison avec le prix de l'option tarifaire Heures Creuses, selon les grilles de prix TTC des TRV au 1er février 2023. Les heures creuses du midi ne sont pas proposées sur cette option.

L'évolution tarifaire de 2022

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

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

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

En complément, par décret n° 2022-342 du 11 mars 2022 et arrêtés associés, l'État a décidé de 20 TWh d'ARENH supplémentaire à livrer par EDF à l'ensemble des fournisseurs alternatifs en 2022 au prix de 46,2 €/MWh (contre 42 €/MWh pour le volume jusqu'alors proposé, de 100 TWh).

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

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

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

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

Pour les clients résidentiels, les évolutions moyennes par option tarifaire sont les suivantes :

- option Base : la hausse moyenne est de 7,8 % TTC par rapport au TRV du 1er août 2021, soit une hausse moyenne de 44 € TTC par an;
- option Heures Creuses : la hausse moyenne est de 3 % TTC par rapport au TRV du 1er août 2021, soit une hausse moyenne de 40 € TTC par an;
- option EJP : la baisse moyenne est de -3,2 % TTC par rapport au TRV du 1er août 2021, soit une baisse moyenne de -42 € TTC par an;
- option Tempo : la baisse moyenne est de -15,5 % TTC par rapport au TRV du 1er août 2021, soit une baisse moyenne de -249 € TTC par an.

Par ses arrêtés publiés au Journal officiel du 31 juillet 2022, **le Gouvernement a maintenu à partir du 1er août 2022 les grilles tarifaires HT en vigueur au 1er février 2022, s'opposant ainsi à la proposition de la CRE dans sa délibération proposant une évolution tarifaire au 1er août 2022.**

Les taxes et contributions appliquées à la facturation

Plusieurs taxes et contributions sont appliquées à la facturation :

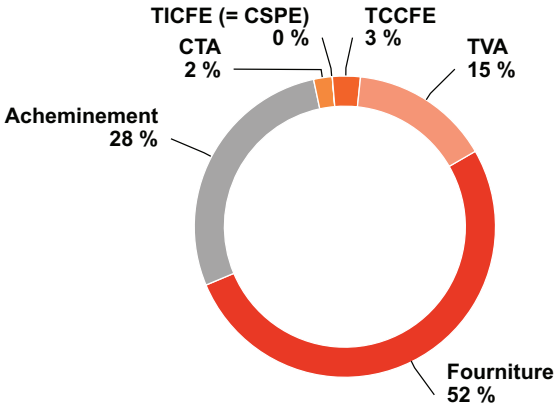
- CTA : instituée par les pouvoirs publics, la contribution tarifaire d'acheminement est prélevée en complément du tarif d'acheminement associé au contrat de fourniture; elle assure le financement d'une partie des retraites des personnels affectés aux activités régulées des industries électriques et gazières (opérateurs de réseaux); le taux de CTA au 1er août 2022 s'établit à 21,93 %;
- accise sur l'électricité (anciennement TICFE ou CSPE) : cette taxe est affectée au budget général de l'État; l'accise sur l'électricité a été fixée à 1 € par MWh pour la période du 1er février 2022 au 31 janvier 2023 dans le cadre du bouclier tarifaire (voir *supra*);
- TCCFE : les taxes communales sur la consommation finale d'électricité, qui ont existé jusqu'en 2022 inclus, ont eu pour bénéficiaires les communes, EPCI, syndicats d'énergie, décisionnaires du taux dans les limites fixées par la loi; l'année 2023 marque l'achèvement de la réforme concernant ces taxes locales sur l'électricité, décidée dans la loi de Finances pour 2021 :
    - le 1er janvier 2021, la taxe départementale a été harmonisée pour tous les départements, et le choix du coefficient multiplicateur pour la taxe communale a été réduit (0 et 2 n'étaient plus possibles, seuls les coefficients entre 4 et 8,5 subsistaient);
    - le 1er janvier 2022, la taxe départementale a été supprimée et une part départementale a été intégrée à l'accise sur l'électricité (TICFE); le choix du coefficient multiplicateur

pour la taxe communale a été de nouveau réduit (seuls les coefficients entre 6 et 8,5 subsistent) ;
- à compter du 1er janvier 2023, la taxe communale est supprimée et une part communale est intégrée à l'accise sur l'électricité ; cette part communale correspondant au coefficient multiplicateur maximal de 8,5.

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

La facture moyenne annuelle estimée d'un client Tarif Bleu résidentiel en France consommant 4,7 MWh* par an est de 966 € TTC sur la base des TRV de l'année 2022. Les taxes représentent au total et en moyenne 20 % de la facture TTC.

Facture moyenne TTC au Tarif Bleu résidentiel



- TRV, TURPE, CTA du 1er août 2022
- TVA et TCCFE du 1er janvier 2022, accise sur l'énergie du 1er février 2022

* Source : opendata CRE février 2023 (base de données TRV à fin 2021)

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)

	2021	**2022**	**Variation** *(en %)*
Nombre de clients*	51 574	**50 080**	**-2,9 %**
Énergie facturée *(en kWh)*	195 357 269	**186 431 976**	**-4,6 %**
Recettes *(en €)*	26 927 502	**34 339 675**	**27,5 %**

* Nombre de clients = nombre de sites.

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

Tarif Bleu *Nombre de clients par option* (Concession)

	2021	**2022**	**Variation** *(en %)*
Base	31 009	**30 272**	**-2,4 %**
HP-HC	16 407	**16 182**	**-1,4 %**
EJP TEMPO	3 059	**3 049**	**-0,3 %**
Éclairage public	1 097	**577**	**-47,4 %**
Total	**51 572**	**50 080**	**-2,9 %**

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

	2021	2022	Variation *(en %)*
Base	77 757 574	**75 210 060**	**-3,3 %**
HP-HC	96 933 393	**92 139 797**	**-4,9 %**
EJP TEMPO	18 019 811	**17 986 475**	**-0,2 %**
Éclairage public	2 646 491	**1 095 643**	**-58,6 %**
Total	**195 357 269**	**186 431 975**	**-4,6 %**

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 à l'automne 2022 par EDF en accord avec les pouvoirs publics dans le cadre de l'effort collectif national pour davantage de sobriété énergétique (cf. 3.4).

Tarif Bleu résidentiel *Option Tempo* (Concession)

	2021	2022	Variation *(en %)*
Nombre de clients	614	**729**	**18,7 %**

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 2022)

	Base	HP-HC	EJP TEMPO	Total	Variation vs. 2021
3 kVA	4 085	2	0	4 087	-6,2 %
6 kVA	16 665	6 932	0	23 597	-2,0 %
9 kVA	4 930	5 398	443	10 771	0,9 %
12 kVA et plus	2 163	3 102	2 100	7 365	0,5 %
Total	**27 843**	**15 434**	**2 543**	**45 820**	**-1,3 %**

Tarif Bleu non résidentiel *Nombre de clients* (Concession 2022)

	Base	HP-HC	EJP TEMPO	Total	Variation vs. 2021
3 kVA	370	1	0	371	-10,4 %
6 kVA	526	113	0	639	-21,1 %
9 kVA	536	144	11	691	-9,3 %
12 kVA et plus	997	490	495	1 982	-3,9 %
Total *	**2 429**	**748**	**506**	**3 683**	**-9,1 %**

* Pas de ventilation par puissance souscrite pour l'option Éclairage public.

Les deux tableaux qui suivent présentent la dynamique des souscriptions et résiliations sur l'exercice 2022 pour le Tarif Bleu résidentiel et le Tarif Bleu non résidentiel.

Flux de clients Tarif Bleu résidentiel (Concession)

	2021	2022	Variation *(en %)*
Nombre de clients ayant souscrit un contrat	3 121	**3 011**	**-3,5 %**
Dont nombre de souscriptions sans interruption de fourniture	2 948	**2 819**	**-4,4 %**
Nombre de clients ayant résilié leur contrat	4 173	**3 584**	**-14,1 %**

Flux de clients Tarif Bleu non résidentiel (Concession)

	2021	2022	Variation *(en %)*
Nombre de clients ayant souscrit un contrat	289	**249**	**-13,8 %**
Nombre de clients ayant résilié leur contrat	4 818	**258**	**-94,6 %**

Comme mentionné plus haut, la concession peut encore compter des sites avec des puissances inférieures ou égales à 36 kVA bénéficiant d'un Tarif Jaune ou Vert. Nous en rendons compte dans les deux tableaux ci-après.

Clients au Tarif Jaune

Tarif Jaune (Concession)

	2021	2022	Variation *(en %)*
Nombre de clients	5	**4**	**-20,0 %**
Énergie facturée *(en kWh)*	85 351	**103 544**	**21,3 %**
Recettes *(en €)*	2 513	**4 841**	**92,6 %**

Clients au Tarif Vert

Tarif Vert (Concession)

	2021	2022	Variation *(en %)*
Nombre de clients	8	**11**	**37,5 %**
Énergie facturée *(en kWh)*	216 438	**225 791**	**4,3 %**
Recettes *(en €)*	8 563	**14 323**	**67,3 %**

3 La qualité du service rendu aux clients

3.1. La satisfaction des clients

La clientèle est répartie en trois segments : les clients « Particuliers », « Collectivités territoriales » et « Entreprises » (y compris « Professionnels » : PME, PMI, artisans, commerçants, professions libérales et agriculteurs exploitants, entreprises tertiaires, etc.). Chacune de ces catégories fait l'objet d'enquêtes de satisfaction spécifiques.

Les indicateurs de satisfaction présentés ci-après, pour chaque catégorie de clients, sont mesurés au niveau national, ce qui garantit la pertinence et la fiabilité des résultats. Retenir une maille plus restreinte reviendrait à analyser la satisfaction sur une population de clients plus faible, non représentative, et conduirait à produire des résultats avec un niveau d'incertitude important.

Par ailleurs, le traitement de la relation client est réalisé à l'échelle nationale pour les clients Particuliers 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 depuis 2019 son dispositif historique de mesure de la satisfaction clients afin de l'adapter à l'évolution des attentes et pratiques des clients qui se traduit notamment par une digitalisation de la relation client et une diversité des parcours clients (ces derniers peuvent utiliser plusieurs moyens de contacts différents pour une même demande).

L'enquête de satisfaction comporte un baromètre des parcours et un baromètre de satisfaction sur contact. C'est ce dernier qui est le plus proche de notre mesure historique de la satisfaction.

Satisfaction des clients résidentiels (Particuliers)*

	2021	2022
National	91 %	**91 %**

* Taux de satisfaction concernant la fourniture (très satisfaits et assez satisfaits).

Sur le marché des clients Particuliers, la satisfaction globale se maintient à un très haut niveau en 2022, avec un taux de 91 % de clients satisfaits, stable par rapport à 2021, dans un contexte marqué par la hausse des prix de l'énergie et l'augmentation des appels auprès du service client à partir du la fin du mois d'août 2022. Cette hausse de la demande a affecté la joignabilité du service client, dont la note de satisfaction s'établit ainsi à 55 % en 2022 (en baisse de 2 points par rapport à 2021).

C'est le canal téléphonique qui recueille les meilleures notes de satisfaction de la part de nos clients, avec une moyenne de 91 %. *A contrario*, le canal digital demeure en retrait avec 81 %

de clients satisfaits, et 88 % pour les utilisateurs de l'application EDF & MOI. Cet écart de satisfaction peut s'expliquer par les difficultés techniques rencontrées en cours d'année sur la mise à disposition des informations de consommation sur les pages du site et à l'effort perçu pour accéder à son espace en ligne.

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 collectivités territoriales (composition du prix, aides gouvernementales), les principaux indicateurs de la satisfaction client sur le marché d'affaires d'EDF se consolident : la recommandation (NPS = Net Promoter Score) a atteint un très bon niveau (évolution constante) et la satisfaction globale reste stable à un très bon niveau également.

Pour mesurer la satisfaction des clients non résidentiels (entreprises et collectivités territoriales), 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 2022, 97 000 clients ont exprimé leur niveau de satisfaction dans le cadre de ce dispositif (91 000 entreprises dont 50 000 demandes de clients aux tarifs réglementés de vente (TRV), et 6 000 collectivités dont 1 000 demandes de clients aux TRV).

Le NPS 2022 obtenu dans le cadre de ces enquêtes auprès des clients aux TRV est de 52, soit 14 points au-dessus du résultat 2021 : 38 en 2021 (29 en 2020).

Le NPS des clients Entreprises aux TRV est passé de 38 à 52, et le NPS des clients Collectivités aux TRV est passé de 45 à 50.

2) Une mesure de la satisfaction dite « à froid », sous la forme d'enquêtes de satisfaction réalisées par un institut de sondage indépendant une fois par an. Il s'agit d'enquêtes approfondies menées par téléphone (sous la forme d'entretien d'environ 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 2022 :

- 614 clients Collectivités territoriales (communes et intercommunalités, conseils régionaux et départementaux), dont 190 clients aux TRV (résultats présentés ci-dessous) ;
- 1 900 clients Entreprises (professionnels, petites et moyennes entreprises, hors grands comptes), dont 700 clients aux TRV (résultats présentés ci-dessous).

Les indicateurs de satisfaction restitués ci-après correspondent aux résultats de cette seconde mesure de la satisfaction, dont la fréquence annuelle est adaptée au CRAC.

Les indicateurs de satisfaction sont calculés sur la base du pourcentage de clients qui donnent globalement à EDF une note supérieure ou égale à 6 sur 10.

Le concessionnaire présente depuis l'exercice 2016 l'indicateur ci-après afin de mieux rendre compte de la satisfaction des clients non résidentiels en concession qui correspondent aux sites de puissance inférieure ou égale à 36 kVA :

Satisfaction des clients non résidentiels

	2021	2022
National	90 %	**91 %**

Cet indicateur est calculé au niveau national, à partir des enquêtes de satisfaction réalisées auprès des clients Collectivités territoriales et Entreprises dont il est rendu compte ci-dessous.

Les clients Collectivités territoriales

Satisfaction des clients Collectivités territoriales

	2021	2022
National	93 %	**92 %**

En 2022, la satisfaction des clients Collectivités territoriales vis-à-vis de la relation commerciale avec EDF s'élève à 92 % de clients « satisfaits ».

Les clients Collectivités territoriales apprécient particulièrement la qualité des contacts avec EDF (86 % de satisfaction) ainsi que les modalités de leurs contrats avec un niveau de satisfaction qui est de 90 %.

La qualité et la clarté des informations et conseils délivrés ainsi que la facturation donnent également satisfaction, avec respectivement 99 % et 93 % 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 91 % l'espace Client personnalisé.

90 % des clients évaluent EDF comme un fournisseur en qui on peut avoir confiance et qui propose des produits et services adaptés à leurs besoins (81 %).

Enfin, l'image d'EDF sur les thématiques de l'environnement continue d'augmenter : 79 % des clients Collectivités locales estiment qu'EDF est engagé dans le transition énergétique, et 74 % estiment qu'EDF est un acteur engagé dans la réduction des émissions de CO_2.

Les clients Entreprises

Satisfaction des clients Entreprises

	2021	2022
National	88 %	**90 %**

En 2022, 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 (90 %) 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 (90 %) ;
- la qualité des contacts avec EDF (88 % de clients satisfaits) ;
- les espaces clients qui évoluent chaque année pour répondre à leurs attentes (92 %) ;
- les modalités du contrat (87 %) ;
- la qualité de la facturation (85 %).

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

De plus, 71 % des clients Entreprises estiment qu'EDF est engagé dans la transition énergétique et 68 % considèrent EDF comme un acteur engagé dans la réduction des émissions de CO_2.

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 appliquées en 2022 sont celles qui ont été modifiées en novembre 2020 et dont l'entrée en vigueur s'est étalée de décembre 2020 à décembre 2021.

EDF a mené à l'automne 2022 une concertation auprès de la FNCCR et de France urbaine, conformément à l'article 27 du modèle de cahier des charges de concession, et auprès des associations de consommateurs, préalablement à une évolution des CGV pour prendre en compte notamment le déploiement des compteurs communicants Linky™ et des précisions sur les pratiques commerciales d'EDF.

Les principales modifications apportées aux CGV sont les suivantes :

Article 1 – Objet

La nouvelle rédaction précise que les consommations régies par les CGV en objet sont réservées à un usage principalement domestique. Le client doit informer EDF en cas de changement de sa situation, notamment en cas d'affectation de sa consommation d'électricité à son activité professionnelle.
À noter toutefois, le fait qu'un client résidentiel fasse ponctuellement du télétravail depuis son domicile n'affecte pas l'usage domestique de l'alimentation de son logement.

Article 3.1 – Souscription du contrat

La nouvelle rédaction précise la date de prise d'effet pour les clients équipés d'un compteur communicant Linky™. La mise en service est réalisée à distance par téléopération au plus tôt le lendemain de l'envoi de la demande de mise en service, sauf si une intervention du gestionnaire de réseau de distribution, Enedis, est nécessaire.

Article 3.4 – Résiliation du contrat

La nouvelle rédaction précise les modalités de résiliation pour les clients équipés d'un compteur communicant Linky™. Les consommations prises en compte pour l'établissement de la facture sont celles télérelevées le jour de la résiliation.

Article 4.2 – Mise en extinction d'une option tarifaire

Pour le tarif réglementé de vente, les pouvoirs publics peuvent décider de l'extinction d'une option tarifaire (comme par exemple EJP). Le client peut conserver l'option tarifaire en extinction tant qu'il ne demande pas la modification de cette option. Dans un souci de clarification, la nouvelle rédaction précise que toute modification de la puissance souscrite fait perdre le bénéfice de l'option tarifaire en extinction.

Article 4-3 – Conseil tarifaire

La nouvelle rédaction précise que le conseil tarifaire délivré par un conseiller client est établi sur la base des usages et équipements déclarés par le client.

Article 6-2 – Modalités de facturation

Un client équipé d'un compteur communicant Linky™ qui n'a pas opté pour la mensualisation reçoit tous les deux mois une facture établie sur la base de ses consommations réelles télérelevées et transmises par Enedis, le gestionnaire de réseau de distribution.

Article 7-2 – Modes de paiement

Les CGV énumèrent les différents modes de paiement. Le TIP en ligne, très peu utilisé, est supprimé.

La nouvelle rédaction précise, par ailleurs, qu'à la suite de deux rejets de prélèvement de mensualisation consécutifs, le prélèvement automatique est suspendu. Cette pratique a pour but d'éviter aux clients la facturation de frais bancaires. Pour les clients ayant opté pour la mensualisation, le rythme de facturation sera alors modifié, leurs factures leur seront adressées tous les deux mois.

Article 12 – Correspondance et informations

Le client peut contacter un conseiller EDF par téléphone au 3404 (Service gratuit + prix appel).

Article 13 – Définitions

Dans un souci de clarification, a été inséré un nouvel article avec la définition de plusieurs termes ou expressions employés dans les CGV.

Par ailleurs, la synthèse des dispositions générales relatives à l'utilisation du réseau public de distribution (Annexe 2 bis au contrat GRD-F) figurant en annexe des CGV a été modifiée par Enedis.

L'entrée en vigueur des CGV ainsi 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 accompagné 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 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 2022. 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 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 téléphone mobile ou smartphone. Les différents canaux sont conçus pour offrir des parcours client permettant d'évoluer d'un canal à l'autre avec la plus grande fluidité.

Grâce à la mise en place des canaux numériques accessibles 24 h/24 – 7 j/7, les clients peuvent 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 sont accueillis au téléphone, du lundi au samedi de 8 h à 20 h.

Par ailleurs, pour aller au-devant de ses clients en situation de précarité, EDF s'appuie aussi sur des accueils physiques de partenaires, comme les structures de médiation sociale.

Une relation de plus en plus numérique pour les clients Particuliers

Sur le site edf.fr (rubrique « Particuliers ») 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)

	2021	2022	Variation *(en %)*
Nombre de pages vues (sur l'année)	770 824 787	**740 824 707**	**-3,9 %**

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)

	2021	2022	Variation *(en %)*
Nombre de clients ayant un espace Client activé au 31 décembre	12 758 875	**13 536 351**	**6,1 %**

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 ;
- faire un don à la Fondation Abbé Pierre et offrir de l'électricité à des personnes en situation de précarité énergétique (cf. 4.1) ;
- renseigner son profil de consommation et ses équipements pour comparer ses usages, et identifier ses principaux postes de dépense ;
- suivre ses consommations mois par mois et à la journée au pas demi-horaire ;
- se fixer un objectif de consommation à ne pas dépasser ;
- 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,
  - et de toute autre information importante relative à son contrat.

Et grâce au compteur communicant Linky™, l'appli permet 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 2022, au titre de la sobriété énergétique, l'application a amélioré l'expérience des clients ayant souscrit l'option Tempo ou EJP en mettant mieux 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'appli propose également de nombreux éco-gestes, notamment au travers du Fil d'actu, comme les deux exemples ci-dessous :

En 2022, l'appli EDF & MOI a gagné 1,2 million de nouveaux utilisateurs (5,7 millions de visiteurs en 2022 contre 4,5 millions en 2021). Le nombre de visites à doublé (193 millions de visites sur l'année 2022 contre 91 millions en 2021) et les utilisateurs sont venus en moyenne 35,5 fois dans l'appli, soit 13 fois de plus qu'en 2021.

La note Android (Google Play Store) de l'appli EDF & MOI a augmenté : 4,5 (sur 5) en 2022 contre 4,4 en 2021. La note iOS (App Store) est restée stable à 4,5 (sur 5).

Sur la version digitale de votre CRAC, nous proposons un lien vers une courte vidéo de présentation d'EDF & MOI sur la chaîne YouTube d'EDF : https://www.youtube.com/watch?v=p4Z2-7g_6uc

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

Une relation de plus en plus numérique, pour les clients non résidentiels

Les pratiques et attentes en matière de relation client pour les entreprises et les collectivités aux tarifs réglementés de vente évoluent comme pour les clients résidentiels vers plus de numérique et de multicanal.

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

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

Les principales fonctionnalités offertes par les espaces Client :

- consulter, télécharger les factures et régler le solde pour les clients privés ;
- opter pour la facture électronique et accéder à des services facilitant la gestion de ses contrats au quotidien ;
- formuler une demande et suivre son état d'avancement ;
- modifier les coordonnées bancaires et l'adresse de facturation ;
- télécharger les bilans annuels ;
- paramétrer des alertes (dérives de consommation, dépassement de puissance, énergie réactive) ;
- retrouver facilement le numéro de téléphone de son conseiller.

Enfin, EDF continue d'informer ses clients sur les évolutions réglementaires et contractuelles, majoritairement par courriel.

Une relation humaine maintenue entre EDF et ses clients

EDF affirme des engagements forts vis-à-vis de ses clients à la fois en termes de proximité, de disponibilité, de qualité de service et de satisfaction. L'accueil téléphonique des clients y contribue.

Le canal téléphonique pour les clients Particuliers

Le canal téléphonique offre aux clients Particuliers la possibilité d'un contact direct avec un conseiller. Un numéro unique est proposé aux clients Particuliers : 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.

Les CRC assurant l'accueil téléphonique des clients de la concession sont tous localisés en France. Il s'agit d'un choix délibéré d'EDF.

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.

Appels téléphoniques des clients « Particuliers » (National)

	2021	2022	Variation *(en %)*
Nombre d'appels traités par EDF au cours de l'année	19 806 668	**20 160 311**	**1,8 %**

L'accessibilité du canal téléphonique a baissé en 2022 (-5 %). La baisse s'explique pour l'essentiel par la crise énergétique et ses répercussions sur le marché de détail de l'électricité qui sont venues perturber les prévisions de charge de l'entreprise. Ainsi EDF a dû faire face à des volumes d'appels téléphoniques imprévus, engendrés par la situation de la concurrence, par les annonces des pouvoirs publics suscitant des questions ou encore par les campagnes dont EDF a pris l'initiative pour encourager à la sobriété en vue du passage de l'hiver.

L'augmentation très significative des sollicitations clients a également engendré des difficultés de connexion sur les sites internet et l'application EDF & MOI.

Des actions ont été mises en œuvre pour faire face à cette hausse historique des sollicitations clients, ce qui a permis de retrouver une accessibilité satisfaisante sur l'ensemble des canaux à partir de la fin de l'année 2022.

Le canal téléphonique pour les clients Entreprises et Collectivités

Chaque client dispose d'un numéro de contact (cf. Annexe).

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

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

- une distribution territoriale ; les appels sont traités en priorité par des conseillers basés dans la région de l'appelant, et éventuellement transférés à une autre région en cas de problème d'accessibilité, afin de limiter l'attente des clients ;
- et une distribution nationale ; cette mutualisation des centres d'appels sur le marché d'affaires a pour objectif de garantir un optimum technico-économique dans le service rendu aux clients.

En complément des canaux ci-dessus (digital et téléphone), EDF est également partenaire de nombreuses structures de médiation sociale, mutualisées avec d'autres opérateurs, offrant à EDF des occasions de contacts physiques avec la clientèle.

Pour EDF, les structures de médiation sociale revêtent une importance majeure. Elles permettent de renouer le contact avec les ménages en situation de précarité, voire d'exclusion, de trouver une solution pour le règlement de leurs factures, d'informer les clients sur les économies d'énergie et de faciliter leurs démarches administratives.

En 2021, EDF a été partenaire dans les territoires de plus de 100 points d'accueil de médiation sociale de proximité tels que les Pimms médiation (Points d'Information et de Médiation Multi-Services) ou les régies de quartiers, structures reconnues pour faciliter l'utilisation des services

publics. En appui de ces relations dans les territoires, EDF est partenaire du réseau national des Pimms médiation et du Comité national de liaison des régies de quartier (CNLRQ) (voir chapitre 4 « La précarité énergétique au cœur des engagements d'EDF »).

LES PIMMS ET LES STRUCTURES DE MÉDIATION : RÉGION OCCITANIE

Les PIMMS

et

Les Structures de Médiation

Région Occitanie

AUDE 11

PIMMS DU NARBONNAIS
8 AVENUE MARÉCHAL FOCH
11 100 NARBONNE

FRANCE SERVICES
2 PLACE DE LA LIBÉRATION
11 130 SIGEAN

RÉGIE DE QUARTIERS DU CARCASSONNAIS
46 BIS RUE ALEXANDRE GUIRAUD
11 000 CARCASSONNE

RÉGIE DE QUARTIERS DU CARCASSONNAIS
QUARTIER LE VIGUIER
BAT PROVENCE
AVENUE JULES VERNE
11 000 CARCASSONNE

GARD 30

PIMMS MÉDIATION DE NÎMES
ESPACE DIDEROT
663 RUE NEPER
30 900 NÎMES

PERMANENCE SOCIALE
CENTRE SOCIAL EMILE JOURDAN : MARDI MATIN
MAISON DE QUARTIER NEMAUSUS : JEUDI APRES-MIDI

PERMANENCE PIMMS MOBILE
SAINT DIONISY / LANGLADE : LUNDI MATIN
REDESSAN : MARDI MATIN
LEDENON / CAVEIRAC : MARDI APRÈS-MIDI
RODILHAN : MERCREDI MATIN
CAISSARGUES : MERCREDI APRÈS-MIDI
CHEMIN BAS D'AVIGNON : JEUDI MATIN

HÉRAULT 34

FACE HÉRAULT
10 RUE ROBERT FABRE
34 080 MONTPELLIER

PERMANENCE FACE HÉRAULT
166 RUE MAURICE BEJART
34 500 BÉZIERS

LOZÈRE 48

ADIL 48
12 BIS AVENUE MARÉCHAL FOCH
48 000 MENDE

PYRÉNÉES ORIENTALES 66

MEDIANCE 66
7 BIS AVENUE DE GRANDE BRETAGNE
66 000 PERPIGNAN

VERNET-SALANQUE
RUE ARCANGELO CORELI
66 000 PERPIGNAN

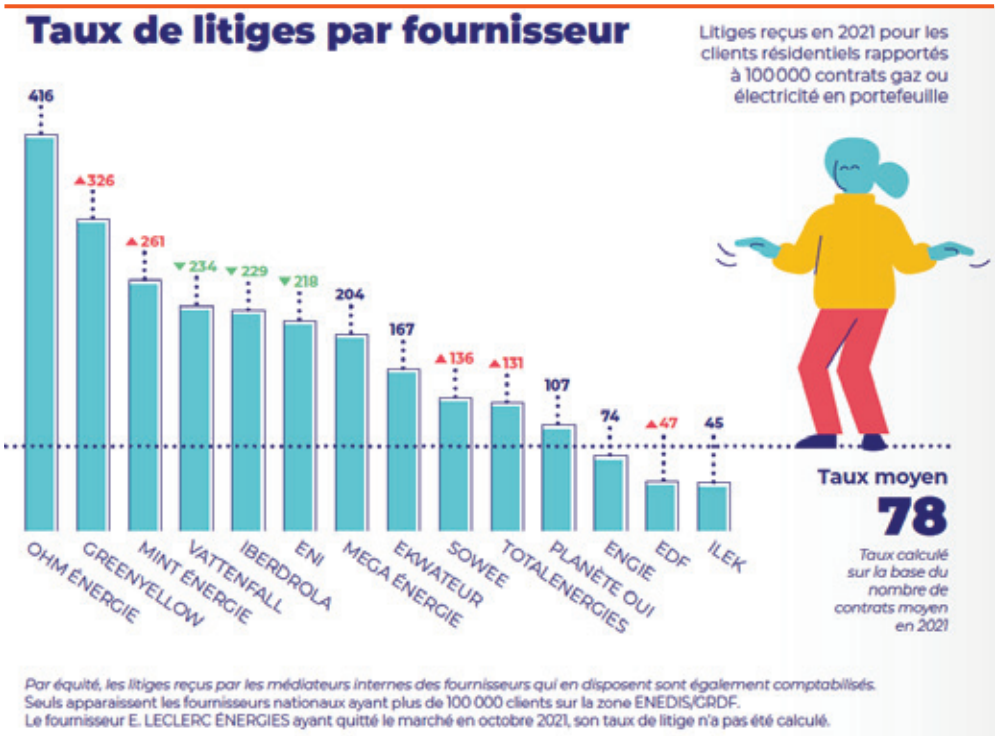
La relation d'EDF avec ses clients peut également passer par les bureaux de poste : les clients ont en effet la possibilité de régler leur facture en espèces dans le bureau de poste de leur choix, sans aucun frais. Les modalités pratiques font l'objet d'une information disponible sur le site edf.fr ou 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 24 mai 2022 son rapport d'activité 2021. Parmi les fournisseurs de plus d'un million de clients, EDF est celui qui a le plus faible taux de litiges.



EDF ne représente que 27 % des litiges enregistrés en 2021 par le MNE (24 % en 2020), 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 2021, Olivier Challan-Belval, le Médiateur national de l'énergie, a précisé : *« Du fait de l'augmentation des prix sur les marchés de l'énergie, le nombre d'offres de fourniture disponibles, qui sont référencées dans le comparateur du médiateur national de l'énergie, a été divisé par deux à la fin de l'année 2021. La plupart des fournisseurs ont augmenté leurs prix de vente et il est devenu plus difficile de faire jouer la concurrence pour faire des économies. Certains fournisseurs ont quitté le marché volontairement […] ou parce qu'ils ont fait l'objet d'une liquidation judiciaire ; d'autres ont choisi d'indexer leurs prix de vente sur les prix de marchés, qui sont en forte augmentation, plutôt que sur les tarifs réglementés, qui permettent aux consommateurs d'être protégés par le "bouclier tarifaire" mis en place par le Gouvernement.* »

Le rapport 2021 du Médiateur national de l'énergie est accessible sur le site de l'institution : www. energie-mediateur.fr/

Lutter contre les démarchages abusifs

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

Comment signaler un démarchage abusif ?

Compte tenu du nombre très important d'appels de clients se disant victimes des pratiques illicites de démarchage, EDF a mis en place une ligne téléphonique dédiée : 09 70 81 81 42.

Un client victime de démarchage abusif peut également le signaler en envoyant témoignage et pièces jointes à l'adresse : demarchage-abusif@edf.fr ou envoyer son témoignage sur papier libre ou par le formulaire CERFA dédié (lien vers le formulaire également disponible en mairie) à l'adresse : EDF Service Client TSA – 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 : https://particulier.edf.fr/fr/accueil/aide-contact/demarchage-abusif-arnaque.html

* 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 accentué en 2022 son accompagnement des clients pour les aider à mieux et moins consommer. Les actions d'EDF se sont inscrites dans le cadre d'un plan de sobriété déployé à partir de septembre 2022.

Moins consommer, mieux consommer

NOUVEAU

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

- communiquer pour rassurer et sensibiliser nos clients ;
- relancer les offres d'effacement et promouvoir la modulation ;
- aider durablement à la maîtrise de la consommation.

 # 1. EDF a largement communiqué en 2022 pour promouvoir les gestes utiles autour du message « Je baisse, j'éteins, je décale ». Les campagnes se sont déroulées à partir de l'automne 2022 dans les média audiovisuels, la presse écrite, sur les réseaux sociaux, le site Internet d'EDF.

EDF s'est également adressé à l'ensemble des clients bénéficiaires des tarifs réglementés de vente, soit par courrier, soit par mail, pour promouvoir ces gestes utiles en même temps que cette communication individuelle rappelait aux clients le dispositif du « bouclier tarifaire » décidé par l'État.

 # 2. Pour **accroître les capacités d'effacement et de modulation** de la consommation au service du système électrique, EDF a mis en avant, à la demande de l'État, **l'option Tempo** d'octobre à décembre 2022 auprès d'environ 5 millions de clients bénéficiaires des tarifs réglementés de vente, disposant d'une puissance souscrite de 9 kVA et plus, équipés d'un compteur Linky™ communicant et ayant une consommation annuelle minimale de 3 MWh. Le courrier a indiqué aux clients l'éventuel gain financier qu'ils pouvaient escompter d'un passage à cette option. EDF a mis en place un numéro de téléphone dédié auquel des conseillers client spécialement formés ont pu répondre aux questions des clients.

EDF a également fait **la promotion de l'option tarifaire Heures Pleines Heures Creuses**, à la demande de l'État, auprès des clients bénéficiaires des tarifs réglementés de vente qui pouvaient avoir intérêt à souscrire cette option.

 # 3. 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 œuvre 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, celui-ci permet d'analyser et d'adapter le contrat ou les mensualités du client sur la base de sa consommation réelle s'il est équipé d'un compteur communicant ou estimée en fonction de ses nouveaux usages, d'aménagements concourant à des économies d'énergie ou d'une évolution de la composition familiale du foyer.

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

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

Au-delà de l'estimation de consommation et de la préconisation d'un contrat adapté la première année, cet accompagnement permet également, pour les clients mensualisés, de proposer ou d'ajuster les mensualités afin d'éviter une facture de régularisation trop élevée, et de facturer le client au plus juste.

EDF conseille également les clients non résidentiels lors de la souscription du contrat de fourniture, en les aidant à évaluer les besoins de leur(s) site(s), en particulier du point de vue de la puissance et de l'option tarifaire (Base ou HP/HC) à souscrire.

Pour aller plus loin

- 12 % environ des clients Particuliers déménagent chaque année ;
- plus de 38 % des demandes de mobilité (résiliations et mises en service) parviennent à EDF entre juin et septembre ;
- près de 7 millions de contacts par an sont en lien avec les déménagements des clients (traités sur les différents canaux de la relation client) ;
- 92 % des clients se déclarent « satisfaits » du conseil tarifaire qui leur est délivré par EDF.

Le nombre de conseils tarifaires dispensés par EDF

Il est rendu compte ci-après des conseils tarifaires délivrés 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)

	2021	2022	Variation *(en %)*
Nombre de conseils tarifaires	3 486	**3 979**	**14,1 %**

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.

En complément des conseils tarifaires décomptés ci-dessus, réalisés à la souscription ou lors d'un contact client, EDF a mené au premier semestre 2022 une campagne dite de « réassurance » auprès de ses clients en option Heures Pleines Heures Creuses : sur la base des simulations effectuées, EDF a conseillé à certains clients dans cette option de souscrire l'option Base, ou bien a confirmé aux clients la pertinence de leur option Heures Pleines Heures Creuses.

EDF a aussi accompagné ses clients dans la bonne utilisation de leur option tarifaire. Ainsi, EDF s'est adressé par courriel à partir de septembre 2022 aux clients venant de souscrire 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.

5,6 millions, c'est le nombre d'utilisateurs de la solution d'EDF Suivi Conso au 31 décembre 2022 (donnée nationale).

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 vertueux.

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

En complétant la description de son logement et de ses usages, le client peut identifier les équipements électriques qui consomment le plus chez lui (chauffage, eau chaude sanitaire, éclairage, cuisson, etc.) sur la base d'estimations, et découvrir des conseils adaptés à sa situation pour l'aider à diminuer sa consommation au quotidien.

Le client équipé d'un compteur Linky™ bénéficie d'une mise à jour automatique de sa consommation mensuelle d'électricité dans ses solutions de Suivi Conso, d'une projection mensuelle et annuelle de sa consommation et d'une analyse de la part estimée du chauffage dans sa consommation. Le client a également la possibilité de se fixer un objectif annuel de consommation et de le suivre grâce aux courriels.

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

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

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

[1] L'accès aux données quotidiennes et 30 minutes est réservé aux clients possédant un compteur communicant et ayant donné leur consentement.

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

La solution Suivi Conso sur edf.fr :
https://particulier.edf.fr/fr/accueil/contrat-et-conso/economies-energie/comprendre-reduire-consommation-electrique-gaz.html

NOUVEAU

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 (appareil tenu en main ci-contre à l'occasion des démonstrations proposées par EDF sur son stand dans le cadre du congrès de la FNCCR à Rennes en septembre 2022), à brancher sur le compteur Linky™, et d'une appli téléchargeable sur les stores.

Arnaud Perromat, chef du département Expertise accompagnement client d'EDF, présentant Info Watt sur le stand d'EDF, le 28 septembre 2022, dans le cadre du congrès de la FNCCR.

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.

Par ailleurs, les équipes Solidarité d'EDF dans les territoires sont mobilisées pour faire connaître le dispositif auprès des clients bénéficiaires du chèque énergie et des acteurs locaux de la solidarité.

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'appli – 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 (service gratuit + prix appel).

La sensibilisation aux économies d'énergie

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

Sur le site particulier.edf.fr (https://particulier.edf.fr/fr/accueil/economies-d-energie/) : les clients ont accès à « Mes Eco & Moi », une rubrique qui regroupe l'ensemble des solutions et conseils d'EDF pour les aider à faire des économies d'énergie. Ces conseils et solutions portent sur :

- le contrat ;
- la maîtrise de la consommation ;
- les bons réflexes au quotidien (écogestes) ;
- les équipements ;
- les travaux de rénovation ou d'isolation.

La promotion des écogestes

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

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

La pédagogie sur l'empreinte carbone

Depuis mai 2020, EDF a inscrit dans ses statuts sa raison d'être : *« Construire un avenir énergétique neutre en CO_2 conciliant préservation de la planète, bien-être et développement grâce à l'électricité et à des solutions et services innovants. »*

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

- Sur le site particulier.edf.fr, rubrique « Guide de l'énergie », **une cinquantaine d'articles** présentent les aspects concrets de la transition énergétique dans la vie quotidienne de nos clients.
- Deux **quiz pédagogiques** pour mieux comprendre les émissions de CO_2 et tester ses connaissances sur l'empreinte carbone sont aussi en ligne dans la solution Suivi Conso mise à disposition sur le site edf.particuliers.fr.

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 auto-relevés 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 communication écrites et appels) se voient appliquer, depuis le 1er janvier 2023, des frais de relevé relatifs à la gestion spécifique de la relève des compteurs « anciennes générations ». 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)

	2021	2022	Variation *(en %)*
Nombre de clients facturés annuellement*	26 091	**25 831**	**-1,0 %**
Nombre de clients facturés bimestriellement	12 121	**12 085**	**-0,3 %**

* 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)

	2021	2022	Variation *(en %)*
Nombre total de factures émises	126 326	**123 754**	**-2,0 %**
Nombre de factures établies sur la base du relevé effectué par le client	3 933	**7 330**	**86,4 %**
Nombre de factures établies sur la base d'une téléopération sur compteur Linky™*	64 891	**88 254**	**36,0 %**
Nombre de factures rectificatives	1 275	**747**	**-41,4 %**

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

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

La facturation électronique pour les clients Particuliers

La facture électronique est une modalité sûre, gratuite, présentant une empreinte carbone plus faible, qui permet au client de consulter et télécharger sa facture depuis son espace Client, 24 h/24 et 7 j/7.

Ses factures sont automatiquement conservées pendant cinq ans (sauf résiliation du contrat).

Le jour de l'émission de la facture, le client reçoit un courriel de notification avec le montant à régler et la date de paiement. Le lien présent dans le courriel lui permet de consulter sa facture.

Il peut ainsi prendre connaissance très rapidement du montant de sa facture et de son contenu au plus près de son émission et ainsi interagir avec les services d'EDF en cas d'interrogation ou de difficulté.

Facturation électronique (Concession)

	2021	2022	Variation *(en %)*
Nombre de clients bénéficiaires	17 781	**18 204**	**2,4 %**

À noter : EDF met en œuvre depuis 2020 le régime d'*opt-out** pour la souscription de la facture électronique par les clients résidentiels et les petits professionnels, codifié à l'article L. 224-12 du Code de la consommation, dès lors que ce mode de communication est adapté à la situation du client : il revient désormais au client de manifester son opposition à ce mode de facturation qui lui est proposé par le fournisseur ; il reçoit alors une facture papier, sans surcoût. En cas de changement d'avis, le client peut modifier à tout moment son choix, en toute autonomie, sur son espace Client.

* Instauré par la loi n° 2019-486 du 22 mai 2019 relative à la croissance et la transformation des entreprises (dite « loi PACTE »).

Il est rappelé par ailleurs que les clients ont la possibilité de régler leur facture en espèces dans le bureau de poste de leur choix, sans aucun frais. Les modalités pratiques font l'objet d'une information disponible sur le site edf.fr ou sur simple appel du client auprès d'EDF.

Pour les clients non résidentiels

Nous proposons ci-après, pour les clients non résidentiels, les indicateurs présentés plus haut pour les clients Particuliers.

Fréquence de facturation (Concession)

	2021	2022	Variation *(en %)*
Nombre de clients facturés annuellement*	401	**302**	**-24,7 %**
Nombre de clients facturés bimestriellement	2 412	**1 964**	**-18,6 %**

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

Établissement des factures (Concession)

	2021	2022	Variation *(en %)*
Nombre total de factures émises	19 580	**21 919**	**11,9 %**
Nombre de factures établies sur la base du relevé effectué par le client	0	**0**	**-**
Nombre de factures établies sur la base d'une téléopération sur compteur Linky™*	14 178	**19 800**	**39,7 %**
Nombre de factures rectificatives	-	**56**	**-**

* 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)

	2021	2022	Variation *(en %)*
Nombre de clients bénéficiaires	3 747	**2 924**	**-22,0 %**

Comme précisé ci-dessus, EDF met en œuvre depuis 2020 le régime d'opt-out pour la souscription de la facture électronique par les clients résidentiels et les petits professionnels.

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 accessible sur l'espace Client 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.

NOUVEAU

Les chiffres 2022 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 (voir chapitre 1.1 « Les faits marquants de l'année 2022 »).

Comme les années passées, les difficultés de paiement rencontrées par les clients Particuliers ont fait l'objet en 2022 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)

	2021	2022	Variation *(en %)*
Nombre de clients bénéficiaires	729	**406**	**-44,3 %**

Les Accompagnements Énergie sont un des leviers mis en œuvre par EDF pour lutter contre la précarité énergétique, en parallèle par exemple de la promotion du chèque énergie, de la mise en place d'échéanciers de paiement ou de la rénovation de l'habitat. Le nombre de ces actions de conseil est en baisse, quand bien même la hausse générale des prix liée au renchérissement de l'énergie a pu avoir des conséquences importantes sur les ménages, spécialement les clients les plus vulnérables. La précarité énergétique est en effet un objet complexe. Le phénomène du non-recours s'est développé. Les restrictions de chauffage ont permis d'éviter les factures trop élevées, alors plus faciles à honorer. Le processus de recouvrement d'EDF a également permis d'entretenir un dialogue continu avec les clients en difficulté de

paiement de façon pro-active par envoi de mails ou SMS réguliers, diminuant mécaniquement le recours aux actions de conseil dans le cadre du dispositif de l'Accompagnement Énergie.

La relance des clients Particuliers de la concession dans les situations d'impayés des factures d'électricité

Les envois dont il est rendu compte ci-dessous correspondent à la lettre de relance prescrite par les dispositions du décret n° 2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau :

« Lorsqu'un consommateur d'électricité, de gaz, de chaleur ou d'eau n'a pas acquitté sa facture dans un délai de 14 jours après sa date d'émission ou à la date limite de paiement, lorsque cette date est postérieure, son fournisseur l'informe par un premier courrier qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de 15 jours [délai porté à 30 jours pour les clients aidés tels que visés à l'art. 2 du décret] sa fourniture pourra être réduite ou interrompue pour l'électricité, ou interrompue pour le gaz, la chaleur ou l'eau, sous réserve des dispositions du troisième alinéa de l'article L. 115-3 du Code de l'action sociale et des familles. » (art. 1er)

Relance des clients Particuliers (Concession)

	2021	2022	Variation *(en %)*
Nombre de lettres uniques de relance envoyées	9 753	**9 958**	**2,1 %**

Les limitations de puissance

EDF accompagne ses clients Particuliers en situation d'impayés en mettant fin aux coupures d'alimentation en électricité tout au long de l'année, depuis le 1er avril 2022. Avec cette mesure, EDF va plus loin que ses obligations réglementaires en remplaçant la coupure par une limitation de puissance à 1 kVA sauf impossibilité physique ou technique.

Beaucoup plus solidaire et responsable qu'une coupure d'électricité, la limitation de puissance permet de répondre aux besoins vitaux et sociaux élémentaires des ménages.

Cette disposition ne concerne que des clients Particuliers n'ayant pas réglé leur facture. Il convient de rappeler que la demande de limitation de puissance n'intervient qu'en dernier recours, à l'issue d'une procédure de relance conforme aux dispositions du décret du 13 août 2008 précité.

Hors période de trêve hivernale, elle s'applique à tous les clients Particuliers en situation d'impayés, sauf s'il existe une impossibilité physique ou technique de limiter la puissance de l'alimentation électrique du logement à 1 kVA. En période de trêve hivernale (du 1er novembre au 31 mars), une attention particulière est apportée aux clients aidés pour lesquels est rétablie la puissance souscrite. Les clients non aidés peuvent bénéficier d'une limitation à 2 ou 3 kVA en fonction de leur puissance souscrite.

Pour les clients concernés, EDF fait procéder à des réductions de puissance à 1kVA en dehors de la trêve hivernale.

Un ménage dont l'alimentation est limitée reste en situation d'inconfort. Cette mesure ne constitue pas une solution aux problèmes de précarité, et tout doit être mis en œuvre pour que cette situation d'urgence sociale ne se pérennise pas. Les clients en difficulté peuvent contacter directement le service client d'EDF au numéro indiqué sur leur facture. Pour les professionnels de l'action sociale, les 230 experts Solidarité d'EDF sont joignables via le Portail d'Accès aux Services Solidarité d'EDF (PASS) ou par téléphone (le numéro réservé aux travailleurs sociaux et aux élus du territoire de la concession figure en annexe 1.1).

Réductions de puissance (Concession)

	2021	2022	Variation *(en %)*
Nombre de clients en situation de réduction de puissance à fin d'année	61	**76**	**24,6 %**
Nombre de réductions de puissance effectuées au cours de l'exercice	216	**307**	**42,1 %**
Nombre de réductions de puissance effectuées pendant la période hivernale	123	**90**	**-26,8 %**

Les limitations de puissance réalisées ont augmenté entre 2021 et 2022.

Cette augmentation est principalement imputable à la généralisation des compteurs communicants et à l'efficacité des téléopérations, que celles-ci concernent des limitations à 2 ou 3 kVA en hiver pour les clients non aidés ou les limitations à 1 kVA le reste de l'année pour tous les clients. Plus de 95 % des demandes de limitation sont finalisées alors que le taux de réalisation des limitations « à pied » ne dépassait pas 50 % (suite à des problèmes d'accessibilité du coupe-circuit par exemple).

Par ailleurs, en 2022, la période au cours de laquelle les réductions à 1 kVA sont autorisées a débuté le 1er avril, contre le 1er juin en 2021 – soit deux mois supplémentaires pouvant impacter plus de clients en récidive d'impayé.

Les coupures pour impayé

Pour 2022, le tableau ci-après rend compte des éventuelles coupures pour impayé auxquelles EDF a dû se résoudre dans certains cas très particuliers ne permettant pas la mise en œuvre d'une limitation de l'alimentation.

Coupures pour impayés (Concession)

	2021	2022	Variation *(en %)*
Nombre de coupures demandées par le fournisseur au gestionnaire de réseau	383	**0**	**-100,0 %**
Nombre de coupures effectives réalisées par le gestionnaire de réseau	122	**0**	**-100,0 %**
Taux de coupures effectives par rapport à celles demandées *(%)*	31,9 %	**-**	**-**

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)

	2021	2022	Variation *(en %)*
Nombre de clients dont l'alimentation est rétablie	41	**69**	**68,3 %**

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 entre 2021 et 2022.

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)

	2021	**2022**	**Variation** *(en %)*
Nombre de résiliations	78	**2**	**-97,4 %**

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 2022, 59 % des clients Particuliers se déclarent « très satisfaits » du traitement de leur réclamation (source : enquête Sat'Contacts).

Un client qui souhaite adresser une réclamation à EDF peut le faire *via* différents canaux, notamment par téléphone, par courrier, sur Internet : formulaire sur espace Client ou appli EDF & MOI, rappel client (*Web Call Back*) ou tchat.

Si le conseiller 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 2022, en consolidation nationale, 588 000 réclamations écrites ont été reçues en première instance par EDF pour les clients ayant un contrat au Tarif Bleu résidentiel, dont 496 000 *via* Internet et 92 000 par courrier. Par ailleurs, 20 000 réclamations ont été reçues au service Consommateurs d'EDF en 2022.

Le numérique est le canal privilégié pour adresser des réclamations écrites au concessionnaire : les réclamations écrites reçues en 2022 *via* les canaux digitaux représentent 84 % du total des réclamations écrites reçues (comme sur les deux derniers exercices).

En consolidation nationale, les réclamations écrites reçues ont baissé de 9 % en 2022 ; à l'inverse, le canal téléphonique a été très sollicité en 2022 en raison du contexte des prix de l'énergie. Pour l'essentiel, les motifs correspondant à des réclamations en augmentation en 2022 portent sur des difficultés d'accessibilité aux espaces digitaux, ainsi que sur des frottements constatés lors des nombreuses demandes de mise en service enregistrées en 2022 et qui se sont concentrées sur le dernier tiers de l'année.

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)

	2021	2022	Variation *(en %)*
Courrier	304	**317**	**4,3 %**
Internet	1 213	**1 094**	**-9,8 %**

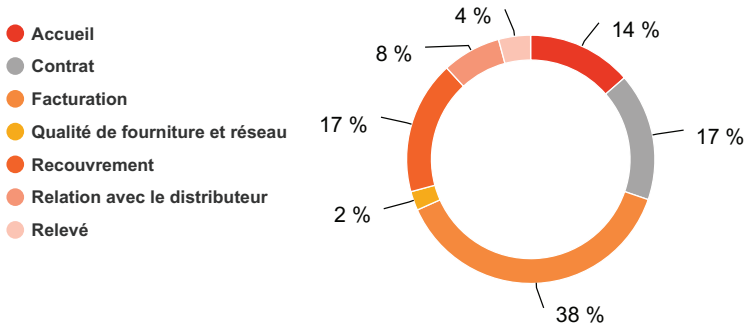
Le concessionnaire rend compte du taux de réponse aux réclamations écrites sous 30 jours.

Réponse aux réclamations écrites *(%)*

	2021	2022	Variation *(en %)*
Taux de réponse sous 30 jours	94,2 %	**95,2 %**	**1,0 %**

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 2022



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.

En 2021, le service Consommateurs a garanti une continuité de service tout au long de l'année. Ses clients ont exprimé leur satisfaction : celle-ci a connu une nouvelle progression, avec un taux de clients satisfaits qui s'établit à 72 % (source : enquête de satisfaction IFOP du service Consommateurs). Cette reconnaissance reste pour les chargés de satisfaction au plus proche de la relation client, et pour tout le service Consommateurs, la plus grande fierté.

Afin d'améliorer la qualité et les délais de traitement des réclamations des clients Particuliers, EDF déploie ses actions dans les directions suivantes :

- maintien des conseillers dédiés au traitement des réclamations sur le service vocal interactif (plus de 20 % de l'ensemble) ;
- reprise des formations pour tous les conseillers traitant des réclamations écrites ;
- maintien d'un pilotage serré de la tenue des délais de traitement, avec une meilleur distinction entre les réclamations relevant du seul fournisseur d'une part et celles en lien avec le distributeur d'autre part ;
- consolidation des expérimentations sur le suivi et le traitement des réclamations sur les réseaux sociaux.

91 % des clients Particuliers se déclarent satisfaits d’EDF
ACOVA

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 »).

Dans le contexte de la hausse des prix, l'énergie redevient un enjeu majeur pour les ménages, alors que cette question avait pu être un peu dépriorisée lors de la crise sanitaire, au cours de laquelle la priorité de l'action sociale a été fortement axée sur les aides au maintien dans le logement et les aides alimentaires.

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.

C'est pour cette raison que, au-delà de la mise en œuvre rigoureuse des dispositifs réglementaires, EDF s'engage dans des actions volontaires en lien avec les acteurs de la solidarité dans les territoires.

Cet engagement se traduit pour EDF non seulement par la garantie d'une mise en œuvre proactive et rigoureuse de tous les dispositifs réglementaires – la prise en compte du chèque énergie, une protection hivernale de tous les clients Particuliers, une information des services sociaux communaux (par courrier ou mail) sur les clients d'EDF en difficulté – mais aussi par un engagement volontariste dans les territoires.

Cette démarche 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 le contrat.

EDF accompagne ses clients Particuliers en situation d'impayés en ne demandant plus de coupures d'alimentation en électricité tout au long de l'année, depuis le 1er avril 2022, sauf dans certaines situations : impossibilité technique ou physique de procéder à une limitation de puissance (cf. 3.5). Avec cette mesure, EDF va plus loin que ses obligations réglementaires en remplaçant la coupure par une limitation de puissance à 1 kVA.

Hors période de trêve hivernale, la limitation de puissance à 1 kVA s'applique à tous les clients Particuliers d'EDF en situation d'impayés, sauf s'il existe une impossibilité physique ou technique de limiter à 1 kVA la puissance de l'alimentation électrique du logement.

En période de trêve hivernale (du 1er novembre au 31 mars), une attention particulière est apportée aux clients aidés pour lesquels est rétablie la puissance souscrite. Les clients non aidés peuvent bénéficier d'une limitation à 2 ou 3 kVA en fonction de leur puissance souscrite.

Conformément à la réglementation, EDF ne facture pas la mise en service aux clients bénéficiaires du chèque énergie et, en cas de déplacement pour impayés, ne leur facture que 20 % du coût de la prestation.

Afin de contribuer à résorber à moyen terme les difficultés de paiement des clients, les conseillers Solidarité sont chargés de traiter les demandes des travailleurs sociaux relatives aux aides financières et de rechercher d'autres solutions d'accompagnement comme la mise en place d'échéanciers de paiement.

Pour aller plus loin

L'aide au paiement en 2022 en quelques chiffres (valeurs nationales au périmètre des clients d'EDF) :

- 50 000 clients TB résidentiel ont bénéficié d'une aide au titre du FSL en 2022 (contre 63 000 en 2021) ;
- 46 000 foyers ont reçu une aide hors FSL ;
- 2 millions de chèques énergie ont été pris en compte par EDF (hors chèque exceptionnel de 100 et 200 €) ;
- 1240 réunions ont été animées par EDF dans les territoires sur le chèque énergie, touchant au total 11 500 personnes.

Le chèque énergie

La campagne du chèque énergie 2022 s'est déroulée sans difficulté particulière ; le calendrier d'envoi postal des chèques énergie au printemps 2022 s'est étalé sur cinq semaines comme les années précédentes (hormis l'année exceptionnelle 2020).

L'année 2022 a été marqué par une hausse du prix des énergies sans précédent, amortie par le bouclier tarifaire décidé par l'État : le Gouvernement a annoncé le 14 septembre 2022 le versement avant la fin de l'année 2022 d'un chèque énergie exceptionnel de 200 euros à tous les bénéficiaires du chèque énergie en 2022 et de 100 euros à six millions nouveaux bénéficiaires. Cela a nécessité un doublement de la capacité des chaînes de traitement des chèques énergie au sein de l'entreprise.

EDF a en outre poursuivi en 2022 ses efforts pour accroître l'appropriation du chèque énergie en complément de l'action des pouvoirs publics et faciliter son utilisation.

- EDF maintient une information pédagogique à destination des bénéficiaires. En décembre 2022 et janvier 2023, EDF a notamment accru ses communications sur les réseaux sociaux et l'appli EDF & MOI afin d'informer aussi les nouveaux bénéficiaires des modalités d'utilisation du chèque énergie.
- En 2022, EDF a également modernisé 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

- Depuis mai 2022, le client bénéficie d'un affichage clair, sur la facture, du montant du ou des chèques énergie encaissés sur son compte depuis la facture précédente, afin qu'il puisse visualiser l'impact du chèque énergie sur sa facture, en complément de l'accusé de réception qui lui est adressé par mail ou SMS dès qu'EDF reçoit son chèque.
- Les équipes Solidarité d'EDF ont continué en 2022 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 a développé 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.

Dans le cadre de son partenariat avec l'association Unis-Cité, EDF poursuit l'accompagnement de jeunes en service civique au sein de l'association au cours de la mission **Check' Énergie** lancée en 2018.

Formés notamment par EDF, ces jeunes volontaires ont été chargés, dans le cadre des missions confiées par Unis-Cité, d'informer les publics éligibles sur l'utilisation du chèque énergie et de les sensibiliser aux économies d'énergie. Leur action a pris la forme de porte-à-porte en binôme, de réunions ou d'ateliers dans des associations et des maisons de quartier, ou encore de contacts en pied d'immeubles en collaboration avec le bailleur.

Après des premières missions à Saint-Nazaire et à Clermont-Ferrand en 2019, puis à Belfort, Dijon, Valenciennes, Montpellier, Toulouse, Orléans et Roanne à partir de l'automne 2020,

l'opération ayant connu un véritable succès, la démarche a été étendue à d'autres villes, de l'automne 2021 à juin 2022 : Angers, Reims et Saint-Étienne. Ce ne sont pas moins de 60 volontaires en service civique auprès d'Unis-Cité qui accomplissent la mission Check' Énergie auprès des habitants. Cette mission s'est s'enrichie d'une démarche visant à l'inclusion numérique des populations concernées en lien avec les applications de suivi et de maîtrise de la consommation énergétique.

Depuis septembre 2022, dans le cadre du projet de la nouvelle convention « Des jeunes contre la précarité énergétique », Unis-Cité mobilise 300 jeunes en service civique qui ont pour mission de :

- sensibiliser les ménages les plus fragiles aux enjeux de la transition énergétique et les accompagner à maîtriser leur consommation d'énergie ;
- contribuer au repérage des personnes en situation de précarité énergétique ;
- informer sur les aides préventives (MaPrimeRenov') et curatives (Chèque énergie) existantes en allant à la rencontre des personnes ;
- orienter et accompagner les publics éligibles vers les espaces France Renov'.

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 donnée 2021 et 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)

	2021	**2022**	**Variation** *(en %)*
Nombre de clients pour lesquels un chèque énergie a été pris en compte au cours de l'exercice*	3 158	**3 310**	**4,8 %**

* Les valeurs 2021 et 2022 n'incluent 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.

Rencontre d'EDF Solidarité avec le FSL Méditerranée

EDF Solidarité Méditerranée a organisé une réunion le **2 juin 2022**, avec les représentants du Fonds Solidarité Logement (FSL) de l'arc méditerranéen en Arles afin de partager pratiques et idées pour mieux répondre aux défis de la précarité énergétique.

Les temps forts de cette journée :

- Une présentation d'une étude menée par EDF Solidarité avec l'appui de la sociologue, Nina Testut, pour comprendre l'évolution des demandes d'aides FSL
- Une information sur les actualités d'EDF Solidarité en lien avec les actions menées auprès des familles en difficulté
- Un atelier collaboratif sur les thématiques de l'arrêt des coupures EDF, la maîtrise de l'énergie.

Participation EDF au FSL *(en €)*

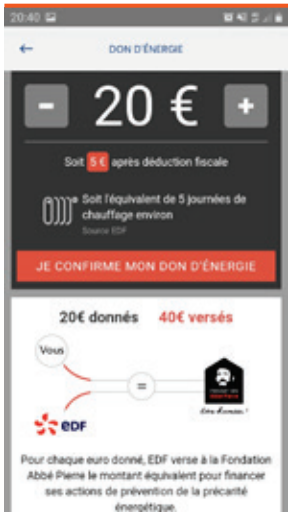
	2021	2022	Variation *(en %)*
Département	45 000	**40 000**	**-11,1 %**

EDF est le premier contributeur au Fonds Solidarité Logement (FSL) et la dotation d'EDF a été maintenue sur votre territoire, à un niveau significatif, à hauteur de 40 000 € pour la mise en œuvre d'actions curatives.

Cette contribution exprime une volonté : EDF entend rester un fournisseur responsable aux côtés d'acteurs locaux et attaché à la cohésion sociale du pays.

Le don d'énergie

Sur une initiative de sa R&D et de sa Direction du Marché des Clients Particuliers, EDF propose depuis 2018 le don d'énergie.



Comment fonctionne ce dispositif ?

À partir de l'application EDF & MOI, les clients Particuliers et salariés d'EDF disposant d'un compteur Linky™ communicant peuvent en quelques clics faire un don d'énergie à des ménages en difficulté, quel que soit le fournisseur d'énergie de ces derniers.

Les donateurs peuvent y visualiser le nombre d'heures d'éclairage, de chauffage ou encore de douches chaudes que le montant de leur don permettra d'offrir aux bénéficiaires.

L'attribution des dons est confiée à la Fondation Abbé Pierre dans le cadre de ses missions d'accompagnement des ménages les plus fragiles.

À noter :

- Pour chaque euro donné, EDF verse un euro complémentaire destiné à financer des actions de prévention portées par la Fondation Abbé Pierre.
- Les dons d'énergie viennent en réduction de l'impôt à hauteur de 75 % de leur montant. Exemple : le client donne 20 euros, il déduit 15 euros de ses impôts et ne paye en réalité que 5 euros.

Cette initiative est une autre facette du partenariat historique entre EDF et la Fondation Abbé Pierre (cf. 4.3 *infra*).

4.2. L'accompagnement des clients 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 coupures pour impayés. Ainsi, avant la sortie de chaque trêve, les conseillers solidarité d'EDF réalisent des campagnes d'appels téléphoniques vers les clients en difficulté pour les informer et les accompagner dans la mise en œuvre de solutions adaptées.

La protection renforcée des clients en situation de précarité

La réglementation en vigueur interdit de suspendre la fourniture pendant la trêve hivernale et prescrit le maintien de l'énergie à la puissance souscrite pour les clients bénéficiaires du chèque énergie, dans la mesure où le fournisseur a connaissance de ces derniers.

EDF a pris l'initiative d'élargir cette disposition aux clients ayant bénéficié d'une aide du FSL dans les douze derniers mois ou d'une aide d'un autre organisme (CCAS, CAF, caisses de retraite, mutuelles, Secours populaire, Secours catholique, Croix-Rouge, etc.) pour régler une facture auprès d'EDF.

EDF va aussi au-delà des obligations réglementaires en organisant des campagnes d'information auprès des clients aidés visés ci-dessus afin que leur alimentation puisse être rétablie à la puissance souscrite avant le 1er novembre.

Les équipes Solidarité d'EDF, la capacité à créer du lien avec les travailleurs sociaux et les clients

Des correspondants et conseillers Solidarité en réseau

1- Les correspondants Solidarité

Les correspondants Solidarité portent la politique Solidarité d'EDF en région auprès des acteurs sociaux, au plus près des clients en difficulté de paiement. Ils sont répartis sur tout le territoire et ont chacun en charge plusieurs départements.

Ils nouent avec leurs interlocuteurs au niveau local des conventions de partenariat de lutte contre la précarité énergétique, dans le respect des exigences renforcées du règlement général sur la protection des données (RGPD), afin d'éviter l'accumulation des dettes et les suspensions de fourniture d'énergie.

Avec les conseillers Solidarité d'EDF, ils travaillent en étroite collaboration avec les élus locaux, les CCAS et les CIAS. L'action des travailleurs sociaux communaux s'avère essentielle du point de vue de l'accompagnement et de la pédagogie auprès des ménages en difficulté et permet de leur apporter des réponses personnalisées.

Les correspondants Solidarité organisent également des actions d'information et de sensibilisation à la maîtrise de l'énergie, au suivi des consommations et aux écogestes ainsi que des réunions d'information sur le chèque énergie, la lecture de la facture, etc.

2- Les conseillers Solidarité

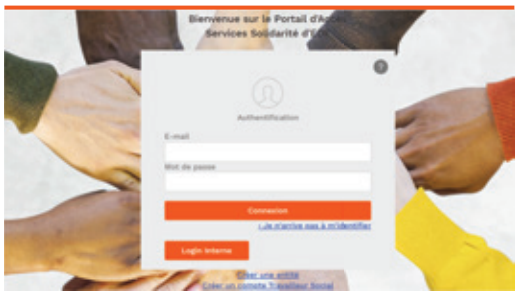
Avec leurs partenaires de l'action sociale, les conseillers Solidarité d'EDF examinent la situation des personnes en difficulté et identifient l'accompagnement dont elles pourraient bénéficier afin de résorber, à moyen terme, leurs difficultés de paiement. Pour cela, ils traitent les demandes des travailleurs sociaux relatives aux aides financières, proposent d'autres solutions d'accompagnement comme la mise en place d'échéanciers de paiement et gèrent « sur mesure » des situations clients de plus en plus complexes. Pour ce faire, EDF a mis en place des numéros de téléphone dédiés régionaux réservés aux travailleurs sociaux (voir annexe 1.2).

Les conseillers Solidarité vont également vers le client en difficulté de paiement en élargissant et en intensifiant leurs appels sortants.

Un outil numérique proposé par EDF : le Portail d'Accès aux Services Solidarité (PASS) d'EDF

EDF propose aux travailleurs sociaux un canal de communication numérique sécurisé pour le traitement des dossiers des clients.

Second canal après le téléphone, le PASS simplifie la mission des travailleurs sociaux au quotidien. Accessible 24 h/24, il leur permet de déposer directement les demandes d'aide en ligne, d'effectuer des mises à jour et de suivre en temps réel l'évolution des dossiers en cours d'instruction.



Ce canal numérique permet :

- d'informer EDF, à tout moment et en toute autonomie, des demandes d'aide déposées pour les clients en situation de précarité, et de suivre le traitement de ces clients par EDF ;
- de communiquer en ligne avec les conseillers Solidarité sur le traitement par EDF des clients concernés par les demandes d'aide en cours d'instruction ;
- d'informer les travailleurs sociaux de l'actualité et des dispositifs de lutte contre la précarité énergétique.

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

La prise en charge des clients démunis par les services sociaux induit inéluctablement la transmission de certaines données personnelles entre les conseillers Solidarité d'EDF et les travailleurs sociaux. Très attentive à la protection des données de ses clients, EDF s'est attachée à la prise en compte par l'outil des exigences renforcées du règlement général sur la protection des données (RGPD).

Courant Solidaire, une 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 ».

Séminaire annuel des Structures de Médiation Sociale

Les Structures de Médiation Sociale partenaires d'EDF Méditerranée ont participé au séminaire annuel organisé à Aix-en-Provence, les 29 & 30 septembre 2022 par Jacqueline Castel, Responsable Solidarité Méditerranée.
C'est autour d'ateliers d'échanges que les participants ont partagé les constats et mener des réflexions pour mieux répondre aux défis de la précarité énergétique.
Les thèmes abordés : Une information sur les prix de l'énergie, la limitation de puissance, les composantes de la facture et une présentation de la solution « Info Watt » (application permettant de suivre en temps réel sa consommation).

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 2022 aux 45es **Rencontres de l'ACTAS** à Saint-Romain-en-Gal (Rhône), les 4 et 5 octobre. L'ACTAS rassemble plus de 400 directeurs de centres communaux d'action sociale (CCAS) et a pour objectif de permettre le partage des expériences, d'apporter une entraide technique et opérationnelle à ses adhérents, de débattre des enjeux de l'action sociale et de faire entendre la parole des cadres territoriaux de l'action sociale auprès des pouvoirs publics. 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 deuxième 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 2022, c'est le CCAS de Colombes (Hauts-de-Seine) qui a remporté le prix EDF en proposant un accompagnement mensuel à trente familles présentant des dettes énergétiques importantes : un diagnostic à domicile sur les thèmes fluides, électricité et qualité de l'air leur sera proposé puis la famille sera suivie tous les mois pendant un an pour trouver des solutions à leurs difficultés financières.

Lieux d'accueil ouverts à tous et animés par des professionnels du lien social, dans les villes comme en milieu rural, ils facilitent l'accès des ménages en difficulté aux services publics et aux droits sociaux.

La mission des Pimms médiation est double :

- faciliter l'accès aux services publics et aux droits sociaux : le Pimms médiation facilite l'accès des habitants aux services nécessaires à la vie courante en complétant l'offre de services de ses partenaires ;
- créer des emplois et des parcours de professionnalisation vers l'emploi durable et qualifié : les agents médiateurs des Pimms médiation se spécialisent dans le domaine des nouveaux services à la personne, développent leurs compétences et concrétisent un projet professionnel avec l'aide de la structure.

EDF participe en particulier à la formation des médiateurs, notamment sur les économies d'énergie, la lecture de la facture et sur le chèque énergie, et met à la disposition du réseau national Pimms médiation des salles de formation.

EDF a renouvelé en 2022 son partenariat avec le réseau national Pimms médiation établi il y a plus de vingt-cinq ans.

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.

Agir avec et pour les habitants

Depuis 2010, le Mouvement des Régies (anciennement Comité National de Liaison des Régies de Quartier) œuvre au déploiement d'une politique de développement durable, avec le lancement de chantiers couvrant un large spectre d'intervention, et dont le socle thématique historique repose sur trois thématiques : les jardins, la lutte contre la précarité énergétique et le réemploi.

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. Enfin, des rencontres « vis ma vie » ont été organisées en 2022 entre EDF et le Mouvement des Régies pour mieux appréhender les missions de chacun et mieux travailler ensemble.

Comme en 2021, l'année 2022 a encore 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 2022 avec un établissement bancaire, la Banque Populaire Grand Ouest, qui a pour mission d'accompagner vers la sortie de fragilité leurs clients qui ont eu un accident de parcours et se retrouvent endettés.

Ces partenariats permettent une mise en relation avec les conseillers Solidarité d'EDF. Ensemble, ils vont examiner comment échelonner la dette énergétique des ménages. La banque fera connaître aussi à ses clients également clients d'EDF les différents dispositifs d'aide en matière d'énergie et les orientera vers des partenaires habilités à constituer des dossiers de demande d'aide pour éviter l'accumulation des dettes.

EDF est par ailleurs 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.

Les conventions de partenariat sur votre territoire

Signature de convention avec le Conseil Départemental de la Lozère

EDF Solidarité a signé une convention de partenariat avec le Conseil Départemental de la Lozère.
Cette convention s'inscrit dans une démarche commune de partenariat en matière de lutte contre la précarité énergétique.

Convention avec l'ADIL de la Lozère

EDF Solidarité a conventionné avec l'ADIL de la Lozère.

EDF Solidarité réalise des actions d'informations et de sensibilisation à destination de la structure de médiation.

L'ADIL de la Lozère accompagne, conseille, informe et réalise de la prévention à l'égard des familles en difficulté (explication de la facture, modalités d'utilisation du chèque énergie, maîtrise de la consommation d'énergie).

En 2022, se sont :

- 493 ménages accompagnés pour des problèmes de factures EDF impayées
- 117 accompagnements au dispositif du chèque énergie
- 144 ménages ayant bénéficié de conseils aux éco-gestes
- 58 ménages accompagnés pour des démarches en ligne.

EDF présent au congrès de l'USH

EDF était présent au congrès de l'Union Sociale pour l'Habitat (USH) qui a réuni durant trois jours les acteurs du logement social à Lyon, du 27 au 29 septembre 2022. 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.

Intervention d'Anne-Lucie Frèrejean, responsable du département Solidarité d'EDF

EDF présent au Salon des Maires et des Collectivités Locales

EDF a également été présent au Salon des Maires et des Collectivités Locales (SMCL), qui s'est tenu à la porte de Versailles à Paris, du 22 au 24 novembre 2022.

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.

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 MDE) dans une atmosphère « comme à la maison » conviviale et ludique ;
- rencontrer tous les publics, tant dans les zones urbaines que rurales.

Ces dispositifs ludo-pédagogiques peuvent prendre différentes formes ; par exemple :

- un **appartement pédagogique** tel celui inauguré le 5 décembre 2022 par la Régie de Quartier Actif de Cholet (Maine-et-Loire) : EDF, aux côtés d'autres partenaires associatifs et institutionnels, a accompagné le lancement de cet espace pour apprendre les bons gestes ;

- 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 de la MAEM Box, encore plus interactive, développée en 2019, est disponible auprès des correspondants Solidarité d'EDF en région qui en assurent la promotion auprès des acteurs sociaux ;

- 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.

En novembre 2022, EDF a participé à la deuxième journée nationale de lutte contre la précarité énergétique

À l'occasion de cette journée initiée par la Fondation Abbé Pierre, plusieurs événements ont été organisés le 24 novembre 2022 dans toute la France afin de valoriser les initiatives de lutte et de prévention de ce phénomène qui concerne 3 millions de ménages, soit 10,5 % des ménages français (source : chiffres 2020 de l'Observatoire national de la précarité énergétique).

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

De nombreux ateliers écogestes ont été organisés en région à l'initiative des Pôles Solidarité régionaux d'EDF.

EDF a également participé le 24 novembre 2022 à la Rencontre nationale des acteurs engagés contre la précarité énergétique (le réseau RAPPEL) lors d'un atelier d'échanges sur le thème : « Quels partenariats mettre en place avec les fournisseurs d'énergie ? »

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.

Les ménages les plus fragiles cumulent souvent des précarités numérique et énergétique qui les éloignent parfois des solutions numériques disponibles.

En 2022, dans la suite des travaux engagés en 2021, deux kits d'inclusion numérique, l'un sur l'appli EDF & MOI et l'autre sur l'espace Client, ont été portés par les correspondants Solidarité d'EDF auprès de leurs partenaires. Concrètement, ces kits sont des pas-à-pas pédagogiques sur l'utilisation de l'appli EDF & MOI qui permet notamment de consulter ses factures, de visualiser l'évolution de sa consommation d'énergie d'un mois sur l'autre, et de bénéficier de conseils pour réaliser des économies (voir 3.3 et 3.4).

Pour que le numérique ne constitue pas un frein supplémentaire à l'accès aux services et aux droits des 13 millions de Français qui en sont éloignés, dans le cadre de son partenariat avec le réseau national Pimms Médiation,

EDF participe au développement des PANDA (Point d'Accompagnement Numérique pour les Démarches Administratives) et la Petite École du Numérique.

En Pimms médiation fixes ou mobiles sur les territoires, les PANDA se multiplient pour aller au plus près des usagers. Ces derniers peuvent bénéficier d'un accompagnement individualisé pour mieux appréhender les outils numériques et peuvent aussi s'inscrire dans des parcours de formation complets sous forme d'ateliers collectifs. À l'initiative du Pimms médiation de Melun (Seine-et-Marne), la Petite École du Numérique est un parcours complet de formation sur mesure, en présentiel et en ligne. Les participants bénéficient d'un parcours de formation d'ateliers en présentiel et d'une plateforme en ligne d'exercices et d'évaluation de leur niveau.

Pour aller plus loin

Sur le territoire national, l'accompagnement proposé par EDF en 2022, c'est :

- 256 100 demandes de travailleurs sociaux traitées par EDF, dont 96 320 *via* le PASS ;
- 6 240 entités actives sur le PASS, dont 670 nouvelles cette année ;
- 28 640 utilisateurs externes du PASS, dont 7 620 nouveaux inscrits en 2022 ;
- 10 500 travailleurs sociaux qui ont bénéficié de sessions d'information et de sensibilisation au traitement de la précarité énergétique ;
- 149 820 clients en relation avec les structures de médiation sociale dont EDF est partenaire.

La solidarité sur votre territoire... Les actions en bref

Rencontre avec les travailleurs sociaux de l'ADIL 48 et du Conseil Départemental de la Lozère

Le 13 juin 2022 à Mende, EDF Solidarité a coanimé, avec l'ADIL 48 et le Conseil Départemental de la Lozère, une réunion auprès des travailleurs sociaux des secteurs institutionnels et associatifs de la Lozère sur les dispositifs d'aides en matière d'énergie.
Au programme : le partenariat entre l'ADIL 48 et EDF Solidarité, le surendettement, les aides FSL, les visites à domicile pour une sensibilisation aux différents éco-gestes, proposées par le Conseil Départemental au public précaire lozérien.

EDF Solidarité a également présenté le contexte et l'évolution des prix de l'énergie, le bouclier tarifaire, le dispositif du chèque énergie ainsi que l'arrêt des coupures pour les clients Particuliers d'EDF.

Participation à l'Assemblée Générale de l'ADIL de la Lozère

EDF Solidarité a participé à l'Assemblée Générale de l'ADIL 48 qui s'est déroulée le 26 avril 2022.

adil de la Lozère

48

LA SOLIDARITÉ SUR VOTRE TERRITOIRE

LOZÈRE

ANNÉE 2022

EDF,

Aux côtés des acteurs de la Solidarité

NOS PARTENAIRES

CIAS Cœur de Lozère

Conseil Départemental

UDAF 48

ADIL 48

Réseau Alliance (Association : Aloès)

LE CONSEILLER SOLIDARITÉ EDF, PARTENAIRE AU QUOTIDIEN DES TRAVAILLEURS SOCIAUX

SES MISSIONS

- Accueil, prise en charge et traitement des demandes d'aides financières et d'échelonnements de dettes transmises par les travailleurs sociaux
- Suivi des dossiers et mise en place des protections dans le respect de la règlementation
- Respect du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)

Une famille en difficulté pour payer tout ou partie de la facture d'énergie ?

Le Pôle Solidarité d'EDF vous accompagne

0 810 810 115*

*Ce numéro n'a pas vocation à être transmis aux clients

L'ACCOMPAGNEMENT DES CLIENTS EN DIFFICULTÉ DE PAIEMENT

- Appels sortants vers les clients Solidarité en situation d'impayés
- Résorption progressive et adaptée de la situation de chaque foyer de la dette envers EDF
- Accompagnement dans la maîtrise des consommations d'énergie et conseils sur les éco-gestes
- Respect de la trêve hivernale pour tous les clients au gré des évolutions des dispositifs règlementaires en vigueur

AVEC LE PASS D'EDF, GAGNEZ EN TEMPS ET EN EFFICACITÉ

- Déposer simplement les demandes sur le portail grâce aux formulaires à compléter en ligne
- Suivre en temps réel l'avancement des dossiers en cours d'instruction
- Être informé en consultant les actualités nationales et régionales ainsi que les dossiers pratiques sur les dispositifs solidarité mis à jour régulièrement

DES MESURES FORTES POUR MAÎTRISER LA FACTURE D'ÉNERGIE

- **Bouclier tarifaire**
  Mesure mise en place progressivement par l'État depuis la fin de l'année 2021.
  Prolongation du dispositif pour l'année pour protéger tous les ménages durant la période de hausse exceptionnelle des prix de l'énergie.

- **Chèque énergie exceptionnel pour protéger les plus vulnérables**
  Un chèque énergie exceptionnel de 100 ou 200 € envoyé par l'État à 12 millions de ménages.
  Un envoi automatique, aucune démarche n'est à réaliser par les bénéficiaires.
  Les demandes de pré affectation des chèques énergie ont été prises

PROXIMITÉ AU CŒUR DES QUARTIERS

LA STRUCTURE DE MÉDIATION : ADIL 48

493 ménages accompagnés pour des problèmes de factures EDF impayées

117 accompagnements au dispositif du chèque énergie

144 ménages ayant bénéficié de conseils aux éco-gestes

58 ménages accompagnés pour des démarches en ligne

AUX CÔTES DE NOS PARTENAIRES

Des conventions de partenariat en cours ou signées avec le CIAS Cœur de Lozère, Conseil Départemental, UDAF 48, Réseau Alliance

L'ACCOMPAGNEMENT DU CORRESPONDANT SOLIDARITÉ

Matériels MDE remis à **l'ADIL 48** et distribués au public en précarité

Réducteur d'eau
Thermomètre
Coupe veilles
Ampoules basse consommation

Flyers Chèque Énergie distribués

Livrets éco-gestes remis

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 »

EDF est aux côtés de la Fondation Abbé Pierre depuis 2008.

EDF s'engage dans le cadre du programme « Toits d'abord » depuis 2012. Ce dernier a pour objectif de construire et réhabiliter des logements économes en charges occupés par des personnes aux revenus très modestes.

Le programme, financé majoritairement sur les fonds propres de la Fondation Abbé Pierre, a pu bénéficier d'un complément de financement par EDF dans le cadre du dispositif des certificats d'économies d'énergie (CEE).

EDF et la Fondation ont renouvelé leur confiance avec la signature de la prolongation pour trois ans du programme « Toits d'abord » sur la période 2021-2023 avec un soutien financier de 6,3 millions d'euros.

Créée en 1987 et reconnue d'utilité publique en 1992, la Fondation Abbé Pierre agit pour permettre à 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/

L'innovation sociale au service de la rénovation des logements

La problématique de la rénovation des logements pour les clients précaires étant prioritaire dans la lutte contre la précarité énergétique, le partenariat d'EDF avec Ashoka (voir ci-dessous), signé en 2021, est né de la volonté commune d'adresser des réponses innovantes à la précarité énergétique par la rénovation.

EDF, Réseau Éco-Habitat (voir ci-dessous) et Ashoka ont mis en place une collaboration permettant de partager et rassembler leurs expertises complémentaires, et ainsi, de contribuer à promouvoir des solutions pérennes pour des personnes en grande précarité énergétique*.

* https://www.ashoka.org/fr-fr/histoire/partenariat-le-groupe-edf-r%C3%A9seau-eco-habitat-et-l%E2%80%99ong-ashoka-s%E2%80%99allient-pour-lutter-contre

Ashoka est une ONG qui agit en faveur de l'innovation sociale. Par ses actions, l'organisation vise à accélérer les idées et initiatives ayant un impact sociétal positif, pour préparer l'avenir dès à présent. Sa mission est double :

- détecter les entrepreneurs sociaux dont les innovations répondent aux enjeux de société dans tous les domaines (santé, environnement, éducation, etc.) et les accompagner dans leur développement ;
- connecter des acteurs de différents horizons, issus de la société civile comme des secteurs publics ou privés, pour accélérer l'émergence de nouveaux modèles en faveur de l'intérêt général.

Pour en savoir plus : https://www.ashoka.org/fr-fr

Réseau Éco Habitat (REH) est une structure fondée sur une logique associative et coopérative. REH agit pour l'amélioration thermique de l'habitat. Sa mission est de faciliter toutes les démarches auprès des familles que l'association accompagne, en préconisant des solutions techniques et également financières qui permettront de faire aboutir leur projet de rénovation et de faire des économies d'énergie dans l'optique d'une maîtrise des coûts d'énergie de leur logement.

Pour en savoir plus : https://www.reseau-ecohabitat.fr/

EDF, partenaire de l'ONPE

L'Observatoire National de la Précarité Énergétique (ONPE) a été mis en place dans le cadre d'une convention partenariale signée le 1er mars 2011 sous l'égide des pouvoirs publics.

Les deux missions principales actuelles de l'ONPE sont, d'une part, de mettre en commun et d'approfondir les indicateurs en lien avec la précarité énergétique (avec notamment la définition d'indicateurs nationaux et régionaux) et, d'autre part, de créer et d'alimenter un centre de ressources pour les actions de lutte contre la précarité énergétique.

EDF a renouvelé en 2022 son partenariat avec l'ONPE sur la période 2022-2025. Au-delà de la contribution financière d'EDF, ce partenariat implique des engagements réciproques :

- la participation d'EDF aux différents comités ;
- la participation d'EDF au cahier des charges des études ;
- la fourniture de données à l'ONPE : mise en œuvre depuis 2012 avec une contractualisation depuis octobre 2014 au travers d'une convention ;
- l'obtention par EDF des projets de publications de l'ONPE en avant-première et la possibilité de formuler des remarques sur celles-ci (et notamment sur le rapport annuel) ;
- la possibilité de prendre la parole lors d'événements de l'ONPE.

Pour en savoir plus : www.onpe.org

Grâce aux travaux de l'ONPE, EDF peut s'appuyer aujourd'hui sur un outil cartographique. En effet, au-delà des actions d'identification menées au fil de l'eau et en proximité, la réalisation d'un diagnostic territorial constitue une étape clé en vue de déployer une politique locale de lutte contre la précarité énergétique. Depuis septembre 2021, l'ONPE met en effet à disposition des acteurs territoriaux l'outil GÉODIP (Géolocaliser et Diagnostiquer la Précarité énergétique) qui permet de visualiser à différentes échelles les zones de précarité énergétique liées au logement et à l'utilisation de la voiture des ménages.

EDF, partenaire du réseau RAPPEL

Le réseau RAPPEL (Réseau des acteurs de la pauvreté et de la précarité énergétique dans le logement) mobilise les acteurs autour de la prise en compte du phénomène de la précarité énergétique dans le logement. Le réseau regroupe les acteurs du logement, de l'action sanitaire et sociale et de l'énergie. Son but est de mettre en relation et d'aider l'ensemble des acteurs qui cherchent à apporter des solutions préventives et curatives durables à la précarité énergétique.

EDF participe activement aux animations organisées par le réseau RAPPEL sur le sujet de la précarité énergétique afin de partager et de bénéficier des expériences qui sont développées avec des acteurs engagés et reconnus dans la lutte contre la précarité énergétique des ménages défavorisés.

Le réseau RAPPEL s'appuie sur une palette d'outils d'animation, qui visent à :

- centraliser et diffuser les informations pour tenir informés les membres du réseau (veille documentaire et d'actualité *via* le site Internet, médiathèque RAPPEL, newsletter mensuelle) ;
- produire de la connaissance autour du sujet (lettres papier annuelles avec un dossier thématique, rencontres d'experts) ;
- favoriser la rencontre des acteurs et l'échange de bonnes pratiques (journée nationale, liste de discussion, groupes de travail) ;
- créer des instances informelles d'échanges pour les « têtes de réseau » au niveau national (comité de pilotage, comité de veille et proposition) ;
- faire remonter au niveau national un certain nombre de constats et de besoins des professionnels sur le terrain.

EDF a renouvelé en 2022 son partenariat avec RAPPEL.

Pour en savoir plus sur RAPPEL : https://www.precarite-energie.org/

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/).

À noter : le dispositif des aides accordées par l'Anah a évolué ; le programme « Habiter mieux » dont EDF a été le partenaire historique depuis 2011 a pris fin en 2021, au profit du dispositif d'aides MaPrimeRenov' et MaPrimeRenovSérénité, qui vise à accompagner les ménages modestes et précaires dans leurs travaux de rénovation énergétique.

50 080
c’est le nombre de clients au Tarif Bleu sur votre concession en 2022

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)

	2021	2022	Variation *(en %)*
Nombre de clients	46 426	**45 820**	**-1,3 %**
Énergie facturée *(en kWh)*	162 374 944	**157 125 172**	**-3,2 %**
Recettes *(en €)*	22 717 567	**29 702 436**	**30,7 %**

Tarif Bleu non résidentiel (Concession)

	2021	2022	Variation *(en %)*
Nombre de clients	5 148	**4 260**	**-17,2 %**
Énergie facturée *(en kWh)*	32 982 325	**29 306 804**	**-11,1 %**
Recettes *(en €)*	4 209 935	**4 637 239**	**10,1 %**

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)

	2021	2022	Variation *(en %)*
Tarif Bleu résidentiel	1 329 879	**1 211 821**	**-8,9 %**
Tarif Bleu non résidentiel	186 833	**197 238**	**5,6 %**
Tarif Bleu Total	**1 516 712**	**1 409 059**	**-7,1 %**

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 2022 sont en baisse par rapport à 2021 : -7,1 %.

On constate :

- d'une part, une hausse des coûts hors certificats d'économie d'énergie (+3,4 %) qui s'explique à la fois par la hausse des charges d'irrécouvrables, notamment sur le Tarif Bleu non résiden-

tiel, mais aussi par la mise en place du plan de sobriété pour les clients résidentiels (cf. 3.4 *supra*) ;
- et d'autre part, une baisse des coûts relatifs aux certificats d'économie d'énergie (-24 %) qui s'explique par une baisse du volume d'obligation et par la baisse du coût moyen unitaire des CEE utilisés pour couvrir l'obligation.

Au titre des perspectives d'évolution, le concessionnaire prévoit en 2023 une hausse des coûts commerciaux.

Compte tenu des effets liés à l'inflation, cette hausse reste limitée pour les coûts hors CEE (+1,2 %) ; elle est plus importante sur les coûts de CEE (+29 %) en raison de la forte hausse du niveau d'obligation en lien avec l'évolution des coefficients réglementaires au 1er janvier 2023.

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)

	2021	2022	Variation *(en %)*
Au prorata du nombre de clients*	2,227 ‰	**2,225 ‰**	**-0,1 %**
Au prorata du volume facturé**	1,627 ‰	**1,644 ‰**	**1,0 %**

* Il s'agit du nombre de clients de la concession Tarif Bleu résidentiel rapporté au nombre de clients Tarif Bleu résidentiel d'EDF sur le territoire métropolitain continental.
** Il s'agit des quantités d'électricité facturées par le concessionnaire aux clients de la concession au Tarif Bleu résidentiel rapportées aux quantités d'électricité totales facturées au Tarif Bleu résidentiel par EDF sur le territoire métropolitain continental.

Clés de répartition Tarif Bleu non résidentiel *(en ‰)* (Concession)

	2021	2022	Variation *(en %)*
Au prorata du nombre de clients*	3,568 ‰	**2,935 ‰**	**-17,7 %**
Au prorata du volume facturé**	3,286 ‰	**3,194 ‰**	**-2,8 %**

* 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)

	2021	2022	Variation *(en %)*
Tarif Bleu résidentiel	2 563	**2 344**	**-8,5 %**
Tarif Bleu non résidentiel	640	**604**	**-5,6 %**
Tarif Bleu Total	**3 203**	**2 949**	**-7,9 %**

Annexes au compte-rendu de l'activité EDF

1. Les interlocuteurs pour l'autorité concédante et les acteurs de la solidarité 238

2. Les points de contact pour les clients 240

3. Glossaire 244

1 Les interlocuteurs pour l'autorité concédante et les acteurs de la solidarité

1.1. Les interlocuteurs privilégiés de l'autorité concédante

Au titre de la mission de fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente, la Direction Commerciale Régionale (DCR) Méditerranée 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-Pierre Lorillot
Directeur Développement Territorial
06 30 51 25 25
jean-pierre.lorillot@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).

Christelle Masson
Référente Concession
06 62 67 64 14
christelle.masson@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 Partenariat Solidarité anime le réseau des travailleurs sociaux des CCAS, des conseils départementaux ou des associations partenaires d'EDF.

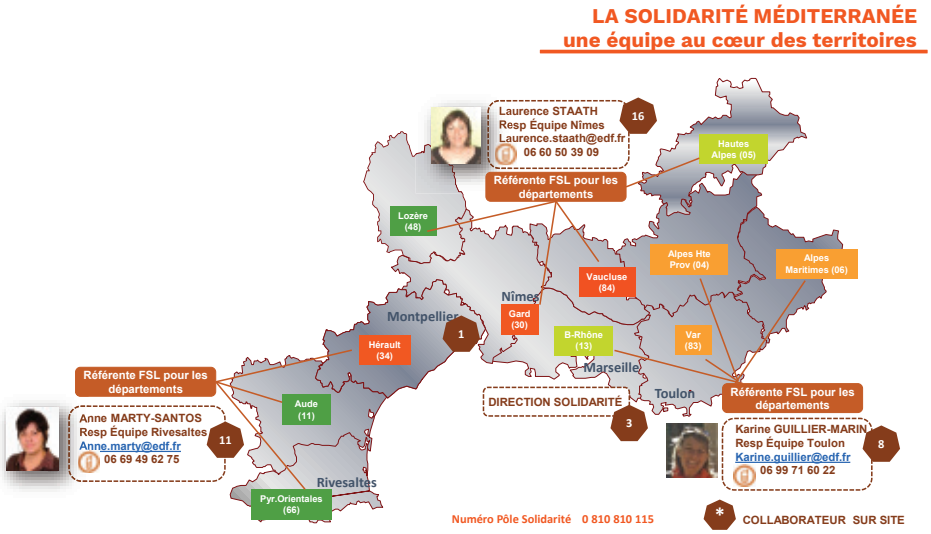
Il leur délivre toutes informations utiles à relayer auprès des familles accompagnées, comme par exemple l'explication de facture, l'utilisation du chèque énergie, l'accès aux dispositifs d'aide.

Pascal Vidal
Correspondant Partenariat Solidarité
06 64 72 16 31
pascal.vidal@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 0 810 810 115.

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 Clients (CRC) reliés entre eux et répartis sur tout le territoire métropolitain : **3404** (service gratuit + prix appel), accessible aux clients du lundi au samedi, de 8h à 20h ; ce numéro est celui de la souscription et également celui de la gestion du contrat ;
- un **serveur vocal** à partir duquel le client peut accéder à son compte, et par exemple régler sa facture par carte bancaire : **09 70 83 33 33** (service gratuit + prix appel) ;
- un espace **pour les sourds et malentendants** : du lundi au vendredi, de 9 h à 18 h, les clients peuvent échanger avec leur conseiller EDF en tchat ou en visio, en langue des signes française ; lien vers la fonctionnalité : https://particulier.edf.fr/fr/accueil/aide-contact/sourds-malentendants.html ;
- un dispositif spécifique pour l'accompagnement des clients en difficulté et la recherche de solutions les plus adaptées à leur situation. Ce dispositif s'appuie sur des **pôles Solidarité régionaux** avec le correspondant Solidarité, interlocuteur dédié par département, et une équipe de conseillers Solidarité (cf. 4.2 « L'accompagnement des clients démunis »).

Les clients peuvent entrer en contact avec EDF dans les points d'accueil suivants :

Les Structures de Médiation Sociale en Méditerranée

Les contacts utiles pour le chèque énergie

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

Un numéro de téléphone dédié (Service et appel gratuits)	Un site internet dédié
0 805 204 805	**www.chequeenergie.gouv.fr**

Pour adresser son chèque énergie et son attestation à EDF

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

EDF
TSA 81401
87 014 LIMOGES CEDEX 1

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

2.2. Les points de contact pour les clients non résidentiels

La Direction du Marché d'Affaires (DMA) assure la relation contractuelle avec :

- les clients Entreprises : clients professionnels multi-sites au Tarif Bleu, entreprises, grandes entreprises, grands comptes ;
- les clients Collectivités territoriales : communes et EPCI, conseils départementaux et régionaux, bailleurs sociaux, tertiaire public local.

Cette relation s'appuie sur des **conseillers commerciaux** répartis dans les Centres de Relation Clients **pour les clients Entreprises** et sur des **interlocuteurs dédiés aux clients Collectivités territoriales** et répartis sur le territoire de la région.

Ils assurent un accueil personnalisé des clients sur les différents canaux (téléphone, courriel, courrier, Internet), traitent les demandes relatives aux contrats (mises en service, avenants, résiliations) et répondent aux demandes courantes relatives à la facture et au recouvrement.

Deux sites Internet sont à la disposition des clients

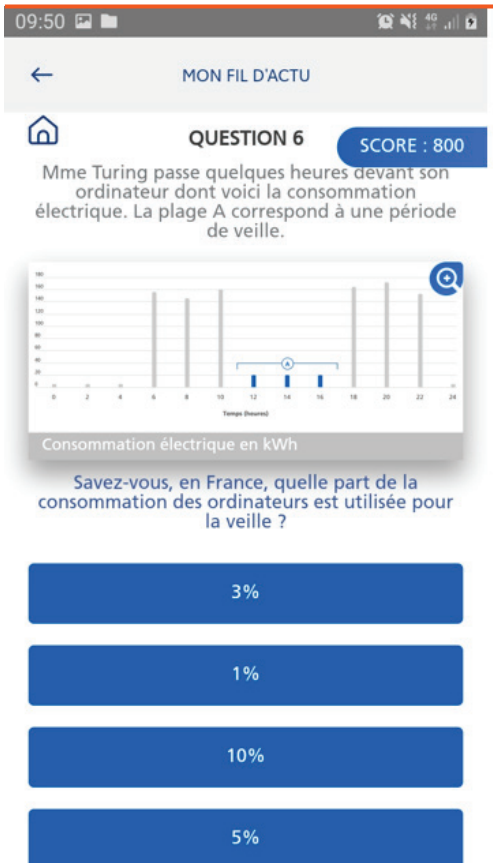
- https://www.edf.fr/entreprises/electricite-gaz/tarifs-reglementes/tarif-bleu
- https://www.edf.fr/collectivites/electricite-gaz/tarifs-reglementes/tarif-bleu

EDF met à la disposition des clients un accueil téléphonique

Notamment :

- Pour les clients TPE et pros : **09 70 82 15 73**
- Pour les clients SGI : **09 70 82 15 74**
- Pour les clients publics : **09 70 81 83 16**

Nous rappelons ci-après la question extraite du quiz de l'appli EDF & MOI figurant au chapitre 3.4 du CRAC, et nous fournissons à droite la réponse proposée par l'appli au client.



3 Glossaire

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

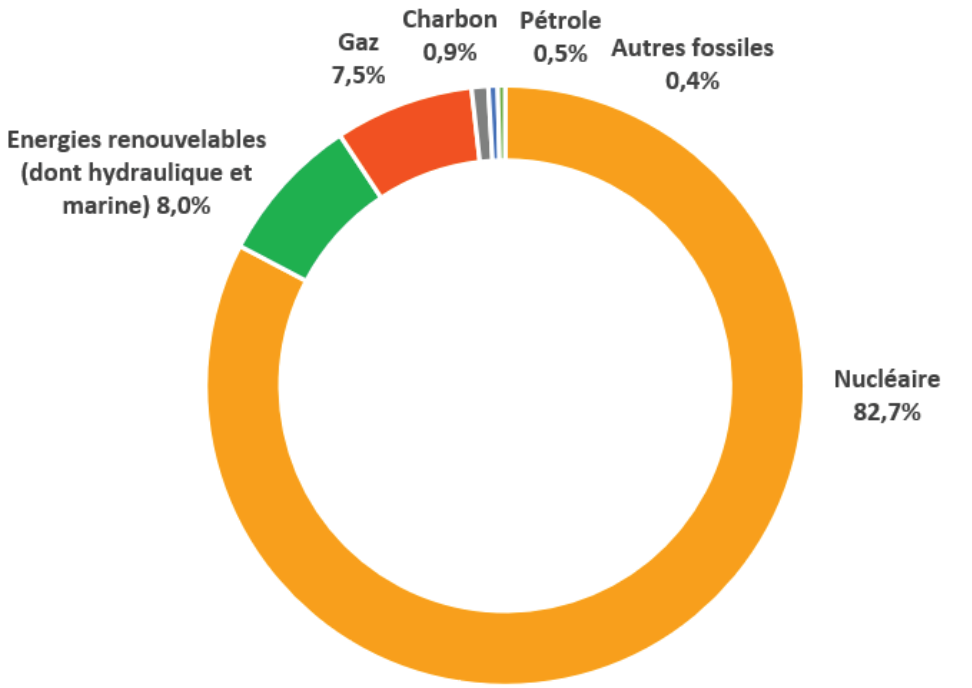
ACTAS	Association des cadres territoriaux de l'action sociale
ADLC	Autorité de la concurrrence
AFNOR	Association française de normalisation
AFRC	Association française de la relation client
ANAH	Agence nationale de l'habitat
ARENH	Accès régulé à l'énergie nucléaire historique
CAF	Caisse d'allocations familiales
CCAS/CIAS	Centre communal (intercommunal) d'action sociale
CCSPL	Commission consultative des services publics locaux
CGV	Conditions générales de vente
CNIL	Commission nationale de l'informatique et des libertés
CNLRQ	Comité national de liaison des régies de quartier
CRAC	Compte rendu annuel d'activité de concession
CRC	Centre de relation clients
CRE	Commission de régulation de l'énergie
CSPE	Contribution au service public de l'électricité
CTA	Contribution tarifaire d'acheminment
DCR	Direction commerciale régionale d'EDF
DGCCRF	Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes
DMA	Direction du marché d'affaires d'EDF
DMCP	Direction du marché des clients particuliers d'EDF
FNCCR	Fédération nationale des collectivités concédantes et régies
FSL	Fonds de solidarité pour le logement
FU	France urbaine
MAEM	Mon appart éco malin
MDE	Maîtrise de la demande d'énergie
MNE	Médiateur national de l'énergie
ONPE	Observatoire national de la précarité énergétique
PANDA	Point d'accompagnement numérique pour les démarches administratives
PASS	Portail d'accès aux services solidarité d'EDF
PIMMS	Point information médiation multi-services (Pimms médiation)
RAPPEL	Réseau des acteurs de la pauvreté et de la précarité énergétique dans le logement
REH	Réseau éco habitat
RFR/UC	Revenu fiscal de référence par unité de consommation
RGPD	Règlement général sur la protection des données
RSE	Responsabilité sociétale d'entreprise
SMCL	Salon des maires et des collectivités locales
TECV	Loi du 17 août 2015 relative à la transition énergétique pour la croissance verte
TICFE	Taxe intérieure sur la consommation finale d'électricité
TIP	Titre interbancaire de paiement
TLCFE	Taxes locales sur la consommation finale d'électricité
TRV	Tarifs réglementés de vente (électricité)
TURPE	Tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité
UNCCAS/UDCCAS	Union nationale (départementale) des centres communaux et intercommunaux d'action sociale
USH	Union sociale de l'habitat

Information sur l'origine de l'électricité commercialisée par EDF aux clients bénéficiaires des tarifs réglementés de vente

Pour fournir l'électricité dans les meilleures conditions et au meilleur prix à ses clients, EDF optimise l'utilisation de son parc de production et peut avoir recours à des achats sur le marché de l'électricité lorsque cela présente un intérêt économique. C'est pourquoi le mix d'électricité produite par EDF se distingue du mix d'électricité fournie par EDF.

La répartition entre les différentes sources d'énergie utilisées pour fournir l'électricité aux tarifs réglementés de vente

En 2021, l'origine de l'électricité commercialisée auprès des clients aux tarifs réglementés de vente s'est répartie comme suit :



Émissions de CO_2 et déchets radioactifs induits par kilowattheure fourni

En 2021, la fourniture d'un kilowattheure d'électricité par EDF a induit :

- l'émission de 45,15 grammes de dioxyde de carbone (CO_2)* ;
- la génération de déchets radioactifs à hauteur de 2,07 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 2021 sont les données les plus récentes à la date d'édition du CRAC 2022.

Aujourd’hui dans le monde, près de 800 millions de personnes n’ont toujours pas accès à l’électricité.

Pour pouvoir intervenir auprès des populations les plus démunies, les 1 200 bénévoles d’Électriciens sans frontières nouent des partenariats avec l’ensemble de la filière électrique française (syndicats professionnels, fabricants et distributeurs de matériels électriques, producteurs, gestionnaires de réseaux et fournisseurs d’électricité, autorités de régulation et de médiation) et appuient les collectivités dans leurs actions de coopération décentralisée.

Découvrez et soutenez les actions d’Électriciens sans frontières sur le site :
https://electriciens-sans-frontieres.org

Electriciens sans frontières
l’énergie du développement

COMPTE-RENDU D'ACTIVITÉ DE CONCESSION **2022**

SYNDICAT DÉPARTEMENTAL D'ÉNERGIE ET D'ÉQUIPEMENT DE LA LOZÈRE

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 2023
Compte-rendu d'activité créé par la Solution Paddix® (www.paddix.com)
Réalisé par IDIX - www.idix.fr

Vous pouvez consulter la version digitale du CRAC en flashant le QR code ci-contre

Enedis
Société Anonyme à directoire et à conseil de surveillance
Tour Enedis - 34 place des Corolles
92079 Paris La Défense CEDEX - France
Capital de 270 037 000 euros
444 608 442 R.C.S Nanterre
www.enedis.fr

EDF
Société Anonyme
22-30 avenue de Wagram
75382 Paris Cedex 08 - France
Capital de 2 000 466 841 euros
552 081 317 R.C.S Paris
www.edf.fr