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

SYNDICAT DÉPARTEMENTAL D'ÉNERGIE DES CÔTES-D'ARMOR

Développement et exploitation du réseau public de distribution d'électricité

Fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente

ENEDIS

EDF

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

Sommaire

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

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

1. Enedis accompagne votre territoire dans la transition écologique 16
2. Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité 64
3. Mieux servir nos clients 82
4. Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession 110

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

Compte-rendu de l'activité d'EDF pour la fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente sur votre territoire 154

1. Faits marquants 2022 et perspectives 2023 156
2. Les clients de la concession 178
3. La qualité du service rendu aux clients 186
4. La lutte contre la précarité énergétique au cœur des engagements d'EDF 222
5. Les éléments financiers de la concession 246

Annexes au compte-rendu de l'activité d'EDF 251

Concernant la mission confiée à Enedis,

Régis SICARD

Directeur Territorial Enedis des Côtes d'Armor

L'année 2022 a été marquée par de fortes tensions sur le système électrique causées par des éléments de contexte dont les effets et la durée sont encore incertains. Ces tensions sur le système électrique ont conduit les équipes d'Enedis à préparer d'éventuelles coupures exceptionnelles dans le cas où RTE, gestionnaire du réseau de transport et garant de l'équilibre entre l'offre et la demande d'électricité, le déciderait.

Ainsi Enedis a su mobiliser l'ensemble de ses équipes pour être au rendez-vous des enjeux inédits de la société en tant que service public aux côtés des collectivités et autorités concédantes, propriétaires du réseau public de distribution d'électricité.

L'urgence climatique est un enjeu de société qui conduit à une transformation du secteur de l'énergie avec une augmentation de la consommation d'électricité due à l'électrification des usages, et la nécessité d'accroitre la production des énergies renouvelables. Enedis est présent aux côtés des autorités concédantes, des collectivités et utilisateurs du réseau, pour répondre à ce défi de la transition écologique, avec notamment l'ambition de raccorder d'ici 2030, 1 million de producteurs d'ENR en France.

Enfin, l'année 2022 a été l'année du 38e congrès de la FNCCR, temps fort d'échanges entre l'ensemble des collectivités, des autorités concédantes et Enedis. Marianne Laigneau, Présidente du directoire d'Enedis, a présenté les enjeux à venir pour le réseau de distribution d'électricité : transition écologique, raccordement des énergies renouvelables, résilience du réseau. Ce congrès a été l'occasion de réaffirmer la relation de confiance entre Enedis et les autorités concédantes, pour réussir ensemble la transition écologique dans nos territoires.

Localement, cette année 2022 a été marquée par deux évènements majeurs. Le premier, l'incident du poste source de Perros-Guirec, nous rappelle que les infrastructures du réseau public de distribution sont essentielles à la vie des territoires. Enedis, avec l'appui des collectivités, a surmonté cette crise d'ampleur grâce au dispositif national de la Force d'Intervention Rapide Electrique (FIRE) où tous les moyens humains et techniques ont été déployés pour rétablir le service dans un temps record. Le second, la signature du contrat de concession pour 30 ans, marque la confiance mutuelle entre les collectivités et Enedis. Cette confiance est gage d'un service de qualité pour les Clients et les Territoires et montre notre engagement commun à relever les défis de la Transition Energétique.

Concernant la mission confiée à EDF,

Frédéric Cosperec
Directeur du Développement Territorial

Nous avons le plaisir de vous rendre compte de l'exécution de la mission de service public qui nous est confiée **sur le territoire du Syndicat Départemental d'Energie des Côtes d'Armor.**

La fin d'année 2022 a été l'occasion pour le Syndicat Départemental d'Energie des Côtes d'Armor, Enedis et EDF de signer leur nouveau contrat de concession pour 30 ans. Nous vous remercions pour cette confiance renouvelée.

Votre concessionnaire a assuré la continuité du service à ses clients dans ce contexte exceptionnel, démontrant sa fiabilité. EDF s'est efforcé de maintenir en 2022 la qualité de son service même si, dans un environnement concurrentiel atypique, nous avons eu à faire face à de très fortes sollicitations de nos centres de relation clients à certaines périodes de l'année, et à gérer de nombreuses demandes de souscription aux tarifs réglementés concentrées sur quelques mois.

Dans ce contexte, la satisfaction est restée en 2022 à un très haut niveau, avec neuf clients sur dix se déclarant satisfaits d'EDF. Ces très bons résultats témoignent d'une confiance qui nous honore.

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

Proche des territoires, EDF demeure le partenaire de nombreuses structures présentes localement qui viennent en aide aux personnes en difficulté. Notre correspondante Solidarité, Gwenola Riou, et nos conseillers Solidarité restent en étroite relation avec les CCAS, le Conseil départemental, les Régies de Quartiers et le tissu associatif.

EDF a mis en œuvre à partir d'avril 2022 sa décision de remplacer, pour ses clients Particuliers, la coupure pour impayé par une limitation de puissance.

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

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

Un service public, deux missions

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

Ces deux missions constitutives du service concédé sont :

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

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

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

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

2 La fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente

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

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

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

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

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

Au niveau national

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

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

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

Au niveau local

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

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

Le présent document constitue le compte-rendu d’activité pour l’exercice 2022.

Le renouvellement des contrats de concession

Conformément à l’accord-cadre sur un nouveau modèle de contrat de concession conclu fin 2017 avec la FNCCR, France urbaine et EDF, les négociations en vue du renouvellement des contrats de concession se sont poursuivies dans les territoires au cours de l’année 2022. La phase de renouvellement des contrats de concession touche à sa fin. A fin 2022, 302 contrats ont été conclus selon ce nouveau modèle, dans le cadre de projets de territoires, avec toutes les formes d’autorités concédantes : des autorités concédantes de taille départementale (syndicats départementaux, ainsi que deux départements), des syndicats intercommunaux, des métropoles, des communautés urbaines, d’agglomération ou de communes et des communes. 93 % des contrats avec les autorités concédantes ont ainsi été renouvelés selon le nouveau modèle. Ces 302 contrats s’ajoutent aux 33 contrats précédemment renouvelés ou modifiés, qui contiennent des stipulations proches de celles du nouveau modèle, soit un total de 335 contrats modernisés sur 364 contrats à terme. Des échanges se poursuivent en vue de renouveler dans les meilleurs délais les contrats signés selon d’anciens modèles.

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

Organisation d'Enedis

L'activité de distribution publique d'électricité confiée à Enedis dans sa zone de desserte s'exerce dans un contexte technique d'interconnexion des réseaux qui constitue le seul moyen d'assurer une continuité satisfaisante de la distribution de l'électricité.

Après la rationalisation de l'exercice des activités électriques et gazières opérée en 1946 par la loi de nationalisation, les principes sous-tendant la gestion du service public de l'électricité sont ceux d'égalité, de continuité et d'adaptabilité, et ce, dans les meilleures conditions de sécurité, de qualité, de coût, de prix et d'efficacité économique, sociale et énergétique.

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

L'accélération de la transition écologique et des enjeux sociétaux, les attentes de plus en plus fortes des clients, des collectivités territoriales et des autorités concédantes du réseau de distribution d'électricité conduisent Enedis à adapter ses modes de fonctionnement. Dans le cadre du Projet industriel et humain 2020-2025, Enedis a renforcé l'organisation de l'entreprise au service de la performance industrielle, de la satisfaction des clients et des territoires, et de la responsabilisation des salariés.

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

Vos interlocuteurs chez Enedis

	Fonction	Téléphone
Régis SICARD	Directeur Territorial	06 60 77 03 03
Morgan ALMERAS	Adjoint au Directeur Territorial	06 71 27 67 48
Direction territoriale Côtes d'Armor	Accueil	02 96 62 48 95

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

Organisation d'EDF

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

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

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

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

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

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

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

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

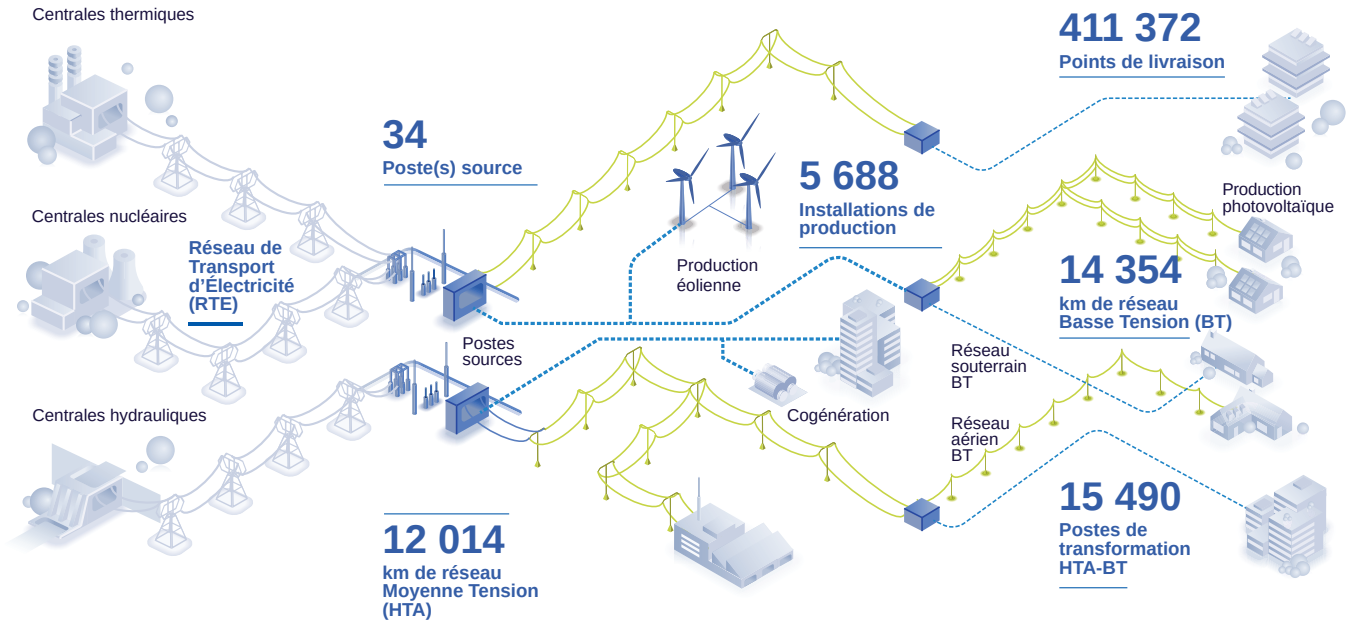
Cette mutualisation des moyens du concessionnaire à une échelle nationale permet une optimisation économique qui profite à l'ensemble des clients au travers de tarifs fixés nationalement.

Vos interlocuteurs chez EDF

	Fonction	Téléphone
Frédéric COSPEREC	Directeur du Développement Territorial Côtes d'Armor	06 09 79 80 24
Marc ALIBERT	Responsable Concessions Ouest	06 67 51 92 57
Muriel CAER PALVADEAU	Appui Concessions Ouest	06 61 36 81 59
Gwenola RIOU	Correspondante Solidarité Côtes d'Armor	06 88 38 96 36

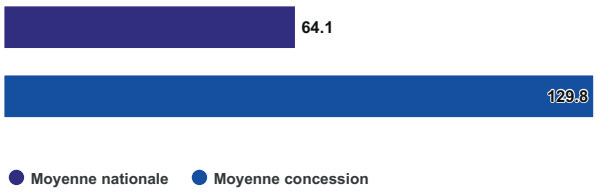
Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité en 2022

Le réseau public de distribution d'électricité



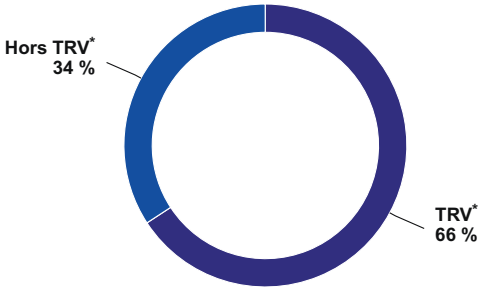
La qualité de desserte Critère B hors RTE (en min)

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



Le nombre de consommateurs

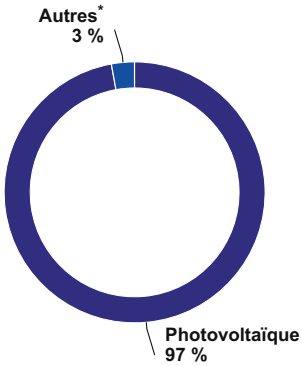
Répartition du nombre de consommateurs



* Tarifs réglementés de vente

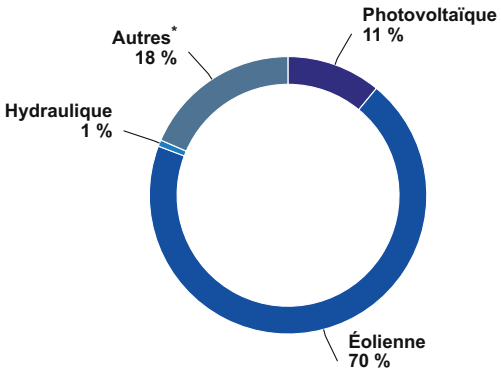
Les producteurs sur la concession

Répartition du nombre de producteurs



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

Répartition de la puissance des producteurs

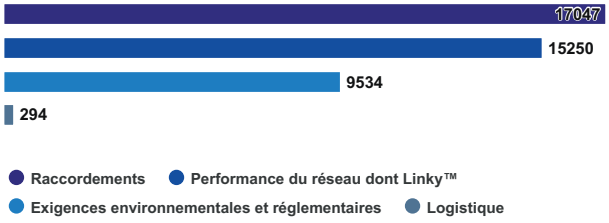


* Cogénération, biomasse…

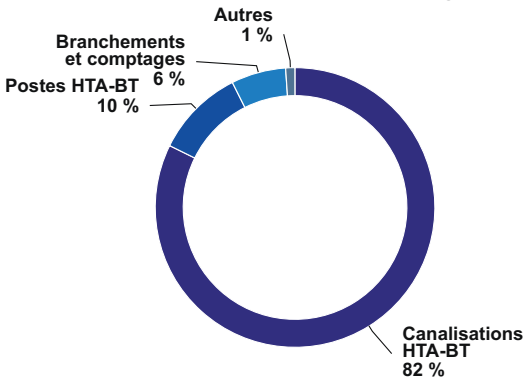
La fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente en 2022

Les investissements et le patrimoine

Investissements Enedis sur la concession *(k€)*



Répartition de la valeur nette comptable des ouvrages



Les raccordements à la concession

Répartition des raccordements d'installations de production neuves réalisés

Répartition des raccordements d'installations de consommation neuves réalisés

Les clients Tarif Bleu

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

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

Tarif Bleu résidentiel — Tarif Bleu non résidentiel

Souscriptions dans l'année Tarif Bleu résidentiel

19 574 (7,5 %)

Résiliations dans l'année Tarif Bleu résidentiel

21 728 (8,4 %)

La mensualisation

Clients mensualisés Tarif Bleu résidentiel

177 262 (68,1 %)

La facturation électronique

Clients bénéficiant de la facturation électronique Tarif Bleu résidentiel

124 395 (47,8 %)

L'Accompagnement Énergie

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

2 673

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

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

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

Les installations de production raccordées au réseau public

Installations de production (Concession)

	2021			2022		
	Nombre	**Puissance raccordée***	**Quantité d'énergie produite****	**Nombre**	**Puissance raccordée***	**Quantité d'énergie produite****
Photovoltaïque	4 730	61 475	**57 040 019**	5 526	73 373	**65 962 020**
Éolien	59	382 695	**643 936 116**	67	465 755	**756 256 451**
Hydraulique	10	4 988	**5 945 381**	10	4 988	**2 953 987**
Autres	72	103 385	**290 063 767**	85	123 439	**363 936 255**
Total	**4 871**	**552 543**	**996 985 283**	**5 688**	**667 555**	**1 189 108 713**

* La puissance est exprimée en kVA pour les producteurs raccordés en basse tension et en kW pour ceux raccordés en HTA. ** En kWh.
Les règles de calcul des producteurs raccordés ont été uniformisées en 2021 afin de mettre en cohérence l'ensemble des publications d'Enedis. Ainsi, les autoconsommateurs totaux (producteurs qui n'injectent pas sur le RPD) doivent être considérés comme faisant partie du parc actif de production. De même, certains producteurs HTA ont des contrats spécifiques (service de décompte ou service de comptage) et sont liés à des PRM qui n'injectent pas directement sur le RPD ; une gestion fine a été implémentée pour ne pas compter plusieurs fois la même puissance de raccordement de ces installations. Une action nationale de fiabilisation du référentiel « adresses » a été menée en 2022. Bien que d'impact limité, elle peut avoir généré des modifications des valeurs 2021 de ce tableau.

Les consommateurs raccordés au réseau public

Total des clients (Concession)

	2021	**2022**	**Variation** *(en %)*
Nombre de clients	407 572	**411 372**	**0,9%**
Énergie acheminée *(en kWh)*	4 147 274 126	**3 886 747 452**	**-6,3%**
Recettes d'acheminement* *(en €)*	169 111 951	**163 414 751**	**-3,4%**

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

	2021	**2022**	**Variation** *(en %)*
Nombre de clients	402 439	**406 158**	**0,9%**
Énergie acheminée *(en kWh)*	2 416 236 387	**2 179 946 084**	**-9,8%**
Recettes d'acheminement* *(en €)*	123 153 733	**117 362 366**	**-4,7%**

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

	2021	**2022**	**Variation** *(en %)*
Nombre de clients	4 197	**4 269**	**1,7%**
Énergie acheminée *(en kWh)*	508 433 119	**506 328 391**	**-0,4%**
Recettes d'acheminement* *(en €)*	22 253 854	**22 581 697**	**1,5%**

Total des clients HTA (Concession)

	2021	**2022**	**Variation** *(en %)*
Nombre de clients	936	**945**	**1,0%**
Énergie acheminée *(en kWh)*	1 222 604 620	**1 200 472 977**	**-1,8%**
Recettes d'acheminement* *(en €)*	23 704 364	**23 470 689**	**-1,0%**

* Hors acheminement en compteurs

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

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

Tarif Bleu (Concession)

	2021	2022	Variation *(en %)*
Nombre de clients	275 085	**272 343**	**-1,0%**
Énergie facturée *(en kWh)*	1 494 169 637	**1 377 605 969**	**-7,8%**
Recettes *(en €)*	190 282 988	**226 769 814**	**19,2%**

Tarif Bleu résidentiel (Concession)

	2021	2022	Variation *(en %)*
Nombre de clients	262 424	**260 107**	**-0,9%**
Énergie facturée *(en kWh)*	1 324 025 105	**1 230 243 556**	**-7,1%**
Recettes *(en €)*	169 877 540	**205 086 476**	**20,7%**

Tarif Bleu non résidentiel (Concession)

	2021	2022	Variation *(en %)*
Nombre de clients	12 661	**12 236**	**-3,4%**
Énergie facturée *(en kWh)*	170 144 532	**147 362 413**	**-13,4%**
Recettes *(en €)*	20 405 447	**21 683 338**	**6,3%**

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

Satisfaction des clients (National)

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

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

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

	2021	2022	Variation *(en %)*
Taux de réponse d'EDF sous 30 jours	95,3%	**95,5%**	**0,2%**

* Courrier et Internet.

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

Sommaire

1. Enedis accompagne votre territoire dans la transition écologique 16

1.1. Votre concession : les faits marquants de l'année 2022, les perspectives et enjeux pour 2023 **16**
1.2. Au plan national : les faits marquants de l'année 2022, les perspectives et enjeux pour 2023 **41**
1.3. La Responsabilité Sociétale d'Enedis **50**
1.4. Enedis accompagne le développement massif et accéléré de la mobilité électrique **57**
1.5. La contribution d'Enedis au développement du très haut débit (THD) **61**

2. Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité 64

2.1. La qualité de l'électricité distribuée : un enjeu majeur pour Enedis **64**
2.2. Le compte-rendu de la politique d'investissement d'Enedis en 2022 **70**
2.3. Perspectives et enjeux **81**

3. Mieux servir nos clients 82

3.1. Enedis, un service public modernisé au bénéfice des clients et de la transition énergétique **85**
3.2. Enedis, à l'écoute de ses clients **93**
3.3. Les services à destination des Collectivités locales et des Autorités concédantes pour répondre aux enjeux de la transition énergétique et écologique **98**
3.4. Linky au quotidien **101**
3.5. Raccordement : faciliter les projets et réduire les délais **104**
3.6. Perspectives et enjeux 2023 **106**

4. Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession 110

4.1. Les éléments financiers de la concession **110**
4.2. Les informations patrimoniales **127**
4.3. Les flux financiers de la concession **134**

1 Enedis accompagne votre territoire dans la transition écologique

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

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

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

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

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

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

L'année 2022 en quelques dates

Le renouvellement du contrat de concession pour 30 ans

Le 16 décembre 2022, Dominique Ramard Président du Syndicat d'Energie des Côtes d'Armor, Jean-Philippe Lamarcade Directeur Régional d'Enedis, Régis Sicard, Directeur Territorial Enedis des Côtes-d'Armor et Frédéric Cospérec, Directeur du développement territorial d'EDF ont signé le contrat renouvelant la concession de distribution d'électricité pour 30 ans en Côtes d'Armor. Marianne Laigneau, Présidente du directoire d'Enedis était également présente pour cette signature importante.

Ce renouvellement de concession soutient l'ambition et la vision commune de modernisation du territoire et de développement de la transition énergétique dans les Côtes d'Armor. Il définit la répartition des responsabilités entre le SDE 22 et Enedis, pour la gestion des réseaux électriques, leur exploitation, leur maintenance et leur renouvellement.

Ce nouveau contrat de concession affirme par ailleurs une politique ambitieuse d'investissements partagés. Il intègre un Schéma Directeur des Investissements (SDI) ambitieux, avec des valeurs repères en matière de qualité de fourniture, de modernisation du réseau, de préparation du réseau pour les nouveaux usages et d'accompagnement de la transition énergétique et de

ses enjeux. Le SDI couvre la durée du contrat de concession.

Il a pour ambition de :
- Garantir la sécurisation de la desserte électrique et la capacité du réseau public de distribution à soutenir le développement et l'attractivité du territoire.
- Accompagner la transition énergétique, le développement et l'évolution des usages en lien avec l'aménagement du territoire.
- Asseoir la qualité de la fourniture en priorisant des zones géographiques ciblées.
- Assurer durablement la performance du réseau et sa résilience face aux aléas climatiques en pérennisant et en modernisant le patrimoine concédé.

Le nouveau contrat définit également un premier Plan Pluriannuel d'Investissement (PPI) qui engage Enedis sur un investissement de 17,6 millions d'Euros sur les 4 premières années (période 2023-2026).

Signature du contrat de concession, le 16 décembre 2022 en présence de Dominique Ramard, Président du SDE 22, Marianne Laigneau, Présidente du directoire Enedis, Jean-Philippe Lamarcade, Directeur Régional Enedis Bretagne et Régis Sicard, Directeur Territorial Enedis des Côtes d'Armor.

A la rencontre des collectivités

Lors de l'année 2022, la direction territoriale Enedis a rencontré les 8 EPCI des Côtes d'Armor. Plus de 300 personnes ont participé à ces réunions. Les rencontres ont eu lieu aux dates suivantes :

- Communauté de communes Kreiz-Breizh le 13 septembre 2022 ;

- Saint-Brieuc Armor Agglomération le 20 septembre 2022 ;

- Leff Armor Communauté le 22 septembre 2022 ;

- Loudéac Communauté Centre Bretagne le 04 octobre 2022 ;

- Dinan Agglomération le 06 octobre 2022 ;

- Lannion Trégor Communauté le 18 octobre 2022 ;

- Guingamp-Paimpol Agglomération le 20 octobre 2022 ;

- Lamballe Terre et Mer le 08 novembre 2022.

Plusieurs thématiques ont été abordées : les chemins de l'électricité, l'Open data, le portail collectivités locales, l'espace mesures et services, la cartographie des capacités réseau, le simulateur de raccordement, les règles d'urbanisme, les branchements provisoires et le délestage.

Ces réunions de proximité ont permis de mieux comprendre et appréhender les nouveaux services proposés par Enedis. Les EPCI ont exprimé leur entière satisfaction et ont été unanimes quant à la nécessité d'organiser ces réunions d'échanges.

Réunions EPCI de la Communauté de communes du Kreiz Breizh, Leff Armor Communauté, Loudéac Communauté Bretagne Centre et Dinan Agglomération

Incident de Perros-Guirec

Samedi 05 mars 2022, à la mi-journée, le poste-source de Perros-Guirec (22) a subi une avarie matérielle rarissime, privant 15 000 clients d'électricité.

Grâce à la mobilisation de près de 300 salariés et prestataires, un dispositif d'ampleur a été mis en place dans les meilleurs délais pour faire face à cette panne exceptionnelle : groupes électrogènes en masse et poste-source mobile.

Près de 150 groupes électrogènes ont été raccordés sur le réseau électrique pour permettre de réalimenter la grande majorité des clients en 24h (plus de 90%). Deux cohortes venues des régions Pays-de-Loire et Normandie sont également venues prêter main forte aux équipes bretonnes.La plupart des groupes électrogènes installés pour l'occasion étaient équipés d'une puce qui permettait de suivre en temps réel leur état et le niveau de fuel et ainsi optimiser les opérations de refueling autant que nécessaire.

La FIRE Poste-Sources : installer un poste-source mobile en 88 heures, c'est le défi qu'ont été capables de relever les techniciens spécialisés de cette FIRE, Force d'Intervention Rapide Electricité dédiée aux postes-sources. 8 poids-lourds de 10 mètres en provenance de Riom (Puy-de-Dôme) sont arrivés dans les Côtes-d'Armor. Ce poste source mobile visait à sécuriser l'alimentation électrique du secteur, en utilisant le transformateur du poste actuel, pendant la durée des travaux de rénovation qui ont duré plusieurs mois.

Le poste-source mobile a rempli sa mission jusqu'au 21 novembre 2022. La FIRE dédiée est venue le démonter le 23 novembre 2022.

Photos des postes mobiles et de convois transportant les groupes électrogènes

Un chantier de Rénovation Programmée à Plurien

Enedis a réalisé un vaste chantier de sécurisation du réseau électrique sur la commune de Plurien le mardi 17 mai 2022. Une trentaine de techniciens venus de tout le département des Côtes d'Armor (Dinan, Plérin, Guingamp et l'équipe des Travaux Sous tension) ont été mobilisés afin de pouvoir mener cette opération en un temps record.

Moderniser et sécuriser les réseaux aériens HTA issus du Poste Source d'Erquy, tels étaient les objectifs premiers de ce chantier costarmoricain au caractère inédit. Cette remise à niveau intervenait dans le cadre de la rénovation programmée mise en œuvre par Enedis et consistait en un remplacement de l'ensemble des pièces ou composants usés qui ont été identifiés suite à une auscultation précise des lignes par survol de drone.

Le caractère exceptionnel de ce chantier résidait dans le fait que 3.7 kms de réseau 20 000 V ont été rénovés en 1 seule journée, opération qui aurait nécessité 4 jours de travail en temps normal. Deux créneaux de coupure de quatre heures ont été nécessaires durant la journée pour mener à bien cette opération rendue possible grâce à la forte mobilisation d'une trentaine de techniciens.

Ces remplacements ciblés visent à pérenniser les réseaux concernés afin d'améliorer et de maintenir leur niveau de fiabilité sur la durée et surtout, d'offrir une qualité de distribution optimale à nos clients.

Le montant d'investissement de cette opération fait partie d'une stratégie d'investissement plus globale de 800 000 euros, dont les opérations visent à renforcer la résilience du réseau de la zone tout en combinant actes de rénovation programmée et enfouissement ciblé.

Les élus locaux ont été conviés à cette visite de chantier : M.Omnes (Maire de Plurien), M.Le Breton (Maire de La Bouillie), M.Labbé (Maire d'Erquy) et M.Renault (Adjoint à Pléboulle).

Visite du chantier de Rénovation Programmée à Plurien

Le SDE22 pilote en France pour une expérimentation innovante de coupure de l'éclairage public durant les jours Ecowatt

Dans le cadre de la signature de la charte Ecowatt en septembre 2022, le Syndicat Départemental d'Energie des Côtes d'Armor (SDE 22) s'est engagé à entreprendre différentes actions de sobriété énergétique et d'effacements afin de contribuer à la baisse des consommations notamment lors des alertes Ecowatt.

En partenariat avec Enedis, le SDE 22 a souhaité devenir pilote pour une expérimentation innovante et inédite de coupure et de rallumage de l'éclairage public. Ces coupures se font à distance grâce aux compteurs communicants Linky, et durant les jours Ecowatt sur la période de 18h-20h.

Le test de coupure et de rallumage de l'éclairage public a eu lieu le 22 Novembre 2022 à Saint-Juvat et à La Méaugon, en présence du Président du SDE22, D.Ramard, d'agents du SDE22 et d'Enedis sur place afin de vérifier le bon déroulement de l'expérimentation.

Après cette expérience réussie et concluante, le SDE 22 a souhaité poursuivre cette action et élargir le dispositif à l'ensemble des collectivités signataires de la charte Ecowatt sur la base du volontariat. Ce dispositif «Alerte ÉcoWatt, je coupe mon éclairage public» est une action exemplaire et incitative à disposition des collectivités afin de contribuer à la sobriété énergétique.

A propos d'ÉcoWatt :
Porté par RTE (Réseau de Transport d'Électricité) et l'ADEME (Agence de la transition écologique), ÉcoWatt est un dispositif citoyen qui permet aux Français, entreprises et collectivités, de consommer l'électricité au bon moment et ainsi réduire les risques de coupure d'électricité. Un dispositif d'alerte indique les périodes où les consommateurs sont appelés à réduire ou décaler leur consommation d'électricité pour éviter les coupures ou en réduire leur durée.

A Saint-Juvat, Dominique Ramard (à gauche), maire et Président du SDE22, était aux côtés d'Aurélien Lefort, technicien maintenance éclairage public au SDE22, de Morgan Almeras, adjoint au directeur territorial d'Enedis et Guenola Chelin-Soulabaille, interlocutrice d'Enedis

Visite chantier TST avec le SDE 22 à Guitté

Dans le cadre de l'opération « Tous clients » organisée par Enedis, une visite a été réalisée le 10 mai 2022 avec le SDE22 sur un chantier TST HTA à Guitté. Cette visite a été l'occasion d'expliquer et de montrer aux nouveaux chargés d'affaires du SDE22 les contraintes des travaux sous tension HTA et la technicité des métiers d'Enedis.

Visite d'un chantier TST HTA 10 mai 2022 avec Stéphane BERHAULT et NICOLLE Peter, chargés d'affaires du SDE 22 et Morgan ALMERAS, Adjoint au Directeur Territorial Enedis

Congrès FNCCR

Du 27 au 29 septembre 2022, la Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies (FNCCR) s'est réunie pour son congrès triennal. Cela a été l'occasion pour Enedis d'échanger avec l'ensemble des collectivités et des autorités concédantes sur les enjeux actuels.

Lors du congrès, Marianne Laigneau, Présidente du directoire d'Enedis, a présenté les enjeux à venir du réseau de distribution électrique : transition écologique, raccordement des énergies renouvelables, résilience du réseau électrique...

A cette occasion, elle a annoncé une réévaluation des investissements d'Enedis à hauteur de 96 milliards d'euros sur les réseaux électriques d'ici 2040. Un engagement qui confirme dura-

blement la mobilisation d'Enedis pour des réseaux modernes, robustes et toujours plus connectés.

Ce congrès a permis à Enedis de présenter les dernières solutions pour accompagner les projets de transition écologique. On peut citer les solutions telles que la cartographie des capacités des réseaux, PrioRéno et le nouveau portail collectivités.

Marianne Laigneau, présidente du Directoire Enedis, lors du congrès FNCCR - Atelier sur la planification énergétique en présence de Dominique Ramard, président du SDE 22, et de Jean-Philippe Lamarcade, Directeur Enedis Bretagne

Les assises des petites villes à Dinan

Ce sont plus de 500 élus de métropole et d'outre-mer qui se sont retrouvés à Dinan pour échanger autour de l'avenir des petites villes. Les maires ont pu débattre sur des sujets tels que la sobriété énergétique et l'accélération de la rénovation thermique des bâtiments. Enedis tenait un stand pour valoriser les actions mises en œuvre autour de la transition énergétique.

Assises des petites villes à Dinan

Passage de l'hiver

Du fait de la rigueur prévue de l'hiver 2022-2023 et du contexte incertain de la production d'électricité dû à la maintenance des réacteurs nucléaires et au conflit entre l'Ukraine et la Russie, le risque d'offre inférieure à la demande d'électricité sur les mois d'hiver, et donc de coupure d'alimentation, était important sur le territoire national.

RTE, le responsable de l'équilibre offre-demande, a identifié ce risque dès l'été 2022. Enedis, aux côtés de RTE et des pouvoirs publics ont, dès cette alerte, tout mis en œuvre pour sécuriser l'alimentation électrique des Français et se préparer à un éventuel délestage.

La première réponse à cette situation a été la mobilisation d'Enedis pour accélérer le raccordement des énergies renouvelables au réseau avant l'hiver. Cette première réponse, indispensable, s'avérait néanmoins insuffisante. Elle a donc été complétée par différentes actions dont l'incitation au lissage et la réduction de la consommation d'électricité. Une campagne de communication nationale a été réalisée par l'ensemble des acteurs du système électrique français et par les pouvoirs publics pour appeler chaque consommateur à la sobriété et aux éco-gestes.

D'autres leviers ont été mis en œuvre pour lisser la consommation avec notamment le dispositif de décalage du chauffage des ballons d'eau chaude pour les clients ayant souscrit un contrat heures creuses méridiennes. Le chauffage de l'eau s'est réalisé uniquement le soir et la nuit du 15 octobre 2022 au 15 avril 2023. L'eau chaude était disponible comme d'habitude mais ne se réchauffait plus entre midi et deux. Ce dispositif a concerné un peu plus de 4 millions de clients et a permis d'économiser l'équivalent de deux tranches nucléaires.

En complément de ces mesures de sensibilisation et de prévention du risque de délestage, Enedis, aux côtés de RTE et des pouvoirs publics, s'est préparée à mettre en œuvre un plan de délestage. En effet, en ultime recours, c'est RTE qui prend la décision de mettre en œuvre le plan de délestage au moment des pointes de consommation, afin de préserver l'équilibre offre-demande, en fonction de la situation d'approvisionnement et de production en électricité en France et ainsi éviter une panne généralisée (black-out). C'est Enedis qui met techniquement en œuvre ces opérations de coupures temporaires, directement sur le réseau électrique moyenne tension.

Dès septembre, la liste définitive des clients « prioritaires » des Côtes d'Armor nous a été confirmée par la Préfecture, afin d'être intégrée dans la mise à jour du plan de délestage réalisé par nos équipes.

Durant le second semestre, des exercices ont été réalisés pour vérifier les différentes étapes du plan de délestage dans sa mise en œuvre technique, mais aussi pour confirmer les canaux de communication vers les clients, les collectivités locales et le lien entre la cellule de crise territoriale Enedis et celle de la Préfecture.

Des communications et échanges réguliers ont également eu lieu tout au long du second semestre avec les collectivités, en particulier en lien avec les services de l'état.

La Route du Rhum 12*ème* édition

Enedis s'est engagée pour décarboner l'alimentation électrique du village pour cette manifestation locale, d'envergure internationale.

Enedis souhaite accompagner le changement de modèle du secteur de l'événementiel qui a jusqu'à présent massivement recours aux groupes électrogènes pour leur alimentation électrique.

En France métropolitaine, un événement branché au réseau électrique permet de réduire de 90% les émissions de CO2 par rapport à un fonctionnement sur groupes électrogènes. Cela contribue ainsi à réduire de manière significative le bilan carbone des événements et favorise la transition écologique.

Dans le cadre de la 12*ème* édition de la Route du Rhum, la mise en place d'un nouveau poste HTA/BT et de 21 points de raccordements directs au réseau ont permis de répondre à l'ensemble des besoins électriques de l'événement, sans la moindre utilisation de groupe électrogène !

Evènements climatiques

Plusieurs tempêtes ont frappé les Côtes d'Armor en 2022 :

- Le 8 janvier 2022, une tempête a impacté jusqu'à 3000 clients dans l'ouest du département, avec 15 incidents HTA.

- La dépression Armand du 21 octobre 2022, avec des vents de plus de 100 km/h, a provoqué également de nombreux incidents HTA, impactant jusqu'à 1500 clients coupés dans le centre du département.

- Le 31 décembre 2022, une nouvelle tempête a impacté jusqu'à 1500 clients dans le centre et l'ouest du département.

L'accompagnement des projets de territoire

En sa qualité de gestionnaire de réseaux présent sur tous les territoires et de par sa mission de service public, Enedis s'engage au cœur des territoires.

L'urgence climatique s'impose aux collectivités locales. Son atténuation et l'adaptation à cette urgence passent par la réussite de la transition écologique. Les collectivités locales ont ainsi pour ambition d'électrifier leurs usages pour faire entrer la France dans une nouvelle ère qui place l'électricité au cœur de la transition écologique.

Enedis, en tant que gestionnaire du réseau de distribution d'électricité présent sur 95% du territoire, agit chaque jour au plus près des collectivités locales pour faire du réseau le moteur de cette transition écologique grâce à un accompagnement neutre, juste, pensé pour tous et concret.

La nouvelle France électrique se dessine au travers des solutions apportées par Enedis au plus près du local pour construire ces nouveaux territoires durables.

Que les besoins des collectivités locales portent sur leur propre patrimoine pour leurs propres usages, ou sur leur territoire au titre de compétences dont elles disposent, Enedis propose des solutions et services pour entrer dans cette nouvelle France électrique et réussir la transition écologique.

Les collectivités locales sont actrices de la transition écologique notamment au travers :

- D’une meilleure maîtrise des consommations d’énergie vers un monde plus sobre (et solidaire).

- D’un développement des énergies renouvelables vers un monde plus vertueux.

La Direction Territoriale 22 a poursuivi l’accompagnement des collectivités locales au plus près de leurs attentes, tant sur leurs interrogations sur la distribution publique de l’électricité que sur leurs projets d’aménagement du territoire ou leurs projets en lien avec la transition écologique.

Cet accompagnement a été réalisé au quotidien par les interlocuteurs privilégiés. Quelques exemples d’accompagnements réalisées en 2022 :

Décret tertiaire

Le dispositif Eco-Energie Tertiaire nommé également « décret tertiaire », issu de la loi ELAN de 2018, s’adresse à l’ensemble des acteurs du secteur tertiaire.

Afin de lutter contre le changement climatique, à horizon 2030, l’obligation sera de baisser de 40 % les consommations de l’ensemble des bâtiments d’une surface supérieure à 1000 m², pour poursuivre ensuite une baisse progressive et atteindre, en 2050, 60 % de diminution de consommation d’énergie finale (électricité, gaz, fioul), par rapport à l’année de référence.

En 2022, les assujettis devaient déclarer sur la plateforme numérique de l’ADEME nommée OPERAT, leur consommation d’énergie entre 2010 et 2021 et déterminer sur cette période une année de référence pour leur consommation énergétique.

Afin de faciliter ces déclarations de consommation annuelle pour les collectivités et l’ensemble des assujettis, Enedis a développé un outil permettant de restituer l’historique des données annuelles de consommation d’énergie entre 2011 et 2021 de chacun des bâtiments. Ce service simple et gratuit a permis à de nombreuses collectivités de récupérer rapidement l’historique de la consommation annuelle de leurs bâtiments. La Direction Territoriale des Côtes d’Armor a porté cet outil auprès des collectivités tout au long de l’année 2022 à travers les communications « votre IP vous informe », les réunions et rendez-vous en direct avec les collectivités.

Le service d’alerte "mon Éclairage Public"

Le service d’alerte « Mon Eclairage Public » permet de détecter les anomalies de l’éclairage public en exploitant les données quotidiennes collectées grâce aux compteurs communicants. La consommation d’un éclairage public est similaire d’une journée à l’autre et toute rupture de volume d’énergie consommé ou de puissance appelée, à la baisse ou à la hausse, présente une suspicion de dysfonctionnement.

MON ÉCLAIRAGE PUBLIC

L’Espace collectivités et l’Espace Mesures et Services (EMS)

A travers son Projet Industriel et Humain, Enedis a l’ambition de devenir le service public préféré des Français au service de la transition énergétique.

Pour répondre à cette ambition, Enedis propose aux communes, EPCI, départements, régions et également aux autorités concédantes un accompagnement quotidien de leurs politiques publiques en matière d’énergie.

Afin de répondre au mieux aux besoins des collectivités l'espace internet Enedis, dédié aux collectivités locales, a été enrichi et modernisé en 2022. Ce nouvel espace a été présenté lors du congrès FNCCR fin septembre 2022 à Rennes.

Il permet notamment d'accéder à des services pour accompagner les ambitions énergétiques des territoires, de visualiser les données énergétiques de leur site sur une seule et unique application (EMS) et d'accéder aux informations sur le réseau de distribution d'électricité.

A fin 2022, 150 comptes avaient été ouverts par les collectivités costarmoricaines sur le nouvel espace collectivités mis à disposition en juillet.

Avec l'Espace Mesures et Services (EMS), les collectivités peuvent suivre les consommations et les productions de leurs sites, par type d'usage (éclairage public, groupe scolaire…) et par point de livraison. Avec ce nouvel outil, Enedis confirme son engagement de faciliter le pilotage de la consommation électrique des territoires afin d'en améliorer l'efficacité énergétique. L'Espace Mesures et Services est un véritable outil de data visualisation, représentant les données énergétiques du patrimoine de la collectivité sous forme de tableaux de bords et d'indicateurs. L'outil facilite la consultation, le regroupement et l'analyse détaillée des données de consommation et de production. Il leur permet de gagner en autonomie sur la manipulation de leurs données en leur fournissant un service simple d'utilisation, performant, sécurisé et robuste. Les collectivités peuvent enfin en quelques clics extraire les données via la génération de rapports personnalisables pour les partager avec leurs partenaires.

La mise en service de l'EMS a été réalisée avec succès en juillet 2022. Son accès auprès de l'ensemble des collectivités a été ouvert le 2 novembre 2022.

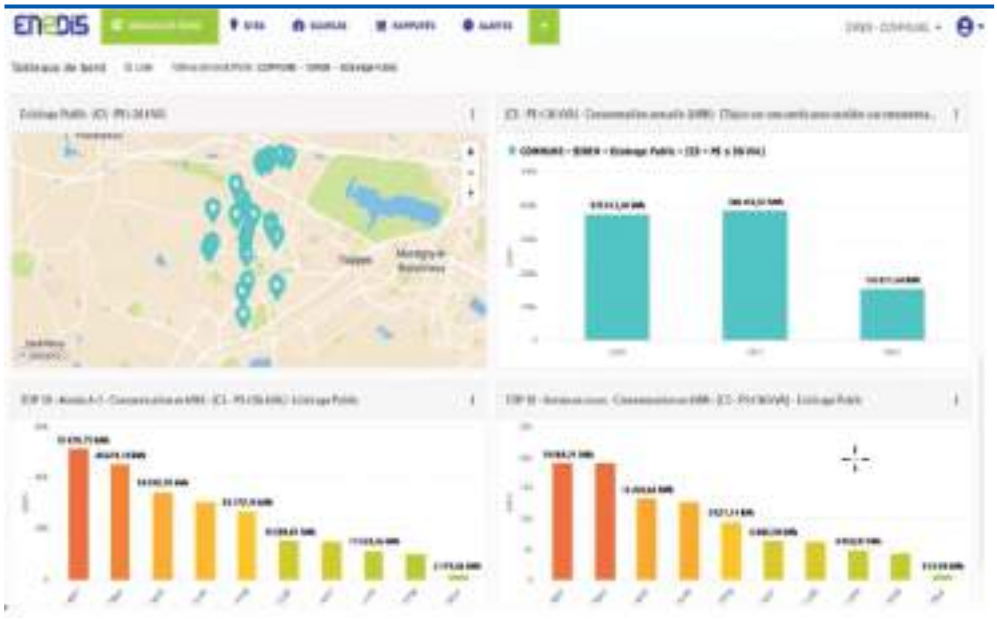


Tableau de bord Espace Mesures et Services (EMS)

Open Data

En 2015, Enedis était le 1er distributeur européen à publier en Open Data des données énergétiques. Depuis, Enedis poursuit cette démarche d'ouverture et de transparence et renforce son rôle d'opérateur de référence de la donnée pour un service public augmenté.

L'Open Data consiste à rendre les données consultables librement et gratuitement par tous. Les données sont mises à disposition dans un format simple, téléchargeable, afin d'en favoriser l'utilisation. En libérant la donnée, Enedis fait preuve de transparence sur ses activités,

facilite l'action des territoires face aux défis posés par la transition écologique et permet au public d'améliorer sa connaissance des enjeux liés à l'énergie.

Enedis a élargi son offre de données mises en ligne en Open Data pour répondre aux besoins du public : données de consommation et production électriques, thermo sensibilité, profils, description du réseau de distribution d'électricité, panorama des énergies renouvelables, mobilité électrique…

Toutes ces données sont utiles aussi bien aux acteurs des territoires, qu'à ceux du marché de l'électricité, de la mobilité électrique, des entreprises ou encore des chercheurs.

En complément des jeux de données, l'Open Data d'Enedis simplifie l'accès à la donnée pour permettre à un large public d'en bénéficier aisément grâce à des représentations graphiques (data visualisations) ou des bilans énergétiques des territoires.

En 2022, Enedis a franchi à nouveau une étape en proposant une nouvelle version de son site Open Data pour améliorer « l'expérience utilisateur » :

- Page d'accueil repensée,

- Accès dédiés par type d'utilisateurs,

- Datavisualisations harmonisées,

- Moteur de recherche centré sur les besoins de l'utilisateur,

- Consultation sur smartphone optimisée.

Le nouvel Open Data d'Enedis offre une navigation plus fluide et facilite l'accès aux données pertinentes pour les enjeux des différents acteurs. Le site s'enrichit également d'encarts pédagogiques et d'infographies pour aider à la compréhension et à l'utilisation des données.

Prioréno

Co-construit en partenariat avec la Banque des Territoires et les gestionnaires de réseaux de distribution Enedis et GrDF, le service Prioréno permet aux collectivités d'identifier les rénovations énergétiques à mener en priorité sur leur parc immobilier public.

Ce service est un outil d'aide à la décision stratégique permettant aux utilisateurs de lutter contre la déperdition d'énergie. Les services experts, les organes de décisions des collectivités ainsi que les conseillers d'énergie ont la possibilité d'effectuer leurs demandes de service Prioréno sur le site de la Banque des Territoires.

Un service en réponse aux problématiques terrain :

- Des collectivités qui manquent d'information sur leur patrimoine et leurs consommations

- Des services numériques proposés complexes et qui nécessitent le recours à une expertise externe.

Prioréno offre la possibilité à ses utilisateurs d'être plus autonomes grâce à une vision globale des consommations énergétiques de ses bâtiments.

En 2022, nous avons présenté ce service à de nombreuses reprises, auprès des élus et des associations représentatives comme sur le stand Enedis de la FNCCR.

Cartographie des capacités

Les acteurs du territoire expriment depuis plusieurs années des attentes fortes relatives au réseau public de distribution d'électricité pour évaluer l'intégration de leurs projets d'aménagement et de planification territoriale.

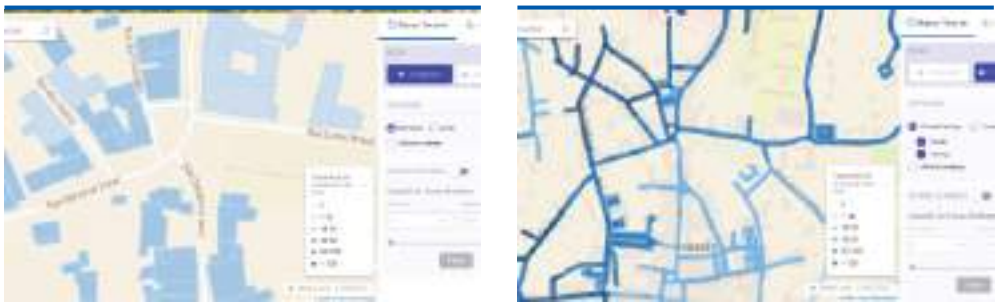
Pour les accompagner dans le dimensionnement et la localisation de leurs projets, la solution de cartographie des capacités du réseau a été créée. Cet outil permet d'évaluer, en temps réel, la capacité d'intégration d'un projet sur le réseau de distribution, en fonction de la puissance estimée en soutirage ou en injection du projet.

La cartographie des capacités du réseau électrique est un outil d'aide à la décision pour la planification énergétique des territoires.

Pour un projet d'intégration de nouveaux usages, comme par exemple la production d'énergies renouvelables ou l'installation de bornes de recharge pour véhicules électriques, l'outil va permettre d'identifier la puissance disponible sur le réseau et de choisir le meilleur emplacement pour accueillir les projets.

Concrètement, l'outil cartographie des capacités identifie sur le réseau public de distribution existant, la production d'énergie raccordable sans renforcement. Dans le cas d'installation d'infrastructures de recharge, cet outil permet également d'identifier les opportunités d'accueil du réseau pour l'implantation des bornes sur la voirie publique et le réseau routier urbain.

Cet outil cartographique des capacités a été présenté aux communes et EPCI lors de réunions organisées par Enedis



Cartographie des capacités

Groupe d'Analyse et de Contribution Photovoltaïque Breton

Pour initier la mise en mouvement de la Bretagne vers sa transition solaire, le Conseil Régional et les services de l'État ont décidé d'élaborer conjointement une feuille de route régionale pour le déploiement du solaire photovoltaïque, véritable plan d'actions pour répondre de manière systémique aux objectifs du SRADDET.

Un Groupe d'Analyse et de Contribution Photovoltaïque (GAC PV), réunissant les acteurs institutionnels, collectivités, entreprises, syndicats, gestionnaires de réseaux, experts du photovoltaïque bretons, a été mis en place en 2021.

L'objectif de ce GAC, placé sous l'égide de l'association Atlansun, est de faire un bilan de l'existant et de co-construire une feuille de route bretonne « Heol Breizh ». Au total, plus de 80

personnes provenant de 60 structures différentes, qu'elles soient privées ou publiques, ont rejoint cette communauté d'acteurs. Enedis participe activement à ce projet.

Une réunion du GAC PV a été accueillie dans les locaux Rennais d'Enedis lors de laquelle la massification de l'usage du solaire, l'accélération de l'intégration du PV au réseau électrique et la facilitation de son raccordement ont été abordés. Lors de ce rendez-vous, Enedis a présenté les outils de simulation du raccordement et de cartographie des capacités permettant d'accompagner les porteurs de projets dans leurs études.

Article 8 du cahier des charges de concession

En 2022, Enedis a contribué aux travaux menés sous maîtrise d'ouvrage SDE 22 à hauteur de 617 683 euros dans les communes rurales. Concernant les communes urbaines sous maîtrise d'ouvrage Enedis, le montant total des travaux réalisés (Enedis et collectivités) est de 1 254 304 euros.

Dans le cadre de l'article 8 du contrat de concession, Enedis a réalisé l'effacement des réseaux aériens basse tension de la rue Marechal Foch à Lamballe, en coordination avec le SDE22. Cette opération d'investissement étalée sur deux années, d'un montant global de 165 kEuros, a contribué ainsi à améliorer l'esthétisme de la rue.

400 mètres de réseau aérien basse tension ont ainsi été remplacés par du réseau souterrain.

Travaux d'enfouissement des réseaux électriques, rue Maréchal Foch à Lamballe

Raccordement du parc éolien de Bourbriac

La mise en service du parc éolien de Ty Nevez Mouric a été effectuée le 15 mars 2022. La deuxième phase de ce chantier d'envergure comprenait la construction de cinq éoliennes de 150 m de hauteur en bout de pale avec une hauteur de nacelle de 91.5 m. La puissance de raccordement demandée était de 12600 kW en injection et 150 kW HTA en soutirage.

Parc éolien de Bourbriac

Ferme solaire de Ruca

C'est dans un cadre champêtre, en pleine campagne, que ce parc photovoltaïque de 6 hectares a été installé en lieu et place d'un centre d'enfouissement de déchets. Cette ferme solaire, constituée de 9822 panneaux solaires, est opérationnelle depuis début octobre 2022. La puissance de raccordement demandée en injection était de 3510 kW (10 kW en soutirage). Elle produit 4.5 millions de kW/h soit l'équivalent de la consommation annuelle d'environ 1300 personnes.

Ferme solaire de Ruca

Autres actions de partenariat et de parrainage

Signature de la convention de partenariat avec l'association des Cadets de la Gendarmerie Nationale des Côtes d'Amor le 24 novembre 2021, en présence de Marc Marceau, lieutenant-colonel et Président de l'association et Régis Sicard, Directeur Territorial Enedis des Côtes d'Armor

Les Cadets de la gendarmerie

Enedis a signé une convention de partenariat avec l'association des Cadets de la Gendarmerie Nationale des Côtes d'Amor le 24 novembre 2021 pour une durée de 3 ans.

L'association des cadets de la Gendarmerie Nationale a pour objet :

- de promouvoir les valeurs de la citoyenneté auprès des jeunes français et étrangers, âgés de 16 à 18 ans, résidant dans le département des Côtes d'Armor.

- de préparer les membres aux fonctions de cadets de la Gendarmerie Nationale, leur faire découvrir la gendarmerie, ses valeurs, ses missions, ses personnels.

- d'accueillir les jeunes qui ont effectué la phase 1 du SNU (service national universel) et qui ont émis le vœu d'effectuer leur phase 2 dite « mission d'intérêt général » au sein de la gendarmerie nationale.

- de développer l'esprit citoyen au travers de projets collectifs dans les domaines de l'environnement, des activités sportives, de la solidarité, du respect des différences et de l'ouverture aux autres.

- d'ouvrir la classe de cadets à des jeunes issus de milieux défavorisés ou en situation de difficulté pour leur offrir une réelle opportunité d'insertion et de promotion sociale.

Enedis, entreprise implantée dans les territoires, a souhaité, par sa mission de service public promouvoir les valeurs de la citoyenneté et accompagner les actions conduites par l'Association.

Oscars des entreprises

Enedis se positionne au cœur des enjeux économiques du territoire, en apportant un soutien financier de longue date aux Oscars des entreprises des Côtes d'Armor, qui récompensent chaque année des belles réussites entrepreneuriales.

Le 3 novembre 2022, 5 entreprises ont été récompensées pour leur savoir-faire, leur esprit d'initiative et leur prise de risque par l'association des Oscars des Côtes d'Armor.

Les lauréats 2022 des Oscars des entreprises des Côtes d'Armor

Partenariat avec les Villages by CA de Bretagne

Le Groupe Crédit Agricole propose un service d'accompagnement à l'innovation et à la transformation des entreprises, via le réseau « LE VILLAGE BY CA».

Pour accompagner les Entreprises et pour contribuer à la réussite de leur projet d'innovation, le Village s'entoure d'acteurs économiques reconnus et variés affi liés au Groupe Crédit Agricole ou externes à celui-ci, qui participeront à son développement et à son animation, en apportant leur soutien tant en compétences qu'en moyens matériels et financiers dans le cadre de conventions de partenariat.

Le 16 mai 2022, Enedis et « LE VILLAGE BY CA» ont signé une convention de partenariat. Via son implication auprès du réseau des Villages de Bretagne, Enedis souhaite :

- Accompagner ses collaborateurs et ses services dans l'activation et le déploiement de leurs transformations.

- Accélérer certains projets en mode startup pour accompagner la transformation de ses activités.

- Bénéficier d'un écosystème stimulant et innovant aux contacts de startups et d'entrepreneurs.

- Accéder à des lieux partout en Bretagne pour construire les projets et les faire challenger par des écosystèmes innovants.

Agence Locale de l'Energie et du Climat (ALEC)

Enedis a poursuivi son partenariat avec l'Agence Locale de l'Energie et du Climat. Cette association a pour vocation de sensibiliser, informer, conseiller les particuliers, les collectivités, les scolaires et les entreprises pour promouvoir la maîtrise de l'énergie, le développement des énergies renouvelables, l'écoconstruction dans une logique de développement durable afin de contribuer à une meilleure protection de l'environnement tout en veillant à apporter une meilleure réponse aux attentes sociales.

En tant que membre de l'association, Enedis est représentée au Conseil d'Administration.

Breizh Alec

L'objectif de Breizh ALEC est de faire de la Bretagne une région innovante et exemplaire en matière de transition énergétique et environnementale, résiliente face au changement climatique.

Breizh ALEC porte des actions de sa propre initiative et peut aussi mettre en œuvre des missions définies par les acteurs du territoire régional. Pour cela, elle s'appuie sur une équipe de 5 salariés sous la gouvernance d'un Conseil d'Administration composé des Présidents des 7 structures fondatrices. En complément, son expertise s'appuie également sur les 90 salariés présents dans les ALEC sur les différents métiers liés à la transition énergétique.

En 2021, Enedis et l'association Breizh ALEC ont signé un partenariat afin de partager les actions menées avec les différentes agences locales de l'énergie sur la maîtrise de la demande en électricité, le développement des énergies renouvelables, la mobilité électrique ou la rénovation énergétique, dans l'objectif de faciliter, le cas échant et si opportunité, leur déploiement sur d'autres territoires.

Le partenariat s'est poursuivi en 2022 à travers notamment la présentation aux conseillers en énergie partagé des agences locales de l'énergie, des services données énergétiques proposés par Enedis lors d'ateliers thématiques.

Un travail technique autour des API data connect et SGE Tiers a été réalisé avec le collectif de développement, consometers, hébergé par Aloen. Les consometers monitorent ces API données en les testant en tant que consommateur pour nous remonter les dysfonctionnements et les observations d'utilisateurs. Ce travail commun permet à Enedis d'améliorer le développement de ces outils.

Comme chaque année, Enedis accompagne et soutient les projets des acteurs du territoire. En 2022, plusieurs associations ou manifestations ont bénéficié de l'engagement d'Enedis à leurs côtés.

DataDays

La première édition de l'évènement datadays organisé par Enedis Bretagne s'est déroulée le 5 avril 2022 au Showroom Smile de Rennes. Cette journée était dédiée à la présentation de cas d'usage d'entreprises autour de l'usage de la donnée énergétique. Une vingtaines d'entreprises bretonnes sont venues découvrir les outils mis à leur disposition et échanger avec les deux entreprises Energiency et Eiffage qui ont témoigné sur leur usage de la donnée énergétique.

Datamix

DataMix est un marathon créatif co-organisé par le LabFab, Rennes Métropole et Enedis dans le prolongement des précédentes éditions. La 3ème édition s'est déroulée les 9 et 10 novembre 2022, à l'Eclozr de Rennes. Cet évènement a réuni une quarantaine de participants et des animateurs pour cheminer vers des prototypes en lien avec la donnée de consommation et de production d'électricité.

La thématique de cette édition 2022 était la sobriété énergétique. 3 projets ont été développés :

- La sobriété énergétique dans mon foyer
- La sobriété énergétique dans ma mobilité (quotidienne et longue)
- La sobriété énergétique dans ma ville.

La dynamique de l'événement s'appuie sur la méthode ReMix. Contrairement à un hackaton où la compétition est à l'œuvre, DataMix convoque la coopération et se constitue autour d'une expérience et des valeurs communes : constitution de communs. La posture se veut ouverte, collaborative, créative, concrète : le défi est celui du prototypage en temps réduit (2 jours) et la projection sur le long terme est envisagée (au-delà du concept). Après ces deux jours, les projets peuvent continuer de vivre. DataMix permet de faire émerger des idées, des directions, phase d'idéation elle se poursuit sur les premiers éléments de la phase de production et peut continuer de grandir. Chaque projet est en licence « creative commons » pour répondre à l'opportunité du collaboratif, collectif, partageable.

Cette année un projet a émergé autour de la TIC linky. Le prototype a été repris et développé après cet évènement par l'IMT Atlantique. Ce nouvel outil, permet de monitorer les consommations en instantané via un ERL et de les transmettre au consommateur via un objet connecté ou une appli mobile. Il est désormais mis à disposition des consommateurs dans les fablab bretons.

Digital Tech Conference

La Digital Tech Conference est l'événement de la communauté de l'innovation en Bretagne organisé par le Pool de Rennes, dont Enedis est l'un des partenaires.

La 7ème édition de cette conférence s'est tenue le 6 décembre sur la thématique de l'innovation vertueuse. L'objectif était de mettre en avant les innovations et de démontrer le « possible » et expliquer le « comment » !

Enedis a animé le pitch sur le collectif numérique. Enedis a présenté les services de données énergétique mis à disposition des particuliers, entreprises, collectivités et acteurs du territoire. Les participants ont ainsi pu découvrir les 3 portails clients Enedis, dataconnect, SGE tiers, le portail de suivi de la transition écologique …

La sécurité des tiers et la prévention des accidents par électrisation

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

La lettre d'information « Votre IP vous informe »

Afin de garantir la sécurité des intervenants, Enedis informe régulièrement les collectivités des procédures à respecter avant tout travaux à proximité des réseaux électriques, à travers l'édition de supports de communication dédiés, comme la lettre d'information « Votre IP vous informe ».

Par ailleurs, lors de chaque évènement climatique, Enedis rappelle aux collectivités et aux particuliers les consignes à tenir en cas d'incident sur le réseau, via différents canaux :

- Sur Twitter, en relayant notamment le numéro du Centre d'Appel Dépannage, qui répond 7j/7 – 24h/24.

- Via l'application « Enedis à mes côtés », en mettant à jour les informations sur les coupures (communes impactées, heure de réalimentation prévue).

LigneAlerte, une application pour tenir ses distances

L'application LigneAlerte a été généralisée sur l'ensemble du territoire couvert par Enedis et RTE fin 2021. L'application est disponible sur l'App Store et le PlayStore.

Les pêcheurs, le monde agricole et les entreprises du BTP sont les cibles principales de ce nouveau dispositif de prévention du risque électrique. L'application alerte les utilisateurs de leur proximité avec une ligne électrique aérienne exploitée par Enedis ou RTE.

Lors de la première utilisation, la cartographie en Open Data des réseaux électriques aériens d'Enedis et de RTE est téléchargée sur un rayon de 50 km autour de la position de l'utilisateur. Dès que l'utilisateur sort de ce rayon, un nouveau téléchargement est réalisé sur le nouveau rayon des 50 km.

Trois seuils d'alerte distincts sont définis par l'application afin de prévenir du risque électrique au fur et à mesure que l'utilisateur se rapproche d'une ligne électrique :

- A 150 mètres, une alerte vocale, vibratoire et lumineuse se produit une fois.

- A 100 mètres : une alerte vocale et vibratoire se produit une fois. L'alerte lumineuse émet en continu.

- A 50 mètres, lorsque le besoin de vigilance grandit, une séquence d'alerte en boucle émet une alerte sonore pendant 60 secondes, suivie d'un silence de 15 secondes, répétée une fois. En parallèle, une alerte vibratoire et flash est produite en continu.

Campagne d'information "Tension Attention"

Depuis plusieurs années, Enedis et RTE se sont associés pour diffuser des conseils de prudence aux personnes qui travaillent ou qui ont des activités de loisirs à proximité des lignes électriques, afin d'éviter les électrisations et les électrocutions.

Si le nombre d'accidents corporels de tiers liés aux réseaux électriques a été divisé par 2 en 10 ans, il est important de rappeler les consignes de sécurité à respecter aux abords des ouvrages électriques. Ces accidents sont tous évitables en adoptant les bons réflexes comme rester éloigné des équipements électriques, ne jamais tenter de récupérer un objet en contact avec un ouvrage électrique ou éviter tout passage d'objets près d'une ligne électrique. L'électricité ne se voit pas, mais le risque électrique existe.

Une nouvelle campagne de sensibilisation aux risques électriques a été diffusée au début de l'été : « Quand il y a de la tension, faites attention ! ».

En complément de la diffusion nationale, cette nouvelle campagne a été diffusée auprès des collectivités locales avant la période estivale. Les supports mis à disposition ont permis aux collectivités qui le souhaitaient de relayer le message sur leurs supports d'information numériques et papiers.

Le partenariat avec l'ABIEG

La Direction Territoriale des Côtes d'Amor a renouvelé son partenariat avec l'ABIEG (Association des Bénévoles des Industries Electriques et Gazières) par la signature d'une nouvelle convention en novembre 2021 et ce pour 3 années consécutives. Ces techniciens et ingénieurs à la retraite sillonnent les écoles costarmoricaines pour sensibiliser les écoliers aux dangers de l'électricité et aux éco-gestes.

Les visites dans les écoles ont pu être réalisées grâce à l'implication des bénévoles et au partenariat avec Enedis.

La contribution à l'économie locale

Journée de rencontres en faveur de l'emploi, le 29 mars 2022

Emplois et emplois induits

Enedis, de par ses missions, participe à l'économie de la Bretagne et des Côtes d'Armor. En 2022, 273 salariés et 24 alternants étaient basés sur les 6 sites du département.

Depuis de nombreuses années, Enedis intègre des alternants au sein des services techniques mais aussi des services supports et administratifs. Enedis s'engage à proposer une formation de qualité à chaque alternant. Chaque étudiant peut compter sur l'appui d'un tuteur volontaire pour l'accompagner vers l'obtention de son diplôme, tout en lui offrant une première expérience professionnelle.

Enedis, au même titre que les autres acteurs de la filière énergie engagés dans la transition écologique, bénéficie d'une croissance de son activité. Pour faire face à cet accroissement d'activité et dans une perspective de croissance continue pour les années à venir, Enedis en Bretagne mène un plan de recrutement de collaborateurs depuis 2022. Le niveau d'embauche et d'effectifs est en croissance ces deux dernières années afin de répondre aux enjeux de développement du réseau public de distribution d'électricité, maillon essentiel de la lutte contre le changement climatique et la réduction de l'empreinte carbone du pays. Dans la continuité de 2022, Enedis en Bretagne recrutera, en 2023, 60 CDI et proposera 60 offres d'alternance.

Afin de favoriser la recherche de nouveaux talents, Enedis a participé à différents salons professionnels.

Le Stade de l'Emploi, journée de rencontres en faveur de l'emploi, s'est déroulé le 29 mars 2022 au Roazhon Park à Rennes et a regroupé plus de 100 exposants et 2 700 visiteurs.

La Route du Rhum, évènement d'ampleur Bretonne a également permis de promouvoir les métiers d'Enedis et les recrutements en cours. Notre présence dans le village de la route du Rhum avait notamment comme thématique le recrutement. Notre stand recrutement était donc pour nous une formidable opportunité pour faire découvrir nos métiers, nos offres de recrutement et trouver de nouveaux salariés.

Près de 400 emplois indirects dans les Côtes d'Armor sont également liés à notre activité (travaux de réseaux, élagage, ...). Enedis travaille en partenariat avec l'ensemble de la filière électrique : sous-traitants, startup, PME-PMI, universitaires, chercheurs en favorisant notamment l'innovation participative. Enedis irrigue les initiatives locales, avec la volonté de soutenir l'excellence de la filière électrique française et de contribuer davantage au développement économique des territoires et de l'emploi.

Forum Economique Breton

Forum Economique Breton

La 3ème édition du Forum Economique Breton s'est déroulée les 31 aout et 1er septembre 2022 à Saint Malo. Soutenu par la Région Bretagne, ce rendez-vous de rentrée de l'ensemble de l'écosystème économique public et privé breton, se propose d'être un lieu inédit de rencontres, d'échanges, de débats et d'inspiration autour de l'accélération des transitions en cours et au service des acteurs de la relance du territoire.
Lors de cet évènement, tous les enjeux du territoire ont été évoqués comme l'attractivité et l'emploi au cœur de grands débats sur la mobilité, le logement, la formation, et l'évolution des modes de travail et la transition énergétique.
Cette année encore, Enedis était un partenaire majeur de l'évènement.

Jean-Philippe LAMARCADE, Directeur Régional et Christian BUCHEL Directeur Clients et Territoires d'Enedis sont intervenus lors des ateliers pour rappeler le rôle du distributeur dans la transition écologique au plus près des territoires : « Le réseau électrique est en effet prêt pour accueillir cette mutation et la sortie des énergies fossiles grâce aux réseaux intelligents et aux projets smart grids Smile ».

Les perspectives et enjeux pour 2023

Accompagner la transition écologique sur les territoires :

Si 2022 a été l'année du raccordement pour Enedis, avec pour objectif du PIH de diviser par 2 ses délais, 2023 confirme l'importance pour l'entreprise d'être au rendez-vous des grands enjeux de demain en faveur de l'accélération de la transition écologique des territoires. Accompagner les collectivités, mais aussi les aménageurs, les industriels, les commerces, développer de nouveaux usages en matière de mobilité électrique, dimensionner le réseau pour accueillir ces transformations et relever ce défi, autant de raisons qui confortent la dynamique déjà bien engagée en 2022.

En 2023, Enedis réaffirmera pleinement ses valeurs et son engagement de service public de l'électricité. Un service public nouvelle génération qui intensifie le recours aux nouvelles technologies, à la gestion des données, pour accentuer la modernisation du réseau et accompagner les territoires dans leur transition écologique.

En 2022, l'espace collectivité Enedis a été simplifié et modernisé. Il permet désormais aux collectivités d'avoir facilement accès aux outils d'accompagnement de leurs projets et de suivi des données.

La mise à disposition des données du territoire en open ou closed data et des données de consommation et de production de la collectivité à travers l'Espace Mesures et Services, facilite la construction et le suivi de projets territoriaux de mobilité, maîtrise de l'énergie, l'élaboration des PCAET… Le portage des différentes solutions auprès des collectivités se poursuivra en 2023.

Enedis poursuivra la facilitation de l'intégration sur le réseau de distribution de la production des énergies renouvelables, accompagnera et soutiendra les projets et expérimentations nouvelles qui émergeront en cours d'année sur le territoire.

Cet accompagnement est facilité avec notamment les outils en autonomie de visualisation des capacités d'accueil du réseau et de simulateur de raccordement mis à disposition des porteurs de projets sur les espaces clients Enedis.

Acteur de la transition énergétique, Enedis soutient l'accompagnement d'installations de solutions collectives de recharge de véhicules électriques dans les immeubles pour relever le défi de la mobilité électrique. L'objectif est de faciliter la transition énergétique en présentant les différentes solutions techniques pour la mise en place de bornes de recharge IRVE dans les immeubles collectifs et les aides financières possibles.

Enedis maintiendra et renforcera son soutien au développement du très haut débit conformément au plan France Très Haut Débit via la possibilité de pose sur les supports électriques de la fibre optique.

La loi d'accélération des énergies renouvelables :

Cette loi prévoit :

- Des dispositions favorisant le développement des énergies renouvelables ;
- Des dispositions permettant la planification du déploiement des EnR ;
- Des dispositions relatives au financement de la transition énergétique.

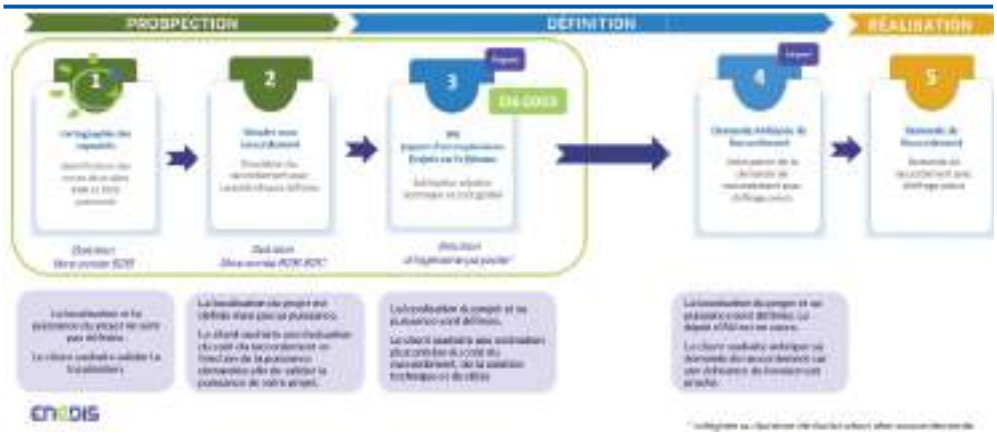
Sur toutes ces thématiques, Enedis accompagnera les collectivités dans leurs projets de territoire qu'ils soient en lien avec :

- Les obligations d'installation des EnR comme la solarisation des bâtiments, des HLM et des copropriétés ou encore l'agrivoltaïsme.
- La planification par la mise à disposition des capacités d'accueils du réseau.
- L'accompagnement à l'identification des zones d'accélération des énergies renouvelables et la participation aux Comités régionaux de l'énergie.

Accompagnement en amont des projets avec la solution Impact Projets sur le Réseau (IPR) :

Les clients expriment des attentes en matière d'accompagnement sur l'impact de leurs projets sur le réseau public, à différentes phases de maturité (depuis la phase de prospection jusqu'à la phase de réalisation). Leur objectif, optimiser le coût et le délai de leur(s) projet(s). Pour cela, ils souhaitent connaitre notamment, à différents stade d'avancement de leur(s) projet(s), l'impact de leur(s) projet(s) sur le réseau (coût et délai de raccordement). En 2023, le parcours client évoluera pour répondre à ces attentes et contribuer à réduire les délais de raccordement.

En complément des solutions déjà existantes, la solution Impact Projet Réseau permettra avec des données d'entrée réduites (adresses/coordonnées GPS, puissance de soutirage et/ou de production EnR, mode de valorisation de la production : autoconsommation, revente en totalité ou en surplus) de réaliser une analyse (payante) et de restituer aux porteurs de projet un rapport simplifié lui indiquant les travaux à réaliser, le coût du raccordement ainsi qu'une indication sur le délai de réalisation.



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

L'année 2022 en quelques dates

Sécurisation des Passages des Hivers

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

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

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

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

Mobilisation d'Enedis face à la tempête Eunice

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Inauguration du démonstrateur Smart Grid Shakti en Inde

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

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

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

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

Des Jeux olympiques et paralympiques de Paris 2024 plus durables

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Trois nouveaux modèles de conventions refondues lui sont annexés :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Nouveau Portail Clients pour accompagner la sobriété énergétique dans les territoires

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

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

Le nouveau Portail Collectivités locales permet :

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

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

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

Réussite du 38e congrès de la FNCCR

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

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

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

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

Enedis lance l'Observatoire français de la transition écologique

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Les perspectives et enjeux pour 2023

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.3. La Responsabilité Sociétale d'Enedis

Acteur majeur du système électrique français, Enedis est convaincue qu'il n'y aura pas de performance industrielle et économique sans exemplarité sociale et environnementale. La politique de Responsabilité Sociétale d'Enedis déployée en 2022 a pour objet de permettre à Enedis d'incarner un service public à impacts positifs pour la planète, les femmes et les hommes ainsi que les territoires. À l'aune des enjeux de durabilité de l'entreprise, le déploiement de cette politique a induit la mise en place de référents RSE au sein des 25 Directions régionales d'Enedis dans l'optique de renforcer et pérenniser la maîtrise des impacts environnementaux, sociaux et territoriaux de ses activités.

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

Les engagements environnementaux d'Enedis

Stratégie bas carbone

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

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

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

Dans le contexte des objectifs de transition énergétique fixés par la France visant notamment à porter la part des énergies renouvelables à au moins 32 % en 2030, Enedis déploie des solutions technologiques pour faciliter le déploiement des énergies renouvelables (EnR) et répondre aux défis posés par leur intégration massive au sein du réseau de distribution, sans préjudice pour la qualité d'alimentation électrique. **L'évolution de la production des EnR raccordée au réseau de distribution a été de + 3 667 MW en 2022, ce qui porte la puissance renouvelable totale installée à 34,3 GW et contribue directement à la baisse des émissions nationales par l'électrification des activités.**

Adaptation du réseau aux aléas climatiques

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

Préservation de la biodiversité et diminution des pollutions

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

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

L'entreprise participe également au Comité national avifaune (CNA) avec RTE (Réseau de transport d'électricité), France nature environnement (FNE) et la LPO, pour partager les bonnes pratiques et trouver des solutions concrètes de réduction de l'électrocution des oiseaux sur les lignes.

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

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

Afin de réduire les risques de pollution, le programme de remplacement des transformateurs au PCB (polychlorobiphényles - polluants chimiques persistants dans l'environnement) s'est poursuivi en 2022. Il reste 8 048 transformateurs (pour plus de 800 000 postes de transformation comprenant au moins un transformateur) contenant plus de 50 PPM (particules par million) de PCB, à traiter. 2 528 appareils ont été dépollués ou détruits en 2022, Enedis est en ligne avec l'objectif de résorption du stock en 2025.

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

Gestion des déchets et économie circulaire

Enedis a mis en place la gestion de ses déchets dangereux via l'application TrackDéchets des services de l'État et a continué de gérer le reste de ses déchets via son système en place en valorisant 95 % de ses déchets non dangereux.

Afin de développer l'économie circulaire, Enedis a mis en place en 2021 une plateforme d'échanges, appelée « Réemploi », pour faciliter les opérations de dons et de recherches, en interne, de biens et matériels non utilisés ou de seconde main. Développée par la start-up MyTroc, agréée « entreprise solidaire d'utilité sociale » (ESUS), la plateforme a continué de se développer afin de proposer désormais aux organisations non gouvernementales (ONG) partenaires d'Enedis de bénéficier de ces offres. Elle a permis d'éviter la production de 180 tonnes de déchets et l'émission de 1 042 tonnes de CO_2.

Le réseau exploité par Enedis

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

Il se décompose comme suit :

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

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

Réseau Basse Tension ***(en km)***

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

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

Amélioration esthétique des postes

Les travaux de nettoyage ou d'embellissement des postes de distribution ne font pas partie des missions dévolues à Enedis dans le cahier des charges de concession de la distribution publique d'électricité. Partageant les préoccupations des communes, Enedis souhaite toutefois participer à l'embellissement de ces ouvrages.

Depuis de nombreuses années, des conventions entre les communes et Enedis, sont signées afin de réaliser des fresques sur les postes de distribution et ainsi améliorer l'esthétique et l'intégration de ces ouvrages dans leur environnement. Ces mises en valeur de postes donnent l'occasion aux jeunes des communes d'accomplir un acte citoyen et de se familiariser avec certaines techniques artistiques.

En 2022, 5 fresques ont été réalisées sur les postes de distribution dans le cadre de ces conventions. Des groupes de jeunes de Bréhand, Trémuson, Lanvallay,Trélivan, Plouisy ont pu s'essayer à la technique du graff ou de la peinture tout en embellissant leur commune.

Embellissement du Poste P0053 à Bréhand

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

	2021	2022
En agglomération	90 %	**87 %**
Hors agglomération	75 %	**90 %**
En zone classée	-	**-**
Total	**79 %**	**90 %**

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

Pour l'année 2022, le montant global des investissements engagés par Enedis pour le financement des travaux d'aménagement esthétique des réseaux s'est élevé à 1 254 K€ pour les communes urbaines et 617 K€ pour les communes rurales sous la maitrise d'ouvrage du SDE 22.
Cette participation a notamment fait l'objet des versements listés dans le tableau suivant :

Commune	Libellé des affaires réalisées sous MOA du Syndicat	Participation Enedis
ERQUY	Effacement le Clos Vert	52 980 €
PLEMET	Effacement rue des Déserts	44 422 €
PLOUNEVEZ-MOEDEC	Effacement rue Le Cuziat - 1ère tranche	32 021 €
PLOUNEVEZ-MOEDEC	Effacement rue Le Cuziat - 2ème tranche	32 021 €
CARNOET	Effacement le Bourg - 3ème tranche	71 508 €
CAVAN	Effacement rue du 19 mars 1962	11 000 €
GUERLEDAN	Effacement rue de la Vallée	6 297 €
BOBITAL	Effacement rue de Cobai	19 414 €
SAINT-MELOIR-DES-BOIS	Effacement les Portes	21 689 €
ERQUY	Effacement la Couture	50 022 €
SAINT-CAST-LE GUILDO	Effacement Venelle Guethenoc	3 926 €
POMMERIT-LE-VICOMTE	Effacement rue Hent Kerello - rue Pierre Loti	23 407 €

Commune	Libellé des affaires réalisées sous MOA du Syndicat	Participation Enedis
YVIGNAC-LA-TOUR	Effacement rue Mathurin Monier	22 115 €
SAINT-CONNAN	Effacement l'Etang Neuf	29 004 €
MERLEAC	Effacement rue du Petit Goulan	13 751 €
CHATELAUDREN-PLOUAGAT	Effacement rue de Saint-Brieuc - tranches 1&2	37 021 €
HILLION	Effacement rue de Fontreven	63 622 €
LOSCOUET-SUR-MEU	Effacement le Bourg	41 782 €
PLESLIN-TRIGAVOU	Effacement la Ville Even	12 689 €
SAINT-BARNABE	Effacement rue de Kerbusson	9 732 €
PLUFUR	Effacement Dordolo	2 037 €
SAINT-POTAN	Effacement rue Jean des Noës	17 222 €
		617 683 €

Par ailleurs, Enedis a également réalisé des travaux d'aménagement esthétique des réseaux sous sa maitrise d'ouvrage, tels que les opérations listées dans le tableau ci-après :

Commune	Libellé des affaires réalisées sous MOA Enedis	Dépenses Enedis
PLERIN	Effacement rue de Martin Plage	24 480 €
TREBEURDEN	Effacement rue Lan Ar Cleis - route de Lannion	232 272 €
LAMBALLE	Effacement carrefour rue Saint-Lazare et rue de Penthièvre	49 504 €
SAINT-BRIEUC	Effacement rue du Légué	3 425 €
TRELIVAN	Effacement allée et rue du Stade	40 286 €
LAMBALLE	Effacement rue Maréchal Foch	34 206 €
LAMBALLE	Effacement rue Yves Charpentier	12 403 €
YFFINIAC	Effacement rue François Jaffrain	57 132 €
LOUDEAC	Effacement rue Lavergne	110 341 €
LANNION	Effacement allée du Palais de Justice	50 632 €
LANNION	Effacement rue de la Trinité	95 804 €
BINIC-ETABLES-SUR-MER	Effacement rue des Fontaines	31 790 €
YFFINIAC	Effacement rue du Bourg-Neuf	52 018 €
PERROS-GUIREC	Effacement rue Foch - rue des 7 îles	334 086 €
GRACES	Effacement rue du Château de Keribo	1 483 €
TREDARZEC	Effacement rue de Kerguézec	4 304 €
PABU	Effacement rue de l'Armor	1 116 €
GUINGAMP	Effacement rue Faven	105 059 €
LANGUEUX	Effacement rue de Brest - place des Fontenelles	5 681 €
LANNION	Effacement carrefour rue de kerampont et rue de Donval	1 270 €
ROSTRENEN	Effacement rue des Martyrs et rue de Sanguy	1 387 €
QUEVERT	Effacement rue Sainte Anne	4 309 €
LANCIEUX	Effacement boulevard de la Mer	1 316 €
		1 254 304 €

LE TRAITEMENT DES TRANSFORMATEURS CONTENANT DU PCB

Comme d'autres industriels, Enedis et les collectivités maîtres d'ouvrage de travaux sur le réseau public ont utilisé, par le passé, des transformateurs isolés au PCB (polychlorobiphényles), démarche considérée à l'époque comme un atout en matière de sécurité incendie.

La réglementation de 2003 imposait d'éliminer avant le 31 décembre 2010 tous les transformateurs contenant plus de 500 ppm (partie par million) de PCB, et Enedis a tenu ses engagements.
Le programme s'est poursuivi depuis 2013 avec la mise en conformité de transformateurs contenant plus faiblement des PCB (teneur entre 50 et 500 ppm).
Conformément au Décret n° 2013-301 du 10 avril 2013, le plan fourni par Enedis au ministère de l'environnement prévoit de décontaminer ou d'éliminer tous les appareils avant le 31 décembre 2025.
Le tableau ci-après expose les réalisations au cours de l'année 2022 sur le département :

Suivi du traitement des PCB	2022
Nombre de transformateurs détruits	**86**
Nombre de transformateurs depollués	**0**

Engagements sociaux

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

Engagement en faveur des populations en difficultés

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

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

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

Engagements territoriaux

Écoute des parties prenantes

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

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

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

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

Engagements RSE - Charte Fournisseurs et Prestataires

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

Achats responsables et maintien des emplois locaux

Après un audit fin 2022 par les pouvoirs publics, le label RFAR a été officiellement renouvelé pour Enedis pour la période 2023-2025. En lien avec le PIH d'Enedis et sa politique RSE, ce label témoigne des engagements collectifs et responsables en faveur de tous les fournisseurs et prestataires de l'entreprise sur tous les territoires.

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

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

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

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

Le tournant vers la mobilité électrique confirmé en 2022

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

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

Évolutions des comportements des utilisateurs de véhicules électriques

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

Les principaux résultats de cette enquête sont les suivants :

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

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

Consolidation du cadre réglementaire autour de la mobilité électrique

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

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

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

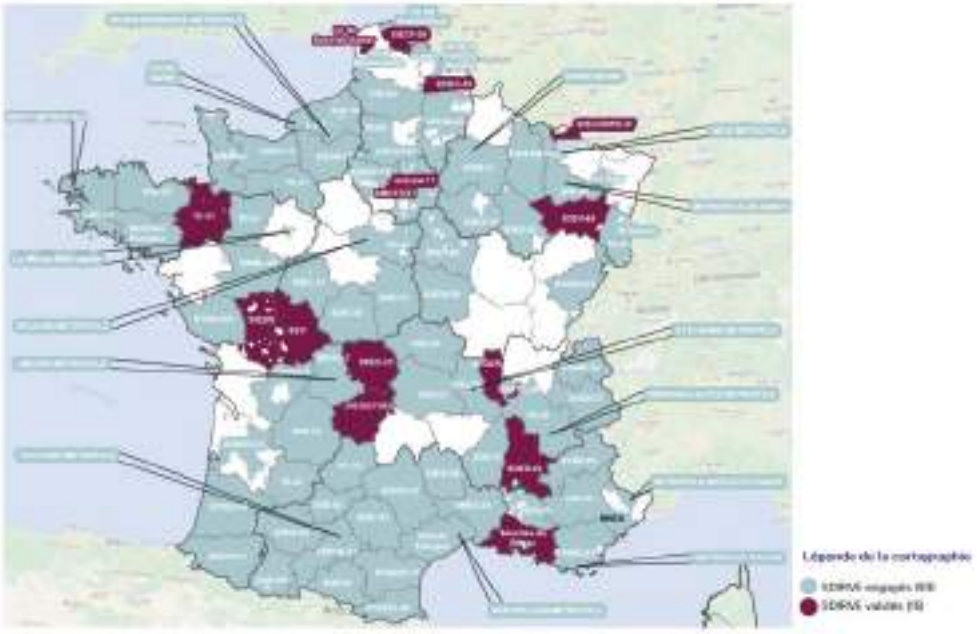
Pour mémoire, l'encadrement législatif européen défini par les directives européennes sur le climat « Fit for 55 » prévoit notamment l'interdiction de la vente des véhicules thermiques neufs par les constructeurs en 2035.

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

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

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

Cartographie des SDIRVE sur le territoire métropolitain



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

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

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

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

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

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

Faciliter/accélérer le raccordement des équipements de recharge

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

- les autoroutes, suite notamment au décret du 12 février 2021 instaurant une aide en faveur des investissements relatifs aux installations de recharge rapide pour véhicules électriques sur les grands axes routiers ; ce texte précise pour l'ensemble des délégataires du service public autoroutier, l'obligation d'assurer la distribution de toutes les sources d'énergies usuelles ; il prévoit l'équipement de stations de recharge pour véhicules électriques dans toutes les aires du service du réseau autoroutier concédé d'ici au 1er janvier 2023 ; cette impulsion assortie d'un court délai de réalisation a représenté un véritable défi pour les équipes d'Enedis et ses entreprises partenaires, en charge du raccordement de ces infrastructures ; une organisation dédiée a été mise en place au niveau central de l'entreprise pour piloter ces dossiers en lien avec les équipes en région et les opérateurs concernés afin de respecter les objectifs fixés par les pouvoirs publics ;
- les parkings des centres commerciaux et de toutes les grandes enseignes ; l'activité liée aux demandes d'équipement des parkings des clients multisites dits « grands comptes », en bornes de recharge, a également amorcé sa montée en puissance en 2022 et laisse entrevoir une activité raccordement soutenue pour les années à venir ;
- les parkings des immeubles résidentiels collectifs ; deux solutions principales existent pour déployer une infrastructure de recharge pour véhicules électriques :
  - le déploiement par un opérateur privé d'une solution suivant la norme NF C 15-100 en aval d'un comptage dédié ,
  - la réalisation d'une extension du réseau public de distribution à l'intérieur des parkings, solution dite « publique » ou appelée « colonne horizontale ».

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

La contribution d'Enedis à des partenariats stratégiques

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

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

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

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

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

Les conclusions sont attendues pour mi-2023.

Encourager le verdissement des flottes de véhicules

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

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

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

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

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

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

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

L'année écoulée fut aussi celle de la mise en œuvre de l'arrêté technique du 24 décembre 2021 relatif aux conditions particulières du déploiement d'un réseau de communications électroniques à très haut débit sur les ouvrages basse tension du réseau public de distribution d'électricité, permettant aux opérateurs d'être exonérés d'étude de calcul de charge pour l'utilisation des « appuis communs » destinés à n'accueillir que des raccordements optiques. Les opérateurs, la FNCCR et Enedis ont parallèlement entamé des négociations pour prendre en compte les dispositions de cet arrêté dans le modèle national de convention des « appuis communs » et ainsi assurer au distributeur et aux AODE le recouvrement des droits d'usages et des redevances d'utilisations associées.

Par ailleurs, l'année 2022 aura été marquée, comme en 2021, par un nombre élevé d'accidents électriques (26) lié au déploiement de la fibre optique. Même si la responsabilité du distributeur n'est pas engagée, Enedis reste très fortement impliquée pour contribuer à réduire les risques électriques auxquels s'exposent les techniciens télécom. Ainsi de nombreuses réunions de sensibilisations ont été menées auprès des opérateurs et de leurs sous-traitants sur l'ensemble du territoire national. De plus, Enedis veille au respect des conventions « appuis communs » signées, lesquelles permettent, entre autres, de protéger les techniciens télécoms qui interviennent sur les supports électriques et de préserver les infrastructures du réseau de distribution.

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

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

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

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

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

Le déploiement du Très Haut Débit (THD) en Bretagne

En Bretagne, en 2022, le déploiement de la fibre optique suit son cours et reste soutenu. Les zones dites AMII (Appel à Manifestation d'Intention d'Investissement) sont déjà totalement déployées (zones où un ou plusieurs opérateurs privés ont manifesté leur intérêt pour déployer un réseau en fibre optique). Les zones RIP (Réseau d'Initiative Publique) portée par les collectivités territoriales et traitées par MEGALIS sont en plein déploiement (zones rurales ou peu densément peuplées). En Septembre dernier, lors du congrès de la FNCCR, MEGALIS a annoncé une fin de déploiement pour 2026. De nouveaux opérateurs THD sont arrivés et de nouvelles conventions ont été signées : FREE pour BMO, TERSYS pour le 56, IELO pour le 35 et BT BLUE pour le 22.

En Bretagne, plus de 70 000 supports ont été validés depuis 2015 pour être utilisé comme support commun dans le cadre du déploiement de la fibre. En 2022, ce sont 7406 études et 12781 supports supplémentaires qui ont été validés. Cela représente 1761 études et 3107 supports en Côtes d'Armor.

En complément, pour assurer la sécurité des intervenants lors des interventions de pose de réseau fibre et/ou de poteaux près de 4000 protections de chantier ont été réalisées,1570 en Côtes d'Armor.

En septembre 2022, MEGALIS a également pu profiter de 2 sessions de formation dispensées par Enedis D pour accompagner et renforcer les connaissances des chargés d'affaires sur les 4 départements Bretons (2 fois 6 personnes). Durant ces formations, ont été abordé les aspects réglementaires et sécuritaires du passage de la fibre sur les supports communs mais aussi la validation des études et donc la logique de calcul des efforts. Pour finir, un contrôle terrain a été réalisé en commun permettant de balayer l'ensemble des aspects (sécurité de nos réseaux, proximité des tiers, connaissances de nos infrastructures).

Enfin, un suivi régulier avec les opérateurs lors de la détection d'écart à la réglementation est réalisé. Il est basé sur un principe d'alerte émis par notre Service Sécurité des Tiers et permet de vérifier que l'opérateur est informé de l'action de ses sous-traitants dans le but de corriger rapidement les pratiques dangereuses.

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

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

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

L'appréciation de la qualité d'alimentation sur le territoire de votre concession tient compte des incidents majeurs survenus en 2022, des principales actions d'amélioration mises en œuvre dans l'année et de l'évolution des indicateurs de suivi de la qualité.

La continuité de l'alimentation en électricité

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

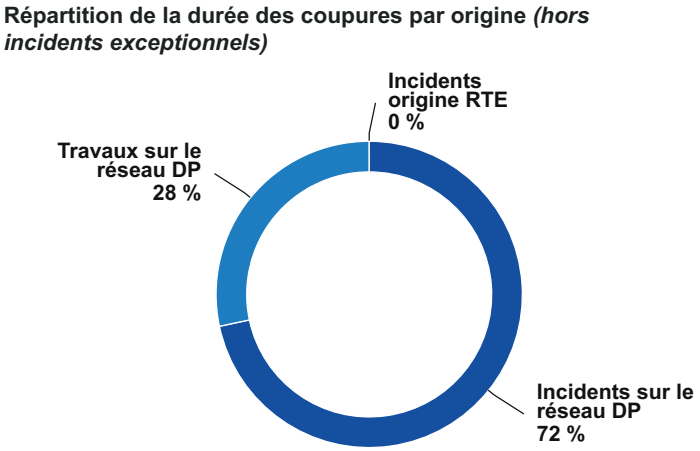
Durée moyenne annuelle de coupure *(en min)* (Concession)

	2021	2022	Variation *(en %)*
Toutes causes confondues (critère B Concession)(1)	89,1	**129,8**	**46 %**
Toutes causes confondues hors incidents exceptionnels (critère B HIX)(2)	80,1	**128,9**	**61 %**
Dont origine RTE (incident sur le réseau de transport)	0,0	**0,0**	**-100 %**
Dont incident sur le réseau de distribution publique	42,5	**92,4**	**117 %**
Dont incident poste source	1,0	**41,5**	**-**
Dont incident réseau HTA	26,7	**34,4**	**29 %**
Dont incident réseau BT	14,9	**16,5**	**11 %**
Dont travaux sur le réseau de distribution publique	37,5	**36,5**	**-3 %**
Dont travaux sur le réseau HTA	25,4	**23,7**	**-6 %**
Dont travaux sur le réseau BT	12,2	**12,8**	**5 %**

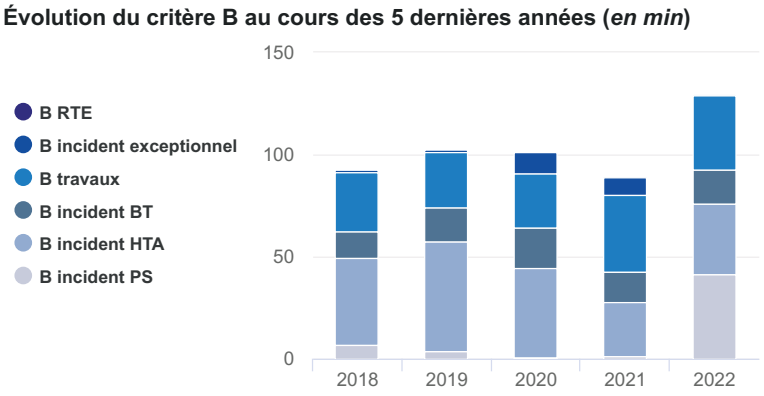
(1) La continuité de l'alimentation est évaluée à partir d'un indicateur que le concessionnaire suit dans le temps : le critère B. Il mesure le temps, exprimé en minutes, pendant lequel un client alimenté en Basse Tension est en moyenne privé d'électricité, quelle que soit la cause de l'interruption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

(2) Conformément à la délibération de la Commission de régulation de l'énergie (CRE) du 21 janvier 2021 portant décision sur le TURPE 6 HTA-BT, sont notamment considérés comme des événements exceptionnels « les phénomènes atmosphériques d'une ampleur exceptionnelle au regard de leur impact sur les réseaux, caractérisés par une probabilité d'occurrence annuelle inférieure à 5 % pour la zone géographique considérée dès que, lors d'une même journée et pour la même cause, au moins 100 000 consommateurs finaux alimentés par le réseau public de transport et/ou par les réseaux publics de distribution sont privés d'électricité ». Les incidents entrant dans le champ de la décision précitée sont exclus des statistiques de coupure de façon à produire le critère B hors événements exceptionnels (critère B HIX).

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



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



En 2022, on constate l'impact de l'incident du poste source de Perros-Guirec sur le niveau du critère B (B incident PS représentant près d'un tiers du critère B total).

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

Plusieurs évènements ont frappé les Côtes d'Armor en 2022 :

- Le 8 janvier 2022, une tempête a impacté jusqu'à 3000 clients dans l'ouest du département, avec 15 incidents HTA.

- Le 05 mars 2022, un incident au Poste Source de Perros-Guirec a impacté jusqu'à 15 000 clients. Cela représente 40,5 minutes de critère B à la maille de la concession.

- La dépression Armand du 21 octobre 2022, avec des vents de plus de 100 km/h, a provoqué également de nombreux incidents HTA, impactant jusqu'à 1500 clients coupés dans le centre du département.

- le 31 décembre 2022, une nouvelle tempête a impacté jusqu'à 1500 clients dans le centre et l'ouest du département.

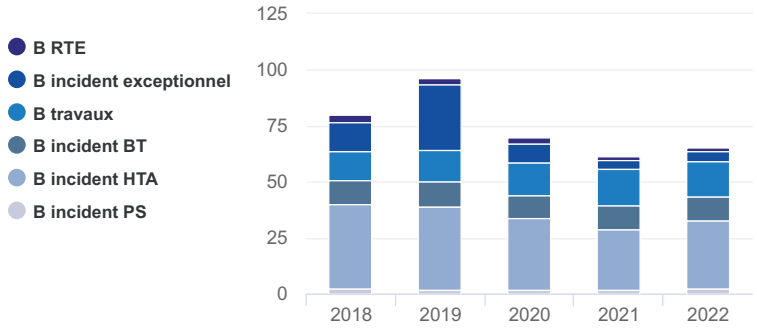
Au niveau national

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

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

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

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



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

Les enjeux de la gestion patrimoniale du réseau

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

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

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

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

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

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

Le nombre de clients affectés par ces perturbations

Nombre de clients BT (Concession)

	2021	2022	Variation *(en %)*
Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min), toutes causes confondues	274	**2 303**	**740,5 %**
Coupés pendant plus de 5 heures consécutives, toutes causes confondues	19 393	**42 523**	**119,3 %**

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

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

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

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

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

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

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

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

Clients BT mal alimentés (Concession)

	2021	2022	Variation *(en %)*
Nombre de clients BT dont la tension d'alimentation est inférieure au seuil minimal de tension admissible	2 602	**2 599**	**-0,1%**
Taux de clients BT mal alimentés (CMA) sur le territoire de la concession *(en %)*	0,6%	**0,6%**	**-0,8%**

Clients BT Mal Alimentés en zones rurales et urbaines

Clients BT Mal Alimentés par zone *(Concession)*	**2021**	**2022**	**Variation** *(en%)*
Nombre de clients BT dont la tension d'alimentation est inférieure au seuil minimal de tension admissible en communes Rurales	2130	**2149**	0,89%
Nombre de clients BT dont la tension d'alimentation est inférieure au seuil minimal de tension admissible en communes Urbaines	472	**450**	-4,66%
Nombre de clients BT dont la tension d'alimentation est inférieure au seuil minimal de tension admissible *(Toutes communes)*	2602	**2599**	-0,12%

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

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

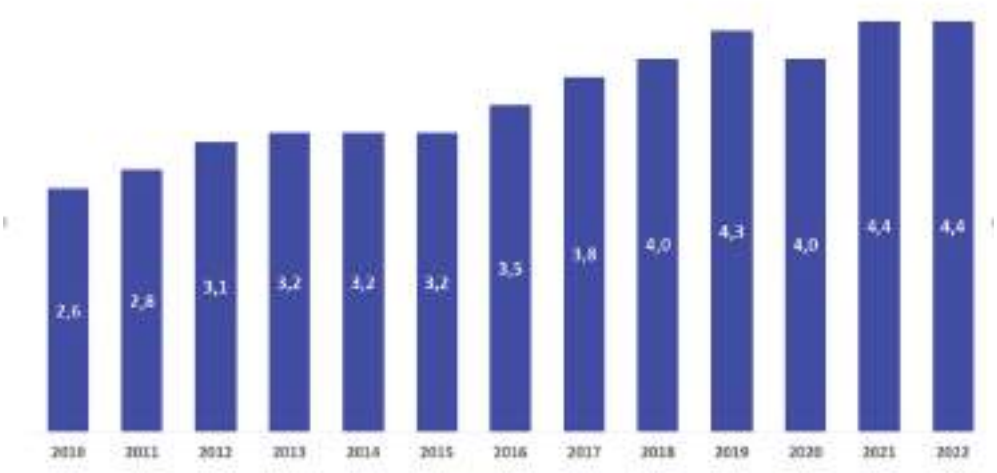
Au périmètre national

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

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

Par ailleurs, en 2022, 529 millions d'euros d'investissements ont été réservés aux travaux nécessités par le respect d'obligations réglementaires (dont la mise en œuvre de la réglementation DT-DICT en application du décret du 5 octobre 2011 et la mise en œuvre de la réglementation relative à l'amiante), d'exigences en matière de sécurité et d'environnement, et de déplacements d'ouvrages imposés.

Montant des investissements Enedis (en Md€)



LA POLITIQUE D'INVESTISSEMENT D'ENEDIS POUR LA QUALITE MET EN OEUVRE TROIS LEVIERS

Pour améliorer la qualité de la distribution de l'électricité, la politique d'investissement d'Enedis vise à agir sur différents leviers :

Le levier « structure » : diminuer le nombre de clients affectés par un incident en optimisant la structure du réseau

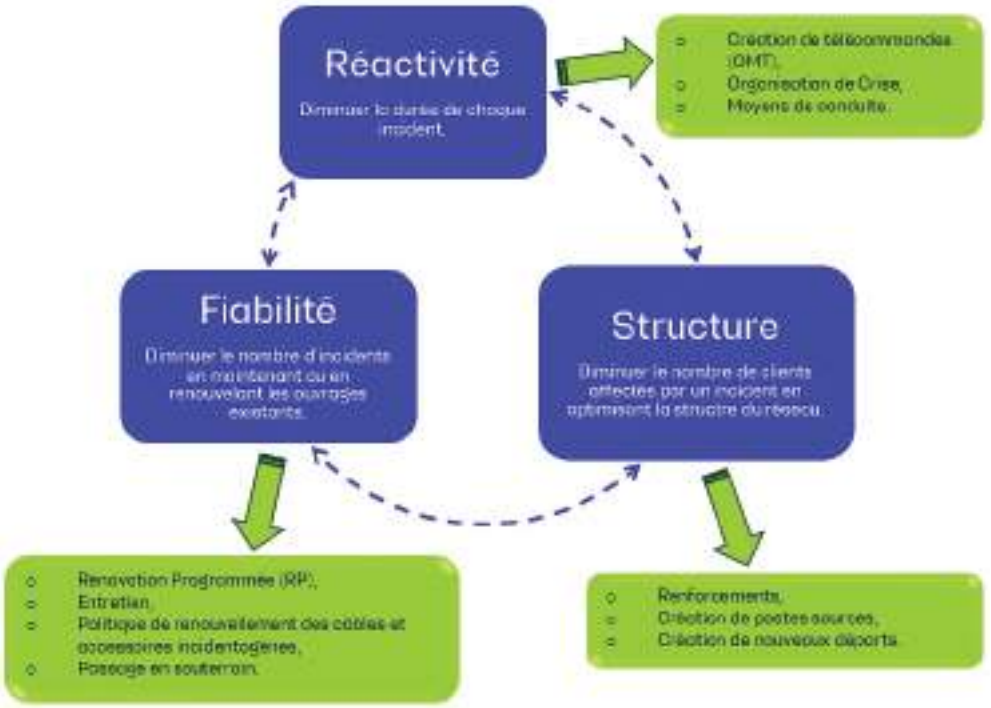
- par des opérations de renforcement,
- par la création de postes-sources,
- par la création de nouveaux départs HTA.

Le levier « fiabilité » : diminuer le nombre d'incidents en maintenant ou renouvelant les ouvrages existants

- par la réalisation d'opérations de Rénovation Programmée des ouvrages,
- par une politique d'entretien appropriée,
- par une politique de renouvellement des câbles et accessoires défaillants,
- en réalisant des mises en souterrain.

Le levier « réactivité » : diminuer la durée de chaque incident

- par la création de télécommandes (OMT : Organe de Manoeuvre Télécommandé),
- par une organisation de crise adaptée (FIRE et autre…),
- par l'acquisition et la mise en oeuvre de moyens de conduite appropriés.



Enedis - Schéma Politique d'investissements

Les dépenses d'investissement d'Enedis dans votre concession en 2022

Au périmètre de la concession, le montant des dépenses d'investissement d'Enedis en 2022, pour le domaine concédé et les biens propres du concessionnaire, est présenté dans le tableau ci-après. Les investissements correspondent aux dépenses enregistrées sur l'année 2022. La présentation des investissements a été actualisée en 2019 suite à la publication de l'arrêté du 6 janvier 2020 pris en application de l'article R. 111-19-10 du Code de l'énergie et portant format des informations relatives aux réseaux de distribution publique d'électricité issues des conférences départementales mentionnées au troisième alinéa du I de l'article L. 2224-31 du Code général des collectivités territoriales.

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

	2021	2022
I. Raccordements des utilisateurs consommateurs et producteurs*	20 515	**17 047**
Dont raccordement des consommateurs HTA	499	**477**
Dont raccordement des consommateurs BT	11 303	**11 936**
Dont raccordement des producteurs HTA	3 872	**1 699**
Dont raccordement des producteurs BT	512	**1 810**
II. Investissements pour l'amélioration du patrimoine	23 679	**24 785**
II.1 Investissements pour la performance et la modernisation du réseau	15 559	**15 250**
Dont renforcement des réseaux BT	651	**743**
Dont renforcement des réseaux HTA	859	**650**
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)	2 688	**1 745**
Dont actions visant à améliorer la fiabilité des réseaux et des postes (hors programmes de prolongation de durée de vie)	6 838	**7 184**
Dont actions visant à améliorer la fiabilité des réseaux et des postes (programmes de prolongation de durée de vie)	1 269	**1 913**
Dont moyens d'exploitation	667	**871**
Dont smart grids	140	**134**
Dont compteurs communicants	2 446	**2 011**
II.2 Investissements motivés par des exigences environnementales et des contraintes externes	8 120	**9 535**
Dont intégration d'ouvrages dans l'environnement	1 632	**2 348**
Dont sécurité et obligations réglementaires	3 222	**3 031**
Dont modification d'ouvrages à la demande de tiers	3 265	**4 156**
III. Investissement de logistique	840	**294**
IV. Autres investissements	-3	**0**
Total (= I + II.1 + II.2 + III + IV) *(en k€)*	45 030	**42 126**
Dont total des investissements concernant les postes sources	5 914	**4 158**
Dont création de capacités d'accueil des ENR dans les postes sources	3 480	**355**

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

Les dépenses de raccordement des consommateurs et producteurs BT restent en progression, ce qui traduit la dynamique du territoire.

A noter en 2021, une partie des dépenses "raccordement" est liée à l'adaptation du S3RENR des postes sources de Rostrenen et Merdrignac, pour un total de 3,5 MEur.

Les investissements pour l'amélioration du patrimoine sont en légère progression sur la concession (+1,1 MEur).

La mise en œuvre en 2022 du programme prévisionnel d'investissements et de développement des réseaux sur votre concession

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

Ces travaux sont présentés dans l'ordre suivant :

- Les travaux dans les postes sources (pour information)
- Les travaux de raccordement des consommateurs et producteurs
- Les travaux au service de la performance du réseau
- Les travaux liés aux exigences environnementales et réglementaires
- Les travaux liés à l'élagage et l'entretien des lignes HTA et BT

Les travaux dans les Postes sources

Situés à la charnière entre le réseau public de transport et le réseau public de distribution, les postes sources jouent un rôle clé dans la qualité et la continuité de l'alimentation électrique des concessions de distribution, tout en contribuant à la sûreté du réseau public de transport. Ils constituent également le point de facturation par RTE des charges d'accès au réseau amont supportées pour chaque concession.

Ces postes sont la propriété de RTE et d'ENEDIS en sa qualité de gestionnaire de réseau de distribution, chacun pour la partie des installations qu'il exploite.

Les travaux dans les postes sources ont plusieurs finalités : sécuriser le réseau, répondre au développement, améliorer la qualité d'alimentation.

Les tableaux ci-dessous illustrent les investissements réalisés sur les postes sources situés sur le territoire de la concession et sur les postes sources situés hors du territoire de celle-ci mais qui contribuent malgré tout à son alimentation et à la sécurisation des approvisionnements.

INVESTISSEMENTS 2022 POUR LES POSTES SOURCE ALIMENTANT LA CONCESSION SITUES SUR LE TERRITOIRE DE LA CONCESSION

Poste Source alimentant	Investissements 2022
BOURSEUL	**37 296 €**
GUEZENNEC	**1 457 €**
GUINGAMP	**7 629 €**
LOUDEAC	**148 813 €**
MERDRIGNAC	**133 589 €**
MUR *(-DE-BRETAGNE)*	**46 218 €**
PERROS	**1 164 839 €**
PLANCOET	**8 526 €**
PLOURHAN	**104 537 €**
PLUZUNET	**130 824 €**
SEVIGNAC	**2 300 €**
ST-AGATHON	**55 993 €**
ST-BRIEUC	**226 422 €**
ST-NICOLAS	**305 382 €**
TREGUEUX	**1 783 752 €**

INVESTISSEMENTS 2022 POUR LES POSTES SOURCE ALIMENTANT LA CONCESSION SITUES HORS DU TERRITOIRE DE LA CONCESSION

Poste Source alimentant	Departement	Investissements 2022
CARHAIX	29	**73 378 €**
GUERLESQUIN	29	**812 €**

Les travaux de raccordement des consommateurs et des producteurs

Ces travaux se traduisent notamment par :

- des opérations d'extension du réseau pour amener le réseau public jusqu'au demandeur du raccordement,

- des opérations d'adaptation du réseau amont existant pour le mettre en capacité d'acheminer l'énergie électrique consommée ou injectée.

La liste détaillée des travaux de raccordement est jointe au présent compte rendu d'activités par voie dématérialisée.

Raccordement du parc éolien de Merdrignac et Illifaut

Le parc éolien du Clos-Neuf situé sur les communes de Merdrignac et d'Illifaut est composé de quatre éoliennes de 150 mètres de hauteur en bout de pale. La production d'électricité, estimée à 26 600 MWh par an, correspond à la consommation annuelle d'environ 6 500 foyers. La mise en exploitation de ce parc a été effectuée en avril 2022. Ces travaux représentent un investissement de plus de 300 000€.

Parc éolien de Merdrignac - Illifaut

Les travaux au service de la performance du réseau

Ces travaux se traduisent notamment par des opérations de :

- renforcement (augmentation de la capacité de transit),

- diminution de la sensibilité des ouvrages aux aléas climatiques,

- modernisation se traduisant par le renouvellement des ouvrages existants ou par la mise en œuvre d'opérations lourdes ayant pour objet de prolonger leur durée de vie.

Travaux de renouvellement HTA sur les communes de Saint Gelven et de Caurel

Pour fiabiliser et sécuriser le réseau électrique, ce chantier, réalisé sur plusieurs années, a consisté à poser 10723 mètres de câbles HTA en réseau souterrain entre le bourg de Saint-Gelven et celui de Caurel.

Au total, 9544 mètres de réseau aérien ont été déposés ainsi que 88 supports béton. Ce projet a été réalisé en coordination avec le SDE 22 pour une partie du tracé.

La Rénovation Programmée des ouvrages aériens HTA (RP)

Même si plus de 90 % des nouveaux réseaux sont construits en souterrain, le réseau HTA reste en grande partie aérien donc sensible aux aléas climatiques. Face à ce constat, Enedis s'est fixé 2 enjeux stratégiques :

- réduire la vulnérabilité aux aléas climatiques majeurs en enfouissant les lignes dans les zones sensibles aux risques vent et bois (le Plan Aléas Climatiques ou "PAC"),
- améliorer la fiabilité dans la durée, des lignes aériennes pérennes qui ne seront pas enfouies à court terme, en réalisant des campagnes de remplacement des éléments altérés (armements, isolateurs, attaches, ...) : il s'agit de la RP (Rénovation Programmée).

Les travaux de Rénovation Programmée consistent ainsi à remettre à niveau des tronçons de réseau aérien en modifiant ou remplaçant des éléments identifiés lors d'un diagnostic détaillé

de l'ouvrage. Cette action vise à maîtriser durablement la fiabilité des ouvrages aériens et ainsi contribue à l'atteinte des objectifs de continuité de la desserte électrique.

Rénovation programmée sur le départ Trébry alimentant les communes de Bréhand/ Saint-Trimoel

Le diagnostic effectué suite à la captation d'image réalisé par hélicoptère a permis de définir les éléments des réseaux à renouveler.

Les équipes travaux ont remplacé 16 isolateurs/ attaches, 10 pinces à serrage mécanique, 16 supports béton permettant ainsi de rénover 4 kms de réseau aérien HTA.

114 651€ ont été investis par Enedis sur cette zone afin d'assurer durablement la qualité de ce réseau.

L'équipement en Organes de Manœuvre Télécommandés (OMT)

L'équipement du réseau public de distribution avec des organes de manœuvre télécommandés (OMT) participe à l'amélioration de la performance en réduisant considérablement le temps de coupure pour une majorité des clients en cas d'incident et concourt ainsi à la qualité de la desserte.
Manœuvrés à distance depuis une Agence de Conduite Régionale (ACR), ces appareils sont installés par Enedis sur les réseaux souterrains et aériens haute tension.

Le renouvellement de fils nus basse tension

Un des axes d'investissement pour la qualité de la distribution électrique dans le département, rappelé à l'occasion du diagnostic exposé lors de la conférence départementale, est de remplacer progressivement les fils nus "faible section" basse tension par des conducteurs torsadés ou souterrains, en privilégiant la technologie torsadée dans la mesure du possible.

Renouvellement de fils nus basse tension, La Roncière, Quévert

Lors de cette opération d'amélioration de la qualité de l'alimentation, ce sont près de 743 mètres de réseau aérien « basse tension cuivre nu » qui ont été déposés.

La pose de 913 mètres de réseau aérien « basse tension T70² AL » a été effectuée principalement en bordure de voie et cela a nécessité la reprise de 5 branchements.

Les travaux réalisés au cours de l'année 2022 s'élèvent à près de 81 000€.

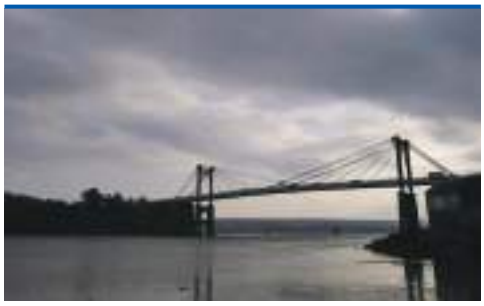
Les travaux liés aux exigences environnementales et réglementaires

Ces travaux se traduisent par des opérations réalisées en réponse à des demandes de modification ou d'aménagement du réseau public en matière de sécurité et/ou d'obligations réglementaires.

Déplacement de câbles HTA au pont Saint-Christophe de Lézardrieux

Des travaux de grande ampleur ont eu lieu sur le pont Saint-Christophe, ouvrage emblématique du territoire costarmoricain. Ce chantier, qui consiste à remplacer l'ensemble des l'ensemble des câbles de suspension, des noeuds et attaches de câbles ainsi que des têtes de pylônes qui étaient toutes amiantés, devrait se terminer en janvier 2024. Concernant Enedis, la majeure partie des travaux, réalisée en fin d'année 2022, consistait à déplacer deux câbles HTA souterrains (sous trottoir) pour les faire passer sous le tablier du pont. Pour ce faire, Il a été nécessaire de mettre en place un important système d'échafaudage et de préparer les accroches en inox sous les ferrures du pont afin de pouvoir passer des câbles neufs sous tube Polyéthylène Haute Densité.

Le montant investi pour ces travaux est de 187 000€ étalés sur deux ans.



Déplacement de câbles HTA au pont de Lézardrieux

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

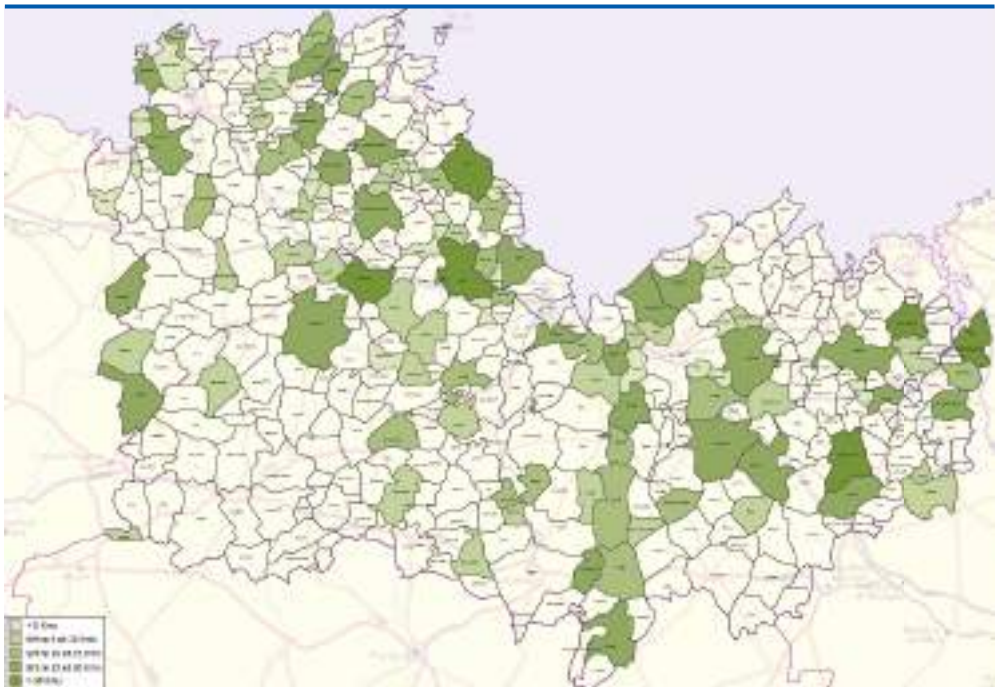
Au niveau national, Enedis a consacré, en 2022, 343 millions d'euros aux travaux de maintenance et d'entretien du réseau public de distribution d'électricité, dont environ 120 millions d'euros à des programmes d'élagage pour protéger les lignes électriques aériennes en HTA et BT.

Le détail de l'élagage réalisé et des montants consacrés à ces travaux sur le périmètre de votre concession est repris dans le tableau suivant :

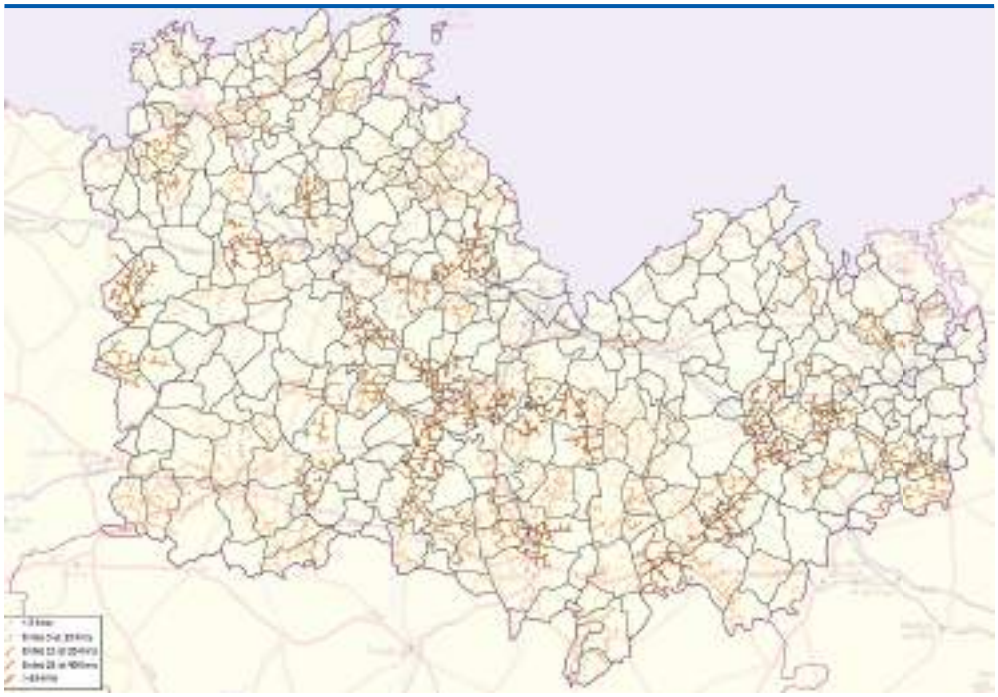
Elagage réalisé	**Sur le réseau HTA**	**Sur le réseau BT**
Longueur de réseau traité *(en km)*	1 897	1 253
Nombre d'arbres abattus	129	133
Montant consacrés à ces travaux (en k€)	**1 058**	**1 198**

Pour la concession, le montant consacré en 2022 pour l'élagage des réseaux HTA et BT est de 2256 k€.

La répartition géographique des travaux d'élagage sur le département est représentée sur les cartes suivantes :



Elagage BT effectué en 2022



Elagage HTA effectué en 2022

2.3. Perspectives et enjeux

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

Les perspectives et les principaux enjeux de la gestion du patrimoine

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

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

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

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

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

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

3 Mieux servir nos clients

En 2022, Enedis a poursuivi ses travaux pour répondre aux enjeux de son Projet industriel et humain (PIH) 2020-2025, dont l'objectif reste inchangé : « devenir le service public préféré des Français au service de la transition écologique dans les territoires » et « simplifier la vie des clients ».

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Les différents profils de puissances des clients

Caractéristiques des différentes catégories

Consommateurs

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

Producteurs d'électricité

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

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

Les actions engagées

Une relation renforcée avec les fournisseurs

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

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

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

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

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

La modernisation des parcours clients

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

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

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

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

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

Le relevé des consommations des compteurs ancienne génération C5

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

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

L'évolution du pas de mesure du règlement des écarts

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

Les résultats

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

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

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

	2021	2022
Taux de mise en service sur installation existante dans les délais standard ou convenus	97,9 %	**98,3 %**
Taux de résiliation dans les délais standard ou convenus	99,6 %	**99,6 %**

La digitalisation et la personnalisation de la relation clients

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

Évolution des accueils et des interactions clients

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

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

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

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

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

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

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

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

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

La modernisation des espaces clients

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

Focus sur l'Espace clients Particuliers

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

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

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

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

Focus sur l'Espace clients Entreprises

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

Focus sur l'Espace clients Collectivités locales

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

La mise à disposition des données

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

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

La Prévenance clients

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

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

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

Avec ce service, les clients peuvent ainsi :

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

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

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

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

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

Enfin, Enedis est en capacité, en cas de prévision de coupure temporaire demandée par RTE si l'équilibre offre/demande sur le réseau électrique l'exige, d'informer tous les clients concernés dès la veille au travers de son site https://coupures-temporaires.enedis.fr et pour certains clients par mail ou SMS.

L'accessibilité des accueils téléphoniques

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

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

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

Pour les autres clients, les numéros restent inchangés :

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

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

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

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

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

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

	2021	2022
Service Client	77,9 %	**93,7 %**
Service Raccordement	88,3 %	**87,9 %**
Service Producteurs d'électricité	92,2 %	**91,2 %**

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

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

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

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

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

Urgence dépannage électricité

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

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

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

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

Accessibilité des Accueils Dépannage Électricité

	Département		National	
	2021	**2022**	**2021**	**2022**
Taux d'accessibilité de l'Accueil Dépannage Électricité* *(en %)*	79,2 %	**82,5 %**	78,9 %	**82,2 %**
Nombre d'appels reçus par l'Accueil Dépannage Électricité*	29 927	**24 504**	2 498 924	**1 638 681**
Nombre d'appels donnant effectivement lieu à un dépannage	10 307	**10 452**	752 887	**747 972**

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

3.2. Enedis, à l'écoute de ses clients

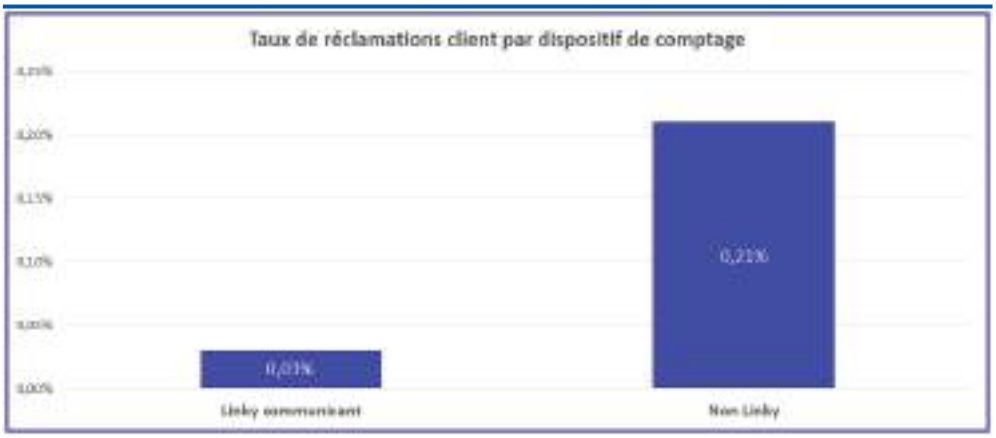
Enedis attache une grande importance à traiter toutes les réclamations de ses clients, quel que soit le canal qu'ils utilisent, aussi bien les réclamations des clients adressées par les fournisseurs d'électricité que celles qui parviennent directement chez le gestionnaire du réseau de distribution, par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

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

Les réclamations

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

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



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

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

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

Réponse aux réclamations (Concession)

	2021 *(%)*	**2022** *(%)*	**2022** *(Numérateur)*	**2022** *(Dénominateur)*
Taux de réponse sous 15 jours	84,2 %	**96,9 %**	**2 950**	**3 043**

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

Répartition des réclamations par type (Concession)

	2021 *(%)*	**2022** *(%)*	**2022**
Raccordements	6,1 %	**8,0 %**	**244**
Relève et facturation	52,2 %	**47,3 %**	**1 439**
Accueil	1,3 %	**1,2 %**	**37**
Interventions techniques	24,1 %	**18,6 %**	**565**
Qualité de la fourniture	16,3 %	**24,9 %**	**758**
Total	**100,0 %**	**100,0 %**	**3 043**

Enedis a reçu 3043 réclamations dans les Côtes d'Armor, soit 33% de moins qu'en 2021. Au périmètre de la concession, les réclamations concernant tous les types de clients.

Plus de 90% des réclamations portent sur trois principales natures : le relevé et la facturation, les interventions techniques et la qualité de la fourniture.

La majorité des typologies de réclamations sont en baisse en 2022 :

- Les réclamations relatives au raccordement (-12%) ont diminué grâce aux efforts menés pour la réduction des délais de raccordement.
- Les réclamations relatives à la relève et à la facturation sont en nette diminution (-40%) grâce au déploiement des compteurs communicants (plus de réactivité en cas de défaut).
- Les réclamations relatives à l'accueil diminuent également (-37%).
- Les réclamations portant sur les interventions techniques sont en rupture (-49%) car de nombreuses prestations sont dorénavant téléopérées.
- Les réclamations portant sur la qualité de fourniture demeurent stables (+12 réclamations).

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

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

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

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

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

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

Un dispositif d'enquêtes de satisfaction bien ancré

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

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

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

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

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

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

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

Indicateurs de satisfaction *(en %)*

	Résultat national 2022	Maille	Résultat local 2022
Clients « Particuliers »	89,8 %	**Concession**	**90,7 %**
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	87,9 %	**Concession**	**85,5 %**
Clients « Entreprises » (> à 36 kVA) C1-C4	89,5 %	**Concession**	**88,8 %**

Plus de 85% des clients se déclarent satisfaits du service d'Enedis en 2022, quel que soit le type de clients concernés (particuliers, professionnels, entreprises). Le niveau de satisfaction demeure élevé.

La satisfaction des clients « particuliers » augmente en 2022 (+3%) par rapport à l'année passée et est supérieure à la moyenne nationale. Ceci s'explique par le fait d'une fois le compteur communicant installé, les clients particuliers font une majorité de demandes de prestation téléopérées.

La satisfaction des clients « professionnels » est en diminution (-2%) car ces clients ont une exigence plus élevée de leurs partenaires de travail, tant sur la qualité de l'accueil téléphonique que sur la qualité de fourniture et de prestation.

Quant aux « entreprises », leur niveau de satisfaction a également augmenté depuis l'année précédente (+1%) et se situe à 1 point en deçà de la moyenne nationale.

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

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

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

Indicateurs de satisfaction : raccordements *(en %)*

	Résultat national 2022	Maille	Résultat local 2022
Clients « Particuliers »	86,9 %	**Concession**	**87,6 %**
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	85,1 %	**Concession**	**85,5 %**
Clients « Entreprises » (> à 36 kVA) C1-C4	84,8 %	**Concession**	**95,0 %**

Les clients « particuliers », « professionnels » et « entreprises » sont satisfaits à plus de 85% des prestations de raccordement réalisées par Enedis en Bretagne. Ces résultats sont supérieurs à la moyenne nationale.

Le service raccordement poursuit sa démarche d'accompagnement personnalisé auprès des clients « entreprises », « professionnels » et « collectivité » afin de garantir ce bon niveau de satisfaction et la réduction des délais de raccordement a permis de maintenir, en 2022, un niveau de satisfaction élevé. Le service raccordement poursuit également les actions de réduction des délais et de fluidification du processus à destination des clients « particuliers ».

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

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

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

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

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

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

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

	Satisfaction maille nationale 2022	Satisfaction maille DR 2022
Clients « Particuliers »	93,9 %	**93,7 %**
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	93,4 %	**93,7 %**
Clients « Entreprises » (> à 36 kVA) C1-C4	92,7 %	**93,2 %**

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

Sobriété énergétique & éclairage public

L'année 2022 est celle de la sobriété énergétique.

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

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

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

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

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

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

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

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

Rénovation des bâtiments publics

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

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

PrioRéno a vocation à mettre à disposition des collectivités locales une vision complète de leur parc de bâtiments (localisation, surface, nombre d'étages, date de construction, etc.) pour chacun des 500 000 bâtiments publics de France, leur usage (école, mairie, gymnase, etc.) et

leur consommation énergétique. Couplé à des données contextuelles, il propose, à titre indicatif, un ordre de priorité des bâtiments du parc de la collectivité pour lesquels des études en ingénierie doivent être réalisées.

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

Autoconsommation collective

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

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

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

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

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

Planification énergétique territoriale

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

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

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

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

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

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

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

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

3.4. Linky au quotidien

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Les services aux consommateurs

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

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

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

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

Les bénéfices pour les autres utilisateurs du réseau

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

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

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

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

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

Compteurs Linky™ (Concession)

	2022
Taux de PDL* équipés d'un compteur Linky™	**92,5 %**
Nombre de PDL* équipés d'un compteur Linky™	**383 718**
Nombre de PDL* ouverts à tous les services Linky™	**381 978**
Nombre de PDL* ouverts à tous les services Linky™ associés à un compte client**	**20 542**

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

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

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

3.5. Raccordement : faciliter les projets et réduire les délais

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

tiellement photovoltaïques (PV).

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

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

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

(2) Le total des projets photovoltaïques à raccorder, incluant les grands projets PV sur le réseau HTA, s'élève à 8,4 GW fin 2022.

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

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

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

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

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

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

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

3.6. Perspectives et enjeux 2023

Les nouveaux services clients

L'évolution de l'Espace Entreprises

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

Prévenance client

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

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

Optimisation de l'organisation du dépannage

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

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

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

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

Harmonisation et optimisation des parcours clients

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

Optimisation des Accueils Enedis

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

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

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

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

Courbe de charge et clients entreprises

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

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

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

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

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

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

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

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

Linky™ au quotidien

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

Évolutions liées aux raccordements

Évolution d'Enedis-Connect

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

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

Barème de facturation des raccordements version 7

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

Les évolutions prévues par cette version 7 seront les suivantes :

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

* L'analyse d'Impact d'un projet sur le réseau (IPR) a pour objectif d'apporter un éclairage sur la faisabilité d'un projet en amont du raccordement, à un stade où ses paramètres clés ne sont pas encore figés. Il permet au porteur de projet d'identifier l'impact de son projet sur le réseau et donc les solutions techniques de raccordement au RPD induites, ainsi que les paramètres clés de nature à en faire varier le coût. Les informations échangées et le résultat de cette analyse ne sont pas engageantes.

enedis

4 Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession

4.1. Les éléments financiers de la concession

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

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

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

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

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

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

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

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

	Cf. Note	2021	2022
Chiffre d'affaires		178 788	**174 628**
Recettes d'acheminement	1	164 980	**161 819**
Dont clients HTA		23 236	**23 739**
Dont clients BT ayant une puissance souscrite ≤ 36 kVA		119 362	**115 297**
Dont clients BT ayant une puissance souscrite > 36 kVA		22 347	**22 725**
Dont autres		36	**57**
Recettes de raccordements et prestations		11 214	**10 100**
Dont raccordements	2	9 593	**8 588**
Dont prestations	3	1 621	**1 512**
Autres recettes	4	2 593	**2 709**
Autres produits		26 118	**40 344**
Production stockée et immobilisée	5	18 119	**18 775**
Reprises sur amortissements et provisions	6	6 508	**12 239**
Reprises sur amortissements		169	**4 803**
Dont reprises d'amortissements de financements du concédant		169	**4 803**
Dont autres types de reprises		0	**0**
Reprises sur provisions		6 339	**7 436**
Dont reprises de provisions pour renouvellement		330	**883**
Dont reprises d'autres catégories de provisions		6 009	**6 553**
Autres produits divers	7	1 491	**9 330**
Total des produits		**204 906**	**214 972**

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

	Cf. Note	2021	2022
Consommation de l'exercice en provenance des tiers		97 351	**79 060**
Accès réseau amont	8	47 078	**22 060**
Achats d'énergie pour couvrir les pertes sur le réseau	9	16 884	**24 357**
Redevances de concession	10	1 038	**1 564**
Autres consommations externes	11	32 351	**31 079**
Matériel		13 580	**12 793**
Travaux		5 418	**4 728**
Informatique et télécommunications		2 704	**2 491**
Tertiaire et prestations		4 986	**5 587**
Bâtiments		2 486	**2 384**
Autres achats		3 176	**3 095**
Impôts, taxes et versements assimilés		6 787	**7 127**
Contribution au CAS FACÉ	12	3 651	**3 659**
Autres impôts et taxes	13	3 136	**3 468**
Charges de personnel	14	29 040	**29 806**
Dotations d'exploitation		41 757	**50 475**
Dotation aux amortissements DP	15	26 587	**33 662**
Dont amortissement des financements du concessionnaire		16 623	**17 016**
Dont amortissement des financements de l'autorité concédante et des tiers		9 964	**16 647**
Dont autres amortissements		0	**0**
Dotation aux provisions pour renouvellement	16	493	**1 382**
Autres dotations d'exploitation	17	14 676	**15 430**
Autres charges	18	5 334	**5 661**
Charges centrales	19	10 113	**10 280**
Total des charges		**190 382**	**182 409**

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

	Cf. Note	2021	2022
Montant	20	14 524	**32 563**

Contribution à l'équilibre

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

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

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

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

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

	2021	**2022**
Total des produits d'exploitation - total des charges d'exploitation (pour rappel)	14 524	**32 563**
Charge supplémentaire	0	**4 263**
Produit supplémentaire	6 794	**0**
Total des produits - total des charges y compris contribution à l'équilibre (niveau moyen)	**21 319**	**28 301**

Note 1 - Recettes d'acheminement

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

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

- l'acheminement livré, relevé et facturé sur l'exercice 2022 aux clients aux tarifs réglementés de vente et aux clients ayant exercé leur éligibilité ;
- la variation de l'acheminement livré, relevé et non facturé sur l'exercice 2022, entre la clôture de l'exercice 2022 et celle de l'exercice 2021 (variation positive ou négative) ;
- la variation de l'acheminement livré, non relevé et non facturé entre les dates de clôture de l'exercice et de l'exercice précédent (variation positive ou négative).

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

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2022.

L'évolution du chiffre d'affaires acheminement est notamment liée à la mise à jour de la grille tarifaire du TURPE 6 de + 0,91 % au 1er Aout 2021 et de + 2,26 % au 1er août 2022. En complément, l'année 2022 a généralement vu une baisse des volumes acheminés en raison d'une douceur climatique plus importante que celle constatée sur l'année 2021, et des effets comportementaux liés aux économies d'énergies en raison de la crise énergétique et du risque de coupure électrique

Note 2 - Recettes de raccordements

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

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2022.

Note 3 - Recettes de prestations

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

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2022.

L'achèvement du déploiement en masse des compteurs communicants au cours de l'année 2021 permettant un recours généralisé aux télé-opérations explique notamment le fait que les recettes de prestations soient globalement stables entre 2021 et 2022.

Note 4 - Autres recettes

Les autres recettes correspondent aux montants comptabilisés par chaque DR dans le cadre de l'exécution de prestations annexes : prestations réalisées dans le cadre des entités mixtes Enedis-GRDF, modifications d'ouvrages, études diverses, ainsi qu'une quote-part de ces mêmes

recettes lorsqu'elles sont mutualisées au niveau interrégional ou national. Cette quote-part est affectée à chaque DR au prorata de ses activités.

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

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2022.

Note 5 - Production stockée et immobilisée

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

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

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2022.

Note 6 - Reprises sur amortissements et provisions

Ce poste est constitué :

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

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

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2022.

Note 7 - Autres produits divers

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

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

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2022.

Note 8 - Accès réseau amont

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

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

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

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2022.

La crise d'approvisionnement sur les marchés de l'énergie a créé des écarts importants entre les prévisions de coûts et de recettes et les charges et recettes constatées par RTE en 2022, en particulier pour les recettes d'interconnexion qui sont en forte hausse.

Pour restituer plus rapidement l'excédent exceptionnel à ses utilisateurs, la CRE a décidé de mettre en œuvre un versement anticipé exceptionnel d'une partie du solde du Compte de Régularisation des Charges et Produits (CRCP) de RTE au titre de l'année 2022, avant le 15 mars 2023.

En application des délibérations de la CRE du 8 décembre 2022 et du 31 janvier 2023, Enedis percevra donc un versement anticipé exceptionnel de RTE en 2023, ce produit à recevoir a été enregistré dans les comptes 2022 en déduction des redevances d'accès au réseau de transport.

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

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

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

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

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2022.

Les tensions sur les marchés de l'énergie au cours de l'année se sont traduites par une hausse du coût des achats d'énergie de 54 % au niveau national. Ainsi, les charges de rachat des pertes sont en nette hausse en 2022.

Note 10 - Redevances de concession

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

Cette rubrique ne fait pas l’objet d’un changement de méthode en 2022.

Note 11 - Autres consommations externes

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

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

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

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2022.

Note 12 - Contribution au CAS-FACÉ

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

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

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

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

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2022.

Note 13 - Autres impôts et taxes

Il s'agit principalement des impôts directs suivants :

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

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

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

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2022.

En 2021 l'application du Plan de Relance gouvernemental inscrit dans la loi de finances avait permis une diminution de la charge d'impôts et taxes de 86 millions d'euros au niveau national. En 2022 la fin de ce dispositif conduit à une augmentation de la charge d'impôts pour Enedis.

Note 14 - Charges de personnel

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

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

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

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

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2022.

Note 15 - Dotation aux amortissements DP

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

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

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2022.

Des variations des montants d'amortissement peuvent notamment apparaître en raison des travaux de fiabilisation de l'inventaire des ouvrages de branchements.

Note 16 - Dotation aux provisions pour renouvellement

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

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

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2022.

Des variations des montants de provisions pour renouvellement peuvent notamment apparaître en raison des travaux de localisation des ouvrages de branchements.

Note 17 - Autres dotations d'exploitation

Cette rubrique comprend les :

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

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

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2022.

Note 18 - Autres charges

Ce poste comprend notamment :

- la valeur nette comptable des immobilisations sorties de l'actif, et notamment mises au rebut ; les montants concernés sont affectés directement à la concession ;
- les pénalités pour coupures longues (> 5 h) versées aux clients ; les montants concernés sont affectés directement à la concession ;
- les charges sur créances clients devenues irrécouvrables, ainsi que divers éléments non

récurrents ; ces éléments sont répartis selon le nombre de clients de la concession au sein de la DR concernée ; lorsque ces charges concernent spécifiquement les fonctions centrales, elles sont réaffectées dans la rubrique « charges centrales » (*cf.* note 19).

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2022.

Note 19 - Charges centrales

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

Cette rubrique ne fait pas l'objet d'un changement de méthode en 2022.

Les charges centrales supportent en particulier des augmentations liées à la Cyber sécurité, la maintenance et le développement des domaines informatiques et télécoms.

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

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

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

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

Produits à répartir

	Montant affecté directement à la concession *(k€)*	**Montant réparti*** *(k€)*	**Clé de répartition principale des montants répartis****	**Valeur de la clé principale appliquée pour la répartition** *(en %)*
Recettes d'acheminement	161 613	-206	Au prorata du localisé	2,1 %
Raccordements	8 588	0	Au prorata du nombre de clients	18,6 %
Prestations	1 510	2	Au prorata du localisé	1,1 %
Autres recettes	284	2 425	Au prorata du nombre de clients	18,6 %
Production stockée et immobilisée	12 688	6 087	Au prorata du nombre de clients	18,6 %
Reprise sur amortissements et provisions	5 686	6 553	Au prorata du nombre de clients	18,6 %
Dont reprises d'amortissements de financements du concédant	4 803	0	Au prorata du nombre de clients	18,6 %
Dont autres types de reprises	0	0	Au prorata du nombre de clients	18,6 %
Dont reprises de provisions pour renouvellement	883	0	Au prorata du nombre de clients	18,6 %
Dont reprises d'autres catégories de provisions	0	6 553	Au prorata du nombre de clients	18,6 %
Autres produits divers	7 620	1 710	Au prorata du nombre de clients	18,6 %

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	22 060	Au prorata des consommations	19,6 %
Achats d'énergie	0	24 357	Au prorata des consommations	19,6 %
Redevances de concession	1 564	0	Non applicable	-
Matériel	6 799	5 994	Clé composite Matériel : Investissements / Longueur du réseau / Nb de clients	21,0 %
Travaux	4 332	396	Au prorata du nombre de clients	18,6 %
Informatique et télécommunications	0	2 491	Au prorata du nombre de clients	18,6 %
Tertiaire et prestations	0	5 587	Au prorata du nombre de clients	18,6 %
Bâtiments	0	2 384	Au prorata du nombre de clients	18,6 %
Autres achats	252	2 843	Au prorata du nombre de clients	18,6 %
Contribution au CAS-FACÉ	3 659	0	Modalités de calcul du montant des contributions des gestionnaires de réseau au CAS-FACÉ	17,3 %
Autres impôts et taxes	1 480	1 988	Au prorata du nombre de clients	18,6 %
Charges de personnel	5 357	24 449	Clé composite Charges de personnel : Investissements / Longueur du réseau / Nb de clients	21,9 %
Dotation aux amortissements DP	33 662	0	Au prorata du nombre de clients	18,6 %
Dont amortissement des financements du concessionnaire	17 016	0	Au prorata du nombre de clients	18,6 %
Dont amortissement des financements de l'autorité concédante et des tiers	16 647	0	Au prorata du nombre de clients	18,6 %
Dont autres amortissements	0	0	Au prorata du nombre de clients	18,6 %
Dotation aux provisions pour renouvellement	1 382	0	Au prorata du nombre de clients	18,6 %
Autres dotations d'exploitation	0	15 430	Au prorata du nombre de clients	18,6 %
Autres charges	2 335	3 326	Au prorata du nombre de clients	18,6 %

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

4.1.2. Les éléments exceptionnels

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

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

	2022
Produits	**3 746**
Charges	**3 720**
Produits - charges	**26**

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

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

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

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

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

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

Principaux éléments de la délibération de la CRE du 21 janvier 2021 relatifs à l'évolution prévisionnelle des charges d'exploitation et des produits d'exploitation entre 2022 et 2023

Charges nettes d'exploitation

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

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

A) Charges liées à l'exploitation du système électrique

1) Charges d'accès au réseau public de transport

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

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

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

Les montants prévus pour 2022 et 2023 dans le cadre de la délibération précitée sont les suivants :

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

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

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

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

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

Les montants prévus pour 2022 et 2023 dans le cadre de la délibération précitée sont les suivants :

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

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

B) Autres charges nettes d'exploitation

Les autres charges nettes d'exploitation correspondent notamment :

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

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

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

Les montants prévus pour 2022 et 2023 dans le cadre de la délibération précitée sont les suivants :

Autres charges nettes d'exploitation (M€ courants)

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

Recettes d'acheminement

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

Recettes d'acheminement (M€ courants)

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

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

4.2. Les informations patrimoniales

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

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

Pour rappel :

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

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

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

Sont ainsi désormais distingués :

- les branchements aériens constitués des liaisons réseau aériennes et de leurs dérivations individuelles ;
- les liaisons réseau aéro-souterraines et souterraines ;
- les dérivations individuelles des liaisons réseau aéro-souterraines et souterraines ;
- les disjoncteurs.

Dans le cadre de ces travaux, des études ont été lancées dès 2020 pour déterminer la meilleure estimation de la durée de vie de ces nouvelles catégories d'ouvrages. Ces études ont porté sur la tenue technique des ouvrages (revue des prescriptions des matériels et réalisation de tests de vieillissement de matériels prélevés sur le lieu d'exploitation), leurs conditions d'exploitation (études d'incidentologie) et l'évolution du parc. Ces études ont conclu à une durée de vie de 50 ans pour les branchements aériens, au lieu de 40 ans précédemment et vont se poursuivre sur les autres catégories de branchement. Enedis a donc procédé à un changement d'estimation dans ces comptes au 31 décembre 2022 pour les seuls branchements aériens. Ce changement, mis en œuvre de façon prospective, est sans impact sur les amortissements pour l'exercice 2022.

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

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

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

La valeur des ouvrages concédés au 31 décembre 2022

Valeur des ouvrages concédés *(en k€)*

	Valeur brute comptable	Amortissements	Valeur nette comptable	Valeur de remplacement	Provisions de renouvellement
Canalisations HTA	386 303	201 295	185 008	542 008	39 763
Dont aérien	122 636	90 830	31 806	203 247	28 895
Dont souterrain	263 666	110 465	153 202	338 761	10 868
Canalisations BT	535 898	202 509	333 390	698 488	14 021
Dont aérien	178 487	72 225	106 262	257 208	7 880
Dont souterrain	357 411	130 283	227 128	441 280	6 141
Postes HTA-BT	107 031	67 519	39 512	145 012	8 228
Transformateurs HTA-BT	47 154	21 739	25 415	65 873	5 852
Comptage	39 874	10 739	29 135	39 874	0
Dont compteurs Linky™	32 999	6 772	26 228	32 999	0
Dont compteurs marché d'affaires	1 428	480	948	1 428	0
Dont disjoncteurs	5 447	3 488	1 959	5 447	0
Branchements	244 750	98 606	146 144	310 431	15 111
*Dont branchements aériens**	22 343	13 309	9 034	34 587	6 198
Dont liaisons réseaux souterraines et aéro-souterraines	181 774	65 129	116 645	224 261	7 708
Dont dérivations individuelles des liaisons réseau aéro-souterraines et souterraines	40 633	20 168	20 464	51 582	1 206
Ouvrages collectifs de branchement**	15 262	4 928	10 334	18 848	0
Autres biens localisés	8 384	3 919	4 466	8 910	23
Ouvrages de branchement non localisés	0	0	0	0	0
Comptage non localisés	987	639	348	987	0
Autres biens non localisés	4 562	2 253	2 310	4 912	0
Total	**1 390 206**	**614 145**	**776 061**	**1 835 341**	**82 999**

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

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

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

La **valeur de remplacement** représente l'estimation, à fin 2022, du coût de remplacement d'un ouvrage à fonctionnalités et capacités identiques. Elle fait l'objet, au 31 décembre de l'exercice, d'une revalorisation sur la base d'indices spécifiques à la profession issus de publications officielles. L'incidence de cette revalorisation est répartie sur la durée de vie résiduelle des ouvrages concernés.

Mode et durées d'amortissement

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

Durées d'utilité estimées

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

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

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

La variation des actifs concédés au cours de l'année 2022

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

	Valeur brute au 01/01/2022 pro forma	Apports Enedis nets	Apports externes nets (concédants & tiers)	Retraits en valeur brute	Transferts en valeur brute	Valeur brute au 31/12/2022
Canalisations HTA	374 611	10 137	2 300	-745	0	386 303
Dont aérien	121 166	1 774	59	-362	0	122 636
Dont souterrain	253 445	8 363	2 241	-383	0	263 666
Canalisations BT	512 353	7 034	18 063	-1 552	0	535 898
Dont aérien	171 464	1 208	7 084	-1 268	0	178 487
Dont souterrain	340 889	5 827	10 980	-284	0	357 411
Postes HTA-BT	104 171	2 627	535	-311	9	107 031
Transformateurs HTA-BT	45 797	1 386	375	-478	75	47 154
Comptage	33 258	5 126	1 916	-341	-84	39 874
Dont compteurs Linky™	31 895	1 495	0	-310	-81	32 999
Dont compteurs marché d'affaires	1 362	100	0	-31	-3	1 428
Dont disjoncteurs	0	3 531	1 916	0	0	5 447
Branchements	0	112 341	132 616	-206	0	244 750
*Dont branchements aériens**	0	9 455	12 946	-58	0	22 343
Dont liaisons réseaux souterraines et aéro-souterraines	0	83 552	98 327	-105	0	181 774
Dont dérivations individuelles des liaisons réseau aéro-souterraines et souterraines	0	19 334	21 342	-43	0	40 633
Ouvrages collectifs de branchement**	14 661	555	218	-172	0	15 262
Autres biens localisés	8 931	575	38	-1 145	-14	8 384
Ouvrages de branchement non localisés***	224 656	0	0	-224 656	0	0
Comptage non localisé***	18 582	0	0	-17 596	0	987
Autres biens non localisés	4 663	86	0	-206	19	4 562
Total	**1 341 683**	**139 865**	**156 061**	**-247 408**	**5**	**1 390 206**

* Constitués des liaisons réseau aériennes et de leurs dérivations individuelles.
** Comprend les dérivations individuelles des ouvrages collectifs de branchement ainsi que les colonnes transférées dans le cadre de la loi ELAN.
*** L'individualisation et la localisation de ces ouvrages se traduisent par leur transfert vers la rubrique comptage et la nouvelle rubrique branchements. À noter que les mouvements liés à cette opération sont reportés dans la colonne « Transferts en valeur brute ».

Les **valeurs brutes « pro forma »** correspondent au périmètre des communes adhérentes au 31 décembre 2022.

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

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

Synthèse des passifs de concession

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

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

	2021	2022	Variation *(en %)*
Contre-valeur des biens concédés (comptes 22941x et 22945x)	759 093	**776 061**	**2,2 %**
Valeur nette comptable des financements Enedis (comptes 22955x)	330 755	**346 856**	**4,9 %**

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

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

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

	2021	2022	Variation *(en %)*
Amortissement du financement du concédant (compte 229541)	195 043	**206 285**	**5,8 %**

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

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

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

	2021	2022	Variation *(en %)*
Somme des comptes 22941x, 22945x, 229541 et 22955x	623 381	**635 490**	**1,9 %**

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

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

	2021	2022
Provision	81 660	**82 999**

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

4.3. Les flux financiers de la concession

La redevance de concession

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

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

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

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

	2021	2022	Variation *(en %)*
Part R1 versée	838 218	**864 153**	**3,1 %**
Dont part R1 versée au titre des années antérieures	0	**0**	**-**

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

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

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

	2021	2022	Variation *(en %)*
Part R2 versée	200 000	**700 230**	**250,1 %**
Dont part R2 versée au titre des années antérieures	0	**0**	**-**

La Part couverte par le tarif (PCT)

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

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

Montant de PCT versé par Enedis au cours de l'exercice 2022	
	Montant
Total versé	**742 142 €**

Les aides à l'électrification rurale dans le cadre du CAS-FACÉ

Bien qu'il ne s'agisse pas d'une ressource contractuelle versée directement par Enedis, il convient de noter que l'autorité concédante bénéficie chaque année, pour le financement des travaux d'électrification rurale réalisés sous sa maîtrise d'ouvrage, d'aides versées dans le cadre du Compte d'affectation spéciale Financement des aides aux collectivités territoriales pour l'électrification rurale (CAS-FACÉ).

Le montant des aides à l'électrification rurale attribué au titre de 2022 à votre département est le suivant :

Département	
Montant *(en k€)*	**14 887**

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

La participation au titre de l'article 8

Conformément aux dispositions de l'article 8 du cahier des charges, le concessionnaire participe au financement des travaux destinés à l'amélioration esthétique des ouvrages existants sur le territoire de la concession.

Montant de la participation *(en €)* (Concession)

	2021	2022	Variation *(en %)*
Article 8 « Travaux environnement »	587 501	**617 683**	**5,1 %**

Les partenariats et les conventions spécifiques

Le concessionnaire intervient également dans le cadre de partenariats spécifiques avec des communes.

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

ENEDIS
L'ELECTRICITE EN RESEAU

Annexes au compte-rendu de l'activité Enedis

1. Les indicateurs de suivi de l'activité 140

2. La liste détaillée des travaux réalisés en 2022 148

3. L'énergie injectée dans le réseau public par les producteurs 150

4. Vos interlocuteurs chez Enedis 152

1 Les indicateurs de suivi de l'activité

1.1. Le réseau et la qualité de desserte

Situation globale du réseau au 31 décembre 2022

Réseau HTA *(en m)* (Concession)

	2021	2022	Variation *(en %)*
Réseau souterrain	4 571 345	**4 707 780**	**3,0 %**
Réseau torsadé	43	**43**	**0,0 %**
Réseau aérien nu	7 285 241	**7 305 743**	**0,3 %**
Réseau total aérien	7 285 284	**7 305 786**	**0,3 %**
Total réseau HTA	11 856 629	**12 013 566**	**1,3 %**
Taux d'enfouissement HTA	38,6 %	**39,2 %**	**1,6 %**

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

	2021	2022	Variation *(en %)*
Postes situés dans une commune rurale*	9 557	**9 593**	**0,4 %**
Postes situés dans une commune urbaine*	5 867	**5 897**	**0,5 %**
Total postes HTA-BT	15 424	**15 490**	**0,4 %**
Dont postes sur poteau	7 985	**7 928**	**-0,7 %**
Dont postes cabines hautes	549	**537**	**-2,2 %**
Dont postes cabines basses	874	**873**	**-0,1 %**
Dont autres postes	6 016	**6 152**	**2,3 %**

* 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)

	2021	2022	Variation *(en %)*
Réseau souterrain	5 154 922	**5 296 624**	**2,7 %**
Réseau torsadé	5 740 699	**5 852 247**	**1,9 %**
Réseau aérien nu	3 391 139	**3 204 680**	**-5,5 %**
Dont fils nus de faibles sections	515 708	**479 898**	**-6,9 %**
Réseau total aérien	9 131 838	**9 056 927**	**-0,8 %**
Total réseau BT	14 286 760	**14 353 551**	**0,5 %**
Taux d'enfouissement BT	36,1 %	**36,9 %**	**2,3 %**

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

Départs alimentant la concession (Concession)

	2021	2022
Longueur moyenne des 10 % des départs les plus longs *(km)*	76	**76**
Nombre moyen d'OMT* par départ HTA aérien	4	**3**

* 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	1 501	3 162	2 159
≥ 10 ans et < 20 ans	1 132	2 785	2 028
≥ 20 ans et < 30 ans	1 875	2 143	2 428
≥ 30 ans et < 40 ans	4 650	1 745	4 113
≥ 40 ans	2 855	4 518	4 762

Nota : S'agissant des postes HTA-BT, les informations figurant dans le tableau ci-dessus et extraites des bases de données techniques d'Enedis sont calculées à partir de la date de construction du génie civil des postes.

Les ouvrages mis en service en 2022

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

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

	2021	2022
Souterrain	83 888	**131 902**
Torsadé	0	**0**
Aérien nu	1 923	**847**
Total	85 811	**132 749**
Dont pour information		
Extension	23 156	**78 597**
*Renouvellement**	19 645	**8 895**
Renforcement	43 010	**45 257**

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

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

	2021	2022
Souterrain	37 417	**37 909**
Torsadé	33 296	**22 537**
Aérien nu	-4	**-35**
Total	70 709	**60 411**
Dont pour information		
Extension	17 755	**19 487**
*Renouvellement**	44 306	**35 326**
Renforcement	8 648	**5 598**

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

Les perturbations dans la continuité de fourniture et le nombre de clients affectés

Les perturbations liées à des incidents sur le réseau

Coupures liées à des incidents (Concession)

	2021	2022	Variation *(en %)*
Nombre d'incidents HTA pour 100 km de réseau	1,9	**2,1**	**9,3 %**
Dont réseau aérien	1,0	**1,2**	**15,0 %**
Dont réseau souterrain	0,3	**0,4**	**6,1 %**
Nombre d'incidents BT pour 100 km de réseau	11,8	**10,7**	**-9,6 %**
Dont réseau aérien	6,4	**5,3**	**-17,4 %**
Dont réseau souterrain	1,3	**1,1**	**-13,8 %**
Nombre de coupures sur incident réseau	2 178	**2 043**	**-6,2 %**
Longues (> à 3 min)	1 911	**1 781**	**-6,8 %**
Brèves (de 1 s à 3 min)	267	**262**	**-1,9 %**

Les perturbations liées à des travaux sur le réseau

Coupures pour travaux (Concession)

	2021	2022	Variation *(en %)*
Nombre de coupures pour travaux	2 996	**2 701**	**-9,8 %**
Nombre sur réseau BT	1 821	**1 678**	**-7,9 %**
Nombre sur réseau HTA	1 175	**1 023**	**-12,9 %**
Temps moyen	38	**37**	**-2,9 %**

Le nombre de clients affectés par ces perturbations

Nombre de clients BT (Concession)

	2021	2022	Variation *(en %)*
Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min), toutes causes confondues	274	**2 303**	**740,5%**
Dont nombre de clients BT affectés par plus de 6 coupures longues suite à incident situé en amont du réseau BT	-	**420**	**-**
Affectés par plus de 30 coupures brèves (de 1 s à 3 min), toutes causes confondues	-	**-**	**-**
Coupés pendant plus de 3 heures, en durée cumulée sur l'année, toutes causes confondues	61 599	**76 439**	**24,1%**
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	19 627	**42 098**	**114,5%**
Coupés pendant plus de 5 heures consécutives, toutes causes confondues	19 393	**42 523**	**119,3%**

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

La fréquence des coupures

Fréquence des coupures (Concession)

	2021	2022	Variation *(en %)*
Fréquence des coupures longues (> à 3 min), toutes causes confondues	0,9	**1,0**	**16,6%**
Fréquence des coupures brèves (de 1 s à 3 min), toutes causes confondues	0,7	**0,6**	**-10,8%**

Les départs en contrainte de tension

Un départ BT est en contrainte de tension lorsqu'il comporte au moins un client pour lequel le niveau de tension à son point de livraison sort de la plage de variation admise par rapport à la tension nominale (+10 % ou -10 %).

Le taux de départs BT indiqué dans le tableau ci-dessous correspond au pourcentage de départs BT de la concession en contrainte de tension.

Il est également précisé le pourcentage de départs HTA desservant la concession pour lesquels il existe au moins un point de livraison HTA (poste HTA-BT ou client HTA) pour lequel la chute de tension est supérieure à 5 % de sa tension contractuelle.

Départs en contrainte de tension *(en %)* (Concession)

	2021	2022
Taux de départs BT > 10 %	1,8 %	**1,8 %**
Taux de départs HTA > 5 %	0,3 %	**0,5 %**

1.2. Le raccordement des clients

Le raccordement des consommateurs

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

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

Nombre de raccordements neufs réalisés (Concession)

	2021	2022	Variation *(en %)*
En BT et de puissance ≤ à 36 kVA	3 111	**3 269**	**5,1%**
Dont raccordements BT individuels sans adaptation de réseau	2 787	**2 853**	**2,4%**
Dont raccordements BT collectifs sans adaptation de réseau	14	**32**	**128,6%**
Dont raccordements BT individuels et collectifs avec adaptation de réseau	310	**384**	**23,9%**
En BT et de puissance comprise entre 36 et 250 kVA	122	**175**	**43,4%**
En HTA	18	**16**	**-11,1%**
Nombre total des raccordements neufs réalisés	3 251	**3 460**	**6,4%**

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

NOUVEAU

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

	2021	2022
Consommateurs BT et HTA	-	**92 166**

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

Le délai moyen de raccordement d'installations de consommation de puissance inférieure ou égale à 36 kVA

Au niveau national, le délai moyen (en cumul sur l'année) entre l'accord client et la facturation intégrant la réalisation des travaux de raccordement est de 73,76 jours calendaires pour les installations de puissance inférieure ou égale à 36 kVA sans adaptation de réseau. Ce délai n'a cessé de décroître tout au long de l'année et a atteint 58 jours au mois de décembre 2022.

Ce délai à fin 2022 est de 147,75 jours pour les installations de puissance inférieure ou égale à 36 kVA avec adaptation de réseau.

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

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

	2021	2022	Variation *(en %)*
Concernant les travaux de raccordement des consommateurs individuels BT ≤ 36 kVA sans extension	99	**64**	**-35,4 %**
Concernant les travaux de raccordement des consommateurs individuels BT ≤ 36 kVA avec extension	170	**120**	**-29,5 %**

L'envoi des devis de raccordement

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

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

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

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

	2021	2022	Variation *(en %)*
Taux de devis envoyés dans les délais	96,3 %	**97,7 %**	**1,4 %**
Délai moyen d'envoi du devis *(en jours calendaires)*	3	**2**	**-33,3 %**

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

	2021	2022	Variation *(en %)*
Taux de devis envoyés dans les délais	100,0 %	**100,0 %**	**0,0 %**
Délai moyen d'envoi du devis *(en jours calendaires)*	1	**0**	**-100,0 %**

Le raccordement des producteurs

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

Par ailleurs, le nombre de raccordements réalisés d'installations de production BT de puissance supérieure à 36 kVA et inférieure ou égale à 250 kVA s'élève à plus de 6 100, en progression d'environ 15 % par rapport à 2021.

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

Au périmètre de votre concession, l'activité de raccordement d'installations de production est caractérisée par les données suivantes :

Raccordements d'installations de production individuelles neuves réalisés par Enedis

	2021	2022	Variation *(en %)*
Raccordements BT ≤ à 36 kVA sans adaptation de réseau	353	**629**	**78,2%**
Raccordements BT ≤ à 36 kVA avec adaptation de réseau	3	**2**	**-33,3%**
Raccordements BT compris entre 36 et 250 kVA	23	**66**	**187,0%**
Raccordements HTA ≥ 250 kVA	13	**21**	**61,5%**

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

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

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

	2021	2022
Producteurs BT et HTA	62 667	**115 012**

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

2 La liste détaillée des travaux réalisés en 2022

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

2.1. Les travaux de raccordement des consommateurs et des producteurs

Sur le territoire de la concession, la liste détaillée des dépenses d'investissement du concessionnaire en 2022 est exposée dans des fichiers présents en annexe du présent compte-rendu et mise à disposition par voie dématérialisée concomitamment au présent compte-rendu d'activités.

2.2. Les travaux au service de la performance du réseau

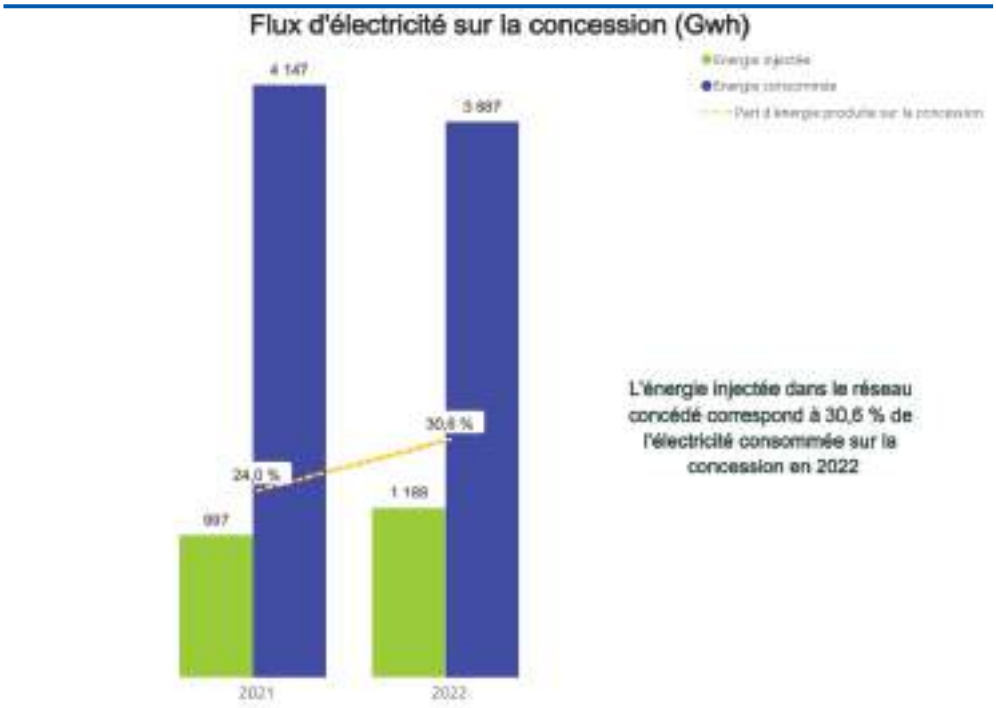
Sur le territoire de la concession, la liste détaillée des dépenses d'investissement du concessionnaire en 2022 est exposée dans des fichiers présents en annexe du présent compte-rendu et mise à disposition par voie dématérialisée concomitamment au présent compte-rendu d'activités.

2.3. Les travaux liés aux exigences environnementales et réglementaires

Sur le territoire de la concession, la liste détaillée des dépenses d'investissement du concessionnaire en 2022 est exposée dans des fichiers présents en annexe du présent compte-rendu et mise à disposition par voie dématérialisée concomitamment au présent compte-rendu d'activités.

3 L’énergie injectée dans le réseau public par les producteurs

La graphique ci-dessous représente, sur le réseau public de distribution exploité par Enedis, à la maille géographique de la concession, l’énergie consommée au cours des 2 dernières années, l’énergie produite et l’évolution du pourcentage d’énergie produite localement pour couvrir les besoins.



Enedis - CRAC 2022.

4 Vos interlocuteurs chez Enedis

M. Régis SICARD
Directeur Territorial des Côtes d'Armor
06.60.77.03.03
regis-s.sicard@enedis.fr

M. Morgan ALMERAS
Adjoint au Directeur Territorial
06.71.27.67.48
morgan.almeras@enedis.fr

Mme Fanny LE VACON
Assistante
06.33.27.91.63
fanny.le-vacon@enedis.fr

Mme Guénola CHELIN-SOULABAILLE
Interlocutrice Privilégiée des collectivités locales
07.62.67.32.88
guenola.chelin-soulabaille@enedis.fr

M. Bruno MEANARD
Interlocuteur Privilégié des collectivités locales
06.67.49.83.29
bruno.meanard@enedis.fr

M.Cyrille MOISAN
Interlocuteur Privilégié des collectivités locales
06.68.30.27.68
cyrille.moisan@enedis.fr

DP-137-HR

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

Sommaire

1. Faits marquants 2022 et perspectives 2023 156

1.1. Les faits marquants de l'année 2022 **156**
1.2. Les perspectives et enjeux pour 2023 **162**
1.3. La responsabilité sociétale d'entreprise **164**

2. Les clients de la concession 178

2.1. Les tarifs réglementés de vente **178**
2.2. Les caractéristiques des clients de la concession **183**

3. La qualité du service rendu aux clients 186

3.1. La satisfaction des clients **186**
3.2. Les conditions générales de vente **190**
3.3. La relation avec les clients, humaine et numérique **192**
3.4. L'accompagnement des clients pour les aider à mieux et moins consommer **202**
3.5. La facturation des clients **209**
3.6. Le traitement des réclamations des clients **218**

4. La lutte contre la précarité énergétique au cœur des engagements d'EDF 222

4.1. L'aide au paiement des factures **222**
4.2. L'accompagnement des clients les plus fragiles **229**
4.3. La prévention par des actions en faveur de la maîtrise de l'énergie et de l'amélioration de l'habitat **239**
4.4. Sur votre territoire **242**

5. Les éléments financiers de la concession 246

5.1. Le chiffre d'affaires **246**
5.2. Les coûts commerciaux **247**

1 Faits marquants 2022 et perspectives 2023

1.1. Les faits marquants de l'année 2022

EDF au congrès de la FNCCR

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

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

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

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

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

De gauche à droite, Jocelyn Robin, correspondant Solidarité et Cécile Lacire, conseillère Solidarité.

Le congrès de la FNCCR a représenté un temps fort pour EDF Commerce Ouest à Rennes. Pour les directeurs de Développement Territorial, les correspondants Solidarité et l'équipe Concessions Ouest, il a été l'occasion d'accueillir les élus et services des autorités concédantes sur le stand EDF, **en proximité immédiate des stands des Territoires d'énergie Pays de la Loire et Normandie.**

Contribuant à l'animation de la partie régulée du stand EDF, Nathalie Douziech, responsable Solidarité régionale, Jocelyn Robin, correspondant Solidarité et deux conseillères Solidarité Ouest, Charlotte Goulet et Cécile Lacire, ont répondu aux questions des congressistes.

Deux temps forts ont concerné la lutte contre la précarité énergétique :

- **le témoignage d'EDF Solidarité aux côtés du SDE 35 sur le stand Pôle Energie Bretagne (PE Breizh) sur le dispositif expérimental FARO** (Fonds d'Aide à la Rénovation pour les Propriétaires Occupants),
- **la démonstration du nouveau service Info Watt, sur le stand EDF,** pendant laquelle nous avons eu le plaisir d'accueillir les élus et services des autorités concédantes de l'Ouest.

En 2022, l'État a limité la hausse du Tarif Bleu à 4 % TTC en moyenne

Dans le cadre du « bouclier tarifaire » mis en place par le Gouvernement pour protéger les Français de la hausse des prix des énergies, la hausse du Tarif Bleu a été limitée du 1er février 2022 au 31 janvier 2023 à 4 % TTC en moyenne (contre 35 % TTC sans la protection décidée par l'État). Le tarif HT n'a par ailleurs pas évolué en août 2022 (à la suite du gel décidé par le Gouvernement).

EDF a informé de ce bouclier tarifaire l'ensemble de ses clients par courrier ou par mail en septembre et octobre 2022, et leur a transmis les éléments leur permettant d'estimer la réduction dont ils ont bénéficié en fonction de leur consommation. EDF a complété cette information d'un message sur les gestes utiles pour réduire sa consommation et mieux consommer.

Des précisions sont apportées au chapitre 2.1.

Sobriété énergétique : EDF a accentué en 2022 l'accompagnement de ses clients pour les aider à consommer mieux et moins

Dans un contexte politico-économique complexe marqué par la guerre en Ukraine, la flambée des prix de l'énergie, les contraintes du parc nucléaire, le gouvernement français a lancé en septembre 2022 un plan de sobriété énergétique en prévision de l'hiver 2022-2023, ambitionnant une réduction de 10 % de la consommation énergétique du pays par rapport à 2019.

EDF a contribué à ce plan en aidant ses clients à consommer mieux et moins. L'engagement d'EDF s'est déployé dans trois directions :

 # 1 la promotion des gestes utiles, autour du message : « Je baisse, j'éteins, je décale » ;
 # 2 la mise en avant, à la demande de l'État, des options tarifaires Tempo et Heures Pleines

Heures Creuses auprès des clients bénéficiaires des tarifs réglementés de vente pouvant avoir intérêt à y souscrire ;
 # 3 l'accompagnement des clients pour les aider à maîtriser durablement leur consommation : cela passe notamment par l'utilisation des outils mis à disposition par EDF et par la rénovation énergétique des logements.

Pour les clients non résidentiels, EDF a également engagé des actions spécifiques dans le cadre du plan « Sobriété – Passage de l'hiver 2022-2023 », en particulier la mise en œuvre d'un programme relationnel autour des économies d'énergie adapté à chaque typologie de clients.

Le chapitre 3.4 revient sur les actions engagées.

Sur les territoires d'EDF Commerce Ouest, notamment dans le cadre des portages de CRAC, les directeurs de Développement Territorial et les correspondants Solidarité d'EDF ont présenté dès septembre 2022 le Plan de sobriété énergétique d'EDF à destination des Particuliers.

Le support de communication a été mis à la disposition des autorités concédantes, ce qui leur a notamment permis de relayer l'information dans leurs canaux de communication. Cela a contribué à diffuser largement l'information pour que chacun soit acteur de la sobriété énergétique et puisse aider à passer l'hiver sans coupure de courant.

Depuis le mois d'avril 2022, EDF ne fait plus suspendre l'alimentation de ses clients Particuliers en situation d'impayé

Comme EDF s'y est engagé en novembre 2021, EDF ne demande plus, depuis le 1er avril 2022, l'interruption de l'alimentation de ses clients Particuliers en situation d'impayés. EDF remplace la coupure par une limitation de puissance à 1 kVA*. Cette mesure s'applique dans tous les cas, sauf s'il existe une impossibilité physique ou technique de limiter à 1 kVA la puissance de l'alimentation électrique du logement. Cette mesure s'applique tout au long de l'année ; elle est complétée d'une remise à la puissance souscrite durant la trêve hivernale pour les clients bénéficiaires d'une protection.

Avec cette mesure, EDF va plus loin que les obligations réglementaires qui s'imposent à tous les fournisseurs (en dehors de la période de trêve hivernale).

* : Une puissance de 1 kVA permet de maintenir plusieurs usages essentiels de l'électricité, tels que l'éclairage, le fonctionnement d'équipements de cuisine (le réfrigérateur, le micro-ondes, etc.), ou encore la recharge d'appareils électroniques. Une telle puissance permet d'assurer un service minimum en attendant que le client régularise sa situation, les factures d'énergie restant dues. Si nécessaire, EDF met en place des solutions facilitant le paiement.

Pour les clients bénéficiaires du chèque énergie, EDF a lancé le 1er octobre 2022 une nouvelle solution numérique : Info Watt

Conformément à la réglementation, EDF propose depuis le 1er octobre 2022 aux clients bénéficiaires du chèque énergie équipés de compteurs communicants et raccordés au réseau d'Enedis, une solution de consultation en temps réel de leurs données de consommation d'électricité, exprimées en euros et en kilowattheures.

Baptisée Info Watt, la solution est présentée au chapitre 4.1 du compte-rendu.

L'État a décidé en 2022 d'un nouveau chèque énergie exceptionnel au profit d'un nombre accru de clients

L'État a décidé du versement d'un chèque énergie exceptionnel à partir de décembre 2022 :

- les consommateurs déjà bénéficiaires d'un chèque énergie au titre de 2022 ont reçu un autre chèque énergie de 200 euros ; ils avaient bénéficié d'un chèque exceptionnel de 100 euros en 2021 ;
- et, en complément – c'est une nouveauté par rapport à 2021 –, les ménages dont le revenu fiscal de référence par unité de consommation (RFR/UC) est supérieur ou égal 10 800 euros et inférieur à 17 400 euros, qui ne sont pas éligibles au chèque énergie classique, se sont vu attribuer un chèque énergie exceptionnel de 100 euros.

Par ailleurs, l'État a également décidé en 2022 le versement de chèques exceptionnels fioul et bois, utilisables pour toutes les énergies et cumulables avec les autres chèques.

EDF a mis en œuvre les engagements pris auprès de l'Autorité de la concurrence

Dans le cadre de sa décision du 22 février 2022, l'Autorité de la concurrence (ADLC) a considéré qu'EDF a utilisé les moyens dont l'entreprise disposait en sa qualité de fournisseur d'électricité proposant les tarifs réglementés de vente (TRV) pour développer notamment des offres de marché d'électricité, de gaz et de services énergétiques face à ses concurrents.

Dans le cadre d'une procédure négociée avec l'ADLC, EDF s'est mobilisé dès le printemps 2022 pour :

- mettre en œuvre une stricte séparation des parcours de vente téléphonique entre les tarifs réglementés de vente en électricité d'une part et les offres de marché en électricité, gaz et services énergétiques d'autre part : les clients disposent désormais d'un numéro unique (le 3404 pour les clients Particuliers et le 3022 pour les Professionnels) et doivent faire un choix clair entre ces deux types d'offres ; EDF pilote le respect des consignes par les conseillers client ;
- donner accès à certaines données de son fichier des clients ayant souscrit aux tarifs réglementés de vente aux fournisseurs en faisant la demande ; les clients ont été préalablement interrogés en 2022 et 2023 pour donner leur consentement ou, selon les cas, exprimer leur éventuelle opposition à la transmission de leurs données, dans le respect de règles applicables en matière de protection des données personnelles ; cette mesure vise à faciliter les démarches des concurrents d'EDF sur la base des données mises à disposition.

Sur ce second point, le fichier anonymisé a été publié le 11 avril 2022. Pour le marché des clients Particuliers, le fichier non anonymisé après recueil du consentement des clients ou absence d'opposition à la transmission de leurs données, a été mis à disposition en trois temps : un tiers du fichier en septembre 2022, deux tiers en novembre 2022 et le fichier complet en février 2023. Pour le marché des clients non résidentiels, le fichier complet a été mis à disposition en septembre 2022. Le recueil du consentement des clients a été sécurisé *via* des appels mystères.

Ces engagements mis en œuvre par EDF ont été pris pour un délai de trois ans – renouvelable une fois – dans le cadre de cette procédure.

Nominations au sein d'EDF

Luc Rémont a été nommé président-directeur général d'EDF le 23 novembre 2022 par décret du président de la République. Il succède à Jean-Bernard Lévy qui était en poste depuis 2014.

Lionel Zécri est le nouveau directeur du Marché des Clients Particuliers d'EDF depuis le 1er août 2022 ; sa direction est en particulier en charge de la politique de l'entreprise en matière de concessions de fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente.

Frédéric Thébault, nouveau directeur d'EDF Commerce Ouest

Depuis le 1er mars 2022, **Frédéric Thébault est le nouveau directeur d'EDF Commerce Ouest** (Bretagne, Pays de la Loire et ex Basse-Normandie).

Auparavant, il était le directeur du Service Client et Commercial à la Direction du Marché des Clients Particuliers d'EDF à Paris.

Natif de Dreux, Frédéric Thébault est âgé de 50 ans. Après une première expérience en ingénierie nucléaire, il a rejoint le Groupe EDF en 1999 où il assure diverses responsabilités managériales, opérationnelles et techniques, dans la conception et l'exploitation des réseaux, les relations avec la clientèle et le développement des ventes d'énergie sur les marchés des clients particuliers, des entreprises et des collectivités.

Son parcours diversifié l'a amené à occuper différents postes dans l'entreprise et ce, sur des territoires variés comme dans les Hauts de France, le Sud-Ouest, la Normandie et la Haute-Loire ainsi que dans les services centraux parisiens.

Le concessionnaire EDF et l'autorité concédante en 2022

Le 22 septembre 2022 à Saint Brieuc, Frédéric Cosperec, directeur du Développement Territorial EDF, a présenté le CRAC 2021 aux élus et aux services du SDE 22. Il a également commenté le contexte de crise énergétique et présenté le Plan de sobriété énergétique d'EDF destiné aux Particuliers.

Fin mai 2022, nos services vous avaient aussi communiqué une synthèse du CRAC de 12 pages, synthèse commune à ENEDIS et EDF.

Le 38ème congrès FNCCR de Rennes fin septembre 2022 fut également l'occasion d'une première rencontre entre Frédéric Thébault, directeur EDF Commerce Ouest et le président Dominique Ramard du SDE 22.

Signature du nouveau contrat de concession pour 30 ans le 16 décembre 2022 à Saint-Brieuc

Le contrat de concession du SDE 22 a été signé le 16 décembre 2022 à Saint Brieuc pour 30 ans à effet du 31 décembre 2022 par son président **Dominique Ramard**, pour EDF Commerce Ouest par **Frédéric Cosperec** (directeur du développement territorial Bretagne) en présence de **Nathalie Douziech** (responsable Solidarité Ouest) et pour Enedis, **Marianne Laigneau** (présidente du directoire d'Enedis), **Jean Philippe Lamarcade** (directeur régional Enedis Bretagne) et **Régis Sicard** (délégué territorial Enedis Côtes d'Armor), en présence de **Jean Gaubert** (ex-Médiateur national de l'énergie et ancien président du SDE22).

Le SDE 22 a rappelé son intention d'engager une collaboration avec l'équipe Solidarité Ouest d'EDF pour coopérer dans la lutte contre la précarité énergétique dans les Côtes d'Armor, notamment dans le cadre du Fonds de Solidarité Logement et celui de la promotion du chèque énergie. Le SDE 22 a également exprimé sa satisfaction vis-à-vis de l'arrêt des coupures par EDF et le souhait de venir découvrir en 2023 la relation client Particuliers dans un Centre de Relation Clients du territoire breton à Cesson-Sévigné.

Assis, de gauche à droite : Jean Philippe Lamarcade, directeur régional Enedis Bretagne Frédéric Cosperec, directeur du développement territorial EDF Bretagne, Dominique Ramard, président du SDE 22, Régis Sicard, délégué territorial Enedis Côtes d'Armor, Marianne Laigneau, présidente du directoire d'Enedis, et Jean Gaubert, ex-médiateur national de l'énergie et ancien président du SDE22. Debout derrière : les équipes ayant contribué à la préparation du nouveau contrat de concession.

1.2. Les perspectives et enjeux pour 2023

Le mouvement tarifaire du 1er février 2023 décidé par l'État

Dans le cadre de la crise énergétique persistante, le Gouvernement a décidé d'un nouveau « bouclier tarifaire » pour l'année 2023.

Celui-ci se traduit par une limitation de la hausse du Tarif Bleu à 15 % TTC en moyenne au 1er février 2023. Sans ce nouveau bouclier, cette hausse aurait été de 99 % TTC en moyenne pour les clients résidentiels (après prise en compte de la nouvelle baisse de TICFE au 1er février 2023, 98 % TTC en moyenne pour les clients non résidentiels), compte tenu de la très forte hausse du coût de l'approvisionnement de la part marché de l'électricité (c'est-à-dire la part hors ARENH). La délibération de la Commission de régulation de l'énergie (CRE) du 19 janvier 2023 indique une hausse moyenne de 99 % pour les clients résidentiels (et 98 % pour les non résidentiels), qui intègre déjà le volet « baisse de taxe » du bouclier tarifaire. Le bouclier tarifaire 2023 se décompose en effet en deux leviers définis dans la loi de Finances pour 2023 :

- la baisse de la TICFE (ou CSPE, ou accise sur l'électricité) à son niveau minimum (1 €/MWh HTVA le 1er février 2023 contre environ 7,63 €/MWh HTVA en janvier 2023) ; à noter que la TICFE avait déjà fait l'objet d'une baisse à son niveau minimum en février 2022 ; compte tenu d'une réforme fiscale prévue depuis plusieurs années, la TICFE a absorbé la taxe communale au 1er janvier 2023, sans effet sur le prix TTC des clients ; il a donc été possible d'abaisser à nouveau la TICFE au 1er février 2023 ;
- la limitation de la hausse du TRV à 15 % TTC en moyenne, les pertes de recettes pour EDF étant compensées par l'État (pas de report en 2024).

Pour les clients résidentiels, la hausse moyenne est de 15,3 % TTC pour l'option Base, 15,2 % TTC pour l'option Heures Creuses, et 4,0 % TTC pour l'option Tempo. L'intérêt de l'option Heures Creuses par rapport à l'option Base s'en trouve préservé, et celui de l'option Tempo amélioré.

Pour les clients non résidentiels, la hausse moyenne est de 15,0 % TTC pour l'option Base et de 15,3 % TTC pour l'option Heures Creuses.

L'évolution de la méthode de construction des tarifs réglementés de vente

Afin d'améliorer la stabilité des tarifs réglementés de vente (TRV) et de limiter la dépendance du coût de l'écrêtement ARENH à la volatilité des cotations du seul mois de décembre, la CRE a décidé, dans sa délibération du 22 septembre 2022, de faire évoluer le calcul des coûts d'approvisionnement des volumes non attribués du fait de l'écrêtement de l'ARENH.

Pour l'année 2023, le lissage des volumes non attribués du fait de l'écrêtement de l'ARENH a ainsi été réalisé sur deux mois, du 1er novembre 2022 au 23 décembre 2022 inclus. Pour les années 2024 et 2025, le lissage de ces volumes sera réalisé sur trois mois, du 1er octobre de l'année N-1 au 23 décembre de l'année N-1 inclus pour l'année de livraison N.

Par ailleurs, la CRE a décidé, dans sa délibération du 12 janvier 2023, de faire évoluer la méthode de construction des TRV. Ces décisions ont été prises suite à une consultation publique menée fin 2022, dont l'objectif était de mettre en cohérence le calcul des TRV avec le contexte de marché actuel, en reflet de l'évolution des coûts d'approvisionnement des fournisseurs, afin

d’en garantir la réplicabilité et le respect du principe de contestabilité et d’en pérenniser la stabilité. Ces décisions visent également à inciter davantage les consommateurs à moduler leur consommation en fonction des besoins du système électrique.

La principale décision a été de maintenir le lissage de la part marché du coût d’approvisionnement sur une période de deux ans, afin de préserver le rôle stabilisateur des TRV, la CRE faisant notamment référence à la décision n° 413688 du Conseil d’État du 18 mai 2018. La CRE a pris par ailleurs d’autres mesures sur certaines composantes de coût (dont le coût d’approvisionnement de la forme de la consommation, le maintien des coûts CEE alignés sur ceux d’EDF et une évolution de la rémunération normale).

La CRE a également décidé d’ouvrir la possibilité de souscrire à l’option Tempo dès la puissance de 6 kVA, pour les clients résidentiels, et ceci dès février 2023.

Dans le cadre de la renégociation du nouveau contrat de concession, le SDE 22 a rappelé son intention d’engager une collaboration avec l’équipe Solidarité Ouest d’EDF pour coopérer dans la lutte contre la précarité énergétique dans les Côtes d’Armor, notamment dans le cadre du Fonds de Solidarité Logement et de celui de la promotion du chèque énergie.

1.3. La responsabilité sociétale d'entreprise

Dans le cadre du modèle de contrat de concession conclu avec la FNCCR et France urbaine en décembre 2017, EDF s'est engagée à rendre compte aux autorités concédantes de sa politique de développement durable qui relève de la responsabilité sociétale d'entreprise.

En 2020, EDF a adopté sa raison d'être : **« Construire un avenir énergétique neutre en CO_2 conciliant préservation de la planète, bien-être et développement, grâce à l'électricité et à des solutions et services innovants. »**

Inscrite dans les statuts d'EDF, cette raison d'être est au cœur du modèle d'affaires et de la stratégie de l'entreprise. Elle se décline en engagements de responsabilité sociétale d'entreprise.

En 2021, EDF a formalisé **16 engagements** regroupés (en miroir de la raison d'être) en **quatre enjeux clés :**

- **neutralité carbone et climat ;**
- **préservation des ressources de la planète ;**
- **bien-être et solidarités ;**
- **développement responsable.**

Présentés et illustrés plus bas, ces engagements sont en résonance avec les 17 objectifs de développement durable de l'ONU dont l'ambition est notamment de mettre fin à l'extrême pauvreté, de lutter contre les inégalités et les injustices, et de résoudre le changement climatique.

Pour en savoir plus sur ces 17 objectifs : https://www.un.org/sustainabledevelopment/fr/objectifs-de-developpement-durable/

Au sein d'EDF, la Direction Commerce exerce sa mission de fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente en tenant compte de ces enjeux et de ces engagements, et contribue ainsi à une transition énergétique juste et inclusive.

1. Neutralité carbone et climat

EDF a été l'une des premières entreprises en 2018 à se fixer l'objectif de contribuer à l'atteinte de la neutralité carbone en 2050. EDF a renforcé ses ambitions à l'occasion des cinq ans de la signature de l'Accord de Paris pour le climat de 2015. EDF a obtenu la certification par *Science-Based Targets** d'une trajectoire renforcée de réduction d'émissions de CO_2 bien en dessous des 2°C d'ici à la fin du siècle (par rapport aux températures de la période préindustrielle), et a mis en place une gouvernance dédiée.

* *Science-Based Targets* est une initiative conjointe d'une organisation non gouvernementale, CDP (Carbon Disclosure Project), du Pacte mondial des Nations unies, du World Ressources Institute et du World Wild Fund for Nature, lancée suite à l'Accord de Paris en 2015.

La stratégie climatique d'EDF s'accompagne de quatre engagements :

- une trajectoire carbone ambitieuse ;
- des solutions de compensation carbone ;
- l'adaptation au changement climatique ;
- le développement des usages de l'électricité et services énergétiques.

Au titre de cet enjeu, dans le cadre de son activité de fournisseur aux tarifs réglementés de vente, **EDF aide ses clients à limiter leurs émissions de CO_2**. EDF les aide notamment à suivre et à comprendre leurs consommations ainsi qu'à réaliser des économies d'énergie. Nous en rendons compte au chapitre 3.4 du présent compte-rendu.

Par ailleurs, **EDF fait évoluer ses propres pratiques** pour limiter ses émissions de CO_2. Cela se traduit notamment par :

- la promotion des réunions dématérialisées ;
- l'encouragement des déplacements en transports en commun et du covoiturage ;
- des offres vélo négociées pour les salariés, afin de faciliter le recours à ce mode de déplacement pour des trajets courts domicile-travail en toute sécurité ;
- l'élaboration de plans de mobilité durable employeur (pour les sites de plus de 100 salariés) ;
- ou encore le développement d'une flotte de véhicules électriques : l'objectif est de passer 100 % de la flotte d'EDF (pour les véhicules légers) en électrique d'ici 2030*.

* Cet objectif correspond à celui des partenaires d'EV100. En septembre 2017, l'ONG The Climate Group a lancé EV100, la première initiative mondiale pour inciter les entreprises à s'engager dans la mobilité électrique et à diminuer ainsi leurs émissions de CO_2, les nuisances sonores, et à améliorer la qualité de l'air. Trois mois après le lancement de l'initiative, EDF est devenue la première entreprise française à rejoindre EV100. Au-delà des flottes, le collectif EV100 souhaite aussi encourager clients et employés des entreprises partenaires à s'équiper.

EDF déploie en outre **des actions de sensibilisation à destination de ses collaborateurs**.

- Le programme « Combattre le CO_2, ça commence par nous ! » propose à tous les salariés de mieux maîtriser leur consommation d'énergie et de diminuer leur empreinte carbone à titre privé. Ce programme est complété d'un « passeport neutralité carbone » permettant de tester ses connaissances sur le changement climatique et les émissions anthropiques, de réaliser son bilan carbone et de passer à l'action *via* des défis dans les domaines de la consommation, de l'habitat, l'alimentation, le numérique.
- Au-delà des actions de formation et de sensibilisation aux enjeux environnementaux réalisées dans les métiers, EDF s'est engagée à sensibiliser ses salariés d'ici fin 2022 aux enjeux climatiques par l'intermédiaire de la « Fresque du Climat », un outil fondé sur l'intelligence collective qui facilite la compréhension des grands enseignements du rapport du Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat (GIEC) et notamment les liens de cause à effet du changement climatique. Un événement interne a été organisé en 2021 au sein d'EDF sous la forme d'une journée dédiée : « Les 24 Heures de la Fresque », consistant à organiser un grand nombre d'ateliers ; les entités du pôle Clients, Services et Territoires y ont participé.

À noter : dans le cadre de la mission concédée, et comme le prévoit la réglementation, EDF indique à ses clients les deux informations suivantes sur l'origine de l'électricité fournie :

- la répartition entre les différentes sources d'énergie utilisées pour fournir l'électricité ;
- le contenu en CO_2 et en déchets radioactifs du kilowattheure fourni.

Ces informations sont rappelées en fin de document.

EDF Commerce Ouest obtient la Fresque d'Or

Le 28 juin 2022, EDF Commerce Ouest a atteint les 100% de participation aux ateliers Fresque du Climat. A cette occasion, Carine de Boissezon, directrice développement durable d'EDF, lui a remis la Fresque d'Or, récompense d'un an d'échanges et de sensibilisation.

A EDF Commerce Ouest, l'aventure Fresque du Climat a démarré en 2021 à l'occasion de la journée de la Terre. **Le défi en 2022 ? Sensibiliser plus de 200 personnes soit 70% des effectifs en moins de 3 mois.**

Un an plus tard, **100 % des salariés d'EDF** étaient sensibilisés à l'issue du séminaire Service Client au Mem, à Rennes. 14 fresques supplémentaires ont en effet été animées simultanément par les « fresqueurs » d'EDF Commerce Ouest. Cela représente pour EDF Commerce Ouest **3 animateurs, 48 fresques réalisées et plus de 300 salariés sensibilisés à la Fresque du Climat.**

La Fresque du Climat est un jeu de 42 cartes qui s'appuie sur le dernier rapport du GIEC pour sensibiliser et mieux comprendre le changement climatique, ses causes et ses conséquences. C'est également un merveilleux outil pour accélérer la prise de conscience individuelle et collective.

Mise en œuvre du plan de sobriété énergétique interne à EDF Commerce Ouest

A partir de début octobre 2022, les managers d'EDF Commerce Ouest ont effectué une animation dans leurs équipes à l'aide d'un kit de communication intitulé « Passage de l'hiver et sobriété énergétique » à EDF. Il s'agissait du plan de sobriété énergétique interne à EDF pour réduire les consommations de l'entreprise d'au moins 10 %. D'après le Réseau de Transport d'Electricité (RTE), le risque de coupures d'électricité était faible, uniquement à la condition que chacun se mobilise pour économiser de l'énergie.

La contribution de chaque salarié a été essentielle pour amplifier la dynamique collective en faveur d'une plus grande sobriété énergétique.

Les mesures clés mises en œuvre :

- sur les espaces de travail : limitation du chauffage à 19°C l'hiver et de la climatisation à partir de 26°C l'été.
- les usages numériques : limitation de la vidéo sur TEAMS. En cas de tension sur l'équilibre offre/demande, coupure de la fonctionnalité « vidéo TEAMS »
- les déplacements : limitation au maximum des déplacements. Les réunions à distance ont été privilégiées.

La sobriété énergétique, ça commence par nous !

Le 6 décembre 2022, une vidéo de 9 minutes sur le thème de la sobriété a été adressée à tous les salariés d'EDF Commerce Ouest, expliquant :

- quelques écogestes simples dans l'immobilier,
- les économies qui peuvent être réalisées facilement par chacun dans l'utilisation du numérique
- les bonnes habitudes à prendre dans le cadre des déplacements (promotion de l'écoconduite, covoiturage pour les trajets domicile-travail, aidé financièrement par EDF).

Par ailleurs, à l'automne, l'équipe Ressource Humaines a organisé pour les salariés des stages d'écoconduite avec une auto-école.

2. Préservation des ressources de la planète

EDF s'engage à limiter son empreinte environnementale, tout au long du cycle de vie de ses installations et activités, en optimisant l'utilisation des ressources naturelles.

Les quatre principaux engagements RSE identifiés au titre de cet enjeu concernent :

- la biodiversité ;
- la gestion responsable du foncier ;
- la gestion intégrée et durable de l'eau ;
- l'économie circulaire et la gestion des déchets.

Les enjeux de la neutralité carbone sont indissociables d'une approche en faveur de **la biodiversité** dans laquelle EDF est engagée depuis plus de quinze ans. EDF est notamment partie prenante depuis 2020 de l'initiative volontaire soutenue par l'État : « Entreprises engagées pour la nature – Act4nature France ». Piloté par l'Office français de la biodiversité, le dispositif vise à faire émerger, reconnaître et valoriser des plans d'actions en faveur de la biodiversité portés par les entreprises françaises. EDF s'est en particulier engagée à renforcer la sensibilisation du grand public et des salariés aux enjeux de la biodiversité.

En matière de **gestion des déchets et d'économie circulaire**, l'entreprise s'est fixé des objectifs **d'optimisation de ses consommations internes**, qu'il s'agisse de consommation d'électricité ou de consommation de papier. Sur ce dernier point, depuis plusieurs années, l'action d'EDF se déploie dans deux directions :

- le développement de la facture électronique pour les clients Particuliers en remplacement de la facture papier (cf. Chapitre 3.5 sur la facturation des clients) ;
- la mise en place d'objectifs de réduction d'achat de papier de bureau et d'incitation du personnel pour réduire les impressions papier.

EDF a lancé par ailleurs **une plateforme du réemploi Reutiliz**. Objectif : donner une seconde vie aux équipements et matériels dont l'entreprise n'a plus l'usage. Au-delà de l'aspect environnemental et sociétal d'EDF, la plateforme a pour objectif de réduire les déchets et leurs coûts, et s'inscrit pleinement dans la politique de prévention des déchets suivie par le GDEC (Groupe Déchets et Économie Circulaire). Le réemploi est ainsi l'un des sept piliers de l'économie circulaire.

EDF Commerce Ouest soutient le Fonds de Dotation Explore

Dans le cadre d'une convention de mécénat, **EDF Commerce Ouest a fait un don de 7 500 euros en 2022 au Fonds de Dotation Explore.**

Le Fonds de Dotation Explore, créé par Roland Jourdain, navigateur, et Sophie Vercelletto, a pour mission d'identifier et d'accompagner les projets à impact positif sur l'homme et la planète, menés par les explorateurs du monde de demain. Sa philosophie est que « L'Homme doit apprendre à œuvrer avec la nature et non contre elle ». Plus largement, Explore encourage les initiatives positives au service de la planète. L'action d'Explore est articulée autour de 3 axes forts :

- explorer pour **comprendre** le fonctionnement de la planète afin de mieux la préserver.
- explorer pour **innover** et apporter des solutions qui réduisent l'impact de l'homme sur la nature.
- explorer pour **sensibiliser** le plus grand nombre aux enjeux environnementaux et humains actuel afin que chacun devienne acteur du changement.

Au quotidien, Explore accompagne les nouveaux explorateurs en leur donnant les moyens concrets de mener leurs expéditions, d'assouvir leur curiosité du monde, d'innover pour la société de demain et de partager leur découverte.

Véritable incubateur, l'objectif d'Explore est de permettre aux inventeurs de solutions du monde de demain de passer de l'idée à l'action en mettant à leur disposition :

- des compétences en gestion de projet,
- un lieu d'échanges et des moyens logistiques,
- une communauté et des réseaux de diffusion.

photo et texte provenant du site internet de la fondation Explore

La Fondation EDF soutient le programme pédagogique « Captain Darwin » : un tour du monde à la voile pour tracer l'évolution de la biodiversité sur les traces de Darwin

La Fondation EDF a donné 13 000 euros à ce programme en 2022.

Captain DARWIN voyage autour du monde à bord d'un voilier du même nom parti de Concarneau en septembre 2021 sur les traces de Charles Darwin qui, au début du XIXe siècle dans le « *Voyage du Beagle* », livrait une description captivante de l'état de la biodiversité. En recréant exactement le parcours de l'illustre scientifique anglais, Victor et son équipe, d'escales en escales à travers le monde, recueillent le témoignage des scientifiques qui étudient aujourd'hui les espèces que Darwin a observées il y a 2 siècles. A travers cette comparaison, il espère trouver la réponse à cette interrogation : la Nature et l'Homme pourront-ils s'adapter à temps pour faire face aux bouleversements climatiques de notre époque ?

L'équipe de bord a conçu un programme pédagogique pour expliciter la notion de biodiversité aux élèves des cycles 2, 3 et 4. Ce programme transdisciplinaire s'insère dans les programmes scolaires des écoles. Il comporte des ateliers, le suivi en ligne de l'expédition Captain Darwin, des sorties naturalistes sur le terrain et des outils pédagogiques conçus avec les équipes de la Région Académique de Bretagne.

Début juin 2022, la « Fête des Darwinigs » a rassemblé à Concarneau les écoles participant au programme pédagogique de l'expédition Captain Darwin, afin d'exposer leur travail réalisé durant l'année scolaire 2021-2022 et de le présenter aux autres classes.

La Fondation EDF soutient l'Ecole des pôles à Saint-Malo pour un montant de 10 000 euros.

« Le Français, témoin des pôles » est un Fonds de dotation qui a pour vocation de faire « œuvre utile » en témoignant de l'évolution des pôles et du réchauffement climatique. Le fonds de dotation porte l'ambition de faire découvrir la beauté et la fragilité des pôles aux jeunes. En développant leur prise de conscience, les membres du Fonds espèrent qu'ils deviendront acteurs du monde de demain

L'Ecole Polaire sensibilise les jeunes au dérèglement climatique en faisant découvrir les pôles, symboles de la fragilité de notre planète et régulateurs du climat. Son parti pris : une approche par l'émerveillement plutôt que par le catastrophisme anxiogène.

A bord d'un 3 mâts de tradition à quai pendant 3 semaines, des élèves, du primaire au lycée, et leurs enseignants, participent à des ateliers, des débats et élaborent des défis écologiques.

La Fondation EDF soutient le CPIE Forêt de Brocéliande

Crédit photo : CPIE Forêt de Brocéliande

En 2022, la Fondation EDF a donné 5 000 euros au CPIE (Centre Permanent d'Initiatives pour l'Environnement) Forêt de Brocéliande, association loi 1901, à Concoret dans le Morbihan, pour contribuer à la création d'activités diversifiées de sensibilisation des habitants à l'environnement et à la biodiversité.

Les actions du CPIE sont destinées à tous publics (scolaires, population locale, professionnels de l'environnement, collectivités, professionnels du tourisme...) et sont le plus souvent menées en partenariat avec des acteurs présents sur le territoire d'action du CPIE :
- au carrefour de 3 départements : **Morbihan, Ille-et-Vilaine & Côtes d'Armor**
- sur 2 Pays : le **Pays de Brocéliande** et le **Pays de Ploërmel-Cœur de Bretagne.**

3. Bien-être et solidarités

Le bien-être des personnes et la solidarité sont des enjeux majeurs de la raison d'être d'EDF. Cela concerne aussi bien les salariés de l'entreprise que l'ensemble de ses parties prenantes.

Les quatre principaux engagements RSE identifiés dans cette famille d'enjeux concernent :

- la santé et la sécurité de tous ;
- l'éthique et les droits humains ;
- l'action en faveur de l'égalité, de la diversité et de l'inclusion ;
- la lutte contre la précarité énergétique et pour l'innovation sociale.

EDF s'est fixé trois priorités en matière de **santé** et de **sécurité** : l'éradication des accidents mortels en premier lieu, puis la réduction du nombre d'accidents et enfin la lutte contre l'absentéisme par la prévention des risques psychosociaux et l'amélioration du bien-être au travail. À titre d'illustration, la Direction du Marché des Clients Particuliers a organisé en juin 2021 un

« Safety Day » 100 % digital, adapté aux conditions sanitaires du moment, à destination de l'ensemble de ses collaborateurs.

EDF promeut une culture d'**intégrité** et applique la tolérance zéro en matière de fraude et de corruption. Une conduite éthique et conforme aux lois est la règle absolue pour tous les salariés d'EDF, à tous les niveaux de l'entreprise, sans exception. EDF a mis à jour son code de conduite éthique et conformité en 2021, document de référence en matière de prévention des risques de corruption, de trafic d'influence et des manquements à la probité.

EDF s'engage à développer des actions concrètes en faveur de **l'égalité professionnelle** et de l'intégration professionnelle et sociale des personnes handicapées, à lutter contre le sexisme et les violences, à lutter contre toutes les formes de discrimination, et à mettre en œuvre des actions de soutien à la parentalité. En tant qu'**employeur socialement responsable**, EDF s'engage à maintenir et parfaire un haut niveau de dialogue social et ambitionne de sécuriser les compétences métiers dans la durée.

Au titre de **la lutte contre la précarité énergétique**, EDF déploie son action selon trois axes dans le cadre de la fourniture d'électricité aux clients Particuliers :

- l'aide au paiement ;
- l'accompagnement des clients en difficulté ;
- la prévention.

EDF met l'accent sur le travail en partenariat avec les acteurs de l'action sociale dans les territoires afin d'apporter des réponses appropriées aux clients en situation de précarité énergétique.

Le compte-rendu d'activité de concession consacre tout un chapitre spécifique à la thématique de la solidarité : chapitre 4 « La lutte contre la précarité énergétique au cœur des engagements d'EDF ».

3.1 La santé et la sécurité à EDF Commerce Ouest

La **santé et la sécurité** sont au cœur des préoccupations d'EDF Commerce Ouest. Plusieurs modes d'animation sont utilisés pour diffuser les messages de prévention vers les salariés :

- des présentations, des vidéos et des e-learnings sur la prévention sécurité, regardés pendant le quart d'heure sécurité en réunions d'équipe
- des animations en réalité virtuelle sur les gestes qui sauvent

En mai 2022, afin de sensibiliser le plus grand nombre de salariés aux gestes qui sauvent, le Service Ressources Humaines a organisé avec la société « D'un Seul Geste », des animations en réalité virtuelle **sur les sites de Hérouville-Saint-Clair, Cherbourg-en-Cotentin, Cesson Sévigné, Vannes, Angers et Nantes pour 300 collaborateurs.**

- des **webinaires « Fil Good »** de 30 minutes à destination des salariés, dans lesquels des professionnels présentent des thématiques sur la santé, comme la nutrition, l'alimentation, le sommeil, l'ergonomie, etc…

Par ailleurs, 15% de nos salariés sont **secouristes du travail** soit 120 salariés.

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

A EDF Commerce Ouest, 69 salariés sont reconnus travailleurs handicapés (TH) à fin décembre 2022, soit un taux de 9,5%. En application de l'accord Groupe 2019-2022 pour l'égalité des droits et des chances et l'intégration professionnelle des personnes handicapées, signé le 13 décembre 2018 pour 4 ans, dans la lignée de la charte « handicap et entreprise » de l'Organisation Internationale du Travail signée par le Président du Groupe en 2017, plusieurs actions ont été menées en 2022 dans le domaine du handicap :

- **L'organisation de la 26ème édition de la Semaine Européenne de l'Emploi pour les Personnes Handicapées (SEEPH) du 14 au 20 novembre 2022**.

Alors que l'entreprise vient de se doter en 2022 d'une **politique en matière d'accessibilité numérique**, cette nouvelle SEEPH a été l'occasion de mettre l'accent sur cette dimension encore insuffisamment connue et maîtrisée dans les entreprises.

4 webinaires d'un 1/4 d'heure ont été proposés à toutes et à tous au cours de la SEEPH : l'ensemble des salariées et salariés ont pu découvrir les bonnes pratiques pour rédiger des documents bureautiques et des mails accessibles.

- **Le travail du Groupe Miroir** constitué de salariés en situation de handicap afin de faire émerger des propositions en vue d'améliorer la question de la mobilité et des parcours professionnels.

- **Le Handi Café** sur le site de Nantes Chantrerie avec l'assistante sociale, l'infirmière et la correspondante handicap afin de sensibiliser les salariés au handicap invisible avec des vidéos et des jeux, les sensibiliser à l'autisme avec une exposition et la distribution de flyers, présenter l'accord Handicap et la plaquette d'information « Pourquoi se faire reconnaitre salarié handicapé ? » et présenter les interlocuteurs pour accompagner et conseiller les salariés.

- **L'engagement des salariés d'EDF Commerce Ouest pour le Téléthon**

Comme l'année dernière, les salariés d'EDF Commerce Ouest ont participé à un challenge sportif inter-entreprises, vendu des crêpes et des goodies et fait des dons. **Au total, un don de 10 500 euros a été effectué le 20 décembre 2022 au profit de l'AFM Téléthon** pour financer la recherche médicale.

AFMTÉLÉTHON 2ET3 DÉCEMBRE 2022
INNOVER POUR GUÉRIR

3.3 Les actions de lutte contre le sexisme au travail

Afin d'agir sur l'évolution des mentalités et mettre fin au sexisme « ordinaire », **le service Ressources Humaines d'EDF Commerce Ouest a lancé une 2022 une campagne de sensibilisation afin de déconstruire les stéréotypes,** avec 3 temps forts :

■ **La réalisation de 6 affiches avec l'aide du dessinateur Gilles Rapaport** pour interpeller sur les stéréotypes avec un affichage sur l'ensemble des sites d'EDF Commerce Ouest. L'impression des affiches a été réalisée par l'entreprise adaptée « Imprimerie Solidaire ».

■ **Un webinaire Fil Good avec l'essayiste et historienne Lucile Peytavin** pour comprendre comment les stéréotypes se construisent et pourquoi les déconstruire est l'affaire de tous.
■ **Une invitation des managers à diffuser 3 vidéos** de 3 minutes chacune pour animer un ¼ d'heure santé sécurité, avec la possibilité d'effectuer le E-learning « Sexisme au travail : c'est pas notre genre ».

Les 48 phrases idiotes...
1'45 + 1'37

Stop aux clichés
2'14

Le sexisme ça suffit !
2'15

4. Développement responsable

EDF entend se développer de manière responsable, et c'est pourquoi l'entreprise s'engage à :

■ maintenir et développer une culture de dialogue et de concertation dans les projets conduits par l'entreprise ;
■ contribuer au développement des territoires au sein desquels l'entreprise opère ;
■ développer les filières industrielles ;
■ déployer un comportement responsable dans le cadre du développement numérique de l'entreprise.

En matière de **dialogue**, dans le cadre de l'activité concédée, cet objectif prend notamment la forme des concertations organisées par EDF avec les associations de consommateurs et les organisations les plus représentatives des collectivités concédantes dans le cadre de l'évolution des conditions générales de vente (CGV) (cf. 3.2).

Cet attachement d'EDF à l'écoute et au dialogue avec ses parties prenantes s'illustre aussi par les rencontres organisées avec les associations nationales de consommateurs par la Direction Partenariats, Relations Externes, Consommateurs d'EDF, ou encore par les interventions du

concessionnaire dans les commissions consultatives des services publics locaux (CCSPL) à l'invitation des collectivités concédantes. En 2022, EDF a organisé quatre réunions avec les associations nationales de consommateurs.

Les partenariats d'EDF avec les collectivités territoriales, les structures de médiation sociale et les associations nationales ou locales constituent également des outils d'écoute et de dialogue, en particulier dans le domaine de la lutte contre la précarité énergétique et de la maîtrise de la demande d'énergie.

EDF a fait le choix de labelliser **la politique sociale de ses Centres de Relation Client (CRC)** depuis 2008. En 2019, l'entreprise s'est vu attribuer **le label Engagé RSE avec un niveau confirmé**. La Direction Commerce a obtenu en 2022 le renouvellement de sa labellisation au même niveau. Celle-ci est valable trois ans.

En juillet 2022, EDF a obtenu également le renouvellement de sa **certification « Relation Client en France »** mise en place par l'Association Française de la Relation Client (AFRC) et l'Association Pro France. Cette certification reconnaît les entreprises françaises qui font le choix d'implanter l'intégralité de leur service client en France et qui s'engagent dans les territoires au travers d'actions dans le domaine de l'insertion locale, de la formation et de l'inclusion. Pour mémoire, **EDF est le premier énergéticien qui obtient cette certification.**

Dans le domaine du **numérique**, le développement des outils permet à EDF d'accélérer la réduction de son empreinte carbone et celle de ses clients.

EDF propose à ses clients des solutions numériques qui leur offrent la possibilité d'être davantage acteurs de leur consommation d'énergie. Le chapitre 3.4 du compte-rendu d'activité mentionne les solutions proposées par EDF aux clients de la concession, avec notamment la solution Suivi Conso et le Fil d'actu de l'application EDF & MOI pour les clients Particuliers.

EDF participe à des actions d'**inclusion numérique** pour permettre au plus grand nombre de tirer profit des possibilités offertes par ces technologies dans ses relations avec son fournisseur. Nous en rendons compte au chapitre 4 « La lutte contre la précarité énergétique au cœur des engagements d'EDF ».

EDF promeut **un usage raisonné des outils numériques**, en particulier pour réduire son empreinte carbone (cf. *supra*, l'enjeu « Neutralité carbone et climat »).

L'accompagnement des alternants vers l'emploi

EDF considère l'alternance comme un levier indispensable pour développer l'insertion professionnelle des jeunes ou des personnes éloignées de l'emploi, et leur permettre d'acquérir ou de compléter une qualification. **Depuis la rentrée 2022, EDF Commerce Ouest accueille 32 nouveaux alternants dans des métiers de relation client, de vente ou des fonctions support, portant à 52 le nombre d'alternants présents à fin 2022, soit 6,4% de son effectif**.

La direction des ressources humaines d'EDF Commerce Ouest, en collaboration avec les directions de l'action régionale EDF Pays de la Loire et Bretagne, ont mis en place depuis 6 ans le dispositif « NEXT » ("Nouvelle EXpérience de Travail") pour aider les alternants à poursuivre leurs études ou s'engager dans la vie professionnelle, grâce à différents modules animés par des experts tout au long de l'année scolaire.

Pour offrir un accompagnement personnalisé et de qualité à ses alternants, NEXT s'appuie sur **3 experts de l'emploi** : Pôle Emploi, l'APEC et la Mission Locale de Nantes Métropole.

Fort de son succès au sein d'EDF, le dispositif compte désormais 7 entreprises bénéficiaires : **EDF en Pays de la Loire et Bretagne,** SNCF en Pays de la Loire et Bretagne, Groupama Loire Bretagne, Suez Environnement, Framatome, Enedis Pays de la Loire et Bretagne et La Nantaise d'Habitations.

Le 24 mars 2022 à la Chambre de Commerce et d'Industrie de Nantes Saint-Nazaire s'est tenue la journée régionale de lancement du dispositif : première étape pour les **180 alternants inscrits** à l'édition 2022.

Celle-ci a été rythmée par **des temps d'animation, de conférence et de mise en situation**. Les alternants ont par exemple appris à identifier et à exprimer leurs compétences, ou ont participé à un atelier sur la connaissance de soi, animé par une alternante d'EDF elle-même en fin de contrat. Par ailleurs, cette journée était l'occasion pour les partenaires du dispositif 2022 de signer la charte collective NEXT.

Après avoir participé à cette journée de lancement, les alternants inscrits au dispositif bénéficient de 3 autres étapes proposées par NEXT, jusqu'à la fin de leur année scolaire :

- un accompagnement individuel réalisé par un professionnel de l'emploi pour identifier leurs besoins et les actions adaptées pour y répondre,
- des webinaires, pour apprendre à utiliser les outils de recherche d'emploi et découvrir de nouveaux contextes professionnels,
- une newsletter mensuelle leurs recommandant les meilleurs forums dédiés à la recherche d'emploi ou d'alternance.

Depuis 2016, NEXT a fait ses preuves : près de 90% des alternants inscrits dans le dispositif ont trouvé un emploi ou une nouvelle alternance dans le mois suivant la fin de leur contrat.

Le 19 juillet 2022, un chèque de 6 500 euros a été offert par deux salariés d'EDF au responsable de la Croix-Rouge de Caen.

Un challenge pour l'Ukraine à EDF Commerce Ouest

Un challenge « solidarité pour l'Ukraine » s'est déroulé du 14 mars au 8 avril 2022 au sein des équipes des CRC d'EDF Commerce Ouest. **13 500 euros de dons en faveur de la Croix Rouge et de l'Agence des Nations Unies pour les Réfugiés (UNHCR), également soutenue par la Fondation EDF, ont ainsi été récoltés.**

En 2022, la Fondation EDF a donné 24 000 euros à trois associations d'insertion en Bretagne

- **l'association Chemins d'avenirs** qui propose des parrainages à des jeunes éloignés de l'emploi dans les milieux ruraux **en Bretagne** afin de favoriser leur insertion professionnelle**, pour un montant de 8 000 euros,**
- **l'Institut de l'engagement** pour l'accompagnement individualisé de jeunes à l'issue d'une mission d'intérêt général en **Bretagne, pour un montant de 10 000 euros,**
- **ZEP** qui accompagne des jeunes dans un travail de fabrication médiatique via des ateliers d'écriture **en Bretagne, pour un montant de 6 000 euros.**

EDF présent aux 24ème Assises des Petites Villes de France à Dinan les 15 et 16 septembre 2022

Ce sont plus de 500 élus de métropole et d'outre-mer qui se sont retrouvés à Dinan pour débattre de l'avenir des Petites Villes de France. Les maires ont pu discuter de sujets tels que la sobriété énergétique ou l'accélération de la rénovation thermique des bâtiments.

Isabelle Combastel et Frédéric Cosperec, directeurs du Développement Territorial d'EDF Commerce Ouest en Bretagne, tenaient un stand EDF pour valoriser notamment les actions mises en œuvre par le pôle Solidarité Ouest sur les territoires.

Photo de droite : Isabelle Combastel, directrice du Développement Territorial d'Ille-et-Vilaine, avec Philippe Videau, maire d'Objat (Corrèze) et membre de l'ANDES, à droite sur la photo, et Frédéric Leclerc, adjoint de la commune de Montlouis-sur-Loire (Indre-et-Loire), également conseiller communautaire à la communauté de communes Touraine-Est Vallées.

91 % des clients Particuliers se déclarent satisfaits d’EDF

2 Les clients de la concession

2.1. Les tarifs réglementés de vente

En sa qualité de concessionnaire, EDF assure la fourniture d'électricité aux clients aux tarifs réglementés de vente (TRV).

L'article L. 337-7 du Code de l'énergie, tel que modifié par la loi n° 2019-1147 relative à l'énergie et au climat du 8 novembre 2019 transposant la directive européenne 2019/944 du 5 juin 2019 concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité, prévoit que les TRV bénéficient, à leur demande, pour les sites souscrivant une puissance inférieure ou égale à 36 kilovoltampères (kVA), d'une part aux consommateurs finals domestiques, y compris les propriétaires uniques et les syndicats de copropriétaires d'un immeuble unique à usage d'habitation, et d'autre part aux consommateurs finals non domestiques qui emploient moins de dix personnes et dont le chiffre d'affaires, les recettes ou le total de bilan annuels n'excèdent pas 2 millions d'euros.

Il est rappelé que les clients éligibles aux TRV peuvent :

- rester ou revenir aux TRV, sur simple demande et sans délai ;
- exercer leur éligibilité en souscrivant un nouveau contrat à prix de marché avec le fournisseur d'électricité de leur choix.

À noter : l'article L. 333-7 du Code de l'énergie définit pour les clients finals non domestiques les dispositions suivantes :

- pour la souscription d'un nouveau contrat aux tarifs réglementés, les clients doivent attester préalablement auprès d'EDF qu'ils remplissent les critères d'éligibilité ;
- les clients qui disposent d'un contrat aux tarifs réglementés sont tenus de le résilier dès lors qu'ils ne respectent plus les critères d'éligibilité ;
- les clients qui disposent d'un contrat aux tarifs réglementés portent à tout moment la responsabilité du respect des critères d'éligibilité pour leur contrat d'alimentation.

La définition des tarifs réglementés de vente

En application de l'article L. 337-6 du Code de l'énergie, les TRV sont établis par addition des composantes suivantes :

- le coût d'approvisionnement en énergie, lequel se décompose en :
  - un coût d'approvisionnement de la part relevant de l'accès régulé à l'électricité nucléaire historique (ARENH),
  - un coût d'approvisionnement du complément de fourniture, relevant des achats sur les marchés de gros de l'électricité,
  - le cas échéant, en cas d'atteinte du plafond ARENH, un coût d'approvisionnement de la part écrêtée, relevant des achats sur les marchés de gros de l'électricité ;
- le coût d'approvisionnement en capacité, établi à partir des références de prix qui sont fournies par le mécanisme d'obligation de capacité prévu aux articles L. 335-1 et suivants du Code de l'énergie ;
- le coût d'acheminement, qui traduit l'utilisation des réseaux de transport et de distribution d'électricité ;

- le coût de commercialisation ;
- la rémunération de l'activité de fourniture.

Les TRV sont dits « intégrés » au sens où ils incluent notamment la part « acheminement » correspondant au tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité (TURPE). Le client règle tous les éléments de la facture (y compris les taxes et contributions) à EDF, fournisseur d'électricité aux TRV. La part « acheminement » est reversée par EDF à Enedis. Les taxes et contributions sont reversées à leurs bénéficiaires.

Les catégories et options tarifaires

Les catégories tarifaires sont définies en fonction de la tension de raccordement et de la puissance souscrite par le client pour le site concerné.

Le Tarif Bleu est proposé aux consommateurs finals pour leurs sites situés en France métropolitaine et raccordés en basse tension (tension de raccordement inférieure ou égale à 1 kV), dont la puissance maximale souscrite est inférieure ou égale à 36 kVA. C'est le tarif de la quasi-totalité des clients bénéficiaires des TRV.

À noter : en application de l'article R. 337-18 du Code de l'énergie :

- les clients raccordés en basse tension de puissance inférieure ou égale à 36 kVA au Tarif Jaune ou Vert (bornes postes) peuvent conserver leur tarif, qui est désormais en extinction ;
- le Tarif Vert peut être proposé aux clients raccordés en HTA de puissance souscrite inférieure ou égale à 33 kW (36 kVA).

La tarification distingue le Tarif Bleu résidentiel et le Tarif Bleu non résidentiel, ainsi que cinq options tarifaires :

- Base ;
- Heures Pleines / Heures Creuses ;
- Tempo[1] ;
- EJP[2] ;
- Éclairage Public[3].

[1] Option tarifaire en extinction pour les usages non résidentiels.

[2] Option tarifaire en extinction pour tous les usages.

[3] Option réservée aux sites faisant un usage d'éclairage public.

L'option Tempo, une option d'effacement

L'option Tempo est une option d'effacement pour les clients Particuliers bénéficiaires des TRV. Elle les incite à diminuer leur consommation électrique lors des pics de consommation en hiver. Cela peut éviter de faire appel à des sources d'énergie carbonées qui contribuent au réchauffement climatique.

Le prix du kilowattheure varie selon la couleur du jour.

- Bleu = 300 ou 301 jours avec un prix de l'électricité avantageux, étant précisé que les dimanches sont des Jours Bleus ;
- Blanc = 43 jours avec une tarification comparable au Tarif Bleu en option HP/HC ;
- Rouge = 22 jours (entre le 1er novembre et le 31 mars hors week-end) avec une tarification majorée. Ces jours correspondent aux périodes de pics de consommation.

Le gestionnaire du réseau de transport RTE décide des jours Tempo en fonction de l'équilibre production/consommation observé sur le réseau électrique français. Les conditions météoro-

logiques sont un facteur clé pour déclencher une journée Rouge. Pour connaître la couleur du jour, le client est informé la veille par SMS ou par mail. La veille, il peut aussi consulter son espace Client sur Internet ou l'application EDF & MOI, ou encore appeler le serveur vocal : 09 70 83 33 33 (prix d'un appel local).

Les clients disposent d'informations détaillées sur le fonctionnement de l'option sur le site EDF Particuliers à l'adresse suivante : https://particulier.edf.fr/fr/accueil/gestion-contrat/options/tempo/details.html

Conformément à l'attente du Gouvernement, le concessionnaire a engagé en 2022 des actions de promotion de l'option Tempo auprès de certains clients bénéficiaires des TRV (Voir chapitre 3.4).

(1) en comparaison avec le prix de l'option tarifaire Heures Creuses, selon les grilles de prix TTC des TRV au 1er février 2023. Les heures creuses du midi ne sont pas proposées sur cette option.

L'évolution tarifaire de 2022

Face à la hausse exceptionnelle des prix de l'énergie constatée à partir de mi-2021, le Gouvernement a mis en place un « bouclier tarifaire » visant à limiter en 2022 à 4 % toutes taxes comprises (TTC) la hausse moyenne des tarifs réglementés de vente (TRV) au bénéfice des clients résidentiels.

La loi de Finances pour 2022 (articles 29 et 181), publiée au Journal officiel le 31 décembre 2021, a ainsi prévu deux dispositifs :

- la baisse de la taxe TICFE (Taxe Intérieure sur la Consommation Finale d'Électricité) applicable à l'ensemble des consommateurs (résidentiels et non résidentiels, aux TRV ou en offre de marché) à compter du 1er février 2022, et ce jusqu'au 31 janvier 2023 inclus ;
  - à noter que cette taxe a été renommée « accise sur l'électricité » : suite à l'entrée en vigueur le 1er janvier 2022 du nouveau Code des impositions sur les biens et services, la TICFE n'est plus régie par le Code des douanes ; elle fait désormais partie des accises sur les énergies au sens des articles 312-1 et suivants du Code des impositions sur les biens et services ;
- le report en 2023 d'une partie de la hausse tarifaire applicable en 2022 pour les clients résidentiels aux TRV et la possibilité de reporter également la hausse en 2023 pour les fournisseurs d'offres de marché aux clients résidentiels.

En complément, par décret n° 2022-342 du 11 mars 2022 et arrêtés associés, l'État a décidé de 20 TWh d'ARENH supplémentaire à livrer par EDF à l'ensemble des fournisseurs alternatifs en 2022 au prix de 46,2 €/MWh (contre 42 €/MWh pour le volume jusqu'alors proposé, de 100 TWh).

Le ministère de la Transition écologique a également étendu le bénéfice du plafonnement de la hausse moyenne à 4 % TTC à l'ensemble des clients non résidentiels aux TRV.

Le niveau de l'accise sur l'électricité (TICFE) a été fixé à sa valeur minimale (1 €/MWh pour les clients aux TRV) dans le décret n° 2022-84, publié au Journal officiel le 30 janvier 2022, à partir du 1er février 2022.

Les arrêtés relatifs aux TRV ont été publiés au Journal officiel le 30 janvier 2022 pour une entrée en vigueur au 1er février 2022. Les tarifs décidés par le Gouvernement correspondent à des évolutions moyennes de :

- +4 % TTC pour le Tarif Bleu résidentiel (+24,3 % HT) ;
- +4 % TTC pour le Tarif Bleu non résidentiel (+23,6 % HT).

Pour les clients résidentiels, les évolutions moyennes par option tarifaire sont les suivantes :

- option Base : la hausse moyenne est de 7,8 % TTC par rapport au TRV du 1er août 2021, soit une hausse moyenne de 44 € TTC par an ;
- option Heures Creuses : la hausse moyenne est de 3 % TTC par rapport au TRV du 1er août 2021, soit une hausse moyenne de 40 € TTC par an ;
- option EJP : la baisse moyenne est de -3,2 % TTC par rapport au TRV du 1er août 2021, soit une baisse moyenne de -42 € TTC par an ;
- option Tempo : la baisse moyenne est de -15,5 % TTC par rapport au TRV du 1er août 2021, soit une baisse moyenne de -249 € TTC par an.

Par ses arrêtés publiés au Journal officiel du 31 juillet 2022, **le Gouvernement a maintenu à partir du 1er août 2022 les grilles tarifaires HT en vigueur au 1er février 2022, s'opposant ainsi à la proposition de la CRE dans sa délibération proposant une évolution tarifaire au 1er août 2022.**

Les taxes et contributions appliquées à la facturation

Plusieurs taxes et contributions sont appliquées à la facturation :

- CTA : instituée par les pouvoirs publics, la contribution tarifaire d'acheminement est prélevée en complément du tarif d'acheminement associé au contrat de fourniture ; elle assure le financement d'une partie des retraites des personnels affectés aux activités régulées des industries électriques et gazières (opérateurs de réseaux) ; le taux de CTA au 1er août 2022 s'établit à 21,93 % ;
- accise sur l'électricité (anciennement TICFE ou CSPE) : cette taxe est affectée au budget général de l'État ; l'accise sur l'électricité a été fixée à 1 € par MWh pour la période du 1er février 2022 au 31 janvier 2023 dans le cadre du bouclier tarifaire (voir *supra*) ;
- TCCFE : les taxes communales sur la consommation finale d'électricité, qui ont existé jusqu'en 2022 inclus, ont eu pour bénéficiaires les communes, EPCI, syndicats d'énergie, décisionnaires du taux dans les limites fixées par la loi ; l'année 2023 marque l'achèvement de la réforme concernant ces taxes locales sur l'électricité, décidée dans la loi de Finances pour 2021 :
  - le 1er janvier 2021, la taxe départementale a été harmonisée pour tous les départements, et le choix du coefficient multiplicateur pour la taxe communale a été réduit (0 et 2 n'étaient plus possibles, seuls les coefficients entre 4 et 8,5 subsistaient) ;
  - le 1er janvier 2022, la taxe départementale a été supprimée et une part départementale a été intégrée à l'accise sur l'électricité (TICFE) ; le choix du coefficient multiplicateur

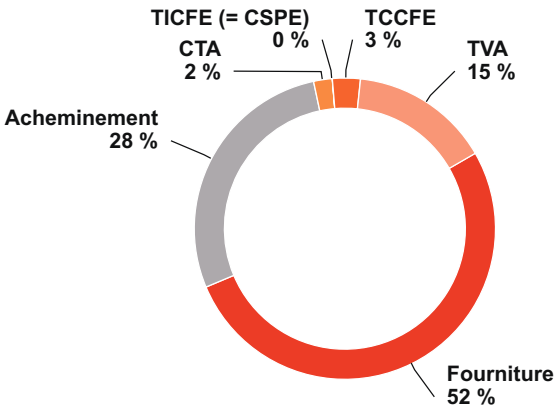
pour la taxe communale a été de nouveau réduit (seuls les coefficients entre 6 et 8,5 subsistent) ;

- à compter du 1er janvier 2023, la taxe communale est supprimée et une part communale est intégrée à l'accise sur l'électricité ; cette part communale correspondant au coefficient multiplicateur maximal de 8,5.

- TVA : la taxe sur la valeur ajoutée s'applique sur la part fixe et sur la part variable de la facture :
  - le taux réduit de 5,5 % s'applique sur la part fixe de la facture HTVA (abonnement et CTA) pour les sites de puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA ;
  - le taux normal de 20 % s'applique sur la part variable de la facture HTVA (facturation de l'énergie, TCCFE et accise sur l'électricité).

La facture moyenne annuelle estimée d'un client Tarif Bleu résidentiel en France consommant 4,7 MWh* par an est de 966 € TTC sur la base des TRV de l'année 2022. Les taxes représentent au total et en moyenne 20 % de la facture TTC.

Facture moyenne TTC au Tarif Bleu résidentiel



- TRV, TURPE, CTA du 1er août 2022
- TVA et TCCFE du 1er janvier 2022, accise sur l'énergie du 1er février 2022

* Source : opendata CRE février 2023 (base de données TRV à fin 2021)

2.2. Les caractéristiques des clients de la concession

Nous décrivons ici le portefeuille des clients bénéficiaires des tarifs réglementés de vente (TRV) sur le territoire de la concession.

La concession regroupe des sites de puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA, les seuls pouvant bénéficier des TRV dans les conditions rappelées plus haut (cf. 2.1).

La très grande majorité des sites en concession sont aujourd'hui au Tarif Bleu. Quelques sites de puissance inférieure ou égale à 36 kVA peuvent subsister au Tarif Jaune ou Vert (cf. 2.1).

Eu égard aux exigences de protection des données des clients, certaines données peuvent être masquées dans le CRAC («s» pour «secrétisé» en lieu et place de la valeur, au sens du décret n° 2016-973 du 18 juillet 2016 modifié par le décret n° 2020-196 du 4 mars 2020).

Les nombres de clients correspondent à la situation au 31 décembre.

À noter : les recettes sont exprimées hors contribution et taxes (CTA, TICFE, TLCFE, TVA) ; par conséquent, l'évolution présentée ici ne rend pas compte de la baisse du taux de TICFE décidée par les pouvoirs publics dans le cadre du bouclier tarifaire.

Clients au Tarif Bleu (résidentiel et non résidentiel)

Tarif Bleu (Concession)

	2021	2022	Variation *(en %)*
Nombre de clients*	275 085	**272 343**	**-1,0%**
Énergie facturée *(en kWh)*	1 494 169 637	**1 377 605 969**	**-7,8%**
Recettes *(en €)*	190 282 988	**226 769 814**	**19,2%**

* Nombre de clients = nombre de sites.

Les deux tableaux qui suivent présentent la répartition des clients au Tarif Bleu par option tarifaire, en nombre de clients et en énergie facturée.

Tarif Bleu *Nombre de clients par option* (Concession)

	2021	2022	Variation *(en %)*
Base	117 110	**116 023**	**-0,9%**
HP-HC	150 038	**147 552**	**-1,7%**
EJP TEMPO	7 763	**8 673**	**11,7%**
Éclairage public	168	**93**	**-44,6%**
Total	**275 079**	**272 341**	**-1,0%**

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

	2021	2022	Variation *(en %)*
Base	371 729 757	**350 770 125**	**-5,6 %**
HP-HC	1 044 563 343	**952 042 380**	**-8,9 %**
EJP TEMPO	77 427 275	**74 607 892**	**-3,6 %**
Éclairage public	431 209	**185 572**	**-57,0 %**
Total	**1 494 151 584**	**1 377 605 969**	**-7,8 %**

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 à l'automne 2022 par EDF en accord avec les pouvoirs publics dans le cadre de l'effort collectif national pour davantage de sobriété énergétique (cf. 3.4).

Tarif Bleu résidentiel *Option Tempo* (Concession)

	2021	2022	Variation *(en %)*
Nombre de clients	1 655	**2 907**	**75,6 %**

Les deux tableaux qui suivent présentent la répartition des clients par option tarifaire et par plage de puissance souscrite.

Tarif Bleu résidentiel *Nombre de clients* (Concession 2022)

	Base	HP-HC	EJP TEMPO	Total	Variation vs. 2021
3 kVA	8 439	8	0	8 447	-6,3 %
6 kVA	64 765	47 766	4	112 535	-2,7 %
9 kVA	25 481	65 341	1 904	92 726	1,0 %
12 kVA et plus	10 606	30 035	5 758	46 399	1,0 %
Total	**109 291**	**143 150**	**7 666**	**260 107**	**-0,9 %**

Tarif Bleu non résidentiel *Nombre de clients* (Concession 2022)

	Base	HP-HC	EJP TEMPO	Total	Variation vs. 2021
3 kVA	1 269	3	0	1 272	-3,7 %
6 kVA	1 479	284	0	1 763	-5,9 %
9 kVA	1 124	596	16	1 736	-1,4 %
12 kVA et plus	2 860	3 519	991	7 370	-2,2 %
Total *	**6 732**	**4 402**	**1 007**	**12 141**	**-2,8 %**

* Pas de ventilation par puissance souscrite pour l'option Éclairage public.

Les deux tableaux qui suivent présentent la dynamique des souscriptions et résiliations sur l'exercice 2022 pour le Tarif Bleu résidentiel et le Tarif Bleu non résidentiel.

Flux de clients Tarif Bleu résidentiel (Concession)

	2021	2022	Variation *(en %)*
Nombre de clients ayant souscrit un contrat	19 620	**19 574**	**-0,2%**
Dont nombre de souscriptions sans interruption de fourniture	18 456	**18 363**	**-0,5%**
Nombre de clients ayant résilié leur contrat	28 074	**21 728**	**-22,6%**

Flux de clients Tarif Bleu non résidentiel (Concession)

	2021	2022	Variation *(en %)*
Nombre de clients ayant souscrit un contrat	789	**1 177**	**49,2%**
Nombre de clients ayant résilié leur contrat	9 332	**1 089**	**-88,3%**

Comme mentionné plus haut, la concession peut encore compter des sites avec des puissances inférieures ou égales à 36 kVA bénéficiant d'un Tarif Jaune ou Vert. Nous en rendons compte dans les deux tableaux ci-après.

Clients au Tarif Jaune

Tarif Jaune (Concession)

	2021	2022	Variation *(en %)*
Nombre de clients	10	**7**	**-30,0%**
Énergie facturée *(en kWh)*	688 593	**690 796**	**0,3%**
Recettes *(en €)*	33 124	**34 633**	**4,6%**

Clients au Tarif Vert

Tarif Vert (Concession)

	2021	2022	Variation *(en %)*
Nombre de clients	37	**42**	**13,5%**
Énergie facturée *(en kWh)*	1 939 657	**1 801 896**	**-7,1%**
Recettes *(en €)*	115 185	**140 124**	**21,7%**

3 La qualité du service rendu aux clients

3.1. La satisfaction des clients

La clientèle est répartie en trois segments : les clients « Particuliers », « Collectivités territoriales » et « Entreprises » (y compris « Professionnels » : PME, PMI, artisans, commerçants, professions libérales et agriculteurs exploitants, entreprises tertiaires, etc.). Chacune de ces catégories fait l'objet d'enquêtes de satisfaction spécifiques.

Les indicateurs de satisfaction présentés ci-après, pour chaque catégorie de clients, sont mesurés au niveau national, ce qui garantit la pertinence et la fiabilité des résultats. Retenir une maille plus restreinte reviendrait à analyser la satisfaction sur une population de clients plus faible, non représentative, et conduirait à produire des résultats avec un niveau d'incertitude important.

Par ailleurs, le traitement de la relation client est réalisé à l'échelle nationale pour les clients Particuliers et le marché d'affaires (sans différenciation géographique, comme en témoigne la gestion des appels téléphoniques des clients) et à l'échelle de chaque entité régionale pour la relation commerciale avec les clients Grandes Entreprises et Grandes Collectivités territoriales.

Ces choix d'organisation rendent sans objet une mesure de la satisfaction à une maille départementale ou équivalente.

Les clients résidentiels (Particuliers)

La Direction du Marché des Clients Particuliers d'EDF a fait évoluer depuis 2019 son dispositif historique de mesure de la satisfaction clients afin de l'adapter à l'évolution des attentes et pratiques des clients qui se traduit notamment par une digitalisation de la relation client et une diversité des parcours clients (ces derniers peuvent utiliser plusieurs moyens de contacts différents pour une même demande).

L'enquête de satisfaction comporte un baromètre des parcours et un baromètre de satisfaction sur contact. C'est ce dernier qui est le plus proche de notre mesure historique de la satisfaction.

Satisfaction des clients résidentiels (Particuliers)*

	2021	2022
National	91 %	**91 %**

* Taux de satisfaction concernant la fourniture (très satisfaits et assez satisfaits).

Sur le marché des clients Particuliers, la satisfaction globale se maintient à un très haut niveau en 2022, avec un taux de 91 % de clients satisfaits, stable par rapport à 2021, dans un contexte marqué par la hausse des prix de l'énergie et l'augmentation des appels auprès du service client à partir du la fin du mois d'août 2022. Cette hausse de la demande a affecté la joignabilité du service client, dont la note de satisfaction s'établit ainsi à 55 % en 2022 (en baisse de 2 points par rapport à 2021).

C'est le canal téléphonique qui recueille les meilleures notes de satisfaction de la part de nos clients, avec une moyenne de 91 %. *A contrario*, le canal digital demeure en retrait avec 81 %

de clients satisfaits, et 88 % pour les utilisateurs de l'application EDF & MOI. Cet écart de satisfaction peut s'expliquer par les difficultés techniques rencontrées en cours d'année sur la mise à disposition des informations de consommation sur les pages du site et à l'effort perçu pour accéder à son espace en ligne.

Les clients non résidentiels

Dans le contexte de hausse des prix et de complexification du marché de l'énergie qui affecte particulièrement nos clients entreprises et collectivités territoriales (composition du prix, aides gouvernementales), les principaux indicateurs de la satisfaction client sur le marché d'affaires d'EDF se consolident : la recommandation (NPS = Net Promoter Score) a atteint un très bon niveau (évolution constante) et la satisfaction globale reste stable à un très bon niveau également.

Pour mesurer la satisfaction des clients non résidentiels (entreprises et collectivités territoriales), la Direction du Marché d'Affaires met en œuvre deux dispositifs d'enquêtes complémentaires :

1) Une mesure de la satisfaction dite « à chaud » ou « sur contact », sous la forme d'une enquête numérique courte (à laquelle le client peut répondre en deux minutes), menée au fil de l'eau auprès de l'ensemble des clients ayant contacté le service Client d'EDF.

Ce mode d'enquête permet de mesurer de manière précise, au plus près de l'événement, la satisfaction de l'interlocuteur vis-à-vis du traitement de ses demandes. Ce dispositif est particulièrement utile aux managers et à leurs équipes pour suivre en continu le niveau de satisfaction des clients (ainsi qu'aux acteurs de l'expérience client pour conforter ou réorienter les plans d'actions en fonction des « irritants » détectés ou des leviers de satisfaction décelés). Il constitue un outil de pilotage opérationnel du service rendu qui contribue aux niveaux de satisfaction obtenus par EDF.

À titre informatif, en 2022, 97 000 clients ont exprimé leur niveau de satisfaction dans le cadre de ce dispositif (91 000 entreprises dont 50 000 demandes de clients aux tarifs réglementés de vente (TRV), et 6 000 collectivités dont 1 000 demandes de clients aux TRV).

Le NPS 2022 obtenu dans le cadre de ces enquêtes auprès des clients aux TRV est de 52, soit 14 points au-dessus du résultat 2021 : 38 en 2021 (29 en 2020).

Le NPS des clients Entreprises aux TRV est passé de 38 à 52, et le NPS des clients Collectivités aux TRV est passé de 45 à 50.

2) Une mesure de la satisfaction dite « à froid », sous la forme d'enquêtes de satisfaction réalisées par un institut de sondage indépendant une fois par an. Il s'agit d'enquêtes approfondies menées par téléphone (sous la forme d'entretien d'environ 15 minutes) principalement auprès des décisionnaires en matière d'énergie.

Les sujets de l'enquête concernent notamment l'image, la satisfaction globale vis-à-vis d'EDF couplées avec des indicateurs de recommandation, d'effort client et de fidélité. Pour aller plus loin, les clients sont interrogés sur leur perception de la qualité des contacts avec EDF, la fiabilité de la facturation, le traitement des réclamations, les espaces client, la qualité des informations et conseils délivrés.

La constitution des panels d'enquête permet de garantir une représentativité de l'ensemble des profils de clients. Ont été retenus dans les panels d'enquête 2022 :

- 614 clients Collectivités territoriales (communes et intercommunalités, conseils régionaux et départementaux), dont 190 clients aux TRV (résultats présentés ci-dessous) ;
- 1 900 clients Entreprises (professionnels, petites et moyennes entreprises, hors grands comptes), dont 700 clients aux TRV (résultats présentés ci-dessous).

Les indicateurs de satisfaction restitués ci-après correspondent aux résultats de cette seconde mesure de la satisfaction, dont la fréquence annuelle est adaptée au CRAC.

Les indicateurs de satisfaction sont calculés sur la base du pourcentage de clients qui donnent globalement à EDF une note supérieure ou égale à 6 sur 10.

Le concessionnaire présente depuis l'exercice 2016 l'indicateur ci-après afin de mieux rendre compte de la satisfaction des clients non résidentiels en concession qui correspondent aux sites de puissance inférieure ou égale à 36 kVA :

Satisfaction des clients non résidentiels

	2021	2022
National	90 %	**91 %**

Cet indicateur est calculé au niveau national, à partir des enquêtes de satisfaction réalisées auprès des clients Collectivités territoriales et Entreprises dont il est rendu compte ci-dessous.

Les clients Collectivités territoriales

Satisfaction des clients Collectivités territoriales

	2021	2022
National	93 %	**92 %**

En 2022, la satisfaction des clients Collectivités territoriales vis-à-vis de la relation commerciale avec EDF s'élève à 92 % de clients « satisfaits ».

Les clients Collectivités territoriales apprécient particulièrement la qualité des contacts avec EDF (86 % de satisfaction) ainsi que les modalités de leurs contrats avec un niveau de satisfaction qui est de 90 %.

La qualité et la clarté des informations et conseils délivrés ainsi que la facturation donnent également satisfaction, avec respectivement 99 % et 93 % de clients satisfaits.

Ces clients expriment également une bonne satisfaction vis-à-vis des facilités offertes par la diversité des canaux de contact, et ils plébiscitent à 91 % l'espace Client personnalisé.

90 % des clients évaluent EDF comme un fournisseur en qui on peut avoir confiance et qui propose des produits et services adaptés à leurs besoins (81 %).

Enfin, l'image d'EDF sur les thématiques de l'environnement continue d'augmenter : 79 % des clients Collectivités locales estiment qu'EDF est engagé dans le transition énergétique, et 74 % estiment qu'EDF est un acteur engagé dans la réduction des émissions de CO_2.

Les clients Entreprises

Satisfaction des clients Entreprises

	2021	2022
National	88 %	**90 %**

En 2022, et malgré un contexte de forte tension sur les prix, la satisfaction globale des entreprises vis-à-vis d'EDF demeure à un niveau élevé (90 %) et s'inscrit dans la continuité des bons résultats enregistrés ces six dernières années.

Les clients Entreprises apprécient :

- les informations et conseils reçus au fil de l'eau (90 %) ;
- la qualité des contacts avec EDF (88 % de clients satisfaits) ;
- les espaces clients qui évoluent chaque année pour répondre à leurs attentes (92 %) ;
- les modalités du contrat (87 %) ;
- la qualité de la facturation (85 %).

Au-delà de ces moments de vérité où la présence d'EDF est très appréciée, les clients Entreprises confirment – en cette année exceptionnelle de hausse des prix – leur attente forte qu'EDF les accompagne dans la maîtrise de leurs consommations d'énergie.

De plus, 71 % des clients Entreprises estiment qu'EDF est engagé dans la transition énergétique et 68 % considèrent EDF comme un acteur engagé dans la réduction des émissions de CO_2.

3.2. Les conditions générales de vente

Les conditions générales de vente (CGV) des clients au Tarif Bleu résidentiel

Les CGV des clients au Tarif Bleu résidentiel appliquées en 2022 sont celles qui ont été modifiées en novembre 2020 et dont l'entrée en vigueur s'est étalée de décembre 2020 à décembre 2021.

EDF a mené à l'automne 2022 une concertation auprès de la FNCCR et de France urbaine, conformément à l'article 27 du modèle de cahier des charges de concession, et auprès des associations de consommateurs, préalablement à une évolution des CGV pour prendre en compte notamment le déploiement des compteurs communicants Linky™ et des précisions sur les pratiques commerciales d'EDF.

Les principales modifications apportées aux CGV sont les suivantes :

Article 1 – Objet

La nouvelle rédaction précise que les consommations régies par les CGV en objet sont réservées à un usage principalement domestique. Le client doit informer EDF en cas de changement de sa situation, notamment en cas d'affectation de sa consommation d'électricité à son activité professionnelle.
À noter toutefois, le fait qu'un client résidentiel fasse ponctuellement du télétravail depuis son domicile n'affecte pas l'usage domestique de l'alimentation de son logement.

Article 3.1 – Souscription du contrat

La nouvelle rédaction précise la date de prise d'effet pour les clients équipés d'un compteur communicant Linky™. La mise en service est réalisée à distance par téléopération au plus tôt le lendemain de l'envoi de la demande de mise en service, sauf si une intervention du gestionnaire de réseau de distribution, Enedis, est nécessaire.

Article 3.4 – Résiliation du contrat

La nouvelle rédaction précise les modalités de résiliation pour les clients équipés d'un compteur communicant Linky™. Les consommations prises en compte pour l'établissement de la facture sont celles télérelevées le jour de la résiliation.

Article 4.2 – Mise en extinction d'une option tarifaire

Pour le tarif réglementé de vente, les pouvoirs publics peuvent décider de l'extinction d'une option tarifaire (comme par exemple EJP). Le client peut conserver l'option tarifaire en extinction tant qu'il ne demande pas la modification de cette option. Dans un souci de clarification, la nouvelle rédaction précise que toute modification de la puissance souscrite fait perdre le bénéfice de l'option tarifaire en extinction.

Article 4-3 – Conseil tarifaire

La nouvelle rédaction précise que le conseil tarifaire délivré par un conseiller client est établi sur la base des usages et équipements déclarés par le client.

Article 6-2 – Modalités de facturation

Un client équipé d'un compteur communicant Linky™ qui n'a pas opté pour la mensualisation reçoit tous les deux mois une facture établie sur la base de ses consommations réelles télérelevées et transmises par Enedis, le gestionnaire de réseau de distribution.

Article 7-2 – Modes de paiement

Les CGV énumèrent les différents modes de paiement. Le TIP en ligne, très peu utilisé, est supprimé.

La nouvelle rédaction précise, par ailleurs, qu'à la suite de deux rejets de prélèvement de mensualisation consécutifs, le prélèvement automatique est suspendu. Cette pratique a pour but d'éviter aux clients la facturation de frais bancaires. Pour les clients ayant opté pour la mensualisation, le rythme de facturation sera alors modifié, leurs factures leur seront adressées tous les deux mois.

Article 12 – Correspondance et informations

Le client peut contacter un conseiller EDF par téléphone au 3404 (Service gratuit + prix appel).

Article 13 – Définitions

Dans un souci de clarification, a été inséré un nouvel article avec la définition de plusieurs termes ou expressions employés dans les CGV.

Par ailleurs, la synthèse des dispositions générales relatives à l'utilisation du réseau public de distribution (Annexe 2 bis au contrat GRD-F) figurant en annexe des CGV a été modifiée par Enedis.

L'entrée en vigueur des CGV ainsi modifiées s'étale sur un an, du 25 mai 2023 au 24 juin 2024 : l'information du client est effectuée à l'occasion de l'envoi de la facture qui est accompagné d'un courrier présentant une synthèse des modifications apportées aux CGV. Pour chaque client Particulier déjà titulaire d'un contrat TRV, les nouvelles dispositions entrent en vigueur un mois après réception du courrier d'information.

Les CGV modifiées s'appliquent un mois après leur réception par le client ; elles sont disponibles sur edf.fr :
https://particulier.edf.fr/content/dam/2-Actifs/Documents/Offres/CGV_tarif_bleu.pdf

Les conditions générales de vente (CGV) des clients au Tarif Bleu non résidentiel

Les CGV des clients au Tarif Bleu non résidentiel n'ont pas évolué en 2022. La version applicable à la date de transmission du présent compte-rendu est celle entrée en vigueur en janvier 2021.

Les CGV des clients au Tarif Bleu non résidentiel sont disponibles sur edf.fr :
https://www.edf.fr/sites/entreprise/files/contrib/entreprise/cgv-tarifs-reglementes/2020/cgv_tarif_bleu_non_residentiel_1er_janvier_2021.pdf

3.3. La relation avec les clients, humaine et numérique

Le mode de vie des clients change, EDF s'y adapte pour leur simplifier la vie

L'équipement des Français en connexion à Internet, en téléphones mobiles, smartphones et tablettes, ainsi que les usages d'Internet se sont développés de façon massive au cours des dernières années. En particulier, 87 % des personnes possèdent désormais un smartphone (+3 points par rapport à 2020) ; il est l'équipement le plus plébiscité (47 % contre 39 % pour l'ordinateur). C'est ce qu'indique le Baromètre du numérique 2022 consultable à l'adresse suivante : https://www.economie.gouv.fr/files/files/directions_services/cge/DP-barometre-numerique.pdf

EDF répond à cette tendance sociétale en proposant un dispositif de contact multicanal basé sur la proximité, la simplicité et la modernité, qui permet ainsi à ses clients de joindre EDF à tout moment, par Internet ou en utilisant leur téléphone mobile ou smartphone. Les différents canaux sont conçus pour offrir des parcours client permettant d'évoluer d'un canal à l'autre avec la plus grande fluidité.

Grâce à la mise en place des canaux numériques accessibles 24 h/24 – 7 j/7, les clients peuvent en particulier :

- accéder à l'ensemble des informations et explications concernant leur contrat de fourniture d'électricité ;
- suivre mensuellement leurs consommations d'énergie en kilowattheures et en euros, et les comparer à celles des foyers similaires, ainsi qu'à celles des foyers les moins consommateurs ;
- réaliser simplement toutes leurs opérations de gestion courante relatives à leur contrat de fourniture d'électricité : consultation et règlement de la facture, relevé de compteur, changement de coordonnées personnelles ou bancaires ;
- souscrire et/ou résilier leur contrat.

Les clients sont accueillis au téléphone, du lundi au samedi de 8 h à 20 h.

Par ailleurs, pour aller au-devant de ses clients en situation de précarité, EDF s'appuie aussi sur des accueils physiques de partenaires, comme les structures de médiation sociale.

La carte des structures de médiation sociale partenaires d'EDF Solidarité Ouest se trouve au chapitre 4.2 « L'accompagnement des clients les plus fragiles », dans le paragraphe « EDF s'investit aux côtés de ses partenaires ».

Une relation de plus en plus numérique pour les clients Particuliers

Sur le site edf.fr (rubrique « Particuliers ») ou l'appli EDF & MOI, les clients peuvent prendre connaissance de l'offre de fourniture d'électricité aux tarifs réglementés et souscrire un contrat, consulter et payer leur facture, en obtenir un duplicata, obtenir une attestation de contrat, adresser une demande ou émettre une réclamation en ligne. Les clients peuvent ainsi faire part d'une insatisfaction en quelques clics et, s'ils le souhaitent, être ensuite mis en relation avec un conseiller, par tchat ou par téléphone.

Visites sur le site internet « Particuliers » d'EDF (National)

	2021	2022	Variation *(en %)*
Nombre de pages vues (sur l'année)	770 824 787	**740 824 707**	**-3,9%**

EDF propose à ses clients deux dispositifs principaux pour entretenir une relation numérique avec leur fournisseur :

L'espace Client personnalisé

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

Le client peut télécharger directement ses factures depuis son espace Client et consulter son historique sur cinq ans, sauf en cas de résiliation (cf. 3.5).

L'espace Client donne accès au Suivi Conso, la solution numérique proposée par EDF pour permettre au client de mieux comprendre et maîtriser sa consommation d'électricité (cf. 3.4).

Espaces Client « Particuliers » sur edf.fr (National)

	2021	2022	Variation *(en %)*
Nombre de clients ayant un espace Client activé au 31 décembre	12 758 875	**13 536 351**	**6,1%**

L'appli EDF & MOI

EDF met à la disposition de ses clients une application, EDF & MOI. Avec un seul outil pratique, le client peut notamment :

- consulter son compte en un coup d'œil ;
- gérer son mode de paiement ;
- accéder à ses factures et les télécharger ;
- régler ses factures 24 h/24, 7 j /7 ;
- faire un don à la Fondation Abbé Pierre et offrir de l'électricité à des personnes en situation de précarité énergétique (cf. 4.1) ;
- renseigner son profil de consommation et ses équipements pour comparer ses usages, et identifier ses principaux postes de dépense ;
- suivre ses consommations mois par mois et à la journée au pas demi-horaire ;
- se fixer un objectif de consommation à ne pas dépasser ;
- obtenir un justificatif de domicile ;
- être alerté, grâce aux push notifications :
  - dès l'arrivée d'une nouvelle facture,
  - de la couleur du lendemain pour les clients ayant souscrit l'option Tempo,
  - et de toute autre information importante relative à son contrat.

Et grâce au compteur communicant Linky™, l'appli permet de :

- consulter ses propres dépenses jour après jour ainsi que le détail par jour, après consentement à la collecte de ses données quotidiennes ;
- mieux anticiper sa dépense mensuelle ;
- être alerté en cas d'écart de consommation pour les clients mensualisés, se voir proposer un ajustement de sa mensualité et en décider.

En 2022, au titre de la sobriété énergétique, l'application a amélioré l'expérience des clients ayant souscrit l'option Tempo ou EJP en mettant mieux en avant la couleur du jour et celle du lendemain, et en proposant des gestes utiles aux clients afin de réduire leur consommation pour ainsi optimiser leur budget. L'application permet aussi de consulter l'état du réseau électrique RTE Ecowatt directement depuis la page d'accueil.

L'appli propose également de nombreux éco-gestes, notamment au travers du Fil d'actu, comme les deux exemples ci-dessous :

En 2022, l'appli EDF & MOI a gagné 1,2 million de nouveaux utilisateurs (5,7 millions de visiteurs en 2022 contre 4,5 millions en 2021). Le nombre de visites à doublé (193 millions de visites sur l'année 2022 contre 91 millions en 2021) et les utilisateurs sont venus en moyenne 35,5 fois dans l'appli, soit 13 fois de plus qu'en 2021.

La note Android (Google Play Store) de l'appli EDF & MOI a augmenté : 4,5 (sur 5) en 2022 contre 4,4 en 2021. La note iOS (App Store) est restée stable à 4,5 (sur 5).

Sur la version digitale de votre CRAC, nous proposons un lien vers une courte vidéo de présentation d'EDF & MOI sur la chaîne YouTube d'EDF : https://www.youtube.com/watch?v=p4Z2-7g_6uc

La protection des données personnelles

La confiance du client dans ses échanges avec son fournisseur est primordiale, en particulier dans le contexte de la circulation d'un grand nombre de données rendue possible par les compteurs communicants.

EDF s'engage sur les conditions d'utilisation des données qui lui sont confiées par ses clients Particuliers. Cet engagement est formalisé par une **charte de protection des données personnelles**.

La charte est organisée autour d'une série de questions/réponses que le client peut être amené à se poser sur les données qu'il a transmises à son fournisseur EDF :

- Qu'est-ce qu'une donnée personnelle ?
- De quels types de données personnelles disposons-nous et comment les utilisons-nous ?
- Comment ces données personnelles sont-elles collectées ?
- Combien de temps sont conservées les données personnelles collectées ?
- À qui transmettez-vous mes données personnelles ?
- Comment gérer mes préférences de communication et mes consentements ?
- Quels sont mes droits sur mes données ?
- Et qu'en est-il des cookies et des dispositifs de suivi de navigation ?
- Comment est assurée la sécurité de mes données ?

La charte est consultable et téléchargeable sur le site internet d'EDF.
https://particulier.edf.fr/fr/accueil/charte-donnees-personnelles.html

Une relation de plus en plus numérique, pour les clients non résidentiels

Les pratiques et attentes en matière de relation client pour les entreprises et les collectivités aux tarifs réglementés de vente évoluent comme pour les clients résidentiels vers plus de numérique et de multicanal.

Sur le site edf.fr (rubriques « Entreprises » et « Collectivités »), des actions sont mises en œuvre chaque année pour améliorer et simplifier l'expérience des clients Entreprises et Collectivités, comme la refonte des parcours utilisateurs pour répondre à leurs besoins spécifiques, le développement de formulaires en ligne, des modules de sondages permettant aux internautes de faire part de leur niveau de satisfaction.

Par ailleurs, l'ergonomie des espaces Client EDF pour les clients Entreprises et Collectivités a été repensée en 2019 dans le cadre de la refonte de l'outil de gestion de la clientèle, pour tenir compte des besoins exprimés par les clients en termes de modernisation et de simplification d'utilisation. La conception des rubriques Factures, Sites, Contrats et Demandes a ainsi été entièrement revue pour faciliter la navigation des clients sur leur espace personnalisé. Des améliorations fonctionnelles ont été apportées en continu depuis 2020 en réponse aux exigences réglementaires et aux besoins des clients.

Les principales fonctionnalités offertes par les espaces Client :

- consulter, télécharger les factures et régler le solde pour les clients privés ;
- opter pour la facture électronique et accéder à des services facilitant la gestion de ses contrats au quotidien ;
- formuler une demande et suivre son état d'avancement ;
- modifier les coordonnées bancaires et l'adresse de facturation ;
- télécharger les bilans annuels ;
- paramétrer des alertes (dérives de consommation, dépassement de puissance, énergie réactive) ;
- retrouver facilement le numéro de téléphone de son conseiller.

Enfin, EDF continue d'informer ses clients sur les évolutions réglementaires et contractuelles, majoritairement par courriel.

Une relation humaine maintenue entre EDF et ses clients

EDF affirme des engagements forts vis-à-vis de ses clients à la fois en termes de proximité, de disponibilité, de qualité de service et de satisfaction. L'accueil téléphonique des clients y contribue.

Le canal téléphonique pour les clients Particuliers

Le canal téléphonique offre aux clients Particuliers la possibilité d'un contact direct avec un conseiller. Un numéro unique est proposé aux clients Particuliers : 3404 (service gratuit + prix appel).

L'accueil téléphonique au sein d'EDF est assuré par un réseau de Centres de Relation Clients (CRC), pilotés et animés par un service national dédié, fonctionnant en réseau sur l'ensemble de la zone de desserte nationale d'EDF.

Ce mode d'organisation constitue une garantie pour la fiabilité du service rendu dans le traitement des appels des clients de chaque concession.

Les CRC assurant l'accueil téléphonique des clients de la concession sont tous localisés en France. Il s'agit d'un choix délibéré d'EDF.

Le service client d'EDF est certifié « Relation Client en France » depuis juillet 2021 – il s'agit d'une certification délivrée par l'AFNOR ; EDF a été le premier énergéticien à avoir obtenu cette certification.

Appels téléphoniques des clients « Particuliers » (National)

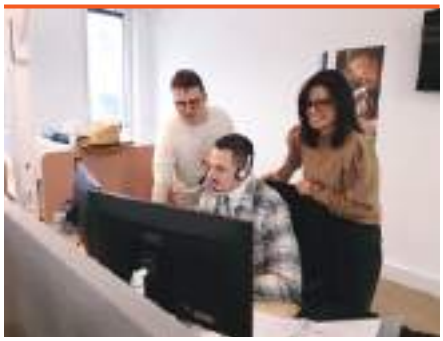
	2021	2022	Variation *(en %)*
Nombre d'appels traités par EDF au cours de l'année	19 806 668	**20 160 311**	**1,8 %**

L'accessibilité du canal téléphonique a baissé en 2022 (-5 %). La baisse s'explique pour l'essentiel par la crise énergétique et ses répercussions sur le marché de détail de l'électricité qui sont venues perturber les prévisions de charge de l'entreprise. Ainsi EDF a dû faire face à des volumes d'appels téléphoniques imprévus, engendrés par la situation de la concurrence, par les annonces des pouvoirs publics suscitant des questions ou encore par les campagnes dont EDF a pris l'initiative pour encourager à la sobriété en vue du passage de l'hiver.

L'augmentation très significative des sollicitations clients a également engendré des difficultés de connexion sur les sites internet et l'application EDF & MOI.

Des actions ont été mises en œuvre pour faire face à cette hausse historique des sollicitations clients, ce qui a permis de retrouver une accessibilité satisfaisante sur l'ensemble des canaux à partir de la fin de l'année 2022.

33 conseillers clientèle recrutés en 2022 dans les Centres de Relation Clients d'EDF Commerce Ouest



Debout : Samson Charries et Pauline Guillois. Assis : Gaël Ropars. Tous les 3 embauchés au CRC de Cesson-Sévigné.

Un processus de recrutement collaboratif efficace

Pour choisir les meilleurs candidats, et réaliser 3 fois plus de recrutements qu'en 2021, **un nouveau processus de sélection a été développé par les équipes début 2022**. Une première sélection est réalisée par les CRC avant de passer à une seconde phase d'entretiens avec un responsable de CRC et la chargée de recrutement RH.

Côté Direction du Marché des Particuliers, chaque CRC a mis en place une équipe dédiée au recrutement comprenant un conseiller, un responsable d'équipe, un expert du Pôle Expérience Clients et Salariés, un manager des opérations.

Successivement, dans cet exercice de sélection, **le conseiller** perçoit l'intérêt des candidats pour le poste en passant du temps avec lui en double écoute. **Les conseillers experts** prennent le relais pour mener des mises en situation. Puis **les experts du Pôle Expérience Clients et Salariés** viennent en appui sur les mises en situation des profils Engagement et enfin **les managers de proximité** font passer un premier entretien. **Des tests propres aux compétences clés recherchées** pour chaque poste viennent compléter ces différentes étapes en CRC.

Katell Le Petitcorps, manager des opérations au CRC Bretagne, explique que « *ce processus, bien que contraignant car nécessitant une certaine agilité d'organisation des intervenants, s'est révélé efficace : la complémentarité des points de vue a permis d'enrichir la perception des points forts et axes de progrès des candidats avant le passage en jury niveau 2, et garantir ainsi un recrutement mieux ciblé !* »

Ça y est, ils sont salariés EDF !

Isabelle Skorek et Serge Blasco, tous les deux chargés de professionnalisation témoignent que « ***Les formations nouveaux entrants sont passionnantes en raison de la diversité des profils, de la pluralité des expériences et des échanges qui en découlent.*** *Elles nécessitent un investissement fort et sont souvent une source d'appréhension au démarrage. Nous mettons tout en œuvre pour les rassurer, faire de cette période une belle expérience en cultivant le travail, l'entraide et la bienveillance. Nous alternons entre théorie et pratique pour éveiller la curiosité, garder l'attention et les motiver.*

La formation dure 6 semaines*. Cela peut sembler long mais cette période est indispensable au regard du volume d'apports à réaliser. Un suivi est d'ailleurs mis en place après le retour dans les équipes afin d'ajuster les connaissances.*
Nous éprouvons une vraie satisfaction à les voir s'épanouir au fils des jours, rebondir après des périodes plus difficiles et constater au moment de la synthèse finale que nous avons pleinement répondu à leurs attentes. »

Jessica Maniez, Conseillère Clientèle à Cherbourg-en-Cotentin et embauchée en septembre 2022 témoigne *: « L'intégration au sein d'EDF s'est très bien passée. Lors de mon arrivée en formation tout a été bien préparé. Depuis la fin de ma formation, j'ai continué à avoir un suivi très régulier pour progresser dans ma prise de fonction. Je ne me suis jamais sentie seule sur le plateau, tout le monde est toujours disponible en cas de besoin (responsables d'équipe, conseillers, assistante qualité de vie sur site, chargés de professionnalisation…). »*

De gauche à droite : Jessica Maniez et Audrey Marguerie, embauchées sur le site de Cherbourg-en-Cotentin

En 2023, les recrutements sont encore un enjeu très fort. 35 embauches de conseillers sont prévues pour les Centres de Relation Clients de l'Ouest.

Le canal téléphonique pour les clients Entreprises et Collectivités

Chaque client dispose d'un numéro de contact (cf. Annexe).

L'accueil téléphonique des clients du marché d'affaires est réalisé avec des conseillers basés dans les régions et dépendant de Directions Commerciales Régionales (DCR).

Cet accueil est organisé de manière différenciée selon la clientèle professionnelle et celle des collectivités, reposant sur :

- une distribution territoriale ; les appels sont traités en priorité par des conseillers basés dans la région de l'appelant, et éventuellement transférés à une autre région en cas de problème d'accessibilité, afin de limiter l'attente des clients ;
- et une distribution nationale ; cette mutualisation des centres d'appels sur le marché d'affaires a pour objectif de garantir un optimum technico-économique dans le service rendu aux clients.

Le centre de relation clients pour les non-résidentiels à Cesson-Sévigné

L'équipe de Relation Commerciale TPE PRO de Cesson accueillait le 8 décembre 2022 des étudiants en 2ème année de BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client.

Ce fut l'occasion pour eux de découvrir les métiers d'un Centre de Relation Clients, l'organisation, les animations, le pilotage et surtout le métier de conseiller commercial et de la relation avec les clients. Les étudiants ont fait de la double écoute aux côtés des conseillers commerciaux.

En complément des canaux ci-dessus (digital et téléphone), EDF est également partenaire de nombreuses structures de médiation sociale, mutualisées avec d'autres opérateurs, offrant à EDF des occasions de contacts physiques avec la clientèle.

Pour EDF, les structures de médiation sociale revêtent une importance majeure. Elles permettent de renouer le contact avec les ménages en situation de précarité, voire d'exclusion, de trouver une solution pour le règlement de leurs factures, d'informer les clients sur les économies d'énergie et de faciliter leurs démarches administratives.

En 2021, EDF a été partenaire dans les territoires de plus de 100 points d'accueil de médiation sociale de proximité tels que les Pimms médiation (Points d'Information et de Médiation Multi-Services) ou les régies de quartiers, structures reconnues pour faciliter l'utilisation des services publics. En appui de ces relations dans les territoires, EDF est partenaire du réseau national des Pimms médiation et du Comité national de liaison des régies de quartier (CNLRQ) (voir chapitre 4 « La précarité énergétique au cœur des engagements d'EDF »).

La carte des structures de médiation sociales partenaires d'EDF Solidarité Ouest se trouve au chapitre 4.2 « L'accompagnement des clients les plus fragiles », dans le paragraphe « EDF s'investit aux côtés de ses partenaires ».

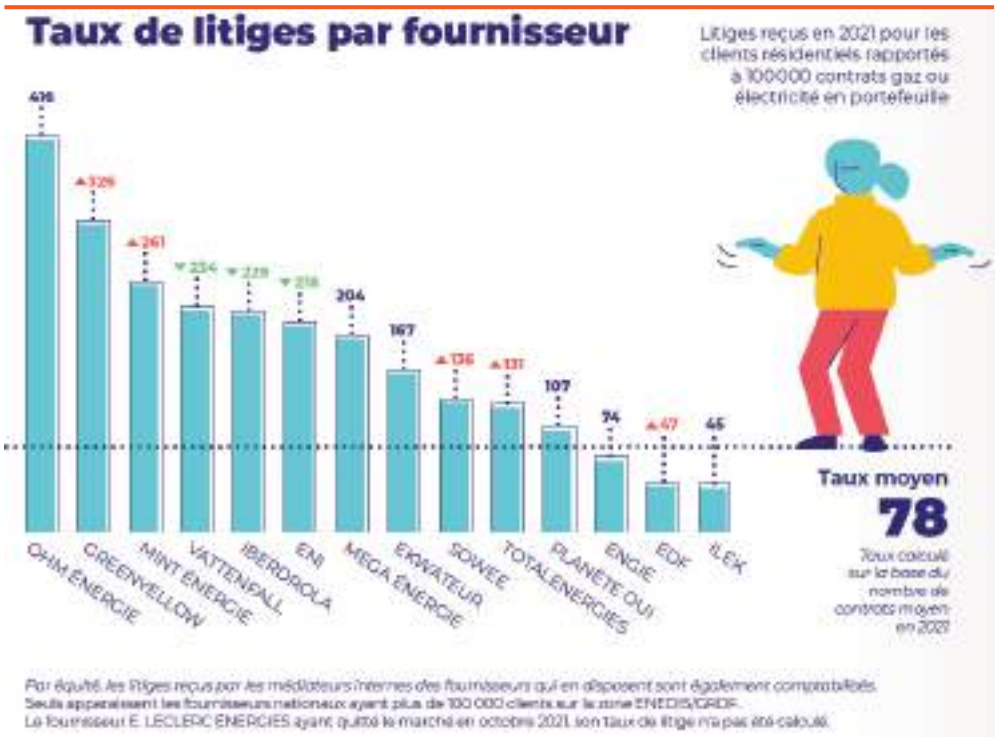
La relation d'EDF avec ses clients peut également passer par les bureaux de poste : les clients ont en effet la possibilité de régler leur facture en espèces dans le bureau de poste de leur choix, sans aucun frais. Les modalités pratiques font l'objet d'une information disponible sur le site edf.fr ou sur simple appel du client auprès d'EDF.

Les clients peuvent également entrer en contact avec EDF par courrier.

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

Rapport d'activité du Médiateur national de l'énergie

Le Médiateur national de l'énergie a publié le 24 mai 2022 son rapport d'activité 2021. Parmi les fournisseurs de plus d'un million de clients, EDF est celui qui a le plus faible taux de litiges.



EDF ne représente que 27 % des litiges enregistrés en 2021 par le MNE (24 % en 2020), soit une proportion nettement inférieure à la part d'EDF sur le marché des clients Particuliers (Observatoire des marchés de la CRE).

À l'occasion de la publication du rapport d'activité 2021, Olivier Challan-Belval, le Médiateur national de l'énergie, a précisé : *« Du fait de l'augmentation des prix sur les marchés de l'énergie, le nombre d'offres de fourniture disponibles, qui sont référencées dans le comparateur du médiateur national de l'énergie, a été divisé par deux à la fin de l'année 2021. La plupart des fournisseurs ont augmenté leurs prix de vente et il est devenu plus difficile de faire jouer la concurrence pour faire des économies. Certains fournisseurs ont quitté le marché volontairement […] ou parce qu'ils ont fait l'objet d'une liquidation judiciaire ; d'autres ont choisi d'indexer leurs prix de vente sur les prix de marchés, qui sont en forte augmentation, plutôt que sur les tarifs réglementés, qui permettent aux consommateurs d'être protégés par le* "*bouclier tarifaire*" *mis en place par le Gouvernement.* »

Le rapport 2021 du Médiateur national de l'énergie est accessible sur le site de l'institution : www. energie-mediateur.fr/

Lutter contre les démarchages abusifs

Que ce soit à domicile ou au téléphone, certains fournisseurs d'énergie peuvent recourir à de faux arguments, voire usurpent la marque EDF, afin d'induire en erreur les clients et proposer des contrats d'énergie ou les signer à leur insu.

Comment signaler un démarchage abusif ?

Compte tenu du nombre très important d'appels de clients se disant victimes des pratiques illicites de démarchage, EDF a mis en place une ligne téléphonique dédiée : 09 70 81 81 42.

Un client victime de démarchage abusif peut également le signaler en envoyant témoignage et pièces jointes à l'adresse : demarchage-abusif@edf.fr ou envoyer son témoignage sur papier libre ou par le formulaire CERFA dédié (lien vers le formulaire également disponible en mairie) à l'adresse : EDF Service Client TSA – 21941, 62978 Arras Cedex 9.

Tous ces signalements sont susceptibles d'être utilisés en justice. EDF lutte contre ces pratiques illicites de démarchage qui lui portent préjudice.

Enfin, un client ayant subi un démarchage abusif peut s'adresser directement aux autorités compétentes : il suffit de remplir le formulaire en ligne de la DGCCRF* pour porter cette démarche à sa connaissance afin qu'elle puisse engager, au besoin, des actions envers les contrevenants.

Les informations sont relayées sur le site d'EDF : https://particulier.edf.fr/fr/accueil/aide-contact/demarchage-abusif-arnaque.html

* Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes.

Par ailleurs, EDF met en garde ses clients contre les pratiques malveillantes, invitant les clients concernés à transmettre à EDF les mails douteux qu'ils ont reçus, à une adresse électronique créée à cet effet : message-frauduleux@edf.fr

3.4. L'accompagnement des clients pour les aider à mieux et moins consommer

EDF a accentué en 2022 son accompagnement des clients pour les aider à mieux et moins consommer. Les actions d'EDF se sont inscrites dans le cadre d'un plan de sobriété déployé à partir de septembre 2022.

Moins consommer, mieux consommer

NOUVEAU

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

- communiquer pour rassurer et sensibiliser nos clients ;
- relancer les offres d'effacement et promouvoir la modulation ;
- aider durablement à la maîtrise de la consommation.

 # 1. EDF a largement communiqué en 2022 pour promouvoir les gestes utiles autour du message « Je baisse, j'éteins, je décale ». Les campagnes se sont déroulées à partir de l'automne 2022 dans les média audiovisuels, la presse écrite, sur les réseaux sociaux, le site Internet d'EDF.

EDF s'est également adressé à l'ensemble des clients bénéficiaires des tarifs réglementés de vente, soit par courrier, soit par mail, pour promouvoir ces gestes utiles en même temps que cette communication individuelle rappelait aux clients le dispositif du « bouclier tarifaire » décidé par l'État.

 # 2. Pour **accroître les capacités d'effacement et de modulation** de la consommation au service du système électrique, EDF a mis en avant, à la demande de l'État, **l'option Tempo** d'octobre à décembre 2022 auprès d'environ 5 millions de clients bénéficiaires des tarifs réglementés de vente, disposant d'une puissance souscrite de 9 kVA et plus, équipés d'un compteur Linky™ communicant et ayant une consommation annuelle minimale de 3 MWh. Le courrier a indiqué aux clients l'éventuel gain financier qu'ils pouvaient escompter d'un passage à cette option. EDF a mis en place un numéro de téléphone dédié auquel des conseillers client spécialement formés ont pu répondre aux questions des clients.

EDF a également fait **la promotion de l'option tarifaire Heures Pleines Heures Creuses**, à la demande de l'État, auprès des clients bénéficiaires des tarifs réglementés de vente qui pouvaient avoir intérêt à souscrire cette option.

3. L'objectif est enfin d'aider les clients à **maîtriser durablement leur consommation** ; cela passe notamment par l'utilisation des outils mis à disposition par EDF – les solutions Suivi Conso et Info Watt en particulier, qui sont décrites ci-dessous – et par la rénovation énergétique des logements (voir le chapitre 4.3 pour les programmes dont EDF est partenaire au titre de sa politique Solidarité).

Pour les clients non résidentiels, EDF a également engagé des actions spécifiques dans le cadre du plan « Sobriété – Passage de l'hiver 2022-2023 », en particulier la mise en œuvre d'un programme relationnel autour des économies d'énergie adapté à chaque typologie de clients tout au long de l'hiver (courriers et mails).

Le conseil tarifaire

Le conseil tarifaire (également désigné : « conseil énergie ») consiste à proposer le contrat de fourniture le plus adapté au client Particulier sur la base d'une estimation de consommation à la mise en service ou sur la base de la consommation réelle pendant la vie courante du contrat.

L'estimation de la consommation se base sur les caractéristiques du logement, ainsi que sur la situation personnelle et les équipements du client.

Pour effectuer un conseil tarifaire, EDF utilise un outil de diagnostic construit à partir de l'analyse de clients « types ». Il fait régulièrement l'objet de mises à jour et d'optimisation pour assurer des résultats cohérents et la satisfaction des utilisateurs. Il est réalisé à partir de moyennes de consommation à températures « normales ».

Un conseil tarifaire est réalisé à chaque mise en service. En relation courante, celui-ci permet d'analyser et d'adapter le contrat ou les mensualités du client sur la base de sa consommation réelle s'il est équipé d'un compteur communicant ou estimée en fonction de ses nouveaux usages, d'aménagements concourant à des économies d'énergie ou d'une évolution de la composition familiale du foyer.

Par ailleurs, le client peut obtenir, après un an de consommation, un conseil tarifaire à partir de son espace Client : la solution de Suivi conso EDF (voir ci-dessous) permet en effet au client d'évaluer, *a posteriori*, l'adéquation de son option tarifaire actuelle (HP/HC *versus* Base) à son rythme de consommation, pour l'inciter à se rendre sur le parcours d'adaptation de contrat, et lui permettre de modifier son contrat, s'il le souhaite, pour la période à venir.

Il peut être particulièrement utile pour le client d'y avoir recours au cours de la première année contractuelle. En effet, l'estimation initiale effectuée avant l'entrée dans le logement peut prendre insuffisamment en compte des éléments méconnus par le client lors de l'emménagement : date précise de construction de l'immeuble ou de ses réfections, impact effectif d'un changement de composition familiale (arrivée ou départ d'un enfant, garde alternée, etc.), celui d'éventuels travaux effectués dans le logement… ou si l'hiver en cours est sensiblement plus rigoureux que l'hiver précédent.

Au-delà de l'estimation de consommation et de la préconisation d'un contrat adapté la première année, cet accompagnement permet également, pour les clients mensualisés, de proposer ou d'ajuster les mensualités afin d'éviter une facture de régularisation trop élevée, et de facturer le client au plus juste.

EDF conseille également les clients non résidentiels lors de la souscription du contrat de fourniture, en les aidant à évaluer les besoins de leur(s) site(s), en particulier du point de vue de la puissance et de l'option tarifaire (Base ou HP/HC) à souscrire.

Pour aller plus loin

- 12 % environ des clients Particuliers déménagent chaque année ;
- plus de 38 % des demandes de mobilité (résiliations et mises en service) parviennent à EDF entre juin et septembre ;
- près de 7 millions de contacts par an sont en lien avec les déménagements des clients (traités sur les différents canaux de la relation client) ;
- 92 % des clients se déclarent « satisfaits » du conseil tarifaire qui leur est délivré par EDF.

Le nombre de conseils tarifaires dispensés par EDF

Il est rendu compte ci-après des conseils tarifaires délivrés sur l'année au téléphone par les conseillers client, à la mise en service et dans le cadre de la relation courante avec le client.

Conseils tarifaires (Concession)

	2021	**2022**	**Variation** *(en %)*
Nombre de conseils tarifaires	21 792	**25 887**	**18,8 %**

Le décompte ci-dessus n'inclut pas les conseils tarifaires que les clients peuvent obtenir directement par eux-mêmes (sans intervention d'un conseiller client) à partir de leur espace Client.

En complément des conseils tarifaires décomptés ci-dessus, réalisés à la souscription ou lors d'un contact client, EDF a mené au premier semestre 2022 une campagne dite de « réassurance » auprès de ses clients en option Heures Pleines Heures Creuses : sur la base des simulations effectuées, EDF a conseillé à certains clients dans cette option de souscrire l'option Base, ou bien a confirmé aux clients la pertinence de leur option Heures Pleines Heures Creuses.

EDF a aussi accompagné ses clients dans la bonne utilisation de leur option tarifaire. Ainsi, EDF s'est adressé par courriel à partir de septembre 2022 aux clients venant de souscrire l'option Tempo :

Des solutions numériques pour aider les clients à mieux comprendre et à agir sur leur consommation d'électricité

La solution Suivi Conso

EDF propose une solution de suivi de consommation d'énergie pour aider les clients à mieux comprendre et à agir sur leur consommation d'électricité.

5,6 millions, c'est le nombre d'utilisateurs de la solution d'EDF Suivi Conso au 31 décembre 2022 (donnée nationale).

Avec cette solution, le client peut suivre, mois par mois, ses consommations estimées d'électricité en kilowattheures et en euros.

La solution de Suivi Conso permet également au client de comparer sa consommation estimée à celle de l'année passée, à celles de foyers similaires*. L'objectif est d'encourager des comportements toujours plus vertueux.

* Habitations du même type situées dans la même zone climatique et avec des caractéristiques de contrat EDF similaires.

En complétant la description de son logement et de ses usages, le client peut identifier les équipements électriques qui consomment le plus chez lui (chauffage, eau chaude sanitaire, éclairage, cuisson, etc.) sur la base d'estimations, et découvrir des conseils adaptés à sa situation pour l'aider à diminuer sa consommation au quotidien.

Le client équipé d'un compteur Linky™ bénéficie d'une mise à jour automatique de sa consommation mensuelle d'électricité dans ses solutions de Suivi Conso, d'une projection mensuelle et annuelle de sa consommation et d'une analyse de la part estimée du chauffage dans sa consommation. Le client a également la possibilité de se fixer un objectif annuel de consommation et de le suivre grâce aux courriels.

Le client équipé d'un compteur Linky™ peut, s'il le souhaite (c'est-à-dire en donnant son consentement aux données fines), suivre sa consommation d'électricité de l'avant-veille, en euros et en kilowattheures au pas quotidien ainsi qu'au pas 30 min. Il bénéficie aussi de la projection mensuelle de la consommation et de l'affichage de la puissance maximale atteinte dans la journée. Seul le client consentant à la transmission des données au pas 30 min bénéficie d'une consommation de la veille, en kilowattheures, recalculée à partir des puissances mesurées en watts par son compteur.

Le client consentant au Suivi Conso Quotidien ELEC peut, s'il le souhaite (c'est-à-dire en donnant son consentement permettant l'utilisation de ses données fines, depuis avril 2021), bénéficier de fonctionnalités de conseils basées sur la puissance max ou la puissance 30 min ou d'alertes (SMS ou courriel) en cas de dérive de sa consommation par rapport à l'objectif qu'il s'est fixé.

Comme l'impose le décret relatif à l'accès aux données de consommation, EDF met à disposition du client une fonctionnalité de téléchargement de l'ensemble des données collectées auprès du distributeur Enedis.

[1] L'accès aux données quotidiennes et 30 minutes est réservé aux clients possédant un compteur communicant et ayant donné leur consentement.

Les solutions EDF de suivi de consommation sont incluses dans le contrat d'électricité. Elles sont accessibles depuis l'espace Client, soit en accès direct depuis le tableau de bord ou par téléchargement de l'application EDF & MOI.

La solution Suivi Conso sur edf.fr :
https://particulier.edf.fr/fr/accueil/contrat-et-conso/economies-energie/comprendre-reduire-consommation-electrique-gaz.html

NOUVEAU

La solution Info Watt

Le décret n° 2021-608 du 19 mai 2021 a imposé aux fournisseurs de gaz naturel et d'électricité la mise en place d'une solution de transmission aux consommateurs de leurs données de consommation, notamment exprimées en euros, et en temps réel pour l'électricité*. Conformément à la réglementation, la solution s'adresse aux clients bénéficiaires du chèque énergie, équipés de compteurs communicants et raccordés au réseau d'Enedis. Elle n'est pas facturée par les fournisseurs ; sa mise à disposition fait l'objet d'une compensation financière selon des modalités définies par l'administration.

* Pour l'électricité, les données mises à disposition sont : la puissance instantanée, la puissance moyenne sur la dernière heure et sur la journée, la puissance maximale en kW ainsi que les données de consommation en euros et en MWh sur la dernière heure, et les cumuls sur la journée, le mois en cours et l'année (ou le début de contrat).

La solution Info Watt proposée par EDF prend la forme d'un boîtier connecté (appareil tenu en main ci-contre à l'occasion des démonstrations proposées par EDF sur son stand dans le cadre du congrès de la FNCCR à Rennes en septembre 2022), à brancher sur le compteur Linky™, et d'une appli téléchargeable sur les stores.

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.

Arnaud Perromat, chef du département Expertise accompagnement client d'EDF, présentant Info Watt sur le stand d'EDF, le 28 septembre 2022, dans le cadre du congrès de la FNCCR.

EDF a mis en place trois canaux de souscription à la solution Info Watt :

- des mailings ;
- le site EDF : https://particulier.edf.fr/fr/accueil/gestion-contrat/facture/aides-sociales/cheque-energie/info-watt.html, qui apporte des précisions sur la solution et propose un parcours de souscription permettant aux clients éligibles de souscrire ;
- le numéro de téléphone pour les clients EDF Particuliers (3404), où les conseillers client peuvent répondre aux demandes et envoyer un mail de souscription au client qui a appelé.

Par ailleurs, les équipes Solidarité d'EDF dans les territoires sont mobilisées pour faire connaître le dispositif auprès des clients bénéficiaires du chèque énergie et des acteurs locaux de la solidarité.

Après souscription, le client reçoit à son domicile par colis le boîtier Info Watt. EDF a mis en place un service client dédié pour répondre aux clients et les accompagner dans l'installation du boîtier et l'utilisation de l'appli – les conseillers dédiés sont à l'écoute des clients du lundi au samedi de 8 h à 20 h au 09 70 81 80 99 (service gratuit + prix appel).

La sensibilisation aux économies d'énergie

EDF mène auprès de ses clients Particuliers des actions de sensibilisation aux gestes du quotidien et plus largement aux économies d'énergie.

Sur le site particulier.edf.fr (https://particulier.edf.fr/fr/accueil/economies-d-energie/) : les clients ont accès à « Mes Eco & Moi », une rubrique qui regroupe l'ensemble des solutions et conseils d'EDF pour les aider à faire des économies d'énergie. Ces conseils et solutions portent sur :

- le contrat ;
- la maîtrise de la consommation ;
- les bons réflexes au quotidien (écogestes) ;
- les équipements ;
- les travaux de rénovation ou d'isolation.

La promotion des écogestes

Dans cette rubrique « Mes éco & Moi », sont mis à disposition :

- un quiz pour permettre aux clients de déterminer quel type d'« économes » ils sont et les aider à faire encore plus d'économies ;
- un outil de simulation « écogestes » pour calculer les économies réalisables en mettant en œuvre des gestes simples : https://particulier.edf.fr/fr/accueil/contrat-et-conso/economiesenergie/ecogestes.html ;
- **la solution de Suivi Conso**, accessible depuis l'espace Client ou depuis l'appli EDF & MOI, permet de suivre sa consommation et de mieux la comprendre ; les clients ont accès à des écogestes personnalisés et à des repères de consommation ;
- **« Mon Fil d'Actu »** accessible aux clients équipés du compteur communicant Linky™ depuis l'application EDF & MOI, propose également des écogestes ;
- **un quiz sur l'appli EDF & MOI pour mieux comprendre ses consommations** (une question extraite ci-contre, la réponse se trouve en annexe !) ;
- **la lettre EDF & MOI** adressée aux clients contient régulièrement des écogestes ou des conseils pour faire des économies ;
- **une brochure écogestes** est remise aux clients lors de rencontres et d'animations.

La pédagogie sur l'empreinte carbone

Depuis mai 2020, EDF a inscrit dans ses statuts sa raison d'être : *« Construire un avenir énergétique neutre en CO_2 conciliant préservation de la planète, bien-être et développement grâce à l'électricité et à des solutions et services innovants. »*

Pour concrétiser cet engagement, des actions de sensibilisation à l'empreinte carbone des activités humaines sont menées auprès des clients Particuliers.

- Sur le site particulier.edf.fr, rubrique « Guide de l'énergie », **une cinquantaine d'articles** présentent les aspects concrets de la transition énergétique dans la vie quotidienne de nos clients.
- Deux **quiz pédagogiques** pour mieux comprendre les émissions de CO_2 et tester ses connaissances sur l'empreinte carbone sont aussi en ligne dans la solution Suivi Conso mise à disposition sur le site edf.particuliers.fr.

3.5. La facturation des clients

EDF s'attache à ce que la facture du client reflète au plus près sa consommation et qu'elle ne génère pas de mauvaises surprises.

Pour les clients équipés d'un compteur communicant, soit plus de 90 % des clients, la relève de la consommation s'effectue à distance.

Pour les clients ne disposant pas encore d'un compteur Linky™, la qualité de la facturation repose sur la transmission par le client d'index auto-relevés auprès du gestionnaire de réseau Enedis, ainsi que sur le système d'alerte auprès des clients en cas de facture « inhabituelle ».

À noter : les clients qui ne sont pas équipés d'un compteur Linky™ et qui n'ont pas adressé à Enedis un autorelevé durant les douze derniers mois (malgré l'envoi de plusieurs communication écrites et appels) se voient appliquer, depuis le 1er janvier 2023, des frais de relevé relatifs à la gestion spécifique de la relève des compteurs « anciennes générations ». Ces frais s'élèvent à 8,48 € HT tous les deux mois ; ils sont stoppés en cas d'installation d'un compteur Linky™.

Les modalités de facturation

Le concessionnaire propose aux clients des rythmes de facturation adaptés à leurs besoins, et des modalités de paiement souples et personnalisées, qui sont précisés dans les conditions générales de vente.

Pour les clients Particuliers

Différents rythmes de facturation sont proposés aux clients. Les deux principaux sont la facturation annuelle (dans le cadre de la mensualisation) et la facturation bimestrielle.

Fréquence de facturation (Concession)

	2021	2022	Variation *(en %)*
Nombre de clients facturés annuellement*	178 698	**177 262**	**-0,8 %**
Nombre de clients facturés bimestriellement	66 201	**65 395**	**-1,2 %**

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

La mensualisation des clients Particuliers

La consommation annuelle est estimée avec le client à partir d'un conseil tarifaire ou en fonction des consommations de l'année écoulée. Elle est valorisée avec les prix en vigueur au moment du calcul et est répartie sur onze mois. En début de période, le client reçoit un calendrier de paiement avec les montants et les dates des prélèvements à venir. En fin de période, le distributeur transmet les index figurant sur le compteur du client. Ce relevé donne lieu au calcul de la facture annuelle, appelée « facture de régularisation ».

Outre les écarts de consommation, la facture de régularisation peut comprendre les montants d'éventuelles mensualités impayées.

La mensualisation permet au client de lisser son budget sur l'année, sans tenir compte des variations saisonnières de sa consommation.

Dans le cas général, si une dérive de consommation est constatée à l'occasion de la relève à six mois ou consécutive à une transmission d'index, EDF met en place un dispositif d'information des clients (courrier, SMS, courriel) visant à les informer de cette dérive, voire à leur proposer un ajustement de leur échéancier.

Les clients équipés d'un compteur Linky™ communicant et pour lesquels EDF dispose d'une adresse électronique peuvent bénéficier automatiquement de la « Mensualisation sans surprise » (dès leur deuxième échéancier) : chaque mois (entre le troisième et le neuvième mois de la mensualisation), EDF les alerte dès lors qu'ils se trouvent en dérive de consommation, à la hausse comme à la baisse. EDF leur communique la nouvelle consommation annuelle projetée, intégrant leur historique de la période en cours et les invite à ajuster les mensualités qui restent jusqu'à leur facture de régularisation. L'objectif est de minimiser l'impact d'une régularisation trop élevée, qu'elle soit débitrice ou créditrice.

Cela peut conduire à des hausses (ou baisses) temporaires non négligeables. Mais celles-ci seront suivies, dès la mensualisation de l'année suivante, d'échéances calées sur leur consommation réelle sur une année complète divisée par 11, proche de l'estimation annuelle qui leur a été communiquée s'ils n'ont pas changé d'habitude de consommation entre temps. Les clients peuvent selon leur choix ajuster ou non leurs mensualités, en toute autonomie sur leur espace Client et/ou en contactant un conseiller pour comprendre et rechercher des solutions face à de fortes dérives.

L'établissement des factures

Nous rendons compte ci-après des volumes de factures émises vers les clients de la concession.

Établissement des factures (Concession)

	2021	2022	Variation *(en %)*
Nombre total de factures émises	681 815	**663 646**	**-2,7 %**
Nombre de factures établies sur la base du relevé effectué par le client	13 591	**26 471**	**94,8 %**
Nombre de factures établies sur la base d'une téléopération sur compteur Linky™*	546 938	**552 352**	**1,0 %**
Nombre de factures rectificatives	4 512	**3 908**	**-13,4 %**

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

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

La facturation électronique pour les clients Particuliers

La facture électronique est une modalité sûre, gratuite, présentant une empreinte carbone plus faible, qui permet au client de consulter et télécharger sa facture depuis son espace Client, 24 h/24 et 7 j/7.

Ses factures sont automatiquement conservées pendant cinq ans (sauf résiliation du contrat).

Le jour de l'émission de la facture, le client reçoit un courriel de notification avec le montant à régler et la date de paiement. Le lien présent dans le courriel lui permet de consulter sa facture.

Il peut ainsi prendre connaissance très rapidement du montant de sa facture et de son contenu au plus près de son émission et ainsi interagir avec les services d'EDF en cas d'interrogation ou de difficulté.

Facturation électronique (Concession)

	2021	2022	Variation *(en %)*
Nombre de clients bénéficiaires	121 309	**124 395**	**2,5%**

À noter : EDF met en œuvre depuis 2020 le régime d'*opt-out** pour la souscription de la facture électronique par les clients résidentiels et les petits professionnels, codifié à l'article L. 224-12 du Code de la consommation, dès lors que ce mode de communication est adapté à la situation du client : il revient désormais au client de manifester son opposition à ce mode de facturation qui lui est proposé par le fournisseur ; il reçoit alors une facture papier, sans surcoût. En cas de changement d'avis, le client peut modifier à tout moment son choix, en toute autonomie, sur son espace Client.

* Instauré par la loi n° 2019-486 du 22 mai 2019 relative à la croissance et la transformation des entreprises (dite « loi PACTE »).

Il est rappelé par ailleurs que les clients ont la possibilité de régler leur facture en espèces dans le bureau de poste de leur choix, sans aucun frais. Les modalités pratiques font l'objet d'une information disponible sur le site edf.fr ou sur simple appel du client auprès d'EDF.

Pour les clients non résidentiels

Nous proposons ci-après, pour les clients non résidentiels, les indicateurs présentés plus haut pour les clients Particuliers.

Fréquence de facturation (Concession)

	2021	2022	Variation *(en %)*
Nombre de clients facturés annuellement*	911	**675**	**-25,9%**
Nombre de clients facturés bimestriellement	5 319	**4 188**	**-21,3%**

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

Établissement des factures (Concession)

	2021	2022	Variation *(en %)*
Nombre total de factures émises	75 918	**87 509**	**15,3%**
Nombre de factures établies sur la base du relevé effectué par le client	0	**0**	**-**
Nombre de factures établies sur la base d'une téléopération sur compteur Linky™*	69 421	**83 067**	**19,7%**
Nombre de factures rectificatives	-	**193**	**-**

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

La facturation électronique pour les clients non résidentiels

Avec ce mode de facturation, les factures, reconnues comme originales par l'administration fiscale, sont transmises par courriel au client sous format électronique en remplacement du support papier, avec une copie mise à disposition sur son espace Client sécurisé. Ces dernières sont disponibles 24 h/24 et 7 j/7, et archivées pendant trois ans sur l'espace Client.

À noter : avec la facturation papier, une copie de la facture envoyée au client par courrier postal est également disponible au format PDF sur son espace Client.

Facturation électronique (Concession)

	2021	2022	Variation *(en %)*
Nombre de clients bénéficiaires	7 830	**7 757**	**-0,9 %**

Comme précisé ci-dessus, EDF met en œuvre depuis 2020 le régime d'opt-out pour la souscription de la facture électronique par les clients résidentiels et les petits professionnels.

Le bilan annuel des factures

EDF met à la disposition des clients un bilan annuel : ce document, établi une fois par an, donne au client une vision synthétique et détaillée de ses dépenses.

Plus précisément, pour les clients Particuliers, ce bilan « Ma Conso & Moi » propose, lorsque des analyses de consommation sont possibles :

- le bilan des factures ;
- le bilan des consommations ;
- l'analyse des consommations (évolution par rapport à l'année précédente) ;
- des conseils pour économiser l'énergie (écogestes).

À noter : EDF adresse un bilan dit « simplifié », limité à l'obligation réglementaire, aux clients pour lesquels l'analyse des consommations ne s'avère pas possible (ex. : pas d'antériorité).

Pour les clients non résidentiels, le bilan accessible sur l'espace Client propose :

- une synthèse, globale et détaillée par site, des données facturées (en euros) et des volumes consommés (en kWh) sur une période de douze mois choisie ;
- une comparaison des données de l'année en cours avec l'historique des trois années précédentes.

Les difficultés de paiement des clients Particuliers

Nous rendons compte ci-après du processus de gestion des impayés mis en œuvre par le concessionnaire.

Les chiffres 2022 traduisent la décision d'EDF de ne plus demander de coupures pour impayés quand la limitation de puissance à 1 kVA peut être mise en œuvre (voir chapitre 1.1 « Les faits marquants de l'année 2022 »).

NOUVEAU

Comme les années passées, les difficultés de paiement rencontrées par les clients Particuliers ont fait l'objet en 2022 d'une attention renforcée du concessionnaire qui s'est efforcé d'aider les clients dans ces moments difficiles.

Dans le processus de gestion des impayés, la réduction ou, le cas échéant, l'interruption de l'alimentation, n'intervient qu'à l'issue d'un processus d'information, de relance et d'accompagnement du client pour l'aider à trouver une solution à sa difficulté.

L'Accompagnement Énergie sur la concession

L'Accompagnement Énergie, mis en œuvre par EDF depuis 2010, permet d'apporter une solution personnalisée à tout client qui informe EDF de sa difficulté à payer sa facture d'électricité.

Dans le cadre d'un Accompagnement Énergie, le conseiller d'EDF :

- vérifie que le client bénéficie du tarif qui correspond à son mode de consommation et que la facture a bien été établie sur la base d'un index réel ;
- donne au client des conseils en matière d'économies d'énergie ;
- engage avec le client un échange sur les conditions de règlement pouvant passer par l'attribution d'un délai de paiement et la proposition d'un mode de paiement plus adapté à sa situation ;
- informe le client sur le chèque énergie, le cas échéant ;
- oriente le client, si nécessaire, vers les services sociaux.

Dans les conditions du décret n° 2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau, le client bénéficie du maintien de son alimentation électrique à la puissance souscrite pendant l'instruction d'une demande d'aide au fonds de solidarité pour le logement (FSL). L'objectif majeur est de maintenir, dans la mesure du possible, l'alimentation du client.

Accompagnement Énergie (Concession)

	2021	2022	Variation *(en %)*
Nombre de clients bénéficiaires	4 734	**2 673**	**-43,5 %**

Les Accompagnements Énergie sont un des leviers mis en œuvre par EDF pour lutter contre la précarité énergétique, en parallèle par exemple de la promotion du chèque énergie, de la mise en place d'échéanciers de paiement ou de la rénovation de l'habitat. Le nombre de ces actions de conseil est en baisse, quand bien même la hausse générale des prix liée au renchérissement de l'énergie a pu avoir des conséquences importantes sur les ménages, spécialement les clients les plus vulnérables. La précarité énergétique est en effet un objet complexe. Le phénomène du non-recours s'est développé. Les restrictions de chauffage ont permis d'éviter les factures trop élevées, alors plus faciles à honorer. Le processus de recouvrement d'EDF a également permis d'entretenir un dialogue continu avec les clients en difficulté de

paiement de façon pro-active par envoi de mails ou SMS réguliers, diminuant mécaniquement le recours aux actions de conseil dans le cadre du dispositif de l'Accompagnement Énergie.

La relance des clients Particuliers de la concession dans les situations d'impayés des factures d'électricité

Les envois dont il est rendu compte ci-dessous correspondent à la lettre de relance prescrite par les dispositions du décret n° 2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau :

« Lorsqu'un consommateur d'électricité, de gaz, de chaleur ou d'eau n'a pas acquitté sa facture dans un délai de 14 jours après sa date d'émission ou à la date limite de paiement, lorsque cette date est postérieure, son fournisseur l'informe par un premier courrier qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de 15 jours [délai porté à 30 jours pour les clients aidés tels que visés à l'art. 2 du décret] sa fourniture pourra être réduite ou interrompue pour l'électricité, ou interrompue pour le gaz, la chaleur ou l'eau, sous réserve des dispositions du troisième alinéa de l'article L. 115-3 du Code de l'action sociale et des familles. » (art. 1er)

Relance des clients Particuliers (Concession)

	2021	2022	Variation *(en %)*
Nombre de lettres uniques de relance envoyées	68 077	**63 295**	**-7,0 %**

Les limitations de puissance

EDF accompagne ses clients Particuliers en situation d'impayés en mettant fin aux coupures d'alimentation en électricité tout au long de l'année, depuis le 1er avril 2022. Avec cette mesure, EDF va plus loin que ses obligations réglementaires en remplaçant la coupure par une limitation de puissance à 1 kVA sauf impossibilité physique ou technique.

Beaucoup plus solidaire et responsable qu'une coupure d'électricité, la limitation de puissance permet de répondre aux besoins vitaux et sociaux élémentaires des ménages.

Cette disposition ne concerne que des clients Particuliers n'ayant pas réglé leur facture. Il convient de rappeler que la demande de limitation de puissance n'intervient qu'en dernier recours, à l'issue d'une procédure de relance conforme aux dispositions du décret du 13 août 2008 précité.

Hors période de trêve hivernale, elle s'applique à tous les clients Particuliers en situation d'impayés, sauf s'il existe une impossibilité physique ou technique de limiter la puissance de l'alimentation électrique du logement à 1 kVA. En période de trêve hivernale (du 1er novembre au 31 mars), une attention particulière est apportée aux clients aidés pour lesquels est rétablie la puissance souscrite. Les clients non aidés peuvent bénéficier d'une limitation à 2 ou 3 kVA en fonction de leur puissance souscrite.

Pour les clients concernés, EDF fait procéder à des réductions de puissance à 1kVA en dehors de la trêve hivernale.

Un ménage dont l'alimentation est limitée reste en situation d'inconfort. Cette mesure ne constitue pas une solution aux problèmes de précarité, et tout doit être mis en œuvre pour que cette situation d'urgence sociale ne se pérennise pas. Les clients en difficulté peuvent contacter directement le service client d'EDF au numéro indiqué sur leur facture. Pour les professionnels de l'action sociale, les 230 experts Solidarité d'EDF sont joignables via le Portail d'Accès aux Services Solidarité d'EDF (PASS) ou par téléphone (le numéro réservé aux travailleurs sociaux et aux élus du territoire de la concession figure en annexe 1.1).

Réductions de puissance (Concession)

	2021	**2022**	**Variation** *(en %)*
Nombre de clients en situation de réduction de puissance à fin d'année	376	**505**	**34,3%**
Nombre de réductions de puissance effectuées au cours de l'exercice	2 096	**2 623**	**25,1%**
Nombre de réductions de puissance effectuées pendant la période hivernale	1 046	**762**	**-27,2%**

Les limitations de puissance réalisées ont augmenté entre 2021 et 2022.

Cette augmentation est principalement imputable à la généralisation des compteurs communicants et à l'efficacité des téléopérations, que celles-ci concernent des limitations à 2 ou 3 kVA en hiver pour les clients non aidés ou les limitations à 1 kVA le reste de l'année pour tous les clients. Plus de 95 % des demandes de limitation sont finalisées alors que le taux de réalisation des limitations « à pied » ne dépassait pas 50 % (suite à des problèmes d'accessibilité du coupe-circuit par exemple).

Par ailleurs, en 2022, la période au cours de laquelle les réductions à 1 kVA sont autorisées a débuté le 1er avril, contre le 1er juin en 2021 – soit deux mois supplémentaires pouvant impacter plus de clients en récidive d'impayé.

Les coupures pour impayé

Pour 2022, le tableau ci-après rend compte des éventuelles coupures pour impayé auxquelles EDF a dû se résoudre dans certains cas très particuliers ne permettant pas la mise en œuvre d'une limitation de l'alimentation.

Coupures pour impayés (Concession)

	2021	2022	Variation *(en %)*
Nombre de coupures demandées par le fournisseur au gestionnaire de réseau	2 010	**0**	**-100,0 %**
Nombre de coupures effectives réalisées par le gestionnaire de réseau	966	**3**	**-99,7 %**
Taux de coupures effectives par rapport à celles demandées *(%)*	48,1 %	**-**	**-**

Les clients de la concession rétablis au titre de la période hivernale

Dans le cadre de la protection hivernale (art. L. 115-3 du Code de l'action sociale et des familles), EDF informe les clients aidés, équipés d'un compteur « ancienne génération » et qui ont fait l'objet d'une limitation, qu'ils peuvent obtenir un rétablissement à la puissance souscrite sur simple appel auprès du fournisseur.

Pour les logements des clients aidés, dotés d'un compteur Linky™ dont l'alimentation a été limitée à 1 kVA, EDF fait procéder à un rétablissement automatique à la puissance souscrite. Il est en revanche possible qu'une proportion non négligeable de ces logements soient inoccupés, des clients ayant pu les quitter en omettant de résilier leur contrat, sans communiquer de nouvelle adresse ou coordonnées.

EDF étudie comment traiter ce type de nouvelles situations en s'attachant à la fois à sa performance économique, au respect de son engagement de ne plus couper de clients ayant eu leur alimentation limitée à 1 kVA et de proposer un accompagnement spécifique, en lien avec les services sociaux, pour les clients qui resteraient durablement dans leur logement avec une puissance limitée à 1 kVA.

Rétablissements au titre de la protection hivernale (Concession)

	2021	2022	Variation *(en %)*
Nombre de clients dont l'alimentation est rétablie	514	**621**	**20,8 %**

Les résiliations de contrat à l'initiative du fournisseur pour impayé

Enfin, EDF rend compte ci-après des résiliations de contrat pour impayé à l'initiative du fournisseur. Ces résiliations interviennent en dernier lieu, dans les situations où il est impossible de limiter à 1 kVA l'alimentation du client pour des motifs techniques (problème d'accès) ou physiques (opposition du client, allant parfois jusqu'à des menaces à l'adresse du technicien). Cette résiliation intervient en tout dernier recours, après information du client, dans le respect de la réglementation en vigueur.

En conséquence du maintien de l'alimentation des clients à puissance réduite en lieu et place de l'interruption de l'alimentation, le nombre de résiliations de contrat à l'initiative du fournisseur a très significativement diminué entre 2021 et 2022.

À noter : à la suite de la résiliation, le client n'a plus de fournisseur et le gestionnaire de réseau de distribution est susceptible de suspendre son alimentation électrique si le client n'a pas choisi un nouveau fournisseur.

Résiliations de contrat à l'initiative du fournisseur pour impayé (Concession)

	2021	**2022**	**Variation** *(en %)*
Nombre de résiliations	503	**13**	**-97,4%**

3.6. Le traitement des réclamations des clients

L'attention portée aux réclamations des clients

Sur le marché français de l'électricité, le fournisseur reste l'interlocuteur privilégié du client pour l'accueil et le traitement de sa réclamation. EDF veille à la satisfaction de ses clients et se met en situation de recueillir et de traiter toutes leurs réclamations.

La satisfaction des clients traduit cet engagement d'EDF : en 2022, 59 % des clients Particuliers se déclarent « très satisfaits » du traitement de leur réclamation (source : enquête Sat'Contacts).

Un client qui souhaite adresser une réclamation à EDF peut le faire *via* différents canaux, notamment par téléphone, par courrier, sur Internet : formulaire sur espace Client ou appli EDF & MOI, rappel client (*Web Call Back*) ou tchat.

Si le conseiller client d'EDF peut traiter la demande (téléphone ou tchat), la réponse est immédiate. Dans le cas contraire, en particulier lorsque des renseignements complémentaires doivent être recueillis auprès du distributeur, la demande est prise en charge par des équipes spécialisées qui recontactent le client dans un délai de 30 jours maximum.

Si le client n'est pas satisfait de la réponse apportée, il a la possibilité de faire appel auprès :

- du service Consommateurs dans un premier temps ;
- du médiateur EDF si aucun accord n'a pu être trouvé.

Le recours au Médiateur national de l'énergie (MNE) est également une possibilité offerte au client si la réponse du conseiller client ne le satisfait pas ou au-delà de deux mois en cas de non-réponse du fournisseur.

Sur l'année 2022, en consolidation nationale, 588 000 réclamations écrites ont été reçues en première instance par EDF pour les clients ayant un contrat au Tarif Bleu résidentiel, dont 496 000 *via* Internet et 92 000 par courrier. Par ailleurs, 20 000 réclamations ont été reçues au service Consommateurs d'EDF en 2022.

Le numérique est le canal privilégié pour adresser des réclamations écrites au concessionnaire : les réclamations écrites reçues en 2022 *via* les canaux digitaux représentent 84 % du total des réclamations écrites reçues (comme sur les deux derniers exercices).

En consolidation nationale, les réclamations écrites reçues ont baissé de 9 % en 2022 ; à l'inverse, le canal téléphonique a été très sollicité en 2022 en raison du contexte des prix de l'énergie. Pour l'essentiel, les motifs correspondant à des réclamations en augmentation en 2022 portent sur des difficultés d'accessibilité aux espaces digitaux, ainsi que sur des frottements constatés lors des nombreuses demandes de mise en service enregistrées en 2022 et qui se sont concentrées sur le dernier tiers de l'année.

Les réclamations écrites des clients Particuliers

EDF distingue ci-après les réclamations qui lui parviennent *via* Internet et celles reçues par courrier.

Réclamations écrites (Concession)

	2021	2022	Variation *(en %)*
Courrier	1 522	**1 428**	**-6,2%**
Internet	6 808	**6 519**	**-4,2%**

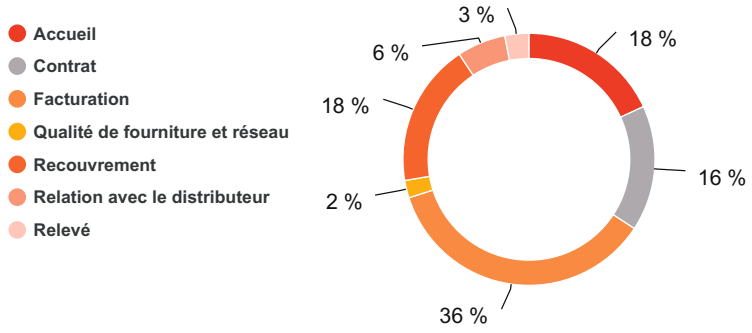
Le concessionnaire rend compte du taux de réponse aux réclamations écrites sous 30 jours.

Réponse aux réclamations écrites *(%)*

	2021	2022	Variation *(en %)*
Taux de réponse sous 30 jours	95,3%	**95,5%**	**0,2%**

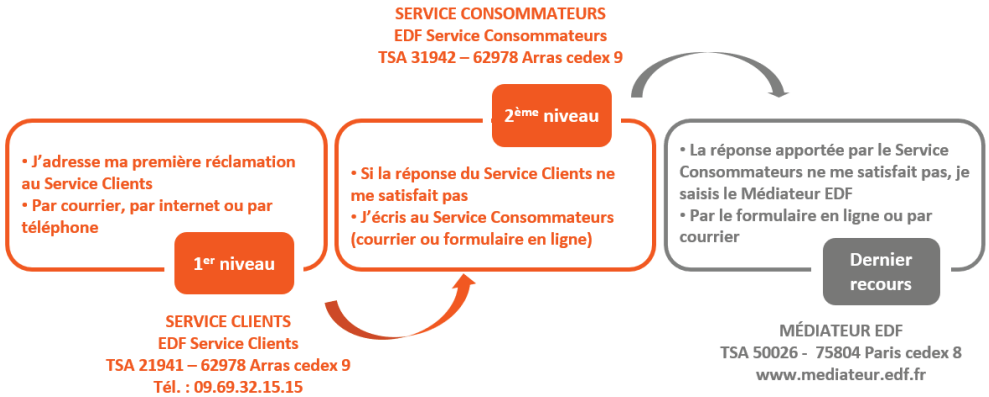
Le concessionnaire rend compte ci-après, au périmètre de la concession, de la répartition par motif des réclamations écrites.

Répartition par motif des réclamations écrites pour l'année 2022



Le soin apporté par le concessionnaire au traitement des réclamations constitue un facteur de satisfaction des clients.

Le dispositif d'EDF s'articule autour de trois instances de traitement :



Le service Consommateurs d'EDF

EDF fait le choix d'offrir à ses clients la possibilité de solliciter le service Consommateurs lorsque la réponse du service Clients ne leur convient pas.

Le client bénéficie alors d'un interlocuteur privilégié tout au long de son parcours. Le chargé de satisfaction crée une relation personnalisée et attentionnée ; il accompagne son client avec un haut niveau d'expertise et coconstruit la solution en coopération.

Le service Consommateurs est réparti sur tout le territoire national dans un souci de forte proximité. Huit services Consommateurs régionaux, avec un responsable identifié et disponible, sont ainsi au plus près des acteurs locaux, des tiers et de toutes les parties prenantes. En complément, une équipe nationale permet de piloter l'activité.

Ses missions, au-delà de la prise en charge des clients en seconde instance, sont multiples :

- interlocuteur des médiateurs, que ce soit du médiateur EDF ou du médiateur national de l'énergie ;
- interlocuteur des défenseurs des droits, des conciliateurs, et le cas échéant représentant d'EDF devant les tribunaux ;
- interlocuteur de la mission Informatique et Liberté d'EDF ;
- interlocuteur des associations de consommateurs ;
- pilote de l'expertise nationale des réclamations d'EDF.

En 2021, le service Consommateurs a garanti une continuité de service tout au long de l'année. Ses clients ont exprimé leur satisfaction : celle-ci a connu une nouvelle progression, avec un taux de clients satisfaits qui s'établit à 72 % (source : enquête de satisfaction IFOP du service Consommateurs). Cette reconnaissance reste pour les chargés de satisfaction au plus proche de la relation client, et pour tout le service Consommateurs, la plus grande fierté.

Afin d'améliorer la qualité et les délais de traitement des réclamations des clients Particuliers, EDF déploie ses actions dans les directions suivantes :

- maintien des conseillers dédiés au traitement des réclamations sur le service vocal interactif (plus de 20 % de l'ensemble) ;
- reprise des formations pour tous les conseillers traitant des réclamations écrites ;
- maintien d'un pilotage serré de la tenue des délais de traitement, avec une meilleur distinction entre les réclamations relevant du seul fournisseur d'une part et celles en lien avec le distributeur d'autre part ;
- consolidation des expérimentations sur le suivi et le traitement des réclamations sur les réseaux sociaux.

Service consommateurs Ouest et Centre de Relation Clients de Rennes, un partage réussi

Au Centre de Relation Clients (CRC) de Rennes, l'équipe Satisfaction a développé ses compétences sur les appels sortants avec le concours du service consommateurs Ouest. Ce dernier leur a en effet construit un atelier sur mesure intitulé **« Comment porter une réponse négative ».**

« Les chargés de traitement réclamation exprimaient leurs appréhensions à contacter un client par téléphone pour annoncer une mauvaise nouvelle. Nous avons

donc profité de la proximité et du savoir-faire du service consommateurs pour compléter leurs compétences relationnelles clés » explique Corinne Noël, responsable d'équipe au CRC de Rennes.

« Notre ambition était de lever les freins pour faciliter les appels vers les clients. Le service consommateurs leur a expliqué comment investir le terrain des émotions, créer un lien avec le client et viser « l'effet Waouh » quel que soit le contexte. »

5 ateliers d'une journée ont été animés par Claire Espitalier, responsable régionale du service consommateurs, et les chargées de satisfaction de l'équipe, pour former une trentaine de conseillers entre décembre 2021 et avril 2022.

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

La précarité énergétique est définie comme la difficulté qu'éprouve une personne dans son logement « à disposer de la fourniture d'énergie nécessaire à la satisfaction de ses besoins élémentaires en raison de l'inadaptation de ses ressources ou de ses conditions d'habitat » (source : loi du 12 juillet 2010 portant engagement national pour l'environnement, dite « Grenelle II »).

Dans le contexte de la hausse des prix, l'énergie redevient un enjeu majeur pour les ménages, alors que cette question avait pu être un peu dépriorisée lors de la crise sanitaire, au cours de laquelle la priorité de l'action sociale a été fortement axée sur les aides au maintien dans le logement et les aides alimentaires.

À la croisée des défis sociaux, sanitaires et économiques, la lutte contre la précarité énergétique a toujours été un enjeu essentiel pour EDF. La prise en compte des clients les plus fragiles est au cœur de l'action d'EDF en faveur d'une transition énergétique juste et inclusive.

C'est pour cette raison que, au-delà de la mise en œuvre rigoureuse des dispositifs réglementaires, EDF s'engage dans des actions volontaires en lien avec les acteurs de la solidarité dans les territoires.

Cet engagement se traduit pour EDF non seulement par la garantie d'une mise en œuvre proactive et rigoureuse de tous les dispositifs réglementaires – la prise en compte du chèque énergie, une protection hivernale de tous les clients Particuliers, une information des services sociaux communaux (par courrier ou mail) sur les clients d'EDF en difficulté – mais aussi par un engagement volontariste dans les territoires.

Cette démarche qui accompagne l'action des pouvoirs publics repose sur les trois volets suivants :

1. **L'aide au paiement**, qui intègre notamment les solutions d'accompagnement, comme la mise en place d'échéanciers de paiement, proposées par nos conseillers clients, l'acceptation du chèque énergie ainsi que le cofinancement par EDF de l'aide apportée par les collectivités territoriales, au travers des fonds de solidarité pour le logement (FSL) pour le paiement des factures d'énergie des ménages précaires.

2. **L'accompagnement**, pour lequel EDF mobilise ses collaborateurs afin qu'ils apportent des solutions adaptées aux clients en difficulté (qu'ils soient pris en charge ou non par les acteurs sociaux). Des partenariats sont noués en ce sens avec les travailleurs sociaux des collectivités territoriales, les structures de médiation sociale et le milieu associatif.

3. **La prévention**, qui couvre les champs de la lutte contre la précarité énergétique autour de l'aide à la rénovation thermique et de la pédagogie sur les bonnes pratiques de maîtrise de l'énergie pour les populations fragiles, en faisant le choix de partenariats forts avec des acteurs engagés.

EDF a développé une courte vidéo pour présenter sa politique Solidarité. Elle est disponible sur la chaîne YouTube d'EDF à l'adresse : https://www.youtube.com/watch?v=F4_9T6DP-os

4.1. L'aide au paiement des factures

EDF accompagne le déploiement du chèque énergie sur l'ensemble du territoire en participant activement depuis 2017 à faire connaître ce dispositif, aux côtés et en soutien des pouvoirs publics (cf. *infra*).

Au niveau national, EDF est, à ce jour, le premier contributeur des fonds de solidarité pour le logement (FSL) après les collectivités locales. EDF conforte ainsi son engagement de solidarité auprès des clients en difficulté de paiement. Le montant de la contribution aux FSL est éligible à une compensation partielle de l'État.

Pendant les démarches de demande d'aide au titre du FSL (soit dans un délai de deux mois), le client bénéficie du maintien de l'électricité à la puissance souscrite définie par le contrat.

EDF accompagne ses clients Particuliers en situation d'impayés en ne demandant plus de coupures d'alimentation en électricité tout au long de l'année, depuis le 1er avril 2022, sauf dans certaines situations : impossibilité technique ou physique de procéder à une limitation de puissance (cf. 3.5). Avec cette mesure, EDF va plus loin que ses obligations réglementaires en remplaçant la coupure par une limitation de puissance à 1 kVA.

Hors période de trêve hivernale, la limitation de puissance à 1 kVA s'applique à tous les clients Particuliers d'EDF en situation d'impayés, sauf s'il existe une impossibilité physique ou technique de limiter à 1 kVA la puissance de l'alimentation électrique du logement.

En période de trêve hivernale (du 1er novembre au 31 mars), une attention particulière est apportée aux clients aidés pour lesquels est rétablie la puissance souscrite. Les clients non aidés peuvent bénéficier d'une limitation à 2 ou 3 kVA en fonction de leur puissance souscrite.

Conformément à la réglementation, EDF ne facture pas la mise en service aux clients bénéficiaires du chèque énergie et, en cas de déplacement pour impayés, ne leur facture que 20 % du coût de la prestation.

Afin de contribuer à résorber à moyen terme les difficultés de paiement des clients, les conseillers Solidarité sont chargés de traiter les demandes des travailleurs sociaux relatives aux aides financières et de rechercher d'autres solutions d'accompagnement comme la mise en place d'échéanciers de paiement.

Pour aller plus loin

L'aide au paiement en 2022 en quelques chiffres (valeurs nationales au périmètre des clients d'EDF) :

- 50 000 clients TB résidentiel ont bénéficié d'une aide au titre du FSL en 2022 (contre 63 000 en 2021) ;
- 46 000 foyers ont reçu une aide hors FSL ;
- 2 millions de chèques énergie ont été pris en compte par EDF (hors chèque exceptionnel de 100 et 200 €) ;
- 1240 réunions ont été animées par EDF dans les territoires sur le chèque énergie, touchant au total 11 500 personnes.

Le chèque énergie

La campagne du chèque énergie 2022 s'est déroulée sans difficulté particulière ; le calendrier d'envoi postal des chèques énergie au printemps 2022 s'est étalé sur cinq semaines comme les années précédentes (hormis l'année exceptionnelle 2020).

L'année 2022 a été marqué par une hausse du prix des énergies sans précédent, amortie par le bouclier tarifaire décidé par l'État : le Gouvernement a annoncé le 14 septembre 2022 le versement avant la fin de l'année 2022 d'un chèque énergie exceptionnel de 200 euros à tous les bénéficiaires du chèque énergie en 2022 et de 100 euros à six millions nouveaux bénéficiaires. Cela a nécessité un doublement de la capacité des chaînes de traitement des chèques énergie au sein de l'entreprise.

EDF a en outre poursuivi en 2022 ses efforts pour accroître l'appropriation du chèque énergie en complément de l'action des pouvoirs publics et faciliter son utilisation.

- EDF maintient une information pédagogique à destination des bénéficiaires. En décembre 2022 et janvier 2023, EDF a notamment accru ses communications sur les réseaux sociaux et l'appli EDF & MOI afin d'informer aussi les nouveaux bénéficiaires des modalités d'utilisation du chèque énergie.
- En 2022, EDF a également modernisé les pages dédiées au chèque énergie sur son site, en mettant en avant en tête de page des boutons de redirection vers le site de l'État pour vérifier son éligibilité et effectuer la saisie en ligne de son chèque :

https://particulier.edf.fr/fr/accueil/gestion-contrat/facture/aides-sociales/cheque-energie.html

https://particulier.edf.fr/fr/accueil/guide-energie/electricite/cheque-energie.html

- Depuis mai 2022, le client bénéficie d'un affichage clair, sur la facture, du montant du ou des chèques énergie encaissés sur son compte depuis la facture précédente, afin qu'il puisse visualiser l'impact du chèque énergie sur sa facture, en complément de l'accusé de réception qui lui est adressé par mail ou SMS dès qu'EDF reçoit son chèque.
- Les équipes Solidarité d'EDF ont continué en 2022 de promouvoir le chèque énergie à l'occasion de leurs contacts avec les acteurs de la solidarité dans les territoires ou dans le cadre d'interventions dédiées.

À noter : conformément à la réglementation, EDF a développé une solution de suivi de la consommation d'électricité en temps réel en euros et en kilowattheures pour les clients bénéficiaires du chèque énergie. Info Watt est présentée au chapitre 3.4.

Dans le cadre de son partenariat avec l'association Unis-Cité, EDF poursuit l'accompagnement de jeunes en service civique au sein de l'association au cours de la mission **Check' Énergie** lancée en 2018.

Formés notamment par EDF, ces jeunes volontaires ont été chargés, dans le cadre des missions confiées par Unis-Cité, d'informer les publics éligibles sur l'utilisation du chèque énergie et de les sensibiliser aux économies d'énergie. Leur action a pris la forme de porte-à-porte en binôme, de réunions ou d'ateliers dans des associations et des maisons de quartier, ou encore de contacts en pied d'immeubles en collaboration avec le bailleur.

Après des premières missions à Saint-Nazaire et à Clermont-Ferrand en 2019, puis à Belfort, Dijon, Valenciennes, Montpellier, Toulouse, Orléans et Roanne à partir de l'automne 2020,

l'opération ayant connu un véritable succès, la démarche a été étendue à d'autres villes, de l'automne 2021 à juin 2022 : Angers, Reims et Saint-Étienne. Ce ne sont pas moins de 60 volontaires en service civique auprès d'Unis-Cité qui accomplissent la mission Check' Énergie auprès des habitants. Cette mission s'est s'enrichie d'une démarche visant à l'inclusion numérique des populations concernées en lien avec les applications de suivi et de maîtrise de la consommation énergétique.

Depuis septembre 2022, dans le cadre du projet de la nouvelle convention « Des jeunes contre la précarité énergétique », Unis-Cité mobilise 300 jeunes en service civique qui ont pour mission de :

- sensibiliser les ménages les plus fragiles aux enjeux de la transition énergétique et les accompagner à maîtriser leur consommation d'énergie ;
- contribuer au repérage des personnes en situation de précarité énergétique ;
- informer sur les aides préventives (MaPrimeRenov') et curatives (Chèque énergie) existantes en allant à la rencontre des personnes ;
- orienter et accompagner les publics éligibles vers les espaces France Renov'.

EDF communique ci-après le nombre de clients de la concession dont le compte a été crédité d'un chèque énergie au cours de l'exercice. Nous précisons que les donnée 2021 et 2022 ne prennent pas en compte les chèques exceptionnels de 100 et 200 euros (voir *supra*) distribués sur des périmètres de clients différents entre les deux exercices.

Chèques énergie (Concession)

	2021	**2022**	**Variation** *(en %)*
Nombre de clients pour lesquels un chèque énergie a été pris en compte au cours de l'exercice*	20 581	**21 377**	**3,9 %**

* Les valeurs 2021 et 2022 n'incluent pas les chèques exceptionnels de 100 et 200 euros.

Pour utiliser son chèque énergie, le bénéficiaire doit être acteur.

Pour utiliser son chèque dans le règlement de ses factures d'énergie, le bénéficiaire peut effectuer :

- une remise « en ligne » de son chèque énergie sur le portail mis à disposition par les pouvoirs publics, ou
- une remise « papier » de son chèque : le bénéficiaire envoie le chèque au fournisseur d'énergie de son choix (cf. Annexe pour les coordonnées).

Le bénéficiaire peut également choisir de « pré-affecter » son chèque pour les années futures au fournisseur de son choix. Avec cette fonctionnalité, le bénéficiaire n'a plus aucune démarche à effectuer les années suivantes à condition d'être toujours bénéficiaire du dispositif et de ne pas changer de contrat de fourniture (changement de fournisseur ou déménagement).

NB : Depuis 2021, le client peut pré-affecter son chèque énergie lorsqu'il retourne celui-ci par papier (jusqu'à présent, la pré-affectation n'était possible qu'avec un renvoi dématérialisé du chèque énergie).

Pour rappel : L'attestation de droits doit être remise au fournisseur d'énergie pour bénéficier des protections associées dans le cas où le client n'a pas utilisé son chèque énergie chez ce fournisseur (modes de remise identiques : papier et/ou dématérialisé). Avec l'application automatique des protections, si le client a déjà remis son chèque ou son attestation à un fournisseur d'énergie, les protections seront maintenues les années suivantes pour l'ensemble de ses contrats chez ce fournisseur, tant qu'il reste bénéficiaire du chèque énergie.

Les fonds de solidarité pour le logement

Les fonds de solidarité pour le logement (FSL) traitent l'ensemble des difficultés de paiement associées au logement, à l'eau, à l'énergie et au téléphone.

Les aides du FSL peuvent notamment contribuer à financer :

- les dettes de loyers charges comprises, les factures d'énergies (électricité, gaz), d'eau et de téléphone ;
- les dépenses liées à l'entrée dans un logement (dépôt de garantie, premier loyer, assurance du logement, frais de déménagement).

Les FSL sont généralement gérés par les départements. En application de la loi NOTRe du 7 août 2015, la compétence d'attribution des aides au titre du FSL peut être exercée par les métropoles à l'intérieur de leur périmètre, par transfert en lieu et place du département ou par délégation au nom et pour le compte du département.

Le département (ou la métropole le cas échéant) définit les modalités d'attribution des aides et les attribue. Chaque FSL dispose de son propre règlement intérieur et de ses propres critères d'attribution.

À noter : EDF n'est pas décisionnaire pour l'attribution des aides.

Dans chaque département, EDF cofinance le FSL dans le cadre d'une convention signée avec la collectivité gestionnaire du fonds.

Participation EDF au FSL *(en €)*

	2021	2022	Variation *(en %)*
Département	190 000	**200 000**	**5,3 %**

En 2022, EDF a versé 200 000 euros au FSL des Côtes d'Armor dans le cadre d'une convention signée avec le Conseil départemental.

Cette participation d'EDF contribue prioritairement à financer les factures d'électricité d'usagers en difficultés de paiement.

D'autre part, elle contribue à financer des actions dites « préventives », concertées avec le Conseil départemental.

En 2022 :

- 5 000 euros pour le financement d'actions de prévention et d'information menées par l'**ABIEG 22** (Association caritative proposant des visites au domicile de familles précaires et des actions vers les scolaires),
- 10 000 euros pour le financement des actions des **Compagnons bâtisseurs** en incluant le « Brico bus »,
- 5 000 euros d'achat de petit matériel pour les visites à domicile **ALECOB (Pays centre ouest bretagne)**.

Le don d'énergie

Sur une initiative de sa R&D et de sa Direction du Marché des Clients Particuliers, EDF propose depuis 2018 le don d'énergie.

Comment fonctionne ce dispositif ?

À partir de l'application EDF & MOI, les clients Particuliers et salariés d'EDF disposant d'un compteur Linky™ communicant peuvent en quelques clics faire un don d'énergie à des ménages en difficulté, quel que soit le fournisseur d'énergie de ces derniers.

Les donateurs peuvent y visualiser le nombre d'heures d'éclairage, de chauffage ou encore de douches chaudes que le montant de leur don permettra d'offrir aux bénéficiaires.

L'attribution des dons est confiée à la Fondation Abbé Pierre dans le cadre de ses missions d'accompagnement des ménages les plus fragiles.

À noter :

- Pour chaque euro donné, EDF verse un euro complémentaire destiné à financer des actions de prévention portées par la Fondation Abbé Pierre.
- Les dons d'énergie viennent en réduction de l'impôt à hauteur de 75 % de leur montant. Exemple : le client donne 20 euros, il déduit 15 euros de ses impôts et ne paye en réalité que 5 euros.

Cette initiative est une autre facette du partenariat historique entre EDF et la Fondation Abbé Pierre (cf. 4.3 *infra*).

4.2. L’accompagnement des clients les plus fragiles

EDF au service des clients les plus fragiles

Plus une situation difficile est identifiée tôt, plus il est possible de trouver des solutions. Le réseau des conseillers clients d’EDF constitue le premier niveau d’identification des foyers en difficulté.

En contact permanent avec les clients, les conseillers sont formés à la prise en charge des difficultés de paiement des factures d’électricité, et orientent les clients, si besoin, vers les services sociaux.

Depuis 2010, les conseillers d’EDF mettent en œuvre une démarche, « l’Accompagnement Énergie », fondée sur une étude personnalisée de la consommation du foyer. Cette approche permet de trouver, avec le client en difficulté, des solutions adaptées à sa situation (cf. 3.5).

EDF conseille aux clients en difficulté de ne pas laisser s’accumuler des factures impayées pendant les périodes de trêve hivernale. Les conseillers client d’EDF et l’ensemble de leurs partenaires ont une priorité : assurer un dialogue continu avec le client pour prévenir les coupures pour impayés. Ainsi, avant la sortie de chaque trêve, les conseillers solidarité d’EDF réalisent des campagnes d’appels téléphoniques vers les clients en difficulté pour les informer et les accompagner dans la mise en œuvre de solutions adaptées.

La protection renforcée des clients en situation de précarité

La réglementation en vigueur interdit de suspendre la fourniture pendant la trêve hivernale et prescrit le maintien de l’énergie à la puissance souscrite pour les clients bénéficiaires du chèque énergie, dans la mesure où le fournisseur a connaissance de ces derniers.

EDF a pris l’initiative d’élargir cette disposition aux clients ayant bénéficié d’une aide du FSL dans les douze derniers mois ou d’une aide d’un autre organisme (CCAS, CAF, caisses de retraite, mutuelles, Secours populaire, Secours catholique, Croix-Rouge, etc.) pour régler une facture auprès d’EDF.

EDF va aussi au-delà des obligations réglementaires en organisant des campagnes d’information auprès des clients aidés visés ci-dessus afin que leur alimentation puisse être rétablie à la puissance souscrite avant le 1er novembre.

Les équipes Solidarité d’EDF, la capacité à créer du lien avec les travailleurs sociaux et les clients

Des correspondants et conseillers Solidarité en réseau

1- Les correspondants Solidarité

Les correspondants Solidarité portent la politique Solidarité d’EDF en région auprès des acteurs sociaux, au plus près des clients en difficulté de paiement. Ils sont répartis sur tout le territoire et ont chacun en charge plusieurs départements.

Ils nouent avec leurs interlocuteurs au niveau local des conventions de partenariat de lutte contre la précarité énergétique, dans le respect des exigences renforcées du règlement général sur la protection des données (RGPD), afin d’éviter l’accumulation des dettes et les suspensions de fourniture d’énergie.

Avec les conseillers Solidarité d'EDF, ils travaillent en étroite collaboration avec les élus locaux, les CCAS et les CIAS. L'action des travailleurs sociaux communaux s'avère essentielle du point de vue de l'accompagnement et de la pédagogie auprès des ménages en difficulté et permet de leur apporter des réponses personnalisées.

Les correspondants Solidarité organisent également des actions d'information et de sensibilisation à la maîtrise de l'énergie, au suivi des consommations et aux écogestes ainsi que des réunions d'information sur le chèque énergie, la lecture de la facture, etc.

2- Les conseillers Solidarité

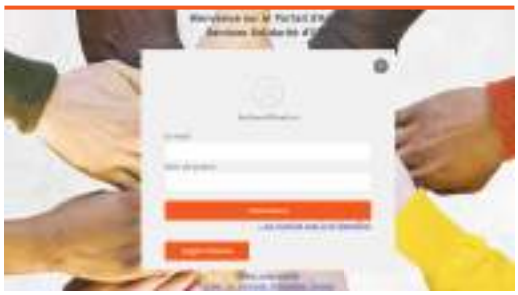
Avec leurs partenaires de l'action sociale, les conseillers Solidarité d'EDF examinent la situation des personnes en difficulté et identifient l'accompagnement dont elles pourraient bénéficier afin de résorber, à moyen terme, leurs difficultés de paiement. Pour cela, ils traitent les demandes des travailleurs sociaux relatives aux aides financières, proposent d'autres solutions d'accompagnement comme la mise en place d'échéanciers de paiement et gèrent « sur mesure » des situations clients de plus en plus complexes. Pour ce faire, EDF a mis en place des numéros de téléphone dédiés régionaux réservés aux travailleurs sociaux (voir annexe 1.2).

Les conseillers Solidarité vont également vers le client en difficulté de paiement en élargissant et en intensifiant leurs appels sortants.

Un outil numérique proposé par EDF : le Portail d'Accès aux Services Solidarité (PASS) d'EDF

EDF propose aux travailleurs sociaux un canal de communication numérique sécurisé pour le traitement des dossiers des clients.

Second canal après le téléphone, le PASS simplifie la mission des travailleurs sociaux au quotidien. Accessible 24 h/24, il leur permet de déposer directement les demandes d'aide en ligne, d'effectuer des mises à jour et de suivre en temps réel l'évolution des dossiers en cours d'instruction.



Ce canal numérique permet :

- d'informer EDF, à tout moment et en toute autonomie, des demandes d'aide déposées pour les clients en situation de précarité, et de suivre le traitement de ces clients par EDF ;
- de communiquer en ligne avec les conseillers Solidarité sur le traitement par EDF des clients concernés par les demandes d'aide en cours d'instruction ;
- d'informer les travailleurs sociaux de l'actualité et des dispositifs de lutte contre la précarité énergétique.

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

La prise en charge des clients démunis par les services sociaux induit inéluctablement la transmission de certaines données personnelles entre les conseillers Solidarité d'EDF et les travailleurs sociaux. Très attentive à la protection des données de ses clients, EDF s'est attachée à la prise en compte par l'outil des exigences renforcées du règlement général sur la protection des données (RGPD).

L'équipe Solidarité d'EDF Commerce Ouest

Nos 5 correspondants Solidarité sont répartis sur le territoire d'EDF Commerce Ouest. Nos 21 conseillers Solidarité sont basés à Cesson-Sévigné et à Nantes, managés par Ludovic Lemaréchal. Toute l'équipe est pilotée par Nathalie Douziech, responsable Solidarité régionale.

Gwenola Riou, nouvelle correspondante Solidarité EDF pour les Côtes d'Armor

En remplacement de Nicolas Féron parti en inactivité, Gwenola Riou a pris ses fonctions début septembre 2022.

Courant Solidaire, une lettre d'information pour les élus et les travailleurs sociaux

EDF édite une publication, ***Courant Solidaire***, à destination des élus et des travailleurs sociaux. Elle vise notamment à faire connaître les actions de terrain et les expérimentations menées dans les régions.

De façon plus générale, *Courant Solidaire* a pour vocation de :

- contribuer au partage des bonnes pratiques ;
- promouvoir les actions multipartenariales ;
- participer indirectement au « recours aux droits ».

EDF s'investit aux côtés de ses partenaires

EDF est engagée aux côtés d'acteurs associatifs pour conduire des actions de lutte contre la précarité énergétique et renforcer la médiation sociale sur le terrain.

EDF est partenaire de grandes associations caritatives comme le Secours catholique, la Croix-Rouge française, ou le Secours populaire français. L'objectif est d'aider les personnes en situation de précarité énergétique à payer leurs factures et de les sensibiliser aux économies d'énergie.

EDF est partenaire de l'Union nationale des centres communaux d'action sociale (UNCCAS) et de l'Association des cadres territoriaux de l'action sociale (ACTAS) afin d'agir au plus près des territoires pour :

- l'amélioration du dispositif d'aide au paiement pour les clients en difficulté ;
- la mise en œuvre d'actions de formation et de sensibilisation à la maîtrise de l'énergie ;
- l'amélioration de la communication sur le chèque énergie.

EDF a participé en 2022 aux 45es **Rencontres de l'ACTAS** à Saint-Romain-en-Gal (Rhône), les 4 et 5 octobre. L'ACTAS rassemble plus de 400 directeurs de centres communaux d'action sociale (CCAS) et a pour objectif de permettre le partage des expériences, d'apporter une entraide technique et opérationnelle à ses adhérents, de débattre des enjeux de l'action sociale et de faire entendre la parole des cadres territoriaux de l'action sociale auprès des pouvoirs publics. Les CCAS et Unions départementales des CCAS (UDCCAS) sont des partenaires historiques et incontournables pour lutter contre la précarité énergétique dans les territoires.

À cette occasion, pour la deuxième année consécutive, EDF a remis un prix dans le cadre des appels à manifestation d'intérêt (AMI) lancés par l'ACTAS avec ses partenaires. Ces prix récompensent des initiatives locales innovantes sur des thématiques liées à la lutte contre la précarité énergétique et qui peuvent être ensuite répliquées par différents CCAS sur d'autres territoires.

En 2022, c'est le CCAS de Colombes (Hauts-de-Seine) qui a remporté le prix EDF en proposant un accompagnement mensuel à trente familles présentant des dettes énergétiques importantes : un diagnostic à domicile sur les thèmes fluides, électricité et qualité de l'air leur sera proposé puis la famille sera suivie tous les mois pendant un an pour trouver des solutions à leurs difficultés financières.

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.

La mission des Pimms médiation est double :

- faciliter l'accès aux services publics et aux droits sociaux : le Pimms médiation facilite l'accès des habitants aux services nécessaires à la vie courante en complétant l'offre de services de ses partenaires ;
- créer des emplois et des parcours de professionnalisation vers l'emploi durable et qualifié : les agents médiateurs des Pimms médiation se spécialisent dans le domaine des nouveaux services à la personne, développent leurs compétences et concrétisent un projet professionnel avec l'aide de la structure.

EDF participe en particulier à la formation des médiateurs, notamment sur les économies d'énergie, la lecture de la facture et sur le chèque énergie, et met à la disposition du réseau national Pimms médiation des salles de formation.

EDF a renouvelé en 2022 son partenariat avec le réseau national Pimms médiation établi il y a plus de vingt-cinq ans.

EDF a également maintenu ses partenariats avec de nombreuses structures de médiation sociale comme le Mouvement des Régies : présentes dans les villes comme en milieu rural, elles sont adaptées aux particularités des territoires et agissent au plus près des foyers.

Carte des Structures de Médiation Sociale dans l'Ouest

Agir avec et pour les habitants

Depuis 2010, le Mouvement des Régies (anciennement Comité National de Liaison des Régies de Quartier) œuvre au déploiement d'une politique de développement durable, avec le lancement de chantiers couvrant un large spectre d'intervention, et dont le socle thématique historique repose sur trois thématiques : les jardins, la lutte contre la précarité énergétique et le réemploi.

Le partenariat avec EDF permet de capitaliser au sein des Régies l'expérience acquise sur le thème de la précarité énergétique, de professionnaliser les acteurs locaux et les médiateurs énergie des Régies et de travailler à l'émergence de projets locaux pour de nouvelles perspectives de travail. Enfin, des rencontres « vis ma vie » ont été organisées en 2022 entre EDF et le Mouvement des Régies pour mieux appréhender les missions de chacun et mieux travailler ensemble.

Comme en 2021, l'année 2022 a encore été marquée par la nécessité des Pôles Solidarité d'EDF de se tourner vers de nouveaux partenariats pour aller vers de nouveaux publics et compléter durablement la politique d'EDF de lutte contre la précarité énergétique.

En effet, les clients en situation de précarité n'ont pas systématiquement recours à un travailleur ou à un médiateur social. Il s'agit dès lors de pouvoir identifier d'autres réseaux pour leur venir en aide et d'élargir le périmètre d'intervention d'EDF.

Pour ces raisons, à titre d'exemple, un nouveau partenariat a été signé en 2022 avec un établissement bancaire, la Banque Populaire Grand Ouest, qui a pour mission d'accompagner vers la sortie de fragilité leurs clients qui ont eu un accident de parcours et se retrouvent endettés.

Ces partenariats permettent une mise en relation avec les conseillers Solidarité d'EDF. Ensemble, ils vont examiner comment échelonner la dette énergétique des ménages. La banque fera connaître aussi à ses clients également clients d'EDF les différents dispositifs d'aide en matière d'énergie et les orientera vers des partenaires habilités à constituer des dossiers de demande d'aide pour éviter l'accumulation des dettes.

EDF est par ailleurs un partenaire historique des Points Passerelle du Crédit Agricole.

Les Points Passerelle sont nés il y a vingt-cinq ans au Crédit Agricole du Nord-Est. Il s'agit d'un dispositif de détection des difficultés et d'accompagnement qui permet de venir en aide aux personnes fragilisées suite à un ou plusieurs accidents de la vie. Ce service d'accueil et de médiation, fondé sur la confiance et l'écoute, permet aux personnes de parler et d'être conseillées afin de trouver des solutions économiques et sociales adaptées.

Ce partenariat entre les Points Passerelle et les Pôles Solidarité d'EDF repose sur trois actions :

- la mise en place de délais de paiement spécifiques et un suivi pour apporter des solutions aux dettes énergétiques : les conseillers des services solidarité d'EDF et des Points Passerelle de Crédit Agricole collaborent étroitement afin d'assurer un accompagnement personnalisé de leurs clients communs ;
- des actions de formation aux usages de l'énergie : les clients sont sensibilisés aux économies d'énergie par les conseillers EDF et les conseillers et bénévoles des Points Passerelle du Crédit Agricole ;
- un dispositif d'information sur le chèque énergie notamment et les actualités du monde de l'énergie.

EDF présent au congrès de l'USH

EDF était présent au congrès de l'Union Sociale pour l'Habitat (USH) qui a réuni durant trois jours les acteurs du logement social à Lyon, du 27 au 29 septembre 2022. Dans un contexte de tension renforcée sur les prix de l'énergie, ce fut l'occasion pour les organisations présentes, les collectivités et les partenaires de trouver des solutions d'accompagnement pour les locataires du parc social et de leur donner les moyens de contrôler au plus près leurs consommations.

L'équipe Solidarité d'EDF a pu échanger avec les visiteurs sur sa politique d'aide aux clients en difficulté, ses actions, et rencontrer les associations actives dans le domaine de la précarité énergétique.

Intervention d'Anne-Lucie Frèrejean, responsable du département Solidarité d'EDF

EDF présent au Salon des Maires et des Collectivités Locales

EDF a également été présent au Salon des Maires et des Collectivités Locales (SMCL), qui s'est tenu à la porte de Versailles à Paris, du 22 au 24 novembre 2022.

Comme chaque année, sur son stand du Pavillon 3, EDF a échangé avec de nombreux élus dans un contexte marqué par la hausse des prix de l'énergie.

Des actions concrètes dans les territoires

EDF développe différents types d'actions et des dispositifs pédagogiques pour permettre aux travailleurs sociaux de comprendre, puis relayer, les enjeux et les gestes permettant aux clients en difficultés de mieux et moins consommer.

Les objectifs poursuivis sont les suivants :

- sensibiliser, informer et éduquer, pour que les foyers en situation de précarité énergétique deviennent acteurs de leurs consommations et s'approprient l'importance de la maîtrise de l'énergie pour une meilleure prévention de la précarité énergétique ;
- favoriser le passage à l'acte et l'engagement par une approche très pratique (échanges de bonnes pratiques, conseils écogestes, présentation de petits matériels MDE) dans une atmosphère « comme à la maison » conviviale et ludique ;
- rencontrer tous les publics, tant dans les zones urbaines que rurales.

Ces dispositifs ludo-pédagogiques peuvent prendre différentes formes ; par exemple :

■ un **appartement pédagogique** tel celui inauguré le 5 décembre 2022 par la Régie de Quartier Actif de Cholet (Maine-et-Loire) : EDF, aux côtés d'autres partenaires associatifs et institutionnels, a accompagné le lancement de cet espace pour apprendre les bons gestes ;

■ la **MAEM Box** qui permet une approche ludique de la sensibilisation à la maîtrise de l'énergie ; elle est constituée d'un support représentant les principales pièces d'un logement avec ses équipements et d'un jeu de cartes avec des questions sur les écogestes ; une déclinaison digitale de la MAEM Box, encore plus interactive, développée en 2019, est disponible auprès des correspondants Solidarité d'EDF en région qui en assurent la promotion auprès des acteurs sociaux ;

■ des **kits MDE** comme ceux proposés par EDF à ses partenaires (structures de médiation sociale, associations caritatives, CCAS, etc.) destinés aux personnes en situation de précarité énergétique ; ces kits sont composés de petits objets du quotidien qui favorisent les économies d'énergie dans les logements.

En novembre 2022, EDF a participé à la deuxième journée nationale de lutte contre la précarité énergétique

À l'occasion de cette journée initiée par la Fondation Abbé Pierre, plusieurs événements ont été organisés le 24 novembre 2022 dans toute la France afin de valoriser les initiatives de lutte et de prévention de ce phénomène qui concerne 3 millions de ménages, soit 10,5 % des ménages français (source : chiffres 2020 de l'Observatoire national de la précarité énergétique).

EDF, partenaire historique de la Fondation Abbé Pierre, a tout naturellement participé à ces événements de sensibilisation à la précarité énergétique sur le territoire. La filière solidarité d'EDF a mené des actions de sensibilisation auprès des élus, des professionnels de l'action sociale, du milieu associatif et du grand public.

De nombreux ateliers écogestes ont été organisés en région à l'initiative des Pôles Solidarité régionaux d'EDF.

EDF a également participé le 24 novembre 2022 à la Rencontre nationale des acteurs engagés contre la précarité énergétique (le réseau RAPPEL) lors d'un atelier d'échanges sur le thème : « Quels partenariats mettre en place avec les fournisseurs d'énergie ? »

Participation d'EDF Solidarité Ouest au colloque de la Fondation Abbé Pierre à Rostrenen

Dans le cadre de la journée contre la précarité énergétique, **la Fondation Abbé-Pierre a organisé un colloque le 23 novembre 2022 à Rostrenen,** qui a réuni 120 personnes : des institutionnels, des travailleurs sociaux, des professionnels du vieillissement, des membres d'associations spécialisées dans l 'énergie et l'accompagnement des publics en difficulté.

Gwenola Riou, nouvelle correspondante EDF Solidarité des Côtes d'Armor, est intervenue au cours de la réunion en plénière, lors du déjeuner et au cours des différents ateliers. Elle a présenté, la politique de lutte contre la précarité mise en place par EDF Solidarité Ouest et un point d'étape sur l'utilisation du chèque énergie par les bénéficiaires.

Guillaume Robic, maire de Rostrenen, Benoit Aignel, de l'Alecob, Régine Roué, conseillère régionale, Stéphane Martin de la Fondation Abbé Pierre, Laurent Alaton, commissaire à la lutte contre la pauvreté et Sandra Le Nouvel, présidente de la communauté de communes du Kreiz-Breizh.

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.

SO MEL SO CONNECTED

Les ménages les plus fragiles cumulent souvent des précarités numérique et énergétique qui les éloignent parfois des solutions numériques disponibles.

En 2022, dans la suite des travaux engagés en 2021, deux kits d'inclusion numérique, l'un sur l'appli EDF & MOI et l'autre sur l'espace Client, ont été portés par les correspondants Solidarité d'EDF auprès de leurs partenaires. Concrètement, ces kits sont des pas-à-pas pédagogiques sur l'utilisation de l'appli EDF & MOI qui permet notamment de consulter ses factures, de visualiser l'évolution de sa consommation d'énergie d'un mois sur l'autre, et de bénéficier de conseils pour réaliser des économies (voir 3.3 et 3.4).

Pando by PIMMS

Pour que le numérique ne constitue pas un frein supplémentaire à l'accès aux services et aux droits des 13 millions de Français qui en sont éloignés, dans le cadre de son partenariat avec le réseau national Pimms Médiation, EDF participe au développement des PANDA (Point d'Accompagnement Numérique pour les Démarches Administratives) et la Petite École du Numérique.

En Pimms médiation fixes ou mobiles sur les territoires, les PANDA se multiplient pour aller au plus près des usagers. Ces derniers peuvent bénéficier d'un accompagnement individualisé pour mieux appréhender les outils numériques et peuvent aussi s'inscrire dans des parcours de formation complets sous forme d'ateliers collectifs. À l'initiative du Pimms médiation de Melun (Seine-et-Marne), la Petite École du Numérique est un parcours complet de formation sur mesure, en présentiel et en ligne. Les participants bénéficient d'un parcours de formation d'ateliers en présentiel et d'une plateforme en ligne d'exercices et d'évaluation de leur niveau.

Pour aller plus loin

Sur le territoire national, l'accompagnement proposé par EDF en 2022, c'est :

- 256 100 demandes de travailleurs sociaux traitées par EDF, dont 96 320 *via* le PASS ;
- 6 240 entités actives sur le PASS, dont 670 nouvelles cette année ;
- 28 640 utilisateurs externes du PASS, dont 7 620 nouveaux inscrits en 2022 ;
- 10 500 travailleurs sociaux qui ont bénéficié de sessions d'information et de sensibilisation au traitement de la précarité énergétique ;
- 149 820 clients en relation avec les structures de médiation sociale dont EDF est partenaire.

4.3. La prévention par des actions en faveur de la maîtrise de l'énergie et de l'amélioration de l'habitat

Dans le cadre de sa politique Solidarité, EDF complète son action au titre de l'aide au paiement par un engagement dans des actions préventives d'amélioration de l'habitat qui contribuent à diminuer durablement l'impact de la facture d'énergie sur le budget des ménages.

EDF, partenaire de la Fondation Abbé Pierre dans le cadre du programme « Toits d'abord »

EDF est aux côtés de la Fondation Abbé Pierre depuis 2008.

EDF s'engage dans le cadre du programme « Toits d'abord » depuis 2012. Ce dernier a pour objectif de construire et réhabiliter des logements économes en charges occupés par des personnes aux revenus très modestes.

Le programme, financé majoritairement sur les fonds propres de la Fondation Abbé Pierre, a pu bénéficier d'un complément de financement par EDF dans le cadre du dispositif des certificats d'économies d'énergie (CEE).

EDF et la Fondation ont renouvelé leur confiance avec la signature de la prolongation pour trois ans du programme « Toits d'abord » sur la période 2021-2023 avec un soutien financier de 6,3 millions d'euros.

Créée en 1987 et reconnue d'utilité publique en 1992, la Fondation Abbé Pierre agit pour permettre à toute personne défavorisée d'accéder à un logement décent et à une vie digne.

« Fidèle à l'esprit de l'abbé Pierre, la Fondation Abbé Pierre poursuit son combat :

- en luttant pour que chacun puisse avoir un toit où vivre dignement ;
- en accueillant et orientant les personnes en difficulté de manière inconditionnelle ;
- en s'insurgeant contre toutes les formes d'injustice et de discrimination dans le logement ;
- en participant au débat public, rappelant sans relâche à ceux et celles qui nous gouvernent leurs responsabilités en termes législatifs, économiques et sociaux. »

Pour en savoir plus : www.fondation-abbe-pierre.fr/

L'innovation sociale au service de la rénovation des logements

La problématique de la rénovation des logements pour les clients précaires étant prioritaire dans la lutte contre la précarité énergétique, le partenariat d'EDF avec Ashoka (voir ci-dessous), signé en 2021, est né de la volonté commune d'adresser des réponses innovantes à la précarité énergétique par la rénovation.

EDF, Réseau Éco-Habitat (voir ci-dessous) et Ashoka ont mis en place une collaboration permettant de partager et rassembler leurs expertises complémentaires, et ainsi, de contribuer à promouvoir des solutions pérennes pour des personnes en grande précarité énergétique*.

* https://www.ashoka.org/fr-fr/histoire/partenariat-le-groupe-edf-r%C3%A9seau-eco-habitat-et-l%E2%80%99ong-ashoka-s%E2%80%99allient-pour-lutter-contre

Ashoka est une ONG qui agit en faveur de l'innovation sociale. Par ses actions, l'organisation vise à accélérer les idées et initiatives ayant un impact sociétal positif, pour préparer l'avenir dès à présent. Sa mission est double :

- détecter les entrepreneurs sociaux dont les innovations répondent aux enjeux de société dans tous les domaines (santé, environnement, éducation, etc.) et les accompagner dans leur développement ;
- connecter des acteurs de différents horizons, issus de la société civile comme des secteurs publics ou privés, pour accélérer l'émergence de nouveaux modèles en faveur de l'intérêt général.

Pour en savoir plus : https://www.ashoka.org/fr-fr

Réseau Éco Habitat (REH) est une structure fondée sur une logique associative et coopérative. REH agit pour l'amélioration thermique de l'habitat. Sa mission est de faciliter toutes les démarches auprès des familles que l'association accompagne, en préconisant des solutions techniques et également financières qui permettront de faire aboutir leur projet de rénovation et de faire des économies d'énergie dans l'optique d'une maîtrise des coûts d'énergie de leur logement.

Pour en savoir plus : https://www.reseau-ecohabitat.fr/

EDF, partenaire de l'ONPE

L'Observatoire National de la Précarité Énergétique (ONPE) a été mis en place dans le cadre d'une convention partenariale signée le 1er mars 2011 sous l'égide des pouvoirs publics.

Les deux missions principales actuelles de l'ONPE sont, d'une part, de mettre en commun et d'approfondir les indicateurs en lien avec la précarité énergétique (avec notamment la définition d'indicateurs nationaux et régionaux) et, d'autre part, de créer et d'alimenter un centre de ressources pour les actions de lutte contre la précarité énergétique.

EDF a renouvelé en 2022 son partenariat avec l'ONPE sur la période 2022-2025. Au-delà de la contribution financière d'EDF, ce partenariat implique des engagements réciproques :

- la participation d'EDF aux différents comités ;
- la participation d'EDF au cahier des charges des études ;
- la fourniture de données à l'ONPE : mise en œuvre depuis 2012 avec une contractualisation depuis octobre 2014 au travers d'une convention ;
- l'obtention par EDF des projets de publications de l'ONPE en avant-première et la possibilité de formuler des remarques sur celles-ci (et notamment sur le rapport annuel) ;
- la possibilité de prendre la parole lors d'événements de l'ONPE.

Pour en savoir plus : www.onpe.org

Grâce aux travaux de l'ONPE, EDF peut s'appuyer aujourd'hui sur un outil cartographique. En effet, au-delà des actions d'identification menées au fil de l'eau et en proximité, la réalisation d'un diagnostic territorial constitue une étape clé en vue de déployer une politique locale de lutte contre la précarité énergétique. Depuis septembre 2021, l'ONPE met en effet à disposition des acteurs territoriaux l'outil GÉODIP (Géolocaliser et Diagnostiquer la Précarité énergétique) qui permet de visualiser à différentes échelles les zones de précarité énergétique liées au logement et à l'utilisation de la voiture des ménages.

EDF, partenaire du réseau RAPPEL

Le réseau RAPPEL (Réseau des acteurs de la pauvreté et de la précarité énergétique dans le logement) mobilise les acteurs autour de la prise en compte du phénomène de la précarité énergétique dans le logement. Le réseau regroupe les acteurs du logement, de l'action sanitaire et sociale et de l'énergie. Son but est de mettre en relation et d'aider l'ensemble des acteurs qui cherchent à apporter des solutions préventives et curatives durables à la précarité énergétique.

EDF participe activement aux animations organisées par le réseau RAPPEL sur le sujet de la précarité énergétique afin de partager et de bénéficier des expériences qui sont développées avec des acteurs engagés et reconnus dans la lutte contre la précarité énergétique des ménages défavorisés.

Le réseau RAPPEL s'appuie sur une palette d'outils d'animation, qui visent à :

- centraliser et diffuser les informations pour tenir informés les membres du réseau (veille documentaire et d'actualité *via* le site Internet, médiathèque RAPPEL, newsletter mensuelle) ;
- produire de la connaissance autour du sujet (lettres papier annuelles avec un dossier thématique, rencontres d'experts) ;
- favoriser la rencontre des acteurs et l'échange de bonnes pratiques (journée nationale, liste de discussion, groupes de travail) ;
- créer des instances informelles d'échanges pour les « têtes de réseau » au niveau national (comité de pilotage, comité de veille et proposition) ;
- faire remonter au niveau national un certain nombre de constats et de besoins des professionnels sur le terrain.

EDF a renouvelé en 2022 son partenariat avec RAPPEL.

Pour en savoir plus sur RAPPEL : https://www.precarite-energie.org/

En outre, pour améliorer leur logement, les clients fragiles peuvent bénéficier des accompagnements proposés directement par EDF comme la prime énergie (https://www.prime-energie-edf.fr/).

À noter : le dispositif des aides accordées par l'Anah a évolué ; le programme « Habiter mieux » dont EDF a été le partenaire historique depuis 2011 a pris fin en 2021, au profit du dispositif d'aides MaPrimeRenov' et MaPrimeRenovSérénité, qui vise à accompagner les ménages modestes et précaires dans leurs travaux de rénovation énergétique.

4.4. Sur votre territoire

Séminaire des Structures de Médiation Sociale de l'Ouest

La rencontre annuelle des directeurs des Structures de Médiation Sociale de l'Ouest et de l'encadrement d'EDF Solidarité Ouest a eu lieu les 22 et 23 septembre 2022 à Pornichet.

EDF Solidarité entretient un partenariat avec 14 Structures de Médiation Sociale dans l'Ouest : **les PIMMS médiation** (Points Information Médiation Multi Services) de Caen, Brest, Lorient, Quimper et Rennes, **le GLEAM** (Groupement Local d'Employeurs d'Agents de Médiation) **médiation** Mayenne Sarthe de Laval, **Astre Services** de Cherbourg-en-Cotentin, **les Régies de Quartiers** d'Angers, de Trélazé, de Saint-Brieuc, de Lannion, d'Alençon et de Flers et **la CIME** à Nantes.

La séance de travail a permis aux directeurs des Structures de Médiation Sociale (SMS) de présenter le fonctionnement de leurs structures, leurs réussites et parfois leurs difficultés, les actions menées et les projets à venir. EDF Solidarité a évoqué son actualité et réaffirmé son plein engagement de partenariat avec les SMS en ces temps complexes.

Comme l'a rappelé Nathalie Douziech, responsable Solidarité d'EDF Ouest : « *Le partenariat étroit entre les SMS et EDF permet d'assurer le lien avec nos clients les plus fragiles : en 2022, ce sont près de 18 000 médiations sociales qui ont pu être réalisées par les SMS de l'Ouest auprès des clients d'EDF en difficulté* ».

Accueil des Structures de Médiation Sociale sur le plateau EDF Solidarité Ouest

Le jeudi 24 mars 2022, le pôle EDF Solidarité Ouest a accueilli sur son plateau de Cesson-Sévigné en Ille-et-Vilaine, les coordinateurs et coordinatrices des Structures de Médiation Sociale de l'Ouest (Pimms médiation & Régies de Quartiers) partenaires d'EDF pour un temps d'échange.

Le programme comportait de la double écoute et différents ateliers sur les actions à mettre en œuvre à la fin de la trêve hivernale, sur l'application de la décision de remplacer les coupures par une limitation à 1 kVA et sur l'application EDF & Moi.

Cette journée consacrée à travailler encore mieux ensemble dans le cadre de nos partenariats a permis des échanges riches qui ont visiblement apporté beaucoup de satisfaction aux participants.

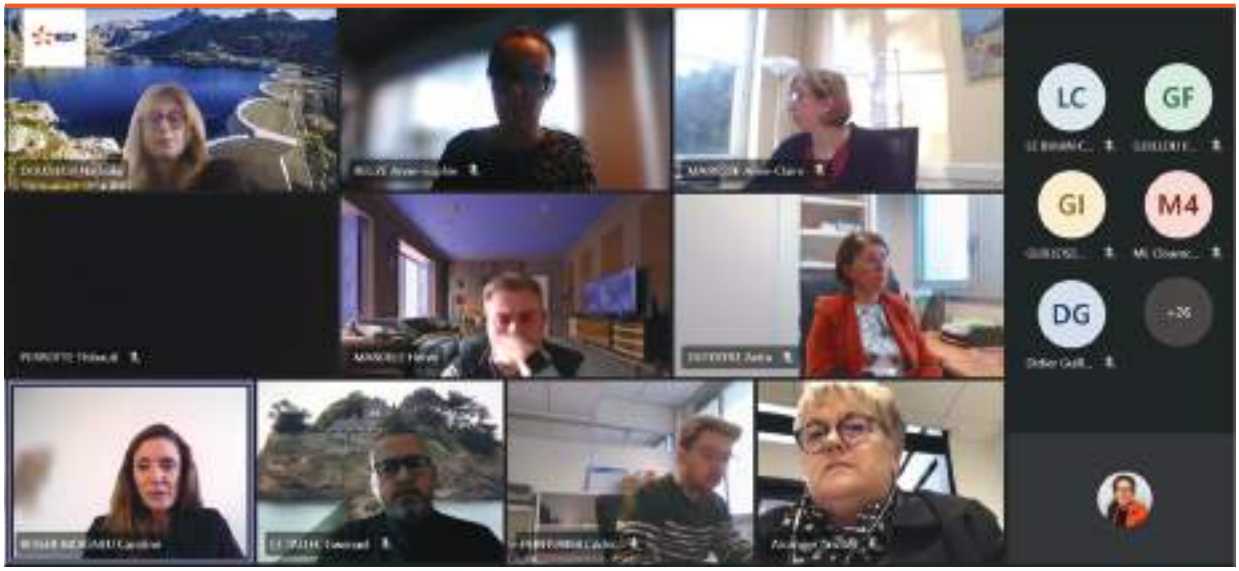
Troisième webinaire Fonds de Solidarité Logement (FSL) à l'Ouest : « Quel rôle du FSL pour faire face à la crise énergétique ? »

Comme chaque année, l'équipe Solidarité d'EDF Ouest a organisé une rencontre avec des élus et des responsables en charge des Fonds de Solidarité Logement de l'Ouest sous forme d'une visio-conférence, **le 1er décembre 2022**.

Nathalie Douziech, responsable Solidarité Ouest, a fait un point sur l'actualité d'EDF Solidarité dans la lutte contre la précarité face à la crise énergétique.

Une présentation sur le thème « le FSL, un dispositif à faire évoluer pour mieux lutter contre la précarité énergétique » a été effectuée par une élue et les services du Conseil Départemental d'Ille-et-Vilaine : madame Roger-Moigneu, vice-présidente en charge de l'insertion et de la lutte contre la pauvreté, monsieur Le Tallec, chef de service offre d'insertion et madame Anne-Sophie Reuzé, chargée de mission insertion par le logement.

Ces présentations ont donné lieu à de nombreux échanges.



Gérard Lefort de DEPS'H et Gwenola Riou, correspondante Solidarité EDF des Côtes d'Armor

Participation au Forum de l'association « Dynamique Economique Partagée et Solidaire pour l'Habitat »

Le 18 novembre 2022, Frédéric Cosperec, directeur du Développement Territorial EDF en Bretagne et Gwenola Riou, nouvelle correspondante EDF Solidarité dans les Côtes d'Armor, ont participé au Forum organisé à Plérin par l'association DEPS'H (Dynamique Economique Partagée et Solidaire pour l'Habitat) autour des problématiques de l'énergie et de l'eau dans l'habitat.

Cette journée a permis aux différents acteurs du territoire engagés sur les mêmes sujets d'échanger et de faire connaitre leurs actions respectives. Frédéric Cosperec a présenté en assemblée plénière les grandes lignes de la politique Solidarité d'EDF de lutte contre la précarité énergétique et expliqué la crise énergétique en cours.

Dans la salle d'exposition, le stand d'EDF Solidarité tenu par Gwenola Riou était situé à côté de celui des Compagnons bâtisseurs. Cette association est un partenaire d'EDF Solidarité Ouest, qui finance une partie de leurs actions, et notamment le « Brico bus », par l'intermédiaire du fonds préventif du Fonds de Solidarité Logement. **En 2022, au titre des actions préventives concertées entre le Conseil départemental des Côtes d'Armor et EDF, il a été versé 10 000 euros aux Compagnons Bâtisseurs des Côtes d'Armor.**

Prises de parole de Frédéric Cosperec, directeur de Développement Territorial EDF (photo de gauche) et de Dominique Ramard, président du SDE 22 (photo de droite).

Depuis 2014, EDF demeure un partenaire fidèle de la Régie de Quartiers de Saint-Brieuc

Dans le cadre de son partenariat, EDF a versé 3 000 euros à la Régie de Quartiers de Saint-Brieuc en 2022, pour qu'elle renoue le contact avec les clients d'EDF en difficulté de paiement et les accompagne pour trouver des solutions de paiement.

Ainsi, elle a réalisé des appels et expédié des e-mails pour le compte d'EDF Solidarité et a permis, dans de nombreux cas des dossiers traités, d'éviter toute diminution de puissance.

Lors de ces contacts, les clients ont aussi été informés ou accompagnés dans l'utilisation du chèque énergie.

L'Espace Solidaire - Point Passerelle du Crédit Agricole des Côtes d'Armor et EDF Solidarité Ouest unis pour accompagner les clients en difficulté

Parce que l'objectif d'EDF Solidarité Ouest est de faire en sorte que l'énergie ne soit pas un facteur aggravant dans une situation de précarité, **Frédéric Cosperec, directeur du Développement Territorial EDF en Bretagne, a signé le 31 Janvier 2022, à Ploufragan, la convention de renouvellement du partenariat entre le partenariat entre le Crédit Agricole des Côtes d'Armor et EDF Solidarité Ouest.**

L'objectif est d'apporter des solutions à nos clients communs en difficulté. **Ce rapprochement entre les actions du Point Passerelle du Crédit Agricole et les compétences d'EDF** permet aux clients en situation de fragilité de trouver des solutions aux dettes énergétiques et faire des économies d'énergie grâce à un suivi personnalisé.
Ce partenariat s'inscrit dans la durée avec un engagement fort depuis juin 2014, qui repose sur trois actions :

- des aides et des accompagnements pour apporter des solutions aux dettes énergétiques
- des actions de formation aux usages de l'énergie
- une information sur le dispositif du chèque énergie et sur l'amélioration thermique des logements.

Partenariat avec l'Association des Bénévoles des Industries Electriques et Gazières des Côtes d'Armor (ABIEG 22)

EDF Solidarité Ouest a versé 5 000 euros en 2022 au FSL pour le financement d'actions de prévention et d'information menées par l'ABIEG 22 auprès d'associations caritatives, au domicile de familles précaires et vers les scolaires.

L'ABIEG 22 rassemble des bénévoles de tous horizons désirant s'impliquer dans des projets d'actions solidaires au bénéfice de la population.

Orientées par les différents partenaires de l'ABIEG 22, les familles en précarité énergétique se voient proposer des visites à domicile pour présenter différents gestes permettant d'améliorer le confort tout en réduisant leurs consommations. L'ABIEG 22 regarde les habitudes de vie des résidents, les améliorations possibles et parfois le bâti.

5 Les éléments financiers de la concession

Le décret n° 2016-496 du 21 avril 2016 prévoit la communication par le concessionnaire, dans le CRAC, d'éléments financiers liés à l'exploitation de la concession (cf. art. D.2224-37 du Code général des collectivités territoriales [CGCT] créé par le décret précité).

L'article D. 2224-40 du CGCT, créé par ce même décret, prévoit qu'au titre de la mission de fourniture aux tarifs réglementés de vente, le concessionnaire doit communiquer, au regard des quantités facturées dans l'année aux clients de la concession :

- pour les produits : le chiffre d'affaires ;
- pour les charges : les coûts commerciaux, établis, pour les clients de la concession, sur la base des coûts nationaux de l'exercice considéré correspondant à ceux communiqués par le fournisseur aux tarifs réglementés de vente à la Commission de régulation de l'énergie.

Le décret précise que, pour les concessions sur le territoire métropolitain continental, les éléments financiers ci-dessus portent sur la fourniture d'électricité aux clients bénéficiant du Tarif Bleu.

5.1. Le chiffre d'affaires

La méthode et les éléments de calcul retenus pour la détermination du chiffre d'affaires

Les produits communiqués en application du décret précité concernent le chiffre d'affaires correspondant aux quantités (kWh) facturées aux clients de la concession bénéficiant du Tarif Bleu.

Ces données sont enregistrées dans le système d'information d'EDF permettant d'en rendre compte à l'autorité concédante sans recourir à des clés de répartition.

Le concessionnaire distingue ci-après le chiffre d'affaires des clients au Tarif Bleu résidentiel et le chiffre d'affaires des clients au Tarif Bleu non résidentiel.

> À noter : les chiffres d'affaires sont exprimés hors contribution et taxes (CTA, TICFE, TLCFE, TVA) ; par conséquent, l'évolution présentée ici ne rend pas compte de la baisse du taux de TICFE décidée par les pouvoirs publics dans le cadre du bouclier tarifaire.

Le chiffre d'affaires de la concession

Tarif Bleu résidentiel (Concession)

	2021	2022	Variation *(en %)*
Nombre de clients	262 424	**260 107**	**-0,9%**
Énergie facturée *(en kWh)*	1 324 025 105	**1 230 243 556**	**-7,1%**
Recettes *(en €)*	169 877 540	**205 086 476**	**20,7%**

Tarif Bleu non résidentiel (Concession)

	2021	2022	Variation *(en %)*
Nombre de clients	12 661	**12 236**	**-3,4%**
Énergie facturée *(en kWh)*	170 144 532	**147 362 413**	**-13,4%**
Recettes *(en €)*	20 405 447	**21 683 338**	**6,3%**

Les perspectives d'évolution du chiffre d'affaires en 2023 s'apprécient au regard du cadre tarifaire fixé par les pouvoirs publics (cf.1.2 *supra*) et de l'évolution des volumes consommés, qui sont influencés par :

- le nombre de clients ayant souscrit un contrat au TRV ;
- les conditions climatiques constatées ;
- les variations de consommation des clients, hors impact climatique, en raison de la conjoncture, des efforts de sobriété, de l'évolution des usages, des progrès d'efficacité énergétique.

5.2. Les coûts commerciaux

Coûts commerciaux *(en k€)* (National)

	2021	2022	Variation *(en %)*
Tarif Bleu résidentiel	1 329 879	**1 211 821**	**-8,9%**
Tarif Bleu non résidentiel	186 833	**197 238**	**5,6%**
Tarif Bleu Total	**1 516 712**	**1 409 059**	**-7,1%**

Le recours aux coûts commerciaux nationaux est cohérent avec des tarifs réglementés de vente d'électricité fixés nationalement et s'appliquant sur l'ensemble du territoire desservi par EDF.

Dans un souci d'optimisation économique, EDF a défini une organisation adaptée à la tarification nationale, qui conduit à mobiliser au service de chacune des concessions des moyens nationaux et régionaux. Les coûts commerciaux ne sont donc pas pilotés et enregistrés à la maille de la concession.

Les coûts commerciaux de l'exercice 2022 sont en baisse par rapport à 2021 : -7,1 %.

On constate :

- d'une part, une hausse des coûts hors certificats d'économie d'énergie (+3,4 %) qui s'explique à la fois par la hausse des charges d'irrécouvrables, notamment sur le Tarif Bleu non résiden-

tiel, mais aussi par la mise en place du plan de sobriété pour les clients résidentiels (cf. 3.4 *supra*) ;
- et d'autre part, une baisse des coûts relatifs aux certificats d'économie d'énergie (-24 %) qui s'explique par une baisse du volume d'obligation et par la baisse du coût moyen unitaire des CEE utilisés pour couvrir l'obligation.

Au titre des perspectives d'évolution, le concessionnaire prévoit en 2023 une hausse des coûts commerciaux.

Compte tenu des effets liés à l'inflation, cette hausse reste limitée pour les coûts hors CEE (+1,2 %) ; elle est plus importante sur les coûts de CEE (+29 %) en raison de la forte hausse du niveau d'obligation en lien avec l'évolution des coefficients réglementaires au 1er janvier 2023.

La méthode et les éléments de calcul retenus pour la détermination des coûts commerciaux de la concession

La méthode

La méthode consiste à répartir les coûts de commercialisation nationaux ci-dessus, tels que présentés par EDF à la CRE, sur les différentes concessions, au moyen de clés de répartition déterminées précisément en fonction du portefeuille de clients au Tarif Bleu résidentiel et non résidentiel propre à chacune des concessions (art. D. 2224-36 du CGCT).

La répartition appliquée est cohérente avec celle retenue par la CRE dans le cadre de l'établissement des tarifs réglementés de vente :

- 50 % des coûts affectés selon le nombre de clients (Dans la construction des TRV, 50 % des coûts commerciaux sont intégrés à la part abonnement du contrat du client) ;
- 50 % des coûts affectés selon le volume facturé (Dans la construction des TRV, 50 % des coûts commerciaux sont intégrés à la part variable du contrat, proportionnelle à la consommation du client).

Les éléments de calcul

La répartition des coûts commerciaux nationaux est réalisée en fonction de la part de la concession dans l'ensemble des concessions exploitées par EDF, en nombre de clients d'une part et en quantités facturées d'autre part.

Les tableaux ci-après explicitent les valeurs des clés pour la concession.

Clés de répartition Tarif Bleu résidentiel *(en ‰)* (Concession)

	2021	2022	Variation *(en %)*
Au prorata du nombre de clients*	12,588‰	**12,629‰**	**0,3 %**
Au prorata du volume facturé**	13,271‰	**12,876‰**	**-3,0 %**

* Il s'agit du nombre de clients de la concession Tarif Bleu résidentiel rapporté au nombre de clients Tarif Bleu résidentiel d'EDF sur le territoire métropolitain continental.
** Il s'agit des quantités d'électricité facturées par le concessionnaire aux clients de la concession au Tarif Bleu résidentiel rapportées aux quantités d'électricité totales facturées au Tarif Bleu résidentiel par EDF sur le territoire métropolitain continental.

Clés de répartition Tarif Bleu non résidentiel *(en ‰)* (Concession)

	2021	2022	Variation *(en %)*
Au prorata du nombre de clients*	8,774‰	**8,430‰**	**-3,9%**
Au prorata du volume facturé**	16,951‰	**16,059‰**	**-5,3%**

* et ** Idem supra.

Les coûts commerciaux de la concession

Les coûts commerciaux de la concession sont obtenus selon la méthode exposée, par application des clés de répartition aux coûts nationaux définis ci-dessus :

Coûts commerciaux *(en k€)* (Concession)

	2021	2022	Variation *(en %)*
Tarif Bleu résidentiel	17 194	**15 454**	**-10,1%**
Tarif Bleu non résidentiel	2 403	**2 415**	**0,5%**
Tarif Bleu Total	**19 598**	**17 869**	**-8,8%**

Annexes au compte-rendu de l'activité EDF

1. Les interlocuteurs pour l'autorité concédante et les acteurs de la solidarité 252

2. Les points de contact pour les clients 254

3. Glossaire 258

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) **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.

Frédéric Cosperec
Directeur du Développement Territorial Côtes d'Armor
06 09 79 80 24
frederic.cosperec@edf.fr

Le Référent Concession

Le Référent Concession est l'interlocuteur privilégié des services de l'autorité concédante pour l'exécution du contrat ; il est notamment le pilote opérationnel de l'établissement du compte-rendu annuel d'activité de concession (CRAC).

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

Muriel Caer Palvadeau
Appui Concession EDF Ouest
06 61 36 81 59
muriel.caer@edf.fr

1.2. Les interlocuteurs privilégiés des acteurs de la solidarité

La Direction Commerce porte les engagements d'EDF en matière de solidarité envers les populations les plus démunies.

Elle maintient un dispositif spécifique pour l'accompagnement des clients en difficulté et la recherche des solutions les plus adaptées à leur situation.

EDF collabore en ce sens avec les agents des collectivités territoriales intervenant dans le domaine de l'action sociale.

L'action d'EDF s'appuie sur des pôles Solidarité régionaux composés de correspondants et conseillers Solidarité.

La correspondante Solidarité

La correspondante 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.

Gwenola Riou
Correspondante Solidarité Côtes d'Armor
06 88 38 96 36
gwenola.riou@edf.fr

Un numéro de téléphone dédié

EDF met un numéro de téléphone dédié à la disposition des travailleurs sociaux et des associations. Il s'agit du 0 810 810 111.

À noter : ce numéro n'a pas vocation à être connu des clients.

2 Les points de contact pour les clients

2.1. Les points de contact pour les clients résidentiels

La Direction de Marché des Clients Particuliers (DMCP) assure la relation contractuelle avec les clients Particuliers. Elle porte également les engagements d'EDF en matière de solidarité envers les populations les plus démunies et la mise en œuvre réglementaire du chèque énergie.

Cette relation s'appuie sur plusieurs canaux de contact :

- un **espace Client** sécurisé sur internet : https://particulier.edf.fr/fr/accueil.html ;
- l'**appli EDF & MOI** accessible sur smartphone, tablette et ordinateur ;
- un **accueil téléphonique** à partir d'un réseau national de Centres de Relation Clients (CRC) reliés entre eux et répartis sur tout le territoire métropolitain : **3404** (service gratuit + prix appel), accessible aux clients du lundi au samedi, de 8h à 20h ; ce numéro est celui de la souscription et également celui de la gestion du contrat ;
- un **serveur vocal** à partir duquel le client peut accéder à son compte, et par exemple régler sa facture par carte bancaire : **09 70 83 33 33** (service gratuit + prix appel) ;
- un espace **pour les sourds et malentendants** : du lundi au vendredi, de 9 h à 18 h, les clients peuvent échanger avec leur conseiller EDF en tchat ou en visio, en langue des signes française ; lien vers la fonctionnalité : https://particulier.edf.fr/fr/accueil/aide-contact/sourds-malentendants.html ;
- un dispositif spécifique pour l'accompagnement des clients en difficulté et la recherche de solutions les plus adaptées à leur situation. Ce dispositif s'appuie sur des **pôles Solidarité régionaux** avec le correspondant Solidarité, interlocuteur dédié par département, et une équipe de conseillers Solidarité (cf. 4.2 « L'accompagnement des clients démunis »).

Les clients peuvent entrer en contact avec EDF dans le **point d'accueil** suivant :

Régie de Quartiers de Saint Brieuc : 8 Bis Rue Balzac 22000 Saint-Brieuc

Les contacts utiles pour le chèque énergie

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

Un numéro de téléphone dédié (Service et appel gratuits)	Un site internet dédié
0 805 204 805	**www.chequeenergie.gouv.fr**

Pour adresser son chèque énergie et son attestation à EDF

Une adresse unique pour l'envoi à EDF du chèque énergie et de l'attestation
EDF **TSA 81401** **87 014 LIMOGES CEDEX 1**

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

2.2. Les points de contact pour les clients non résidentiels

La Direction du Marché d'Affaires (DMA) assure la relation contractuelle avec :

- les clients Entreprises : clients professionnels multi-sites au Tarif Bleu, entreprises, grandes entreprises, grands comptes ;
- les clients Collectivités territoriales : communes et EPCI, conseils départementaux et régionaux, bailleurs sociaux, tertiaire public local.

Cette relation s'appuie sur des **conseillers commerciaux** répartis dans les Centres de Relation Clients **pour les clients Entreprises** et sur des **interlocuteurs dédiés aux clients Collectivités territoriales** et répartis sur le territoire de la région.

Ils assurent un accueil personnalisé des clients sur les différents canaux (téléphone, courriel, courrier, Internet), traitent les demandes relatives aux contrats (mises en service, avenants, résiliations) et répondent aux demandes courantes relatives à la facture et au recouvrement.

Deux sites Internet sont à la disposition des clients

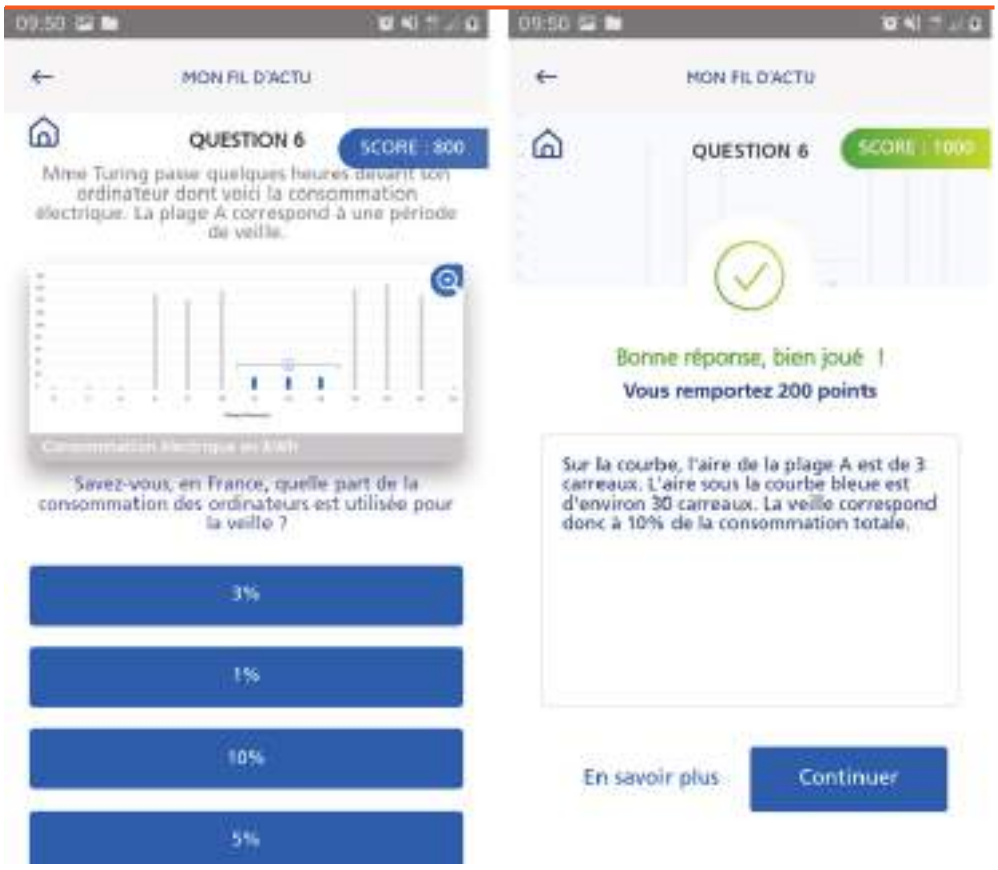
- https://www.edf.fr/entreprises/electricite-gaz/tarifs-reglementes/tarif-bleu
- https://www.edf.fr/collectivites/electricite-gaz/tarifs-reglementes/tarif-bleu

EDF met à la disposition des clients un accueil téléphonique

Notamment :

- Pour les clients TPE et pros : **09 70 82 15 73**
- Pour les clients SGI : **09 70 82 15 74**
- Pour les clients publics : **09 70 81 83 16**

Nous rappelons ci-après la question extraite du quiz de l'appli EDF & MOI figurant au chapitre 3.4 du CRAC, et nous fournissons à droite la réponse proposée par l'appli au client.



3 Glossaire

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

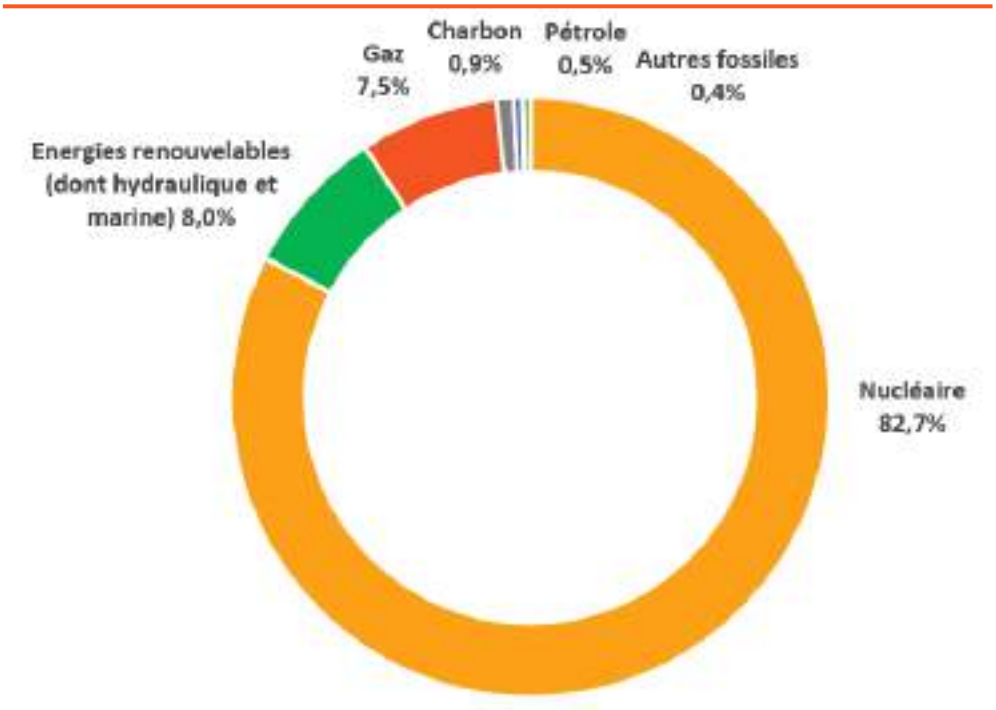
ACTAS	Association des cadres territoriaux de l'action sociale
ADLC	Autorité de la concurrrence
AFNOR	Association française de normalisation
AFRC	Association française de la relation client
ANAH	Agence nationale de l'habitat
ARENH	Accès régulé à l'énergie nucléaire historique
CAF	Caisse d'allocations familiales
CCAS/CIAS	Centre communal (intercommunal) d'action sociale
CCSPL	Commission consultative des services publics locaux
CGV	Conditions générales de vente
CNIL	Commission nationale de l'informatique et des libertés
CNLRQ	Comité national de liaison des régies de quartier
CRAC	Compte rendu annuel d'activité de concession
CRC	Centre de relation clients
CRE	Commission de régulation de l'énergie
CSPE	Contribution au service public de l'électricité
CTA	Contribution tarifaire d'acheminment
DCR	Direction commerciale régionale d'EDF
DGCCRF	Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes
DMA	Direction du marché d'affaires d'EDF
DMCP	Direction du marché des clients particuliers d'EDF
FNCCR	Fédération nationale des collectivités concédantes et régies
FSL	Fonds de solidarité pour le logement
FU	France urbaine
MAEM	Mon appart éco malin
MDE	Maîtrise de la demande d'énergie
MNE	Médiateur national de l'énergie
ONPE	Observatoire national de la précarité énergétique
PANDA	Point d'accompagnement numérique pour les démarches administratives
PASS	Portail d'accès aux services solidarité d'EDF
PIMMS	Point information médiation multi-services (Pimms médiation)
RAPPEL	Réseau des acteurs de la pauvreté et de la précarité énergétique dans le logement
REH	Réseau éco habitat
RFR/UC	Revenu fiscal de référence par unité de consommation
RGPD	Règlement général sur la protection des données
RSE	Responsabilité sociétale d'entreprise
SMCL	Salon des maires et des collectivités locales
TECV	Loi du 17 août 2015 relative à la transition énergétique pour la croissance verte
TICFE	Taxe intérieure sur la consommation finale d'électricité
TIP	Titre interbancaire de paiement
TLCFE	Taxes locales sur la consommation finale d'électricité
TRV	Tarifs réglementés de vente (électricité)
TURPE	Tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité
UNCCAS/UDCCAS	Union nationale (départementale) des centres communaux et intercommunaux d'action sociale
USH	Union sociale de l'habitat

Information sur l'origine de l'électricité commercialisée par EDF aux clients bénéficiaires des tarifs réglementés de vente

Pour fournir l'électricité dans les meilleures conditions et au meilleur prix à ses clients, EDF optimise l'utilisation de son parc de production et peut avoir recours à des achats sur le marché de l'électricité lorsque cela présente un intérêt économique. C'est pourquoi le mix d'électricité produite par EDF se distingue du mix d'électricité fournie par EDF.

La répartition entre les différentes sources d'énergie utilisées pour fournir l'électricité aux tarifs réglementés de vente

En 2021, l'origine de l'électricité commercialisée auprès des clients aux tarifs réglementés de vente s'est répartie comme suit :



Émissions de CO_2 et déchets radioactifs induits par kilowattheure fourni

En 2021, la fourniture d'un kilowattheure d'électricité par EDF a induit :

- l'émission de 45,15 grammes de dioxyde de carbone (CO_2)* ;
- la génération de déchets radioactifs à hauteur de 2,07 mg/kWh.

* Émissions directes, hors analyse du cycle de vie des moyens de production et des combustibles - Périmètre EDF SA / Source : EDF & Ademe

Nota : les données 2021 sont les données les plus récentes à la date d'édition du CRAC 2022.

Aujourd’hui dans le monde, près de 800 millions de personnes n’ont toujours pas accès à l’électricité.

Pour pouvoir intervenir auprès des populations les plus démunies, les 1 200 bénévoles d’Électriciens sans frontières nouent des partenariats avec l’ensemble de la filière électrique française (syndicats professionnels, fabricants et distributeurs de matériels électriques, producteurs, gestionnaires de réseaux et fournisseurs d’électricité, autorités de régulation et de médiation) et appuient les collectivités dans leurs actions de coopération décentralisée.

Découvrez et soutenez les actions d’Électriciens sans frontières sur le site :
https://electriciens-sans-frontieres.org

Electriciens sans frontières

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

SYNDICAT DÉPARTEMENTAL D'ÉNERGIE DES CÔTES-D'ARMOR

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

Crédits photos : © médiathèque Enedis, © médiathèque EDF.

Date de création : mai 2023
Compte-rendu d'activité créé par la Solution Paddix® (www.paddix.com)
Réalisé par IDIX - www.idix.fr

Vous pouvez consulter la version digitale du CRAC en flashant le QR code ci-contre

Enedis
Société Anonyme à directoire et à conseil de surveillance
Tour Enedis - 34 place des Corolles
92079 Paris La Défense CEDEX - France
Capital de 270 037 000 euros
444 608 442 R.C.S Nanterre
www.enedis.fr

EDF
Société Anonyme
22-30 avenue de Wagram
75382 Paris Cedex 08 - France
Capital de 2 000 466 841 euros
552 081 317 R.C.S Paris
www.edf.fr