Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

COMPTE-RENDU D'ACTIVITÉ DE CONCESSION 2024

LE TREPORT

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

EDF • Fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

Nous avons le plaisir de vous faire part du compte-rendu annuel d'activité de votre concession pour l'année 2024, établi conformément au cahier des charges de concession.

Nous vous en souhaitons une bonne lecture.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

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 44
3. Mieux servir nos clients 60
4. Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession 82

Annexes au compte-rendu de l'activité d'Enedis 109

Compte-rendu de l'activité d'EDF pour la fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente sur votre territoire 124

1. Faits marquants 2024 et perspectives 2025 126
2. Les clients de la concession 142
3. La qualité du service rendu aux clients 150
4. La lutte contre la précarité énergétique au cœur des engagements d'EDF 188
5. Les éléments financiers de la concession 210

Annexes au compte-rendu de l'activité d'EDF 215

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

Concernant la mission confiée à Enedis,

Pascal DUPONT
Délégué Territorial Seine-Maritime

Comme chaque année, le compte-rendu d'activités de concession est un moment important dans la relation entre Enedis et les autorités concédantes de la distribution publique d'électricité et nous sommes fiers de vous présenter les résultats concrets de notre engagement pour la réalisation des missions de service public qui nous sont confiées.

L'année 2024 a été marquée par une dynamique forte pour **Enedis en Normandie** en termes d'investissements sur le réseau. En zones urbaines comme rurales, nos équipes se sont pleinement mobilisées pour **raccorder les nouveaux clients, moderniser le réseau de distribution et renforcer sa résilience face au défi du changement climatique**.

Après le passage de la tempête Ciarán en novembre 2023, un programme a été engagé pour accélérer la résilience de notre territoire face aux aléas climatiques majeurs, en accélérant les investissements sur des zones ciblées du réseau en Normandie. Ce programme conforte la politique d'investissements d'Enedis, notamment en termes de plan aléas climatiques, de rénovation programmée en ce qui concerne les réseaux aériens Haute Tension, et d'éradication des réseaux aériens fils nus Basse Tension. La construction de ce programme se termine et sera portée prochainement aux territoires concernés.

En matière de transition écologique, Enedis en Normandie a poursuivi l'accompagnement des projets des territoires, que ce soit en faveur de **la décarbonation**, de **la mobilité électrique (**poursuite des raccordements d'infrastructures de recharge pour les véhicules électriques légers), **ou le raccordement des nouveaux moyens de production d'énergie renouvelable**. Sur ce dernier point, Enedis en Normandie a ainsi contribué au résultat national de raccorder 5 GW EnR en 2024. Localement, la dynamique s'installe avec l'émergence de projets de parcs de production d'énergie photovoltaïque, d'ombrières solaires et des projets d'autoconsommation collectives plus nombreux.

La mise à disposition des données de consommation ou de production d'électricité n'est pas restée en reste et ce sont **plus de 210 collectivités en Seine-Maritime qui disposent de leur Espace Mesures et Services**, leur permettant de consulter en autonomie les consommations de chacun de leurs points de livraison.

Fin 2024, Enedis en Normandie a lancé son projet de **planification écologique des territoires (PlanET)**, projection des changements climatiques à venir sur nos activités de gestionnaire du réseau de distribution. Ce travail, qui s'est également appuyé sur l'interview de plusieurs parties prenantes du territoire, a permis de construire un diagnostic et un plan d'action qui seront partagés avec vous.

Nous aurons plaisir à vous rencontrer mi-2025 pour vous présenter les données clés de cette année 2024 sur votre concession.

Bonne lecture !

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

Concernant la mission confiée à EDF,

Christophe BECUWE
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 votre territoire.

En 2024, une production nucléaire performante, la montée en puissance des énergies renouvelables et une demande plus faible d'électricité ont contribué à stabiliser les prix. Les prix de gros ont varié entre 60 et 80 €/MWh, toujours au-dessus des niveaux d'avant-crise, mais bien en-dessous des sommets atteints en 2022 et 2023.

Les tarifs réglementés de vente n'ont évolué qu'une seule fois au cours de l'année, le 1er février 2024. Dans la logique de fin progressive du bouclier tarifaire, l'accise sur l'électricité a été relevée à 21 €/MWh HT (contre 1 €/MWh HT précédemment), ce qui a contribué à la hausse des tarifs réglementés de vente de 9,5% TTC en moyenne pour les clients résidentiels (5,7% TTC pour les clients non résidentiels).

Votre concessionnaire a su rester à l'écoute de ses clients et démontrer sa fiabilité dans la durée en assurant la continuité d'un service de qualité. La satisfaction est restée à un très haut niveau, avec neuf clients sur dix se déclarant satisfaits après une interaction avec EDF. Ces très bons résultats témoignent d'une grande confiance de nos clients et d'une reconnaissance du travail réalisé par nos services au quotidien.

Pour accompagner l'effort de sobriété énergétique de ses clients, EDF les a aidés à consommer mieux et moins au travers de challenges et de communications sur les gestes utiles, de la promotion des outils de suivi de consommation sur l'appli EDF & Moi et d'une campagne autour des bénéfices des options « heures pleines / heures creuses ».

Une inflation toujours présente et un pouvoir d'achat en baisse ont fortement pesé sur la capacité de paiement des clients les plus fragiles. Nous avons observé une dégradation de notre recouvrement et une recrudescence d'octroi de délais de paiement, ce qui s'est traduit par une forte sollicitation des conseillers Solidarité et des travailleurs sociaux (+ 30% par rapport à 2023). EDF a su faire face en adaptant ses effectifs et en développant des nouveaux partenariats. Elle accompagne les clients et s'attache à apporter des réponses personnalisées pour chaque situation.

Soyez convaincu de l'engagement d'EDF à poursuivre sa mission de service public placée sous votre contrôle.

Je vous souhaite une bonne lecture de ce compte-rendu et me tiens à votre disposition avec nos équipes pour vous le présenter et plus largement échanger avec vous sur le service concédé.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

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).

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

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

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

Au niveau local

Enedis et EDF exercent leurs missions dans les conditions fixées par la loi et le contrat de concession signé avec chaque autorité concédante pour son territoire. Au 31 décembre 2024, le nombre de contrats de concession s’élève à 356, couvrant environ 95 % de la population métropolitaine continentale. La plupart de ces contrats ont été renouvelés puisque 296 contrats de concession signés avec les autorités concédantes le sont sur la base du nouveau modèle de contrat de concession conclu en décembre 2017 entre la FNCCR (Fédération nationale des collectivités concédantes et régies), France urbaine, EDF et Enedis.

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 2024.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

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

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

Vos interlocuteurs chez Enedis

	Fonction	Téléphone
Fabrice DOUILLET	Directeur des Affaires Territoriales et RSE Normandie	06 81 49 65 76
Pascal DUPONT	Délégué Territorial Seine-Maritime	06 60 67 49 31
Fabienne LEBOURG	Interlocutrice Privilégiée	06 81 16 23 19

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

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 Client (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.

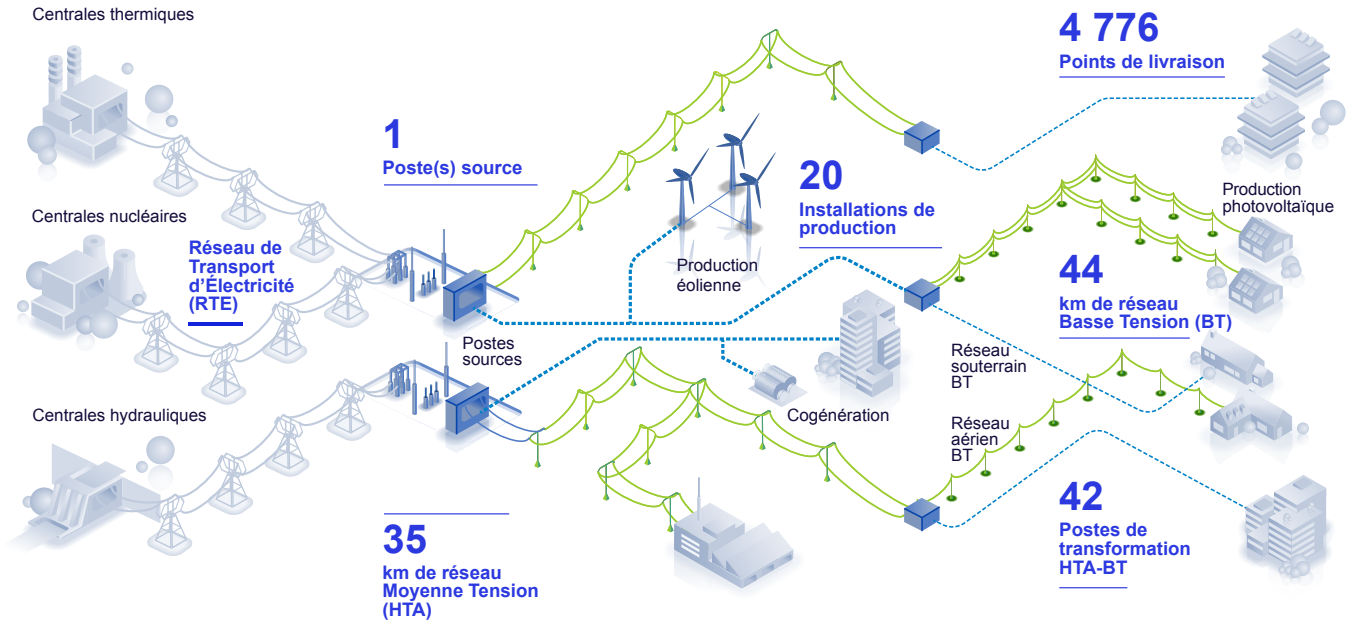
Vos interlocuteurs chez EDF

	Fonction	Téléphone
Christophe BECUWE	Directeur de Développement territorial	06 69 58 54 95
Ingrid OMAR	Correspondante Solidarité	06 80 31 87 78
Marine FRADIN DE BELABRE	Référente Concession	07 64 57 46 00

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

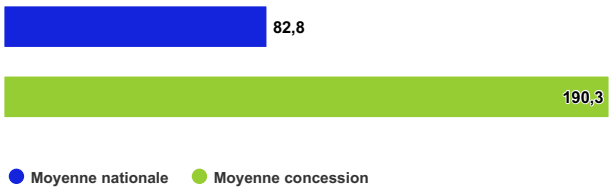
Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité en 2024

Le réseau public de distribution d'électricité



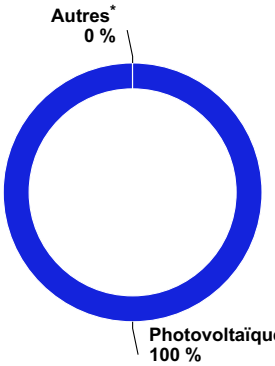
La qualité de desserte
Critère B hors RTE (en min)

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



Les producteurs sur la concession

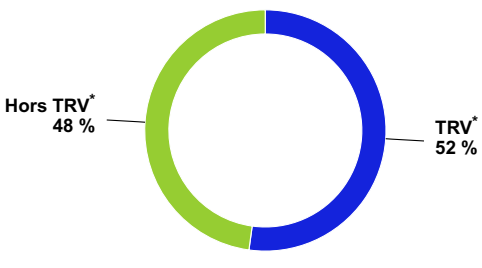
Répartition du nombre de producteurs



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

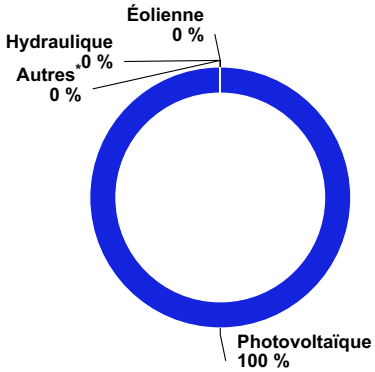
Le nombre de consommateurs

Répartition du nombre de consommateurs



* Tarifs réglementés de vente

Répartition de la puissance des producteurs



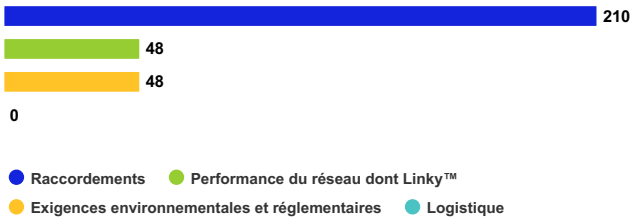
* Cogénération, biomasse…

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

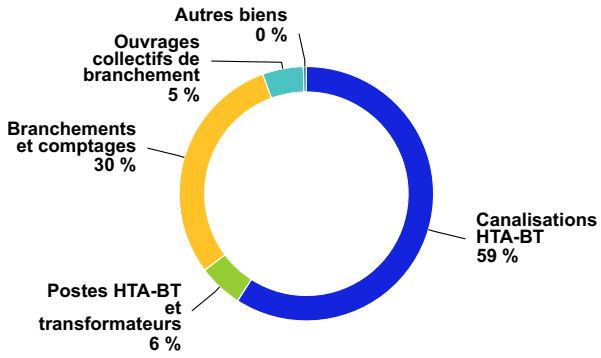
La fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente en 2024

Les investissements et le patrimoine

Investissements Enedis sur la concession *(k€)*

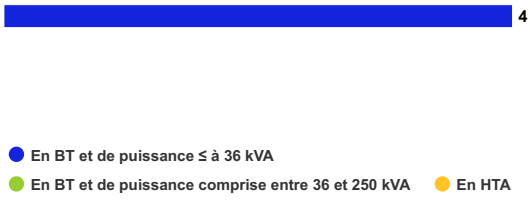


Répartition de la valeur nette comptable des ouvrages

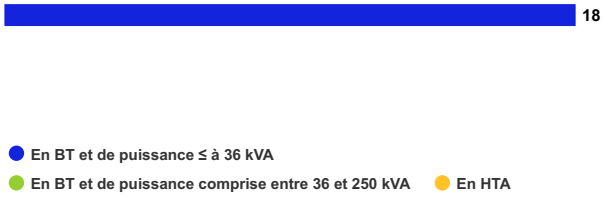


Les raccordements à la concession

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

135 (5,8 %)

Résiliations dans l'année Tarif Bleu résidentiel

221 (9,5 %)

La mensualisation

Clients mensualisés Tarif Bleu résidentiel

1 551 (66,8 %)

La facturation électronique

Clients bénéficiant de la facturation électronique Tarif Bleu résidentiel

1 039 (44,7 %)

L'Accompagnement Énergie

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

45

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

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

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)

	2023			2024		
	Nombre	**Puissance raccordée***	**Quantité d'énergie produite****	**Nombre**	**Puissance installée***	**Quantité d'énergie produite****
Photovoltaïque	14	72	**25 466**	20	88	**25 245**
Éolien	0	0	**0**	0	0	**0**
Hydraulique	0	0	**0**	0	0	**0**
Autres	0	0	**0**	0	0	**0**
Total	**14**	**72**	**25 466**	**20**	**88**	**25 245**

* La puissance est exprimée en kVA pour les producteurs raccordés en basse tension et en kW pour ceux raccordés en HTA. ** En kWh.
Les autoconsommateurs totaux (producteurs qui n'injectent pas sur le RPD) sont considérés comme producteurs actifs. Avant 2024, la puissance de raccordement en injection (puissance d'injection que le producteur s'engage à ne pas dépasser) était prise en référence pour les producteurs en vente totale et revente du surplus. À compter de 2024, c'est la puissance installée qui est prise en référence pour tous. Cela permet une comptabilisation homogène des puissances sans distinction des modalités d'injection.

Les consommateurs raccordés au réseau public

Total des clients (Concession)

	2023	**2024**	**Variation** *(en %)*
Nombre de clients	4 763	**4 776**	**0,3 %**
Énergie acheminée *(en kWh)*	58 006 600	**56 558 785**	**-2,5 %**
Acheminement facturé* *(en €)*	1 941 316	**1 982 056**	**2,1 %**

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

	2023	**2024**	**Variation** *(en %)*
Nombre de clients	4 711	**4 724**	**0,3 %**
Énergie acheminée *(en kWh)*	14 557 892	**14 734 443**	**1,2 %**
Acheminement facturé* *(en €)*	992 349	**1 004 256**	**1,2 %**

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

	2023	**2024**	**Variation** *(en %)*
Nombre de clients	43	**43**	**0,0 %**
Énergie acheminée *(en kWh)*	4 228 599	**4 083 135**	**-3,4 %**
Acheminement facturé* *(en €)*	216 782	**221 797**	**2,3 %**

Total des clients HTA (Concession)

	2023	**2024**	**Variation** *(en %)*
Nombre de clients	9	**9**	**0,0 %**
Énergie acheminée *(en kWh)*	39 220 109	**37 741 207**	**-3,8 %**
Acheminement facturé* *(en €)*	732 186	**756 002**	**3,3 %**

* Hors acheminement en compteurs

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

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)

	2023	2024	Variation *(en %)*
Nombre de clients	2 602	**2 513**	**-3,4 %**
Énergie facturée *(en kWh)*	7 133 707	**6 791 274**	**-4,8 %**
Recettes *(en €)*	1 496 321	**1 484 660**	**-0,8 %**

Tarif Bleu résidentiel (Concession)

	2023	2024	Variation *(en %)*
Nombre de clients	2 411	**2 322**	**-3,7 %**
Énergie facturée *(en kWh)*	6 334 718	**5 983 317**	**-5,5 %**
Recettes *(en €)*	1 336 506	**1 342 534**	**0,5 %**

Tarif Bleu non résidentiel (Concession)

	2023	2024	Variation *(en %)*
Nombre de clients	191	**191**	**0,0 %**
Énergie facturée *(en kWh)*	798 989	**807 957**	**1,1 %**
Recettes *(en €)*	159 815	**142 126**	**-11,1 %**

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)

	2023	2024	Variation *(en %)*
Clients résidentiels	92 %	**92 %**	**0 %**
Clients non résidentiels	91 %	**88 %**	**-3 %**

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)

	2023	2024	Variation *(en %)*
Taux de réponse d'EDF sous 30 jours	94,9 %	**91,7 %**	**-3,4 %**

* Courrier et Internet.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

Enedis

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

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

Sommaire

1. Enedis accompagne votre territoire dans la transition écologique **16**

1.1. Votre concession : les faits marquants de l'année 2024, les perspectives et enjeux pour 2025 **16**
1.2. Au plan national : les faits marquants de l'année 2024, les perspectives et enjeux pour 2025 **24**
1.3. La responsabilité sociétale et environnementale d'Enedis **31**
1.4. Enedis aux côtés des territoires pour répondre au défi de la mobilité électrique et réduire les émissions de CO^2 **38**
1.5. La contribution d'Enedis au développement du très haut débit (THD) **43**

2. Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité **44**

2.1. La qualité de l'électricité distribuée : un enjeu majeur pour Enedis **44**
2.2. Le compte-rendu de la politique d'investissement d'Enedis en 2024 **51**
2.3. Perspectives et enjeux **57**

3. Mieux servir nos clients **60**

3.1. Enedis, un service public au bénéfice des clients et de la transition énergétique **62**
3.2. Enedis, à l'écoute de ses clients **67**
3.3. Les services à destination des collectivités locales et des autorités concédantes pour répondre aux enjeux de la transition énergétique et écologique **70**
3.4. LinkyTM PM-PMI et autres compteurs du marché d'affaires. Des compteurs connectés au service de tous les clients des réseaux et de la transition énergétique **72**
3.5. Raccordement : une activité en croissance portée par la transition écologique **78**
3.6. Perspectives et enjeux 2025 **80**

4. Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession **82**

4.1. Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession **82**
4.2. Les informations patrimoniales **98**
4.3. Les flux financiers de la concession **105**

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

1 Enedis accompagne votre territoire dans la transition écologique

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

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

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

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

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

1.1. Votre concession : les faits marquants de l'année 2024, les perspectives et enjeux pour 2025

L'année 2024 en quelques dates

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

Le Marché d'Affaires : à la rencontre de nos clients Entreprises

Le jeudi 14 novembre a été marqué par un évènement fédérateur entre les clients Entreprises et Enedis. Invités par Enedis, une trentaine de nos clients industriels ont répondu présent pour une journée riche en échanges, occasion d'aborder des sujets relatifs aux attentes spécifiques de chaque secteur d'activité, tout en contextualisant les besoins et attentes de chacun.

Enedis en Normandie "Aux matinées de l'info métiers" organisées par l'Agence de l'Orientation et des Métiers de Normandie !

Des webinaires thématiques proposées aux classes de 5ème pour découvrir les métiers.

Le 14 mars, c'était les métiers de l'Energie. Au programme, présentation métiers et témoignage d'ambassadeur métiers !

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

Le 11 Juillet 2024 : Intervention pour parler Autoconsommation Collective auprès des organismes de logements sociaux en Normandie !

L'autoconsommation Collective, c'est le fait de partager de l'Electricité issue de sources renouvelables et locales dans un périmètre géographique limité et ce grâce au réseau public de distribution d'électricité exploité par Enedis.

Merci à l'Union pour l'Habitat Social de Normandie.

Un partenariat renouvelé entre Enedis et Handisup Haute-Normandie pour favoriser l'inclusion :

La Direction Régionale Normandie renouvelle son partenariat avec l'association Handisup dans le cadre du nouvel accord Handicap (2024-2025) d'Enedis.

Le 20 novembre dernier, Enedis, représentée par Nicolas LOBRY, Adjoint au Directeur Délégué Ressources Humaines, et Jean-Jacques MALANDAIN, Président de Handisup, ont réaffirmé leur engagement commun en faveur des personnes en situation de handicap.

Ce partenariat s'est traduit dès le 24 novembre par une journée de formation « Autisme et travail » à laquelle deux managers de la Direction Régionale ont participé. Cette formation avait comme objectifs de savoir accueillir des personnes avec autisme dans un contexte de travail, de comprendre l'autisme et ses conséquences en milieu professionnel ainsi que d'adapter l'environnement pour le rendre plus accessible

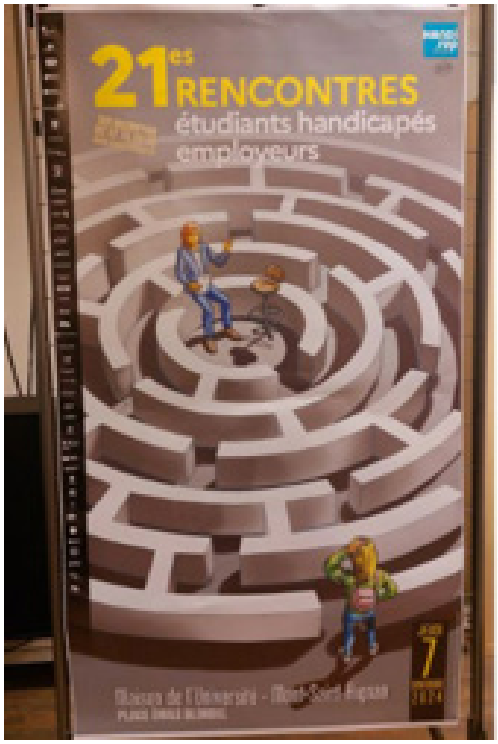
Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

21ème rencontre étudiants handicapés employeurs

Enedis Normandie a participé au 21ème rencontre étudiants handicapés employeurs organisées par Handisup Normandie à Mont Saint Aignan.

Echanges et partages avec les étudiants pour la construction de leur projet professionnel.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE



L’accompagnement des projets de territoire

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

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

La sécurité des tiers et la prévention des accidents par électrisation

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

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

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

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

Les perspectives et enjeux pour 2025

Enedis poursuivra en 2025 la mise en œuvre de sa politique de modernisation des réseaux, de renforcement de leur résilience face aux événements climatiques et d'amélioration de la qualité d'alimentation.

■ Accompagner au mieux les projets EnR

Enedis engage en 2025 un projet visant à standardiser et harmoniser les procédures de raccordement des projets EnR au réseau de distribution. L'ambition d'Enedis en Normandie est de renforcer notre capacité interne à collaborer entre services afin de rendre plus fluide l'activité de raccordement de ces projets.

■ Favoriser l'émergence des IRVE dans le résidentiel collectif

Favoriser l'émergence de ces projets reste un enjeu clé pour Enedis en Normandie, tant en termes de pédagogie à destination des professionnels de l'immobilier qu'en termes de professionnalisation de nos équipes et partenaires pour industrialiser le process de raccordement des infrastructures de recharge en parking de copropriétés.

■ Accompagner l'émergence de la mobilité lourde

Après un premier projet raccordé au réseau public de distribution dans l'Eure, plusieurs projets sont émergents en Seine-Maritime et dans le Calvados. Le travail de planification énergétique avec les porteurs de projets est essentiel pour déterminer les besoins et la montée en charge de chaque projet. Cette étape s'avère déterminante pour faciliter l'insertion des projets sur le réseau aux échéances souhaitées et concilier la montée en puissance des projets et l'adaptation sur réseau de distribution, en particulier lorsque des travaux postes sources sera nécessaire.

■ Le Portail Collectivités : la réponse simple d'Enedis pour suivre les actions d'efficacité énergétique

Le Portail Collectivités avec l'Espace « Mesures et Services » offre aux collectivités et EPCI un panel de services simples, performants et personnalisables pour accompagner les ambitions énergétiques de chacun.

L'équipe territoriale Enedis Seine-Maritime reste à la disposition des territoires pour les accompagner dans la prise en main de ces outils.

■ Planification Ecologique des Territoires

Enedis en Normandie a initié fin 2024 un programme de planification territoriale écologique. Ce programme a vocation à être partagé avec les parties prenantes afin d'engager un travail de collaboration qui doit permettre de sensibiliser collectivement les acteurs du territoire aux enjeux face au changement climatique, d'améliorer la résilience de nos activités mais aussi de faire face ensemble aux crises climatiques.

■ Plan d'action fraude LINKY

Suite à la crise énergétique et la hausse des tarifs de l'électricité, Enedis a constaté une hausse significative du nombre de fraude au compteur LINKY. Après une année d'expérimentation sur 4 directions régionales, un plan d'action est mis en œuvre dès le début de l'année 2025 sur la Direction Régionale Normandie. Cette action est engagée en concertation avec les services

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

de l'état (préfecture, tribunaux, forces de l'ordre) afin de traiter avec réactivité les situations de fraude qui seront détectées.

- **Programme Résilience Post-CIARAN**

« Enedis tire des leçons de chaque évènement climatique à travers les retours d'expérience. Un an après le passage de la tempête Ciaran en Normandie, qui avait impacté 322 000 clients dans la région, Enedis a élaboré en 2024 le projet « Résilience post-Ciaran ».

L'objectif de ce programme est d'accélérer la restructuration du réseau public de distribution d'électricité normand sur la période 2024-2030, pour renforcer sa résilience et la réactivité de la réalimentation face aux évènements climatiques plus intenses et plus fréquents.

En cas de nouvelle tempête d'ampleur exceptionnelle, Enedis souhaite ainsi pouvoir limiter les dégâts sur le réseau électrique, les coupures d'électricité, et permettre des réalimentations plus rapides pour ses clients. »

En synthèse, l'ensemble des équipes d'Enedis en Normandie sont engagées dans la résilience du réseau, l'accompagnement des projets de transition, la modernisation du réseau et la performance de la distribution de l'électricité.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

1.2. Au plan national : les faits marquants de l'année 2024, les perspectives et enjeux pour 2025

L'année 2024 en quelques dates

Limitation temporaire de puissance : mission accomplie grâce à une forte mobilisation des équipes Enedis !

Enedis a expérimenté le 15 février 2024 en application de l'arrêté du 29 décembre 2023 une nouvelle mesure de sauvegarde en cas de forte tension sur le réseau électrique. Un test grandeur nature et une première mondiale réalisée avec succès par les équipes d'Enedis auprès d'environ 115 000 clients du département du Puy-de-Dôme équipés du compteur Linky™.

La limitation temporaire de puissance (LTP) consiste à réduire temporairement la puissance disponible à 3 kVA sur une période de deux heures maximum. Cette mesure permet une baisse de la consommation tout en préservant, pour les clients concernés, un niveau minimal d'alimentation pour les usages électriques de base.

Afin de garantir le bon déroulement de l'expérimentation plus de 300 collaborateurs et prestataires, répartis sur l'ensemble du territoire, étaient mobilisés depuis le 15 janvier et ont permis de répondre à plus de 5 200 appels.

Le déroulé de l'expérimentation a été un succès à plusieurs niveaux : organisation, gestion de la relation client, défi technique, communication, relations avec les pouvoirs publics.

Au cours de la journée, 305 appels concernant la LTP ont été recensés et traités. Ce nombre d'appels limités reflète l'efficacité de la communication d'Enedis auprès des clients pendant plusieurs semaines. L'expérimentation a permis de constater 3 974 dépassements de puissance du compteur.

Enedis confirme son statut de première grande « entreprise à mission » du secteur de l'énergie

Enedis a publié son premier rapport de mission[1] en février 2024, explicitant le chemin parcouru entre 2020 et 2023, qui l'a conduit à devenir la première grande entreprise à mission du secteur de l'énergie en France.

En juillet 2024, la première feuille de route de mission d'Enedis a été validée en Comex. Coconstruite avec son comité de mission, elle permet de suivre la mise en œuvre de la mission au travers de 12 objectifs opérationnels et 13 indicateurs de performance.

Les résultats de l'audit de la première année de feuille de route sont publiés dans le rapport de mission 2024.

Par ailleurs, en 2024, Enedis a publié son premier rapport de responsabilité sociétale et environnementale (RSE). Ce premier rapport s'inscrit dans une démarche de transparence vis-à-vis de ses parties prenantes. Il réaffirme l'ambition d'être un service public à impact positif pour la planète, pour les femmes et les hommes, pour les territoires[2].

[1]Pour consulter le rapport : rapport-de-mission-2023.pdf disponible sur le site internet d'Enedis

[2]Pour consulter le rapport RSE : enedis_rapport_rse_2023.pdf disponible sur le site internet d'Enedis

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

39ème congrès de la FNCCR

Du 26 au 28 juin 2024 s'est tenu à Besançon le 39ème congrès de la FNCCR. Enedis a contribué activement aux débats des congressistes, en participant à plusieurs tables rondes et ateliers sur le thème de la distribution publique d'électricité.

A l'occasion de cet événement, la FNCCR et Enedis ont conclu un **protocole d'accord ayant pour objet de conforter la place des réseaux au cœur de la transition écologique dans les territoires,** intitulé « Le réseau public de distribution au cœur de la transition écologique dans les territoires ». Ce protocole prévoit des évolutions au modèle de contrat de concession 2017, ou des précisions sur ses modalités d'exécution. Dans le cadre de cet accord, la FNCCR et Enedis ont notamment arrêté une nouvelle rédaction de la clause indemnitaire de fin de contrat et acté d'une méthode de renouvellement des programmes d'investissements.

Bilan d'Enedis sur les Jeux olympiques et paralympiques de Paris 2024

Enedis présente un bilan très positif de la performance du réseau de distribution d'électricité. Le réseau a été au rendez-vous pour contribuer à des Jeux responsables et moins émetteurs de CO_2 que les précédentes éditions. À cette échelle, c'est une réussite mondiale pour le plus grand événement au monde : être branché à 100 % au réseau d'Enedis.

Concernant les sites des Jeux de Paris 2024 (sites de compétition, IBC, Villages des Athlètes et des Médias), la disponibilité du réseau électrique d'Enedis a été totale au regard des standards internationaux.

Grâce à la sécurisation proposée par Enedis aux organisateurs, comme à d'autres clients sensibles (via le doublement de l'alimentation principale par une autre arrivée électrique par le réseau), Enedis a pu distribuer de l'électricité à tous les sites pendant la totalité des épreuves.

Ainsi, malgré des chaleurs estivales parfois fortes, l'alimentation électrique a été au rendez-vous pour tous !

Par ailleurs, les dispositifs innovants mis en place par Enedis pour les Jeux ont parfaitement rempli leur mission :

- Les 10 groupes électrogènes sur batteries expérimentés lors de l'épreuve de cross au château de Versailles le 28 juillet ont parfaitement fonctionné, évitant ainsi l'usage de groupes électrogènes diesel pour alimenter les écrans, systèmes de sonorisation et comptage ;
- Les bornes électriques événementielles de la Concorde, du Trocadéro et du Champ de Mars alimentant le Stade Tour Eiffel ont, elles-aussi, parfaitement fonctionné, avec 100% de taux de performance.

L'utilisation du réseau a permis de réduire de 80 % les émissions de CO_2 des Jeux en matière d'énergie, par rapport à une utilisation de groupes électrogènes fonctionnant au diesel pour les mêmes besoins électriques.

A noter qu'Enedis est déjà engagée pour la préparation des Jeux d'hiver de 2030 depuis l'élaboration du dossier de candidature.

Des accords conclus au Salon des maires 2024

Le Salon des maires a été l'occasion pour la FNCCR, France Urbaine, EDF et Enedis d'intégrer, dans l'accord-cadre national du 21 décembre 2017 relatif au nouveau modèle de cahier des charges, la nouvelle rédaction de la clause indemnitaire de fin de contrat issue du protocole d'accord de Besançon. Cet accord a fait l'objet d'un **avenant à l'accord-cadre national, signé par l'ensemble des parties le 20 novembre 2024.**

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

Le 20 novembre 2024 également, la FNCCR, France Urbaine, EDF et Enedis ont signé un **avenant à l'accord-cadre national du 28 juin 2019 relatif aux investissements éligibles au terme I de la part R2** de la redevance de concession. Cet avenant intègre une grille de lecture des investissements éligibles, la possibilité de reporter les dépenses éligibles excédant le plafond annuel du terme I sur l'année suivante, dans la limite du plafond fixé pour cette année, ainsi qu'une clause de revoyure complétée.

Enedis conserve sa première place dans le classement mondial des réseaux électriques intelligents

Pour la troisième année consécutive, Enedis occupe la première place du Smart Grid Index en 2024, établi annuellement par Singapore Power Group, en tant que gestionnaire de réseau de distribution le plus « intelligent » au monde.

Enedis confirme son statut de leader mondial avec une note globale de 98,2 %. Ce classement évalue 92 opérateurs dans 36 pays selon des critères d'excellence technologique et opérationnelle. Cette reconnaissance souligne le travail de long terme mené par Enedis pour développer des solutions innovantes, renforcer la fiabilité du réseau et accompagner les besoins de la transition énergétique. Avec 40 000 salariés, 1,4 million de km de lignes électriques, l'entreprise gère le premier parc d'objets connectés notamment avec plus de 37,6 millions de compteurs communicants Linky™ installés en France.

Le Smart Grid Index compare les opérateurs sur la base de sept critères : le suivi et la maîtrise des équipements de réseau, les data analytics, la fiabilité d'approvisionnement, l'intégration des ressources énergétiques distribuées, l'intégration des énergies renouvelables, la cybersécurité et la satisfaction client.

Enedis se distingue particulièrement par les réussites suivantes :

- La digitalisation renforcée des infrastructures : une modernisation accélérée des équipements et installations d'exploitation du réseau, tels que les postes-sources et postes de distribution, grâce à l'intelligence artificielle, garantissant un réseau plus performant et résilient ;
- L'exploitation des données : avec plus de 37,6 millions de compteurs Linky™ opérationnels, Enedis transforme les données en leviers d'efficacité et d'économie, au service des consommateurs et du pilotage réseau ;
- L'accélération de la transition énergétique : près de 90 % des énergies renouvelables en France sont raccordées au réseau géré par Enedis, facilitant leur intégration dans le mix énergétique national. En 2024, Enedis a franchi le cap du million d'installations d'énergie renouvelable raccordées au réseau public de distribution d'électricité.
- La cybersécurité renforcée : Enedis déploie des standards européens de pointe pour sécuriser ses systèmes d'information et garantir la fiabilité du réseau.
- La satisfaction clients : raccorder les mobilités électriques, soutenir l'autoconsommation collective, développer des flexibilités locales, et accompagner les collectivités locales, propriétaires des réseaux publics de distribution, pour optimiser la gestion énergétique. Enedis s'appuie sur sa recherche et développement (R&D) et sa capacité à innover pour assurer ses missions de manière toujours plus performante.

Refonte du FACE (décret n° 2024-1249 du 30 décembre 2024 relatif aux aides pour l'électrification rurale)

Publié le **31 décembre** au *Journal officiel*, ce texte, qui remplace le précédent décret n°2020-1561 du 10 décembre 2020, est l'aboutissement d'une concertation d'un an et demi engagée à la demande du ministère en charge de l'énergie, visant à rénover le dispositif réglementaire des aides à l'électrification rurale. L'objectif principal est de favoriser l'accélération de la consommation des aides par les autorités organisatrices de la distribution d'énergie (AODE) bénéficiaires.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

Le décret ne modifie pas à ce stade les critères de ruralité, dont la définition fait l'objet d'une concertation qui se poursuit en 2025.

Lutte contre la fraude électrique : Enedis renforce son dispositif

Enedis intensifie ses opérations de lutte contre la fraude électrique sur tout le territoire. Cette démarche s'appuie sur la jurisprudence issue de l'affaire jugée à Besançon en décembre 2023. Lors de ce contentieux, le constat à distance basé sur les alertes du compteur et de la baisse de consommation a été reconnu comme ayant valeur de preuve constitutive de la fraude.

De lourdes condamnations pénales ont été prononcées à l'encontre des poseurs. A titre d'exemple, le Tribunal judiciaire de Besançon a condamné l'un d'entre eux à une peine d'emprisonnement de 24 mois, dont 12 mois avec sursis probatoire de 3 ans, avec notamment l'obligation de réparer les dommages causés par l'infraction, outre une amende délictuelle de 25 000 € dont 15 000 € avec sursis.

Le tribunal judiciaire d'Alès, quant à lui, a condamné un poseur à un an de prison ferme (peine effectuée sous bracelet électronique) ainsi qu'à 5 000 € d'amende.

Des confiscations des produits de la fraude et/ou des biens appartenant aux prévenus sont également régulièrement ordonnées.

Sur ces bases, des opérations tests ont été lancées en 2024 dans cinq régions. L'entreprise généralise un mode opératoire combinant : détection à distance, intervention de techniciens assermentés et procédures judiciaires au travers de plaintes groupées devant les tribunaux.

La fraude au compteur représente un coût annuel de 275 M€, soit 6 € par client, et concerne environ 120 000 points de comptage suspects. Chaque mois, 6 000 nouveaux cas sont détectés ; ils sont principalement concentrés en Île-de-France et en Provence-Alpes-Côte d'Azur.

Grâce aux compteurs Linky™, la détection s'accroît, facilitant ainsi les sanctions judiciaires.

En outre, Enedis lance en 2025 une campagne nationale ciblant les zones les plus touchées en coordination avec les préfectures, forces de l'ordre et autorités judiciaires. La communication autour de cette lutte sera renforcée, avec un nouveau temps fort au premier semestre 2025 afin de mettre en avant les résultats des contrôles et les actions menées contre les fraudeurs.

Le projet "accélération des énergies renouvelables (EnR) "

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

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

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

chantiers et projets nationaux et enfin le renforcement de la relation avec toutes les parties prenantes.

- En 2024, Enedis franchi le cap historique d'un **million de producteurs EnR** raccordés au réseau dont plus de la moitié des autoconsommateurs (670 000) ;
- Ce sont 90 % d'énergies renouvelables (éolien et solaire) qui sont désormais raccordées au réseau de distribution. Les deux tiers des EnR sont produites dans des communes de moins de 2 000 habitants ;
- **Enedis a raccordé 5,5 GW d'EnR en 2024** soit plus d'un **million de producteurs d'EnR**. Pour la seule année 2024, plus de **250 000 nouvelles installations de production** ont été branchées au réseau : c'est 50 % de plus qu'en 2023 (pour une puissance de 4,2 GW) ;
- Afin d'accueillir de nouvelles capacités décentralisées de production, **96 postes-sources devraient être construits d'ici à 2040.**

A ce stade, pour Enedis, les puissances ENR raccordées pour les 5 prochaines années devraient rester proches des niveaux actuels, entre 5 et 6 GW par an.

Textes législatifs et réglementaires

Décret n°2024-318 du 08 avril 2024 relatif au développement de l'agrivoltaïsme et aux conditions d'implantation des installations photovoltaïques sur des terrains agricoles naturels ou forestiers

Publié au *Journal Officiel* du 9 avril 2024, ce décret précise les conditions de mise en place des projets agrivoltaïques et du photovoltaïque au sol sur des terrains naturels, agricoles ou forestiers. Un arrêté ministériel établira une liste de « technologies agrivoltaïques éprouvées », pour une production agricole significative, fonction du mode de culture ou d'élevage, du procédé technique photovoltaïque utilisé et de l'implantation géographique.

Décret n°2024-552 du 17 juin 2024 relatif à la prévention du risque électrique lié aux travaux d'ordre non électrique réalisés dans l'environnement d'ouvrages ou installations électriques aériens ou souterrains

Ce texte pris en application de l'article L. 4111-6 du code du travail précise les obligations des responsables de projet et des maîtres d'ouvrage sur les mesures de prévention et de protection contre les risques électriques lors de travaux non électriques sur les installations électriques aériennes et souterraines.

Décret n°2024-789 du 10 juillet 2024 portant modification de la partie réglementaire du code de l'énergie relative aux schémas régionaux de raccordement au réseau des énergies renouvelable (S3REnR)

Ce texte a été pris en application de l'article 29 de la loi n°2023-175 du 10 mars 2023 relative à l'accélération de la production d'énergies renouvelables (loi APER) visant à accélérer et à rationaliser l'élaboration des schémas, en particulier s'agissant des hypothèses de gisements EnR à raccorder et à renforcer leur portée anticipatrice en inscrivant un horizon temporel de dix à quinze ans, au lieu de cinq à dix ans actuellement.

Décret n°2024-1122 du 4 décembre 2024 relatif aux attestations de conformité des installations raccordées au réseau public de distribution d'électricité et son arrêté publié le 11 décembre précisant les délais conditions d'apposition du visa par le Consuel

C'est une évolution importante du parcours des attestations de conformité qui permet de procéder plus rapidement au raccordement et à la mise en service du client. Le décret prévoit qu'à

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

compter du 1er janvier 2025, Consuel met à disposition, par voie électronique, du gestionnaire de réseau de distribution (GRD), l'attestation de conformité visée sous deux jours.

L'arrêté adapte également les modalités d'apposition des visas à l'essor des installations de production dans les bâtiments neufs en distinguant deux types d'installations à contrôler de manière dissociée dans les bâtiments neufs : les installations de consommation et celles de production.

Législation européenne

Règlement (UE) 2024/1747 et Directive (UE) 2024/1711 du Parlement européen et du Conseil du 13 juin 2024

Ce règlement modifie les règlements (UE) 2019/942 et (UE) 2019/943 en ce qui concerne l'amélioration de l'organisation du marché de l'électricité de l'Union ainsi que la directive qui modifie les directives (UE) 2018/2001 et (UE) 2019/944 concernant le même sujet.

Règlement (UE) 2024/1106 du Parlement européen et du Conseil du 11 avril 2024

Ce règlement modifie les règlements (UE) n° 1227/2011 et (UE) 2019/942 en ce qui concerne l'amélioration de la protection de l'Union contre les manipulations de marché sur le marché de gros de l'énergie.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

Les perspectives et enjeux pour 2025

Le Nouveau Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Electricité (TURPE 7)

■ Le nouveau tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité (TURPE) pour la période 2025-2028 qui entrera en vigueur le 1er août 2025.

Après des travaux qui ont démarré en décembre 2023, la Commission de régulation de l'énergie (CRE) a publié le 6 février 2025 ses projets de décision sur les septièmes tarifs d'utilisation des réseaux publics d'électricité (TURPE 7) applicables en matière de transport (RTE) et de distribution (Enedis) pour la période 2025-2028.

Le TURPE 7 entrera en vigueur le 1er août 2025 pour une durée de quatre ans. Il a vocation à donner à Enedis des moyens en croissance pour développer et renforcer le réseau public de distribution au service de la lutte contre le changement climatique et la réussite de la transition écologique, tout en maintenant un niveau élevé de performance dans l'utilisation des moyens alloués et la qualité de service aux utilisateurs.

Comme indiqué par la CRE en début d'année 2025, cette dernière a décidé d'augmenter le TURPE HTA-BT de 7,7 % au 1er février 2025 pour anticiper l'apurement du solde du compte de régularisation des charges et produits (CRCP) du TURPE 6. Cette évolution permet par ailleurs de couvrir les charges prévisionnelles du TURPE 7. Pour rappel, cette augmentation de 7,7 % du tarif de distribution inclut l'augmentation de 9,6 % du tarif de transport.

■ La transposition de la directive (UE) 2024/1711 du 13 juin 2024 modifiant les directives (UE) 2018/2001 et (UE) 2019/944 en ce qui concerne l'amélioration de l'organisation du marché de l'électricité de l'Union Européenne.
■ La transposition de la directive (UE) 2023/1791 du 13 septembre 2023 relative à l'efficacité énergétique.
■ Le décret sur le plan de développement des réseaux qui est encore attendu.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

1.3. La responsabilité sociétale et environnementale d'Enedis

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

Sa politique de responsabilité sociétale et environnementale (RSE), construite dans la continuité du Plan industriel et humain (PIH) et renforcée par sa qualité d'entreprise à mission, est centrée sur une ambition : être un service public à impact positif pour la planète, pour les femmes et les hommes et pour les territoires.

La mise en œuvre de cette politique RSE, ancrée dans la durée, est suivie par Enedis à son plus haut niveau de gouvernance. Le conseil de surveillance examine chaque année la démarche RSE dans les achats. En 2024, le comité exécutif a étudié la nouvelle trajectoire carbone d'Enedis et les impacts et apports de la *Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD)*. Ce comité s'est aussi prononcé en janvier 2025 sur la refonte du Plan de vigilance réalisée en 2024.

Par ailleurs, Enedis a contribué au premier rapport de durabilité, élaboré par EDF, dans le cadre de la mise en œuvre de la directive CSRD au 1er janvier 2025 portant sur l'exercice clos 2024.

Les progrès et résultats concernant les trois piliers de la politique RSE (planète, femmes et hommes, territoires) sont désormais détaillés dans le rapport RSE, publié chaque année par Enedis. Le compte-rendu d'activité de concession présente une synthèse, basée sur les faits marquants en 2024.

Les engagements environnementaux d'Enedis

Stratégie bas carbone

Enedis est mobilisée pour réussir la seconde électrification de la France et contribuer ainsi à l'objectif de neutralité carbone en :

- Accélérant le raccordement au réseau de distribution des énergies renouvelables et des points de recharge pour les véhicules électriques ;
- Aidant ses clients à adopter une consommation énergétique plus sobre et plus efficace ;
- Déployant des solutions électriques décarbonées à grande échelle.

Ainsi, c'est plus d'un million de producteurs d'énergie renouvelable qui ont été raccordés par Enedis au réseau public de distribution d'électricité à fin 2024.

Par ailleurs, en raccordant les Jeux olympiques et paralympiques de Paris 2024, Enedis a marqué l'histoire des Jeux ; pour la première fois, l'ensemble des sites de compétition ont bénéficié en totalité d'une alimentation principale par le réseau public de distribution. Pendant les compétitions et cérémonies, l'ensemble des sites ont été alimentés sans interruption par Enedis, conduisant à un SAIDI[1] des jeux de 0 minute.

Enfin, le Comité international olympique capitalise sur cette nouvelle référence pour les prochaines villes hôtes, par exemple pour Los Angeles 2028 qui utilisera aussi majoritairement le réseau.

Concernant sa propre empreinte carbone, Enedis s'engage à réduire ses émissions directes de gaz à effet de serre et initie une démarche ambitieuse avec ses fournisseurs afin de réduire ses émissions indirectes.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

En 2024, pour la première fois, le bilan carbone 2023 a été audité et publié. Par ailleurs, de nouveaux engagements de réduction d'émissions scope 1 et 2, ont été fixés et validés par le comité exécutif : Enedis s'engage à les réduire de 30% à horizon 2030[2].

Enfin, concernant le scope 3, 1100 chantiers bas carbone ont été réalisés en 2024, soit 149 % de l'objectif national fixé pour 2024. Sur ces chantiers, pour lesquels plus de 50 % des terres ont été réemployées, nous observons une baisse en moyenne de 60 %[3] des émissions de gaz à effet de serre (GES).

[1] SAIDI : *System Average Interruption Duration Index* ou en français, indice de durée moyenne d'interruption du système, rend compte de la durée moyenne d'interruption de l'alimentation électrique, indiqué en minutes par client.

[2] Par rapport à l'année de référence 2017, sur la base du scénario A-Référence d'évolution du mix énergétique publié par RTE, et en prenant l'hypothèse du taux de perte constaté à fin 2023 sur le réseau de distribution.

[3] Hors impact environnemental du matériel réseau (câbles, transformateurs…).

Adaptation du réseau aux aléas climatiques

Enedis a fait de la résilience de ses installations une priorité stratégique et a mis en œuvre un programme de renouvellement ciblé des infrastructures les plus exposées aux aléas climatiques, qui s'articule autour de 5 axes :

- Enfouissement des lignes moyenne tension (HTA) aériennes les plus exposées aux aléas climatiques ;
- Rénovation programmée de toutes les autres lignes moyenne tension aériennes ;
- Renouvellement des réseaux souterrains moyenne tension (HTA) sensibles aux canicules ;
- Remplacement des lignes aériennes basse tension (BT) en « fils nus » ;
- Maîtrise du risque « inondation ».

Par ailleurs, convaincue de la nécessité d'une approche territorialisée de la résilience, Enedis déploie sa démarche PlanEt (« Planification écologique des territoires ») visant à accompagner les territoires dans la transition écologique.

Un objectif de déploiement de cette démarche a été inscrit en 2024 dans la feuille de route de mission. A fin décembre 2024, c'est 40 % des directions régionales d'Enedis qui sont engagées dans cette démarche.

Enedis a également répondu en son nom à la consultation publique organisée dans le cadre du prochain Plan national d'adaptation au changement climatique (PNACC3).

Préservation de la biodiversité et diminution des pollutions

Avec la volonté d'être exhaustif, Enedis a réalisé en 2024 une évaluation, sur l'ensemble de sa chaîne de valeur (amont, opérations directes, aval), de ses dépendances et pressions exercées sur la biodiversité ; ces nouvelles données permettront à Enedis d'établir en 2025 une politique globale sur la biodiversité.

En parallèle, Enedis continue de réduire ses impacts directs sur la biodiversité. Enedis est engagée dans deux projets européens LIFE dédiés à la réduction du risque de mortalité des

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

oiseaux sur les lignes électriques, sur la période 2023-2028. Ces projets, dotés respectivement de 13 M€ et 14 M€, incluent :

- L'identification et la cartographie des secteurs où les enjeux sont les plus élevés ;
- La sécurisation des éléments de réseau les plus à risque, par enfouissement ou pose de dispositifs « avifaune » ;
- Le partage des bonnes pratiques avec d'autres pays européens ;
- La recherche de matériels et techniques innovants pour la sécurité des oiseaux ;
- La création de formations pour les agents de terrain (sensibilisation aux enjeux de biodiversité et équipements à déployer).

L'entretien de la végétation sous les lignes électriques, nécessaire à la sécurité des personnes et des biens et à la qualité de fourniture en électricité, peut porter atteinte aux écosystèmes, notamment au printemps, période de montée de sève de la végétation et de nidification des oiseaux. Afin de réduire les pressions dues à l'activité d'élagage, une nouvelle politique est mise en œuvre depuis sa validation en Comex en décembre 2023 : elle vise l'arrêt progressif de l'élagage au printemps, dans les zones à enjeux pour la biodiversité.

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 2024. Il reste 2 241 transformateurs (pour plus de 800 000 postes de transformation comprenant au moins un transformateur) contenant plus de 50 PPM (particules par million) de PCB, à traiter. En 2024, 2 998 appareils ont été dépollués ou détruits, Enedis est en ligne avec l'objectif de résorption du stock à fin 2025.

Gestion des déchets et économie circulaire

Enedis s'est donné comme objectif de préserver au mieux les ressources naturelles au cours de ses activités.

Pour cela, Enedis cherche à réduire sa production de déchets en analysant, dès la conception des emballages à usage unique, l'ensemble du cycle de vie du matériel et en étudiant le prolongement de la durée de vie des équipements.

Par ailleurs, dans le cadre de ses activités opérationnelles et tertiaires, Enedis entend favoriser le réemploi :

- S'agissant des chantiers bas carbone, Enedis s'efforce de développer le réemploi des terres excavées *in situ*, évitant ainsi de gaspiller de nouveaux remblais issus des territoires ;
- Concernant le matériel, un objectif de tonnage annuel de matériels réemployés a été inscrit en 2024 dans la feuille de route d'entreprise à mission ;
- Enfin, Enedis continue de sensibiliser ses salariés pour faire du réemploi un réflexe quotidien via l'utilisation de sa plateforme digitale de réemploi. Depuis 2024, c'est au travers de cette plateforme que les smartphones et ordinateurs retirés du parc Enedis sont proposés à la vente aux salariés.

Tonnage de matériels réemployés :

- 2023 : 270
- 2024 : 488

Enfin, Enedis, tout en cherchant à réduire ses déchets, favorise leur valorisation à travers des filières dédiées.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

Taux de valorisation des déchets (dangereux et non dangereux hors terres excavées par les prestataires) :

- 2023 : 92,4 %
- 2024 : 92,6 %

Le réseau exploité par Enedis

Le réseau exploité par Enedis sur le territoire national est constitué, à la fin de l'année 2024, d'environ **1,4 million de km** de réseau (HTA + BT) dont 51,9 % en souterrain (734 686 km).

Il se décompose comme suit :

Réseau Moyenne Tension (HTA) (en km)

Types d'ouvrages	**2024**	**Taux** *(en %)*
Réseau souterrain	**361 466**	53,7%
Réseau aérien	**312 224**	46,4%
Total du réseau HTA	**673 690**	**100,0%**

Réseau Basse Tension (BT) (en km)

Types d'ouvrages	**2024**	**Taux** *(en %)*
Réseau souterrain	**373 220**	50,2%
Réseau aérien	**370 859**	49,8%
Dont réseau torsadé	**334 769**	45,0%
Dont réseau aérien nu	**36 090**	4,9%
Total du réseau BT	**744 079**	**100,0%**

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

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

	2023	**2024**
En agglomération	100 %	**100 %**
Hors agglomération	-	**-**
En zone classée	-	**-**
Total	**100 %**	**100 %**

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

Pour l'année 2024, la contribution d'Enedis au financement de travaux d'aménagement esthétique des réseaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage de l'autorité concédante LE TREPORT s'est élevée à 20 000 €.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

Les engagements sociétaux d'Enedis

Engagements territoriaux

Ecoute des parties prenantes

En 2024, le dialogue avec les acteurs des territoires se poursuit au travers de conseils de parties prenantes (CPP).

Au niveau national, le CPP d'Enedis a été dissous à la suite du passage d'Enedis en entreprise à mission, laissant place au comité de mission. Constitué de personnalités issues des différentes sphères de la société, en lien avec les activités et enjeux d'Enedis, ce comité accompagne Enedis dans la mise en œuvre de sa mission au service de l'intérêt général. Le comité de mission s'est réuni à quatre reprises en 2024. Il a coconstruit avec Enedis sa première feuille de route et élaboré un « avis » public dans le rapport de mission 2024 d'Enedis.

En 2024, les premières actions de la feuille de route RSE, commune à la filière professionnelle « Réseau », construite par Enedis et les organisations professionnelles externes des filières « Travaux » et « Matériel », ont été mises en œuvre. Les résultats ont été présentés en décembre 2024 lors de la rencontre annuelle de la filière industrielle des réseaux électriques de distribution. C'est aussi lors de cette rencontre qu'a été signée la charte Prévention, Santé, Sécurité et Environnement par Enedis et les organisations professionnelles.

L'initiative **«** TPE pour demain **»** lancée en 2023 par Enedis consiste à former à la RSE les prestataires TPE et PME cœur de métier d'Enedis, pour qu'ils puissent continuer à répondre aux exigences et aux critères de mieux disant des achats et maintenir le taux de 50 % d'achats de travaux auprès de celles-ci. « TPE pour demain » a été primée à plusieurs reprises. En 2024, 106 entreprises ont été accompagnées par Enedis

Achats responsables

En 2024, le label "Relations fournisseurs et achats responsables" a été maintenu, témoignant de la qualité de l'engagement d'Enedis en matière d'achats responsables.

Par ailleurs, des critères environnementaux ont été intégrés à hauteur de 10 % dans les appels d'offres pour deux catégories de matériel réseau : les transformateurs HTA/BT et les câbles BT souterrains. Les fournisseurs ont dû s'engager à fournir des analyses de cycle de vie (ACV) de leurs matériels, sous le format « fiche PEP Ecopasseport », un référentiel européen pour la mesure d'impact d'environnemental du matériel électrique.

Enedis contribue directement au développement économique des territoires par l'activité qu'elle génère par ses achats de biens, de services et de travaux. Le montant des achats 2024 au secteur du travail protégé et adapté (STPA), recensé en janvier 2025, est de l'ordre de 16M€ HT.

Avec 98 % de ses achats de travaux réalisés en France, l'impact des achats d'Enedis contribue au maintien d'environ 60 000 emplois directs et indirects sur le territoire métropolitain.

Engagements sociaux

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

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

Enedis agit pour l'égalité des chances et l'insertion professionnelle des jeunes, en encourageant l'engagement des salariés à la cause nationale « 1 jeune 1 mentor ». En 2024, c'est avec Social Builder (association engagée dans la reconversion des jeunes femmes dans les métiers du numérique) qu'Enedis s'associe, en sus des trois partenariats existants (NQT, Télémaque et Unis-Cité).

En inscrivant dans sa feuille de route de mission un objectif de nombre de salariés mentors, Enedis affiche sa forte ambition. A fin 2024, 421 salariés d'Enedis se sont engagés dans une action de mentorat.

Par ailleurs, en septembre 2024, Enedis a renouvelé sa convention nationale avec les sapeurs-pompiers. Au travers de ce partenariat ancré dans la durée, Enedis s'engage à favoriser la disponibilité de ses salariés sapeurs-pompiers volontaires, afin de leur permettre d'assurer au mieux leurs activités et les missions opérationnelles des services d'incendie et de secours, notamment pendant les heures de travail.

Enedis a aussi reconduit en juillet 2024 sa convention de mécénat avec Electriciens Sans Frontières, dont l'objectif est d'améliorer les conditions de vie des populations les plus pauvres en favorisant leur accès à l'eau et à l'électricité.

En soutien au Téléthon et pour la première fois, Enedis a proposé à tous ses salariés une campagne de dons d'heures, pour contribuer à la lutte contre les maladies rares et soutenir la recherche et l'innovation.

Afin de reconnaître et de valoriser l'investissement de ses salariés, Enedis a remis pour la première fois, en mai 2024, le prix de la citoyenneté récompensant ainsi les salariés ayant fait preuve d'un engagement remarquable.

Enfin, dans le cadre des semaines européennes du développement durable (SEDD), Enedis a mis un catalogue d'actions à disposition de toutes les directions régionales et nationales afin d'organiser des animations durant cette période.

Engagée dans la lutte contre les fractures sociales, Enedis continue d'œuvrer pour atténuer les inégalités socio-économiques et promouvoir l'inclusion.

Enedis poursuit son partenariat avec l'association Stop à l'exclusion énergétique en vue d'inscrire, dans les politiques publiques et territoriales, des solutions concrètes de transition énergétique pour les plus démunis.

Elle soutient aussi le programme « solidarité énergie », porté par les jeunes en service civique d'Unis-Cité et coconstruit avec l'association Stop à l'exclusion énergétique. Ce programme vise à :

- Faciliter le repérage des foyers en situation de précarité, éligibles à la rénovation de leur logement via le programme « Territoires zéro exclusion énergétique » ;
- Informer ces publics sur les écogestes et l'accès aux aides pour payer les factures d'électricité ou rénover son logement.

Par ailleurs, en 2024, Enedis a renouvelé sa convention avec le ministère de la Justice afin de développer le travail d'intérêt général dans le cadre de l'aménagement des peines.

Les partenariats avec les Points d'Information Médiation Multiservices (PIMMS) et les régies de quartier soutiennent des actions de médiation sociale en faveur de public nécessitant de l'assistance pour l'accès aux services publics.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

Dans le cadre du programme « Écoles des réseaux pour la transition énergétique », créé en 2023 avec d'autres acteurs majeurs du secteur, Enedis continue de développer des partenariats avec des établissements scolaires.

Ces classes « Réseaux électriques » ont pour objectif de former des jeunes et des personnes en reconversion aux métiers des réseaux électriques et de leur donner les compétences nécessaires pour relever les défis de la transition énergétique.

A fin 2024, ce sont 151 lycées qui disposent de programmes dits « Réseaux » en France.

La politique d'Enedis en faveur de l'emploi de personnes en situation de handicap est encadrée par un cinquième accord signé en 2024, pour la période 2024-2027.

L'accent est mis sur le suivi régulier, plus systématique, et l'accompagnement des parcours professionnels des travailleurs handicapés. Ce nouvel accord prévoit aussi un renforcement des recrutements de travailleurs en situation de handicap.

L'index Egapro d'Enedis est de 99 % en 2024, illustrant le très bon niveau d'engagement sur le sujet de l'égalité hommes-femmes.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

1.4. Enedis aux côtés des territoires pour répondre au défi de la mobilité électrique et réduire les émissions de CO^2

Evolution des infrastructures de recharge en France métropolitaine

- Avec plus de 155 000 points de charge ouverts au public (+31 % en un an), la France devient le second pays européen le mieux équipé derrière les Pays-Bas ;
- 2,1 millions de véhicules électriques et hybrides rechargeables sont en circulation en 2024 pour 2,3 millions de points de charge (+28 % en un an), toutes typologies confondues, des chiffres qui viennent étayer l'étude Enedis BVA qui confirme que la recharge principale s'effectue toujours majoritairement à domicile pour les particuliers (86 %) et sur le parking de l'entreprise pour les professionnels.

Résultat du rapport de mars 2024 sur l'électrification de la mobilité lourde longue distance

Après dix-huit mois de travaux et d'échanges entre Enedis et les huit entreprises, Total Energies, VINCI Autoroutes, Iveco, MAN Truck & Bus France, Mercedes-Benz Trucks, Renault Trucks, Scania et Volvo Trucks, ceux-ci ont conduit à un rapport publié et diffusé largement auprès de tous les organismes publics et les acteurs de la profession. Il permet de définir les impacts sur le réseau électrique, les infrastructures de recharge en itinérance des véhicules légers et des poids lourds d'ici à 2035.

Sur la base de modélisations du trafic et compte tenu de l'état de saturation des réseaux publics de distribution d'électricité, les estimations conduiraient à :

- 57 postes de transformation HTB/HTA à renforcer ou à créer pour 630 M€ d'investissements à prévoir sur les réseaux publics de distribution et de transport ;
- Une estimation d'une valeur moyenne de 8,8 MW de besoin de puissance en charge additionnée véhicules légers et poids lourds par aire de services.

Pour réussir ce nouveau défi qui se présente à Enedis, les contributeurs à ce rapport ont formulé trois principales recommandations :

- Instaurer une planification et une feuille de route partagée définie avec les pouvoirs publics ;
- Instituer des dispositifs réglementaires, administratifs et financiers pour anticiper les besoins de puissance, les demandes de raccordement et accélérer les autorisations administratives, mutualiser les raccordements des infrastructures de recharge de véhicules électriques véhicules légers et poids lourds et définir les rôles et responsabilités de chacun des acteurs concernés ;
- Mettre en place des mesures de répartition des coûts spécifiques, fournissant une visibilité à long terme des prix permettant d'accompagner le financement de ces infrastructures et *in fine* le prix des recharges pour les utilisateurs.

L'accompagnement des collectivités et syndicats d'énergie pour l'élaboration et le déploiement des schémas directeurs d'infrastructures de la recharge des véhicules electriques (SDIRVE)

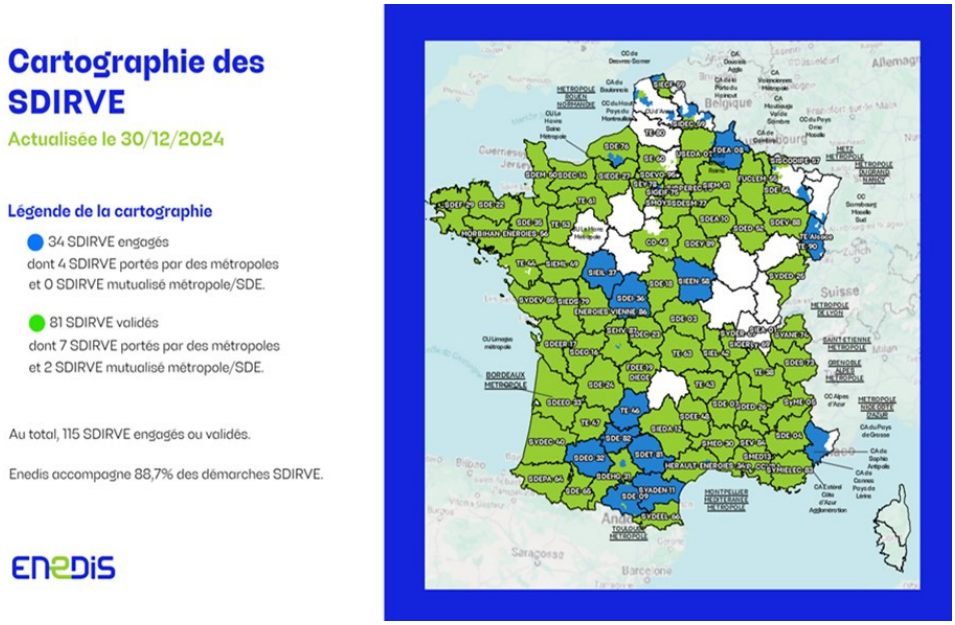
Depuis 2021, Enedis accompagne les collectivités et syndicats d'énergies dans l'élaboration et la mise en œuvre des SDIRVE pour lesquels certains arrivent à échéance fin 2025.

Ce travail collaboratif engagé depuis maintenant quatre ans a permis d'anticiper les besoins de la recharge, de définir la stratégie de déploiement territorial pour parvenir à une offre

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

suffisante pour les véhicules électriques et hybrides rechargeables pour le trafic local et de transit ainsi que d'assurer une cohérence dans le maillage des territoires et de ses frontières limitrophes.

Enedis, partenaire des collectivités locales pour l'élaboration des SDIRVE engagés ou validés sur le territoire métropolitain, accompagne 88,7 % de ces démarches afin de contribuer à la réussite de la mobilité électrique.



Ce succès du déploiement des bornes de recharge au travers des SDIRVE a amené certaines autorités organisatrices de la distribution d'énergie à coopérer, à construire des schémas directeurs partagés afin de mettre en cohérence un maillage territorial plus large.

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

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

L'équipement des aires de service du réseau autoroutier

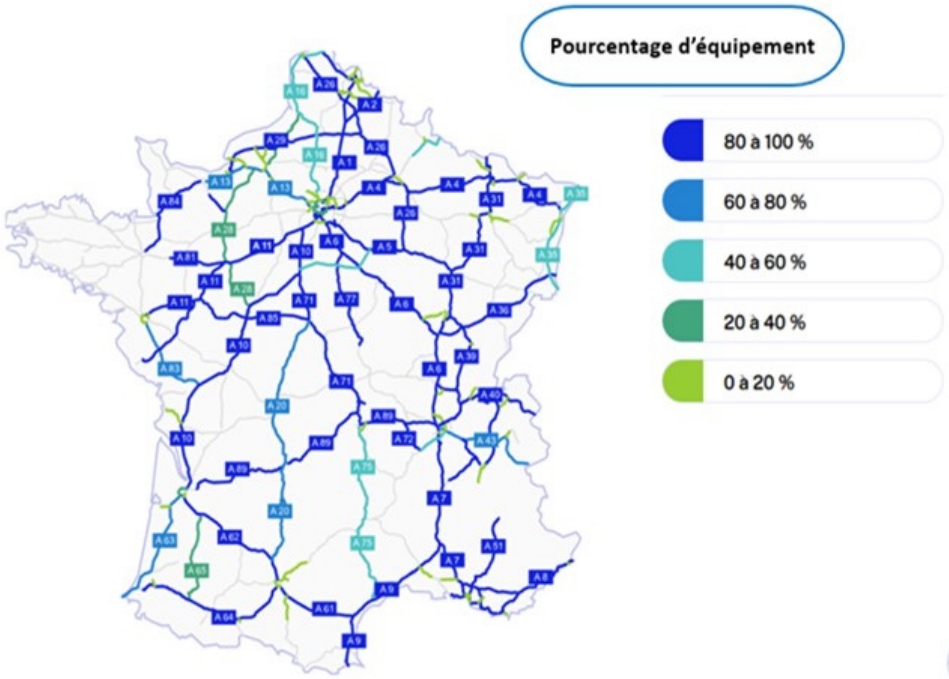
A fin d'année 2024, 99 % des aires de service des autoroutes sont équipées en recharge rapide.

Le maillage territorial actuel de la recharge sur les autoroutes est rassurant pour les électro-mobilistes, qui peuvent désormais se recharger rapidement tous les 50 km en moyenne.

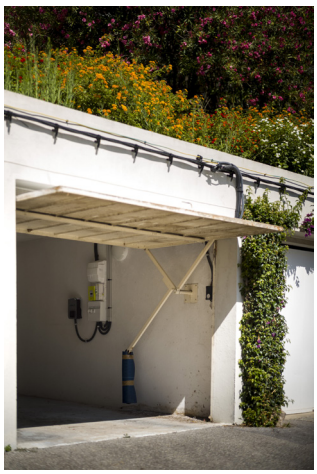
Ce maillage s'inscrit d'ailleurs dans le cadre du règlement européen AFIR (*Alternative Fuel Infrastructure Régulation*) sur les carburants alternatifs. Cette croissance de la recharge sur les autoroutes est le fruit d'une mobilisation de la part des sociétés concessionnaires et acteurs de la recharge qui ont œuvré pour intégrer pleinement la mobilité électrique sur les autoroutes avec l'impulsion de l'Etat et de la Commission de régulation de l'énergie.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

Taux d'équipement en points de charge sur le réseau autoroutier :



Sources : Enedis (au 31.12.2024) – Ministère de la Transition écologique – OpenStreetMap



L'équipement de l'activité des « grands comptes » multi-raccordeurs

Le développement des IRVE ouvertes au public est également porté par des acteurs privés dont la majorité constitue des clients dits « grands comptes » multi-raccordeurs. Leur initiative vient compléter la planification menée par la puissance publique à travers les SDIRVE contribuant à un déploiement équilibré et cohérent sur le territoire.

Il reste maintenant à définir conjointement, avec les pouvoirs publics, les conditions nécessaires – contraignantes et incitatives – pour pallier le risque éventuel de zone carencée ou de zone blanche afin de permettre un aménagement territorial cohérent en France métropolitaine.

Ainsi, on observe en 2024 une hausse de 40 % des demandes de raccordements entrantes portées par les grands comptes par rapport à 2023. L'activité est essentiellement drainée par le déploiement des IRVE dans le résidentiel collectif et complétée par les points de charge ouverts au public.

L'équipement en résidentiel collectif

Dans le résidentiel collectif, plus de 10 000 parkings d'immeubles sont aujourd'hui équipés d'une infrastructure collective permettant la recharge.

Enedis a réalisé 4 540 raccordements sur la seule année 2024 (+72 % par rapport à 2023). Le déploiement de la recharge en immeuble reste un enjeu majeur car un Français sur deux y réside. Fin 2024, 4,2 % des 236 000 résidences sur le territoire couvert par Enedis en sont équipées (contre 2,6 % en 2023). Cet équipement répond à plusieurs besoins clés :

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

- L'accessibilité à la recharge à domicile, souhait relayé par la majorité des possesseurs de véhicules électriques ;

■ L'optimisation économique et technique, à travers une mutualisation des coûts d'installation et de gestion tant pour les copropriétés que pour le gestionnaire de réseau de distribution d'électricité ;
■ La démocratisation et la facilitation des solutions de recharge en zone urbaine, afin de ne pas réserver le véhicule électrique uniquement aux habitants des maisons individuelles alors même que les contraintes propres aux zones faibles émissions (ZFE) vont se renforcer.

Il existe aujourd'hui deux solutions de recharge collective pour les parkings d'immeuble. D'une part, les solutions portées par des opérateurs privés, et d'autre part la solution publique, portée par les gestionnaires de réseau de distribution et appelée « réseau électrique auto » par Enedis. L'entreprise rend possibles ces deux solutions en toute objectivité et sans discrimination consécutivement aux décisions votées dans les assemblées générales de copropriété ou décidées par les bailleurs.

Nous sommes au début de l'équipement en résidentiel collectif, cette dynamique actuelle s'annonce particulièrement forte. Un accompagnement peut être réalisé auprès des syndics afin de les informer des deux solutions existantes de recharge collective en immeuble d'habitation.

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

■ Rapport sur le pilotage de la recharge

Le résultat du rapport mené avec Enedis et l'institut BVA indique que seulement 32 % des utilisateurs de véhicules électriques déclarent piloter leur recharge, principalement en heures creuses le soir et la nuit, et deux entreprises interviewées sur dix utilisent un dispositif de pilotage de la recharge. La principale motivation de ceux qui s'appuient sur ce dispositif reste de loin la réduction de la facture d'électricité.

Le pilotage de la recharge repose sur trois moyens d'optimisation : le décalage dans le temps de la recharge (pilotage temporel) pour bénéficier d'offres tarifaires avantageuses émises par les fournisseurs, le réglage de la puissance de la recharge (pilotage de puissance) pour diminuer l'appel de puissance du véhicule, le pilotage, pour les possesseurs de toiture photovoltaïque, permettant de bénéficier du surplus de production solaire en journée plutôt qu'en rechargeant le soir.

■ Electrification de la flotte de véhicules interne

Enedis est engagée dans l'électrification de sa flotte avec un objectif de 100 % des véhicules légers et utilitaires à l'horizon 2030 (hors engins et véhicules d'astreinte).

Avec plus de 7 000 bornes installées sur l'ensemble de ses sites et 37,3 % de sa flotte interne électrifiée, Enedis est reconnue comme un acteur de référence en France dans ce domaine.

■ Des activités nouvelles en cours d'expérimentation pour réduire les émissions de CO_2

Pour décarboner les chantiers : 40 %, c'est la trajectoire de décarbonation que s'est fixée le secteur des travaux publics à l'horizon 2030. L'énergie utilisée par les véhicules et engins de chantier représente 26 % des émissions de gaz à effet de serre liées cette activité. Face aux attentes exprimées par la fédération nationale des travaux publics (FNTP), Enedis propose

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

désormais à ses propres prestataires un dispositif qui permet la recharge d'engins électriques sur chantier via un raccordement provisoire au réseau.

Des groupes électrogènes « zéro émission » pour sécuriser l'alimentation électrique :

Historiquement, Enedis utilisait des groupes électrogènes fonctionnant au diesel pour maintenir la continuité de l'alimentation électrique des clients en cas de coupure sur incident ou lors de travaux. Afin de remplacer ces groupes électrogènes polluants par une solution supprimant les émissions de CO_2 ainsi que les nuisances sonores et olfactives, Enedis a développé et expérimente un groupe électrogène zéro émission sur batterie.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

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

Avec la fin du déploiement de la fibre, Enedis a mis en place un fonctionnement interne pérenne pour le très haut débit (THD). En complément, des groupes de travail ont été engagés, en commun avec les opérateurs d'infrastructures et la FNCCR, pour :

- Concevoir et valider une convention d'exploitation du réseau THD sur les poteaux communs, intermédiaires ou à proximité du réseau BT ou HTA;

- Lever les non-conformités issues du déploiement et détectées via des contrôles de conformité;

- Récupérer les droits d'usages (DU) et les redevances d'utilisation (RU) conformément à la convention en vigueur.

Enedis continuera à s'assurer du respect de ces trois fondamentaux immuables :

- La sécurité de tous les intervenants sur les appuis communs ou à proximité du réseau;

- La pérennité des ouvrages de la distribution d'électricité;

- La neutralité économique pour tous les utilisateurs du réseau public de distribution (RPD).

L'utilisation des supports du réseau de distribution sur la concession

Nombre de supports du réseau de distribution d'électricité utilisés pour déployer la fibre	Depuis 06/2019 (nouvel e-plans)	Avant 06/2019 (ancien e-plans)
LE TREPORT	47	3

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

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 2024, des principales actions d'amélioration mises en œuvre dans l'année et de l'évolution des indicateurs de suivi de la qualité.

La continuité de l'alimentation en électricité

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

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

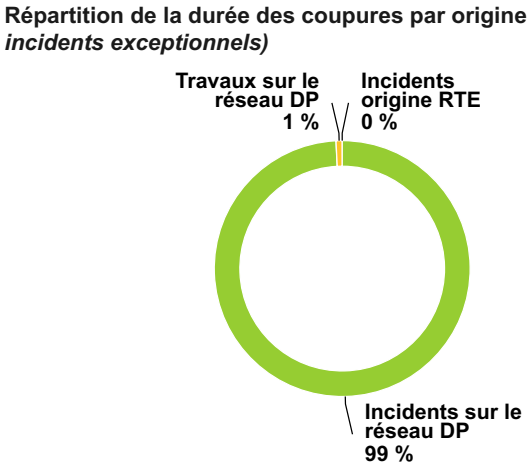
	2023	2024	Variation *(en %)*
Toutes causes confondues (critère B Concession)(1)	99,3	**190,3**	**92 %**
Toutes causes confondues hors incidents exceptionnels (critère B HIX)(2)	96,7	**190,3**	**97 %**
Dont origine RTE (incident sur le réseau de transport)	0,0	**0,0**	**-**
Dont incident sur le réseau de distribution publique	75,6	**188,8**	**150 %**
Dont incident poste source	0,0	**0,0**	**-100 %**
Dont incident réseau HTA	48,3	**174,7**	**262 %**
Dont incident réseau BT	27,3	**14,2**	**-48 %**
Dont travaux sur le réseau de distribution publique	21,1	**1,5**	**-93 %**
Dont travaux sur le réseau HTA	0,5	**0,0**	**-100 %**
Dont travaux sur le réseau BT	20,6	**1,5**	**-93 %**

(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).

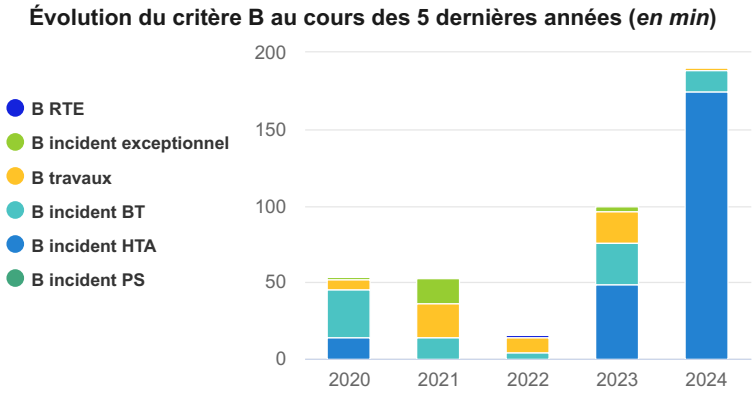
(2) Conformément à la délibération de la Commission de régulation de l'énergie (CRE) du 21 janvier 2021 portant décision sur le TURPE 6 HTA-BT, sont notamment considérés comme des événements exceptionnels « les phénomènes atmosphériques d'une ampleur exceptionnelle au regard de leur impact sur les réseaux,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

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

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



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



Les principaux événements ayant impacté en 2024 le critère B au périmètre de la concession

Sur le plan local, le temps de coupure « critère B » toutes causes confondues affiche une diminution sur l'année 2024 car les évènements climatiques ont été de moindre importance qu'en 2023.

■ Les principaux événements impactant le critère B HTA de la concession présentés, ci-dessous, résultent d'une estimation. Ils sont communiqués à titre indicatif.

Date	Poste Source	Départ HTA	Siège	Cause	Critère B HTA	% Critère B HTA
27-mars-2024	TREPORT *(LE)*	TREPOR	Pas de dégât : éliminé avec manoeuvres manuelles	Cause inconnue avec circonstances atmosphériques normales	71,15218304	40,81 %

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

Date	Poste Source	Départ HTA	Siège	Cause	Critère B HTA	% Critère B HTA
21-sept.-2024	TREPORT *(LE)*	TREPOR	Pas de dégât : éliminé avec manoeuvres manuelles	Cause inconnue avec circonstances atmosphériques normales	40,88518052	23,45 %
25-janv.-2024	TREPORT *(LE)*	TREPOR	Plein câble synthétique	Corps étranger	34,01175483	19,51 %
26-sept.-2024	TREPORT *(LE)*	TREPOR	Pas de dégât : éliminé avec manoeuvres manuelles	Cause inconnue avec circonstances atmosphériques normales	28,28253568	16,22 %
8-déc.-2024	TREPORT *(LE)*	CRIEL	Raccord, pont, bretelle	Effort anormal par tempête de vent ou de pluie	0,028337531	0,02 %

■ Les principaux événements impactant le critère B BT de la concession présentés, ci-dessous,résultent d'une estimation. Ils sont communiqués à titre indicatif.

Date	Commune	INSEE	Code GDO	Siège	Cause	Critère B BT	% Critère B BT
22-janv.-2024	LE TREPORT	76711	7671100410	Conducteurs nus rompus, hors faibles sections	Effort anormal par tempête de vent ou de pluie	7,157850546	45,78 %
30-janv.-2024	LE TREPORT	76711	7671103440	Coffret hors sol BT	Défaut de montage / tirage	3,887489505	24,86 %
31-janv.-2024	LE TREPORT	76711	7671103440	Coffret hors sol BT	Usure naturelle	1,553316541	9,93 %
2-déc.-2024	LE TREPORT	76711	7671103120	Ligne aérienne: conducteurs	Travaux délibérés *(investissements)* sous MOA ER	0,916876574	5,86 %
4-févr.-2024	LE TREPORT	76711	7671100540	Conducteurs nus rompus, faible section	Conducteurs déréglés	0,610201511	3,90 %
8-févr.-2024	LE TREPORT	76711	7671100626	Ligne souterraine: câble	Réparation définitive suite à incident	0,506926952	3,24 %
28-févr.-2024	LE TREPORT	76711	7671103120	Attache	Chute d'arbre par vent	0,491183879	3,14 %
28-avr.-2024	LE TREPORT	76711	7671100820	Incidents BT avec siège sur branchement BT	Usure naturelle	0,32031906	2,05 %
18-janv.-2024	LE TREPORT	76711	7671103010	Pas de siège	Défaillance protection	0,15743073	1,01 %
2-déc.-2024	LE TREPORT	76711	7671100910	Ligne aérienne: conducteurs	Travaux délibérés *(investissements)* sous MOA ER	0,034634761	0,22 %

Au niveau national

L'année 2024 a été ponctuée par un nombre important d'événements climatiques d'ampleur (tempêtes, inondations, orages ; 13 événements en 2024 contre 21 en 2023 et 5 par an en moyenne entre 2020 et 2022).

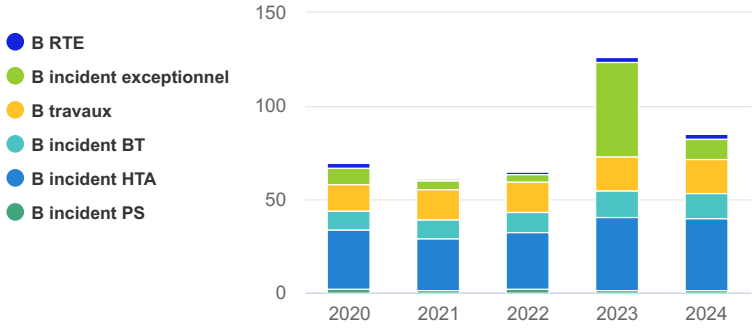
Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

Seuls 2 événements ont été qualifiés d'exceptionnels pour la continuité d'alimentation :

- **L'épisode de neige collante Caetano des 21 et 22 novembre** qui a touché principalement les régions Normandie, Pays de Loire, Limousin, Auvergne et les départements de la Loire, de l'Eure-et-Loir et du Morbihan ;
- **La tempête Bert des 24 et 25 novembre** qui a touché la région Sillon Rhodanien et les départements du Puy-de-Dôme, de Saône-et-Loire et du Jura.

Le temps moyen de coupure des clients BT se situe à un niveau relativement stable par rapport à 2023 : le critère B hors événements exceptionnels et hors incidents sur le réseau de transport géré par RTE est de 71,6 minutes en 2024.

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



Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

Les enjeux de la gestion patrimoniale du réseau

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

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

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

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

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

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

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

Le nombre de clients affectés par ces perturbations

Nombre de clients BT (Concession)

	2023	2024	Variation *(en %)*
Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min), toutes causes confondues	0	**0**	**-**
Coupés pendant plus de 5 heures consécutives, toutes causes confondues	463	**159**	**-65,7 %**

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

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

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

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

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

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

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

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

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

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

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

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

En accord avec la FNCCR, et dans le contexte du déploiement du nouveau plan de tension, les prochaines évolutions du modèle sont reportées en fin d'année 2025.

Clients BT mal alimentés (Concession)

	2023	2024	Variation *(en %)*
Nombre de clients BT dont la tension d'alimentation est inférieure au seuil minimal de tension admissible	25	**41**	**64,0 %**
Taux de clients BT mal alimentés (CMA) sur le territoire de la concession *(en %)*	0,5 %	**0,9 %**	**63,4 %**

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

2.2. Le compte-rendu de la politique d'investissement d'Enedis en 2024

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.

INTRODUCTION

Un plan ambitieux d'investissements à horizon 2040

Enedis est engagée dans un programme d'investissements ambitieux, à hauteur de 96 milliards d'euros sur la période 2022-2040 (environ 5 milliards d'euros par an), pour moderniser le réseau électrique et le rendre plus intelligent, plus performant et plus résilient face au changement climatique.

Un réseau qui se développe pour favoriser les nouveaux usages électriques en remplacement des énergies fossiles.

Au périmètre national

Les investissements d'Enedis en 2024 sont d'un niveau élevé et s'établissent à **5,3 milliards d'euros** (*cf. g*raphique ci-après). En 2024, les investissements consacrés à la modernisation et au renouvellement des réseaux restent soutenus à près de 1,3 milliard d'euros.

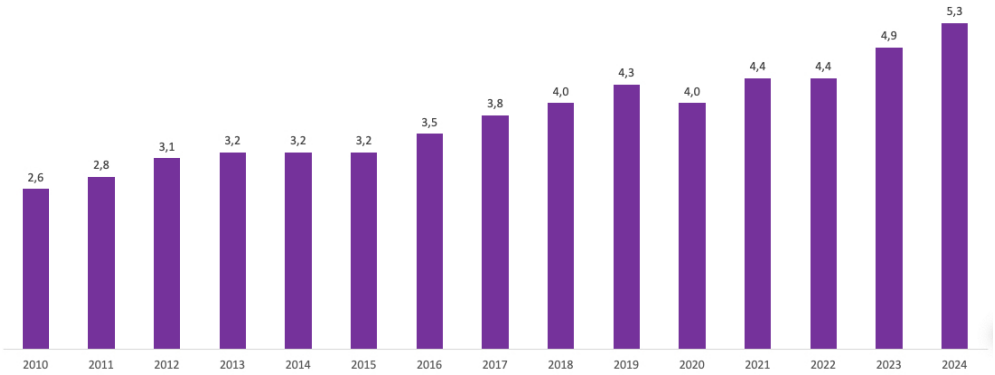
En 2024, 2,3 milliards d'euros ont été mobilisés pour raccorder de nouveaux utilisateurs du réseau : consommateurs et producteurs (environ 249 000 mises en service d'installations de production, dont près de 239 000 installations en autoconsommation). L'année 2024 a ainsi vu une croissance d'activité liée notamment au raccordement d'installations de production, dans la continuité de 2023. Pour rappel, 2023 avait déjà atteint un niveau record avec un doublement du nombre de raccordements d'installations de production par rapport à 2022.

Ces raccordements au réseau public de distribution exploité par Enedis ont représenté en 2024 une puissance totale cumulée de production de 5,8 GW (contre 4,3 GW en 2023), dont 0,9 GW pour l'éolien et plus de 4,7 GW pour les installations photovoltaïques.

Par ailleurs, en 2024, 609 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.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

Montant des investissements Enedis *(en Md€)*



Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

Les dépenses d'investissement d'Enedis dans votre concession en 2024

Au périmètre de la concession, le montant des dépenses d'investissement d'Enedis en 2024, 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 2024. La présentation des investissements a été actualisée en 2019 à la suite de la publication de l'arrêté du 6 janvier 2020 pris en application de l'article R. 111-19-10 du Code de l'énergie et portant format des informations relatives aux réseaux publics de distribution d'électricité issues des conférences départementales mentionnées au troisième alinéa du I de l'article L. 2224-31 du Code général des collectivités territoriales.

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

	2023	2024
I. Raccordements des utilisateurs consommateurs et producteurs*	258	**210**
Dont raccordement des consommateurs HTA	0	**0**
Dont raccordement des consommateurs BT	226	**174**
Dont raccordement des producteurs HTA	1	**0**
Dont raccordement des producteurs BT	0	**0**
II. Investissements pour l'amélioration du patrimoine	122	**98**
II.1 Investissements pour la performance et la modernisation du réseau	59	**49**
Dont renforcement des réseaux BT	0	**3**
Dont renforcement des réseaux HTA	0	**0**
Dont actions visant à améliorer la résilience des réseaux et des postes (capacité des territoires à limiter l'effet des catastrophes et à retrouver un fonctionnement normal rapidement)	0	**0**
Dont actions visant à améliorer la fiabilité des réseaux et des postes (hors programmes de prolongation de durée de vie)	59	**46**
Dont actions visant à améliorer la fiabilité des réseaux et des postes (programmes de prolongation de durée de vie)	0	**0**
Dont moyens d'exploitation	0	**0**
Dont smart grids	0	**0**
*Dont compteurs communicants***	0	**0**
II.2 Investissements motivés par des exigences environnementales et des contraintes externes	63	**49**
Dont intégration d'ouvrages dans l'environnement	0	**20**
Dont sécurité et obligations réglementaires	19	**27**
Dont modification d'ouvrages à la demande de tiers	44	**2**
III. Investissements de logistique	0	**0**
IV. Autres investissements	0	**0**
Total (= I + II.1 + II.2 + III + IV)	380	**308**
Dont total des investissements concernant les postes sources	6	**11**
Dont création de capacités d'accueil des ENR dans les postes sources	0	**0**

* Concernant le total des investissements liés aux raccordements des utilisateurs consommateurs et producteurs, certaines finalités de raccordement telles que le raccordement des ZAC, les achats de transformateurs HTA/BT, les compteurs communicants Linky™, etc., ne peuvent pas être attribuées exclusivement à l'une des quatre sous-catégories de raccordement figurant dans ce tableau. Ainsi, les dépenses engagées sur ces finalités sont bien prises en compte dans le total des investissements de raccordements des utilisateurs consommateurs et producteurs, mais ne sont pas ventilées dans une de ces quatre sous-catégories.
** À noter qu'en raison de la fin du déploiement en masse des compteurs communicants Linky™, les dépenses liées à ces compteurs ne sont plus isolées dans la catégorie spécifique « Dont compteurs communicants » en 2024 et sont désormais comptabilisées dans la catégorie « Raccordements des utilisateurs consommateurs et producteurs ».

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

Sur le territoire de la concession, **la liste détaillée des dépenses d'investissement du concessionnaire en 2024, avec la localisation des travaux, est jointe, par voie dématérialisée en complément du présent compte-rendu (ou est présentée en annexe 2).**

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

La mise en œuvre en 2024 du programme prévisionnel d'investissements et de développement des réseaux sur votre concession

Dans le cadre du plan pluriannuel d'investissements 2021-2024, les éléments de diagnostic sur le réseau de distribution de la concession sont partagés.

Ces investissements portent sur :

- Le renouvellement des câbles BT souterrains incidentogènes.

Sur le territoire de la concession, la liste détaillée des dépenses d'investissement du concessionaire en 2024, avec la localisation des travaux est jointe en annexe 2.

Les Travaux en BT

Commune*(s)*	Type d'affaires	Pose BT	Dépose BT	Investissements 2024 *(€)*
LE TREPORT	Racc.BT ? 36 kVA collectif OCB/groupé – Aff. Indiv		-	**131 187,43 €**

Le suivi annuel du programme pluriannuel des investissements (PPI)

Le Plan Pluriannuel 2021-2024 est arrivé à son terme. L'engagement financier prévoyait un montant de 99 K Euros sur la période. Cet engagement a été dépassé, 273 K Euros ayant été investis.

530 m de réseau BT souterrain et 245 m de réseau BT aérien ont été renouvelé dans le cadre du PPI.

Le diagnostic du réseau de distribution de la concession a été présenté en mairie.

Le nouveau plan pluriannuel 2025-2028 ne prévoit pas d'engagement financier.

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

Au niveau national, Enedis a consacré, en 2024, 392 millions d'euros aux travaux de maintenance et d'entretien du réseau public de distribution d'électricité, dont environ 138 millions d'euros à des programmes d'élagage pour protéger les lignes électriques aériennes en HTA et BT.

Pour le Département de la Seine-Maritime, le montant consacré à la maintenance en 2024 pour l'élagage des réseaux HTA et BT :

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

		HTA	BT	Total
Longueur d'arbres et de haies élaguées (en km)		215	5	220
Nombre de départs (HTA)/communes (BT) élagués		30	0	30
Visite de lignes (km)		1003	23,7	1026,7
Montant (en k€)	Élagage k€ (achat + Mo)	1320	142,77	1462,77
	Dont Abattage k€	68,8	1,35	70,15

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

2.3. Perspectives et enjeux

Enedis poursuivra en 2025 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 projets d'électrification des usages, dont les infrastructures de recharge des véhicules électriques (IRVE), et les installations de production d'énergies renouvelables ;
- **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 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),** programme industriel ambitieux visant à assurer sur le long terme la pérennité du patrimoine aérien HTA par des cycles d'investissements fondés sur des diagnostics ciblés et approfondis. La montée en puissance de ce programme va se poursuivre par une mise en œuvre industrielle pour atteindre la cible de 7 500 km de réseaux traités par an ;
- **Sécuriser** l'alimentation des grandes agglomérations en cas d'incident en poursuivant le programme de sécurisation des grands postes urbains dans les zones urbaines denses, en développant les programmes réduisant la sensibilité des réseaux aux inondations ;
- **Poursuivre**, en zone urbaine, les investissements de renouvellement des câbles souterrains HTA et BT d'anciennes technologies, en ciblant les portions de réseaux souterrains HTA et BT qui le nécessitent, là où les risques d'incidents et les impacts sont les plus élevés ;
- **Poursuivre** la dynamique de croissance des investissements visant au renouvellement des composants les plus sensibles des postes sources ;
- **Répondre** aux problèmes ponctuels de qualité localisés.

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

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

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

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

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

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.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

En 2024, plus de 10 000 parkings d'habitation (4,2 %) sont équipés d'une infrastructure de recharge pour véhicules électriques

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

3 Mieux servir nos clients

En 2024, Enedis a poursuivi ses travaux pour répondre aux enjeux de son Projet industriel et humain (PIH) 2020-2025, dont l'objectif reste inchangé : « devenir le service public préféré des Français au service de la transition écologique dans les territoires » et « simplifier la vie des clients ».

La satisfaction client continue de s'améliorer, particulièrement dans le domaine hors-raccordement, et ceci, sur tous les segments de clients : particuliers, professionnels et entreprises.

Les progrès de la satisfaction traduisent - en parallèle de la poursuite du déploiement des compteurs Linky™ (37,4 millions de compteurs installés fin 2024) - les importants efforts qui ont été réalisés en matière de relation client pour harmoniser les modes de fonctionnement et améliorer l'expérience des clients. Enedis s'investit par ailleurs grandement dans la modernisation des outils d'accueil téléphonique et des espaces clients Internet pour améliorer l'expérience des utilisateurs.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

Les différents profils de puissances des clients

Caractéristiques des différentes catégories

Le nombre de clients producteurs individuels raccordés en basse tension continue sa très forte croissance et a dépassé la barre du million de clients raccordés au réseau en 2024.

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.
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.

Nota : l'ancienne catégorie de clients C3 (à courbe de charge profilée) a désormais fusionné avec la catégorie C2.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

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

Les actions engagées

La modernisation des parcours clients

En 2024, les équipes d'Enedis ont finalisé le déploiement des modes opératoires harmonisés sur l'ensemble des régions. Ainsi, les clients bénéficient à présent du même traitement sur l'ensemble du territoire.

Un travail important a également été mené pour améliorer la qualité des données clients.

Ces données sont mises à disposition des conseillers Enedis au sein d'un outil de gestion de la relation client afin de mieux répondre aux attentes des clients et améliorer leur satisfaction.

Le relevé des consommations des compteurs C5 ancienne génération

En 2024, l'activité liée au relevé des consommations des compteurs ancienne génération s'est poursuivie en parallèle de la poursuite de la pose des compteurs Linky™. Le taux de relevé semestriel cumulé sur l'ensemble du parc C5 atteint près de 97 % et 76 % pour le taux d'auto-relevés sur les compteurs dits "historiques".

Malgré un programme d'information visant à inciter les clients à relever leurs index ou à demander la pose d'un compteur Linky™, environ 5 % des clients sont encore équipés d'un compteur historique soit près de deux millions à fin 2024.

Les résultats

Les interventions réalisées en 2024 grâce aux compteurs communicants Linky™ sont en croissance et permettent d'améliorer le respect des délais souhaités par les clients.

Les résultats atteints en 2024 concernant les interventions réalisées par Enedis sont les suivants :

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

	2023	2024
Taux de mise en service sur installation existante dans les délais standard ou convenus	96,0 %	**97,7 %**
Taux de résiliation dans les délais standard ou convenus	98,2 %	**99,2 %**

La digitalisation et la personnalisation de la relation client

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

Modernisation des accueils et des interactions clients

La « modernisation des outils d'accueil client » a progressé en 2024 afin d'offrir des solutions qui facilitent les interactions entre les clients et les différents accueils, qu'il s'agisse de la

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

relation avec les centres d'appels dépannage (CAD) en situation d'urgence ou de panne ou des prises de rendez-vous pour la pose d'un compteur Linky™, ou encore des échanges à l'occasion des demandes de raccordement.

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

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

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

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

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

Un voicebot a également été mis en place pour orienter les clients vers le bon interlocuteur.

Modernisation des espaces clients

Focus sur l'Espace clients Particuliers

En 2024, Enedis a poursuivi la modernisation de ses espaces clients dans le but d'améliorer l'expérience digitale des clients.

Le compte Espace clients Particuliers (https://mon-compte-client.enedis.fr/) permet à nos clients consommateurs et petits producteurs auto-consommateurs de suivre leurs données de consommation dans un espace sécurisé.

Plus de 3 millions de comptes clients Particuliers sont actifs, générant chaque mois 1,6 million de visites en 2024.

Focus sur l'Espace clients Entreprises

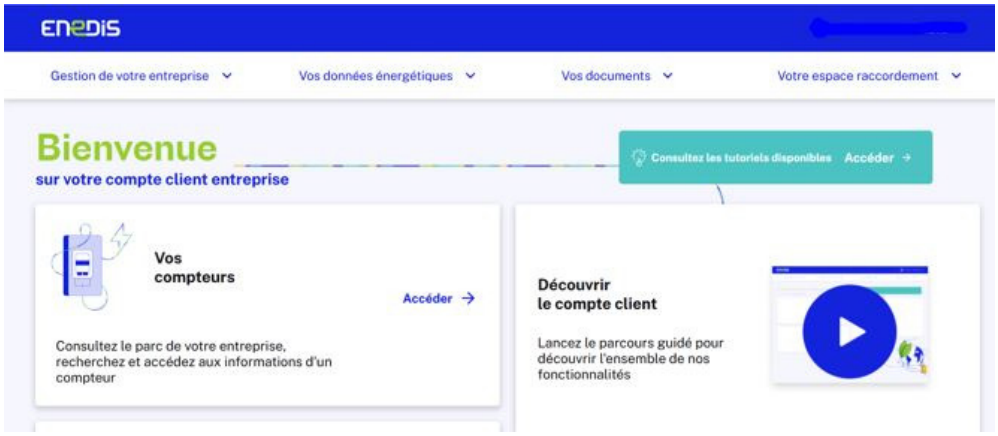
En 2024, l'Espace clients Entreprises a été refondu avec toutes les fonctionnalités attendues, notamment pour les clients ayant plus de 10 000 PRM.

Il permet désormais à une entreprise d'autoriser une autre entreprise ou une collectivité à consulter ses données.

Le client peut aussi saisir dans son compte les coordonnées des interlocuteurs à prévenir en cas d'incidents HTA.

Les comptes professionnels ont été intégrés dans l'Espace clients Entreprises avec des améliorations. La dynamique se poursuit avec un nombre de comptes actifs multiplié par 3 en un an pour atteindre un total de 40 000 comptes en 2024.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE



L'information des clients en cas de coupure

En 2024, Enedis a adressé à tous les clients concernés par des coupures pour travaux une information préalable en fonction des données de contact client disponibles. Cela représente environ 5 millions de courriers, 5 millions de courriels et 10 millions de SMS envoyés.

En mai 2024, le nouveau service d'information pour les coupures sur les incidents HTA a été déployé et généralisé à l'ensemble des clients. Ainsi 12 millions de notifications mails/SMS ont été envoyées lors de la détection d'incident et la fin d'incident.

Le dispositif a montré son efficacité durant la tempête hivernale Caetano (270 000 clients coupés), ainsi que la rubrique « panne et interruption » sur le site enedis.fr.

En cas de coupures longues (supérieures à 6 heures), Enedis est tenue d'indemniser ses clients. En 2024, Enedis a ainsi procédé au versement d'indemnités de près de 119,5 millions d'euros aux clients à l'occasion notamment des tempêtes Ciarán et Domingos.

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

L'accessibilité des accueils téléphoniques

En 2024, Enedis a fait évoluer l'organisation des accueils clients. Cela s'est traduit par la mise en place d'une hypervision centralisée et par la collaboration avec 4 partenaires depuis le 1er juillet.

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

- Pour les clients Particuliers : 09 70 83 19 70 ;
- Pour les clients Professionnels : 09 70 83 29 70 ;
- Pour les clients Entreprises : 09 69 32 18 99 ;
- Pour les clients Professionnels du bâtiment : 09 69 32 18 77 ;
- Pour les clients Producteurs : 09 69 32 18 00.

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).

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

L'efficacité de l'accueil téléphonique d'Enedis

Au niveau national, en 2024, le nombre de contacts clients demeure important mais enregistre cette année une baisse globale de 13 % par rapport à 2023 (4,7 millions d'appels hors centres d'appels dépannage en 2024). Cette baisse s'explique notamment par une meilleure orientation des appels, grâce au serveur vocal interactif (SVI) en langage naturel, et à la baisse du volume de demandes de raccordement.

Le service Clients a traité 1,7 million d'appels avec un bon niveau d'accessibilité de 89.7 % en hausse de 5 points par rapport à 2023.

Sur les segments Particuliers et Professionnels (consommateurs et petits producteurs), le nombre d'appels téléphoniques sur l'accueil Raccordement est en baisse de 15 % pour atteindre 1,96 millions d'appels, du fait d'un marché de la construction neuve en retrait, et de l'utilisation croissante par nos clients des outils digitaux.

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

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

	2023	2024
Service Client	87,9 %	**87,1 %**
Service Raccordement	61,1 %	**81,5 %**
Service Producteurs d'électricité	48,0 %	**81,0 %**

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

Urgence dépannage électricité

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

À fin décembre 2024, plus 6 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 par rapport à celui de la fin d'année 2023.

Cette baisse de performance s'explique au regard de l'intensité des événements climatiques.

Accessibilité des Accueils Dépannage Électricité

	Département		National	
	2023	**2024**	**2023**	**2024**
Taux d'accessibilité de l'Accueil Dépannage Électricité* *(en %)*	74,7 %	**74,4 %**	81,3 %	**73,8 %**
Nombre d'appels reçus par l'Accueil Dépannage Électricité*	40 486	**34 088**	2 009 562	**2 117 036**
Nombre d'appels donnant effectivement lieu à un dépannage	13 868	**14 646**	717 174	**773 273**

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

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

3.2. Enedis, à l'écoute de ses clients

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

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

Les réclamations

En 2024, le nombre de réclamations clients (244 424) est en augmentation de + 14 % après une baisse importante en 2022 (- 37 %), puis en 2023 (- 4,9 %).

Cette évolution est liée aux tempêtes survenues fin 2023 qui ont influencé le nombre de réclamations « Qualité de fourniture », mais aussi « Raccordement » (en lien avec la déprogrammation des travaux dans le cadre du plan d'entraide entre Directions régionales).

Le délai de traitement en 15 jours reste très bon à 97,8 % (pour un objectif à 95 %) et progresse par rapport à 2023 (97,0 %).

Au périmètre de votre concession :

En 2024, le taux de réponse aux réclamations dans le délai de 15 jours pour tous les types de clients est le suivant :

Réponse aux réclamations (Concession)

	2023 *(%)*	**2024** *(%)*	**2024** *(Numérateur)*	**2024** *(Dénominateur)*
Taux de réponse sous 15 jours	100,0 %	**100,0 %**	**14**	**14**

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)

	2023 *(%)*	**2024** *(%)*	**2024**
Raccordements	5,9 %	**21,4 %**	**3**
Relève et facturation	76,5 %	**42,9 %**	**6**
Accueil	-	**0,0 %**	**0**
Interventions techniques	5,9 %	**7,1 %**	**1**
Qualité de la fourniture	11,8 %	**28,6 %**	**4**
Total	**100,0 %**	**100,0 %**	**14**

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

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

Le volume de saisines médiation est en baisse depuis 2022 (- 27 % en 2022, - 7 % en 2023 et - 8 % à fin 2024 vs fin 2023) : 5 297 saisines ont été reçues en 2024 (à fin décembre 2024).

Les délais de traitement des saisines des médiateurs continuent d'être à un niveau extrêmement satisfaisant. Ainsi, en moyenne, les saisines sont traitées en 13,97 jours (contre 13,78 jours en 2023) pour un objectif fixé à 21 jours.

Enfin en 2024, 97,7 % des saisines sont clôturées dans le délai de 21 jours, contre 97,2 % en 2023.

Un dispositif d'enquêtes de satisfaction bien ancré

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

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

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

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

Le résultat de la satisfaction « hors raccordement » est très bon en 2024 :

92,1 % de clients Particuliers satisfaits, 90,4 % pour les Professionnels et 91,5 % pour les Entreprises.

En ce qui concerne le raccordement au réseau public de distribution, la satisfaction des clients augmente par rapport à 2023, grâce aux bons résultats obtenus auprès des clients Particuliers et Entreprises (respectivement 83,2 % et 85,9 % en 2024 contre 82,7 % et 84,3 % en 2023).

Seul le segment des Professionnels est en léger recul par rapport à 2023 (85,9 % en 2024 contre 86,1 % en 2023).

Le professionnalisme 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 communiquée.

Ci-dessous les résultats de satisfaction globale selon le segment de clients :

Indicateurs de satisfaction *(en %)*

	Résultat national 2024	Maille	Résultat local 2024
Clients « Particuliers »	92,1 %	**Département**	**93,3 %**
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	90,4 %	**Concession**	**100,0 %**
Clients « Entreprises » (> à 36 kVA)	91,5 %	**Concession**	**100,0 %**

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

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

Indicateurs de satisfaction : raccordements *(en %)*

	Résultat national 2024	Maille	Résultat local 2024
Clients « Particuliers »	83,2 %	**Département**	**75,3 %**
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	85,9 %	**Département**	**79,8 %**
Clients « Entreprises » (> à 36 kVA)	85,2 %	**Département**	**77,6 %**

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 2024	Satisfaction maille DR 2024
Clients « Particuliers »	91,6 %	**93,3 %**
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	95,1 %	**100,0 %**
Clients « Entreprises » (> à 36 kVA)	92,5 %	**100,0 %**

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

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

Bilan 2024

L'année 2024 a été marquée par la poursuite du déploiement du « Portail Collectivités » et de l'« Espace Mesures et Services », solutions dédiées entièrement aux collectivités locales. Celles-ci sont nombreuses à faire part de leur grande satisfaction à l'égard de ce portail, véritable point d'entrée vers les services proposés par Enedis pour les accompagner face aux défis de la transition énergétique et écologique.

Lancé en septembre 2022, le portail est à fin 2024 utilisé par près de 75 % des collectivités locales, et plus d'une collectivité sur trois a mis en place le suivi de ses données énergétiques dans l'« Espace Mesures et Services ».

L'essor de l'autoconsommation collective se confirme : les opérations en service ont doublé en un an.

Sobriété énergétique

Enedis accompagne les collectivités locales et les autorités concédantes dans leurs efforts de sobriété énergétique grâce notamment au « Portail Collectivités locales » et son « Espace Mesures et Services ». Ce dernier leur permet de suivre et de piloter les consommations et les productions, ainsi que d'observer les tendances de consommation et de production à l'échelle de leur territoire. Plus de 12 000 collectivités ont déjà activé leur « Espace Mesures et Services ».

Rénovation énergétique des bâtiments publics

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

En 2024, le partenariat d'Enedis et de la Banque des territoires sur la rénovation énergétique s'est renforcé avec le lancement de Prioréno Logement social qui permet aux bailleurs sociaux de définir leur programme de rénovation.

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

Autoconsommation collective

La dynamique de l'autoconsommation collective, amorcée en 2022, se confirme. Fin 2024, ce sont près de 700 opérations qui sont désormais actives (soit quasiment le double par rapport à 2023, quatre fois plus qu'en 2022) qui réunissent plus de 8 000 consommateurs/producteurs pour une capacité totale de production de 74 MW.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

Ces résultats illustrent clairement l'attrait croissant pour ce nouveau mode de partage de l'électricité, notamment au sein des collectivités. Le nombre important de projets identifiés à fin 2024 laisse présager de la poursuite du rythme soutenu de son développement.

Planification énergétique territoriale

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

- « Bilan de mon territoire » donne accès à la consommation et à la production d'électricité d'un territoire donné. Accessible par le Portail Collectivités, il permet aux collectivités locales de faire le premier diagnostic utile au lancement de la démarche de planification ;
- « Cartographie des capacités du réseau » permet d'identifier sur une carte les zones de capacités disponibles pouvant accueillir de nouvelles installations sans avoir besoin de renforcer le réseau. Disponible sur le Portail Collectivités, il est un outil d'aide à la décision ;
- « Simuler mon raccordement » : permet à des porteurs de projets de déterminer les conditions de faisabilité du raccordement de leurs installations.

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

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

Accessible depuis le « Portail Collectivités locales », la cartographie moyenne échelle est ouverte aux autorités concédantes depuis fin 2022. Le nombre d'utilisateurs continue de progresser en 2024 avec près de 33 000 visites sur l'année (+ 22 % par rapport à 2023). Les fonctionnalités les plus utilisées sont celles d'impression et d'affichage en mode *street view.*

Tous les trimestres, les autorités concédantes ayant signé une convention « cartographie moyenne échelle » accèdent à leurs données réseaux actualisées sous un format *export shape*.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

3.4. LinkyTM PM-PMI et autres compteurs du marché d'affaires. Des compteurs connectés au service de tous les clients des réseaux et de la transition énergétique

Le compteur Linky™ en 2024, les chiffres à retenir

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

Après cette phase pilotée nationalement, la pose des compteurs se prolonge dans chaque direction régionale en lien avec les objectifs du TURPE 6.

En 2024, Enedis a posé 1,2 million de compteurs Linky™, soit un volume de pose en retrait de 15 % par rapport à l'année 2023. Cela reste une très honorable performance si l'on considère le fait que la dépose des compteurs d'anciennes générations devient de plus en plus difficile en abordant les derniers clients, certainement les moins favorables à ce changement.

Ce volume se répartit pour 41,5 % par le remplacement de compteurs anciennes générations, pour 34,5 % par le raccordement de nouveaux clients et pour 24 % par la maintenance des compteurs Linky™.

En outre**, 39 073** concentrateurs ont été installés pour accompagner l'équipement des nouveaux clients afin d'optimiser la performance clients.

Dans le cadre de sa politique RSE, Enedis a réinstallé 50 000 compteurs en provenance des ateliers de l'Association des paralysés de France (APF) de Tours, entité qui collecte les compteurs déposés, les teste et en fonction des résultats, soit les remet à disposition d'Enedis, soit les valorise, via des unités de recyclage.

A fin 2024, le parc de compteurs Linky™ est de **37,66 millions** de compteurs. Ainsi **95,1 %** des foyers en sont désormais équipés.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

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

En 2024, 66 000 téléopérations par jour en moyenne ont été réalisées à la demande des fournisseurs pour les clients, soit environ 2 millions de prestations par mois. Ces interventions sont en hausse de l'ordre de 40 % par rapport à 2023.

Ces interventions à distance sont autant de déplacements physiques évités, engendrant un gain de temps, une économie de CO_2, une optimisation des coûts et limitant les risques d'accidents.

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

Linky™, maintenir et améliorer la chaîne communicante

L'optimisation continue de la chaîne communicante

La chaîne « communicante » repose sur la communication entre un ensemble de compteurs géographiquement proches et un concentrateur. Cependant, la position des compteurs étant liée à l'emplacement des logements, il peut se trouver que la répartition ne soit pas homogène et ainsi que le signal ne soit plus optimal. Aussi, Enedis commence à implanter des compteurs dits « répéteurs », à savoir des compteurs sans client qui permettent d'amplifier le signal. Ces installations doivent contribuer au respect de la performance de la chaîne communicante, performance suivie par la CRE au travers d'un indicateur à enjeu.

Une maintenance constante

Conformément aux engagements entre Enedis et la CRE, plusieurs paramètres sont suivis au travers d'indicateurs incitatifs. La maintenance des compteurs en fait partie car elle contribue à la performance de la collecte de données via le système de communication associé au compteur.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

En 2024, Enedis a procédé au remplacement de 286 657 compteurs, soit 0,76 % du parc de compteurs Linky™ en exploitation. La moitié de ces interventions a été initiée par Enedis, au titre de la maintenance préventive.

Nous pouvons classer ces remplacements en deux familles :

- Les causes internes liées à des pannes de composants ou de fabrication, chaque fournisseur s'engageant sur un taux de défaillance maximal en lien avec les études de développement ;
- Les causes externes liées à l'exploitation ou l'environnement du compteur (phénomènes climatiques, intrusion d'insecte, etc.).

En parallèle, Enedis doit gérer un stock de compteurs non communicants (dits « silencieux »). A fin 2024, le stock à résorber est de 231 190. Il était de 244 614 à fin 2023.

Linky™, une technologie évolutive

La chaîne communicante associée au compteur Linky™ s'appuie sur les réseaux de téléphonie mobile pour assurer la communication entre les concentrateurs (appareil qui regroupe les données de consommation d'un lot moyen de 50 compteurs) et le système d'information d'Enedis. A ce titre, le réseau de communication s'est construit progressivement avec la technologie 2G puis 3G, et plus récemment 4G.

L'arrêt programmé des réseaux 2G et 3G oblige Enedis à une remise à niveau des équipements de transmission d'ici 2027 afin de conserver une chaîne communicante performante et répondant aux attentes. Le remplacement ne concerne que la partie communication du concentrateur, limitant les travaux. Cette évolution est transparente pour les clients puisque les modifications sont réalisées en amont du compteur. Elle s'appuie sur la technologie *Long-Term Evolution for Machines* (LTEM) qui garantit une pérennité de disponibilité jusqu'en 2040.

La mise en œuvre a débuté en décembre 2023. A fin décembre 2024,153 132 concentrateurs ont été reconfigurés soit 25 % du parc. Le remplacement s'effectue sur l'ensemble du territoire selon une logistique proche de celle employée pour le déploiement du compteur Linky. Cette organisation repose sur huit entreprises de pose et trois constructeurs de modems.

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

Compteurs Linky™ (Concession)

	2024
Taux de PDL* équipés d'un compteur Linky™	**96,0 %**
Nombre de PDL* équipés d'un compteur Linky™	**4 745**
Nombre de PDL* ouverts à tous les services Linky™	**4 634**
Nombre de PDL* ouverts à tous les services Linky™ associés à un compte client**	**141**

* 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.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

Perspectives et enjeux 2025

Le déploiement en diffus du compteur Linky™ va se poursuivre en 2025 pour répondre aux enjeux majeurs suivants :

- L'intégration de nouveaux clients ;
- La maintenance du parc de comptage en exploitation ;
- Le renforcement de la performance de la chaîne communicante ;
- La continuité du plan de renouvellement des compteurs anciennes générations en application de la délibération de la CRE du 24 février 2022 et dans le cadre du TURPE 7.

Enedis a prévu de poser 1,29 million de compteurs dont le remplacement d'environ 600 000 compteurs d'anciennes générations notamment grâce à la nouvelle campagne de facturation de la relève des compteurs non communicants (NPR).

Le compteur Marché d'Affaires

Le parc de comptage Marché d'Affaires

Le parc de compteurs du Marché d'Affaires, représente 1,39 % du parc d'Enedis et contribue à hauteur de 45,5 % aux consommations d'énergie.

Ce parc de comptage fait l'objet d'un renouvellement complet depuis 2013.

Le parc de compteurs industriels d'Enedis est actuellement partagé entre deux familles regroupant cinq catégories de compteurs :

- Les compteurs en cours de résorption, les compteurs Jaunes Électroniques (CJE) ;
- Les compteurs conformes à l'arrêté de 2012 :
- ICE (Interface Clientèle Émeraude), pour les comptages raccordés sur la HTA;
- PM-PMI, prévu pour toutes les situations sauf les raccordements du comptage sur la HTA;
- SAPHIR, prévu notamment pour les comptages raccordés sur la HTA.

A fin 2024, 99,8 % du parc est communicant.

Une technologie évolutive

Le chaîne communicante associée au compteur industriel s'appuie sur les réseaux de téléphonie mobile comme pour les compteurs Linky™ et les contraintes liées à l'évolution des réseaux de télécommunication sont identiques. En revanche, l'éloignement des points de comptage industriels implique de disposer d'un boitier de communication (boitier IP) par installation de comptage.

L'arrêt programmé des réseaux 2G et 3G oblige Enedis à une remise à niveau des équipements de transmission d'ici 2027-2028 afin de conserver une chaîne communicante performante.

Les nouveaux usages des compteurs dans le cadre de la sobriété énergétique

Les compteurs Linky™

Durant l'hiver 2023/2024, Enedis a reprogrammé 4 millions de compteurs Linky™ afin d'éviter l'enclenchement automatique de la chauffe des ballons d'eau chaude pendant la journée. Cette

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

action a permis d'éviter une consommation de 2,5 GW sur le créneau des heures méridiennes 12h30 - 14h30.

Le 15 février 2024, en application de l'arrêté du 29 décembre 2023, Enedis a lancé une nouvelle mesure de sauvegarde en cas de tension sur le réseau électrique. Cette expérimentation de limitation ponctuelle de puissance à 3 kVA, a été effectuée sur une échelle de plus de 100 000 clients du Puy-de-Dôme.

Cette mesure, généralisée à l'ensemble des clients résidentiels équipés d'un compteur Linky™, permettrait, le cas échéant, d'abaisser la consommation de près de 3 GW en pointe, évitant ainsi le recours au délestage et de limiter des problèmes d'équilibre offre/demande.

Dans le cadre d'une harmonisation des règles européennes, la reprogrammation de la courbe de charge au pas de 15 minutes a été effectuée ainsi que la reprogrammation des grilles tarifaires et l'envoi en J-1 des ordres de pointe mobile.

La montée en puissance des clients TEMPO passant de 200 000 à plus de 800 000 en un peu plus de deux ans, a ainsi démontré l'importance des apports du compteur Linky™ dans l'aide à la gestion de l'équilibre offre/demande de la France.

Les compteurs Marché d'Affaires

Les compteurs industriels accompagnent les projets liés à la transition énergétique, quand la puissance demandée est importante. C'est le cas pour les bornes de recharges rapides (3 600 bornes avec une puissance supérieure à 36 kVA et 900 bornes avec un comptage HTA). Ces compteurs sont aussi utilisés pour l'injection de courant provenant de l'installations d'ombrières sur des parkings de plus de 1 500 m^2. D'autres projets comme ceux liés à l'agri-voltaïque requièrent aussi l'installation de compteurs industriels.

Les campagnes de vérification périodique

Les compteurs Linky™

Comme pour tous les autres types de compteurs exploités par Enedis, le compteur Linky™ est progressivement soumis à des tests de conformité, en application de l'arrêté d'août 2013. Concrètement, Enedis doit, au dixième anniversaire d'un type de compteur, faire réaliser, par un laboratoire accrédité par le Comité français d'accréditation (COFRAC), le contrôle des performances d'un lot d'appareils du type à vérifier.

Ce contrôle est soumis à l'autorité de tutelle représentée par les Directions régionales de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (DREETS) placée sous l'autorité du préfet de région. Le nombre de compteurs est déterminé sur la base de tables statistiques. En cas de défaillance, des plans de dépose font partie des solutions à mettre en œuvre.

En 2020, la première génération de compteurs Linky™, correspondant à la phase expérimentale de 2010-2011, a été testée avec succès. En 2024, les premiers lots du déploiement en masse viennent d'être testés, ils ont valeur de test de conformité pour 1,35 millions de compteurs installés sur le réseau entre 2015 et 2016. Toutes les unités d'Enedis ont été sollicitées afin de procéder à la dépose des compteurs chez les clients et la pose d'un compteur de remplacement, sans impact financier pour le client.

Les compteurs Marché d'Affaires

Enedis soumet également au contrôle les compteurs industriels avant le dixième anniversaire de leur mise en service. En 2024, ce sont les appareils installés en 2015 qui ont été testés à

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

partir d’un prélèvement statistique sur des lots de taille significative. Les lots testés sont conformes aux spécifications techniques.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

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

La forte dynamique de développement des énergies renouvelables (EnR), mais également des infrastructures de recharge de véhicules électriques (IRVE) s'est poursuivie sur l'année 2024. Pour Enedis, cela s'est traduit par une hausse des demandes de raccordements au réseau électrique sur la période.

Un cap historique pour les raccordements en 2024

Enedis franchit un nouveau cap en raccordant 5,5 GW d'énergies renouvelables (+ 31 % par rapport à 2023) et en connectant 5,1 GW de puissance installée de recharge de véhicules électriques (+ 38 % par rapport à 2023).

« Une performance record pour le réseau de distribution d'électricité grâce à la mobilisation de l'ensemble des équipes d'Enedis et de nos entreprises prestataires ainsi qu'au travail mené aux côtés des acteurs des filières des énergies renouvelables et de la mobilité électrique, Enedis franchit ce cap historique », selon Marianne Laigneau, présidente du directoire d'Enedis.

Pour répondre efficacement à cette deuxième électrification de la France, Enedis prévoit un ambitieux programme d'investissements de 96 milliards d'euros sur la période 2022-2040, dont 10 milliards dédiés aux énergies renouvelables et 7,5 milliards à la mobilité électrique.

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

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

Avec un total de 5,8 GW raccordés en 2024 sur les réseaux HTA et BT, Enedis a raccordé une nouvelle puissance record de production en un an, avec près de 249 000 installations au total, essentiellement photovoltaïques (PV).

Le flux de projets bénéficiant du tarif d'obligation d'achat dit « S21 », défini par l'arrêté du 6 octobre 2021[1] installations de puissance installée jusqu'à 500 kWc), se maintient. La plupart de ces projets ayant un cycle de développement supérieur à un an (*i.e.* projets PV sur grandes toitures), la forte augmentation du volume des projets PV à raccorder en basse tension constatée en 2023 se poursuit donc, celui-ci passant de 5,1 GW fin 2023 à 7,0 GW[2] à fin 2024.

Dans ce contexte de très forte croissance qui perdure, les délais de raccordement des installations de production de puissance supérieure à 36 kVA sont en moyenne de l'ordre de 16 mois en 2024, en cohérence avec les objectifs de la loi relative à l'accélération de la production des d'énergies renouvelables (loi APER) du 10 mars 2023.

(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 15,6 GW fin 2024.

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

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

Par délibération en date du 3 mai 2024, la CRE a approuvé la version 7.1 du barème pour la facturation des raccordements. Celui-ci est entré en vigueur le 30 août 2024.

Il comporte les évolutions suivantes :

- La mise en œuvre de la première indexation annuelle des prix, à hauteur de + 4,25 % (indice IPC), pour prendre en compte l'inflation à pas régulier (disposition introduite au barème BV7) ;
- La prise en compte de l'évolution des textes réglementaires (loi APER et Code de l'énergie), en particulier la fin de la contribution des collectivités en charge de l'urbanisme pour tout devis émis après le 10 septembre 2023 ;
- La poursuite de la simplification engagée, en introduisant :
  - une nouvelle formule aux coûts simplifiés (FCS) pour le remplacement d'un poste H61 par un poste au sol, situation fréquemment rencontrée pour les producteurs BT > 36kVA,
  - une révision à la baisse du prix des branchements provisoires < 36kVA dits « bornes fixes » afin de tenir compte des télé-opérations Linky™.
- Le retrait de la prestation « Impact d'un Projet sur le Réseau » (IPR) suite à la délibération CRE du 23 juillet 2024.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

3.6. Perspectives et enjeux 2025

La relation et les nouveaux services clients

L'évolution de l'Espace Entreprises

D'autres améliorations sont à venir en 2025 avec la possibilité offerte au client de saisir des interlocuteurs pour la prévenance concernant les coupures programmées.

L'Espace Entreprises sera enrichi d'autres services, en couvrant les cas par exemple de comptage injection/soutirage avec une seule situation contractuelle. De même, les bilans de qualité de fourniture seront mis à disposition dans le compte.

Le service « Information client en cas de coupure »

En 2025, les avis de coupures programmés seront dématérialisés. Enedis vise une réduction des envois courriers de l'ordre de 70 %.

Par ailleurs en 2025, le nouveau service d'information client sur incident réseau HTA sera enrichi avec l'heure prévue de réalimentation et avec une information personnalisée lors de la réalimentation effective de chaque client.

Optimisation de l'organisation du dépannage

En 2025, grâce à une vision globale de tous les canaux utilisés par les clients, y compris les réseaux sociaux, les hypervisions centralisées et régionales ont vocation à s'assurer que tous les types de demandes des clients soient traités efficacement.

Le renforcement d'un pilotage centralisé des activités d'accueil permettra d'harmoniser le niveau de qualité rendu entre les différentes entités en les intercomparant, et de gagner en agilité et en capacité d'entraide à une maille nationale afin de mieux absorber les éventuels aléas.

Le voicebot et le serveur vocal interactif permettront d'orienter les appels téléphoniques encore plus finement, sur la base de l'expression orale du client, vers les bonnes entités et conseillers professionnalisés sur ce domaine.

Les parcours clients sur le marché de masse étant harmonisés à l'échelle nationale, les processus internes deviendront plus fluides, et la satisfaction client devrait progresser, poursuivant la tendance observée en 2024.

Harmonisation et optimisation des parcours clients

Enedis, en s'appuyant sur les modes opératoires harmonisés et des données clients de qualité, va débuter le déploiement d'une nouvelle solution de gestion de la relation client de mi-2025 à mi-2026 sur les clients particuliers et professionnels.

L'outil, un standard du marché, permettra de répondre aux enjeux modernes de la relation clients.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

L’évolution des modalités du relevé de consommation des clients ≤ 36kVA non équipés de compteurs Linky™

La nouvelle politique de relevé s’appuie sur un dispositif défini par la délibération de la CRE de 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 deux fois par an par courrier, SMS, courriels. Ainsi, dans l’attente de la pose d’un compteur Linky, ces clients sont invités à réaliser un auto relevé 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 prévoyait une nouvelle version du relevé résiduel à compter de TURPE 7, dont les modalités ont été intégrées à la consultation publique de la CRE en prévision de TURPE 7 : tous les clients non encore équipés d’un compteur Linky à compter du 1er août 2025 feront l’objet d’une facturation de 6,48 € par facture cyclique bimestrielle.

Des frais additionnels seront par ailleurs facturés à tous les clients dont le dernier index réel est supérieur à 12 mois (4,14 € par facture cyclique bimestrielle). Ce contrôle d’index sera effectué lors de chaque facture cyclique.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

4 Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession

4.1. Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession

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

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

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

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

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

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

- Les données disponibles à la maille de la concession lui sont affectées directement ;
- Les données correspondant au niveau de mutualisation *supra* Direction régionale 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 *supra* Direction régionale sont réparties vers chaque concession selon des clés de répartition.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

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

	Cf. Note	2023	2024
Chiffre d'affaires		2 049	**2 134**
Recettes d'acheminement	1	1 896	**1 978**
Dont clients HTA		705	**725**
Dont clients BT ayant une puissance souscrite ≤ 36 kVA		975	**1 004**
Dont clients BT ayant une puissance souscrite > 36 kVA		215	**222**
Dont autres		1	**27**
Recettes de raccordements et prestations		121	**107**
Dont raccordements	2	102	**99**
Dont prestations	3	19	**8**
Autres recettes	4	33	**49**
Autres produits		267	**220**
Production stockée et immobilisée	5	165	**120**
Reprises sur amortissements et provisions	6	87	**86**
Reprises sur amortissements		2	**2**
Dont reprises d'amortissements de financements du concédant		2	**2**
Dont autres types de reprises		0	**0**
Reprises sur provisions		85	**84**
Dont reprises de provisions pour renouvellement		6	**8**
Dont reprises d'autres catégories de provisions		79	**76**
Autres produits divers	7	16	**14**
Total des produits		**2 316**	**2 354**

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

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

	Cf. Note	2023	2024
Consommation de l'exercice en provenance des tiers		1 540	**1 337**
Accès réseau amont	8	662	**695**
Achats d'énergie pour couvrir les pertes sur le réseau	9	621	**399**
Redevances de concession	10	3	**3**
Autres consommations externes	11	254	**240**
Matériel		65	**37**
Travaux		24	**33**
Informatique et télécommunications		29	**26**
Tertiaire et prestations		64	**65**
Bâtiments		37	**39**
Autres achats		34	**40**
Impôts, taxes et versements assimilés		102	**104**
Contribution au CAS FACÉ	12	37	**38**
Autres impôts et taxes	13	64	**66**
Charges de personnel	14	212	**155**
Dotations d'exploitation		370	**405**
Dotation aux amortissements DP	15	227	**246**
Dont amortissement des financements du concessionnaire		150	**174**
Dont amortissement des financements de l'autorité concédante et des tiers		77	**72**
Dont autres amortissements		0	**0**
Dotation aux provisions pour renouvellement	16	0	**1**
Autres dotations d'exploitation	17	143	**158**
Autres charges	18	104	**57**
Charges centrales	19	156	**153**
Total des charges		**2 484**	**2 211**

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

	Cf. Note	2023	2024
Montant	20	-167	**143**

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

Contribution à l'équilibre

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

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

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

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

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

	2023	2024
Total des produits d'exploitation - total des charges d'exploitation (pour rappel)	-167	**143**
Charge supplémentaire	0	**2**
Produit supplémentaire	99	**0**
Total des produits - total des charges y compris contribution à l'équilibre (niveau moyen)	**-69**	**141**

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

Note 1 - Recettes d'acheminement

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

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

- L'acheminement livré, relevé et facturé sur l'exercice 2024 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 2024, entre la clôture de l'exercice 2024 et celle de l'exercice 2023 (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 2024.

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 2024.

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 2024.

Note 4 - Autres recettes

Les autres recettes correspondent aux montants comptabilisés par chaque DR dans le cadre de l'exécution de prestations annexes : modifications d'ouvrages, études diverses, ainsi qu'une quote-part de ces mêmes recettes lorsqu'elles sont mutualisées au niveau *supra* Direction régionale. 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 2024.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

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 *supra* Direction régionale (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 2024.

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 2024.

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 2024.

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).

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

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 2024.

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 2024.

Après avoir atteint des niveaux de prix très élevés en 2023, les prix de l'électricité ont diminué en 2024. Les achats d'énergie sont donc en baisse, reflétant cette diminution des prix malgré une légère augmentation des volumes échangés.

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 2024.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

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 *supra* Direction régionale. 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 2024.

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

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

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 2024.

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 2024.

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 2024.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

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 2024.

Note 16 - Dotation aux provisions pour renouvellement

Pour la concession, conformément au contrat de concession en vigueur, il n'est pas constitué de dotation aux provisions pour renouvellement des ouvrages. Cependant, un correctif d'inventaire peut potentiellement générer un recalcul de dotation.

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 2024.

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 2024.

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 2024.

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).

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2024.

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.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

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	1 951	27	Au prorata du localisé	0,0 %
Raccordements	99	0	Au prorata du nombre de clients	0,2 %
Prestations	8	0	Au prorata du localisé	0,0 %
Autres recettes	23	26	Au prorata du nombre de clients	0,2 %
Production stockée et immobilisée	49	71	Au prorata du nombre de clients	0,2 %
Reprise sur amortissements et provisions	10	76	Au prorata du nombre de clients	0,2 %
Dont reprises d'amortissements de financements du concédant	2	0	Au prorata du nombre de clients	0,2 %
Dont autres types de reprises	0	0	Au prorata du nombre de clients	0,2 %
Dont reprises de provisions pour renouvellement	8	0	Au prorata du nombre de clients	0,2 %
Dont reprises d'autres catégories de provisions	0	76	Au prorata du nombre de clients	0,2 %
Autres produits divers	0	14	Au prorata du nombre de clients	0,2 %

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

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

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	695	Au prorata des consommations	0,3 %
Achats d'énergie	0	399	Au prorata des consommations	0,3 %
Redevances de concession	3	0	Non applicable	-
Matériel	23	14	Clé composite Matériel : Investissements / Longueur du réseau / Nb de clients	0,1 %
Travaux	30	4	Au prorata du nombre de clients	0,2 %
Informatique et télécommunications	0	26	Au prorata du nombre de clients	0,2 %
Tertiaire et prestations	0	65	Au prorata du nombre de clients	0,2 %
Bâtiments	0	39	Au prorata du nombre de clients	0,2 %
Autres achats	1	39	Au prorata du nombre de clients	0,2 %
Contribution au CAS-FACÉ	38	0	Modalités de calcul du montant des contributions des gestionnaires de réseau au CAS-FACÉ	0,2 %
Autres impôts et taxes	48	18	Au prorata du nombre de clients	0,2 %
Charges de personnel	24	131	Clé composite Charges de personnel : Investissements / Longueur du réseau / Nb de clients	0,1 %
Dotation aux amortissements DP	246	0	Au prorata du nombre de clients	0,2 %
Dont amortissement des financements du concessionnaire	174	0	Au prorata du nombre de clients	0,2 %
Dont amortissement des financements de l'autorité concédante et des tiers	72	0	Au prorata du nombre de clients	0,2 %
Dont autres amortissements	0	0	Au prorata du nombre de clients	0,2 %
Dotation aux provisions pour renouvellement	1	0	Au prorata du nombre de clients	0,2 %
Autres dotations d'exploitation	0	158	Au prorata du nombre de clients	0,2 %
Autres charges	6	51	Au prorata du nombre de clients	0,2 %

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

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

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.

Les montants répartis pour 2024 dans le cadre des textes précités sont les suivants :

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

	2024
Produits	**38**
Charges	**46**
Produits - charges	**-8**

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) pour l'année 2024, et de la délibération de la CRE du 4 février 2025 pour le projet de décision TURPE 7 HTA-BT concernant l'année 2025.

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

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

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

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

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

Principaux éléments de la délibération de la CRE du 21 janvier 2021 relatifs aux prévisions de charges d'exploitation et de produits d'exploitation en 2024 et de la délibération de la CRE du 4 février 2025 relative au projet de décision concernant des prévisions de charges d'exploitation et de produits d'exploitation en 2025

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) pour l'année 2024, et pour l'année 2025, par la délibération du 4 février 2025 (TURPE 7 HTB) ainsi que celle du 6 janvier 2025 ;
- 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 2024 et 2025 dans le cadre des délibérations précitées sont les suivants :

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

	2024	2025	Variation (en %)
Charges d'accès au réseau public de transport	3 746	4125	10

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 pour l'année 2025.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

Les montants prévus pour 2024 et 2025 dans le cadre des délibérations précitées sont les suivants :

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

	2024	2025	Variation (en %)
Autres charges liées à l'exploitation du système électrique	1182	1918	+62 %
Dont achats de perte	1159	1894	+63 %

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).

Pour le projet de décision TURPE 7, la CRE a retenu une trajectoire de charges d'exploitation prenant principalement en compte :

- La hausse des charges d'exploitation nécessaires pour permettre l'accélération des raccordements et garantir la sécurité des ouvrages ;
- Une croissance des charges de personnel donnant à Enedis les moyens humains suffisants pour faire face à la croissance des investissements et mettre en œuvre des chantiers tels que la lutte contre les fraudes et la refonte du plan de tension ;

Les montants prévus pour 2024 et 2025 dans le cadre des délibérations précitées sont les suivants :

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

	2024	2025	Variation (en %)
Autres charges nettes d'exploitation	4459	4729	*+ 6 %*
Dont contributions des utilisateurs reçues au titre du raccordement	-920	-1419	*54%*

Recettes d'acheminement

Les recettes d'acheminement (hors composante Rf) prévues pour 2024 et 2025 dans le cadre des délibérations précitées sont les suivantes :

Recettes d'acheminement *(M€ courants)*

Recettes d'acheminement (M€ courants)			
	2024	**2025**	**Variation (en %)**
Les recettes d'acheminement prévisionnelles	15094	17544	*16%*

NB : Pour l'année 2025, les recettes d'acheminement prévisionnelles intègrent l'évolution de 7,7 % du TURPE HTA-BT au 1er février 2025 prévue par la délibération de la CRE du 6 janvier 2025.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

4.2. Les informations patrimoniales

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

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

Sont ainsi désormais distingués :

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

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

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

Des travaux de rapprochement des bases techniques et comptables sont en cours notamment sur les réseaux BT fils nus sur la base d'un accord de méthode convenu avec la FNCCR et France urbaine. Dans l'objectif de supprimer la quasi-totalité du stock de fils nus sur le terrain en collaboration avec les AODE, le concessionnaire a organisé au préalable une campagne de fiabilisation des bases de données techniques pour une planification efficace des chantiers de suppression. Pour donner suite aux différents résultats des diagnostics et à la mise à jour de la base technique, les premières corrections comptables ont eu lieu en 2023. Ces travaux se sont poursuivis en 2024 et devraient être achevés en 2025.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

La valeur des ouvrages concédés au 31 décembre 2024

Valeur des ouvrages concédés *(en k€)*

	Valeur brute comptable	Amortissements	Valeur nette comptable	Valeur de remplacement	Provisions de renouvellement
Canalisations HTA	2 378	1 176	1 202	3 473	326
Dont aérien	55	48	6	101	17
Dont souterrain	2 324	1 128	1 196	3 372	309
Canalisations BT	2 753	918	1 835	3 570	247
Dont aérien	310	161	149	491	101
Dont souterrain	2 443	757	1 686	3 079	146
Postes HTA-BT	747	551	195	1 137	230
Transformateurs HTA-BT	215	120	96	332	23
Comptage	467	143	324	467	0
Dont compteurs Linky™	384	93	292	384	0
Dont compteurs marché d'affaires	17	7	9	17	0
Dont disjoncteurs	66	43	23	66	0
Branchements	1 974	773	1 200	2 603	159
Dont branchements aériens˙	122	73	49	210	48
Dont liaisons réseaux souterraines et aéro-souterraines	1 526	548	978	1 967	98
Dont dérivations individuelles des liaisons réseau aéro-souterraines et souterraines	325	152	173	426	13
Ouvrages collectifs de branchement	436	170	266	585	0
Autres biens localisés	20	13	7	22	0
Comptage non localisés	15	13	2	15	0
Autres biens non localisés	30	18	13	35	0
Total	**9 035**	**3 895**	**5 140**	**12 238**	**985**

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

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

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

La **valeur de remplacement** représente l'estimation, à fin 2024, 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.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

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.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

La variation des actifs concédés au cours de l'année 2024

Variation de la valeur des ouvrages concédés au cours de l'année 2024 *(en k€)* (Mise en service)

	Valeur brute au 01/01/2024 pro forma	Apports Enedis nets	Apports externes nets (concédants & tiers)	Retraits en valeur brute	Transferts en valeur brute	Valeur brute au 31/12/2024
Canalisations HTA	2 294	85	0	0	0	2 378
Dont aérien	55	0	0	0	0	55
Dont souterrain	2 239	85	0	0	0	2 324
Canalisations BT	2 690	41	26	-3	0	2 753
Dont aérien	310	0	0	0	0	310
Dont souterrain	2 380	41	26	-3	0	2 443
Postes HTA-BT	708	39	0	0	0	747
Transformateurs HTA-BT	195	22	0	-1	-1	215
Comptage	447	24	0	-4	0	467
Dont compteurs Linky™	369	19	0	-4	0	384
Dont compteurs marché d'affaires	17	0	0	0	0	17
Dont disjoncteurs	62	5	0	-1	0	66
Branchements	1 903	59	16	-7	3	1 974
Dont branchements aériens[*]	123	4	0	-4	0	122
Dont liaisons réseaux souterraines et aéro-souterraines	1 473	42	13	-2	0	1 526
Dont dérivations individuelles des liaisons réseau aéro-souterraines et souterraines	307	13	3	-1	3	325
Ouvrages collectifs de branchement	433	4	0	-1	0	436
Autres biens localisés	20	0	0	0	0	20
Comptage non localisé[**]	16	0	0	-1	0	15
Autres biens non localisés	29	3	0	-1	0	30
Total	**8 735**	**277**	**42**	**-21**	**2**	**9 035**

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

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

Les **valeurs brutes « pro forma »** correspondent au périmètre des communes adhérentes au 31 décembre 2024.

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.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

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)

	2023	2024	Variation *(en %)*
Contre-valeur des biens concédés (comptes 22941x et 22945x)	5 072	**5 140**	**1,4 %**
Valeur nette comptable des financements Enedis (comptes 22955x)	3 227	**3 308**	**2,5 %**

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

- La contre-valeur des biens, qui correspond à la valeur nette comptable des ouvrages concédés et matérialise l'obligation de retour des ouvrages au concédant ;
- La valeur nette comptable des financements Enedis (ou financement du concessionnaire non amorti) : cette valeur correspond à la part non amortie des apports nets d'Enedis.

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

	2023	2024	Variation *(en %)*
Amortissement du financement du concédant (compte 229541)	1 281	**1 349**	**5,3 %**

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)

	2023	2024	Variation *(en %)*
Somme des comptes 22941x, 22945x, 229541 et 22955x	3 126	**3 181**	**1,8 %**

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

Ils correspondent à la somme de :

- La valeur nette comptable des ouvrages concédés ;
- L'amortissement du financement du concédant ;
- Diminuée de l'amortissement du financement concessionnaire non encore amorti.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

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

	2023	2024
Provision	993	**985**

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 pour les contrats de type 2017 sur la durée de vie des biens ou continue à l'être pour les contrats modèle 92 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 et selon les modalités juridiques du contrat de concession en vigueur.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

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 :

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

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

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

	2023	2024	Variation *(en %)*
Part R1 versée	3 280	**3 307**	**0,8 %**
Dont part R1 versée au titre des années antérieures	0	**0**	**-**

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)

	2023	2024	Variation *(en %)*
Part R2 versée	0	**0**	**-**
Dont part R2 versée au titre des années antérieures	0	**0**	**-**

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.

Le montant de l'Article 8, pour l'année 2024, est de 20 000 Euros.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

Les partenariats et les conventions spécifiques

Le concessionnaire intervient également dans le cadre de partenariats spécifiques.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

Le raccordement des IRVE, toutes infrastructures confondues, a augmenté de 28 % en 2024

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

Annexes

au compte-rendu de l'activité d'Enedis

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

Sommaire

1. Les indicateurs de suivi de l’activité 110

2. La liste détaillée des travaux réalisés en 2024 118

3. Vos interlocuteurs chez Enedis 120

4. Vos interlocuteurs chez Enedis 122

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

1 Les indicateurs de suivi de l'activité

1.1. Le réseau et la qualité de desserte

Situation globale du réseau au 31 décembre 2024

Réseau HTA *(en m)* (Concession)

	2023	2024	Variation *(en %)*
Réseau souterrain	33 056	**33 556**	**1,5 %**
Réseau torsadé	0	**0**	**-**
Réseau aérien nu	1 436	**1 436**	**0,0 %**
Réseau total aérien	1 436	**1 436**	**0,0 %**
Total réseau HTA	34 492	**34 992**	**1,4 %**
Taux d'enfouissement HTA	95,8 %	**95,9 %**	**0,1 %**

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

	2023	2024	Variation *(en %)*
Postes situés dans une commune rurale*	0	**0**	**-**
Postes situés dans une commune urbaine*	41	**42**	**2,4 %**
Total postes HTA-BT	41	**42**	**2,4 %**
Dont postes sur poteau	0	**0**	**-**
Dont postes cabines hautes	2	**2**	**0,0 %**
Dont postes cabines basses	16	**16**	**0,0 %**
Dont autres postes	23	**24**	**4,3 %**

* 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)

	2023	2024	Variation *(en %)*
Réseau souterrain	30 501	**30 770**	**0,9 %**
Réseau torsadé	7 128	**7 654**	**7,4 %**
Réseau aérien nu	6 177	**5 581**	**-9,6 %**
Dont fils nus de faibles sections	317	**281**	**-11,4 %**
Réseau total aérien	13 305	**13 235**	**-0,5 %**
Total réseau BT	43 806	**44 005**	**0,5 %**
Taux d'enfouissement BT	69,6 %	**69,9 %**	**0,4 %**

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

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)

	2023	2024
Longueur moyenne des 10 % des départs les plus longs *(km)*	13	**13**
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	5	9	4
≥ 10 ans et < 20 ans	5	9	8
≥ 20 ans et < 30 ans	17	3	3
≥ 30 ans et < 40 ans	2	9	4
≥ 40 ans	6	13	23

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 2024

En 2024, les travaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage d'Enedis se caractérisent de la manière suivante :

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

	2023	2024
Souterrain	140	**426**
Torsadé	0	**0**
Aérien nu	0	**0**
Total	140	**426**
Dont pour information		
Extension	0	**418**
*Renouvellement**	140	**0**
Renforcement	0	**8**

* L'information qui est communiquée dans cette partie correspond principalement à du renouvellement pour obsolescence et à des déplacements d'ouvrages.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

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

	2023	2024
Souterrain	514	**0**
Torsadé	0	**0**
Aérien nu	0	**0**
Total	514	**0**
Dont pour information		
Extension	369	**0**
Renouvellement	145	**0**
Renforcement	0	**0**

* 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)

	2023	2024	Variation *(en %)*
Nombre d'incidents HTA pour 100 km de réseau	14,5	**14,3**	**-1,4 %**
Dont réseau aérien	2,9	**2,9**	**-1,4 %**
Dont réseau souterrain	8,7	**2,9**	**-67,1 %**
Nombre d'incidents BT pour 100 km de réseau	20,7	**16,0**	**-22,4 %**
Dont réseau aérien	4,6	**6,9**	**49,7 %**
Dont réseau souterrain	4,6	**4,6**	**-0,2 %**
Nombre de coupures sur incident réseau	15	**17**	**13,3 %**
Longues (> à 3 min)	14	**12**	**-14,3 %**
Brèves (de 1 s à 3 min)	1	**5**	**400,0 %**

Les perturbations liées à des travaux sur le réseau

Coupures pour travaux (Concession)

	2023	2024	Variation *(en %)*
Nombre de coupures pour travaux	11	**3**	**-72,7 %**
Nombre sur réseau BT	8	**3**	**-62,5 %**
Nombre sur réseau HTA	3	**0**	**-100,0 %**
Temps moyen	21	**1**	**-93,1 %**

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

Le nombre de clients affectés par ces perturbations

Nombre de clients BT (Concession)

	2023	2024	Variation *(en %)*
Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min), toutes causes confondues	0	**0**	**-**
Dont nombre de clients BT affectés par plus de 6 coupures longues suite à incident situé en amont du réseau BT	0	**0**	**-**
Affectés par plus de 30 coupures brèves (de 1 s à 3 min), toutes causes confondues	0	**0**	**-**
Coupés pendant plus de 3 heures, en durée cumulée sur l'année, toutes causes confondues	477	**1 457**	**205,5 %**
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	4	**1 246**	**-**
Coupés pendant plus de 5 heures consécutives, toutes causes confondues	463	**159**	**-65,7 %**

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

La fréquence des coupures

Fréquence des coupures (Concession)

	2023	2024	Variation *(en %)*
Fréquence des coupures longues (> à 3 min), toutes causes confondues	0,9	**1,9**	**114,5 %**
Fréquence des coupures brèves (de 1 s à 3 min), toutes causes confondues	0,3	**1,0**	**230,8 %**

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

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)

	2023	2024
Taux de départs BT > 10 %	0,5 %	**0,5 %**
Taux de départs HTA > 5 %	0,0 %	**0,0 %**

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

1.2. Le raccordement des clients

Le raccordement des consommateurs

En 2024, à la maille nationale, 17 300 km de réseaux basse et moyenne tension ont été installés en 2024.

Au périmètre de votre concession, cette activité s'est caractérisée par le nombre de raccordements (incluant le raccordement des infrastructures de recharge de véhicules électriques [IRVE]), ci-après :

Nombre de raccordements neufs réalisés (Concession)

	2023	2024	Variation *(en %)*
En BT et de puissance ≤ à 36 kVA	17	**18**	**5,9 %**
Dont raccordements BT individuels sans adaptation de réseau	8	**13**	**62,5 %**
Dont raccordements BT collectifs sans adaptation de réseau	0	**2**	**-**
Dont raccordements BT individuels et collectifs avec adaptation de réseau	9	**3**	**-66,7 %**
En BT et de puissance comprise entre 36 et 250 kVA	0	**-**	**-**
En HTA	0	**-**	**-**
Nombre total des raccordements neufs réalisés	17	**18**	**5,9 %**

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

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

	2023	2024
Consommateurs BT et HTA	1 206	**838**

Le raccordement des infrastructures de recharge de véhicules électriques (IRVE)

NOUVEAU

À la maille nationale, la volumétrie des raccordements dédiés à l'alimentation des infrastructures de recharge de véhicules électriques a augmenté de 28 % par rapport à l'an passé.

Il s'agit d'équipements installés dans des immeubles résidentiels collectifs, sur le domaine public ou privé (parkings, aires d'autoroutes,etc.).

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

Au périmètre de votre concession, l'activité de raccordement des infrastructures de recharge de véhicules électriques (IRVE) est caractérisée par les données suivantes :

Nombre de raccordements des infrastructures de recharge de véhicules électriques (IRVE)

	2023	2024	Variation *(en %)*
Nombre de raccordements des IRVE BT ≤ à 36 kVA	1	-	-
Nombre de raccordements des IRVE BT > à 36 kVA et HTA	0	-	-

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

Délai moyen de réalisation des travaux *(en jours calendaires)* (Concession)

	2023	2024	Variation *(en %)*
Concernant les travaux de raccordement des consommateurs individuels BT ≤ 36 kVA sans extension	92	**44**	**-52,0 %**
Concernant les travaux de raccordement des consommateurs individuels BT ≤ 36 kVA avec extension	193	**284**	**47,2 %**

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

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

	2023	2024	Variation *(en %)*
Taux de devis envoyés dans les délais	100,0 %	**86,0 %**	**-14,0 %**
Délai moyen d'envoi du devis *(en jours calendaires)*	0	**8**	-

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

	2023	2024	Variation *(en %)*
Taux de devis envoyés dans les délais	100,0 %	**100,0 %**	**0,0 %**
Délai moyen d'envoi du devis *(en jours calendaires)*	0	**0**	-

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

Le raccordement des producteurs

En 2024, au périmètre national, le nombre d'installations de production de puissance inférieure ou égale à 36 kVA a dépassé le million, avec plus de 235 000 demandes traitées dans l'année, soit une hausse de près de 20 % par rapport à 2023.

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 12 200, en progression de 66 % par rapport à 2023.

Enfin, le nombre de raccordements réalisés d'installations de production HTA s'élève à 768.

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

	2023	2024	Variation *(en %)*
Raccordements BT ≤ à 36 kVA sans adaptation de réseau	2	**4**	**100,0 %**
Raccordements BT ≤ à 36 kVA avec adaptation de réseau	0	-	-
Raccordements BT compris entre 36 et 250 kVA	0	-	-
Raccordements HTA ≥ 250 kVA	0	-	-

Nota : Cet indicateur ne prend pas en compte les autoconsommateurs totaux.

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

Puissance nouvelle raccordée en production* ***(en kVA)*** (Concession)

	2023	2024
Producteurs BT et HTA	3	**16**

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

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

2 La liste détaillée des travaux réalisés en 2024

Vous trouverez ci-après, la liste détaillée des investissements réalisés par Enedis en 2024.

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.

Commune*(s)*	Domaine de Tension	Type d'affaires	Investissements 2024 *(€)*
LE TREPORT	BT	Racc.BT ? 36 kVA collectif OCB/groupé – Aff. Indiv	**131 187,43 €**

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.

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.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

86,8 % des clients sont satisfaits des prestations d'Enedis

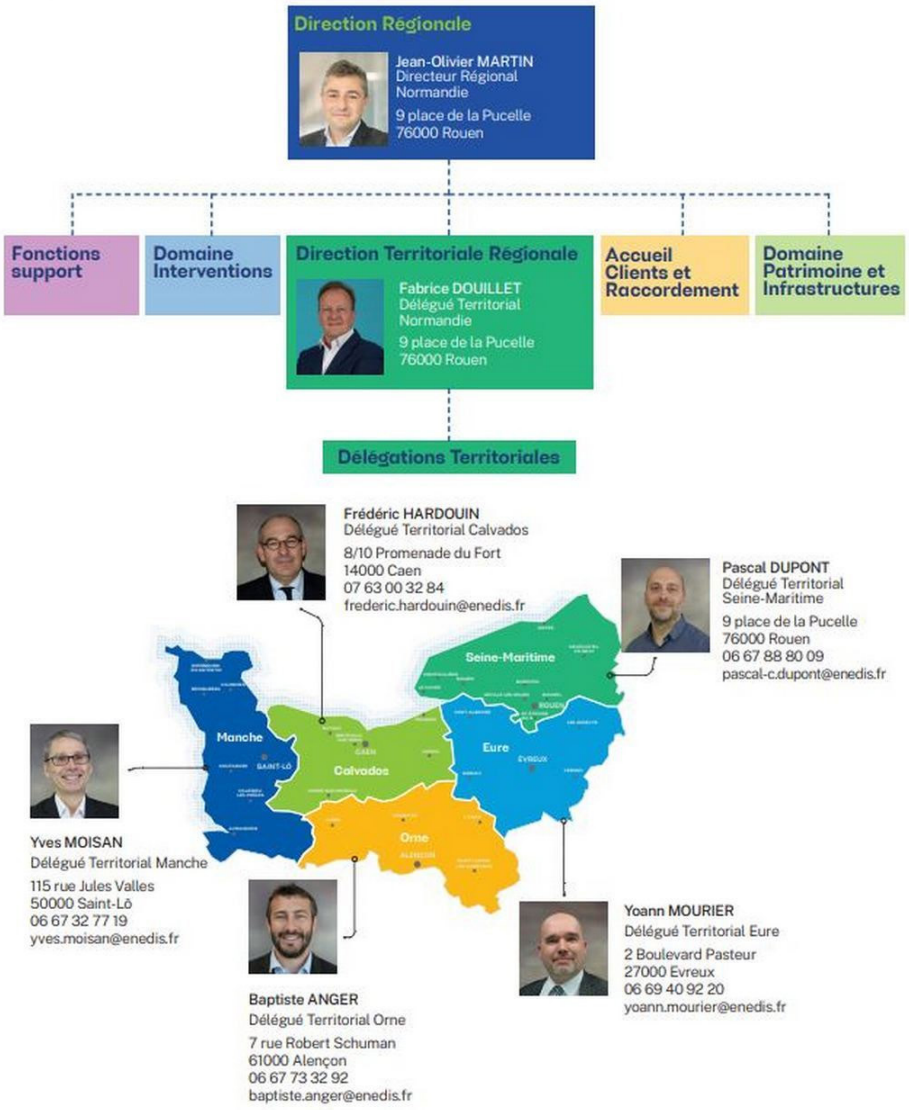
Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

3 Vos interlocuteurs chez Enedis

L'organisation régionale et territoriale d'Enedis

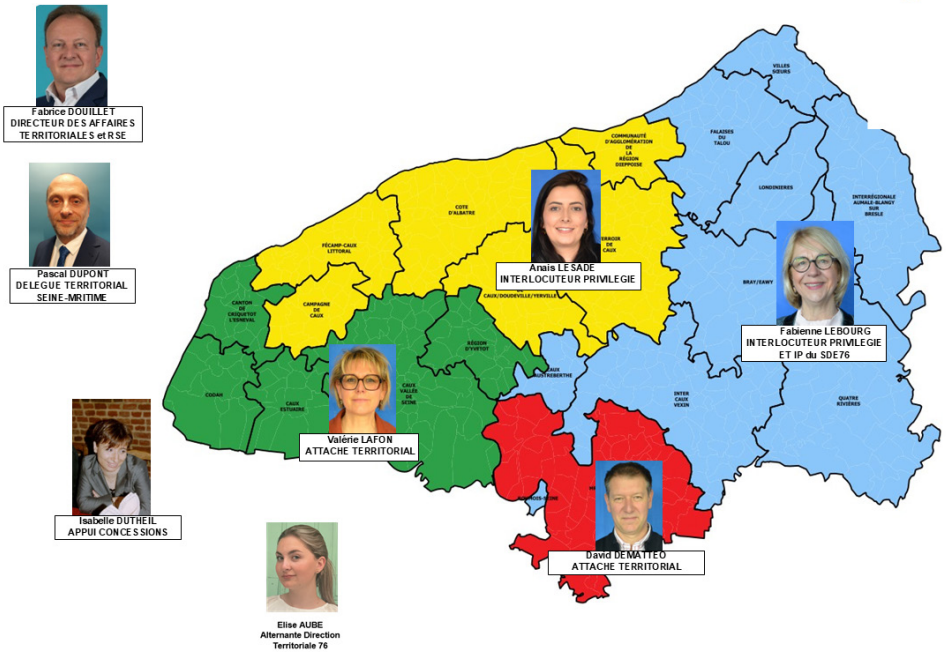
Des équipes territoriales en proximité avec les collectivités

Gestionnaire du réseau électrique public, Enedis entretient des relations avec les autorités organisatrices de la distribution d'énergie (AODE), propriétaires du réseau de distribution, qui lui en confient l'entretien, le développement et l'exploitation.
Les équipes territoriales d'Enedis accompagnent les collectivités dans tous leurs projets territoriaux.



Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

L’organisation Territoriale d’Enedis en Seine-Maritime



Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

4 Vos interlocuteurs chez Enedis

Fabrice DOUILLET

Directeur des Affaires Territoriales et RSE Normandie
06 81 49 65 76
fabrice.douillet@enedis.fr

Pascal DUPONT

Délégué Territorial Seine Maritime
06 60 67 49 31
pascal-c.dupont@enedis.fr

Fabienne LEBOURG

Interlocutrice Privilégiée
06 81 16 23 19
fabienne.lebourg@enedis.fr

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

Tempêtes, inondations, orages : 13 évènements climatiques de grande ampleur en 2024

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

EDF

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

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

Sommaire

1. Faits marquants 2024 et perspectives 2025 **126**
1.1. Les faits marquants de l'année 2024 **126**
1.2. Les perspectives et enjeux pour 2025 **129**
1.3. La responsabilité sociétale d'entreprise **131**

2. Les clients de la concession **142**
2.1. Les tarifs réglementés de vente **142**
2.2. Les caractéristiques des clients de la concession **147**

3. La qualité du service rendu aux clients **150**
3.1. La satisfaction des clients **150**
3.2. Les conditions générales de vente **154**
3.3. La relation avec les clients, humaine et numérique **155**
3.4. L'accompagnement des clients pour les aider à mieux et moins consommer **167**
3.5. La facturation des clients **175**
3.6. Le traitement des réclamations des clients **184**

4. La lutte contre la précarité énergétique au cœur des engagements d'EDF **188**
4.1. L'aide au paiement des factures **191**
4.2. L'accompagnement des clients les plus fragiles **195**
4.3. La prévention par des actions en faveur de la maîtrise de l'énergie et de l'amélioration de l'habitat **208**

5. Les éléments financiers de la concession **210**
5.1. Le chiffre d'affaires **210**
5.2. Les coûts commerciaux **211**

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

1 Faits marquants 2024 et perspectives 2025

1.1. Les faits marquants de l'année 2024

En 2024, l'État a limité la hausse du Tarif Bleu

En 2024, l'Etat n'a procédé qu'à une seule augmentation des TRVE au cours de l'année. La hausse du Tarif Bleu a été limitée en moyenne à 9,5 % TTC au 1er février 2024 pour les clients résidentiels et à 5,7 % TTC pour les non résidentiels.

A partir du 1er février 2024, dans la logique de sortie progressive du bouclier tarifaire annoncée par le Gouvernement, l'accise sur l'électricité a été relevée à 21 €/MWh HTVA (arrêté du 25/01/2024 publié au *Journal Officiel* du 31/01/2024).

Des précisions sont apportées au chapitre 2.1.

EDF a informé ses clients de ce mouvement tarifaire par mail en février 2024 et complété cette information d'un message sur les solutions et gestes utiles pour réduire sa consommation et mieux consommer.

EDF au 39e congrès de la FNCCR à Besançon du 26 au 28 juin 2024

Fidèle à ce rendez-vous, EDF était présent au Centre des congrès et parc des expositions de la cité bisontine à l'occasion du Congrès de la FNCCR.

- **Luc Rémont, Président du groupe EDF**, est intervenu devant l'ensemble des congressistes lors de la plénière de lancement de ce congrès le mercredi 26 juin.

- **Cécile Venel, Directrice de la Direction Partenariats, Relations Externes & Consommateurs,** a pris part à la table ronde « Les contrats de concession électrique et gaz à l'épreuve du terrain » le mercredi 26 juin. Au cours des échanges, elle a rappelé tout ce qu'EDF a mis en place pour accompagner les clients au cours de ces deux dernières années 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 les collectivités territoriales. Ce fut l'occasion pour les correspondants solidarité de la région de présenter leur travail sur le terrain et les outils mis à disposition des travailleurs sociaux, des clients, pour moins et mieux consommer l'énergie.

Le dialogue d'EDF avec la FNCCR et France urbaine en 2024

EDF et les services de la FNCCR et de France urbaine se sont retrouvés deux fois au cours de l'année 2024 dans le cadre d'un groupe de travail lancé à l'initiative du Comité de suivi de l'accord-cadre du 21 décembre 2017 relatif au modèle de contrat de concession.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

Plusieurs thématiques ont été abordées, dont les accompagnements énergie, l'évolution du portefeuille de clients aux TRV, la lutte contre la précarité énergétique, l'évolution des réclamations et l'extension des TRV aux clients éligibles ayant une puissance souscrite supérieure à 36kVA.

Adhésion d'EDF aux lignes directrices de la CRE

EDF a adhéré, le 3 octobre 2024 aux lignes directrices de la CRE relatives aux pratiques des fournisseurs d'électricité et de gaz naturel visant à promouvoir une plus grande transparence parmi les fournisseurs d'énergie et à renforcer la protection des consommateurs.

Le chapitre 3.4 revient sur les engagements pris par les fournisseurs.

EDF, n° 1 Relation Client 2024 dans le secteur « Entreprise de services »

EDF en 2024 est montée sur la plus haute marche du Podium de la Relation Client et devient le n° 1 dans le secteur Entreprise de services. Ce prix souligne notre savoir-faire et notre engagement au quotidien au service de nos clients pour toujours mieux les satisfaire.

Le Podium de la Relation Client®, décerné par BearingPoint, récompense depuis 2003, les grandes marques qui, dans leur quotidien, excellent en matière de relation client. Dix secteurs d'activités sont évalués selon des critères de performance commun : assurances, automobiles, banques, distribution spécialisée, grande distribution, e-commerce, service public, tourisme et transport.

Sobriété énergétique : EDF a poursuivi en 2024 l'accompagnement de ses clients pour les aider à consommer mieux et moins

Pour aider les clients particuliers à maîtriser leur consommation, le pilotage du chauffage électrique connecté est disponible depuis l'automne 2024 dans l'application EDF & MOI.

La solution Suivi Conso a, elle aussi, connu des évolutions pour permettre aux clients de mieux comprendre leur consommation.

Le chapitre 3.4 revient sur ces évolutions.

Une forte sollicitation de nos services Solidarité en 2024

Une inflation toujours présente, un pouvoir d'achat en forte baisse, des modalités d'attribution du chèque énergie impactées par la fin de la taxe d'habitation, ont généré une dégradation de notre recouvrement et une forte demande d'octroi de délais de paiement. L'ensemble des conseillers, dont nos conseillers Solidarité mais aussi des partenaires sociaux, ont été fortement sollicités comparativement à l'année 2023. En effet, les contacts entre conseillers Solidarité et travailleurs sociaux ont augmenté de 30 % pour atteindre près de 500 000 échanges sur l'année (téléphone et portail Pass).

Le Médiateur national de l'énergie a constaté, dans le baromètre Energie Info publié le 4 novembre 2024, une légère diminution des inquiétudes des consommateurs malgré une persistance des

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

difficultés concrètes. Cependant, la facture énergétique reste une préoccupation pour 85 % des français.

Nomination à la Direction Commerce Nord-Ouest

Au 1er janvier 2025, Jean-Bernard TERRIER a été nommé Directeur Commerce Régional Nord-Ouest. Il succède à Mathias Povse, nommé Directeur Clients et Territoires d'Enedis.

Jean-Bernard Terrier a commencé sa carrière chez Auchan et Bouygues. Il entre dans le Groupe EDF en 1998 et rejoint les Hauts-de-France en 2002. Originaire du Nord, il occupe différentes fonctions dans la région jusqu'en 2015. Pendant quatre ans à Saint-Denis de la Réunion, il découvre la multiplicité des métiers du groupe. En 2019, il prend la direction de la filiale Izi Confort d'EDF avant de rejoindre la Direction Commerciale Commerce Nord-Ouest en tant que Directeur Délégué puis Directeur Commercial depuis le 1er janvier 2025.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

1.2. Les perspectives et enjeux pour 2025

Le mouvement tarifaire du 1er février 2025 décidé par l'État

Dans sa délibération n° 2025-10 du 15 janvier 2025, la CRE propose, au 1er février 2025 et par rapport au niveau de février 2024, une baisse du TRV de 22,61 % HT en moyenne pour les clients résidentiels et une baisse de 22,67 % HT pour les clients non résidentiels, tenant compte principalement :

- de la baisse importante des coûts d'approvisionnement en énergie et en garanties de capacité, liée à la baisse des prix de marché, après la forte hausse de ces derniers depuis septembre 2021 ;
- de l'évolution exceptionnelle du TURPE au 1er février 2025 au lieu du 1er août 2025 (+7,7% en moyenne), conformément à la délibération CRE n° 2025-08 du 15/01/2025 ;
- du rattrapage du TURPE pour le mois de novembre 2024, suite à la délibération CRE du 16 décembre 2024 qui proposait un report de cette évolution au 1er février 2025 dans les TRV.

L'arrêté du 20 décembre 2024 relève, par ailleurs, le niveau de l'accise sur l'électricité à 33,70 €/MWh HTVA à partir du 1er février 2025 (vs 21 €/MWh HTVA jusqu'au 31 janvier 2025).

Ceci conduit à une baisse moyenne de 15,00 % TTC pour les clients résidentiels et de 15,06 % TTC pour les clients non résidentiels.

Pour les clients résidentiels, la baisse moyenne est de 14,2 % TTC pour l'option Base, 16,4 % TTC pour l'option Heures Creuses, et 2 % TTC pour l'option Tempo.

Les clients résidentiels de l'option Tempo ont bénéficié, pendant la crise énergétique, de la très forte valeur accordée à leurs efforts de réduction de consommation pendant les jours de tension. Cette valorisation leur a évité une partie des hausses connues par les autres clients. L'ampleur de la baisse observée aujourd'hui, après la crise, est donc plus faible pour eux.

Après le mouvement de février 2025, les prix TTC des clients résidentiels Tempo sont environ 8 % supérieurs à ceux de février 2021 (pour mémoire, inflation d'environ 14 % sur la période selon l'indice des prix à la consommation, c'est donc une baisse en euros constants). A titre de comparaison, ils sont environ 20 % supérieurs pour les clients en option HC et d'environ 27 % supérieurs pour les clients en option Base, par rapport à 2021.

L'intérêt de l'option Heures Creuses par rapport à l'option Base est également préservé.

Pour les clients non résidentiels, la baisse moyenne est de 14,6 % TTC pour l'option Base et de 16,4 % TTC pour l'option Heures Creuses.

L'évolution de la méthode de construction des tarifs réglementés de vente

A la suite de sa consultation publique n° 2024-10 du 10 juillet 2024 relative aux évolutions de la méthode de construction des TRVE, la CRE propose :

- de modifier la méthode de construction des grilles en 2026 en s'orientant vers un calcul par « option cible » afin de conserver l'attractivité de l'option HP/HC ;
- de mettre en extinction l'option Bleu résidentiel Base pour les puissances souscrites de 9KVA à 15 kVA au 1er février 2025 ;

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

■ de supprimer l'option Bleu résidentiel Base pour les puissances souscrites de 18 kVA et plus, début 2026.

La CRE poursuivra également ses travaux pour expérimenter une nouvelle option au sein des TRV en 2025/2026 pour les consommateurs résidentiels de puissance souscrite comprise entre 3 et 6 kVA. Cette option aura vocation à récompenser les efforts réalisés lors des périodes les plus chargées pour le système électrique par des consommateurs ayant peu d'usages électriques flexibles et pour lesquels l'option HP/HC ne serait pas avantageuse.

S'agissant du TRV 2026, la CRE retient un approvisionnement de l'intégralité des volumes sur les marchés de gros de l'électricité lissé de manière régulière sur deux ans.

L'élargissement des TRV suite à la promulgation de la loi Brun

La loi n° 2024-330 du 11 avril 2024 visant à protéger le groupe EDF d'un démembrement, dite « loi Brun » a été publiée au *JORF* du 12 avril 2024.

Elle supprime le critère de puissance pour souscrire un contrat aux TRV et donne la possibilité aux petites entreprises et collectivités ayant une puissance supérieure à 36 kVA, moins de dix salariés et un chiffre d'affaires inférieur à 2 millions d'euros de souscrire un contrat de fourniture d'électricité aux TRV. Cette disposition entre en vigueur au 1er février 2025.

Ainsi, tous les clients précédemment éligibles aux TRV peuvent en bénéficier pour tous leurs sites sans limite de puissance :

■ les clients résidentiels, y compris les propriétaires uniques et les syndicats de copropriétaires d'un immeuble unique à usage d'habitation ;
■ les clients non-résidentiels répondant aux critères des TPE selon l'INSEE, c'est-à-dire les entités 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 (collectivités locales, associations, boulangers, agriculteurs, administrateurs immobilier, etc… répondant à ces critères).

De nouveaux TRV ont été créés pour les sites de puissance supérieure à 36 kVA dénommés « Tarif Jaune – option base sup36 » et « Tarif Vert haute tension »).

Rapport du gouvernement français remis à la Commission européenne concernant l'évaluation régulière des TRVE

Le rapport constituant l'évaluation des ministres chargés de l'énergie et de l'économie des TRVE en France, telle que prévue par l'article L. 337-9 du Code de l'énergie, a été rendu public en février. Sur la base de cette évaluation, les autorités françaises concluent en faveur du maintien des TRVE pour les catégories de consommateurs actuellement éligibles au TRVE.

En effet, les autorités françaises constatent que les TRVE contribuent significativement aux objectifs d'intérêt économique général, notamment de stabilité des prix, de sécurité d'approvisionnement et de cohésion sociale et territoriale tout en permettant le développement de la concurrence sur le marché de détail. Les autorités françaises estiment que les TRVE jouent ainsi un rôle favorable à l'électrification des usages des consommateurs éligibles aux TRVE, c'est-à-dire des ménages et des petites entreprises, en cohérence avec les objectifs de décarbonation et de souveraineté énergétique de la France.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

1.3. La responsabilité sociétale d'entreprise

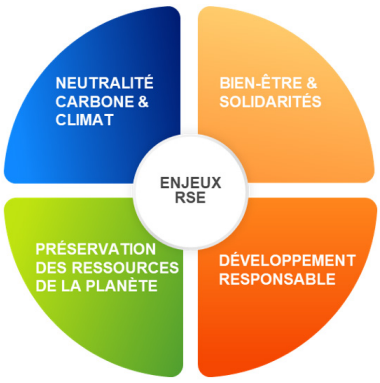
Dans le cadre du modèle de contrat de concession conclu avec la FNCCR et France urbaine en décembre 2017, EDF s'est engagée à rendre compte aux autorités concédantes de sa politique de développement durable qui relève de la responsabilité sociétale d'entreprise.

Depuis 2015, la qualité des relations d'EDF SA avec ses fournisseurs est reconnue à travers l'obtention du label « relations fournisseurs et achats responsables », décerné par le Conseil national des achats, sous l'égide du ministère de l'Économie.

La Direction des Achats Groupe a fortement accéléré la prise en compte des enjeux environnementaux dans ses pratiques contractuelles avec un Plan Achats durables qui vise à réduire l'impact carbone des achats de 30 % d'ici à 2030. En 2023, le Groupe a ainsi publié la nouvelle charte RSE d'EDF avec ses fournisseurs et sous-traitants. Le Club fournisseurs dédié à la RSE, lancé en 2023, a regroupé plus de 80 fournisseurs stratégiques sur les enjeux carbone et ressources. Il s'est prolongé en 2024 au travers de groupes de travail de la filière industrielle sur les enjeux de la décarbonation et de la préservation de la ressource en eau.

Lors de la seconde édition du Forum des achats inclusifs, EDF a signé, le 16 octobre 2023, le manifeste du Collectif d'entreprises pour une économie plus inclusive. L'entreprise s'engage ainsi à augmenter de 30 % ses achats inclusifs à horizon 2025 pour encourager l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap ou éloignées de l'emploi. Le Groupe, qui a consacré plus de 15,7 millions d'euros d'achats au secteur solidaire en 2023, illustre ainsi son ambition croissante pour des achats durables et responsables.

En 2020, EDF a adopté sa raison d'être : **« Construire un avenir énergétique neutre en CO_2 conciliant préservation de la planète, bien-être et développement, grâce à l'électricité et à des solutions et services innovants. »**



Inscrite dans les statuts d'EDF, cette raison d'être est au cœur du modèle d'affaires et de la stratégie de l'Entreprise.

En juin 2024, EDF prolonge le déploiement de sa raison d'être – construire un avenir énergétique neutre en CO_2 – en définissant son nouveau projet d'entreprise. « Ambitions 2035 » s'appuie sur une analyse approfondie du contexte socio-environnemental actuel, des besoins énergétiques de demain et des atouts du groupe EDF pour faire évoluer l'organisation, ses priorités stratégiques et ses modes de fonctionnement à l'horizon 2035.

En cohérence avec la raison d'être d'EDF et le plan stratégique, le Groupe porte seize engagements RSE autour de quatre enjeux :

- **neutralité carbone et climat ;**
- **préservation des ressources de la planète ;**
- **bien-être et solidarités ;**
- **développement responsable.**

Pour connaître les seize engagements d'EDF en lien avec les objectifs : https://www.edf.fr/groupe-edf/agir-en-entreprise-responsable/responsabilite-societale-dentreprise

Le Groupe EDF a publié en juillet 2024 son deuxième rapport Impact. Ce nouveau rapport fait état des avancées du Groupe EDF et ouvre des perspectives sur la poursuite de notre transition vers un monde électrique juste, inclusif et durable.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

Au sein d'EDF, la Direction Commerce, labellisée « engagé RSE » depuis 2019, exerce sa mission de fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente en tenant compte de ces enjeux et de ces engagements. Elle contribue ainsi à une transition énergétique juste et inclusive.

1. Contribution à la neutralité carbone et climat

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.

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. En 2020, EDF a renforcé ses ambitions à l'occasion des cinq ans de la signature de l'Accord de Paris pour le climat. 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.

A l'occasion de la COP28, EDF s'est fixé de **nouveaux objectifs pour réduire ses émissions de CO_2** et atteindre « zéro émission nette » sur l'ensemble des ses activités :

- dès 2025, une réduction de 60 % des émissions de son scope 1 par rapport à ses émissions de 2017 ;
- en 2030, une réduction de 70 % de son scope 1 et une intensité carbone de 30 gCO_2/kWh ;
- en 2035, une réduction de 80 % de son scope 1 et une intensité carbone de 22 gCO_2/kWh.

* *Science-Based Targets* est une initiative conjointe d'une organisation non gouvernementale, CDP (*Carbon Disclosure Project*), du Pacte mondial des Nations unies, du World Ressources Institute et du World Wild Fund for Nature, lancée suite à l'Accord de Paris en 2015.

Dans le cadre de son activité de fournisseur aux tarifs réglementés de vente, EDF propose à ses clients l'option TEMPO, qui leur permet de s' « effacer » pendant les périodes de tension sur le réseau électrique. **EDF aide ses clients à limiter leurs émissions de CO_2,** 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 document.

Par ailleurs, **EDF fait évoluer ses propres pratiques** pour limiter ses émissions de CO_2. Le Groupe EDF a signé le 18 juillet 2024 un nouvel accord sur la mobilté durable et met à la disposition de ses salariés des offres du Groupe ou négociées auprès de partenaires avec son programme « Combattre le CO_2, ça commence par nous ! » qui encourage tous les salariés à

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

mieux maîtriser leur consommation d'énergie et à diminuer leur empreinte carbone. Cela se traduit notamment par :

- la promotion des réunions à distance ;
- l'encouragement des déplacements en transports en commun et du covoiturage ;
- des offres vélo négociées pour les salariés, afin de faciliter le recours à ce mode de déplacement pour des trajets courts domicile-travail en toute sécurité ;
- des offres de voitures hybrides ou électriques négociées avec les constructeurs automobiles pour encourager les salariés à la mobilité électrique ;
- l'élaboration de plans de mobilité durable employeur (pour les sites de plus de 100 salariés et encouragés pour les autres) ;
- 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 ! » est complété par un « passeport neutralité carbone » permettant de tester ses connaissances sur le changement climatique et les émissions anthropiques, de réaliser son bilan carbone et de passer à l'action *via* des défis dans les domaines de la consommation, de l'habitat, de l'alimentation, du numérique.

Objectif : employeur bas-carbone !

Un Plan de Mobilité (PDM) est une démarche volontaire d'une entreprise, visant à mettre en place un ensemble cohérent de mesures afin de réduire la part de la voiture particulière et de promouvoir les autres modes de déplacement pour les trajets domicile-travail et professionnels de ses salariés.

Depuis le 1er janvier 2018, la Loi de Transition Energétique impose à tout employeur qui dispose d'un site de plus de 100 salariés, sur un territoire concerné par un Plan de Déplacements Urbains, d'élaborer un plan de mobilité. En cas de non-respect de cette obligation, l'entreprise ne pourra pas solliciter le soutien technique et financier de l'ADEME (Agence de l'Environnement et de la Maitrise de l'Energie), quel que soit le domaine de sollicitation (transport, déchet, énergie).

EDF Direction Commerce Nord-Ouest a mis à jour les Plans de Mobilité pour ses sites Lillois et Rouennais en S1 2023 pour une durée de 3 ans (ils seront renouvelés en S1 2026) et les a communiqués aux deux métropoles concernées. L'objectif de ces PDM est de faire d'EDF un employeur bas-carbone : en développant l'usage des véhicules électriques, en favorisant le co-voiturage et l'usage des transports en commun, en développant la possibilité de travail à distance depuis son domicile ou un site EDF plus proche du lieu d'habitation, en développant l'usage des réunions à distance, en sensibilisant aux pics de pollution, en proposant des stages d'éco conduite, en fournissant aux salariés les équipements nécessaires pour effectuer des déplacements personnels propres (garage à vélos, vestiaires, douches, équipements vélo), etc.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

En parallèle, EDF Direction Commerce Nord-Ouest a convenu avec la métropole Rouennaise d'un Plan de Mobilité Employeur (PDE) en 2024 pour une durée de 5 ans. Il s'agit d'une convention qui permet aux salariés Rouennais d'obtenir des remises complémentaires sur les offres de transport.

EDF Commerce Nord-Ouest incite très fortement les salariés à utiliser les transports en commun pour leurs trajets domicile travail et, conformément au décret, rembourse les abonnements à hauteur de 50 % de leurs coûts (à 75 % depuis le 1er janvier 2025).

Mobilité Durable

Des actions concrètes pour contribuer à la neutralité carbone et climat à la DCR Nord-Ouest

Dans le cadre de l'accord mobilité durable, EDF SA encourage les nouvelles modalités de déplacement et propose des offres aux salariés :

- Le covoiturage domicile-travail. En se déplaçant moins et mieux, l'objectif majeur est de réduire les émissions de CO_2, c'est tout l'enjeu porté par l'entreprise à travers le nouvel accord mobilité Groupe. Parmi les solutions proposées, le covoiturage permet aussi de faire des économies, de réduire les embouteillages et dans certains cas est une solution pour les problèmes de parking. Le Groupe propose depuis 2023 un partenariat avec Karos avec des avantages multiples.
- EDF propose aux salariés une offre privilégiée pour l'achat de vélo neuf ou reconditionné, des accessoires de sécurité et des équipements.
- Des offres sont également réservées aux salariés dans le cadre de l'achat ou de la location de véhicule électrique avec également des remises sur le Pass Izivia et des recharges offertes avec le Pass Combattre le CO_2, ainsi que l'installation d'une borne de recharge via notre filiale IZI By EDF

Enfin, la DCR Nord-Ouest contribue à la politique de l'entreprise sur l'optimisation du parc de véhicules pro-perso avec le renouvellement des véhicules thermiques par des véhicules électriques (82% de la flotte sera électrique d'ici fin 2025 / la flotte de véhicule pro-perso sera électrique à 100% fin 2029 en avance sur l'objectif du Groupe de 100% en 2030).

Elle fait également de la promotion pour l'utilisation des 12 véhicules électriques autopartagés (sur un parc de 23 véhicules autopartagés)

De plus, 60 bornes de recharges sont à disposition des salariés réparties sur chacun de nos sites. 24 supplémentaires sont en cours de mise en place sur le site de Rouen.

Toutes ses actions sont largement relayées auprès des salariés par le biais d'articles sur la mobilité durable et les offres réservées aux salariés, de tutoriel (branchement/débranchement d'un véhicule électrique sur une borne) et de webinaire sur la mobilité durable.

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.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

Les quatre principaux engagements RSE identifiés au titre de cet enjeu concernent :

- la biodiversité ;
- la gestion responsable du foncier ;
- la gestion intégrée et durable de l'eau ;
- l'économie circulaire et la gestion des déchets.

Les enjeux de la neutralité carbone sont indissociables d'une approche en faveur de **la biodiversité** dans laquelle EDF est engagée depuis plus de quinze ans. EDF est notamment partie prenante avec d'autres entreprises depuis 2018 de l'initiative volontaire soutenue par l'État : « Entreprises engagées pour la nature – Act4nature France ». Piloté par l'Office français de la biodiversité, le dispositif vise à faire émerger, reconnaître et valoriser des plans d'actions en faveur de la biodiversité portés par les entreprises françaises. EDF s'est en particulier engagée à renforcer la sensibilisation du grand public et des salariés aux enjeux de la biodiversité.

Fin 2023, EDF a renouvelé ses engagements au nombre de dix-huit, dont un porté par la Direction Commerce : accompagner ses clients dans la sobriété énergétique et la maîtrise de leurs consommations. Objectif : atteindre, d'ici 2025, 200 millions de connexions aux outils de suivi de la consommation d'énergie.

En matière de gestion de l'eau, EDF s'est dotée d'un plan de sobriété eau (dans la continuité du plan de sobriété énergétique).

En matière de **gestion des déchets et d'économie circulaire**, l'entreprise s'est fixé des objectifs **d'optimisation de ses consommations internes**, qu'il s'agisse de consommation d'électricité ou de consommation de papier. Sur ce dernier point, depuis plusieurs années, l'action d'EDF se déploie dans deux directions :

- le développement de la facture électronique pour les clients Particuliers en remplacement de la facture papier ;
- 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** dont l'objectif est de donner une seconde vie aux équipements et matériels dont l'entreprise n'a plus l'usage.

La Direction Commerce Nord-Ouest se mobilise également autour de la pollution numérique.

La Fresque Numérique est disponible auprès des salariés volontaires. Il s'agit d'un atelier ludique et participatif pour comprendre les enjeux environnementaux du numérique.

Aussi, de nombreuses actions ont été lancées auprès des salariés pour leur permettre de mieux appréhender l'impact du numérique sur l'environnement :

- Conseils et bonnes pratiques sont déployés lors de webinaires ou lors de réunions d'équipes,
- Temps dédié pour les DRH au « clean desk » le 4 juillet 2024 (nettoyage du PC, bureau, espace commun et messagerie),
- Préconisation d'utilisation de TEAMS à la place de l'envoi d'un mail, utilisation de One Note partagé avec des hyperliens plutôt que des pièces jointes

Les données informatiques stockées ont été optimisées : un recensement des fichiers stockés a été réalisé par les différents services sur les services locaux et les données ; soit elles sont

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

obsolètes et ont été supprimées, soit migrées vers d'autres solutions moins énergivores comme OneDrive, Sharepoint, …

3. Bien-être et solidarités

Le bien-être des personnes et la solidarité sont des enjeux majeurs de la raison d'être d'EDF pour les salariés de l'entreprise et l'ensemble de ses parties prenantes.

Les quatre principaux engagements RSE identifiés 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. Le groupe EDF organise tous les ans une journée Stop Sécurité au cours de laquelle tous les salariés et les prestataires du Groupe sont invités à consacrer en équipe un temps d'échanges dédié à la santé et à la sécurité.

EDF promeut une culture d'**intégrité** et applique la tolérance zéro en matière de fraude et de corruption. Une conduite éthique et conforme aux lois est la règle absolue pour tous les salariés d'EDF, à tous les niveaux de l'Entreprise, sans exception. EDF a mis à jour son code de conduite Éthique et Conformité en juin 2023, document de référence en matière de prévention des risques de corruption, de trafic d'influence et des manquements à la probité. Le Groupe EDF a également publié son référentiel sur le devoir de vigilance, définissant notamment ses engagements en faveur des droits humains et libertés fondamentales. Il a publié en 2023 son premier plan de vigilance. Enfin, s'est déroulé « Ethique et conformité : tous acteurs ! »durant la semaine du 9 décembre 2024, semaine consacrée à des actions de sensibilisation de tous les salariés du Groupe à la prévention de la corruption.

EDF s'engage à développer des actions concrètes en faveur de **l'égalité professionnelle** et de l'intégration professionnelle et sociale des personnes handicapées.

La Direction Commerce a mis en place le groupe « Handipower » composé de salariés en situation de handicap qui se sont portés volontaires pour réfléchir ensemble à l'amélioration du quotidien des salariés handicapés. Parmi les projets conçus par ce groupe, on peut citer « Handi Parcours », une ressource ouverte à l'ensemble des salariés de la Direction et plus spécifiquement aux salariés en situation de handicap. La plateforme accompagne les salariés dans leurs parcours professionnels, notamment lorsqu'ils doivent faire face à un ou plusieurs handicaps dans leur vie professionnelle.

EDF s'engage également 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.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

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 ».

Summer Challenge Edition 2024

Les salariés d'EDF Commerce Nord-Ouest s'engagent dans une démarche écoresponsable.

Pour la 8ème année consécutive, les salariés d'EDF Commerce Nord-Ouest ont pu participer au Summer Challenge. Initié par EDF Commerce Nord-Ouest, le Summer Challenge a pour objectif de mobiliser les salariés dans une démarche participative et responsable.

L'édition 2024 a porté sur le mentorat auprès des jeunes. 4 associations (Article 1, Proxité, NQT et Télémaque) ont été mises en avant afin de soutenir leur action auprès des jeunes en difficulté.

Deux webinaires et 5 articles sur VEOL ont été diffusés durant l'été 2024 auprès des salariés (1 article de lancement du summer challenge et 1 article par association).

La mobilisation des salariés a permis 3 inscriptions sur des missions de parrainage avec l'association NQT (+1 salariée déjà inscrite), 1 inscription sur des missions de mentorat avec Article 1 et nous avons relevé 3 salariés déjà inscrits à Télémaque.

Cette action a permis de lever la somme de 4 000 € versée à NQT (1 400€), Article 1 (1 000 €) ; Télémaque (800 €) et Proxité (800 €).

Bien-être et protection des salariés

EDF est très investi dans la protection des salariés ; de nombreuses actions ont été menées également en 2024 pour leur santé et sécurité :

- Organisation de 4 webinaires sur le mois de mai 2024 sur les risques routiers et l'utilisation des produits psychoactifs (drogues, alcool, psychotropes),
- Des semelles anti-dérapantes sont disponibles pour chaque salarié pour prévenir des risques de plain-pied en hiver,
- La Direction Commerciale Nord-ouest a eu le plus fort taux de participation aux e-learnings sur la lutte contre la sédentarité durant les JO (recommandations de l'OMS, nutrition, risques cardio-vasculaires, gestion du stress, gestion du sommeil),
- Organisation de tournois sportifs avec le club EDF
- 1 500 € ont été versés à un club sportif inclusif « Les enfants de la Balle ». Ce club accueille les enfants en situation de handicap afin de leur permettre de pratiquer le basket
- Campagne de sensibilisation alcool et drogues (janvier 2024 : parcours avec simulation d'alcoolémie (lunettes) /décembre 2024 : tests alcool et drogues).
- Animation site Marly sur le risque d'éthique (juin 2024).
- Stop Sécurité le 17 octobre 2024.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

- Séances de pilates sur le site de Lille (1 séance hebdomadaire par mois).
- Messages de vigilance liés aux aléas climatiques.

Bien vivre ensemble / Handicap

EDF Commerce Nord-Ouest engagée en faveur de l'insertion professionnelle travailleurs handicapés sur le territoire Nord-Ouest

EDF et l'association Handi'Chiens

Mme BERKROUBER, salariée de la Direction Commerce Nord-ouest est bénévole dans le cadre de l'association HANDI'CHIENS. Elle éduque des chiens d'assistance en vue de les remettre gratuitement à des personnes en situation de handicap.

Depuis 2019, quatre chiens ont été accueillis sur le plateau de Saint Martin Boulogne.

- Pixie a été remise en octobre 2021, à une personne paraplégique à Rouen
- Samba a été remise en juin 2022, au collège de Issy-les-Moulineaux, pour une classe d'enfants atteint de trouble autistique ou multi-dys.
- Samba est sous la responsabilité du professeur de sport.
- Tao est arrivé en septembre 2022 et devrait être remis en spécialité chien d'assistance le 15 juin, à une personne en situation de handicap
- Unaï est arrivé en décembre 2023 et devrait partir en juillet 2025 au centre d'Alençon pour les 6 derniers mois de formation. C'est le seul berger australien à ce jour, ceci pour tester la race.
- Mme BERKROUBER accueillera un 5ème chien au plus tard en mai 2025

Les chiens sont toujours très bien accueillis par l'ensemble de l'équipe. Cette action permet de sensibiliser toute l'équipe de Saint Martin Boulogne au sujet du handicap au quotidien et contribue à une amélioration de l'ambiance sur les plateaux et de la QVT.

EDF et GEIQ Emploi & Handicap

Pour l'année 2024, une collaboration est toujours en cours avec le GEIQ Emploi & Handicap. Une association qui vise à faciliter l'intégration de travailleurs handicapés grâce à la mise à disposition de salariés auprès d'entreprises. Ce partenariat a permis à EDF Commerce Nord-Ouest d'accueillir un travailleur handicapé sur un contrat sur le site de Saint-Martin-Boulogne.

En 2024, EDF Commerce Nord-Ouest a versé 55 k€ au GEIC

EDF et Armelle Elise

EDF Commerce Nord-Ouest fait également appel à la Sté ELISE (dont fait partie Armelle Elise) qui a un agrément Entreprise Adaptée (EA) ou Entreprise d'Insertion (EI). Toutes ses implantations sont conçues pour favoriser l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

En offrant des emplois à ces personnes, Armelle Elise leur permet d'acquérir de nouvelles compétences et de contribuer activement à la société tout en participant à la protection de l'environnement.

EDF Commerce Nord-Ouest a dépensé 11 k€ avec Armelle Elise en 2024.

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 2024, EDF a organisé trois réunions avec les associations nationales de consommateurs et des webinaires sur des thématiques en lien avec l'actualité.

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. La Direction Commerce a obtenu, en 2022, le renouvellement pour trois ans de sa labellisation Engagé RSE avec un niveau confirmé.

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.

Dans le domaine du **numérique**, le développement des outils permet à EDF d'accélérer la réduction de son empreinte carbone et celle de ses clients.

En mars 2021, **EDF SA** a été le **premier énergéticien à obtenir le label « Numérique responsable ».** EDF met en œuvre un numérique responsable, bas carbone, sobre en énergie, mais aussi inclusif, éthique et à haute valeur ajoutée environnementale à la fois pour ses clients et ses salariés.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

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 »).

EDF et l'importance de la Formation

EDF Commerce Nord-Ouest permet à ses salariés de reprendre leurs études pour obtenir un diplôme et passer cadre.

Les salariés, après avoir été proposés à l'initiative de leur manager, sont évalués par un cabinet externe et par un membre du Comité de Direction régional. Ils sont ensuite inscrits dans des cursus de formation (de type CESI, Ecole d'ingénieur, IAE ou Ecole de Commerce).

En 2024, 10 salariés ont terminé leur formation promotionnelle (8 en formation CESI et 2 en formation CAP Cadre) et sont passés cadre.

La formation professionnelle est très importante au sein d'EDF. Il est à noter que parmi les formations suivies nombre d'entre elles sont liées aux valeurs du groupe EDF.

Les actions de formation engagées sur la Direction Commerciales Nourd-ouest en 2024 sont nombreuses, ainsi :

- 5 managers ont été formés au handicap entre 2022 et 2024,
- 14 managers ont suivi l'e-learning « Recruter sans discriminer ». Objectif : 100% des managers suivant des jurys de recrutement.
- 22 nouveaux salariés ont suivi l'e-learning « Code de conduite et conformité » à date (2024).
- 129 salariés ont suivi l'e-learning « Vivre ensemble la diversité » à date (2024).
- 149 salariés ont suivi l'e-learning « Sexisme au travail, c'est pas notre genre ! »

Notre implication dans l'insertion professionnelle

EDF Commerce Nord-Ouest engagée en faveur de l'insertion professionnelle des jeunes sur le territoire Nord-Ouest

En 2024, EDF Commerce Nord-Ouest compte 47 alternants. Les alternants sont principalement accueillis sur des métiers de la relation client, de la vente ou encore des fonctions support.

Par ailleurs, EDF Commerce Nord-Ouest a également accueilli 33 stagiaires sur 2024.

Il y a une forte présence d'EDF Commerce Nord-Ouest sur les différents forums étudiants organisés par les écoles (Gaston Berger, IAE, Université de Lille, ARJPEJEH, ITM Nord Europ…).

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

EDF poursuit ses actions avec L'accord Travailler Autrement Manager Autrement

Cet accord du 15 novembre 2021 amplifie la dynamique d'innovation sociale en permettant de capitaliser sur les enseignements de la crise sanitaire. L'accord TAMA a été déployé au 1er trimestre 2022 à travers la co-construction de projets d'équipe qui ont permis une réflexion collective sur les modes d'organisation, le travail à distance, les rites et rythme, la cohésion d'équipe…

- Les salariés bénéficient d'équipements pour le travail à distance et, au besoin, d'aides pour améliorer leur condition de travail à domicile.
- Un accompagnement spécifique vers les managers a été réalisé depuis 2023, dans le domaine du management hybride, des nouveaux modes de fonctionnement, de simplification…
- Une attention particulière est apportée aux salariés handicapés dans le cadre de cet accord et ces derniers ont pu bénéficier quand c'était nécessaire d'aménagements particuliers de poste de travail à domicile.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

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 deux millions d'euros.

La loi n° 2024-330 du 11 avril 2024 élargit l'éligibilité des TRVE à compter du 1er février 2025 en supprimant le plafond de 36 kVA pour la puissance souscrite des sites. Ainsi, tous les clients précédemment éligibles aux TRVE peuvent en bénéficier pour tous leurs sites sans limite de puissance.

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.

A noter que la souscription d'un contrat aux TRV ne met pas fin automatiquement au contrat en cours : le client doit donc vérifier ses engagements contractuels existants, comme la date de fin de contrat ou l'existence d'indemnités de résiliation anticipée.

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),

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

- 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.

En 2026, la construction du TRV évoluera, en lien avec la fin de l'ARENH :

■ la composante énergie reflétera un approvisionnement de l'intégralité des volumes sur les marchés de gros de l'électricité, lissé de manière régulière sur deux ans, dans un objectif de stabilité (délibération CRE n° 2023-355 du 13 décembre 2023) ;
■ la composante capacité correspondra également à un approvisionnement 100 % marché pour la période de janvier à mars 2026 (dans le cadre du mécanisme de capacité dans sa forme actuelle) ;
■ les autres composantes de coût ne sont pas impactées par la fin de l'ARENH.

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.

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), en 2025.

Avec la suppression du plafond de puissance souscrite de 36 kVA au 1er février 2025, de nouveaux TRV ont été créés, dénommés « Tarif Jaune – option base sup36 » et « Tarif Vert haute tension ». Ils sont destinés aux clients éligibles au TRV de puissance souscrite supérieure à 36 kVA.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

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 du tarif bleu non résidentiel réservée aux sites faisant un usage d'éclairage public.

L'option Tempo, une option d'effacement

L'option Tempo est une option d'effacement pour les clients Particuliers bénéficiaires des TRV. Elle les incite à diminuer leur consommation électrique lors des pics de consommation en hiver. Cela peut éviter de faire appel à des sources d'énergie carbonées qui contribuent au réchauffement climatique.

Le prix du kilowattheure varie selon la couleur du jour.

- Bleu = 300 ou 301 jours avec un prix de l'électricité avantageux, étant précisé que les dimanches sont des Jours Bleus ;
- Blanc = 43 jours avec une tarification comparable au Tarif Bleu en option HP/HC ;
- Rouge = 22 jours (entre le 1er novembre et le 31 mars hors week-end) avec une tarification majorée ; ces jours correspondent aux périodes de pics de consommation.

Le gestionnaire du réseau de transport RTE décide des jours Tempo en fonction de l'équilibre production/consommation observé sur le réseau électrique français. Les conditions météorologiques sont un facteur clé pour déclencher une journée Rouge. Pour connaître la couleur du jour, le client est informé la veille par SMS ou par mail s'il a souscrit au système d'alerte. La veille, il peut aussi consulter son espace client sur Internet ou l'application EDF & MOI, ou encore appeler le serveur vocal : 09 70 83 33 33 (appel non surtaxé).

Les clients disposent d'informations détaillées sur le fonctionnement de l'option sur le site EDF Particuliers à l'adresse suivante : https://particulier.edf.fr/fr/accueil/gestion-contrat/options/tempo/details.html

L'évolution tarifaire de 2024

Le Gouvernement a annoncé en septembre 2023 une réduction du bouclier tarifaire sur l'électricité en 2024 et son arrêt début 2025. Il a également annoncé que l'augmentation des prix de l'électricité serait au maximum de 10 % en 2024.

L'article 92 de la loi de finances pour 2024, publiée au *Journal officiel* du 30 décembre 2023, prévoyait la possibilité de relever l'accise sur l'électricité (ex TICFE, taxe intérieure sur la consommation finale d'électricité), en cas de stabilisation des prix de gros de l'électricité et tant que cette majoration n'entraîne pas une augmentation du TRV Bleu au-delà de 10 % TTC.

L'arrêté du 25 janvier 2024 (publié au *Journal officiel* le 31 janvier 2024) a établi à 21 €/MWh HTVA le montant de l'accise sur l'électricité applicable au 1er février 2024 (vs 1 €/MWh HTVA jusqu'au 31 janvier 2024).

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

En application du Code de l'énergie et sur proposition de la CRE, les tarifs réglementés de vente ont évolué le 1er février 2024 (suite à la délibération de la CRE du 18 janvier 2024 et des décisions tarifaires du 29 janvier 2024 publiées au *Journal officiel* le 30 janvier 2024).

En tenant compte du relèvement du niveau de l'accise à 21 €/MWh HTVA, les tarifs décidés par le Gouvernement ont ainsi évolué en moyenne, et par rapport à la grille en vigueur en août 2023, de :

- + 9,5 % TTC (+ 0,18 % HT) pour le Tarif Bleu résidentiel ;
- + 5,7 % TTC (- 3,55 % HT) pour le Tarif Bleu non résidentiel.

Pour les clients résidentiels, les évolutions moyennes par option tarifaire sont les suivantes :

- option Base : la hausse moyenne est de 8,6 % TTC par rapport au TRV du 1er août 2023, soit une hausse moyenne de 66 € TTC par an ;
- option Heures Creuses : la hausse moyenne est de 9,8 % TTC par rapport au TRV du 1er août 2023, soit une hausse moyenne de 162 € TTC par an ;
- option Tempo : la hausse moyenne est de 14 % TTC par rapport au TRV du 1er août 2023, soit une hausse moyenne de 194 € TTC par an ;
- option EJP : la hausse moyenne est de 10,1 % TTC par rapport au TRV du 1er août 2023, soit une hausse moyenne de 153 € TTC par an.

Les taxes et contributions appliquées à la facturation

Plusieurs taxes et contributions sont appliquées à la facturation :

CTA

Instituée par les pouvoirs publics, la contribution tarifaire d'acheminement est prélevée en complément du tarif d'acheminement associé au contrat de fourniture ; elle assure le financement d'une partie des retraites des personnels affectés aux activités régulées des industries électriques et gazières (opérateurs de réseaux) ; le taux de CTA au 1er août 2024 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 21 € par MWh HTVA pour la période du 1er février 2024 au 31 janvier 2025 ;

TVA

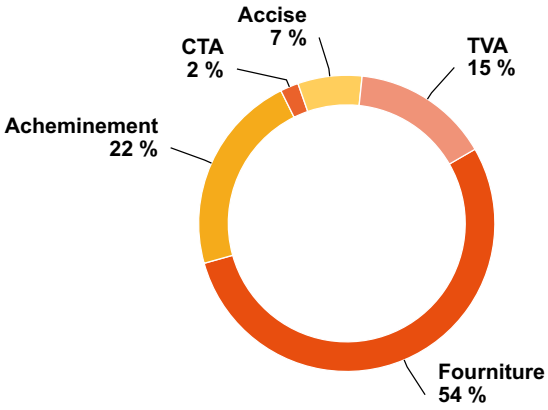
La taxe sur la valeur ajoutée s'applique sur la part fixe et sur la part variable de la facture :

- le taux réduit de 5,5 % s'applique sur la part fixe de la facture HTVA (abonnement et CTA) pour les sites de puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA ;
- le taux normal de 20 % s'applique sur la part variable de la facture HTVA (facturation de l'énergie et accise sur l'électricité).

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

La facture moyenne annuelle estimée d'un client Tarif Bleu résidentiel en France consommant 4,6 MWh* par an est de 1 308 € TTC sur la base des TRV de l'année 2024. Les taxes représentent au total et en moyenne 24 % de la facture TTC.

Facture moyenne TTC au Tarif Bleu résidentiel



- TRV du 1er février 2024
- TURPE et CTA du 1er août 2023
- TVA du 1er janvier 2024, accise sur l'électricité (ex TICFE) du 1er février 2024

* Source : opendata CRE S1-2024 (base de données TRV à fin 2022)

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

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, Accise, TVA) ; par conséquent, l'évolution présentée ici ne rend pas compte de la hausse du taux d'Accise décidée par les pouvoirs publics dans le cadre de la fin du bouclier tarifaire.

Clients au Tarif Bleu (résidentiel et non résidentiel)

Tarif Bleu (Concession)

	2023	2024	Variation *(en %)*
Nombre de clients*	2 602	**2 513**	**-3,4 %**
Énergie facturée *(en kWh)*	7 133 707	**6 791 274**	**-4,8 %**
Recettes *(en €)*	1 496 321	**1 484 660**	**-0,8 %**

* Nombre de clients = nombre de sites.

Les deux tableaux qui suivent présentent la répartition des clients au Tarif Bleu par option tarifaire, en nombre de clients et en énergie facturée.

Tarif Bleu *(Nombre de clients)* par option (Concession)

	2023	2024	Variation *(en %)*
Base	1 679	**1 607**	**-4,3 %**
HP-HC	868	**832**	**-4,1 %**
EJP TEMPO	56	**74**	**32,1 %**
Éclairage public	0	**0**	**-**
Total	**2 603**	**2 513**	**-3,5 %**

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

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

	2023	2024	Variation *(en %)*
Base	3 093 611	**2 949 674**	**-4,7 %**
HP-HC	3 765 114	**3 475 683**	**-7,7 %**
EJP TEMPO	274 982	**365 917**	**33,1 %**
Éclairage public	0	**0**	**-**
Total	**7 133 707**	**6 791 274**	**-4,8 %**

Nous précisons dans le tableau qui suit l'évolution du nombre de clients au Tarif Bleu résidentiel titulaires de l'option Tempo, qui est à rattacher à la campagne de promotion de cette option engagée par EDF à la demande des pouvoirs publics à l'automne 2022 et qui a été élargie en 2023 dans le cadre de l'effort collectif national pour davantage de sobriété énergétique (*cf.* 2.1 et 3.4).

Tarif Bleu résidentiel *Option Tempo* (Concession)

	2023	2024	Variation *(en %)*
Nombre de clients	43	**61**	**41,9 %**

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 2024)

	Base	HP-HC	EJP TEMPO	Total	Variation vs 2023
3 kVA	173	0	0	173	-2,8 %
6 kVA	1 063	531	37	1 631	-3,9 %
9 kVA	155	210	16	381	-3,5 %
12 kVA et plus	51	71	15	137	-2,1 %
Total	**1 442**	**812**	**68**	**2 322**	**-3,7 %**

Tarif Bleu non résidentiel *(Nombre de clients)* (Concession 2024)

	Base	HP-HC	EJP TEMPO	Total	Variation vs 2023
3 kVA	101	0	0	101	-1,0 %
6 kVA	20	7	0	27	22,7 %
9 kVA	12	2	0	14	-17,6 %
12 kVA et plus	32	11	6	49	-3,9 %
Total *	**165**	**20**	**6**	**191**	**0,0 %**

* Pas de ventilation par puissance souscrite pour l'option Éclairage public.

Les deux tableaux qui suivent présentent la dynamique des souscriptions et résiliations sur l'exercice 2024 pour le Tarif Bleu résidentiel et le Tarif Bleu non résidentiel.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

Flux de clients Tarif Bleu résidentiel (Concession)

	2023	2024	Variation *(en %)*
Nombre de clients ayant souscrit un contrat	155	**135**	**-12,9 %**
Dont nombre de souscriptions sans interruption de fourniture	150	**134**	**-10,7 %**
Nombre de clients ayant résilié leur contrat	221	**221**	**0,0 %**

Flux de clients Tarif Bleu non résidentiel (Concession)

	2023	2024	Variation *(en %)*
Nombre de clients ayant souscrit un contrat	15	**15**	**0,0 %**
Nombre de clients ayant résilié leur contrat	0	**13**	**-**

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)

	2023	2024	Variation *(en %)*
Nombre de clients	0	**0**	**-**
Énergie facturée *(en kWh)*	0	**0**	**-**
Recettes *(en €)*	0	**0**	**-**

Clients au Tarif Vert

Tarif Vert (Concession)

	2023	2024	Variation *(en %)*
Nombre de clients	0	**0**	**-**
Énergie facturée *(en kWh)*	0	**0**	**-**
Recettes *(en €)*	0	**0**	**-**

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

3 La qualité du service rendu aux clients

3.1. La satisfaction des clients

La clientèle est répartie en trois segments : les clients « Particuliers », les clients du secteur « Public » (collectivités territoriales, groupements publics, bailleurs sociaux) et les clients « Entreprises » (du statut TPE aux Grands Comptes ; y compris « Professionnels » : PME, PMI, artisans, commerçants, professions libérales et agriculteurs exploitants, entreprises tertiaires, etc.). Chacune de ces catégories fait l'objet d'enquêtes de satisfaction spécifiques.

Les indicateurs de satisfaction présentés ci-après, pour chaque catégorie de clients, sont mesurés au niveau national, ce qui garantit la pertinence et la fiabilité des résultats. Retenir une maille plus restreinte reviendrait à analyser la satisfaction sur une population de clients plus faible, non représentative, et conduirait à produire des résultats avec un niveau d'incertitude important.

Par ailleurs, le traitement de la relation client est réalisé à l'échelle nationale pour les clients Particuliers et le Marché d'Affaires (sans différenciation géographique, comme en témoigne la gestion des appels téléphoniques des clients) et à l'échelle de chaque entité régionale pour la relation commerciale avec les clients Grandes Entreprises, Grands Comptes 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 mis en place un dispositif complet pour mesurer la satisfaction clients comportant un baromètre des parcours (enquête digitale 15 jours après clôture d'une demande), un baromètre de satisfaction digital (sous la forme d'une fenêtre à remplir à l'occasion d'une visite sur le site) et un baromètre de satisfaction sur contact. C'est ce dernier baromètre qui est retranscrit ci-dessous.

Il correspond à une enquête courte par mail menée auprès d'un échantillon représentatif des clients vingt-quatre heures après avoir contacté le service client EDF, quel que soit le canal utilisé (téléphone, courrier, espace client, e-mail).

Satisfaction des clients résidentiels (Particuliers)*

	2023	2024
National	92 %	**92 %**

* Taux de satisfaction concernant la fourniture (très satisfaits et assez satisfaits).

Sur le marché des clients Particuliers, la satisfaction globale se maintient à un très haut niveau en 2024, avec un taux de 92 % des clients se déclarant satisfaits après une interaction avec EDF (stable par rapport à 2023) dans un contexte marqué par une sensibilité accrue au prix de l'énergie.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

La perception des clients vis-à-vis de la clarté de la réponse apportée est stable par rapport à 2023, à 92 %.

Après une phase marquée en 2023 par la crise énergétique et la très forte sollicitation du service client, l'année 2024 voit une baisse du nombre d'appels entrants et une meilleure accessibilité, ce qui favorise une progression significative de la très grande satisfaction vis-à-vis de la joignabilité. La note s'établit ainsi à 56 % en 2024 (une progression de 3 points par rapport à 2023).

Le canal digital demeure en retrait, avec toutefois 88 % de clients satisfaits, ce chiffre montant à 90 % pour les utilisateurs de l'application EDF & MOI. La principale motivation de consultation du site et de l'appli EDF & MOI demeure le suivi de la consommation.

Les clients non résidentiels

Après avoir observé une dégradation de certains indicateurs de satisfaction client, notamment du taux d'effort client* (CES) fin 2022 et début 2023 au plus fort de la crise énergétique, nous observons en 2024 un retour aux niveaux d'avant crise, avec de très bons résultats en ce qui concerne la recommandation de la marque EDF chez les clients entreprises et marché public.

* pour obtenir le traitement de leur dossier

Pour mesurer la satisfaction des clients non résidentiels (entreprises et marché public), la Direction Commerce 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, quelque soit le canal utilisé (téléphone, courrier, espace client, e-mail).

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. Il constitue un outil de pilotage opérationnel du service rendu qui contribue à l'amélioration continue de la satisfaction client.

À titre informatif, en 2024, 76 667 clients aux tarifs réglementés de vente (TRV) ont exprimé leur niveau de satisfaction dans le cadre de ce dispositif (dont 71 500 entreprises et 5 000 clients en marché public).

Les clients du marché public :

- sont 86 % à être satisfaits du traitement de leurs demandes par le service clientèle d'EDF (+ 1 point par rapport à 2023).
- recommandent toujours fortement la marque EDF (+ 2 points) : le *Net Promoter Score* (NPS) passe à 52 (pourcentage des clients promoteurs auquel on soustrait le pourcentage des détracteurs de la marque).
- et sont 90 % à ne pas avoir eu de difficultés pour obtenir le traitement de leur demande (contre 88 % en 2023).

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

Côté marché privé, la satisfaction s'est nettement améliorée en 2024 par rapport à 2023 :

- 84 % des clients sont satisfaits globalement du traitement de leurs demandes (+ 2 points par rapport à 2023) ;
- le marché gagne des promoteurs de la marque EDF : 4 points de plus pour l'indicateur de recommandation avec un NPS à 49 ;
- 86 % des clients Entreprises jugent ne pas avoir eu de difficultés pour obtenir une réponse à leur demande (contre 82% en 2023).

2) Une mesure de la satisfaction dite « à froid », sous la forme d'enquêtes de satisfaction réalisées par un institut de sondage indépendant une fois par an. Il s'agit d'enquêtes approfondies menées par téléphone (sous la forme d'entretiens de quinze 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, etc.

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 2024 :

- 525 clients en marché public (communes et intercommunalités, conseils régionaux et départementaux, groupements publics, bailleurs sociaux), dont 210 clients aux TRV ;
- 1 975 clients Entreprises (très petites entreprises, petites et moyennes entreprises, grands comptes), dont 390 clients aux TRV.

Le concessionnaire présente depuis l'exercice 2016 l'indicateur ci-après afin de mieux rendre compte de la satisfaction des clients non résidentiels en concession qui correspondent aux sites en contrat au TRV (puissance inférieure ou égale à 36 kVA) :

Satisfaction des clients non résidentiels

	2023	2024
National	91 %	**88 %**

Contrairement à la satisfaction des clients qui sont entrés en contact avec EDF pendant l'année, la mesure à froid (interrogation d'un échantillon du portefeuille) nous donne une tendance baissière de la satisfaction globale des clients ayant un contrat aux tarifs réglementés de vente.

En 2024, la régularisation des aides gouvernementales appliquée en 2023 et l'annonce de la fin de ces aides en 2025 ont pu avoir un impact sur l'appréciation globale des services rendus par les fournisseurs d'énergie. La hausse des prix de 2022-2023 était donc un sujet encore brûlant et anxyogène en 2024 malgré la sortie de crise.

Les clients Marché public

Satisfaction des clients Marché public

	2023	2024
National	88 %	**90 %**

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

En 2024, la satisfaction globale des clients en marché public vis-à-vis d'EDF s'est améliorée de 2 points (90 %) soit un bon niveau.

Les clients « publics » apprécient particulièrement la qualité des contacts avec EDF (84 % de satisfaction) ainsi que les modalités de leurs contrats avec un excellent niveau de satisfaction qui est de 92 % (+ 1 point vs 2023).

La qualité et la clarté des informations et conseils délivrés ainsi que la facturation donnent également pleine satisfaction, avec respectivement 98 % (+ 2 points vs 2023) et 87 % 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 94 % l'espace client personnalisé (soit 9 points de plus qu'en 2023). EDF investit régulièrement dans l'évolution de ses espaces Web spécialisés.

Parmi les clients, 94 % évaluent EDF comme un fournisseur en qui on peut avoir confiance, qui est à leur écoute (86 %) et qui propose des produits et services adaptés à leurs besoins (86 %).

78% des clients Marché public sont satisfaits des informations et de l'aide apportée par EDF pour bien comprendre les évolutions tarifaires.

Enfin, l'image d'EDF sur les thématiques de l'environnement est supérieure à celle de ses concurrents : 81 % des clients en marché public estiment qu'EDF est engagée dans la transition énergétique.

Les clients Entreprises

Satisfaction des clients Entreprises

	2023	2024
National	94 %	**86 %**

En 2024, malgré un retour à la normale des prix de l'énergie sur le marché (qui se ressentira réellement sur les factures surtout dès 2025), la satisfaction globale des entreprises aux tarifs réglementés de vente vis-à-vis d'EDF a baissé de 8 points.

Les clients Entreprises apprécient particulièrement les espaces clients qui évoluent chaque année pour répondre à leurs attentes (89 %) ainsi que les informations et conseils reçus au fil de l'eau (83 %).

La présence d'EDF est très appréciée. En effet, 88 % des clients ont une bonne image d'EDF au global et 86 % ont confiance en EDF.

Les clients Entreprises confirment en 2024 leur attente forte en matière d'accompagnement dans la maîtrise de leurs consommations d'énergie : 65 % des clients entreprises aux tarifs réglementés de vente se déclarent satisfaits des informations et conseils donnés par EDF pour réduire leur facture, optimiser leurs consommations.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

3.2. Les conditions générales de vente

Les conditions générales de vente (CGV) des clients au Tarif Bleu résidentiel

Les CGV des clients au Tarif Bleu résidentiel ont évolué en 2023 à la suite d'une concertation menée à l'automne 2022 auprès de la FNCCR et de France urbaine, conformément à l'article 27 du modèle de cahier des charges de concession (voir CRAC de l'exercice 2022).

L'entrée en vigueur des CGV modifiées s'étale sur un an, du 25 mai 2023 au 24 juin 2024 : l'information du client est effectuée à l'occasion de l'envoi de la facture qui est accompagnée d'un courrier présentant une synthèse des modifications apportées aux CGV. Pour chaque client Particulier déjà titulaire d'un contrat TRV, les nouvelles dispositions entrent en vigueur un mois après réception du courrier d'information.

Les CGV modifiées s'appliquent un mois après leur réception par le client ; elles sont disponibles sur le site edf.fr : https://particulier.edf.fr/content/dam/2-Actifs/Documents/Offres/CGV_tarif_bleu.pdf

Les conditions générales de vente (CGV) des clients au Tarif Bleu non résidentiel

Les CGV des clients au Tarif Bleu non résidentiel n'ont pas évolué en 2024. 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

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

3.3. La relation avec les clients, humaine et numérique

EDF simplifie la vie de ses clients en proposant une approche multicanale

EDF répond à la tendance sociétale de la mise à disposition de différents canaux de contacts en proposant un dispositif de contact multicanal basé sur la proximité, la simplicité et la modernité, qui permet ainsi à ses clients de joindre EDF à tout moment, par Internet ou en utilisant leur smartphone. Les différents canaux sont conçus pour offrir des parcours client permettant d'évoluer d'un canal à l'autre avec la plus grande fluidité.

Grâce à la mise en place des canaux numériques accessibles 24 h/24 – 7 j/7, les clients peuvent en particulier :

- accéder à l'ensemble des informations et explications concernant leur contrat de fourniture d'électricité ;
- suivre mensuellement leurs consommations d'énergie en kilowattheures et en euros, et les comparer à celles des foyers similaires, ainsi qu'à celles des foyers les moins consommateurs ;
- réaliser simplement toutes leurs opérations de gestion courante relatives à leur contrat de fourniture d'électricité : consultation et règlement de la facture, relevé de compteur, changement de coordonnées personnelles ou bancaires ;
- souscrire et/ou résilier leur contrat.

Les clients résidentiels sont accueillis au téléphone, du lundi au samedi de 8 h à 20 h.

Depuis juillet 2023, le serveur vocal interactif (SVI) du principal numéro d'appel des clients Particuliers (3404) a évolué vers une technologie en langage naturel. Ainsi, quand ils nous appellent, les clients ou prospects sont invités à exprimer « clairement et naturellement » leurs demandes. Cet outil basé sur l'intelligence artificielle, permet de mieux identifier ces demandes, et notamment celles liées à la facturation, aux conseils en économie d'énergie ainsi que les nouvelles réclamations. Ceci nous permet de distribuer l'ensemble des demandes client aux conseillers les mieux formés pour y répondre pour ainsi augmenter la satisfaction client, limiter les rappels et les transferts.

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.

En **2024, EDF** a été classée **numéro 1 du Podium de la Relation Client dans le secteur des entreprises de services**. Cette distinction reflète l'engagement constant d'EDF à offrir une relation client de haute qualité, combinant innovation numérique et interactions humaines.

Le Podium de la Relation Client est une étude annuelle réalisée par BearingPoint et Kantar, qui évalue la qualité des interactions entre les entreprises et leurs clients. Cette étude est une référence pour mesurer l'excellence de la relation client en France.

L'enquête a été réalisée en décembre 2023 auprès d'un échantillon de 4 000 clients et usagers. Ensuite est établi un classement mettant en avant le lauréat pour chacun des 10 secteurs d'activités. Ce classement est d'autant plus valorisant que les organisations évaluées ne font pas acte de candidature et qu'il reflète véritablement la voix du client.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

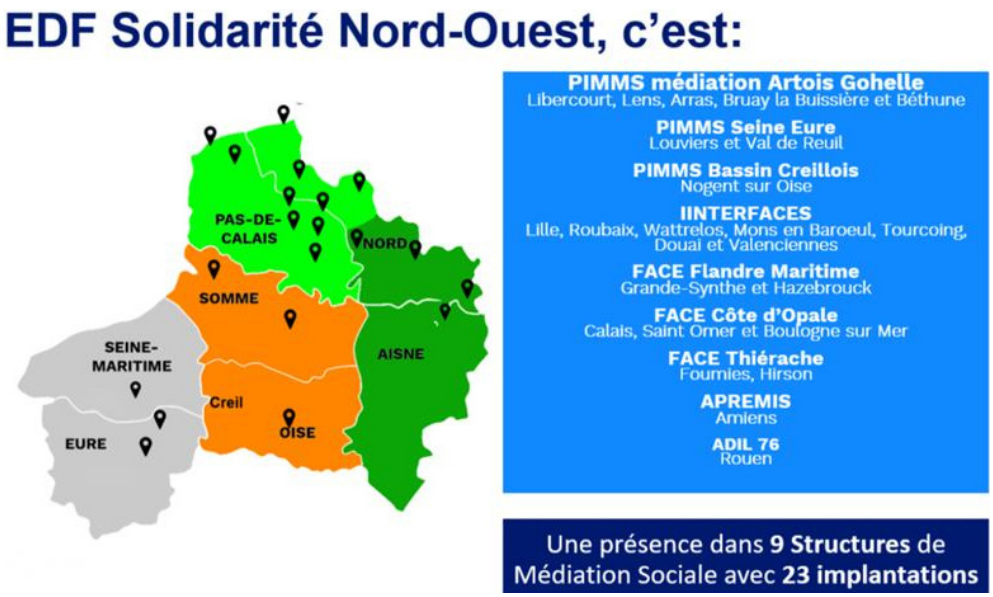
Les principaux critères utilisés pour évaluer les entreprises incluent :

- personnalisation : capacité à offrir des services et des communications adaptés aux besoins individuels des clients ;
- co-création : implication des clients dans le développement de nouveaux produits ou services ;
- proactivité : anticipation des besoins des clients et résolution proactive des problèmes ;
- expérience digitale : qualité et efficacité des interactions numériques ;
- humanité : maintien d'une dimension humaine dans les interactions, même avec l'utilisation croissante de l'IA.

Les structures de Médiation Sociale partenaires d'EDF sur le territoire Nord-Ouest

EDF noue des partenariats avec des structures de Médiation Sociale (SMS), structures mutualisées entre les grands acteurs du service au public, qui permettent d'asseoir une présence territoriale et de recréer du lien avec les clients en difficulté.

- Sur le territoire Nord-Ouest, EDF est ainsi partenaire d'un réseau de 9 structures de médiation sociale (23 sites dont 2 mobiles)
- Les médiateurs au sein de ces structures sont disponibles pour renouer le contact avec les familles en situation de précarité, pour faciliter les démarches de la vie quotidienne et notamment celles liées à l'énergie, pour trouver des solutions au paiement de leurs factures ou encore informer sur les conseils en économie d'énergie
- EDF confie à ses structures partenaires une mission de médiation auprès de clients identifiés en difficulté, accompagne les médiateurs (information autour de sa politique solidarité, plans d'apurement, adéquation des tarifs aux besoins des clients) ou intervient lors des réunions de sensibilisation autour de la maîtrise de l'énergie au moyen par exemple d'outils ludo-pédagogiques tels que le jeu « Mon appart, ma conso »



Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

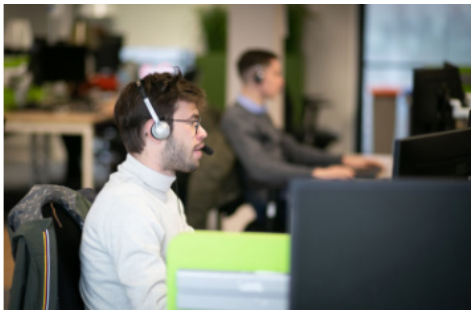
EDF et ADIL 76 : un nouveau partenariat pour soutenir les questions de logement

En mars 2024, EDF a signé un nouveau partenariat avec l'ADIL 76 (Agence Départementale d'Information sur le Logement) pour renforcer son engagement social. Située à Rouen, l'ADIL 76 offre des conseils gratuits et objectifs sur toutes les questions liées au logement, que ce soit pour les locataires, les propriétaires ou les personnes en recherche de logement.

Ce partenariat vise à fournir des informations complètes, objectives et gratuites sur toutes les questions du logement. En tant que nouvelle structure de médiation sociale (SMS) depuis mars 2024, l'ADIL 76 joue un rôle crucial dans le département de la Seine-Maritime.

Les experts de l'ADIL 76 guident les usagers dans leurs démarches, offrant un soutien précieux pour mieux comprendre et gérer les aspects complexes du logement. Ils effectuent également des appels sortants pour EDF afin de trouver des solutions aux impayés d'énergie, mettant en place des délais de paiement et instruisant des demandes d'aides, telles que le Fonds de Solidarité Logement (FSL).

Ce partenariat entre EDF et l'ADIL 76 illustre une volonté commune d'accompagner les personnes en difficulté, en leur offrant des solutions concrètes et adaptées à leurs besoins.



L'organisation d'EDF pour répondre aux demandes de ses clients sur votre territoire

Sur le périmètre de la concession du Treport, EDF met à disposition :

- Un Directeur Développement Territorial, Christophe Becuwe, et une référente Concession, Marine Fradin de Belabre, à l'écoute des demandes de l'autorité concédante,
- Des attachés commerciaux dédiés aux entreprises et collectivités locales pour leur apporter des conseils personnalisés et les accompagner sur tout type de projet, dans le choix de solutions énergétiques économiques et performantes.
- Une équipe « Service Clients » en charge de l'accueil et de la gestion de contrat des clients Tarif bleu non résidentiels (Entreprises et professionnels). Ces clients disposent sur leur facture d'un numéro de téléphone unique pour joindre le Service Clients (0 810 333 668). Ils sont accueillis par des conseillers salariés d'EDF chargés de gérer les contrats tarif Bleu non résidentiels et d'assurer en totalité les relations avec l'opérateur de réseau ENEDIS. Nos conseillers ont un bon niveau de connaissance des processus plus ou moins complexes dont les entreprises ont besoin pour exercer leur activité, l'objectif étant de les satisfaire en répondant à leurs attentes et en les accompagnant dans leur projet.
- Un réseau de centres de relation clients (CRC) implantés en France, dont 5 sur Nord-Ouest (Lille, Marcq-en-Baroeul, Marly, Amiens et Rouen), fonctionnant en maillage sur l'ensemble de la zone de desserte nationale d'EDF, disponibles pour répondre aux demandes des clients Tarif Bleu résidentiels du lundi au samedi de 8h à 20h au 3404.
- Pour accompagner nos clients les plus fragiles, une équipe de conseillers Solidarité chargés de l'accueil des demandes des travailleurs sociaux et du suivi des dossiers des clients en situation de précarité énergétique ainsi qu'un correspondant Solidarité, Ingrid Omar, dédié au département de la Seine-Maritime et en charge des relations avec l'ensemble des partenaires travaillant sur la précarité énergétique (Conseil Départemental, associations, structures de médiation sociale)

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

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)

	2023	2024	Variation *(en %)*
Nombre de pages vues (sur l'année)	844 106 096	**702 001 405**	**-16,8 %**

La baisse du nombre de pages vues s'explique principalement par le fait que le nombre de visiteurs post crise énergétique à diminuer. Pour autant on observe que les habitudes s'ancrent de plus en plus profondément sur les outils digitaux. On note une fréquence plus importante chez les utilisateurs réguliers.

EDF propose à ses clients deux dispositifs principaux pour entretenir une relation numérique avec leur fournisseur.

L'espace client personnalisé

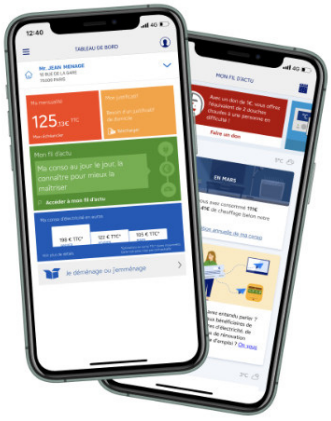
Sur son espace client, le client peut gérer son contrat d'électricité, payer sa facture, modifier ses informations personnelles, suivre et comprendre ses consommations.

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)

	2023	2024	Variation *(en %)*
Nombre de clients ayant un espace client activé au 31 décembre	14 015 650	**13 956 797**	**-0,4 %**



L'appli EDF & MOI

EDF met à la disposition de ses clients une application, EDF & MOI. Avec un seul outil pratique, le client peut notamment :

- consulter son compte en un coup d'œil ;
- gérer son mode de paiement ;
- accéder à ses factures et les télécharger ;
- régler ses factures 24 h/24, 7 j/7 ;
- renseigner son profil de consommation et ses équipements pour comparer ses usages, et identifier ses principaux postes de dépense ;
- suivre ses consommations mois par mois et à la journée au pas demi-horaire ;
- obtenir un justificatif de domicile ;
- être alerté, grâce aux push notifications :
  - dès l'arrivée d'une nouvelle facture,

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

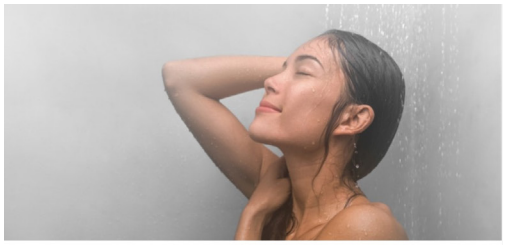
- de la couleur du lendemain pour les clients ayant souscrit l'option Tempo,
- pour participer à des challenges autour du thème de la consommation,
- et de toute autre information importante relative à son contrat.

Et grâce au compteur communicant Linky™, l'application permet au client de :

- consulter ses propres dépenses jour après jour ainsi que le détail par jour, après consentement à la collecte de ses données quotidiennes ;
- mieux anticiper sa dépense mensuelle ;
- être alerté en cas d'écart de consommation pour les clients mensualisés, se voir proposer un ajustement de sa mensualité et en décider.

Depuis 2023, au titre de la sobriété énergétique, l'application améliore l'expérience des clients ayant souscrit l'option Tempo ou EJP en mettant en avant la couleur du jour et celle du lendemain, et en proposant des gestes utiles aux clients afin de réduire leur consommation pour ainsi optimiser leur budget.

L'application propose également de nombreux éco-gestes et sensibilisations, notamment au travers du Fil d'actu.



Saviez-vous que l'eau chaude utilisée au quotidien pour vous laver, faire la vaisselle ou encore le ménage représente jusqu'à 20 % de votre consommation d'énergie ? On vous explique quels gestes adopter pour faire des économies !

Comme chaque année en hiver, vous vous demandez comment vous chauffer pour moins cher ? Découvrez nos astuces pour gérer votre consommation d'énergie tout en chauffant correctement votre logement !

En 2024 l'appli EDF & MOI a enregistré une nouvelle hausse de visites (+ 6,3 %) dépassant pour la première fois de son histoire les 250 millions de visites.

Dans le même temps, les visites authentifiées à l'espace client ont augmenté de + 7,7 %, et la récurrence de visites authentifiées a bondi de + 5 points (passant de 38,4 visites Espace client à 43,4 visites), preuve de l'intérêt des utilisateurs EDF & MOI.

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**.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

La charte est organisée autour d'une série de questions/réponses que le client peut être amené à se poser sur les données qu'il a transmises à son fournisseur EDF :

- Qu'est-ce qu'une donnée personnelle ?
- De quels types de données personnelles disposons-nous et comment les utilisons-nous ?
- Comment ces données personnelles sont-elles collectées ?
- Combien de temps sont conservées les données personnelles collectées ?
- À qui transmettez-vous mes données personnelles ?
- Comment gérer mes préférences de communication et mes consentements ?
- Quels sont mes droits sur mes données ?
- Et qu'en est-il des cookies et des dispositifs de suivi de navigation ?
- Comment est assurée la sécurité de mes données ?

La charte est consultable et téléchargeable sur le site internet d'EDF.
https://particulier.edf.fr/fr/accueil/charte-donnees-personnelles.html

Les Journées de la Protection des données personnelles 2024

En 2024, le 15 mai, à l'occasion de l'anniversaire du règlement général de la protection des données (RGPD), EDF a organisé la troisième édition de la campagne de sensibilisation des collaborateurs de l'entreprise pour mettre en lumière les enjeux liés à la protection des données personnelles et l'importance stratégique qu'ils représentent pour le Groupe. Des vidéos sur la gestion des habilitations, les droits d'accès aux données ont été diffusées à l'ensemble des collaborateurs. La protection des données est une marque importante de confiance indispensable au développement responsable du groupe EDF.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

Une relation de plus en plus numérique, pour les clients non résidentiels

Les pratiques et attentes en matière de relation client pour les entreprises et les collectivités aux tarifs réglementés de vente évoluent comme pour les clients résidentiels vers plus de numérique et de multicanal.

Sur le site edf.fr (rubriques « Entreprises » et « Collectivités »), des actions sont mises en œuvre chaque année pour améliorer et simplifier l'expérience des clients Entreprises et Collectivités, comme la refonte des parcours utilisateurs pour répondre à leurs besoins spécifiques, le développement de formulaires en ligne, des modules de sondages permettant aux internautes de faire part de leur niveau de satisfaction.

En ce qui concerne le nombre de visites sur les sites publics Entreprises et Collectivités d'EDF en 2024 :

- sites Entreprises : 5 078 450 visites ;
- sites Collectivités : 1 150 966 visites.

Source Pi@no analytics : Janvier -Décembre 2024

Le site public Entreprises a été refondu en 2020-2021, pour simplifier et fluidifier la relation digitale. Les parcours utilisateurs ont été pensés pour améliorer l'expérience utilisateur et également faciliter les demandes de souscription aux offres et la mise en relation avec les conseillers.

Les demandes de contrat d'énergie effectuées via le site public Entreprises sont prises en charge par un service de Web Call Back (WCB), qui permet au client d'être rappelé par un conseiller, soit de manière immédiate, soit en différé en choisissant un créneau de rendez-vous. Ce service permet de répondre plus rapidement aux sollicitations client.

Concernant les Collectivités, un projet de refonte du site public a été lancé au quatrième trimestre 2023 et devrait aboutir à l'été 2025 :

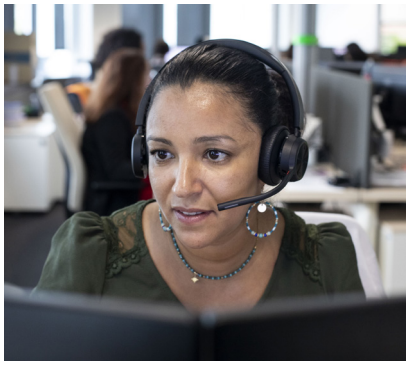
- pour repenser les parcours utilisateurs des marchés publics ;
- pour répondre à leurs besoins spécifiques afin de les orienter vers les solutions d'EDF correspondant le mieux à leurs attentes.

Les principales fonctionnalités offertes par les espaces client :

- consulter, télécharger les factures et régler le solde pour les clients privés ;
- opter pour la facture électronique et accéder à des services facilitant la gestion de ses contrats au quotidien ;
- formuler une demande et suivre son état d'avancement ;
- modifier les coordonnées bancaires et l'adresse de facturation ;
- télécharger les bilans annuels ;
- retrouver facilement le numéro de téléphone de son conseiller.
- suivre ses données de consommation au pas journalier et/ou à la demi-heure pour les clients ayant autorisé EDF à collecter leurs données.

Enfin, EDF continue d'informer ses clients sur les évolutions réglementaires et contractuelles, majoritairement par courriel.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE



Une relation humaine maintenue entre EDF et ses clients

EDF affirme des engagements forts vis-à-vis de ses clients à la fois en matière de proximité, de disponibilité, de qualité de service et de satisfaction. L'accueil téléphonique des clients y contribue.

Les centres de relation client (CRC) assurant l'accueil téléphonique des clients de la concession sont tous localisés en France. Il s'agit d'un choix délibéré d'EDF.

Depuis 2021, le service client et commercial d'EDF bénéficie des **certifications « Relation client 100 % en France » et « Service France garanti »** délivrées par l'AFNOR ; EDF a été le premier énergéticien à avoir obtenu ces certifications garantissant que 100 % de ses conseillers clients sont tous basés en France métropolitaine. Ces deux certifications **ont été renouvelées à l'été 2024.**

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 client (CRC), pilotés et animés par un service national dédié, fonctionnant en réseau sur l'ensemble de la zone de desserte nationale d'EDF.

Ce mode d'organisation constitue une garantie pour la fiabilité du service rendu dans le traitement des appels des clients de chaque concession.

Appels téléphoniques des clients « Particuliers » (National)

	2023	2024	Variation *(en %)*
Nombre d'appels traités par EDF au cours de l'année	22 171 226	**19 494 148**	**-12,1 %**

L'accessibilité du canal téléphonique s'est améliorée en 2024, progressant de 1,2 points par rapport à l'année précédente pour atteindre 89,6 %. Cette évolution s'inscrit dans un contexte de réduction du volume d'appels, avec 2,7 millions de sollicitations en moins par rapport à 2023.

L'impact de la crise énergétique s'est fortement atténué, et le nombre d'appels est revenu à un niveau d'avant-crise, bien que nos clients demeurent attentifs à leur consommation et à leur facturation.

Parallèlement à cette baisse des appels téléphoniques, une diminution des contacts indirects (formulaires, e-mails et courriers) a également été observée.

L'amélioration de l'adéquation entre nos compétences et les typologies de demandes, le renforcement des effectifs ainsi qu'un pilotage plus resserré ont permis de bien maîtriser les flux entrants, d'optimiser la gestion des stocks de demandes en cours et d'assurer le respect des délais de traitement.

Le canal téléphonique pour les clients Entreprises et Collectivités

Chaque client dispose d'un numéro de contact (*cf.* Annexe) qu'il peut joindre du lundi au vendredi de 8 h à 18 h.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

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), ainsi que par des prestataires externes basés en France.

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.

Autres moyens de contacts

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 2024, EDF a été partenaire dans les territoires de plus de 120 points d'accueil de médiation sociale de proximité tels que les Pimms médiation (Points d'information et de médiation multi-services) ou les régies de quartiers, structures reconnues pour faciliter l'utilisation des services publics. En appui de ces relations dans les territoires, EDF est partenaire du réseau national des Pimms médiation et du Comité national de liaison des régies de quartier (CNLRQ) (voir chapitre 4 « La précarité énergétique au cœur des engagements d'EDF »).

La 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.

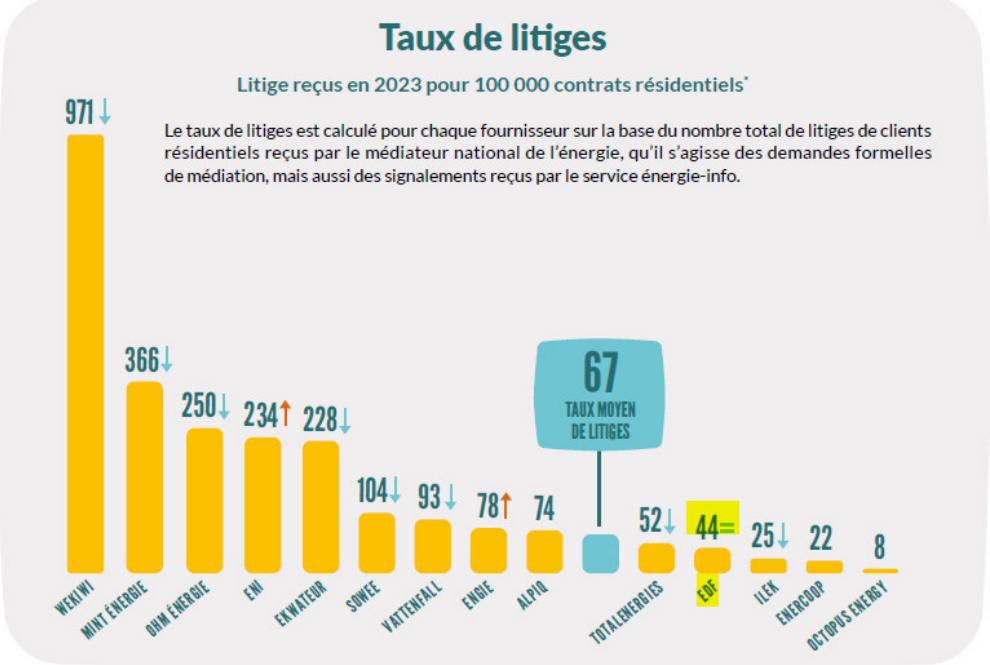
EDF a organisé ses équipes de manière à traiter les demandes lui arrivant par courrier avec une promesse d'accusé réception rapide et de délai de réponse adapté au niveau de complexité de la demande.

Rapport d'activité du Médiateur national de l'énergie

Le Médiateur national de l'énergie a publié le 14 mai 2024 son rapport d'activité 2023. EDF est l'un des fournisseurs qui a le plus faible taux de litiges (chiffre stable par rapport à l'année précédente).

Le taux de litiges (demandes formelles de médiation et démarches vers Énergie-info) a évolué et intègre maintenant les fournisseurs nationaux ayant plus de 50 000 contrats résidentiels (contre 100 000 auparavant).

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE



EDF ne représente que 37 % des litiges enregistrés en 2023 par le MNE, 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 2023, le Médiateur national de l'énergie a précisé :

« En 2023, les conséquences de la crise des prix de l'énergie sont restées douloureuses pour bon nombre de consommateurs d'énergie. D'après le baromètre annuel du médiateur national de l'énergie, le coût de l'énergie est un sujet de préoccupation pour 89 % d'entre eux et 31 % ont déclaré avoir eu des difficultés à payer leurs factures. Le nombre de demandes d'information a augmenté de 7 % par rapport à l'année 2022 ; ce sont près de 5 millions de consommateurs qui ont ainsi été informés par mes services.

Ces difficultés sont attestées par le nombre de litiges reçus (27 350), particulièrement élevé cette année. Avec quasiment 14 000 saisines formelles, la quantité de demandes de médiation a progressé de 2 % par rapport à 2022. »

Le rapport 2023 du Médiateur national de l'énergie est accessible sur le site de l'institution : www.energie-mediateur.fr

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

Lutter contre les démarchages abusifs

Que ce soit à domicile ou au téléphone, certains fournisseurs d'énergie peuvent recourir à de faux arguments, voire usurpent la marque EDF, afin d'induire en erreur les clients et proposer des contrats d'énergie ou les signer à leur insu.

Pour information : Lorsque le contrat d'un client est résilié, celui-ci reçoit un SMS, de la part d'EDF, lui indiquant que son contrat est résilié et que s'il n'est pas à l'origine de cette résiliation, il est invité à contacter une ligne téléphonique dédiée pour traiter sa réclamation.

Comment signaler un démarchage abusif ?

Compte tenu du nombre très important d'appels de clients se disant victimes des pratiques illicites de démarchage, EDF a mis en place une ligne téléphonique dédiée : 09 70 81 81 42 (appel non surtaxé).

Un client victime de démarchage abusif peut également le signaler en envoyant témoignage et pièces jointes à l'adresse : demarchage-abusif@edf.fr ou envoyer son témoignage sur papier libre ou par le formulaire CERFA dédié (lien vers le formulaire également disponible en mairie) à l'adresse : EDF Service Client TSA – 21941, 62978 Arras Cedex 9.

Tous ces signalements sont susceptibles d'être utilisés en justice. EDF lutte contre ces pratiques illicites de démarchage qui lui portent préjudice.

Enfin, un client ayant subi un démarchage abusif peut s'adresser directement aux autorités compétentes : il suffit de remplir le formulaire en ligne de la DGCCRF* pour porter cette démarche à sa connaissance afin qu'elle puisse engager, au besoin, des actions envers les contrevenants.

Les informations sont relayées sur le site d'EDF : Démarchage commercial abusif sous le nom d'EDF : Tout savoir

* Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes.

Par ailleurs, EDF met en garde ses clients contre les pratiques malveillantes, invitant les clients concernés à transmettre à EDF les mails douteux qu'ils ont reçus, à une adresse électronique créée à cet effet : message-frauduleux@edf.fr

Les lignes directrices de la CRE

La CRE a publié le 11 juillet 2024 les lignes directrices relatives aux pratiques des fournisseurs d'électricité et de gaz naturel visant à promouvoir une plus grande transparence parmi les fournisseurs d'énergie et à renforcer la protection des consommateurs.

Dans un premier temps, les lignes directrices concernent seulement les consommateurs résidentiels, mais elles devraient à terme s'appliquer également aux TPE, syndicats de copropriétés, associations et petites collectivités.

Au nombre de treize, elles sont réparties entre les trois étapes du processus d'achat d'énergie :

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

Phase préalable à la souscription d'un contrat :

- Clarification de la typologie des offres
- Harmonisation des fiches descriptives des offres
- Estimation de la facture avant souscription
- Obligation d'afficher les prix
- Obligation d'un conseil tarifaire à la souscription
- Visibilité sur l'évolution du prix sur 12 mois

Exécution du contrat :

- Présentation de l'impact facture avec préavis en cas d'évolution du prix en cours de contrat
- Révision de l'échéancier de paiement en cas d'évolution au-delà d'un certain seuil
- Respect de l'engagement sur le prix
- Communication du prix à tout moment sur demande
- Mise en avant des informations de consommation utiles aux consommateurs.

Fin de contrat :

- Information en cas de renouvellement
- Obligation d'information en fin de contrat.

L'adhésion aux lignes directrices repose sur une démarche volontaire des fournisseurs.

Vingt-quatre fournisseurs nationaux (dont EDF hors SEI) et plus de cinquante fournisseurs locaux, ont formellement confirmé leur engagement.

La CRE contrôlera la bonne exécution des engagements pris par les fournisseurs**.** Sur le principe du *Name and Shame*, elle n'hésitera pas à communiquer sur les fournisseurs qui ne respecteraient pas leurs engagements.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

3.4. L'accompagnement des clients pour les aider à mieux et moins consommer

EDF a poursuivi en 2024 son accompagnement des clients pour les aider à mieux et moins consommer. Le plan d'actions 2024 a visé à sensibiliser, inciter et accompagner les clients à l'adoption de comportements vertueux dans la durée.

Mieux consommer, moins consommer

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

1. Inciter à la baisse des consommations énergétiques et du budget de chauffage

« Les Défis utiles », un challenge de grande envergure lancé en 2023 pour inciter les clients à baisser leur consommation électrique.

Les clients au Tarif Bleu résidentiel dont le contrat a un an d'ancienneté ou plus ont pu participer au challenge lancé en novembre 2023 et qui s'est achevé en mai 2024. L'inscription et le suivi ont été disponibles uniquement via **EDF & MOI.** Il a été réservé aux 500 000 premiers inscrits.

Quatre défis ont été proposés aux clients :

- **un Défi Marathon** pour inciter les participants à baisser durablement leur consommation sur l'hiver (objectif de réduction de 10 % de sa consommation entre novembre 2023 et février 2024) ;
- **trois Défis Sprints** concentrés sur la période hivernale (à chaque fois les participants ont été invités à diminuer leur consommation sur une courte période donnée, avec un objectif de baisse associé).

Pour chaque défi remporté, les participants ont été éligibles à un tirage au sort leur permettant de gagner des places pour les Jeux olympiques et paralympiques de Paris 2024 et d'autres lots.

Un quiz sur les économies d'énergie a pris le relai en mars 2024. EDF a proposé à ses clients d'y participer afin de gagner des places au parc Disneyland Paris.

En octobre, lancement d'une campagne de publicité pour la **promotion de la pompe à chaleur** en tant que solution de chauffage fiable, économe, et plus respectueuse de l'environnement pour aider les Français à toujours mieux et moins consommer.

En novembre, dans le cadre du plan Thermostat, EDF a communiqué via sa nouvelle publicité sur le **pilotage du chauffage**. Comme Dark Vador, les clients peuvent désormais piloter leur chauffage électrique à distance au travers de l'application EDF & MOI.

2. Promouvoir l'option tarifaire la mieux adaptée

Grâce à la promotion de Tempo réalisée en 2023 à la demande des pouvoirs publics, le nombre de clients ayant choisi cette option atteint plus de 870 000 en 2024, sur un objectif d'un million de clients en offre d'effacement.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

En janvier 2024, dans un contexte d'inflation, la CRE a demandé à EDF de reprendre les campagnes d'optimisation tarifaire menées en 2022.

Outre des campagnes d'e-mailing vers nos clients mal-tarifés, nous avons lancé :

- une campagne envers nos clients en option Heures Creuses qui les utilisent suffisamment, afin de les rassurer sur le fait que cette option est toujours bien adaptée à leur situation ;
- une campagne pour les clients en Heures Creuses dont la consommation annuelle est réalisée pour moins de 31 % en heures creuses afin de les aider à optimiser leur contrat ;
- une campagne de promotion de l'option Heures Creuses auprès de clients en option Base équipés d'un chauffe-eau électrique.

Ces diverses campagnes ont été menées sur les mois de mai et juin 2024 auprès d'un peu plus de 5,5 millions de clients.

3. Aider à la maîtrise de la consommation

L'objectif est enfin d'aider les clients à **maîtriser durablement leur consommation** ; cela passe notamment par l'utilisation des outils mis à disposition par EDF – les solutions Suivi Conso et Info Watt en particulier qui sont décrites ci-dessous – et par la rénovation énergétique des logements (voir le chapitre 4.3 pour les programmes dont EDF est partenaire au titre de sa politique Solidarité).

EDF a promu en 2024 son suivi de consommation **« Le Fil d'actu »** sur l'appli EDF & Moi : 4 millions d'e-mails ont été envoyés au fil de l'eau.

Le conseil tarifaire

Le conseil tarifaire (également désigné « conseil énergie ») consiste à proposer le contrat de fourniture le plus adapté au client Particulier sur la base d'une estimation de consommation à la mise en service ou sur la base de la consommation réelle pendant la vie courante du contrat.

L'estimation de la consommation se base sur les caractéristiques du logement, ainsi que sur la situation personnelle et les équipements du client.

Pour effectuer un conseil tarifaire, EDF utilise un outil de diagnostic construit à partir de l'analyse de clients « types ». Il fait régulièrement l'objet de mises à jour et d'optimisation pour assurer des résultats cohérents et la satisfaction des utilisateurs. Il est réalisé à partir de moyennes de consommation à températures « normales ».

Un conseil tarifaire est réalisé à chaque mise en service. En relation courante, à la demande du client, ce conseil tarifaire permet d'analyser et d'adapter le contrat ou les mensualités du client sur la base de sa consommation réelle s'il est équipé d'un compteur communicant ou estimée en fonction de ses nouveaux usages, d'aménagements concourant à des économies d'énergie ou d'une évolution de la composition familiale du foyer.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

Par ailleurs, le client a la possibilité de vérifier lui-même, dès la première année contractuelle, sur son espace client, si son contrat est toujours adapté à ses usages, s'il se trouve dans les situations décrites ci-dessous :

- lors de l'estimation initiale, le client ne possédait pas l'ensemble des éléments nécessaires à l'élaboration de son conseil tarifaire (date précise de la construction de l'immeuble ou de ses réfections, le mode de chauffage et de cuisson) ;
- un changement ou une acquisition d'équipement a été réalisé (remplacement de l'équipement de chauffe, acquisition d'un véhicule électrique...) ;
- un changement de composition familiale est intervenu (arrivée ou départ d'un enfant, garde alternée, etc.) ;
- des travaux ont été réalisés dans son logement depuis sa souscription.

Dans le cas où son contrat ne serait plus adapté, une proposition de modification de contrat lui serait soumise (changement de puissance ou d'option).

Le client, s'il préfère, peut aussi joindre un conseiller EDF à tout moment.

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.

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)

	2023	2024	Variation *(en %)*
Nombre de conseils tarifaires	286	**277**	**-3,1 %**

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.

EDF a aussi accompagné ses clients dans la bonne utilisation de leur option tarifaire. Comme en 2023, **en entrée d'hiver, EDF s'est adressée par courriel à partir d'octobre 2024 aux clients bénéficiant de l'option Tempo** afin de les informer que l'on entrait dans la période des 22 jours rouges et leur prodiguer les trois réflexes à adopter pour bien gérer leur option Tempo.

Un e-mail ou courrier en sortie d'hiver est adressé aux clients de l'option Tempo.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

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.

[1] L'accès aux données quotidiennes et 30 minutes (électricité uniquement) est réservé aux clients équipés d'un compteur communicant et ayant donné leur consentement.

Depuis novembre 2024, le Suivi Conso évolue : la rubrique « Évolution de ma consommation » propose désormais à nos clients avec un seul contrat d'électricité un nouveau graphe en euros et en kilowattheures, leur permettant de suivre leurs consommations à l'année et au mois, de visualiser encore plus clairement la répartition de leurs consommations entre l'abonnement, les différents postes tarifaires (HP/HC, jours blancs/bleus/rouges, etc.).

EDF travaille à enrichir régulièrement ce graphe.

Avec cette solution, le client peut suivre, mois par mois, ses consommations estimées d'électricité en kilowattheures et en euros.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

La solution de Suivi Conso permet également au client de comparer sa consommation estimée à celle de l'année passée, à celles de foyers similaires*. L'objectif est d'encourager des comportements toujours plus sobres.

* Habitations du même type situées dans la même zone climatique et avec des caractéristiques de contrat EDF similaires.

En complétant la description de son logement et de ses usages, le client peut identifier les équipements électriques qui consomment le plus chez lui (chauffage, eau chaude sanitaire, éclairage, cuisson, etc.) sur la base d'estimations, et découvrir des conseils adaptés à sa situation pour l'aider à diminuer sa consommation au quotidien.

Le client équipé d'un compteur Linky™ bénéficie d'une mise à jour automatique de sa consommation mensuelle d'électricité dans ses solutions de Suivi Conso, d'une projection mensuelle et annuelle de sa consommation et d'une analyse de la part estimée du chauffage dans sa consommation. Le client a également la possibilité de se fixer un objectif annuel de consommation (ci-contre) et de le suivre grâce aux courriels ou SMS selon son choix.

Le client équipé d'un compteur Linky™ peut, s'il le souhaite (c'est-à-dire en donnant son consentement à la collecte des données fines), suivre sa consommation d'électricité de l'avant-veille, en euros et en kilowattheures, au pas quotidien ainsi qu'au pas 30 minutes. Il bénéficie aussi de la projection mensuelle de la consommation et de l'affichage de la répartition par poste tarifaire (heures pleines/heures creuses), de la puissance maximale atteinte dans la journée. Seul le client consentant à la transmission des données au pas 30 minutes bénéficie d'une consommation de la veille, en kilowattheures.

Le client disposant d'un compteur Linky™ peut se fixer un objectif de consommation (en € ou kwh) qu'il aimerait ne pas dépasser sur l'année. S'il souhaite être alerté (par mail ou SMS, selon son choix) en cas de dérive par rapport à son objectif, il est nécessaire qu'il donne son consentement pour des conseils personnalisés.

Comme l'impose le décret relatif à l'accès aux données de consommation, EDF met à disposition du client une fonctionnalité de téléchargement de l'ensemble des données collectées auprès du distributeur Enedis.

Les solutions EDF de suivi de consommation sont incluses dans le contrat d'électricité. Elles sont accessibles depuis l'espace client, soit en accès direct depuis le tableau de bord, soit par téléchargement de l'application EDF & MOI.

En 2024, 7,4 millions d'utilisateurs ont consulté les outils de Suivi Conso (web et appli), dont 7,1 millions hors fil d'actualité.

Sur l'année 2024 les visites Suivi Conso (web et appli) ont dépassé les 210 millions (contre 198 millions en 2023) et la récurrence de visites a atteint 28,4 visites par client (contre 21,9 en 2023).

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

La solution Suivi Conso sur edf.fr :
https://particulier.edf.fr/fr/accueil/contrat-et-conso/economies-energie/comprendre-reduire-consommation-electrique-gaz.html

Le pilotage intelligent de son chauffage

Depuis octobre 2024, EDF propose à tous ses clients équipés de chauffage connecté (des marques partenaires) de les synchroniser avec l'appli EDF & MOI pour les piloter à distance et activer des programmes automatiques permettant d'optimiser leur programmation en cohérence avec leur contrat d'énergie. Cette solution offre aussi la possibilité aux clients de suivre la consommation de leurs équipements connectés.

Avec le pilotage intelligent de leur chauffage connecté dans EDF & MOI :

- les clients planifient un programme de chauffe en fonction de leurs habitudes et de leur contrat, pour ne chauffer que lorsque c'est nécessaire et ainsi faire des économies ;
- ils profitent d'un pilotage à distance simple, pour gérer tous les imprévus du quotidien ;
- ceux qui le souhaitent, peuvent activer des programmes automatiques qui optimisent le pilotage en fonction de leur contrat ; par exemple, pour les clients Tempo, le chauffage baisse de quelques degrés durant les heures pleines des Jours Rouges ;
- ils visualisent la consommation de leurs équipements connectés dans la répartition par usages.

Cette solution a fait l'objet d'une campagne média courant novembre et d'un mailing à tous nos clients équipés de chauffage électrique.

Lien vers la page du site : Votre pilotage de chauffage électrique avec EDF particulier

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).

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

La solution Info Watt proposée par EDF prend la forme d'un boîtier connecté à brancher sur le compteur Linky™, et d'une application téléchargeable sur les stores.

Info Watt est un outil supplémentaire pour maîtriser sa consommation d'électricité et son budget. Avec un suivi en temps réel permettant d'identifier les appareils et les usages les plus énergivores, chaque bénéficiaire d'Info Watt peut prendre conscience de sa consommation d'électricité, adapter ses habitudes avec des écogestes et réaliser des économies sur sa facture.

EDF a mis en place trois canaux de souscription à la solution Info Watt :

- des mailings ;
- le site EDF : https://particulier.edf.fr/fr/accueil/gestion-contrat/facture/aides-sociales/cheque-energie/info-watt.html qui apporte des précisions sur la solution et propose un parcours de souscription permettant aux clients éligibles de souscrire ;
- le numéro de téléphone pour les clients EDF Particuliers (3404), où les conseillers client peuvent répondre aux demandes et envoyer un mail de souscription au client qui a appelé.

Après souscription, le client reçoit à son domicile par colis le boîtier Info Watt. EDF a mis en place un service client dédié pour répondre aux clients et les accompagner dans l'installation du boîtier et l'utilisation de l'application. Les conseillers dédiés sont à l'écoute des clients du lundi au samedi de 8 h à 20 h au 09 70 81 80 99 (appel non surtaxé).

La promotion du service Info Watt en 2024 pour les clients chèque énergie :

Dans l'e-mail invitant les clients d'EDF à renvoyer leur chèque énergie en avril 2024, le service Info Watt a été mis en avant. Une relance a été également réalisée pour promouvoir le service Info Watt aux nouveaux bénéficiaires du chèque énergie : 110 000 e-mails et 100 000 courriers.

Par ailleurs, les équipes Solidarité d'EDF dans les territoires se sont mobilisées tout au long de l'année 2024 pour faire connaître le dispositif auprès des clients bénéficiaires du chèque énergie et des acteurs locaux de la solidarité.

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 Ecos & 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 ;
- la solution de Suivi Conso, accessible depuis

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

l'espace client ou depuis l'appli EDF & MOI, qui permet de suivre sa consommation et de mieux la comprendre ; les clients ont accès à des écogestes personnalisés, et à des repères de consommation ; mais aussi depuis novembre 2024 au pilotage du chauffage électrique ;

- les solutions pour piloter son chauffage, son éclairage et ses prises électriques ;
- les solutions pour réaliser des travaux d'isolation ou de chauffage.

La pédagogie sur l'empreinte carbone

Depuis mai 2020, la raison d'être d'EDF est inscrite dans ses statuts : *« Construire un avenir énergétique neutre en CO_2 conciliant préservation de la planète, bien-être et développement grâce à l'électricité et à des solutions et services innovants. »*

Pour concrétiser cet engagement, des actions de sensibilisation à l'empreinte carbone des activités humaines sont menées auprès des clients Particuliers.

- Sur le site particulier.edf.fr, rubrique « Guide de l'énergie » (Le Guide de l'énergie vous éclaire ! | EDF), **une cinquantaine d'articles** présentent les aspects concrets de la transition énergétique dans la vie quotidienne de nos clients.
- Deux **quiz pédagogiques** pour mieux comprendre les émissions de CO_2 et tester ses connaissances sur l'empreinte carbone sont aussi en ligne dans la solution Suivi Conso mise à disposition sur le site particuliers.edf.fr :
  - Réduire son empreinte carbone et limiter ses émissions de CO_2 - EDF
  - Quiz : l'empreinte carbone, c'est quoi ? - EDF Particulier

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

3.5. La facturation des clients

EDF s'attache à ce que la facture du client reflète au plus près sa consommation et qu'elle ne génère pas de mauvaises surprises.

Pour les clients équipés d'un compteur communicant, soit plus de 90 % des clients, la relève de la consommation s'effectue à distance.

Pour les clients ne disposant pas encore d'un compteur Linky™, la qualité de la facturation repose sur la transmission par le client d'index autorelevés auprès du gestionnaire de réseau Enedis, ainsi que sur le système d'alerte auprès des clients en cas de facture « inhabituelle ».

À noter : les clients qui ne sont pas équipés d'un compteur Linky™ et qui n'ont pas adressé à Enedis un autorelevé durant les douze derniers mois (malgré l'envoi de plusieurs communications écrites et appels téléphoniques) se voient appliquer, depuis le 1er janvier 2023, des frais de relevé relatifs à la gestion spécifique de la relève des compteurs « ancienne génération ». Ces frais s'élèvent à 9,04 € HT tous les deux mois ; ils sont stoppés en cas d'installation d'un compteur Linky™. A partir de juin 2025, ces frais s'appliqueront à tous les clients non équipés d'un compteur Linky, qu'ils aient ou non communiqué un autorelevé.

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)

	2023	2024	Variation *(en %)*
Nombre de clients facturés annuellement*	1 597	**1 551**	**-2,9 %**
Nombre de clients facturés bimestriellement	542	**515**	**-5,0 %**

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

La mensualisation des clients Particuliers

La consommation annuelle est estimée avec le client à partir d'un conseil tarifaire ou en fonction des consommations de l'année écoulée. Elle est valorisée avec les prix en vigueur au moment du calcul et est répartie sur onze mois. En début de période, le client reçoit un calendrier de paiement avec les montants et les dates des prélèvements à venir. En fin de période, le distributeur transmet les index figurant sur le compteur du client. Ce relevé donne lieu au calcul de la facture annuelle, appelée « facture de régularisation ».

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

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 ». Lors de la première année, le client reçoit chaque mois (entre le septième et le neuvième mois de la mensualisation), une alerte dès lors qu'il se trouve en dérive de consommation, à la hausse comme à la baisse, par rapport à la prévision de son échéancier. 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.

Pour la mensualisation de l'année suivante, les échéances sont calées sur leur consommation réelle au cours de l'année complète précédente divisée par onze. En cas de dérive à la hausse comme à la baisse, des alertes sont adressées au client, chaque mois entre le troisième et le neuvième mois de la mensualisation.

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.

A partir de juin 2025, et en réponse aux lignes directrices de la CRE évoquées précédemment dans ce document, EDF va remplacer le dispositif "Mensualisation sans surprise" par la préconisation CRE, à savoir un ajustement automatique du plan de paiement du client.

Comment cela va se dérouler concrètement :

Si, à réception d'index intermédiaire, EDF détecte une dérive _ débitrice ou créditrice _ supérieure à l'équivalent de deux mensualités entre le 2ème et le 9ème mois, un avenant d'échéancier sera produit et fourni au client. Celui-ci aura la possibilité de le refuser, ce qui entraînera la remise en place de l'échéancier initial.

À moins de 60 jours de la date d'émission théorique de la facture de régularisation, si un tel écart est détecté, EDF n'envoie pas de nouvel échéancier révisé car trop proche du terme mais préviendra le client du solde prévisionnel à date.

L'établissement des factures

Nous rendons compte ci-après des volumes de factures émises vers les clients de la concession.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

Établissement des factures (Concession)

	2023	2024	Variation *(en %)*
Nombre total de factures émises	6 039	**5 702**	**-5,6 %**
Nombre de factures établies sur la base du relevé effectué par le client	146	**137**	**-6,2 %**
Nombre de factures établies sur la base d'une téléopération sur compteur Linky™*	5 320	**5 072**	**-4,7 %**
Nombre de factures rectificatives	38	**17**	**-55,3 %**

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

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

La facturation électronique pour les clients Particuliers

La facture électronique est une modalité sûre, gratuite, pratique, qui permet au client de consulter et télécharger sa facture depuis son espace client, 24 h/24 et 7 j/7.

Ses factures sont automatiquement conservées pendant cinq ans (sauf résiliation du contrat).

Le jour de l'émission de la facture, le client reçoit un courriel de notification avec le montant à régler et la date de paiement. Le lien présent dans le courriel lui permet de consulter sa facture. Il peut ainsi prendre connaissance très rapidement du montant de sa facture et de son contenu au plus près de son émission et ainsi interagir avec les services d'EDF en cas d'interrogation ou de difficulté.

Facturation électronique (Concession)

	2023	2024	Variation *(en %)*
Nombre de clients bénéficiaires	1 048	**1 039**	**-0,9 %**

À noter : EDF applique le régime d'*opt-out* pour la souscription de la facture électronique par les clients résidentiels et les petits professionnels, dans les conditions décrites à l'article L. 224-12 du Code de la consommation, dès lors que ce mode de communication est adapté à la situation du client : il revient désormais au client de manifester son opposition à ce mode de facturation qui lui est proposé par le fournisseur ; il reçoit alors une facture papier, sans surcoût.

Le site d'EDF précise cette possibilité offerte au client : *« Vous préférez continuer de recevoir vos factures par voie postale, pour quelque raison que ce soit ? Dans ce cas, contactez votre conseiller EDF au : 3404 »* (https://particulier.edf.fr/fr/accueil/gestion-contrat/facture/facture-en-ligne.html)

En cas de changement d'avis, le client peut modifier à tout moment son choix, en toute autonomie, sur son espace client.

Il est rappelé par ailleurs que les clients ont la possibilité de régler leur facture en espèces dans le bureau de poste de leur choix, sans aucun frais. Les modalités pratiques font l'objet d'une information disponible sur le site edf.fr ou sur simple appel du client auprès d'EDF.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

Pour les clients non résidentiels

Nous proposons ci-après, pour les clients non résidentiels, les indicateurs liés à la facturation.

Les clients non résidentiels reçoivent, pour la grande majorité d'entre eux, dès lors qu'ils sont équipés d'un compteur Linky™ communicant, une facture mensuelle sur index réel.

Fréquence de facturation (Concession)

	2023	2024	Variation *(en %)*
Nombre de clients dont le contrat est facturé mensuellement sur index réels*	58	**68**	**17,2 %**
Nombre de clients facturés bimestriellement	45	**42**	**-6,7 %**

* La mensualisation telle qu'elle existait avec une facture de régularisation en fin d'année a disparu. Aujourd'hui les clients souscrivent à la facture mensuelle sur index réels (FMIR) pour ceux qui ont un compteur Linky™ communicant. Les compteurs « ancienne génération » sont facturés bimestriellement.

Établissement des factures (Concession)

	2023	2024	Variation *(en %)*
Nombre total de relevés facturés	1 897	**2 333**	**23,0 %**
Nombre de relevés facturés sur la base du relevé effectué par le client	14	**20**	**42,9 %**
Nombre de relevés facturés sur la base d'une télé-opération sur compteur Linky™*	1 650	**2 029**	**23,0 %**
Nombre de relevés facturés rectificatifs	14	**30**	**114,3 %**

* Il s'agit du nombre de relevés facturés 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)

	2023	2024	Variation *(en %)*
Nombre de clients bénéficiaires	77	**90**	**16,9 %**

Comme précisé ci-dessus, EDF applique le régime d'*opt-out* pour la souscription de la facture électronique par les clients résidentiels et les petits professionnels.

Le bilan annuel des factures

EDF met à la disposition des clients un bilan annuel : ce document, établi une fois par an, donne au client une vision synthétique et détaillée de ses dépenses.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

Plus précisément, pour les clients Particuliers, ce bilan « Ma Conso & Moi » propose, lorsque des analyses de consommation sont possibles :

- le bilan des factures ;
- le bilan des consommations ;
- l'analyse des consommations (évolution par rapport à l'année précédente) ;
- des conseils pour économiser l'énergie (écogestes).

À noter : EDF adresse un bilan dit « simplifié », limité à l'obligation réglementaire, aux clients pour lesquels l'analyse des consommations ne s'avère pas possible (ex. : pas d'antériorité).

Pour les clients non résidentiels, le bilan est accessible, à tout moment, sur l'espace client et propose :

- une synthèse, globale et détaillée par site, des données facturées (en euros) et des volumes consommés (en kWh) sur une période de douze mois choisie ;
- une comparaison des données de l'année en cours avec l'historique des trois années précédentes.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

Les difficultés de paiement des clients Particuliers

Nous rendons compte ci-après du processus de gestion des impayés mis en œuvre par le concessionnaire.

Pour rappel, depuis la décision d'EDF de ne plus demander de coupures pour impayés à partir d'avril 2022, c'est la limitation de puissance à 1 kVA qui est mise en œuvre quand cela est possible.

Comme les années passées, les difficultés de paiement rencontrées par les clients Particuliers ont fait l'objet en 2024 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)

	2023	2024	Variation *(en %)*
Nombre de clients bénéficiaires	33	**45**	**36,4 %**

Les Accompagnements Énergie sont un des leviers mis en oeuvre par EDF pour lutter contre la précarité énergétique. Le nombre de ces Accompagnements Énergie à la maille nationale est en forte hausse en 2024 (+ 48,5 %) comparativement à 2023.

Ceci découle de la hausse de 39 % des tarifs des TRV en cumulé entre février 2023 et février 2024, de la non-revalorisation du barème des chèques énergie et de la non-reconduction en 2023 et 2024 des chèques énergies exceptionnels. Même si les clients ont absorbé une partie de la hausse grâce à leur sobriété énergétique, cela n'a pas suffi. On a observé dès début 2024, une augmentation des difficultés de paiement.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

Les conseillers EDF sont restés à l'écoute des clients pour leur apporter des solutions concrètes, notamment avec la mise en place de délais de paiement, des conseils en économies d'énergie. Les conseillers Solidarité ont réalisé des appels sortants pendant la trêve hivernale pour accompagner les clients les plus en difficultés et les orienter vers les structures sociales si besoin.

La relance des clients Particuliers de la concession dans les situations d'impayé des factures d'électricité

Les envois dont il est rendu compte ci-dessous correspondent à la lettre de relance prescrite par les dispositions du décret n° 2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayé des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau :

« Lorsqu'un consommateur d'électricité, de gaz, de chaleur ou d'eau n'a pas acquitté sa facture dans un délai de 14 jours après sa date d'émission ou à la date limite de paiement, lorsque cette date est postérieure, son fournisseur l'informe par un premier courrier qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de 15 jours [délai porté à 30 jours pour les clients aidés tels que visés à l'art. 2 du décret] sa fourniture pourra être réduite ou interrompue pour l'électricité, ou interrompue pour le gaz, la chaleur ou l'eau, sous réserve des dispositions du troisième alinéa de l'article L. 115-3 du Code de l'action sociale et des familles. » (art. 1er)

Relance des clients Particuliers (Concession)

	2023	2024	Variation *(en %)*
Nombre de premières lettres de relance envoyées	498	**536**	**7,6 %**

Les limitations de puissance

EDF accompagne ses clients Particuliers en situation d'impayé en ayant mis fin aux coupures d'alimentation en électricité tout au long de l'année (depuis le 1er avril 2022). Avec cette mesure, EDF va plus loin que ses obligations réglementaires en remplaçant la coupure par une limitation de puissance à 1 kVA sauf impossibilité physique ou technique.

Beaucoup plus solidaire et responsable qu'une coupure d'électricité, la limitation de puissance permet de répondre aux besoins vitaux et sociaux élémentaires des ménages.

Cette disposition ne concerne que des clients Particuliers n'ayant pas réglé leur facture. Il convient de rappeler que la demande de limitation de puissance n'intervient qu'en dernier recours, à l'issue d'une procédure de relance conforme aux dispositions du décret du 13 août 2008 précité.

Hors période de trêve hivernale, elle s'applique à tous les clients Particuliers en situation d'impayé, sauf s'il existe une impossibilité physique ou technique de limiter la puissance de l'alimentation électrique du logement à 1 kVA. En période de trêve hivernale (du 1er novembre au 31 mars), une attention particulière est apportée aux clients aidés pour lesquels est rétablie la puissance souscrite. Les clients non aidés peuvent bénéficier d'une limitation à 2 ou 3 kVA en fonction de leur puissance souscrite.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

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)

	2023	2024	Variation *(en %)*
Nombre de clients en situation de réduction de puissance à fin d'année	8	**7**	**-12,5 %**
Nombre de réductions de puissance effectuées au cours de l'exercice	31	**42**	**35,5 %**
Nombre de réductions de puissance effectuées pendant la période hivernale	6	**10**	**66,7 %**

Le nombre de clients en situation de réduction de puissance au cours de l'exercice est en hausse en 2024.

Cette augmentation est liée au contexte évoqué précédemment avec un plus grand nombre de clients éprouvant des difficultés à payer leurs factures d'électricité que ce soient des personnes en précarité énergétique ou pas.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

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)

	2023	2024	Variation *(en %)*
Nombre de clients dont l'alimentation est rétablie	9	**3**	**-66,7 %**

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 tout dernier recours, après information du client, dans le respect de la réglementation en vigueur.

Les résiliations à l'initiative du fournisseur (RIF) sont en diminution au niveau national par rapport à 2023. Cependant le chiffre de l'année 2023 était plus important du fait de la prise en compte du stock de 2022 non traité suite à l'expérimentation de la nouvelle procédure des RIF et du flux 2023.

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)

	2023	2024	Variation *(en %)*
Nombre de résiliations	1	**1**	**0,0 %**

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

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 2024, 70 % des clients Particuliers se déclarent « très satisfaits » du traitement de leur réclamation (source : enquête Sat'Contacts) soit une régression de -2 points par rapport à 2023.

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 EDF. Si dans un délai de deux mois le client n'a toujours pas obtenu une réponse satisfaisante, il peut saisir directement le médiateur EDF.

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 2024, en consolidation nationale, 612 116 réclamations écrites ont été reçues en première instance par EDF pour les clients ayant un contrat au Tarif Bleu résidentiel, dont 556 102 *via* Internet et 56 014 par courrier. Par ailleurs, 16 808 réclamations ont été reçues au service Consommateurs d'EDF en 2024.

Le numérique est le canal privilégié pour adresser des réclamations écrites au concessionnaire : les réclamations écrites reçues en 2024 *via* les canaux digitaux représentent 91 % du total des réclamations écrites reçues (en progression de 3 points par rapport au dernier exercice).

En consolidation nationale, les réclamations écrites reçues ont diminué de 23 % en 2024 ; le canal téléphonique est resté stable en 2024. Pour l'essentiel, les motifs correspondant à des réclamations en augmentation en 2024 portent notamment sur :

- la facturation (les évolutions des mensualités payées par les clients suite à l'édition d'un nouvel échéancier) ;
- le recouvrement (notamment les relances suite à retard de paiement) ;
- l'accueil (les soucis de connexion avec l'espace client/les données de l'option Suivi Conso non mises à jour).

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

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)

	2023	2024	Variation *(en %)*
Courrier	17	**11**	**-35,3 %**
Internet	62	**49**	**-21,0 %**

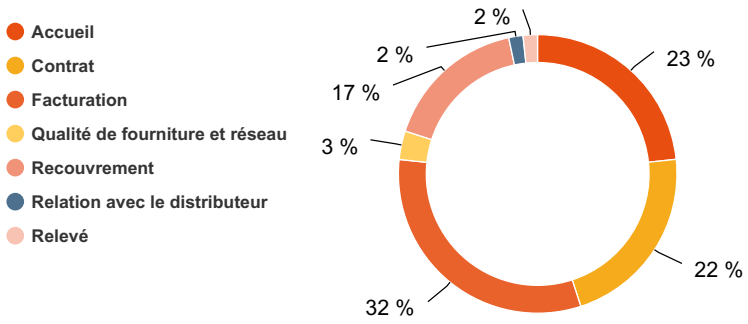
Le concessionnaire rend compte du taux de réponse aux réclamations écrites sous 30 jours.

Réponse aux réclamations écrites *(%)*

	2023	2024	Variation *(en %)*
Taux de réponse sous 30 jours	94,9 %	**91,7 %**	**-3,4 %**

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

Répartition par motif des réclamations écrites pour l'année 2024



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.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

Ses missions, au-delà de la prise en charge des clients en seconde instance, sont multiples :

- interlocuteur des médiateurs, que ce soit du médiateur EDF ou du médiateur national de l'énergie ;
- interlocuteur des défenseurs des droits, des conciliateurs, et le cas échéant représentant d'EDF devant les tribunaux ;
- interlocuteur de la mission Informatique et Liberté d'EDF ;
- interlocuteur des associations de consommateurs ;
- pilote de l'expertise nationale des réclamations d'EDF.

Depuis 2023, le service Consommateurs propose d'apporter aux clients particuliers, qui le sollicitent des conseils appropriés, adaptés à leur situation et à forte valeur ajoutée pour les aider à optimiser leur consommation d'énergie : « Mon conseil expert ».

Ce conseil consiste à évoquer avec le client les écogestes et gestes utiles adaptés à son profil et à ses usages pour l'aider à mieux et moins consommer dans une période de prix élevés.

L'objectif est d'aider le client à :

- limiter l'impact des hausses tarifaires sur sa facture d'énergie ;
- contribuer à la sobriété énergétique.

Ce conseil participe à la progression constante de la satisfaction client.

En 2024, le taux de satisfaction client est resté stable par rapport à 2023 à 72,5 % (source : enquête de satisfaction IFOP du service Consommateurs). Ce niveau témoigne de l'excellence de la relation client et de l'expertise des chargés de satisfaction. Il est le reflet aussi de la confiance renouée avec leur fournisseur EDF.

Afin d'améliorer la qualité et les délais de traitement des réclamations des clients Particuliers, EDF déploie ses actions dans les directions suivantes :

- poursuite de l'orientation des réclamations clients via le serveur vocal en langage naturel vers les conseillers les plus compétents pour le traitement de celles-ci ;
- maintien en compétences des conseillers traitant les réclamations ;
- pilotage serré de la tenue des délais de traitement, du suivi des rebonds des clients suite au traitement de leur première réclamation.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

92 % des clients Particuliers se déclarent satisfaits d'EDF

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

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 » (loi du 12 juillet 2010 portant engagement national pour l'environnement, dite « Grenelle II »).

À la croisée des défis sociaux, sanitaires et économiques, la lutte contre la précarité énergétique a toujours été un enjeu essentiel pour EDF. La prise en compte des clients les plus fragiles est au cœur de l'action d'EDF en faveur d'une transition énergétique juste et inclusive.

EDF contribue à la réflexion sur la connaissance du phénomène de précarité énergétique grâce à ses partenariats avec l'ONPE et le réseau Rappel.

Première édition des « Trophées EDF Solidarité au cœur des régions »

Organisé par le département Solidarité de la Direction des Partenariats Relations Externes et Consommateurs (DPREC) d'EDF, cet appel à projets, lancé en juin 2024, vient récompenser des projets locaux engagés contre la précarité énergétique.

Photo des lauréats des trophées EDF Solidarité

À l'origine de ces Trophées, un constat : partout en France, de belles initiatives de prévention ou de lutte contre ce fléau n'aboutissent pas, faute de financement alors même que le contexte appelle la nécessité d'agir. EDF a donc imaginé ces Trophées qui viennent renforcer encore son rôle dans la lutte contre la précarité énergétique.

La remise de prix de ces Trophées s'est tenue le 21 janvier 2025**.** Sélectionnés parmi plus de 130 dossiers candidats, 11 lauréats régionaux ont été récompensés. Ces projets s'inscrivent en cohérence avec les travaux « Précarité énergétique & innovation sociale » de la R&D, avec cinq grandes familles d'action :

- Pour ceux qui ont le plus besoin de nous ;
- Ensemble pour mieux consommer ;
- À la rencontre des familles en situation de précarité énergétique ;
- Le numérique contre la précarité énergétique ;
- Le logement au cœur de l'efficacité énergétique.

A travers ces 11 projets, ce sont aussi tous les hommes et les femmes de la filière Solidarité (230 personnes sur tout le territoire) qui sont mis à l'honneur. Chaque jour, ils incarnent et font vivre sur le terrain les valeurs et les actions du groupe au service de nos clients précaires.

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

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

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 présentation de résultats d'études lors d'événements de l'ONPE comme ici lors du colloque de l'ONPE à Lyon le 5 décembre 2024.

Pour en savoir plus : www.onpe.org

Intervention de Florence Bui, Sociologue à la R&D d'EDF à droite , présentant les résultats d'une étude sur la difficulté des ménages précaires à se lancer dans les travaux de rénovation – ONPE , décembre 2024

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

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

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 2024 son partenariat avec RAPPEL.

Pour en savoir plus sur RAPPEL : https://www.precarite-energie.org/

Paris, 17 octobre 2024. Rencontre nationale de acteurs engagés contre la précarité énergétique. Cécile Venel, Directrice Partenariat EDF et Alexis Monteil Directeur du CLER (Association qui anime le réseau Rappel).

Au-delà de la mise en œuvre 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 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

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

courrier ou mail) sur les clients d'EDF en difficulté – mais aussi par un engagement volontariste dans les territoires.

Cette démarche qui accompagne l'action des pouvoirs publics repose sur les trois volets suivants :

1. **L'aide au paiement**, qui intègre notamment les solutions d'accompagnement, comme la mise en place d'échéanciers de paiement, proposées par nos conseillers clients, l'acceptation du chèque énergie ainsi que le cofinancement par EDF de l'aide apportée par les collectivités territoriales, au travers des fonds de solidarité pour le logement (FSL) pour le paiement des factures d'énergie des ménages précaires.

2. **L'accompagnement**, pour lequel EDF mobilise ses collaborateurs afin qu'ils apportent des solutions adaptées aux clients en difficulté (qu'ils soient pris en charge ou non par les acteurs sociaux). Des partenariats sont noués en ce sens avec les travailleurs sociaux des collectivités territoriales, les structures de médiation sociale et le milieu associatif.

3. **La prévention**, qui couvre les champs de la lutte contre la précarité énergétique autour de l'aide à la rénovation thermique et de la pédagogie sur les bonnes pratiques de maîtrise de l'énergie pour les populations fragiles, en faisant le choix de partenariats forts avec des acteurs engagés.

EDF a développé une courte vidéo pour présenter sa politique Solidarité. Elle est disponible sur la chaîne YouTube d'EDF à l'adresse : https://www.youtube.com/watch ?v=F4_9T6DP-os

4.1. L'aide au paiement des factures

EDF accompagne le déploiement du chèque énergie sur l'ensemble du territoire en participant activement depuis 2017 à faire connaître ce dispositif, aux côtés et en soutien des pouvoirs publics (*cf. infra*).

Au niveau national, EDF est, à ce jour, le premier contributeur des fonds de solidarité pour le logement (FSL) après les collectivités locales. EDF conforte ainsi son engagement de solidarité auprès des clients en difficulté de paiement. Le montant de la contribution aux FSL est éligible à une compensation partielle de l'État.

Pendant les démarches de demande d'aide au titre du FSL (soit dans un délai de deux mois), le client bénéficie du maintien de l'électricité à la puissance souscrite définie par son contrat.

Depuis le 1er avril 2022, la limitation de puissance à 1 kVA s'applique à tous les clients en situation d'impayés. Avec cette mesure, EDF va plus loin que ses obligations réglementaires en remplaçant la coupure par une limitation de puissance à 1 kVA.

En période de trêve hivernale (du 1er novembre au 31 mars), une attention particulière est apportée aux clients aidés confrontés à une limitation de puissance : ils sont rétablis à la puissance souscrite. Les clients non aidés peuvent bénéficier d'une limitation à 2 ou 3 kVA en fonction de leur puissance souscrite.

Conformément à la réglementation, EDF ne facture pas la mise en service aux clients bénéficiaires du chèque énergie ni les réductions pour impayés depuis le décret 2023-133 du 24 février 2023.

Afin de contribuer à résorber à moyen terme les difficultés de paiement des clients, les conseillers Solidarité sont chargés de traiter les demandes des travailleurs sociaux relatives aux aides

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

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 2024 en quelques chiffres (valeurs nationales au périmètre des clients d'EDF) :

- 67 634 aides FSL ont été attribuées aux clients TB résidentiel ;
- 48 861 foyers ont reçu une aide hors FSL ;
- 1,81 millions de chèques énergie ont été pris en compte par EDF pour les clients TB résidentiels (hors chèque exceptionnel de 100 et 200 €) ;
- 2 175 réunions ont été animées par EDF dans les territoires sur la maîtrise de l'énergie et le dispositif Info Watt, touchant au total 23 968 personnes.

Le chèque énergie

La campagne du chèque énergie 2024 a été atypique, du fait de la suppression de la taxe d'habitation sur les résidences principales au 1er janvier 2023. Il n'a pas été possible pour les pouvoirs publics de déterminer une nouvelle liste de bénéficiaires du chèque énergie pour 2024.

Les ménages bénéficiaires du chèque énergie 2023 ont reçu automatiquement leur chèque énergie 2024 en avril. Le calendrier d'envoi postal des chèques énergie au printemps 2024 s'est étalé sur quatre semaines (l'augmentation du nombre de pré-affectations permet de réduire la période d'envoi des courriers).

Pour les ménages qui sont devenus éligibles au chèque énergie en 2024, au titre de leur situation en 2022 (revenus et composition du ménage), un guichet de demande spécifique d'attribution du chèque énergie a été ouvert en juillet jusqu'à fin 2024.

Le nombre de bénéficiaires de la campagne d'avril 2024 s'est établi, de ce fait, à 5,5 millions. Il n'y a pas eu en 2024 de dispositif de chèque énergie exceptionnel comme il y en avait eu fin 2021 et 2022.

EDF a poursuivi en 2024 ses efforts pour accroître et faciliter l'appropriation et l'utilisation du chèque énergie en complément de l'action des pouvoirs publics.

- EDF maintient une information pédagogique à destination des bénéficiaires pendant la campagne d'envoi des chèques énergie au printemps.
- EDF conserve naturellement les pages dédiées au chèque énergie sur son site, en mettant en avant en tête de page des boutons de redirection vers le site de l'État pour vérifier son éligibilité et effectuer la saisie en ligne de son chèque :

https://particulier.edf.fr/fr/accueil/gestion-contrat/facture/aides-sociales/cheque-energie.html

https://particulier.edf.fr/fr/accueil/guide-energie/electricite/cheque-energie.html

- Les équipes Solidarité d'EDF ont continué en 2024 de promouvoir le chèque énergie à l'occasion de leurs contacts avec les acteurs de la solidarité dans les territoires ou dans le cadre d'interventions dédiées.

À noter : conformément à la réglementation, EDF propose une solution de suivi de la consommation d'électricité en temps réel en euros et en kilowattheures pour les clients bénéficiaires du chèque énergie. Info Watt est présentée au chapitre 3.4.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

NOUVEAU

Plusieurs évolutions sont annoncées par les pouvoirs publics en 2025 :

- la refonte du portail chequeenergie.gouv.fr ;
- la mise à disposition des bénéficiaires d'un e-chèque énergie dématérialisé qui permet au bénéficiaire n'ayant pas choisi la pré-affectation de ne plus recevoir de chèque papier et de scinder son chèque en plusieurs paiements ;
- la révision de la définition de l'éligibilité au dispositif chèque énergie 2025 en utilisant le point de livraison électricité à la place de la taxe d'habitation.

EDF communique ci-après le nombre de clients de la concession dont le compte a été crédité d'un chèque énergie au cours de l'exercice.

Chèques énergie (Concession)

	2023	2024	Variation *(en %)*
Nombre de clients pour lesquels un chèque énergie a été pris en compte au cours de l'exercice*	213	**213**	**0,0 %**

* La valeur 2023 n'inclut pas le reliquat de chèques exceptionnels de 100 et 200 euros de 2022.

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.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

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 et les métropoles. En effet 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.

En 2024, le budget FSL attribué a augmenté pour faire face à l'augmentation des demandes d'aides financières par les personnes en difficulté auprès des départements et métropoles.

Dans chaque département, EDF cofinance le FSL dans le cadre d'une convention signée avec la collectivité gestionnaire du fonds.

EDF, premier contributeur privé du Fonds de Solidarité Logement (FSL) dans le Département de la Seine Maritime

En 2024, EDF a participé au financement du FSL dans le département de la Seine Maritime pour la mise en œuvre d'actions curatives visant les impayés d'énergie à hauteur de 480 000 €.

En 2024, le département de la Seine Maritime a aidé 1036 de clients d'EDF soit 593 foyers en moins par rapport à 2023. Le montant moyen de l'aide est de 382€ , quand la moyenne de la région NO est de 552€.

Le département de la Seine Maritime a continué avec une politique préventive pour laquelle EDF a contribué à hauteur de 20 000 € dans le cadre de la distribution de kit énergie :

- 750 kits sont disponibles et restent à distribuer lors des actions MDE à venir et qui seront réalisées par les travailleurs sociaux sur le département.
- 35 réunions d'informations et sensibilisations aux économies d'énergie ayant réuni 233 participants et 36 actions sur les chèques énergie à destination des travailleurs sociaux ont été organisé sur l'ensemble du département.

Participation EDF au FSL *(en €)*

	2023	2024	Variation *(en %)*
Département	500 000	**500 000**	**0,0 %**

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

4.2. L'accompagnement des clients les plus fragiles

EDF au service des clients les plus fragiles

Plus une situation difficile est identifiée tôt, plus il est possible de trouver des solutions. Le réseau des conseillers clients d'EDF constitue le premier niveau d'identification des foyers en difficulté.

En contact permanent avec les clients, les conseillers sont formés à la prise en charge des difficultés de paiement des factures d'électricité, et orientent les clients, si besoin, vers les services sociaux.

Depuis 2010, les conseillers d'EDF mettent en œuvre une démarche, « l'Accompagnement Énergie », fondée sur une étude personnalisée de la consommation du foyer. Cette approche permet de trouver, avec le client en difficulté, des solutions adaptées à sa situation (*cf.* 3.5).

EDF conseille aux clients en difficulté de ne pas laisser s'accumuler des factures impayées pendant les périodes de trêve hivernale. Les conseillers client d'EDF et l'ensemble de leurs partenaires ont une priorité : assurer un dialogue continu avec le client pour prévenir les réductions de puissance à 1 kVA. Ainsi, avant la sortie de chaque trêve, les conseillers solidarité d'EDF réalisent des campagnes d'appels téléphoniques vers les clients en difficulté pour les informer et les accompagner dans la mise en œuvre de solutions adaptées. Les conseillers rappellent les clients ayant pris un rendez-vous personnalisé.

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

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

général sur la protection des données (RGPD), afin d'éviter l'accumulation des dettes et les réductions de puissance.

Avec les conseillers Solidarité d'EDF, ils travaillent en étroite collaboration avec les élus locaux, les CCAS et les CIAS. L'action des travailleurs sociaux communaux s'avère essentielle du point de vue de l'accompagnement et de la pédagogie auprès des ménages en difficulté et permet de leur apporter des réponses personnalisées.

Les correspondants Solidarité organisent également des actions d'information et de sensibilisation à la maîtrise de l'énergie, au suivi des consommations et aux écogestes ainsi que des réunions d'information sur le chèque énergie, la lecture de la facture, info Watt, etc.

2- Les conseillers Solidarité

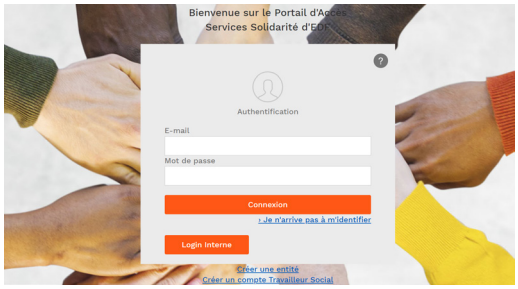
Avec leurs partenaires de l'action sociale, les conseillers Solidarité d'EDF examinent la situation des personnes en difficulté et identifient l'accompagnement dont elles pourraient bénéficier afin de résorber, à moyen terme, leurs difficultés de paiement. Pour cela, ils traitent les demandes des travailleurs sociaux relatives aux aides financières, proposent d'autres solutions d'accompagnement comme la mise en place d'échéanciers de paiement avec un suivi personnalisé. Ils gèrent « sur mesure » des situations clients de plus en plus complexes. Pour ce faire, EDF a mis en place des numéros de téléphone dédiés régionaux réservés aux travailleurs sociaux (voir annexe 1.2).

Les conseillers Solidarité vont également vers les clients en difficulté de paiement en élargissant et en intensifiant leurs appels sortants.

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

EDF propose aux travailleurs sociaux un canal de communication numérique sécurisé pour le traitement des dossiers des clients.

Second canal après le téléphone, le PASS simplifie la mission des travailleurs sociaux au quotidien. Accessible 24 h/24, il leur permet de déposer directement les demandes d'aide en ligne, d'effectuer des mises à jour et de suivre en temps réel l'évolution des dossiers en cours d'instruction.



Ce canal numérique permet :

- d'informer EDF, à tout moment et en toute autonomie, des demandes d'aide déposées pour les clients en situation de précarité, et de suivre le traitement de ces clients par EDF ;
- de communiquer en ligne avec les conseillers Solidarité sur le traitement par EDF des clients concernés par les demandes d'aide en cours d'instruction ;
- d'informer les travailleurs sociaux de l'actualité et des dispositifs de lutte contre la précarité énergétique.

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

La prise en charge des clients démunis par les services sociaux induit inéluctablement la transmission de certaines données personnelles entre les conseillers Solidarité d'EDF et les travailleurs sociaux. Très attentive à la protection des données de ses clients, EDF s'est

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

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 ».

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 œuvre aux côtés de l'UNCCAS, qui fédère et représente les centres (inter)communaux d'action sociale (CCAS/CIAS). Elle soutient les 9 600 communes adhérentes dans la mise en œuvre de leurs politiques sociales et l'accompagnement des populations les plus vulnérables.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

Le partenariat avec EDF s'articule autour de 3 axes principaux :

- la sensibilisation des travailleurs sociaux aux sujets liés à l'énergie (lecture facture, aides existantes, économies d'énergies) ;
- la mise à disposition par EDF de supports d'informations pédagogiques (flyers et équipements ludo-pédagogiques) ;
- l'organisation de webinaires d'information sur l'énergie à destination de l'ensemble des adhérents de l'UNCCAS.

Eric Signarbieux, Délégué général de l'UNCCAS, avec Lionel Zécri, Directeur du marché des particuliers EDF, lors de la signature de la convention de partenariat au salon des maires 2024.

Représentation de la Filière Solidarité d'EDF au Congrès de l'UNCCAS au Havre

Le correspondant solidarité de la Normandie eu l'honneur de représenter la filière solidarité d'EDF Nord-Ouest au congrès de l'UNCCAS au Havre. Cet événement a été l'occasion de répondre aux questions des Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS) concernant l'accompagnement que nos conseillers et correspondants EDF peuvent offrir aux personnes en difficulté de paiement de leur facture.

Lors de ce congrès, les solutions existantes pour aider les clients à surmonter leurs difficultés financières ont été mises en avant. Les conseillers et correspondants EDF sont prêts à fournir un soutien personnalisé et des conseils pratiques pour gérer les factures d'énergie.

Cette rencontre a renforcé la détermination de la filière solidarité à collaborer étroitement avec les CCAS pour améliorer le soutien aux personnes vulnérables et garantir un accès équitable à l'énergie.

EDF a participé en 2024 aux **47**èmes **Rencontres de l'ACTAS** à La Teste-de-Buch (Gironde), les 13 et 14 juin. L'ACTAS rassemble près de 300 directeurs de centres communaux d'action sociale (CCAS) et a pour objectif de permettre le partage des expériences, d'apporter une entraide technique et opérationnelle à ses adhérents, de débattre des enjeux de l'action sociale et de faire entendre la parole des cadres territoriaux de l'action sociale auprès des pouvoirs publics.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

Le prix EDF des Amis était décerné cette année au CCAS de Flers (Orne) – Nathalie Douziech, responsable des Partenariats EDF et Sylvie Maloizel, directrice de la Solidarité de la Ville de Flers.

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 quatrième année consécutive, EDF a remis un prix dans le cadre des appels à initiative locale innovante sur la thématique liée à la lutte contre la précarité énergétique. Cette initiative peut être ensuite répliquée par différents CCAS sur d'autres territoires.

En 2024, c'est le CCAS de Flers (Orne) qui a remporté le prix EDF.

Le département national Solidarité anime un stand lors des Journées ACTAS pour informer les directeurs et directrices de CCAS des actions menés par les pôles Solidarité en région.

pimms médiation
VOUS RELIER AUX SERVICES ESSENTIELS

Lieux d'accueil ouverts à tous et animés par des professionnels du lien social, dans les villes comme en milieu rural, ils facilitent l'accès des ménages en difficulté aux services publics et aux droits sociaux.

Une présence locale d'envergure nationale avec plus de 300 points de contact réguliers en France.

Le **Réseau national Pimms médiation** fédère et anime **35 associations** franchisées Pimms comprenant **102 points d'accueil Pimms** (dont Pimms mobiles et structures itinérantes), en zone urbaine et rurale. 92 Pimms sont labellisés France Services et 21 sont labellisés Point Conseil Budget.

La tendance actuelle du développement du réseau est l'itinérance et la création de Pimms mobiles. La mise sous bannière Pimms d'associations existantes est également expérimentée.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

Les missions des Pimms médiation sont multiples :

- Accompagnement humain en face à face : démarches administratives en lien avec les entreprises partenaires, les administrations et les services publics, compréhension de tout courrier administratif, accompagnement à la réalisation d'un dossier, accompagnement à la transmission de compétences numériques.
- Action de médiation : médiation relation partenaires-entreprises (prévention, résolution des litiges, etc.) ; actions de médiation hors les murs (prise de contact avec l'habitant par téléphone, à son domicile et dans l'espace public) ; actions de détection de publics cibles (aller-vers).
- Information et orientation : Informations sur les services partenaires, orientation et mise en relation avec les bons interlocuteurs.
- Ateliers collectifs et individuels : maîtrise de la consommation d'énergie, sensibilisation aux écogestes, accueil de nouveaux résidents, montée en compétences numérique.
- Accès à des équipements essentiels : outils numériques via le PAND@ (ordinateurs et/ou tablettes en libre-service), photocopieurs, scans, vente de produits de base des entreprises partenaires.

Nous sommes partenaire historique du Réseau national Pimms médiation depuis 1995. EDF a renouvelé en 2023 pour trois ans son partenariat avec le RNPM. Lionel Zecri, directeur du marché des Clients Particuliers d'EDF et Benoît Bourrat, directeur du RNPM ont signé le renouvellement de cette convention lors du Salon des maires et des collectivités locales le 19 novembre 2024.

Signature de la convention au Salon des maires 2024

1ère Rencontre régionale des Structures de Médiation Sociale Nord-Ouest.

EDF Nord Ouest Solidarité a organisé une journée de rencontre avec les différentes structures de médiation de la région. Cet événement a réuni neuf structures de médiation sociale réparties sur 23 implantations, toutes engagées dans la lutte contre la précarité énergétique.

Les participants ont abordé plusieurs sujets essentiels :

- **Actualité du Pôle Solidarité Nord-Ouest,**
- **Moyens mis à disposition,**
- **Panorama de la précarité énergétique en Europe,** Rachel Guyet (*Directrice du Diplôme des hautes études sur la transition énergétique et gouvernance globale)* a offert une perspective enrichissante sur la situation énergétique à l'échelle européenne, permettant de mieux comprendre les enjeux et les solutions possibles.

L'objectif principal de cette rencontre était de favoriser les échanges et de partager des expériences enrichissantes entre les différents acteurs impliqués. La journée a été marqué par des discussions constructives et des propositions concrètes pour améliorer l'accompagnement des ménages en situation de précarité énergétique.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

EDF est un partenaire historique des **Points Passerelle du Crédit Agricole**.

Les Points Passerelle sont nés il y a vingt-cinq ans au Crédit Agricole du Nord-Est. Il s'agit d'un dispositif de détection des difficultés et d'accompagnement qui permet de venir en aide aux personnes fragilisées suite à un ou plusieurs accidents de la vie. Ce service d'accueil et de médiation, fondé sur la confiance et l'écoute, permet aux personnes de parler et d'être conseillées afin de trouver des solutions économiques et sociales adaptées.

Ce partenariat entre les Points Passerelle et les Pôles Solidarité d'EDF repose sur trois actions :

- la mise en place de délais de paiement spécifiques et un suivi pour apporter des solutions aux dettes énergétiques : les conseillers des services Solidarité d'EDF et des Points Passerelle de Crédit Agricole collaborent étroitement afin d'assurer un accompagnement personnalisé de leurs clients communs ;
- des actions de formation aux usages de l'énergie : les clients sont sensibilisés aux économies d'énergie par les conseillers EDF et les conseillers et bénévoles des Points Passerelle du Crédit Agricole ;
- un dispositif d'information sur le chèque énergie notamment et les actualités du monde de l'énergie.

EDF a également maintenu ses partenariats avec de nombreuses structures de médiation sociale comme le Mouvement des Régies : présentes dans les villes comme en milieu rural, elles sont adaptées aux particularités des territoires et agissent au plus près des foyers.

Depuis près de vingt-cinq ans, le **Mouvement des Régies** (anciennement Comité national de liaison des régies de quartier) porte, sur les territoires en grande difficulté sociale et économique, un projet d'insertion en associant les habitants et partenaires publics autour de l'éducation, de l'économie solidaire.

Le partenariat avec EDF permet de capitaliser, au sein des régies, l'expérience acquise sur le thème de la précarité énergétique, de professionnaliser les acteurs locaux et les médiateurs énergie des régies et de travailler à l'émergence de projets locaux pour de nouvelles perspectives de travail. Ainsi, pour diffuser les pratiques professionnelles en lien avec la lutte contre la précarité énergétique, une « visite apprenante » au sein de la régie de quartier de Carcassone a été organisée en 2024. Treize régies de quartier du réseau ont pu bénéficier des enseignements des médiateurs dans l'accompagnement de personnes en précarité énergétique.

Depuis quinze ans, EDF est partenaire d'**Unis-Cité**, association **experte** et pionnière du **Service Civique en France, pour mener des actions de lutte contre la précarité énergétique sur le territoire**. Depuis septembre 2022, EDF soutient le projet « Solidarité énergie » qui aura mobilisé en trois ans plus

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

de 1000 jeunes en service civique. Formés par les correspondant solidarité, les jeunes sont chargés de :

- de contribuer au repérage des personnes susceptibles d'être en précarité énergétique ;
- de les informer sur les aides existantes pour payer des factures d'énergie et pour réaliser des travaux de rénovation énergétique ;
- de les orienter vers les professionnels compétents pour les accompagner.

Le programme vise d'une part à lutter contre le non-recours chez les familles en difficulté, et d'autre part à redonner aux jeunes, dans leurs diversités, **l'envie et le pouvoir d'agir**

Les nouveaux partenariats

Comme les années précédentes, l'année 2024 a été marquée pour EDF par la volonté d'étoffer ses moyens d'actions pour accompagner ses clients en situation de 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.

Par exemple, **EDF a signé un partenariat avec Emmaüs France**, qui fédère un réseau de 299 structures, dont 62 associations SOS Familles, qui accompagnent les ménages en difficulté orientés par les services sociaux pour analyser leurs situations budgétaires, et en proposant des solutions adaptées pour alléger leur charge.

Cécile Venel, directrice Partenariats Relations Extérieures et Consommateurs, et Bruno Morel, président Emmaüs France, signent la première convention de partenariat entre EDF et Emmaüs France.

HEC Stand Up accompagne gratuitement les femmes qui souhaitent se lancer dans l'entrepreneuriat, qu'importe leur âge, leur parcours, leur horizon social.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

Depuis 2019, le programme HEC Stand Up a accompagné plus de 3 000 femmes dans un parcours digital et certifié plus de 1 000 d'entre elles qui avaient suivi la totalité du programme. En 2024, 1 400 femmes vont suivre le parcours digital et 500 d'entre elles obtiendront le certificat. L' ambition est de tripler ces chiffres d'ici quatre ans. Pour cela, HEC Stand up se déploie sur de nouveaux territoires et s'appuie sur des acteurs locaux, directement et régulièrement en contact avec leurs bénéficiaires.

Le 9 décembre 2024, signature de la convention HEC avec Inge KERKLOH-DEVIF, Senior Executive Director de l'Institut Entreprenariat & Innovation d'HEC et Jérôme ZIELINSKI, chef du département Solidarité d'EDF.

Dans le cadre du partenariat, HEC Stand Up s'engage à accompagner EDF en facilitant la mise en relation entre les pôles Solidarité et les étudiants en difficulté, avec un objectif clair : identifier ensemble des solutions concrètes pour les aider à régler leurs factures d'énergies. De son côté, EDF propose à HEC Stand Up de les mettre en relation avec des associations afin que ces dernières soient en mesure de proposer à leur public la formation HEC Stand Up, formation d'accompagnement de femmes qui souhaitent se lancer dans l'entreprenariat.

Des actions concrètes dans les territoires

EDF développe différents types d'actions et des dispositifs pédagogiques pour permettre aux travailleurs sociaux de comprendre, puis relayer, les enjeux et les gestes permettant aux clients en difficultés de mieux et moins consommer.

Les objectifs poursuivis sont les suivants :

- sensibiliser, informer et éduquer, pour que les foyers en situation de précarité énergétique deviennent acteurs de leurs consommations et s'approprient l'importance de la maîtrise de l'énergie pour une meilleure prévention de la précarité énergétique ;
- favoriser le passage à l'acte et l'engagement par une approche très pratique (échanges de bonnes pratiques, conseils écogestes, présentation de petits matériels permettant la maîtrise de la demande d'énergie) dans une atmosphère « comme à la maison » conviviale et ludique ;
- rencontrer tous les publics, tant dans les zones urbaines que rurales.

Ces dispositifs ludo-pédagogiques peuvent prendre différentes formes ; par exemple :

La MAEM Box

Elle permet une approche ludique de la sensibilisation à la maîtrise de l'énergie. Elle est constituée d'un support représentant les principales pièces d'un logement avec ses équipements et d'un jeu de cartes avec des questions sur les écogestes. Une déclinaison digitale et interactive de la MAEM Box est disponible auprès des correspondants Solidarité d'EDF en région qui en assurent la promotion auprès des acteurs sociaux.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

Des kits MDE (maîtrise de la demande d'énergie)

Ils sont proposés par EDF à ses partenaires (structures de médiation sociale, associations caritatives, CCAS, etc.) et destinés aux personnes en situation de précarité énergétique. Ces kits sont composés de petits objets du quotidien qui favorisent les économies d'énergie dans les logements.

Des actions autour de l'inclusion numérique

L'inclusion numérique est un processus qui vise à rendre le numérique accessible à chaque individu, et à lui transmettre les compétences numériques qui seront un levier de son inclusion sociale et économique. Les outils numériques sont aujourd'hui des incontournables de la vie sociale et professionnelle : accès à l'emploi, à la connaissance, aux services publics en ligne, gestion des relations avec l'administration, maintien des relations sociales, etc.

Pand@
Point d'Accompagnement Numérique aux Démarches Administratives

Le Point d'accompagnement numérique aux démarches administratives est un dispositif d'inclusion numérique des Pimms Médiation, mettant à disposition des utilisateurs un espace dédié et équipé, animé par un médiateur formé.

Créés en 2017 par le Pimms Médiation Paris, puis élargi à l'ensemble du réseau national en 2018, les espaces PAND@ permettent de :

- renforcer les actions des Pimms Médiation et accroître leur capacité à accompagner les usagers dans la réalisation de leurs démarches administratives en ligne ;
- aller vers les publics pour susciter leur intérêt pour le numérique et évaluer leur niveau d'autonomie numérique ;
- mettre à disposition des publics du matériel adapté à leurs usages ainsi qu'une connexion gratuite et sécurisée ; l'accompagnement des publics venant avec leur propre matériel y est vivement encouragé ;
- améliorer l'autonomie de chacun face à la dématérialisation.

L'accompagnement d'EDF dans la région Nord-Ouest

Dans la région Nord-Ouest, l'équipe Solidarité d'EDF travaille avec les acteurs locaux de la solidarité pour accompagner et aider les personnes en situation de précarité et faire en sorte que la facture énergétique ne soit pas un facteur aggravant des situations de fragilité sociale :

- 4 Correspondants Solidarité répartis sur le territoire, sont en charge des relations avec l'ensemble des partenaires travaillant sur la précarité énergétique (Conseil Départemental, CCAS, associations, structures de médiation sociale)
- 15 Conseillers Solidarité sont responsables de l'accueil des demandes des travailleurs sociaux et du suivi des dossiers des clients en précarité énergétique, à la maille de la Direction Commerciale Nord-Ouest
- 4 encadrants animent ce service

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

Union pour l'Habitat Social de Normandie et EDF : Unis contre la précarité énergétique

À l'occasion du Congrès HLM organisé par l'Union sociale pour l'habitat, l'Union pour l'Habitat Social de Normandie (UHSN) et EDF ont officialisé leur partenariat pour lutter ensemble contre la précarité énergétique. Une convention a été signée ce mercredi, concrétisant un engagement commun en faveur des foyers les plus modestes ou rencontrant des difficultés financières.

Objectif principal : aider ces ménages à mieux maîtriser leur consommation d'énergie et les accompagner dans le règlement de leurs factures, souvent source d'inquiétude et d'isolement.

Un partenariat structuré autour de plusieurs actions concrètes :

- La mise à disposition du Portail d'Accès aux Services Solidarité (PASS) d'EDF, facilitant l'accès aux aides existantes.
- L'organisation de séances d'information sur les dispositifs d'aide, tels que le Fonds Solidarité Logement, le chèque énergie ou encore les écogestes pour réduire sa consommation.
- Un accompagnement personnalisé par EDF pour ses clients en difficulté, en lien direct avec les référents des bailleurs sociaux membres de l'UHSN.
- La création d'animations collectives, en collaboration avec EDF, pour sensibiliser les publics vulnérables aux économies d'énergie, à la bonne compréhension de leur facture et à l'utilisation de kits d'économie d'énergie distribués lors de ces ateliers.

La traduction concrète de cet engagement s'est déjà matérialisée par la formation de plus de 20 référents au sein des bailleurs sociaux de Normandie, afin de renforcer leur capacité d'accompagnement sur le terrain.

Une initiative solidaire qui démontre que face à la précarité énergétique, c'est ensemble que les acteurs du logement social et de l'énergie peuvent agir efficacement, en renforçant l'accompagnement et en développant une véritable culture de la maîtrise énergétique.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

EDF et le Département de la Seine-Maritime : un partenariat renouvelé pour lutter contre la précarité énergétique

EDF et le Département de la Seine-Maritime ont renouvelé leur engagement commun en faveur des habitants les plus fragiles. La signature officielle de ce partenariat s'est déroulée en présence de M. Bertrand Bellanger, Président du Département, d'André Gautier, Vice-président en charge de l'habitat, du logement et de la politique de la Ville, ainsi que des équipes du Département et d'EDF, représentées notamment par Emmanuel Patry, Ingrid Omar et Christelle Fontaine.

Objectif affirmé : promouvoir les économies d'énergie et lutter contre la précarité énergétique, pour éviter qu'une facture d'électricité ne devienne un facteur d'aggravation de la situation de nombreux foyers.

Plusieurs actions concrètes sont mises en œuvre dans le cadre de ce partenariat :

- Informer et sensibiliser les habitants à l'utilisation du chèque énergie et aux écogestes du quotidien, avec, à l'issue des ateliers, la remise d'un "kit énergie" pour aider à mieux consommer.
- Renforcer la collaboration entre les travailleurs sociaux du Département et les équipes Solidarité d'EDF, notamment via l'organisation de journées « Vis ma vie » entre les services, pour favoriser la compréhension mutuelle et la réactivité sur le terrain.
- Soutenir financièrement les ménages en difficulté par la contribution d'EDF au Fonds de Solidarité Logement (FSL).

À travers ces initiatives, EDF confirme sa volonté d'agir au plus près des clients en Normandie, pour garantir à chacun un accès aux usages essentiels de l'électricité, tout en aidant les plus fragiles à réduire leur facture et à consommer mieux.

Un engagement solidaire pour que l'énergie reste un droit accessible à tous.

Vis ma vie CD76

L'événement « Vis ma vie CD76 – Pôle Solidarité » a permis une rencontre enrichissante entre les instructeurs du service FSL (Fonds de Solidarité Logement) du Conseil Départemental de la Seine-Maritime et les Conseillers du Pôle Solidarité.

Lors de cette journée d'échange, les instructeurs ont pu découvrir les activités quotidiennes des Conseillers du Pôle Solidarité, notamment à travers des sessions de double écoute téléphonique. En retour, les Conseillers ont eu l'occasion d'approfondir leur compréhension du processus d'instruction d'un dossier de demande d'aide FSL, renforçant ainsi leur coopération et leur efficacité au service des habitants.

Pour aller plus loin

Sur le territoire national, l'accompagnement proposé par EDF en 2024, c'est :

- 336 496 demandes de travailleurs sociaux traitées par EDF, dont 153 260 via le PASS ;
- 7 725 entités actives sur le PASS, dont 710 nouvelles cette année ;
- 35 677 utilisateurs externes actifs du PASS, dont 8 732 nouveaux inscrits en 2024 ;

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

- 17 071 travailleurs sociaux qui ont bénéficié de sessions d'information et de sensibilisation au traitement de la précarité énergétique ;
- 150 294 clients en relation avec les structures de médiation sociale dont EDF est partenaire.

En 2024 sur la région Nord Ouest, les conseillers solidarité ont répondu à **36 582 demandes** des travailleurs sociaux réparties aussi bien au téléphone qu'aux demandes PASS. Ce qui représente une **hausse des solicitations de 16% et 46%** en 2 ans.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

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 pour le logement des défavorisés (ex-Fondation Abbé-Pierre) dans le cadre du programme « Toits d'abord »

Depuis 2012, EDF soutient et finance le programme « Toits d'abord » qui a pour objectif de construire et réhabiliter des logements économes en charges occupés par des personnes aux revenus très modestes.

Le programme, financé majoritairement sur les fonds propres de la Fondation pour le logement des défavorisés, a pu bénéficier d'un complément de financement par EDF dans le cadre du dispositif des certificats d'économies d'énergie (CEE).

En dix ans, Toits d'abord a permis de loger dignement plus de 13 000 personnes parmi les plus modestes, partout en France, à travers la production de 6 200 logements énergétiquement performants.

EDF et la Fondation ont renouvelé leur confiance avec la signature d'une nouvelle convention pour la poursuite du programme « Toits d'abord » sur la période 2024-2026, avec un soutien financier d'EDF à hauteur de 6,4 millions d'euros.

Créée en 1987 et reconnue d'utilité publique en 1992, la Fondation pour le logement des défavorisés (ex- Fondation Abbé-Pierre) agit pour permettre à toute personne défavorisée d'accéder à un logement décent et à une vie digne.

La Fondation Abbé-Pierre a été contrainte de changer de nom en 2025 mais elle poursuit son combat en :

- en luttant pour que chacun puisse avoir un toit où vivre dignement ;
- en accueillant et orientant les personnes en difficulté de manière inconditionnelle ;
- en s'insurgeant contre toutes les formes d'injustice et de discrimination dans le logement ;
- en participant au débat public, rappelant sans relâche à ceux et celles qui nous gouvernent leurs responsabilités en termes législatifs, économiques et sociaux.

Pour en savoir plus : www.fondation-abbe-pierre.fr/

EDF soutient le programme "Territoire zéro exclusion énergétique" lancé en 2023 par le collectif Stop à l'Exclusion énergétique

En 2023 a été lancé le programme CEE "Territoire zéro exclusion énergétique" qui vise à lever les freins à la rénovation performante de l'habitat des propriétaires occupants en grande précarité énergétique par la mise en place d'accompagnements globaux, la structuration d'alliances locales, la formation et l'outillage des acteurs concernés, l'ingénierie. EDF est le principal financeur du programme avec un apport de 7 millions d'euros sur trois ans.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

Les priorités du programme sont :

- le déploiement du nouveau métier d'ensemblier solidaire pour accompagner socialement, économiquement et techniquement les personnes en grande précarité énergétique ;

- la mise en oeuvre des parcours de rénovation performante et la diffusion auprès de tous les acteurs de la rénovation en France des méthodes, outils et formations développés dans le cadre du programme ;

- l'accélération de la mise en place d'un accompagnement social et technique global sur l'ensemble du territoire national en coordination avec des opérateurs partenaires qui font le choix de former dans leurs équipes des ensembliers solidaires ;

- la mise en place, selon une méthodologie précise et duplicable, de 15 territoires "zéro exclusion énergétique", véritables démonstrateurs de la capacité à éradiquer la grande précarité énergétique sur une zone géographique donnée.

Les objectifs chiffrés globaux du programme sont 3 000 foyers bénéficiaires d'un accompagnement social et technique global, 300 artisans mobilisés, 330 bénévoles sensibilisés à l'identification des foyers en grande précarité énergétique et à la rénovation performante, 15 ensembliers territoriaux formés mis à disposition des territoires.

La participation d'EDF au programme s'élève à 7 millions d'euros répartis sur trois ans.

Pour en savoir plus : Territoires zéro exclusion énergétique (territoireszeroexclusionenergetique.org)

EDF a noué en 2023 un nouveau partenariat avec l'association nationale des Compagnons bâtisseurs.

Les Compagnons bâtisseurs sont un mouvement associatif d'éducation populaire qui intervient depuis plus de soixante ans sur l'amélioration de l'habitat à travers des chantiers d'auto-réhabilitation (ARA) et d'auto-construction accompagnée (ACA). Il constitue aujourd'hui un des acteurs majeurs de la lutte contre les exclusions et le mal-logement.

Cette collaboration vise à déployer des actions de prévention de la précarité énergétique en déployant auprès de 7 associations régionales des Compagnons bâtisseurs (Auvergne, Centre-Val-de-Loire, Hauts-de-France, Île-de-France, Nouvelle-Aquitaine, Occitanie, Pays-de-la-Loire) des actions communes pour favoriser la maîtrise de sa consommation énergétique :

- **animations collectives auprès des habitants** avec l'organisation d'ateliers sur le thème « comprendre et maîtriser sa consommation énergétique : les bons gestes pour économiser l'énergie et l'eau » ; animés par les correspondants Solidarité EDF ;
- **formation des animateurs techniques et des animateurs habitat** des associations régionales des Compagnons bâtisseurs sur des thèmes variés (marché de l'énergie, explication de facture, aides au paiement, Portail d'accès aux services solidarité (PASS) d'EDF, écogestes, etc.).

En outre, pour améliorer leur logement, les clients fragiles peuvent bénéficier des accompagnements proposés directement par EDF comme la prime énergie (https://www.prime-energie-edf.fr/).

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

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, accise et TVA) ; par conséquent, l'évolution présentée ici ne rend pas compte de la baisse du niveau d'accise décidée par les pouvoirs publics dans le cadre du bouclier tarifaire.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

Le chiffre d'affaires de la concession

Tarif Bleu résidentiel (Concession)

	2023	2024	Variation *(en %)*
Nombre de clients	2 411	**2 322**	**-3,7 %**
Énergie facturée *(en kWh)*	6 334 718	**5 983 317**	**-5,5 %**
Recettes *(en €)*	1 336 506	**1 342 534**	**0,5 %**

Tarif Bleu non résidentiel (Concession)

	2023	2024	Variation *(en %)*
Nombre de clients	191	**191**	**0,0 %**
Énergie facturée *(en kWh)*	798 989	**807 957**	**1,1 %**
Recettes *(en €)*	159 815	**142 126**	**-11,1 %**

Les perspectives d'évolution du chiffre d'affaires en 2024 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)

	2023	2024	Variation *(en %)*
Tarif Bleu résidentiel	1 351 384	**1 324 094**	**-2,0 %**
Tarif Bleu non résidentiel	193 384	**203 464**	**5,2 %**
Tarif Bleu Total	**1 544 768**	**1 527 558**	**-1,1 %**

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 2024 sont globalement en baisse par rapport à 2023 : -1,1 %.

On constate :

- d'une part, **une hausse modérée des coûts hors certificats d'économie d'énergie (+ 1,8 %)** avec comme faits marquants, la forte hausse des charges d'irrécouvrables sur le Tarif Bleu

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

résidentiel (effet hausse tarifaire et plus de passage à irrécouvrables), et une hausse plus limitée de ces mêmes charges d'irrécouvrables sur le Tarif Bleu non Résidentiel
- et d'autre part, **une baisse des coûts relatifs aux certificats d'économie d'énergie (- 6 %)** qui s'explique principalement par la réintégration de volumes qui dans un premier temps avaient été jugés non conformes.

Au titre des perspectives d'évolution, **le concessionnaire prévoit en 2025 une quasi stabilité des coûts (+ 0,2 %),** avec une baisse des coûts hors CEE de - 5,1 % (baisse des charges d'irrécouvrables sur les deux Tarifs Bleus) et une forte hausse pour les coûts CEE (+ 9,7 %), en raison de la hausse des coûts d'approvisionnement (tarissement des gisements).

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)

	2023	2024	Variation *(en %)*
Au prorata du nombre de clients*	0,120 ‰	**0,120 ‰**	**0,0 %**
Au prorata du volume facturé**	0,072 ‰	**0,071 ‰**	**-1,4 %**

* 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.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

Clés de répartition Tarif Bleu non résidentiel *(en ‰)* (Concession)

	2023	2024	Variation *(en %)*
Au prorata du nombre de clients*	0,122‰	**0,124‰**	**1,6%**
Au prorata du volume facturé**	0,087‰	**0,082‰**	**-5,7%**

* 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)

	2023	2024	Variation *(en %)*
Tarif Bleu résidentiel	130	**126**	**-2,5%**
Tarif Bleu non résidentiel	20	**21**	**4,0%**
Tarif Bleu Total	**150**	**147**	**-1,6%**

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

Annexes

au compte-rendu de l'activité d'EDF

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

Sommaire

1. Les interlocuteurs pour l'autorité concédante et les acteurs de la solidarité 216

2. Les points de contact pour les clients 218

3. Glossaire 222

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

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) Nord-Ouest 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.

Christophe Becuwe

Directeur du Développement Territorial
06 69 58 54 95
christophe.becuwe@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).

Marine Fradin de Belabre

Référente Concession
07 64 57 46 00
marine.de-belabre@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.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

Le correspondant Solidarité

Le correspondant Solidarité anime une équipe de conseillers Solidarité en charge des demandes des élus et des travailleurs sociaux des communes, des conseils départementaux ou des associations partenaires d'EDF.

Ingrid Omar

Correspondante Solidarité
06 80 31 87 78
ingrid.omar@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 0 810 810 112.

À noter : ce numéro n'a pas vocation à être connu des clients.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

2 Les points de contact pour les clients

2.1. Les points de contact pour les clients résidentiels

La Direction de Marché des Clients Particuliers (DMCP) assure la relation contractuelle avec les clients Particuliers. Elle porte également les engagements d'EDF en matière de solidarité envers les populations les plus démunies et la mise en œuvre réglementaire du chèque énergie.

Cette relation s'appuie sur plusieurs canaux de contact :

- un **espace client** sécurisé sur internet : https://particulier.edf.fr/fr/accueil.html ;
- l'**appli EDF & Moi** accessible sur smartphone, tablette et ordinateur ;
- un **accueil téléphonique** à partir d'un réseau national de centres de relation client (CRC) reliés entre eux et répartis sur tout le territoire métropolitain : **3404** (service gratuit + prix appel), accessible aux clients du lundi au samedi, de 8 h à 20 h ; ce numéro est celui de la souscription et également celui de la gestion du contrat ;
- un **serveur vocal** à partir duquel le client peut accéder à son compte, et par exemple régler sa facture par carte bancaire : **09 70 83 33 33** (appel non surtaxé) ;
- un espace **pour les sourds et malentendants** : du lundi au vendredi, de 9 h à 18 h, les clients peuvent échanger avec leur conseiller EDF en tchat ou en visio, en langue des signes française ; lien vers la fonctionnalité : https://particulier.edf.fr/fr/accueil/aide-contact/sourds-malentendants.html ;
- un dispositif spécifique pour l'accompagnement des clients en difficulté et la recherche de solutions les plus adaptées à leur situation ; ce dispositif s'appuie sur des **pôles Solidarité régionaux** avec le correspondant Solidarité, interlocuteur dédié par département, et une équipe de conseillers Solidarité (*cf.* 4.2 « L'accompagnement des clients démunis »).

Les clients peuvent entrer en contact avec EDF dans les **points d'accueil** suivants :

Les contacts utiles pour le chèque énergie

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

Un numéro de téléphone dédié (Service et appel gratuits)	Un site internet dédié
0 805 204 805	www.chequeenergie.gouv.fr

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

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.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

2.2. Les points de contact pour les clients non résidentiels

La Direction du Marché d'Affaires (DMA) assure la relation contractuelle avec :

- les clients Entreprises : clients professionnels multisites au Tarif Bleu, entreprises, grandes entreprises, grands comptes ;
- les clients Collectivités territoriales : communes et EPCI, conseils départementaux et régionaux, bailleurs sociaux, tertiaire public local.

Cette relation s'appuie sur des **conseillers commerciaux** répartis dans les centres de relation client **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**

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

2 513

c’est le nombre de clients au Tarif Bleu sur votre concession en 2024

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

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

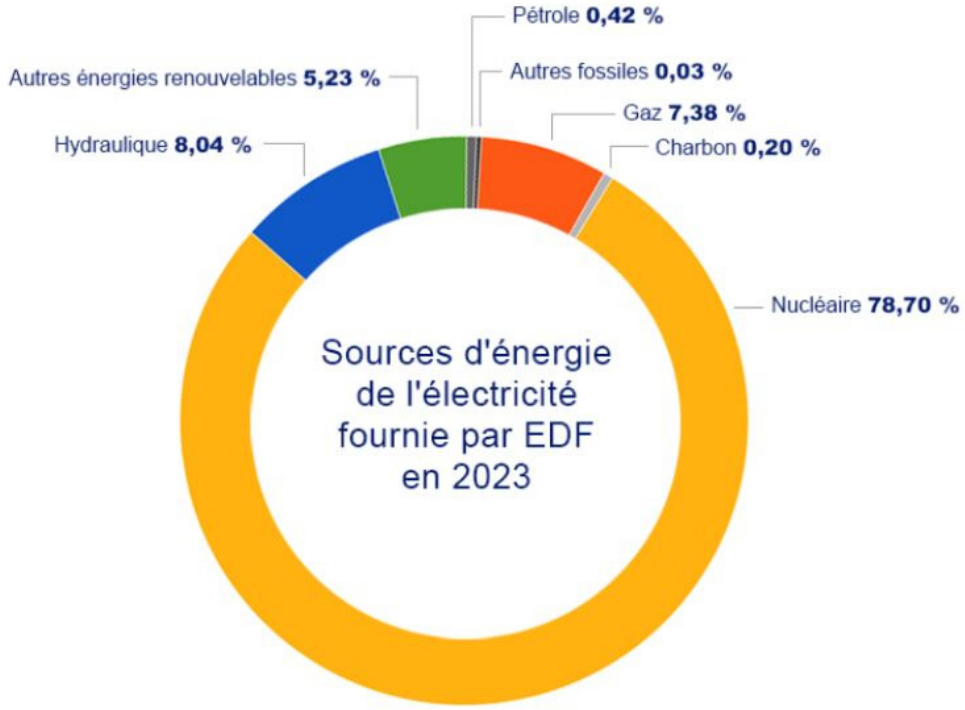
Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

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 2023, 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 2023, la fourniture d'un kilowattheure d'électricité par EDF a induit :

- l'émission de 37,06(*) grammes de **dioxyde de carbone** (CO_2) ;
- la génération de **déchets radioactifs** à hauteur de 2,13 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 2023 sont les données les plus récentes à la date d'édition du CRAC 2024.

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

Aujourd'hui dans le monde, près de 700 millions de personnes n'ont toujours pas accès à l'électricité.

Pour pouvoir intervenir auprès des populations les plus démunies, les 1 200 bénévoles d'Électriciens sans frontières nouent des partenariats avec l'ensemble de la filière électrique française (syndicats professionnels, fabricants et distributeurs de matériels électriques, producteurs, gestionnaires de réseaux et fournisseurs d'électricité, autorités de régulation et de médiation) et appuient les collectivités dans leurs actions de coopération décentralisée.

Découvrez et soutenez les actions d'Électriciens sans frontières sur le site :

https://electriciens-sans-frontieres.org

Electriciens sans frontières
l'energie du developpement

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

COMPTE-RENDU D'ACTIVITÉ DE CONCESSION **2024**

LE TREPORT

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 2025
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

Envoyé en préfecture le 19/06/2025
Reçu en préfecture le 19/06/2025
Publié le
ID : 076-217607118-20250617-DELIB2025_066-DE

Société Anonyme à directoire et à conseil de surveillance
4 place de la Pyramide
92800 Puteaux - France
Capital de 270 037 000 euros
444 608 442 R.C.S Nanterre
www.enedis.fr

Société Anonyme
22-30 avenue de Wagram
75382 Paris Cedex 08 - France
Capital de 2 084 365 041 euros
552 081 317 R.C.S Paris
www.edf.fr