COMPTE-RENDU D'ACTIVITÉ DE CONCESSION 2024

TERRITOIRE D'ENERGIE VAR

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

EDF • Fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente

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

Nous vous en souhaitons une bonne lecture.

Sommaire

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

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

1. Enedis accompagne votre territoire dans la transition écologique 16
2. Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité 54
3. Mieux servir nos clients 76
4. Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession 98

Annexes au compte-rendu de l'activité d'Enedis 123

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

1. Faits marquants 2024 et perspectives 2025 138
2. Les clients de la concession 152
3. La qualité du service rendu aux clients 160
4. La lutte contre la précarité énergétique au cœur des engagements d'EDF 196
5. Les éléments financiers de la concession 224

Annexes au compte-rendu de l'activité d'EDF 229

Concernant la mission confiée à Enedis,

Nathalie ALEXANDRE
Directrice Territoriale Var

C'est avec un réel plaisir que je vous présente **ce nouveau compte-rendu annuel de concession pour l'année 2024,** reflet de notre engagement continu au service de nos clients au travers de l'exploitation et du développement du réseau public de distribution d'électricité.

Cette année a vu le réseau franchir des étapes importantes, notamment avec le cap symbolique **du million d'installations d'énergies renouvelables raccordées**, représentant une puissance totale de 46 GW. Ce succès reflète l'engouement grandissant pour des solutions durables, comme l'autoconsommation, avec plus de **610 000 autoconsommateurs** désormais connectés sur tout le territoire.
Nous avons dépassé **les 150 000 points de recharge publics** raccordés au réseau, soit **une augmentation de 35% en un an**, qui confirme la forte dynamique de la mobilité électrique sur tout le territoire.

L'année a également été marquée par notre contribution aux **Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024.** Pour la première fois, un événement d'ampleur mondiale a été entièrement alimenté par **un réseau électrique décarboné,** démontrant notre capacité à concilier performance énergétique et transition écologique. Ainsi **42 sites de compétition et plus de 200 zones de célébration ont été raccordés.** Ce succès témoigne de l'expertise et du savoir-faire technique et humain d'Enedis, fruit d'un travail collectif mené avec et auprès des responsables institutionnels territoriaux, locaux et nationaux.

Enedis a poursuivi ses investissements stratégiques pour répondre aux enjeux climatiques et énergétiques. Ces efforts s'inscrivent dans un plan global ambitieux **de 96 milliards d'euros d'ici 2040**, visant à moderniser, adapter et renforcer le réseau pour une plus grande résilience.

Notre engagement constant dans l'innovation au service du réseau et de ses utilisateurs a été récompensé, pour la troisième année consécutive, avec **la première place du Smart Grid Index 2024**, soulignant notre excellence en matière de réseaux électriques intelligents.

Enfin, la FNCCR, France urbaine et Enedis ont mené des travaux essentiels pour conforter le socle contractuel édifié en 2017. Motivés en premier lieu par la volonté partagée de sécuriser la question de l'indemnité de fin de contrat, ces travaux consacrent une relation renforcée et renouvelée entre des acteurs fortement impliqués dans les territoires.

Votre engagement à nos côtés est essentiel pour **relever les défis énergétiques et environnementaux** avec déjà un **fort impact sur le Var** : **+ 35 % de producteurs d'énergies renouvelables,** un nombre d'opérations d'**autoconsommation collective multiplié par 7 en 3 ans**, la mise en service des projets d'**électrification des quais pour réduire la pollution des bateaux**, **+ 26 % de bornes de recharge pour voitures électriques accessibles au public.**

Nous continuerons ensemble à œuvrer pour des territoires plus sobres, plus innovants, plus résilients et pour un réseau contribuant à leur développement économique et sociétal ainsi qu'à la construction, pour les générations futures, d'un environnement énergétique plus performant, plus durable et plus sûr.

En attendant d'échanger ensemble sur toutes ces belles avancées, je vous souhaite une bonne lecture de ce compte-rendu annuel de concession, fruit de notre engagement commun pour un service public de qualité au service des enjeux de votre territoire.

Concernant la mission confiée à EDF,

Jean-Philippe CASSAGNEAU
Directeur Développement Territorial

Nous avons le plaisir de vous rendre compte de l'exécution de la mission de service public qui nous est confiée sur le **Territoire d'Énergie Var**.

Evolutions des prix de l'électricité : entre stabilisation et ajustements tarifaires

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

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

La confiance de nos clients

Votre concessionnaire a su maintenir une écoute attentive et constante envers ses clients, tout en garantissant la continuité d'un service de qualité. La satisfaction est restée à un très haut niveau, avec neuf clients sur dix se déclarant satisfaits à l'issue d'un échange avec EDF. Ces très bons résultats témoignent d'une grande confiance de nos clients ainsi que la reconnaissance de l'engagement quotidien de nos équipes.

Accompagner les clients pour les aider à consommer mieux et moins

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

La solidarité au cœur de nos actions

Dans un contexte encore marqué par l'inflation, notre service Solidarité a maintenu et renforcé son engagement auprès des clients les plus fragiles, en déployant des mesures d'accompagnements significatives pour le paiement des factures d'énergie.

Notre présence territoriale s'est manifestée au travers de signatures de conventions de partenariat renforçant notre engagement dans le domaine de la lutte contre la précarité énergétique.

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

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

Un service public, deux missions

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

Ces deux missions constitutives du service concédé sont :

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

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

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

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

2 La fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente

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

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

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

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

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

Au niveau national

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

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

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

Au niveau local

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

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

Le présent document constitue le compte-rendu d’activité pour l’exercice 2024.

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

Organisation d'Enedis

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

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

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

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

Vos interlocuteurs chez Enedis

	Fonction	Téléphone
Nathalie ALEXANDRE	Directrice Territoriale	06 20 59 49 47
Alain SCATENA	Délégué Territorial	06 13 67 24 66

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

Organisation d'EDF

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

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

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

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

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

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

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

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

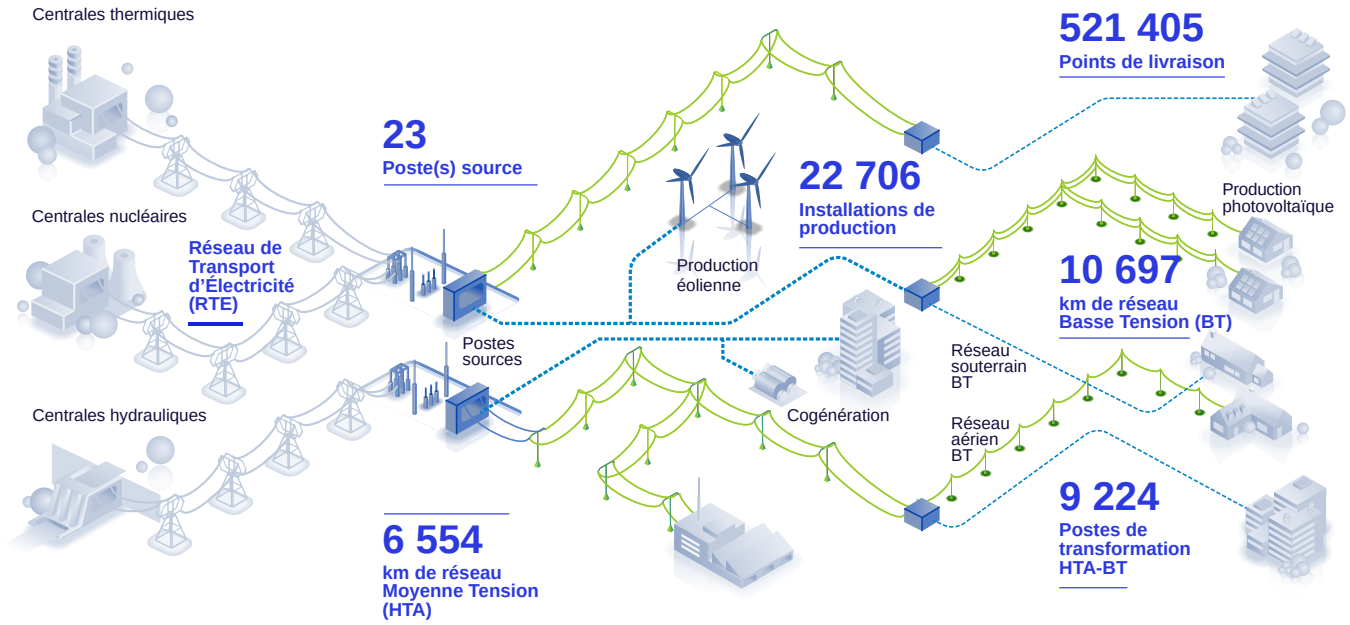
Cette mutualisation des moyens du concessionnaire à une échelle nationale permet une optimisation économique qui profite à l'ensemble des clients au travers de tarifs fixés nationalement.

Vos interlocuteurs chez EDF

	Fonction	Téléphone
Jean-Philippe CASSAGNEAU	Directeur de Développement Territorial	06 85 82 21 47
Christelle MASSON	Référente Concession	06 62 67 64 14

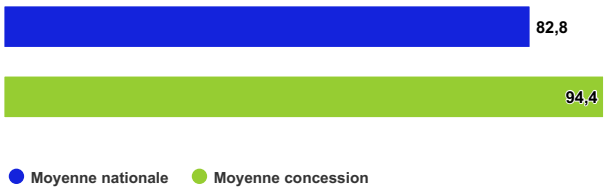
Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité en 2024

Le réseau public de distribution d'électricité



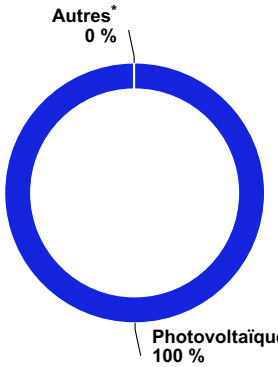
La qualité de desserte Critère B hors RTE (en min)

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



Les producteurs sur la concession

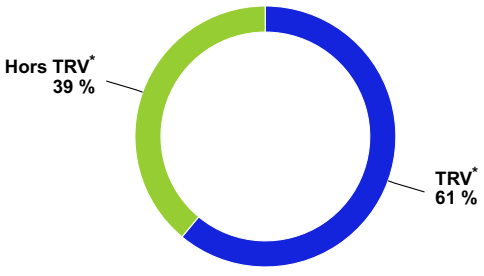
Répartition du nombre de producteurs



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

Le nombre de consommateurs

Répartition du nombre de consommateurs

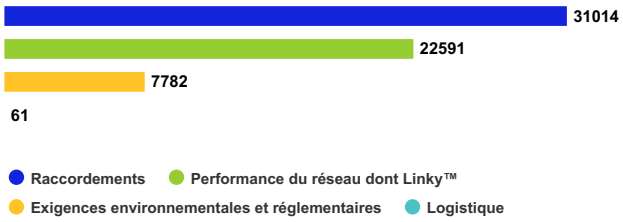


* Tarifs réglementés de vente

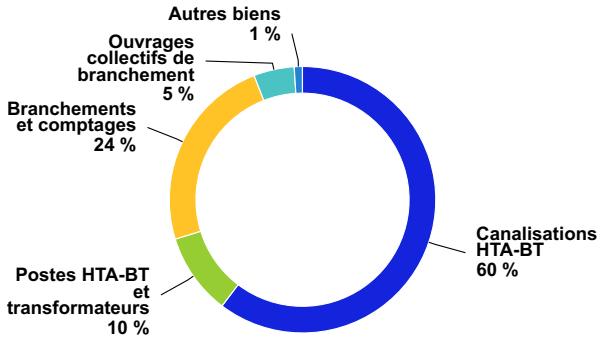
La fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente en 2024

Les investissements et le patrimoine

Investissements Enedis sur la concession *(k€)*



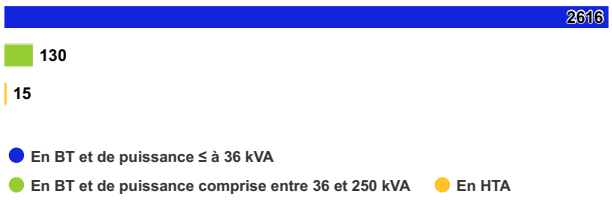
Répartition de la valeur nette comptable des ouvrages



Les raccordements à la concession

Répartition des raccordements d'installations de production neuves réalisés

Répartition des raccordements d'installations de consommation neuves réalisés



Les clients Tarif Bleu

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

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

Tarif Bleu résidentiel — Tarif Bleu non résidentiel

Souscriptions dans l'année Tarif Bleu résidentiel

17 323 (5,8 %)

Résiliations dans l'année Tarif Bleu résidentiel

26 822 (9,0 %)

La mensualisation

Clients mensualisés Tarif Bleu résidentiel

194 322 (64,9 %)

La facturation électronique

Clients bénéficiant de la facturation électronique Tarif Bleu résidentiel

165 302 (55,2 %)

L'Accompagnement Énergie

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

5 346

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)

	2023			2024		
	Nombre	**Puissance raccordée***	**Quantité d'énergie produite****	**Nombre**	**Puissance installée***	**Quantité d'énergie produite****
Photovoltaïque	18 091	468 078	**642 452 160**	22 681	518 788	**659 546 345**
Éolien	2	s	**s**	2	s	**s**
Hydraulique	16	5 266	**6 591 789**	16	5 949	**8 648 182**
Autres	4	22 178	**852 626**	7	22 834	**377 407**
Total	**18 113**	**495 522**	**649 896 575**	**22 706**	**547 571**	**668 571 934**

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

Les consommateurs raccordés au réseau public

Total des clients (Concession)

	2023	**2024**	**Variation** *(en %)*
Nombre de clients	516 284	**521 405**	**1,0%**
Énergie acheminée *(en kWh)*	3 837 073 625	**3 795 082 527**	**-1,1%**
Acheminement facturé* *(en €)*	189 477 156	**191 944 204**	**1,3%**

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

	2023	**2024**	**Variation** *(en %)*
Nombre de clients	510 825	**515 850**	**1,0%**
Énergie acheminée *(en kWh)*	2 748 811 589	**2 699 124 209**	**-1,8%**
Acheminement facturé* *(en €)*	152 472 590	**152 413 215**	**0,0%**

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

	2023	**2024**	**Variation** *(en %)*
Nombre de clients	4 643	**4 729**	**1,9%**
Énergie acheminée *(en kWh)*	497 562 117	**500 415 668**	**0,6%**
Acheminement facturé* *(en €)*	23 872 297	**25 362 172**	**6,2%**

Total des clients HTA (Concession)

	2023	**2024**	**Variation** *(en %)*
Nombre de clients	816	**826**	**1,2%**
Énergie acheminée *(en kWh)*	590 699 919	**595 542 650**	**0,8%**
Acheminement facturé* *(en €)*	13 132 269	**14 168 817**	**7,9%**

* 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)

	2023	2024	Variation *(en %)*
Nombre de clients	330 528	**320 314**	**-3,1 %**
Énergie facturée *(en kWh)*	1 721 857 071	**1 652 186 854**	**-4,0 %**
Recettes *(en €)*	377 681 756	**379 574 481**	**0,5 %**

Tarif Bleu résidentiel (Concession)

	2023	2024	Variation *(en %)*
Nombre de clients	309 032	**299 346**	**-3,1 %**
Énergie facturée *(en kWh)*	1 607 082 883	**1 529 725 102**	**-4,8 %**
Recettes *(en €)*	356 450 899	**357 323 594**	**0,2 %**

Tarif Bleu non résidentiel (Concession)

	2023	2024	Variation *(en %)*
Nombre de clients	21 496	**20 968**	**-2,5 %**
Énergie facturée *(en kWh)*	114 774 188	**122 461 752**	**6,7 %**
Recettes *(en €)*	21 230 857	**22 250 887**	**4,8 %**

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

Satisfaction des clients (National)

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

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

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

	2023	2024	Variation *(en %)*
Taux de réponse d'EDF sous 30 jours	95,1 %	**95,5 %**	**0,5 %**

* Courrier et Internet.

Enedis

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

Sommaire

1. Enedis accompagne votre territoire dans la transition écologique 16

1.1. Votre concession : les faits marquants de l'année 2024, les perspectives et enjeux pour 2025 **16**
1.2. Au plan national : les faits marquants de l'année 2024, les perspectives et enjeux pour 2025 **27**
1.3. La responsabilité sociétale et environnementale d'Enedis **34**
1.4. Enedis aux côtés des territoires pour répondre au défi de la mobilité électrique et réduire les émissions de CO^2 **47**
1.5. La contribution d'Enedis au développement du très haut débit (THD) **52**

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

2.1. La qualité de l'électricité distribuée : un enjeu majeur pour Enedis **54**
2.2. Le compte-rendu de la politique d'investissement d'Enedis en 2024 **61**
2.3. Perspectives et enjeux **71**

3. Mieux servir nos clients 76

3.1. Enedis, un service public au bénéfice des clients et de la transition énergétique **78**
3.2. Enedis, à l'écoute de ses clients **83**
3.3. Les services à destination des collectivités locales et des autorités concédantes pour répondre aux enjeux de la transition énergétique et écologique **86**
3.4. LinkyTM PM-PMI et autres compteurs du marché d'affaires. Des compteurs connectés au service de tous les clients des réseaux et de la transition énergétique **88**
3.5. Raccordement : une activité en croissance portée par la transition écologique **93**
3.6. Perspectives et enjeux 2025 **95**

4. Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession 98

4.1. Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession **98**
4.2. Les informations patrimoniales **114**
4.3. Les flux financiers de la concession **121**

1 Enedis accompagne votre territoire dans la transition écologique

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

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

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

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

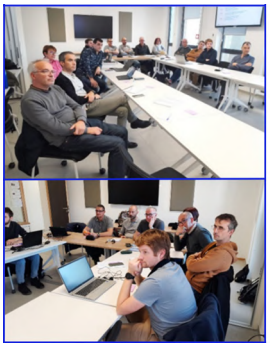
Par ailleurs, Enedis soutient l'engagement citoyen de ses salariés et les encourage à être parties prenantes dans des actions en ligne avec les valeurs de l'entreprise.

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

L'année 2024 en quelques dates

Les équipes d'Enedis échangent avec Territoire d'énergie Var

Les 24 janvier et 23 septembre, les chargés d'affaires de TE83 ont rencontré les services Cartographie et ASGARD d'Enedis afin d'échanger sur les nouvelles procédures de "mise en" et "hors service" des ouvrages et ainsi fluidifier le traitement des affaires "Article 8".



Enedis a participé au salon Smart Energie de TE83

Enedis a participé à la 4e édition du Salon de TE83, Smart Energie, le 19 septembre à Brignoles. Ce salon dédié à la transition énergétique et à la mobilité durable a été l'occasion pour Enedis de présenter aux collectivités et aux élus, ses solutions technologiques innovantes d'accompagnement.

Comité de pilotage annuel

Lors de ce comité du mardi 22 octobre, Enedis a présenté aux élus de TE83, son Compte Rendu d'Activité de Concession (CRAC) ainsi que ses actions d'accompagnement auprès des collectivités locales dans le cadre de la Transition Ecologique. Cette réunion a été l'occasion d'échanger également sur les futurs projets de TE83.

La sécurité des tiers et la prévention des accidents par électrisation

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

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

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

L'ambition « zéro blessé grave ou mortel » est au cœur des priorités d'Enedis.

La politique santé et sécurité d'Enedis, ancrée dans le Projet Industriel et Humain 2020-2025 (PIH), se concentre sur un objectif ambitieux : éradiquer tout accident mortel ou grave sur chantier pour les salariés comme pour tout intervenant prestataire.

Pour atteindre cet objectif, nous travaillons aussi en étroite collaboration avec nos parties prenantes, en les sensibilisant aux risques électriques et en mettant en place des actions concrètes pour renforcer la sécurité de tous. À travers des dispositifs de prévention, des formations dédiées et des partenariats, nous agissons pour réduire les accidents et garantir des interventions sécurisées autour des ouvrages électriques.

Dans ce cadre, Enedis a sensibilisé les bénévoles de l'**Association des Réserves Communales de Sécurité Civile des Comités Communaux des Feux de Forêts (ADRCSCCCFF)** de **52 communes, de juin à octobre,** aux **réflexes de sécurité à adopter** lors d'interventions à proximité des réseaux électriques. Cette formation permet non seulement de sécuriser leur mission de surveillance en forêt, mais aussi d'identifier et de signaler toute situation potentiellement à risque en lien avec Enedis.

Gestion de crise

Tempêtes, chutes de neige, coups de vent, inondations, ouragans ou feux de forêts… **Enedis se mobilise sur tout le territoire, 24h/24, pour réparer, dépanner et rétablir au plus vite l'alimentation électrique.** En quelques heures, selon l'ampleur des dégâts, elle déclenche sa **Force d'Intervention Rapide d'Électricité (FIRE)**, un véritable dispositif d'urgence, qui permet de déployer des salariés volontaires issus de toutes les régions et du matériel adapté en renfort dans les zones sinistrées.

L'année 2024 a été marquée par l'intensification des crises climatiques.
Citons notamment :

- **Cyclone Belal à la Réunion :** après le passage du cyclone le 15 janvier, 150 000 foyers ont été privés d'électricité, soit 35 % de l'ensemble des foyers de l'île.
- **Tempête Caetano :** le 21 novembre, suite à des chutes de neige et au passage de la tempête, 270 000 foyers ont été privés d'électricité principalement en Normandie, Bretagne, Poitou-Charentes et Pays de la Loire.
- **Cyclone Chido à Mayotte :** le 14 décembre, le cyclone tropical a frappé l'île de Mayotte, avec des rafales dépassant les 220 km/h et a engendré des dégâts considérables. Après plus de six semaines de mobilisation, tous les habitants de Mayotte ont retrouvé l'électricité.

Et plus particulièrement dans le Var :

- **Intempéries :** le week-end du 26 octobre, des précipitations se sont abattues sur le Var. L'équivalent d'un mois de pluie est tombé en moins d'une heure. 70 salariés se sont mobilisés pour rétablir au plus vite, les clients privés d'électricité.
- **Vents violents :** du 22 au 24 décembre, de nombreux foyers ont été privés d'électricité suite à des chutes d'arbres sur le réseau. Enedis s'est mobilisée aux côtés des collectivités, de l'armée et des pompiers pour sécuriser et rétablir rapidement l'alimentation électrique des foyers touchés, permettant à tous de passer les fêtes de fin d'année en toute sérénité.

Ces évènements dramatiques nous rappellent si besoin en était, l'enjeu de relever ensemble les défis de planification et de transition écologique.

Mobilisés à vos côtés, au quotidien, comme dans les crises.

Réparation Urgente à Porquerolles pour sécuriser l'activité estivale de l'île

Le 13 juillet 2024, l'un des deux câbles haute tension reliant le continent à l'île de Porquerolles a présenté un défaut causé par l'ancre d'un bateau. La décision a été prise par Enedis et les autorités locales de le réparer dans les plus brefs délais.
Une coordination efficace s'est rapidement mise en place entre Enedis et les acteurs territoriaux, services de la Préfecture, DDTM, Métropole Toulon-Provence-Méditerranée, Parc National de Port-Cros et Hyères...
La réparation, réalisée dans un délai record, a permis de sécuriser l'alimentation de l'île pendant la période touristique.

Enedis, partenaire de proximité, à vos côtés pour l'accompagnement de vos grands projets et de la transition écologique

Enedis accompagne ses parties prenantes tout au long de leurs projets de transition écologique, de la phase de conception à la mise en œuvre.

Elle met à disposition une large gamme d'offres et de solutions, ainsi qu'un portail numérique avec son Espace Mesures et Services pour accompagner les collectivités dans le pilotage de leur consommation énergétique.

Enedis acteur de la sobriété énergétique

En 2024, le compteur Linky est déployé à plus de 96% sur le Var et permet à chaque Collectivité de suivre ses données de consommation et de production électrique afin de mieux les maitriser.

Enedis a également poursuivi le déploiement du Portail et de son Espace Mesures et Services auprès des collectivités locales.

Aujourd'hui, **50 % des communes Varoises ont déjà créé leur Espace Mesures et Services permettant de suivre et piloter leur consommation et production d'électricité.**

Enfin, la plateforme en ligne PrioRéno créée par l'État, la Banque des Territoires, Enedis et GRDF, accompagne quant à elle, les collectivités locales dans leurs projets de rénovation énergétique des bâtiments, avec une carte interactive regroupant toutes les données utiles, du foncier à l'évolution de la consommation énergétique.

Le Var : Territoire d'innovation et d'excellence en matière de tourisme durable

Le 11 avril, lors de la 1ère réunion de la Commission Tourisme des Départements de France présidée par **Jean-Louis Masson**, Président du département du Var, en présence de **François Sauvadet**, Président des départements de France, **Martine Felio**, Directrice de Var Tourisme et Enedis ont présenté aux Agences de Développement Touristique et Comités Départementaux du Tourisme de France **la démarche innovante en faveur d'un tourisme durable, initiée sur le Var,** avec **Var Tourisme, l'Association des Maires du Var, le Comité Régional deTourisme Côte d'Azur France et Enedis.**

Enedis a organisé son premier **BUS TOUR avec un camion électrique** à travers différentes manifestations sur le Var **: Foire de Brignoles, Marchés de Saint-Tropez, Draguignan, Bandol, Lycée Cisson de Toulon, etc...**

Pour être au plus proche des territoires et de ses clients, Enedis répond aux questions de ses interlocuteurs et les conseille sur leurs projets concernant le raccordement, la transition écologique, etc.

#BranchonsLesGrandsEvenements pour réduire leur empreinte carbone

Du 16 au 25 juillet**, la première édition du festival « Son By Toulon »** a réuni de grands noms de la scène musicale sur le parvis du Zénith de Toulon. Enedis, aux côtés de la Ville de Toulon et de la Métropole Toulon Provence Méditerranée a pu jouer un rôle essentiel dans la **réduction de l'empreinte carbone de ce festival « écoresponsable » en raccordant 100 % de ses usages et besoins en énergie au réseau public d'électricité**, évitant ainsi l'usage de groupe électrogène émetteur de CO2.

Enedis participe au salon SMART Energie de TE83

Enedis a participé au **4e Salon SMART ENERGIE de Territoire d'énergie Var** le 19 septembre à Brignoles. L'opportunité pour Enedis de mettre à disposition ses solutions technologiques innovantes et ses services d'accompagnement à la transition écologique.

Enedis s'engage avec la commune de Cuers à son salon Ville Basse Température l'été

Une collaboration visant à accompagner les élus de Cuers pour mener à bien leurs projets, dans le cadre de la transition écologique et mettre à disposition de la municipalité l'outil PrioRéno, facilitant la prise de décisions stratégiques afin d'identifier les bâtiments à rénover en priorité.

Enedis participe au salon VarUP

Le 26 septembre, Enedis était présente à la 22e édition du salon VarUP, où de nombreux échanges ont porté sur l'apport de l'intelligence artificielle et du big data pour relever les défis de la transition écologique, optimiser la planification énergétique, lutter contre le changement climatique et concevoir le réseau électrique de demain. Grâce à ces innovations, Enedis est désormais capable de prévoir et de réparer une panne avant qu'elle n'affecte les usagers !

#LaCommunautéDesEngagésVaroise au Salon des Maires

Du 19 au 21 novembre à Paris, l'engagement du Var en faveur de la transition écologique, la décarbonation et la lutte contre le réchauffement climatique a été largement valorisé à travers la signature de 12 conventions, avec Marianne Laigneau, présidente du Directoire d'Enedis :

- **" Plus loin ensemble sur le Var pour la planification écologique et la résilience climatique "**, avec la Préfecture, l'audat.var et l'AMF83,
- **" Village d'avenir "** avec les maires de 9 communes (Carcès, Châteauvert, Cotignac, Entrecasteaux, Ginasservis, La Roquebrussanne, La Roque-Esclapon, Le Val et Vins-sur-Caramy),
- **" Cuers, ville basse température l'été "**, avec Bernard Mouttet, Maire de la commune,
- **" Cœur de Ville 2 "** avec Didier Brémond, Maire de Brignoles.

Solliès-Toucas a également été mise à l'honneur. **Son maire, Jérémie Fabre et son adjoint aux travaux, Hervé Jault, ont témoigné sur la pertinence du Portail Collectivités d'Enedis et de son Espace Mesures et Services.** Cet outil leur permet de mieux maîtriser leurs consommations énergétiques et de réaliser des économies.

Enedis et l'AMF83 : unis en faveur de la transition écologique

À l'occasion du salon des Maires du Var le 4 octobre, Enedis a renforcé son partenariat avec **l'Association des Maires du Var (AMF83)** par le renouvellement de leur convention dont les principaux enjeux sont :

- **Accompagner** les collectivités dans leur démarche de transition écologique,
- **Améliorer** la gestion de crise et la sécurité des infrastructures,
- **Anticiper** les effets du changement climatique.

Dans le cadre de cette convention avec l'AMF83, Enedis a eu le plaisir de présenter aux collectivités varoises les outils et solutions mis à leur disposition pour contribuer à la réussite de leurs projets de transition écologique comme : l'**Observatoire de la Transition Écologique**, **le Portail Collectivités et son Espace Mesures et Services** ou encore **les dispositifs d'accompagnement et de suivi en matière d'autoconsommation collective.**

Enedis, acteur aussi dans les projets d'autoconsommation collective

Nous parlons d'autoconsommation collective quand l'énergie, majoritairement d'origine photovoltaïque, est partagée localement par plusieurs consommateurs et producteurs (collectif de citoyens, d'entreprises, bailleurs sociaux, collectivités locales, etc). L'autoconsommation collective est donc un moyen pour les acteurs du territoire d'agir localement en faveur de la transition écologique.

En tant que service public de proximité, Enedis est à vos côtés pour vous guider dans le montage de votre projet puis, lorsque l'opération d'autoconsommation collective fonctionne, vous apporter les données vous permettant de la piloter.

Autoconsommation Collective à Carnoules

Carnoules, fer de lance en matière de transition écologique, a inauguré le 17 janvier son opération d'autoconsommation collective. Grâce à **l'installation d'une centrale de production photovoltaïque de 30 kWc** en toiture de la mairie, la production est partagée et consommée par le groupe scolaire, le centre culturel et le centre technique, créant un véritable circuit court de l'énergie. Une première au sein de la **Communauté Cœur du Var !**

A Hyères, un centre aquatique engagé pour l'autoconsommation individuelle

Jean-Pierre Giran, maire de la commune d'Hyères, a inauguré **le 18 mars une centrale photovoltaïque de 1200 m²** qui couvre le parking du centre aquatique de la ville. L'installation va produire 310 MWh, couvrant ainsi 25 % des consommations de la piscine municipale.
La mise en place de panneaux photovoltaïques est une solution qui permet de baisser sa facture énergétique tout en répondant aux enjeux de la neutralité carbone.

Engagez-vous dans le partage local de l'énergie

Le 26 mars, Enedis a participé à une matinée d'informations organisée par **le Syndicat Mixte Provence Verte Verdon** dans le cadre de l'animation du Plan Climat Air Énergie Territorial.
Au programme, des échanges qui ont permis aux participants de **comprendre le fonctionnement de l'autoconsommation collective, la faisabilité d'un projet, le montage et les dispositifs de soutien associés.**
Mais aussi la preuve par l'exemple, **les communes de Carnoules et Cotignac** ont pu témoigner sur leur projet.

Les Arcs-sur-Argens : rénovation énergétique et autoconsommation collective

La commune a réalisé des travaux de rénovation énergétique sur des bâtiments, associés à l'installation d'une centrale photovoltaïque de 70 kVA, sur le toit de la salle polyvalente.
Cette production couvre 20 % des besoins électriques des 23 bâtiments communaux.
Enedis accompagne la commune dans chaque étape de ses projets en faveur de la transition écologique.

La Garde : Photovoltaïque et Autoconsommation Collective

Enedis a accompagné la commune à chacune des étapes de son projet de **partage local de l'énergie**.
L'électricité, produite par les panneaux solaires en toiture de l'école Santoni, permet désormais d'alimenter 8 bâtiments communaux, comme la médiathèque, la piscine municipale ou l'hôtel de ville.
Une belle inauguration s'est déroulée le 17 septembre en faveur de la transition écologique, en présence de **Jean-Louis Masson, Président du Département.**

Enedis participe au salon Avenir Energie avec la CCI

Lors du **1er salon AmbiCCions Avenir Énergie de la CCI du Var, le 19 septembre**, Enedis a présenté, à l'occasion d'une table ronde, ses solutions d'accompagnement pour les projets d'autoconsommation collective (ACC).

Enedis, acteur dans l'accélération des EnR

En tant que service public de la transition écologique, nous développons et adaptons le réseau de distribution d'électricité en intégrant l'arrivée massive des énergies renouvelables. **Nous raccordons 90 % des installations de production d'électricité verte ce qui engage des transformations majeures pour le système électrique.** L'accélération des énergies renouvelables fait d'ailleurs partie de notre Projet Industriel et Humain 2020-2025.

En 2024, en France, Enedis a raccordé 5,4 GWh de nouvelles capacités de production EnR.

Sur le Var, Enedis a mis à disposition des communes, EPCI, département et AODE toutes les données relatives aux capacités du réseau afin de les aider à identifier les zones potentielles d'accélération des EnR sur le Portail Collectivités.

Faciliter le déploiement de la loi APER* aux côtés des collectivités

Enedis s'est mobilisée aux côtés des collectivités, de **la DDTM et du sous-préfet de Brignoles** pour faciliter l'identification des zones d'accélération des EnR. Lors des conférences à Brignoles, Draguignan et Toulon, un point a pu être réalisé sur l'application des dispositifs prévus dans le cadre de la loi. **82 % des communes Varoises ont délibéré** pour statuer sur la définition de ces zones sur leur territoire, plaçant le Var à la 1re place de la région Sud PACA.

*Loi relative à l'accélération de la production d'énergies renouvelables

Enedis et l'ARHLM renouvelle leur partenariat

Cette collaboration entre **Enedis et l'Association Régionale des organismes HLM Régions Provence-Alpes-Côte d'Azur et Corse** est ancrée dans le temps, **pour accélérer la transition écologique** à travers notamment l'accompagnement des projets de renouvellement urbain, d'énergie renouvelable et d'autoconsommation, ainsi que le déploiement des infrastructures de recharge de véhicules électriques.

Les perspectives et enjeux pour 2025

Enedis, service public de la Transition Ecologique sur votre territoire

En 2025, la Prévention Sécurité reste la priorité d'Enedis, avec la mise en place d'un plan d'actions pour **prévenir tout incident sur ou à proximité de nos ouvrages.**

Enedis poursuivra l'accompagnement sur mesure de ses parties prenantes pour faire de la transition écologique, une réalité et renforce ses investissements, avec une prévision de **106 millions d'euros sur le Var, telle que présentée à la Conférence Départementale du 28 novembre 2024.** A l'échelle du département **51 millions d'euros devraient être consacrés à la fiabilisation et la modernisation du réseau et 55 millions pour le raccordement des nouveaux consommateurs et producteurs**.

Enedis continuera également le déploiement du **Portail Collectivités et son espace Mesures et Services** afin de vous accompagner dans vos démarches de Transition Ecologique et de Sobriété Energétique.
Aujourd'hui, **50 % des communes du Var se connectent déjà à l'Espace Mesures et Services** afin de mieux maîtriser leur consommation d'énergie et cibler leurs programmes d'investissements et de rénovation énergétique.

Par ailleurs, la mobilité électrique est l'un des enjeux majeurs d'Enedis pour les prochaines années.

Enedis continue à se mobiliser pour répondre à la croissance des raccordements dédiés aux infrastructures de recharge pour véhicules électriques. **Sur le Var, en 2024, le nombre de véhicules électriques a augmenté de 28,4 %** et **le nombre de Points de Charge ouverts au public de 22,6 %.**

En interne, Enedis poursuit l'électrification de sa flotte de véhicules légers afin d'atteindre un objectif de 75 % d'ici 2030. Aujourd'hui, **sur le Var, 36,5 % de son parc est électrifié.**

En tant qu'entreprise à mission, **Enedis s'engage également pour l'inclusion, l'emploi, la transition écologique et solidaire**. Grâce à nos partenariats avec des acteurs comme les Ecoles de la Deuxième Chance et FACE Var, **11 000 bénéficiaires varois** ont déjà été accompagnés par ces associations.

Enedis prépare l'avenir avec la formation « réseaux électriques ».
Porté par l'Education Nationale et la filière industrielle des réseaux électriques, le programme d'actions " Les écoles des réseaux pour la transition énergétique " vise à former les futurs électriciens aux métiers de demain. **Dans le Var, Enedis poursuit le développement de ses partenariats** avec des écoles comme celui signé avec **le Lycée Cisson à Toulon qui officialise la création du certificat de spécialisation *technicien en réseaux électriques.***

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

L'année 2024 en quelques dates

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

39ème congrès de la FNCCR

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Des accords conclus au Salon des maires 2024

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

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

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

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

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

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

Enedis se distingue particulièrement par les réussites suivantes :

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

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

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

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

Lutte contre la fraude électrique : Enedis renforce son dispositif

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

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

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

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

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

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

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

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

Le projet "accélération des énergies renouvelables (EnR) "

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

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

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

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

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

Textes législatifs et réglementaires

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Législation européenne

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

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

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

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

Les perspectives et enjeux pour 2025

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

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

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

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

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

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

1.3. La responsabilité sociétale et environnementale d'Enedis

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

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

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

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

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

Les engagements environnementaux d'Enedis

Stratégie bas carbone

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Adaptation du réseau aux aléas climatiques

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

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

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

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

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

Préservation de la biodiversité et diminution des pollutions

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

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

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

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

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

Afin de réduire les risques de pollution, le programme de remplacement des transformateurs au PCB (polychlorobiphényles - polluants chimiques persistants dans l'environnement) s'est poursuivi en 2024. Il reste 2 241 transformateurs (pour plus de 800 000 postes de transformation comprenant au moins un transformateur) contenant plus de 50 PPM (particules par million) de PCB, à traiter. En 2024, 2 998 appareils ont été dépollués ou détruits, Enedis est en ligne avec l'objectif de résorption du stock à fin 2025.

Gestion des déchets et économie circulaire

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

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

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

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

Tonnage de matériels réemployés :

- 2023 : 270
- 2024 : 488

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

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

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

Retrouvez ici, à titre d'illustration, quelques-unes des actions menées sur le Var en 2024

Un engagement fort en matière de développement durable

1er RDV RSE Varois de l'UPV et de Face Var avec le Pacte mondial de l'ONU : Enedis témoigne !

Le 17 septembre, Enedis était aux côtés de Nils Pedersen, Délégué Général du Pacte mondial de l'ONU - Réseau France, Stéphane Benhamou, Président du MEDEF Var et Vice-Président de l'UPV, Basil Gertis, Président de la CCI ainsi que des PME et TPE varoises adhérentes du Pacte Mondial de l'ONU pour partager leur expérience.

Enedis, entreprise à mission, a pu échanger, avec une centaine de participants, sur **l'intégration des 17 Objectifs de Développement durables de l'ONU dans son modèle d'activité.**

Biodiversité

En tant que gestionnaire de milliers de kilomètres d'infrastructures (lignes, postes sources, etc.), Enedis a conscience de son impact sur la biodiversité, les sols, les espèces et les ressources, et s'efforce d'en minimiser les effets, notamment en réduisant l'impact de ses chantiers. Elle déploie aussi en interne des actions pour sensibiliser et mobiliser les salariés dans leurs activités quotidiennes, et met à disposition une plateforme de réemploi pour favoriser l'économie circulaire au sein de l'entreprise.

20 ans d'engagement pour la biodiversité avec la LPO

Le 13 novembre, sur le nouveau site d'Enedis à Fréjus, **la LPO PACA** a animé une formation auprès d'une vingtaine de salariés issue de différents métiers et des prestataires de **la Direction Régionale Côte d'Azur**. L'objectif de cette session était de permettre à chacun d'analyser et d'adapter les chantiers en fonction des enjeux environnementaux, tout en prenant en compte **la biodiversité.**

Préserver notre patrimoine : nettoyage des plages du Parc National de Port-Cros

Aux côtés d'associations comme **« Les Amis de Port-Cros »**, les salariés d'Enedis, accompagnés de leur famille, ont participé à plusieurs nettoyages des plages du Parc National de Port-Cros afin de contribuer à la préservation de ce patrimoine naturel.

Le réseau exploité par Enedis

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

Il se décompose comme suit :

Réseau Moyenne Tension (HTA) (en km)

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

Réseau Basse Tension (BT) (en km)

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

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

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

	2023	2024
En agglomération	95 %	**96 %**
Hors agglomération	86 %	**93 %**
En zone classée	100 %	**-**
Total	**91 %**	**95 %**

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

Pour l'année 2024, la contribution d'Enedis au financement des travaux d'aménagement esthétique des réseaux, réalisés sous la maîtrise d'ouvrage de Territoire d'énergie Var, s'est élevée à 680 000 €.

Vous trouverez ci-dessous la liste des chantiers Article 8 qui on fait l'objet d'une participation par Enedis en 2024.

Liste des affaires Article 8

Communes	Libellé du projet	Finalité	Dépenses 2024 en €
LE REVEST-LES-EAUX	CENTRE VILLAGE	Intégration ouvrages environnement	**134 727**
LA SEYNE-SUR-MER	AVENUE PABLO NERUDA	Intégration ouvrages environnement	**76 733**
ST-MANDRIER-SUR-MER	COSTA BELLA 2	Intégration ouvrages environnement	**59 230**
ST-MANDRIER-SUR-MER	COSTA BELLA 1	Intégration ouvrages environnement	**53 529**
BORMES-LES-MIMOSAS	VOIE ROMAINE	Intégration ouvrages environnement	**52 588**
LA VALETTE-DU-VAR	IMP BAUDELAIRE	Intégration ouvrages environnement	**50 100**
BORMES-LES-MIMOSAS	CHEMIN DE LA VERNE	Intégration ouvrages environnement	**40 000**
LA CROIX-VALMER	RUE DES MURIERS	Intégration ouvrages environnement	**38 092**
SIX-FOURS-LES-PLAGES	RUE ALLEGRE	Intégration ouvrages environnement	**35 500**
LE PRADET	AVE BROSSET à LE PRADET	Intégration ouvrages environnement	**32 707**
BRIGNOLES	ANCIEN CHEMIN DE LA CELLE	Intégration ouvrages environnement	**25 244**
BRIGNOLES	SYM ALL DES MURIERS	Intégration ouvrages environnement	**20 000**
BAUDUEN	RUE GRANDE	Intégration ouvrages environnement	**17 000**
BRAS	RUE JEAN JAURES	Intégration ouvrages environnement	**12 867**
LA VALETTE-DU-VAR	IMP BAUDELAIRE	Intégration ouvrages environnement	**7 516**
SAINT-MANDRIER-SUR-MER	COSTA BELLA 1	Intégration ouvrages environnement	**6 000**
BAUDUEN	RUE GRANDE	Intégration ouvrages environnement	**6 000**
BANDOL	RUE DAURAT	Intégration ouvrages environnement	**5 700**
BORMES-LES-MIMOSAS	CHEMIN DE LA VERNE	Intégration ouvrages environnement	**1 523**
BRIGNOLES	SYM ALL DES MURIERS	Intégration ouvrages environnement	**1 203**
LE REVEST-LES-EAUX	CENTRE VILLAGE	Intégration ouvrages environnement	**1 000**
BANDOL	RUE DAURAT	Intégration ouvrages environnement	**1 000**
SIX-FOURS-LES-PLAGES	RUE ALLEGRE	Intégration ouvrages environnement	**751**
BRIGNOLES	ANCIEN CHEMIN DE LA CELLE	Intégration ouvrages environnement	**500**

Liste des affaires Article 8

Communes	Libellé du projet	Finalité	Dépenses 2024 en €
BAUDUEN	RUE GRANDE	Intégration ouvrages environnement	**330**
BANDOL	RUE DAURAT	Intégration ouvrages environnement	**161**

Les engagements sociétaux d'Enedis

Engagements territoriaux

Ecoute des parties prenantes

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

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

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

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

Achats responsables

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

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

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

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

Conseil des parties prenantes externes d'Enedis sur le Var et les Alpes Maritimes

Composé d'acteurs de la recherche, de l'enseignement, d'entreprises, de sociologues, d'experts Météo France et du domaine culturel…, le Conseil des parties prenantes externes d'Enedis sur le Var et les Alpes Maritimes **a pour mission de challenger Enedis sur sa manière d'exercer son métier de service public au 21ème siècle et de l'aider à trouver des solutions innovantes pour toujours mieux répondre aux attentes et enjeux de ses parties prenantes sur le territoire.**

Le Conseil s'est réuni les 2 février et 29 novembre 2024 afin d' aborder différents thèmes tels que la prévention sur l'IA et son rôle futur dans l'entreprise, l'Ecole des Réseaux, le Portail Collectivités et son Espace Mesures et Services, etc…..

Engagements sociaux

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Nathalie Alexandre, Directrice Territoriale Var d'Enedis, préside depuis janvier 2022 la Fondation Agir Contre l'Exclusion du Var (FACE Var) :

Ce collectif a pour raison d'être, de mener des projets sur et pour le territoire, qui soient créateurs de valeur avec un réel impact.
En 2024, FACE Var, qui regroupe **plus de 250 entreprises**, a accompagné environ **9 000 personnes** dans les domaines de l'éducation, l'emploi, l'insertion, la transition écologique et solidaire.

Citons quelques exemples d'actions d'Enedis menées avec ses partenaires (FACE Var, E2C, Robin des Bancs...) :

Enedis est engagée pour l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, la féminisation des métiers et la lutte contre toutes les formes de discrimination !

1ère édition de Talent'Elles sur la question de l'égalité professionnelle dans les entreprises

Talent'Elles, c'est un engagement pour promouvoir la mixité au travail, garantir l'égalité des droits et des chances pour tous, tout en déconstruisant les stéréotypes et en luttant contre les discriminations de genre. Enedis y contribue activement, en particulier auprès des jeunes, pour favoriser l'inclusion et bâtir ensemble une société plus égalitaire.

Féminisation des métiers du numérique : « Wi-Filles » 2023/24

Enedis a accueilli des collégiennes du programme Wi-Filles mis en place par **FACE Var** pour leur faire découvrir les métiers de l'électricité et du numérique. Témoignages, démonstrations et immersions pratiques ont permis de mettre en avant la diversité des carrières et l'importance de la mixité. La saison 2023-2024 de **Wi-Filles** s'est clôturée après une année d'échanges et de mentorat, sensibilisant une centaine de collégiennes aux métiers du numérique et déconstruisant les stéréotypes. Enedis poursuit son engagement pour l'égalité des chances et l'attractivité des métiers techniques.

Enedis soutient partout sur le Territoire avec ses parties prenantes, l'égalité des chances, l'orientaiton des jeunes et l'emploi.

Les forums « Rencontre ton métier »

Pour faciliter l'orientation des élèves de 4e de collèges Varois, Enedis présente ses métiers lors des forums organisés par **FACE Var**. Plus de 1 700 élèves ont participé à ces forums.

Le mentorat pour aider les jeunes

Les salariés d'Enedis se mobilisent auprès des jeunes Varois, notamment dans les quartiers prioritaires de la ville. Ainsi, **Bérengère MOLLIER, Chargée d'études Réseau**, accompagne par exemple une jeune fille en BTS au lycée Beaussier de La Seyne-sur-Mer pour l'aider à réussir son intégration dans le monde professionnel. Au programme : élaborations de CV et de lettre de motivation, simulations d'entretiens, conseils, etc.

L'inclusion par l'éducation avec les 6 écoles de la 2e chance (E2C) Varoises

Enedis intervient auprès des **6 E2C Varoises** afin d'accompagner les jeunes dans la découverte de nouvelles perspectives professionnelles. Au programme : séances de coaching et simulations d'entretiens.

Dans le cadre de cet accompagnement, lors d'un Business Game, Enedis a fait partie du jury de la 3e édition et coaché 30 équipes sur des projets de création d'entreprises.

Enedis engagée pour une société plus inclusive avec « Les entreprises s'engagent »

Le club varois **« Les entreprises s'engagent »** opéré par **FACE Var**, a organisé une comédie interactive « Un employé nommé Désir » sur le thème de l'employabilité, en présence **du Directeur Général du dispositif national, du Préfet du Var, du Maire de Toulon** et des entreprises engagées. Son objectif : sensibiliser les entreprises à la question d'un recrutement plus inclusif et responsable.

Ecole des réseaux pour la transition énergétique : Enedis et le lycée Cisson préparent l'avenir

Dans le cadre du programme d'actions **« Les Écoles des réseaux pour la transition énergétique »**, Enedis **et le lycée G. Cisson de Toulon** ont signé le 12 décembre, en présence de **Natacha Chicot, Rectrice de l'académie de Nice, et Josée Massi, Maire de Toulon**, une convention de partenariat officialisant **la création d'une formation « réseaux électriques ».**
Depuis la rentrée 2024, le lycée propose ainsi aux étudiants, grâce à cette collaboration, une formation permettant d'obtenir un **certificat de spécialisation technicien en réseaux électriques**. Porté par **l' Education Nationale** et la filière industrielle des réseaux électriques, ce programme d'actions « Les Écoles des réseaux pour la transition énergétique » vise à former les futurs électriciens aux métiers de demain et à accompagner les besoins massifs de recrutement, pour répondre aux enjeux de décarbonation et d'électrification des usages.

Toulon : le poste de transformation électrique de la Beaucaire prend des couleurs

Les élèves de l'école primaire de la Beaucaire, avec l'association « Robin des Bancs », ont préparé toute l'année puis réalisé **la décoration du poste de transformation électrique de leur quartier.** Ce projet, monté avec Enedis, avec le soutien de la Préfecture et de la ville, a permis d'allier projet pédagogique et créatif, cohésion sociale, embellissement et sécurisation du quartier.

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

Evolution des infrastructures de recharge en France métropolitaine

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

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

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

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

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

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

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

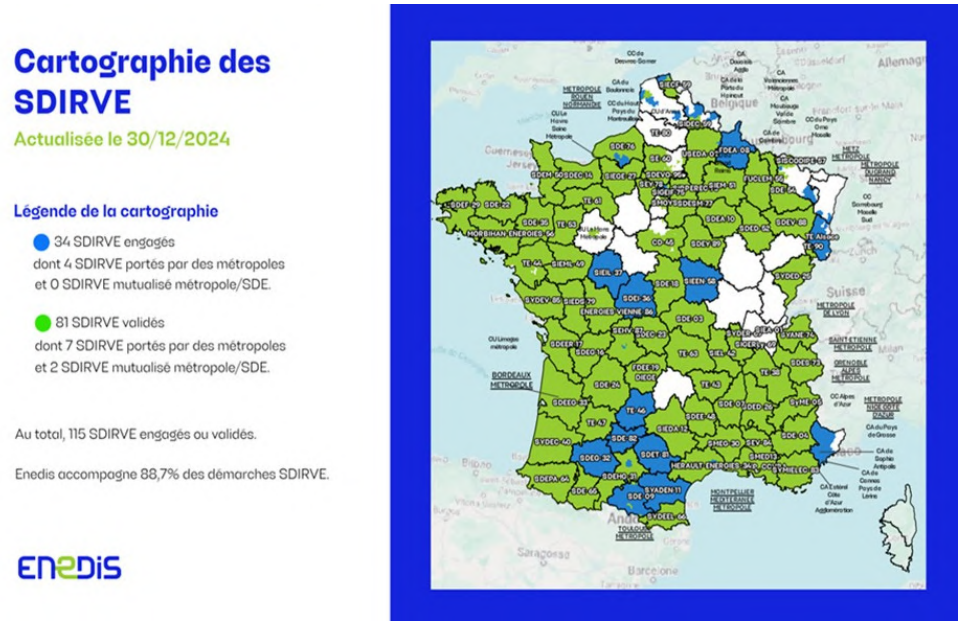
L'accompagnement des collectivités et syndicats d'énergie pour l'élaboration et le déploiement des schémas directeurs d'infrastructures de la recharge des véhicules electriques (SDIRVE)

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

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

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

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



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

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

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

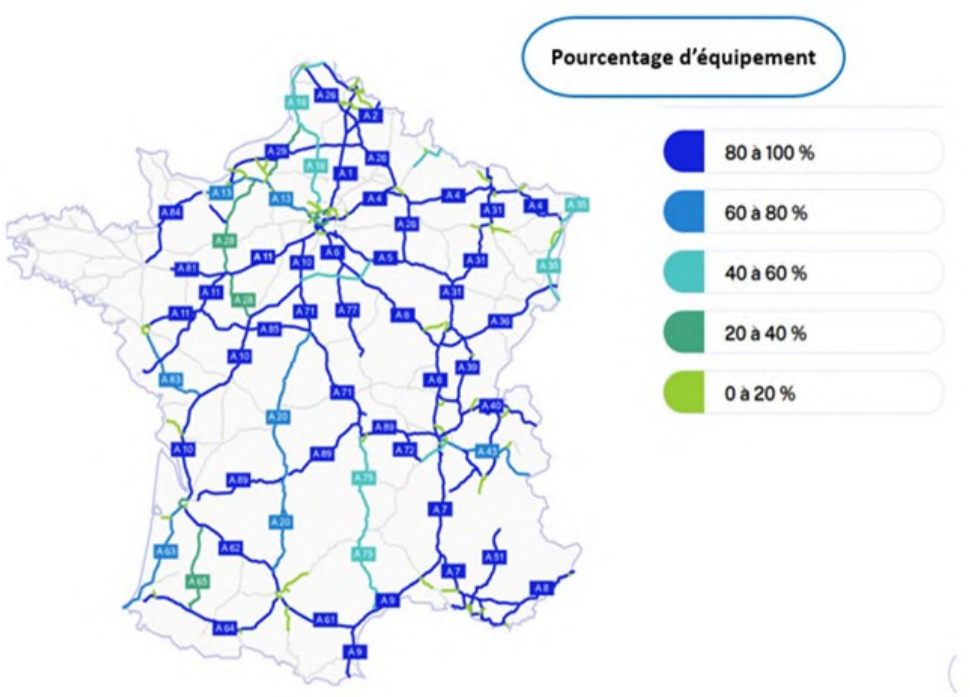
L'équipement des aires de service du réseau autoroutier

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

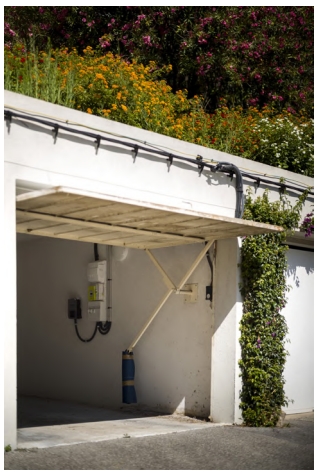
Le maillage territorial actuel de la recharge sur les autoroutes est rassurant pour les électro-mobilistes, qui peuvent désormais se recharger rapidement tous les 50 km en moyenne.

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

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



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



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

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

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

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

L'équipement en résidentiel collectif

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

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

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

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

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

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

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

■ Rapport sur le pilotage de la recharge

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

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

■ Electrification de la flotte de véhicules interne

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Sur le département du Var, les conventions relatives à l'usage des supports des réseaux publics de distribution d'électricité Basse Tension et Haute Tension Aériens, signées avec Enedis, les AODE et les Opérateurs numériques sont les suivantes :

- TE83 (ex Symielecvar) : IELO, NEXLOOP, VAR TRES HAUT DEBIT, ORANGE-XP FIBRE, BIRDZ, COMPLETEL, NUMERICABLE, FREE, SAS TELECOM, SFR, THD 83,
- Draguignan : ORANGE,
- Hyères : XP FIBRE,
- La Garde : XP FIBRE,
- Fréjus : ORANGE, IELO, BIRDZ,
- Toulon MTPM : COMPLETEL, NUMERICABLE, SFR, SFR –NUM-COM,XPFIBRE, ORANGE, THD 83, CITYFAST, IELO, NEXLOOP,
- Saint-Raphaël : ORANGE, IELO, BIRDZ, SFR–NUM-COM, NUMERICABLE,
- Sainte-Maxime : ORANGE, VAR TRES HAUT DEBIT, IELO,
- Communauté de Communes du Pays de Fayence : ORANGE, VAR TRES HAUD DEBIT, CIRCET,
- Vins-sur-Caramy : VAR TRES HAUT DEBIT, FREE.

Pour cette année 2024, nous constatons de nouveau une baisse des études par opérateur sur le Var, **avec 499 études THD Aériennes** (Vs 604 en 2023) qui ont été envoyées pour validation à Enedis : 384 ont été validées et 86 sont terminées.
En 2024, 1083 supports supplémentaires ont servi d'appuis communs.

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

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

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

L'appréciation de la qualité d'alimentation sur le territoire de votre concession tient compte des incidents majeurs survenus en 2024, des principales actions d'amélioration mises en œuvre dans l'année et de l'évolution des indicateurs de suivi de la qualité.

La continuité de l'alimentation en électricité

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

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

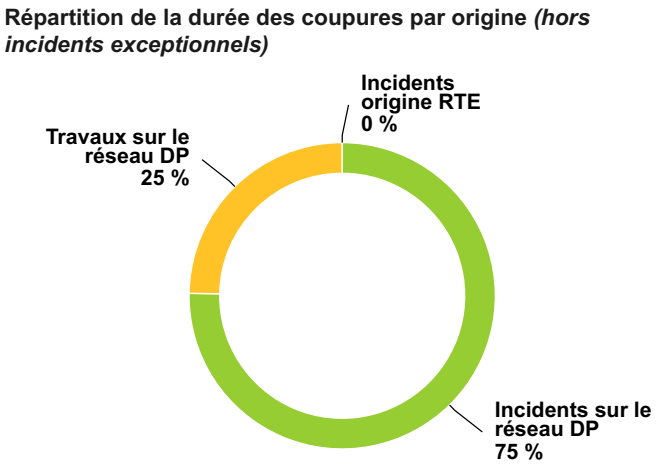
	2023	2024	Variation *(en %)*
Toutes causes confondues (critère B Concession)[1]	81,0	**94,4**	**16 %**
Toutes causes confondues hors incidents exceptionnels (critère B HIX)[2]	70,7	**90,3**	**28 %**
Dont origine RTE (incident sur le réseau de transport)	4,6	**0,0**	**-100 %**
Dont incident sur le réseau de distribution publique	46,3	**68,0**	**47 %**
Dont incident poste source	1,0	**2,8**	**190 %**
Dont incident réseau HTA	35,9	**54,7**	**52 %**
Dont incident réseau BT	9,4	**10,4**	**11 %**
Dont travaux sur le réseau de distribution publique	19,8	**22,3**	**13 %**
Dont travaux sur le réseau HTA	12,8	**15,5**	**21 %**
Dont travaux sur le réseau BT	7,0	**6,8**	**-3 %**

Le Critère B HiX Hors RTE de Territoire d'énergie 83 en 2024, se situe à 90,3 mn versus 66,1 mn en 2023. La qualité d'alimentation électrique de la concession s'est dégradée en 2024 suite aux intempéries et tempêtes de vent des 3 et 10 mars 2024 ainsi qu'à la canicule de l'été qui a impacté fortement les réseaux HTA souterrains.

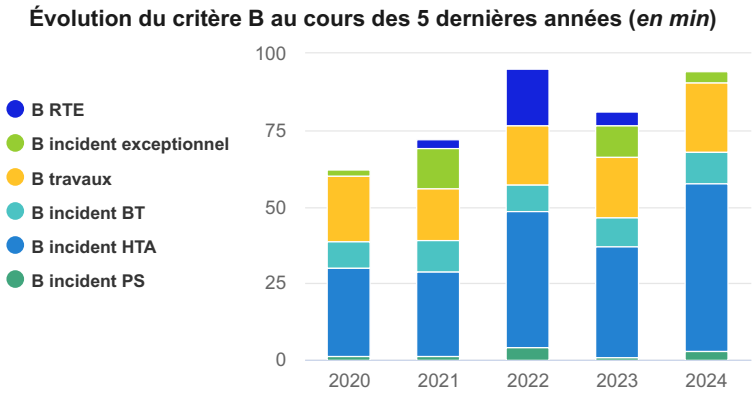
(1) La continuité de l'alimentation est évaluée à partir d'un indicateur que le concessionnaire suit dans le temps : le critère B. Il mesure le temps, exprimé en minutes, pendant lequel un client alimenté en Basse Tension est en moyenne privé d'électricité, quelle que soit la cause de l'interruption 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 cinq dernières années au périmètre de la concession



Nous constatons que depuis ces 5 dernières années, le Critère B HIX hors RTE se situe à 69,34 minutes en moyenne (dont 20 mn dues à des coupures pour travaux).

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

- 8 février : défaut câble à Vinon avec défaillance protection - 1,5 mn de critère B,
- entre le 3 et le 10 mars : fortes intempéries avec tempête de vent sur l'est du Var - 6,5 mn de critère B,
- entre le 29 juillet et le 13 août : épisode de canicule ayant impacté nos câbles HTA- 5,5 mn du critère B,
- en 2024 : coupures pour travaux de maintenance et élagage - 8,9 mn du critère B
- 9 septembre : défaut sur réseau câble souterrain à "Janas" - 1,3 mn de critère B
- 20 décembre : incident au Poste Source de Hyères - 1 mn de critère B.

Au niveau national

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

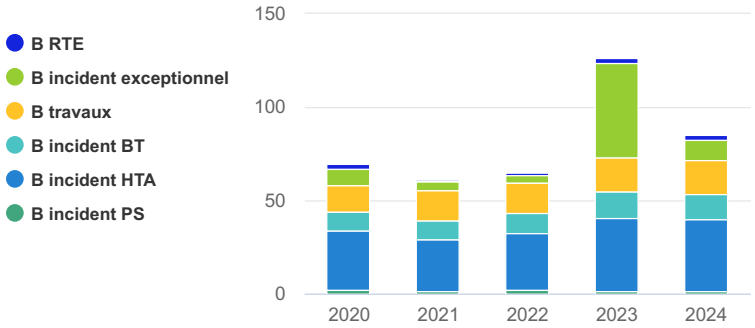
moyenne entre 2020 et 2022).

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

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

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

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



Les enjeux de la gestion patrimoniale du réseau

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

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

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

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

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

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

Le nombre de clients affectés par ces perturbations

Nombre de clients BT (Concession)

	2023	2024	Variation *(en %)*
Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min), toutes causes confondues	3 443	**4 503**	**30,8 %**
Coupés pendant plus de 5 heures consécutives, toutes causes confondues	21 964	**30 820**	**40,3 %**

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).

En 2024, nous constatons une hausse du nombre de clients affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 minutes) et des clients coupés plus de 5 heures consécutives.
Les principaux incidents ayant occasionné ces coupures sont :

- entre le 3 et le 10 mars : fortes intempéries avec tempête de vent sur l'est du Var,
- entre le 29 juillet et le 13 août : épisode de canicule ayant impacté nos câbles HTA,
- le 20 décembre : incident au Poste Source de Hyères.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Clients BT mal alimentés (Concession)

	2023	**2024**	**Variation** *(en %)*
Nombre de clients BT dont la tension d'alimentation est inférieure au seuil minimal de tension admissible	5 334	**3 830**	**-28,2 %**
Taux de clients BT mal alimentés (CMA) sur le territoire de la concession *(en %)*	1,0 %	**0,7 %**	**-28,7 %**

En 2024, le nombre de clients dits mal alimentés (CMA) de la concession a baissé de 1 504 CMA pour atteindre 0,74 % (3 830 clients mal alimentés) Vs 1,04 % en 2023.
Cette baisse est notamment due aux travaux de renforcement réalisés par Enedis et à la baisse des consommations d'énergie.

Le nombre de CMA de la concession et du département sont en-deçà du seuil règlementaire de 3 %.
Nous poursuivons la mise en œuvre de notre plan d'actions pour continuer à réduire le nombre de CMA sur le département du Var.

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

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

INTRODUCTION

Un plan ambitieux d'investissements à horizon 2040

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

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

Au périmètre national

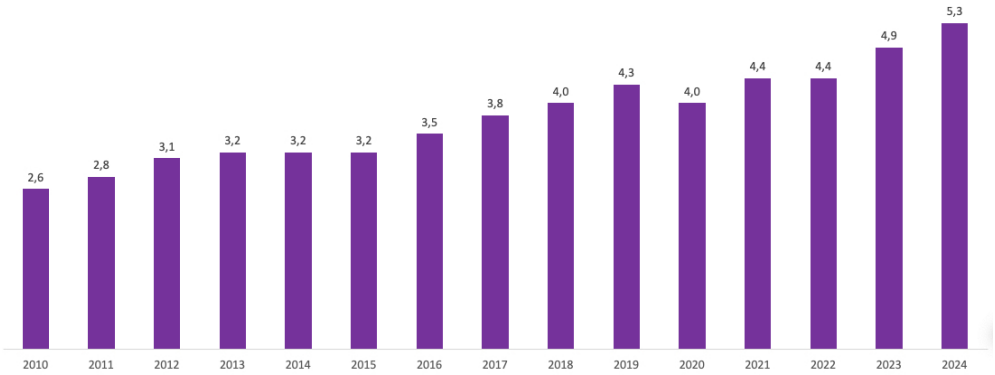
Les investissements d'Enedis en 2024 sont d'un niveau élevé et s'établissent à **5,3 milliards d'euros** (*cf. g*raphique ci-après). En 2024, les investissements consacrés à la modernisation et au renouvellement des réseaux restent soutenus à près de 1,3 milliard d'euros.

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

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

Par ailleurs, en 2024, 609 millions d'euros d'investissements ont été réservés aux travaux nécessités par le respect d'obligations réglementaires (dont la mise en œuvre de la réglementation DT-DICT en application du décret du 5 octobre 2011 et la mise en œuvre de la réglementation relative à l'amiante), d'exigences en matière de sécurité et d'environnement, et de déplacements d'ouvrages imposés.

Montant des investissements Enedis *(en Md€)*



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

Au périmètre de la concession, le montant des dépenses d'investissement d'Enedis en 2024, pour le domaine concédé et les biens propres du concessionnaire, est présenté dans le tableau ci-après. Les investissements correspondent aux dépenses enregistrées sur l'année 2024. La présentation des investissements a été actualisée en 2019 à la suite de la publication de l'arrêté du 6 janvier 2020 pris en application de l'article R. 111-19-10 du Code de l'énergie et portant format des informations relatives aux réseaux publics de distribution d'électricité issues des conférences départementales mentionnées au troisième alinéa du I de l'article L. 2224-31 du Code général des collectivités territoriales.

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

	2023	2024
I. Raccordements des utilisateurs consommateurs et producteurs*	31 134	**31 015**
Dont raccordement des consommateurs HTA	616	**236**
Dont raccordement des consommateurs BT	24 268	**24 655**
Dont raccordement des producteurs HTA	1 618	**534**
Dont raccordement des producteurs BT	1 596	**2 126**
II. Investissements pour l'amélioration du patrimoine	26 141	**30 374**
II.1 Investissements pour la performance et la modernisation du réseau	19 010	**22 592**
Dont renforcement des réseaux BT	2 891	**3 250**
Dont renforcement des réseaux HTA	2 973	**2 373**
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)	2 153	**4 566**
Dont actions visant à améliorer la fiabilité des réseaux et des postes (hors programmes de prolongation de durée de vie)	8 050	**9 604**
Dont actions visant à améliorer la fiabilité des réseaux et des postes (programmes de prolongation de durée de vie)	1 194	**517**
Dont moyens d'exploitation	1 719	**2 181**
Dont smart grids	31	**102**
*Dont compteurs communicants***	0	**0**
II.2 Investissements motivés par des exigences environnementales et des contraintes externes	7 131	**7 782**
Dont intégration d'ouvrages dans l'environnement	1 448	**1 199**
Dont sécurité et obligations réglementaires	2 102	**2 038**
Dont modification d'ouvrages à la demande de tiers	3 581	**4 546**
III. Investissements de logistique	633	**61**
IV. Autres investissements	0	**0**
Total (= I + II.1 + II.2 + III + IV)	57 908	**61 451**
Dont total des investissements concernant les postes sources	2 984	**2 027**
Dont création de capacités d'accueil des ENR dans les postes sources	45	**333**

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

** À noter qu'en raison de la fin du déploiement en masse des compteurs communicants Linky™, les dépenses liées à ces compteurs ne sont plus isolées dans la catégorie spécifique « Dont compteurs communicants » en 2024 et sont désormais comptabilisées dans la catégorie « Raccordements des utilisateurs consommateurs et producteurs ».

Le niveau des investissements d'Enedis en 2024 sur le territoire de TE83 est en augmentation avec 61,5 M€ contre 57,9 M€ en 2023.
Cette augmentation s'explique par une hausse des investissements liée au renouvellement et la modernisation du réseau.
Nous constatons également une forte dynamique sur le raccordement des producteurs BT.

Dans le Var, en 2024, Enedis a investi plus de 2,7 millions d'euros dans ses postes sources afin d'accompagner la Transition Ecologique et notamment en raccordant de nouveaux producteurs mais également en modernisant ses installations par de nouveaux systèmes numériques.

Le tableau ci-après présente les principaux investissements d'Enedis en 2024, dans les postes sources, sur le département du Var :

AODE	Communes	Libellé du projet	Finalité	Dépenses 2024 en €
TE 83	BORMES-LES-MIMOSAS	Création fosse déportée	Intégration environnement	**499 452**
TE 83	BORMES-LES-MIMOSAS	Remplacement cellules HTA	Fiabilisation	**325 255**
MTPM	TOULON	Renouvellement Grille TR 313	Fiabilisation	**261 127**
TE 83	BORMES-LES-MIMOSAS	Passage en PCCN	Fiabilisation	**182 834**
MTPM	TOULON	Renouvellement RP TR 312 et TR 313	Fiabilisation	**137 807**
TE 83	ST-MAXIMIN-LA-STE-BAUME	Refection cloture	Sécurisation	**137 083**
TE 83	BANDOL	Deplacement cloture	Sécurisation	**114 398**
TE 83	LA SEYNE-SUR-MER	Installation protections PWH	Fiabilisation	**108 888**
TE 83	SALERNES	Racc producteurs HTA	Producteur HTA	**79 243**
TE 83	TAVERNES	Travaux postes sources SRRRER	Producteur HTA	**78 560**
MTPM	HYERES	Renouvellement Cellules HTA	Fiabilisation	**76 812**
MTPM	TOULON	Renouvellement TAC pour producteurs HTA	Raccordement producteur	**66 842**
SAINT-RAPHAEL	SAINT-RAPHAEL	Rajout d'un 3ème TR63/20kV	Fiabilisation	**54 049**
MTPM	LA GARDE	Installation Antennes VSAT	Moyens d'exploitation	**53 550**
TE 83	LA SEYNE-SUR-MER	Monitoring 11TR/an	Smart-Grids	**39 266**
MTPM	TOULON	Racc producteur HTA Port de Toulon	Raccordement producteur	**33 659**
TE 83	CARQUEIRANNE	Passage telephonie en IP	Moyens d'exploitation	**33 533**
TE 83	ROCBARON	Création poste-source	Fiabilisation	**33 440**
TE 83	BANDOL	Installation Antennes VSAT	Moyens d'exploitation	**30 888**
TE 83	CAVALAIRE-SUR-MER	Nouveau Palier SIRI	Smart-Grids	**29 063**
TE 83	BORMES-LES-MIMOSAS	Création batiment surélevé	Résilience réseaux	**27 595**
TE 83	BANDOL	Nouveau Palier SIRI	Moyens d'exploitation	**25 670**
TE 83	LE CANNET-DES-MAURES	Renouvellement Disj TR311 et TR312	Fiabilisation	**20 497**
TE 83	CARQUEIRANNE	Monitoring Transfo	Smart-Grids	**20 176**
SAINTE-MAXIME	SAINTE-MAXIME	Installation Antennes VSAT	Moyens d'exploitation	**18 559**
MTPM	HYERES	Nouveau palier SIRI2	Smart-Grids	**18 366**
MTPM	TOULON	Installation Monitoring TR	Smart-Grids	**14 706**
TE 83	CARQUEIRANNE	Création départ HTA Rabastas	Fiabilisation	**14 427**
TE 83	CAVALAIRE-SUR-MER	Monitoring transfo	Smart-Grids	**13 023**
MTPM	LA GARDE	Nouveau Palier SIRI2	Moyens d'exploitation	**12 773**
CDC FAYENCE	TOURRETTES	Installation Antennes VSAT	Moyens d'exploitation	**12 403**

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

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

Priorités d'investissements d'Enedis

2 besoins majeurs

- ❑ Les demandes des clients (raccordements et déplacements)
- ❑ La qualité d'alimentation

4 axes principaux

1. Consolider le niveau de qualité moyen de la distribution,
2. Accompagner la croissance et améliorer la qualité de tension,
3. Sécuriser le réseau vis-à-vis des aléas climatiques, en privilégiant la technique souterraine.
4. Accompagner la transition énergétique (mobilité propre, efficacité énergétique, stockage, etc.)

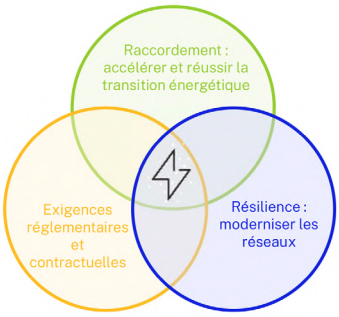
1 priorité → le réseau HTA

qui génère, lors de chaque incident, un nombre de clients coupés très nettement supérieur à un incident en BT

1 incident HTA	1 incident BT
= 1000 clients coupés	= 30 clients coupés

Accompagner le développement des ENR: notamment en lien avec les Schémas Régionaux de Raccordement des Energies Renouvelables (S3RENR), travaux sur les postes sources.
Raccordements des clients: faciliter le déploiement des nouveaux usages électriques, dont la production locale et le déploiement des bornes IRVE.

Programme Pluriannuels d'Investissement (PPI) des contrats de concession: en lien avec les Schémas Directeurs d'Investissement définis avec les Autorités Organisatrices de la Distribution d'Electricité.
Exigences du Décret Qualité (DQ): des programmes d'amélioration de la continuité ou de la tension en fonction des résultats annuels du Décret Qualité.



Augmenter la résilience au travers de 5 programmes d'investissement:

Le Plan Aléas Climatiques (PAC): des actions ciblées sur les réseaux aériens HTA situés dans les zones à risques climatiques avérés pour mieux résister aux tempêtes.

La Rénovation Programmée (RP): renouvellement des autres réseaux aériens HTA, après diagnostic, par des investissements très ciblés sur les composants d'ouvrages à renouveler.

La résorption des Câbles Papier Imprégné (CPI) HTA et des synthétiques première génération (<1982), technologies particulièrement incidentogènes, par des actions ciblées.

La quasi-éradication des réseaux aériens fils nus BT, en lien avec les AODE.

Le renouvellement de plus de la moitié des CPI BT d'ici 2040, réseaux très incidentogènes. Ce renouvellement[2] qui est le plus coûteux nécessite un ciblage rigoureux.

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

Les travaux en HTA

Quelques affaires HTA

Communes	Libellé du projet	Finalité	Dépenses 2024 en €	PPI
MEOUNES-LES-MONTRIEUX	Prolongem. départ PICASSO et sécur. dép. BELGE	Renforcement réseaux	**678 443**	OUI
LA MOLE	PAC dép. LAMOLE Tronçon Tessoniere1-AireLeule	Résilience réseaux	**593 040**	OUI
BARJOLS	PAC départ GUILLA	Résilience réseaux	**522 084**	OUI
GONFARON	PAC départ EFA Antenne Tuilliere	Résilience réseaux	**519 754**	OUI
SALERNES	PAC départ SILLAN	Résilience réseaux	**490 218**	OUI
FORCALQUEIRET	Prolongation départs Cézanne et Botticelli	Renforcement réseaux	**370 884**	OUI
LA SEYNE-SUR-MER	CPI départ JANAS	Fiabilisation réseaux	**351 430**	OUI
NANS-LES-PINS	PAC départ NANS	Résilience réseaux	**344 919**	OUI
FORCALQUEIRET	Renfo. Antennes Fabrègues et Pieracantou	Renforcement réseaux	**337 819**	OUI
COTIGNAC	PAC départ COTIGN Antenne Arrosants	Résilience réseaux	**305 968**	OUI
CORRENS	PAC dép. CHVERT entre postes Real Mart./Central	Résilience réseaux	**255 409**	OUI
FORCALQUEIRET	Prolongation des départs ROCBA et DELACROI	Renforcement réseaux	**246 522**	OUI
LA GARDE-FREINET	Sécurisation départ PHILIP	Fiabilisation réseaux	**244 816**	NON
LORGUES	Sécurisation départ STANTO	Sécurisation	**236 107**	NON
GAREOULT	Prolongation des départs RENOIR et GAUGUIN	Renforcement réseaux	**198 172**	OUI
BANDOL	CPI départ CYCLAD	Fiabilisation réseaux	**188 731**	OUI
SIGNES	Racc producteurs HTA	Raccordement	**187 263**	NON
SIX-FOURS-LES-PLAGES	CPI départ RAYOL	Fiabilisation réseaux	**182 433**	OUI
TARADEAU	PAC départ TARADE	Résilience réseaux	**173 738**	OUI
LE MUY	CPI départ MOTTE	Fiabilisation réseaux	**161 950**	OUI
PUGET-SUR-ARGENS	Renouvellement départ MAYRE	Fiabilisation réseaux	**154 405**	OUI
BELGENTIER	PAC départ MELIZE Antenne Escavalins	Résilience réseaux	**153 495**	OUI

Les travaux en BT

Quelques affaires BT

Communes	Libellé du projet	Finalité	Dépenses 2024 en €	PPI
PUGET-SUR-ARGENS	CPI BT Poste LA LIEUTENANTE	Fiabilisation réseaux	**264 224**	OUI
PUGET-SUR-ARGENS	Collectif Avenue Général Leclerc	Raccordement	**215 528**	NON
LE PRADET	CPI BT Poste MAS DE LA GARONNE	Fiabilisation réseaux	**201 367**	OUI
AIGUINES	Raccordement C4 Quartier Saint Pierre	Raccordement	**201 060**	NON
ROCBARON	Lotissement route de Forcalquieret	Raccordement	**199 775**	NON
SILLANS-LA-CASCADE	Raccordement C5 relais GSM	Raccordement	**195 672**	NON
COGOLIN	Collectif Avenue du Contant	Raccordement	**189 495**	NON
ROQUEBRUNE-SUR-ARGENS	Collectif Avenue des Pins Parasols	Raccordement	**181 968**	NON
SAINT-MANDRIER-SUR-MER	Collectif CD 18 Le Pin Rolland	Raccordement	**180 925**	NON
LE BEAUSSET	Collectif Chemin de Pignet	Raccordement	**178 325**	NON
LA SEYNE-SUR-MER	Collectif Av. des Anciens Combattants d'Indo.	Raccordement	**175 725**	NON
COGOLIN	Collectif Impasse des Anges	Raccordement	**172 927**	NON

Quelques affaires BT

Communes	Libellé du projet	Finalité	Dépenses 2024 en €	PPI
PONTEVES	Racco. C5 Route Départementale 560	Raccordement	**167 788**	NON
BRIGNOLES	Collectif Chemin de Gigeri	Raccordement	**163 668**	NON
GRIMAUD	CPI BT Poste COLLINE	Fiabilisation réseaux	**160 180**	OUI
LE MUY	CPI BT Poste SCI CANEBIERES tranche N°1	Fiabilisation réseaux	**159 764**	OUI
LE MUY	CPI BT Poste SCI CANEBIERES tranche N°2	Fiabilisation réseaux	**159 165**	OUI
LA ROQUEBRUSSANNE	Raccordement C4 Chemin de Baguier	Raccordement	**158 589**	NON
LORGUES	Collectif EHPAD	Raccordement	**151 304**	NON
PUGET-VILLE	Renforcement BT Poste CLONICO	Renforcement réseaux	**149 626**	OUI
LA CRAU	Renforcement BT Poste TOURRACHES	Renforcement réseaux	**144 639**	OUI
OLLIOULES	Collectif Chemin de Saint Roch	Raccordement	**133 800**	NON

Le suivi annuel du programme pluriannuel des investissements (PPI)

Conformément aux dispositions du cahier des charges de concession (article7 de l'annexe 2), le suivi annuel du programme pluriannuel des investissements (PPI) établi pour la période 2024-2027 vous est présenté ci-après, pour l'exercice écoulé.

Suivi du programme prévisionnel

Pour l'exercice 2024, les réalisations de travaux (par catégories d'ouvrages) du programme annuel déclinant le PPI 2024-2027 sont indiquées ci-dessous.

Dépenses d'investissements (en M€)*

	Total prévisions d'investissement PPI	Réalisé de l'année 2024	Réalisé en cumulé à fin 2024
II. Investissements pour l'amélioration du patrimoine	36,2	**15,6**	**15,6**
II.1. Investissements pour la performance du réseau	36,2	**15,6**	**15,6**
Renforcement des réseaux HTA/BT	14	**5,15**	**5,15**
Renouvellement de réseaux aériens HTA à risques avérés	10,4	**4,56**	**4,56**
Renouvellement des réseaux HTA souterrains *(CPI)*	4,8	**2,86**	**2,86**
Renouvellement des réseaux BT souterrains incidentogènes *(CPI et neutre périphériques)*	6	**2,73**	**2,73**
Renouvellement des réseaux BT aériens nus	1	**0,3**	**0,3**
TOTAL	**36,2**	**15,6**	**15,6**

(*) L'évaluation de l'engagement du concessionnaire au titre du programme pluriannuel est réalisée au terme de ce dernier.

Suivi technique des indicateurs

Pour l'exercice 2024, les indicateurs de suivi technique (par type de priorité/programme de travaux) sont mentionnés dans le tableau ci-après.

Type de priorité/programme (km)

	Total prévisions PPI *(km)*	Réalisé de l'année 2024	Réalisé en cumulé à fin 2024
Renouvellement d'environ 20 km de réseau HTA souterrain incidentogène	20	**10,2**	**10,2**
Renouvellement d'environ 41,6 km de réseau HTA aérien à risques avérés	41,6	**8,9**	**8,9**
Renouvellement d'environ 20 km de réseau souterrain BT incidentogène	20	**6**	**6**
Renouvellement d'environ 5 km de réseau BT en fils nus *(travaux sous maîtrise d'ouvrage du gestionnaire du réseau public de distribution)*	5	**2,1**	**2,1**

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

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

Enedis Côte d'Azur a consacré en 2024, 10,5 millions d'euros à l'entretien des lignes HTA et BT pour garantir la sécurité des tiers (5,4 millions d'euros pour l'élagage et 5,1 millions d'euros pour la maintenance préventive des ouvrages, mesures de terre, ...) tout en maintenant en condition opérationnelle les réseaux, afin d'améliorer la qualité de fourniture (critère B notamment).

S**ur le département du Var, ce sont 563 kilomètres de lignes qui ont été élaguées en 2024 pour un montant de 2,3 millions d'euros.**
Enedis continue son investissement dans les Layons sur le Var, conformément à l'arrêté préfectoral de 2015, avec 18 kilomètres réalisés en 2024.

2.3. Perspectives et enjeux

Enedis poursuivra en 2025 la mise en œuvre de sa politique de maintenance des réseaux, de renouvellement du patrimoine et d'amélioration de la qualité et de la sûreté d'alimentation.

Les perspectives et les principaux enjeux de la gestion du patrimoine

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

Dans le département du Var, la politique d'investissement d'Enedis est orientée vers le renouvellement et la sécurisation des ouvrages, leviers importants de l'amélioration de la qualité de fourniture de l'électricité, dans un contexte de dynamique soutenue des raccordements, ces dernières années.

Pour 2025, les prévisions d'investissements, telles que présentées lors de la Conférence Départementale du 28 novembre 2024, s'élèvent à près de 106 millions d'euros. À l'échelle départementale, **51 millions** d'euros devraient être consacrés à la **fiabilisation et à la sécurisation des réseaux** et plus de **55 millions** d'euros aux **raccordements des nouveaux consommateurs et producteurs**.

Retrouvez ici quelques projets réalisés en 2024 sur notre territoire du Var

Chantier exemplaire à Sillans-la-Cascade

Entre mi-janvier et mi-février, près de **1 500 mètres de câble haute tension (HTA) ont été enfouis à Sillans-la-Cascade** pour raccorder un pylône Bouygues Telecom. Grâce à l'utilisation de câbles enrubannés, le réseau HTA a été installé directement dans le sol sans nécessiter de travaux lourds. **Cette approche a permis d'éviter le déplacement de près de 1300 tonnes de terre**, réduisant ainsi l'impact environnemental du projet. En évitant 60 allers-retours de camions-bennes, nous avons également contribué à diminuer les émissions de gaz à effet de serre.

Le Syndicat Mixte de l'Argens et Enedis sécurisent la Nartuby

Dans le cadre du Programme d'Actions de Prévention des Inondations (PAPI) de l'Argens et des Côtiers de l'Esterel, Enedis contribue, aux côtés du Syndicat Mixte de l'Argens, à la sécurisation de la Nartuby à Trans-en-Provence. **126 mètres de lignes haute tension ont été déplacées et enfouies pour permettre le réaménagement du lit de la rivière et limiter les risques d'inondation.**

Projet de la Promenade des Bains de Fréjus et Saint-Raphaël

Enedis accompagne **le réaménagement du littoral entre le Port de Fréjus et le Port Santa-Lucia**. Ces travaux, sur 4 km, sont pour certains terminés et d'autres, en cours de coordination avec Esterel Côte d'Azur Agglomération et les différents concessionnaires.

Dans le cadre de ce projet, Enedis a renouvelé en 2024 des ouvrages, situés notamment Boulevard Louis Pasteur, Corniche Roland Garros, Place de la république, Boulevard d'Alger, rue Félix Martin etc…

Des visites de lignes en drône...

Les survols de lignes haute tension se réalisent désormais par drône, en partenariat avec DRONE VOLT. Le principe est de survoler les lignes à leur aplomb avec un **capteur LIDAR** qui utilise des faisceaux laser permettant de savoir s'il est nécessaire de procéder à un élagage. Ce capteur a la capacité de capter en temps réel la position des lignes par rapport à la végétation, vérifiant ainsi, si les distances d'élagage sont respectées.

La démarche de Rénovation Programmée

La rénovation programmée consiste à prolonger la durée de vie des ouvrages aériens pour une durée de 25 ans, par des interventions ponctuelles sur le réseau. Ces actions permettent de sécuriser des tronçons complets de réseau HTA aériens.

En 2024 sur le département du Var, le montant des investissements en rénovation programmmée s'est élevé à 1 176 000 euros.

Quelques affaires de Rénovation Programmée sur la Concession

Communes	Libellé du projet	Finalité	Dépenses 2024 en €	PPI
LE CANNET-DES-MAURES	Départ HTA BOUIS Antenne Bastide	Renovation programmée	**118 723**	NON
GAREOULT	Départ HTA GAREOU Antenne Carayas	Renovation programmée	**104 911**	NON
TOURVES	Départ HTA TOURVE Antenne Telmond	Renovation programmée	**60 848**	NON
COLLOBRIERES	Départ HTA COLLOB Antenne Les Puades	Renovation programmée	**39 139**	NON
TOURVES	Départ HTA TOURVE Antenne Vallon d'Arna	Renovation programmée	**38 841**	NON
LA CRAU	Départ HTA MARTIN Antenne Canadas	Renovation programmée	**38 415**	NON
SIX-FOURS-LES-PLAGES	Départ HTA JAUMAR Antenne Cul de Caravail	Renovation programmée	**36 446**	NON
CUERS	Départ HTA STJEAN Antenne Pas de Baron	Renovation programmée	**24 735**	NON
LA CADIERE-D'AZUR	Départ HTA BARBAR Antenne Lougne	Renovation programmée	**23 273**	NON
LE VAL	Départ HTA CENSIE Tronçon Théodore	Renovation programmée	**19 673**	NON
LA CRAU	Départ HTA MARTIN Antenne Camping Audib	Renovation programmée	**4 612**	NON
PIERREFEU-DU-VAR	Départ HTA COLLOB	Renovation programmée	**3 869**	NON

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

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

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

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

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

Enedis et l'autorité concédante ont mis en place **une gouvernance à 2 niveaux.**

- **Des Comités Techniques** pour le suivi du programme "article 8" et fluidifier les interfaces entre les services du Syndicat Te83 et Enedis.
- **Un Comité de Pilotage annuel** pour la présentation du Compte Rendu d'Activité de Concession (CRAC) et le bilan sur les actions partenariales menées.

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

3 Mieux servir nos clients

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

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

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

Les différents profils de puissances des clients

Caractéristiques des différentes catégories

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

Consommateurs

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

Producteurs d'électricité

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

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

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

Les actions engagées

La modernisation des parcours clients

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

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

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

Le relevé des consommations des compteurs C5 ancienne génération

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

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

En 2024, **Enedis a poursuivi l'accompagnement des communes du territoire de la concession, dans le cadre de la Transition Ecologique,** notamment à travers différentes conventions et actions :
- **Village d'Avenir** pour accompagner leurs projets communaux,
- la mise en œuvre du **Portail Collectivités et son Espace Mesures et Services** permettant le suivi de leur consommation d'électricité,
- l'accompagnement dans l**eurs projets d'Autoconsommation Collective,**
- etc ...

Les résultats

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

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

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

	2023	2024
Taux de mise en service sur installation existante dans les délais standard ou convenus	99,1 %	**99,0 %**
Taux de résiliation dans les délais standard ou convenus	99,1 %	**99,4 %**

La digitalisation et la personnalisation de la relation client

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

Modernisation des accueils et des interactions clients

La « modernisation des outils d'accueil client » a progressé en 2024 afin d'offrir des solutions qui facilitent les interactions entre les clients et les différents accueils, qu'il s'agisse de la relation avec les centres d'appels dépannage (CAD) en situation d'urgence ou de panne ou des prises de rendez-vous pour la pose d'un compteur Linky™, ou encore des échanges à l'occasion des demandes de raccordement.

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

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

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

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

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

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

Modernisation des espaces clients

Focus sur l'Espace clients Particuliers

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

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

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

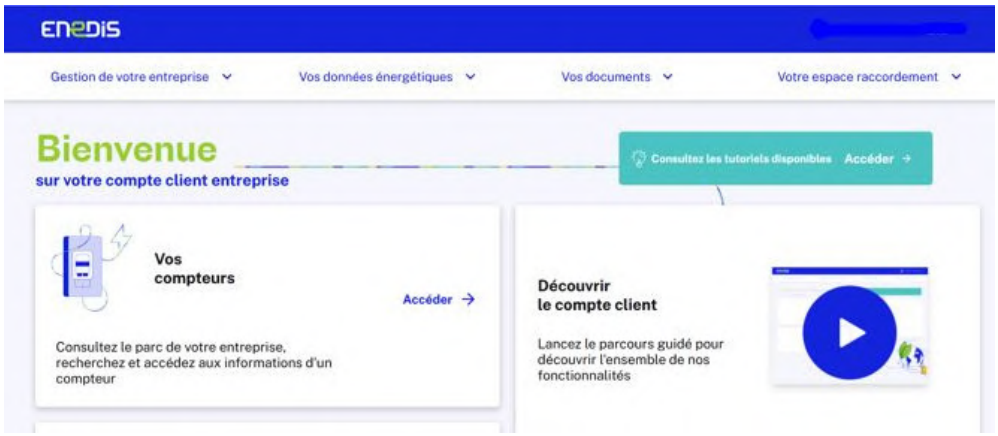
Focus sur l'Espace clients Entreprises

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

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

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

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



L'information des clients en cas de coupure

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

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

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

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

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

L'accessibilité des accueils téléphoniques

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

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

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

En cas d'incident ou d'absence d'électricité, les clients de la concession peuvent joindre le service Urgence dépannage d'Enedis 24 h/24 et 7 j/7 au 09 72 67 50 XX (les deux derniers chiffres étant les numéros du département concerné).

L'efficacité de l'accueil téléphonique d'Enedis

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

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

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

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

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

	2023	2024
Service Client	87,0 %	**82,0 %**
Service Raccordement	84,6 %	**89,4 %**
Service Producteurs d'électricité	92,3 %	**95,2 %**

La Direction régionale Côte d'Azur a reçu 226 000 appels en 2024, soit 5 % de plus qu'en 2023. L'objectif de 90 % est atteint pour les Producteurs d'électricité malgré le maintien d'une forte dynamique de demandes.

Urgence dépannage électricité

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

À fin décembre 2024, plus 6 millions d'appels provenant de tous types de clients ont été reçus par les centres d'appels dépannage. Le taux d'accessibilité est en baisse par rapport à celui de la fin d'année 2023.

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

Accessibilité des Accueils Dépannage Électricité

	Département		National	
	2023	**2024**	**2023**	**2024**
Taux d'accessibilité de l'Accueil Dépannage Électricité* *(en %)*	83,5 %	**72,8 %**	81,3 %	**73,8 %**
Nombre d'appels reçus par l'Accueil Dépannage Électricité*	45 418	**54 943**	2 009 562	**2 117 036**
Nombre d'appels donnant effectivement lieu à un dépannage	16 216	**19 249**	717 174	**773 273**

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

3.2. Enedis, à l'écoute de ses clients

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

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

Les réclamations

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

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

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

Au périmètre de votre concession :

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

Réponse aux réclamations (Concession)

	2023 *(%)*	**2024** *(%)*	**2024** *(Numérateur)*	**2024** *(Dénominateur)*
Taux de réponse sous 15 jours	97,9 %	**99,2 %**	**3 450**	**3 477**

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

Répartition des réclamations par type (Concession)

	2023 *(%)*	**2024** *(%)*	**2024**
Raccordements	9,6 %	**9,4 %**	**326**
Relève et facturation	49,1 %	**48,0 %**	**1 669**
Accueil	1,5 %	**1,4 %**	**48**
Interventions techniques	17,3 %	**15,8 %**	**548**
Qualité de la fourniture	22,4 %	**25,5 %**	**886**
Total	**100,0 %**	**100,0 %**	**3 477**

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

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

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

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

Un dispositif d'enquêtes de satisfaction bien ancré

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Indicateurs de satisfaction *(en %)*

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

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

Indicateurs de satisfaction : raccordements *(en %)*

	Résultat national 2024	Maille	Résultat local 2024
Clients « Particuliers »	83,2 %	**Concession**	**82,3 %**
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	85,9 %	**Concession**	**85,3 %**
Clients « Entreprises » (> à 36 kVA)	85,2 %	**Département**	**86,0 %**

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

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

	Satisfaction maille nationale 2024	Satisfaction maille DR 2024
Clients « Particuliers »	91,6 %	**90,7 %**
Clients « Professionnels » (≤ à 36 kVA)	95,1 %	**95,8 %**
Clients « Entreprises » (> à 36 kVA)	92,5 %	**92,5 %**

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

Bilan 2024

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

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

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

Sobriété énergétique

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

Rénovation énergétique des bâtiments publics

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

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

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

Autoconsommation collective

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

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

Planification énergétique territoriale

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

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

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

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

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

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

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

Le compteur Linky™ en 2024, les chiffres à retenir

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Linky™, maintenir et améliorer la chaîne communicante

L'optimisation continue de la chaîne communicante

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

Une maintenance constante

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

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

Nous pouvons classer ces remplacements en deux familles :

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

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

Linky™, une technologie évolutive

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

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

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

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

Compteurs Linky™ (Concession)

	2024
Taux de PDL* équipés d'un compteur Linky™	**95,6 %**
Nombre de PDL* équipés d'un compteur Linky™	**510 912**
Nombre de PDL* ouverts à tous les services Linky™	**508 531**
Nombre de PDL* ouverts à tous les services Linky™ associés à un compte client**	**27 142**

* 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.

Perspectives et enjeux 2025

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

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

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

Le compteur Marché d'Affaires

Le parc de comptage Marché d'Affaires

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

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

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

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

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

Une technologie évolutive

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

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

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

Les compteurs Linky™

Durant l'hiver 2023/2024, Enedis a reprogrammé 4 millions de compteurs Linky™ afin d'éviter l'enclenchement automatique de la chauffe des ballons d'eau chaude pendant la journée. Cette action a permis d'éviter une consommation de 2,5 GW sur le créneau des heures méridiennes 12h30 - 14h30.

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

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

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

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

Les compteurs Marché d'Affaires

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

Les campagnes de vérification périodique

Les compteurs Linky™

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

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

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

Les compteurs Marché d'Affaires

Enedis soumet également au contrôle les compteurs industriels avant le dixième anniversaire de leur mise en service. En 2024, ce sont les appareils installés en 2015 qui ont été testés à partir d'un prélèvement statistique sur des lots de taille significative. Les lots testés sont conformes aux spécifications techniques.

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

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

Un cap historique pour les raccordements en 2024

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

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

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

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

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

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

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

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

(1) Arrêté fixant les conditions d'achat de l'électricité produite par les installations implantées sur bâtiment, hangar ou ombrière utilisant l'énergie solaire photovoltaïque, d'une puissance crête installée inférieure ou égale à 500 kilowatts telles que visées au 3° de l'article D. 314-15 du Code de l'énergie et situées en métropole continentale.(2) Le total des projets photovoltaïques à raccorder, incluant les grands projets PV sur le réseau HTA, s'élève à 15,6 GW fin 2024.

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

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

Il comporte les évolutions suivantes :

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

3.6. Perspectives et enjeux 2025

La relation et les nouveaux services clients

L'évolution de l'Espace Entreprises

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

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

Le service « Information client en cas de coupure »

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

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

Optimisation de l'organisation du dépannage

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

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

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

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

Harmonisation et optimisation des parcours clients

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

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

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

La nouvelle politique de relevé s'appuie sur un dispositif défini par la délibération de la CRE de 2022 : les clients ne disposant pas encore d'un compteur Linky™ transmettent à Enedis, deux fois par an, leurs index de consommation ou de production d'électricité.

Ils sont pour cela contactés deux fois par an par courrier, SMS, courriels. Ainsi, dans l'attente de la pose d'un compteur Linky, ces clients sont invités à réaliser un auto relevé et à le transmettre à Enedis sur www.enedis.fr/faire-le-releve-en-ligne ou en composant le numéro 09 70 831 970 (prix d'un appel local).

La délibération de la CRE du 24 février 2022 prévoyait une nouvelle version du relevé résiduel à compter de TURPE 7, dont les modalités ont été intégrées à la consultation publique de la CRE en prévision de TURPE 7 : tous les clients non encore équipés d'un compteur Linky à compter du 1er août 2025 feront l'objet d'une facturation de 6,48 € par facture cyclique bimestrielle.

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

Dans le cadre du Projet Industriel et Humain (PIH) d'Enedis, nous travaillons à réduire au maximum nos délais de raccordement.
Les actions engagées au sein de la Direction Régionale Côte d'Azur consistent à renforcer l'accompagnement des clients aux étapes clés de leur projet par la mise en œuvre de parcours Clients, décrits et harmonisés à la maille nationale.
Enedis travaille en ce sens, à avoir une qualité de service homogène quel que soit le client qui nous contacte.

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

4 Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession

4.1. Les éléments financiers et patrimoniaux de la concession

Introduction

Un plan ambitieux d'investissement à horizon 2040

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

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

4.1. Les éléments financiers de la concession

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

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

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

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

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

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

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

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

	Cf. Note	2023	2024
Chiffre d'affaires		208 649	**210 551**
Recettes d'acheminement	1	188 832	**194 760**
Dont clients HTA		13 342	**14 436**
Dont clients BT ayant une puissance souscrite ≤ 36 kVA		151 251	**152 202**
Dont clients BT ayant une puissance souscrite > 36 kVA		23 962	**25 471**
Dont autres		278	**2 652**
Recettes de raccordements et prestations		17 760	**13 487**
Dont raccordements	2	15 994	**12 383**
Dont prestations	3	1 766	**1 105**
Autres recettes	4	2 057	**2 303**
Autres produits		32 492	**33 767**
Production stockée et immobilisée	5	23 750	**23 692**
Reprises sur amortissements et provisions	6	7 631	**8 927**
Reprises sur amortissements		57	**71**
Dont reprises d'amortissements de financements du concédant		57	**71**
Dont autres types de reprises		0	**0**
Reprises sur provisions		7 574	**8 856**
Dont reprises de provisions pour renouvellement		104	**1 381**
Dont reprises d'autres catégories de provisions		7 471	**7 475**
Autres produits divers	7	1 111	**1 148**
Total des produits		**241 141**	**244 318**

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

	Cf. Note	2023	2024
Consommation de l'exercice en provenance des tiers		120 326	**107 505**
Accès réseau amont	8	42 462	**43 292**
Achats d'énergie pour couvrir les pertes sur le réseau	9	40 829	**26 336**
Redevances de concession	10	1 759	**1 776**
Autres consommations externes	11	35 276	**36 100**
Matériel		16 367	**15 177**
Travaux		4 290	**4 848**
Informatique et télécommunications		2 648	**2 463**
Tertiaire et prestations		5 578	**6 231**
Bâtiments		3 555	**3 612**
Autres achats		2 838	**3 770**
Impôts, taxes et versements assimilés		9 731	**9 641**
Contribution au CAS FACÉ	12	6 357	**6 102**
Autres impôts et taxes	13	3 374	**3 539**
Charges de personnel	14	43 837	**45 693**
Dotations d'exploitation		44 326	**47 579**
Dotation aux amortissements DP	15	32 104	**33 331**
Dont amortissement des financements du concessionnaire		22 697	**23 967**
Dont amortissement des financements de l'autorité concédante et des tiers		9 408	**9 363**
Dont autres amortissements		0	**0**
Dotation aux provisions pour renouvellement	16	0	**150**
Autres dotations d'exploitation	17	12 221	**14 098**
Autres charges	18	9 822	**7 261**
Charges centrales	19	17 746	**20 703**
Total des charges		**245 788**	**238 383**

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

	Cf. Note	2023	2024
Montant	20	-4 647	**5 935**

Contribution à l’équilibre

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

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

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

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

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

	2023	2024
Total des produits d’exploitation - total des charges d’exploitation (pour rappel)	-4 647	**5 935**
Charge supplémentaire	2 378	**0**
Produit supplémentaire	0	**8 176**
Total des produits - total des charges y compris contribution à l’équilibre (niveau moyen)	**-7 025**	**14 111**

Note 1 - Recettes d'acheminement

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

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

- L'acheminement livré, relevé et facturé sur l'exercice 2024 aux clients aux tarifs réglementés de vente et aux clients ayant exercé leur éligibilité ;
- La variation de l'acheminement livré, relevé et non facturé sur l'exercice 2024, entre la clôture de l'exercice 2024 et celle de l'exercice 2023 (variation positive ou négative) ;
- La variation de l'acheminement livré, non relevé et non facturé entre les dates de clôture de l'exercice et de l'exercice précédent (variation positive ou négative).

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

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

Note 2 - Recettes de raccordements

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

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

Note 3 - Recettes de prestations

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

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

Note 4 - Autres recettes

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

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

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

Note 5 - Production stockée et immobilisée

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

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

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

Note 6 - Reprises sur amortissements et provisions

Ce poste est constitué :

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

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

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

Note 7 - Autres produits divers

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

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

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

Note 8 - Accès réseau amont

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Note 10 - Redevances de concession

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

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

Note 11 - Autres consommations externes

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

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

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

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

Note 12 - Contribution au CAS-FACÉ

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

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

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

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

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

Note 13 - Autres impôts et taxes

Il s'agit principalement des impôts directs suivants :

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

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

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

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

Note 14 - Charges de personnel

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

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

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

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

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

Note 15 - Dotation aux amortissements DP

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

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

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

Note 16 - Dotation aux provisions pour renouvellement

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

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

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

Note 17 - Autres dotations d'exploitation

Cette rubrique comprend les :

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

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

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

Note 18 - Autres charges

Ce poste comprend notamment :

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

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

Note 19 - Charges centrales

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

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

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

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

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

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	192 109	2 652	Au prorata du localisé	1,1 %
Raccordements	12 383	0	Au prorata du nombre de clients	29,6 %
Prestations	1 105	0	Au prorata du localisé	1,5 %
Autres recettes	668	1 635	Au prorata du nombre de clients	29,6 %
Production stockée et immobilisée	18 943	4 750	Au prorata du nombre de clients	29,6 %
Reprise sur amortissements et provisions	1 452	7 475	Au prorata du nombre de clients	29,6 %
Dont reprises d'amortissements de financements du concédant	71	0	Au prorata du nombre de clients	29,6 %
Dont autres types de reprises	0	0	Au prorata du nombre de clients	29,6 %
Dont reprises de provisions pour renouvellement	1 381	0	Au prorata du nombre de clients	29,6 %
Dont reprises d'autres catégories de provisions	0	7 475	Au prorata du nombre de clients	29,6 %
Autres produits divers	19	1 129	Au prorata du nombre de clients	29,6 %

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

Charges à répartir

	Montant affecté directement à la concession *(k€)*	Montant réparti* *(k€)*	Clé de répartition principale des montants répartis**	Valeur de la clé principale appliquée pour la répartition*** *(en %)*
Accès réseau amont	0	43 292	Au prorata des consommations	31,3 %
Achats d'énergie	0	26 336	Au prorata des consommations	31,3 %
Redevances de concession	1 776	0	Non applicable	-
Matériel	8 206	6 970	Clé composite Matériel : Investissements / Longueur du réseau / Nb de clients	42,7 %
Travaux	4 425	423	Au prorata du nombre de clients	29,6 %
Informatique et télécommunications	0	2 463	Au prorata du nombre de clients	29,6 %
Tertiaire et prestations	14	6 216	Au prorata du nombre de clients	29,6 %
Bâtiments	0	3 612	Au prorata du nombre de clients	29,6 %
Autres achats	299	3 471	Au prorata du nombre de clients	29,6 %
Contribution au CAS-FACÉ	6 102	0	Modalités de calcul du montant des contributions des gestionnaires de réseau au CAS-FACÉ	32,5 %
Autres impôts et taxes	1 646	1 892	Au prorata du nombre de clients	29,6 %
Charges de personnel	10 330	35 363	Clé composite Charges de personnel : Investissements / Longueur du réseau / Nb de clients	40,5 %
Dotation aux amortissements DP	33 331	0	Au prorata du nombre de clients	29,6 %
Dont amortissement des financements du concessionnaire	23 967	0	Au prorata du nombre de clients	29,6 %
Dont amortissement des financements de l'autorité concédante et des tiers	9 363	0	Au prorata du nombre de clients	29,6 %
Dont autres amortissements	0	0	Au prorata du nombre de clients	29,6 %
Dotation aux provisions pour renouvellement	150	0	Au prorata du nombre de clients	29,6 %
Autres dotations d'exploitation	0	14 098	Au prorata du nombre de clients	29,6 %
Autres charges	2 158	5 103	Au prorata du nombre de clients	29,6 %

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

4.1.2. Les éléments exceptionnels

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

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

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

	2024
Produits	**3 327**
Charges	**3 852**
Produits - charges	**-525**

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

Enedis présente, à titre indicatif, les taux d'évolution des différents postes de charges d'exploitation et de produits d'exploitation intégrés aux trajectoires financières retenues par la CRE dans le cadre de l'élaboration des tarifs, tels qu'ils ressortent de la délibération de la CRE du 21 janvier 2021 (TURPE 6 HTA-BT) pour l'année 2024, et de la délibération de la CRE du 4 février 2025 pour le projet de décision TURPE 7 HTA-BT concernant l'année 2025.

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

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

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

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

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

Charges nettes d'exploitation

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

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

A) Charges liées à l'exploitation du système électrique

1) Charges d'accès au réseau public de transport

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

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

- Des évolutions prévisionnelles du TURPE HTB prévues par la délibération de la CRE du 21 janvier 2021 portant décision sur les tarifs d'utilisation des réseaux publics d'électricité dans le domaine de tension HTB (TURPE 6 HTB) pour l'année 2024, et pour l'année 2025, par la délibération du 4 février 2025 (TURPE 7 HTB) ainsi que celle du 6 janvier 2025 ;
- Des hypothèses d'évolution des volumes de soutirage sur le réseau public de transport prévues dans le cadre de cette même délibération.

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

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

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

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

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

La CRE a retenu les montants prévisionnels des achats de pertes estimés par Enedis pour l'année 2025.

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

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

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

B) Autres charges nettes d'exploitation

Les autres charges nettes d'exploitation correspondent notamment :

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

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

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

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

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

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

Recettes d'acheminement

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

Recettes d'acheminement *(M€ courants)*

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

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

4.2. Les informations patrimoniales

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

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

Sont ainsi désormais distingués :

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

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

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

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

La valeur des ouvrages concédés au 31 décembre 2024

Valeur des ouvrages concédés *(en k€)*

	Valeur brute comptable	Amortissements	Valeur nette comptable	Valeur de remplacement	Provisions de renouvellement
Canalisations HTA	395 290	182 109	213 182	550 195	28 985
Dont aérien	51 644	37 616	14 027	92 149	15 265
Dont souterrain	343 647	144 492	199 154	458 046	13 719
Canalisations BT	422 288	208 626	213 663	623 058	28 940
Dont aérien	122 148	71 334	50 814	203 702	2 766
Dont souterrain	300 140	137 292	162 848	419 357	26 174
Postes HTA-BT	129 418	79 940	49 478	179 369	17 477
Transformateurs HTA-BT	39 908	19 352	20 557	59 306	3 413
Comptage	51 630	16 797	34 833	51 630	0
Dont compteurs Linky™	41 896	11 329	30 567	41 896	0
Dont compteurs marché d'affaires	1 593	611	982	1 593	0
Dont disjoncteurs	8 141	4 857	3 284	8 141	0
Branchements	249 989	116 007	133 982	341 854	13 667
Dont branchements aériens[*]	14 675	8 298	6 378	23 367	2 396
Dont liaisons réseaux souterraines et aéro-souterraines	184 634	79 609	105 025	249 326	9 941
Dont dérivations individuelles des liaisons réseau aéro-souterraines et souterraines	50 680	28 101	22 579	69 160	1 330
Ouvrages collectifs de branchement	48 414	13 676	34 738	59 561	165
Autres biens localisés	11 082	4 872	6 210	12 057	21
Comptage non localisés	0	0	0	0	0
Autres biens non localisés	2 353	1 529	824	2 632	5
Total	**1 350 373**	**642 907**	**707 466**	**1 879 662**	**92 671**

[*] Constitués des liaisons réseau aériennes et de leurs dérivations individuelles.

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

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

La **valeur de remplacement** représente l'estimation, à fin 2024, du coût de remplacement d'un ouvrage à fonctionnalités et capacités identiques. Elle fait l'objet, au 31 décembre de l'exercice, d'une revalorisation sur la base d'indices spécifiques à la profession issus de publications officielles. L'incidence de cette revalorisation est répartie sur la durée de vie résiduelle des ouvrages concernés.

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 2024

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

	Valeur brute au 01/01/2024 pro forma	Apports Enedis nets	Apports externes nets (concédants & tiers)	Retraits en valeur brute	Transferts en valeur brute	Valeur brute au 31/12/2024
Canalisations HTA	385 732	10 644	104	-1 189	0	395 290
Dont aérien	51 390	595	36	-377	0	51 644
Dont souterrain	334 342	10 049	67	-812	0	343 647
Canalisations BT	409 272	11 743	1 977	-704	0	422 288
Dont aérien	121 242	1 317	127	-372	-166	122 148
Dont souterrain	288 030	10 426	1 850	-332	167	300 140
Postes HTA-BT	125 692	3 892	61	-229	2	129 418
Transformateurs HTA-BT	38 648	1 595	1	-283	-52	39 908
Comptage	50 513	1 633	0	-407	-110	51 630
Dont compteurs Linky™	41 211	1 089	0	-294	-110	41 896
Dont compteurs marché d'affaires	1 528	83	0	-19	0	1 593
Dont disjoncteurs	7 774	461	0	-94	0	8 141
Branchements	237 308	12 370	915	-594	-11	249 989
Dont branchements aériens[*]	14 150	469	110	-54	0	14 675
Dont liaisons réseaux souterraines et aéro-souterraines	175 192	9 246	583	-379	-8	184 634
Dont dérivations individuelles des liaisons réseau aéro-souterraines et souterraines	47 966	2 654	222	-160	-3	50 680
Ouvrages collectifs de branchement	45 068	3 339	14	-7	0	48 414
Autres biens localisés	8 858	2 272	5	-10	-43	11 082
Comptage non localisé[**]	0	0	0	0	0	0
Autres biens non localisés	2 406	6	0	-98	40	2 353
Total	**1 303 497**	**47 493**	**3 077**	**-3 521**	**-173**	**1 350 373**

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

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

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

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

Synthèse des passifs de concession

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

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

	2023	2024	Variation *(en %)*
Contre-valeur des biens concédés (comptes 22941x et 22945x)	691 810	**707 466**	**2,3%**
Valeur nette comptable des financements Enedis (comptes 22955x)	508 555	**529 233**	**4,1%**

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

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

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

	2023	2024	Variation *(en %)*
Amortissement du financement du concédant (compte 229541)	245 849	**254 491**	**3,5%**

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

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

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

	2023	2024	Variation *(en %)*
Somme des comptes 22941x, 22945x, 229541 et 22955x	429 104	**432 724**	**0,8%**

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

Ils correspondent à la somme de :

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

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

	2023	2024
Provision	95 204	**92 671**

La provision pour renouvellement est assise sur la différence entre la valeur d'origine des ouvrages et leur valeur de remplacement à fonctionnalités et capacités identiques.

Elle est constituée pour les contrats de type 2017 sur la durée de vie des biens ou continue à l'être pour les contrats modèle 92 pour les seuls ouvrages renouvelables avant le terme de la concession et pour lesquels Enedis est maître d'ouvrage du renouvellement, conformément à l'article 36 de la loi du 9 août 2004 relative au service public de l'électricité et du gaz et aux entreprises électriques et gazières et selon les modalités juridiques du contrat de concession en vigueur.

4.3. Les flux financiers de la concession

La redevance de concession

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

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

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

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

	2023	2024	Variation *(en %)*
Part R1 versée	754 600	**771 892**	**2,3%**
Dont part R1 versée au titre des années antérieures	0	**0**	**-**

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

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

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

	2023	2024	Variation *(en %)*
Part R2 versée	1 004 222	**1 004 222**	**0,0%**
Dont part R2 versée au titre des années antérieures	0	**0**	**-**

La participation au titre de l'article 8

Conformément aux dispositions de l'article 8 du cahier des charges, le concessionnaire participe au financement des travaux destinés à l'amélioration esthétique des ouvrages existants sur le territoire de la concession.

Montant de la participation *(en €)* (Concession)

	2023	2024	Variation *(en %)*
Article 8 « Travaux environnement »	771 166	**680 001**	**-11,8%**

Annexes

au compte-rendu de l’activité d’Enedis

Sommaire

1. Les indicateurs de suivi de l’activité 124

2. La liste détaillée des travaux réalisés en 2024 132

3. Vos interlocuteurs chez Enedis 134

1 Les indicateurs de suivi de l'activité

1.1. Le réseau et la qualité de desserte

Situation globale du réseau au 31 décembre 2024

Réseau HTA *(en m)* (Concession)

	2023	2024	Variation *(en %)*
Réseau souterrain	4 376 302	**4 433 661**	**1,3 %**
Réseau torsadé	4 821	**4 912**	**1,9 %**
Réseau aérien nu	2 133 338	**2 115 344**	**-0,8 %**
Réseau total aérien	2 138 159	**2 120 256**	**-0,8 %**
Total réseau HTA	6 514 461	**6 553 917**	**0,6 %**
Taux d'enfouissement HTA	67,2 %	**67,6 %**	**0,7 %**

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

	2023	2024	Variation *(en %)*
Postes situés dans une commune rurale*	1 225	**1 233**	**0,7 %**
Postes situés dans une commune urbaine*	7 913	**7 991**	**1,0 %**
Total postes HTA-BT	9 138	**9 224**	**0,9 %**
Dont postes sur poteau	2 320	**2 313**	**-0,3 %**
Dont postes cabines hautes	325	**323**	**-0,6 %**
Dont postes cabines basses	2 170	**2 174**	**0,2 %**
Dont autres postes	4 323	**4 414**	**2,1 %**

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

Réseau BT *(en m)* (Concession)

	2023	2024	Variation *(en %)*
Réseau souterrain	4 611 626	**4 701 281**	**1,9 %**
Réseau torsadé	5 878 909	**5 906 852**	**0,5 %**
Réseau aérien nu	130 630	**88 884**	**-32,0 %**
Dont fils nus de faibles sections	27 764	**8 731**	**-68,6 %**
Réseau total aérien	6 009 539	**5 995 736**	**-0,2 %**
Total réseau BT	10 621 165	**10 697 017**	**0,7 %**
Taux d'enfouissement BT	43,4 %	**43,9 %**	**1,2 %**

Départs alimentant la concession (Concession)

	2023	2024
Longueur moyenne des 10 % des départs les plus longs *(km)*	56	**55**
Nombre moyen d'OMT* par départ HTA aérien	-	**-**

* Organe de manœuvre télécommandé.

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

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

	Réseau HTA	Réseau BT	Postes HTA-BT
< 10 ans	1 043	895	1 194
≥ 10 ans et < 20 ans	1 247	1 486	1 348
≥ 20 ans et < 30 ans	1 125	2 154	1 471
≥ 30 ans et < 40 ans	1 399	1 510	1 889
≥ 40 ans	1 741	4 652	3 322

Nota : S'agissant des postes HTA-BT, les informations figurant dans le tableau ci-dessus et extraites des bases de données techniques d'Enedis sont calculées à partir de la date de construction du génie civil des postes.

Les ouvrages mis en service en 2024

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

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

	2023	2024
Souterrain	90 403	**50 112**
Torsadé	80	**24**
Aérien nu	1 833	**0**
Total	92 316	**50 136**
Dont pour information		
Extension	44 425	**15 384**
*Renouvellement**	14 991	**12 288**
Renforcement	31 595	**22 464**

* 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)

	2023	2024
Souterrain	68 266	**52 562**
Torsadé	21 770	**9 606**
Aérien nu	-272	**0**
Total	89 764	**62 168**
Dont pour information		
Extension	56 239	**43 619**
*Renouvellement**	15 849	**10 463**
Renforcement	16 511	**8 086**

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

Les perturbations dans la continuité de fourniture et le nombre de clients affectés

Les perturbations liées à des incidents sur le réseau

Coupures liées à des incidents (Concession)

	2023	2024	Variation *(en %)*
Nombre d'incidents HTA pour 100 km de réseau	6,9	**6,4**	**-6,3 %**
Dont réseau aérien	1,8	**2,2**	**23,8 %**
Dont réseau souterrain	2,4	**2,8**	**18,4 %**
Nombre d'incidents BT pour 100 km de réseau	8,1	**8,6**	**5,7 %**
Dont réseau aérien	3,1	**3,6**	**17,1 %**
Dont réseau souterrain	1,6	**2,0**	**18,6 %**
Nombre de coupures sur incident réseau	1 613	**1 608**	**-0,3 %**
Longues (> à 3 min)	1 307	**1 338**	**2,4 %**
Brèves (de 1 s à 3 min)	306	**270**	**-11,8 %**

Les perturbations liées à des travaux sur le réseau

Coupures pour travaux (Concession)

	2023	2024	Variation *(en %)*
Nombre de coupures pour travaux	1 405	**1 395**	**-0,7 %**
Nombre sur réseau BT	707	**691**	**-2,3 %**
Nombre sur réseau HTA	698	**704**	**0,9 %**
Temps moyen	20	**24**	**17,6 %**

Le nombre de clients affectés par ces perturbations

Nombre de clients BT (Concession)

	2023	2024	Variation *(en %)*
Affectés par plus de 6 coupures longues (> à 3 min), toutes causes confondues	3 443	**4 503**	**30,8%**
Dont nombre de clients BT affectés par plus de 6 coupures longues suite à incident situé en amont du réseau BT	1 817	**2 726**	**50,0%**
Affectés par plus de 30 coupures brèves (de 1 s à 3 min), toutes causes confondues	1 713	**705**	**-58,8%**
Coupés pendant plus de 3 heures, en durée cumulée sur l'année, toutes causes confondues	64 134	**77 171**	**20,3%**
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	32 411	**42 555**	**31,3%**
Coupés pendant plus de 5 heures consécutives, toutes causes confondues	21 964	**30 820**	**40,3%**

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)

	2023	2024	Variation *(en %)*
Fréquence des coupures longues (> à 3 min), toutes causes confondues	1,2	**1,2**	**0,8%**
Fréquence des coupures brèves (de 1 s à 3 min), toutes causes confondues	0,8	**0,8**	**-2,0%**

Les départs en contrainte de tension

Un départ BT est en contrainte de tension lorsqu'il comporte au moins un client pour lequel le niveau de tension à son point de livraison sort de la plage de variation admise par rapport à la tension nominale (+10 % ou -10 %).

Le taux de départs BT indiqué dans le tableau ci-dessous correspond au pourcentage de départs BT de la concession en contrainte de tension.

Il est également précisé le pourcentage de départs HTA desservant la concession pour lesquels il existe au moins un point de livraison HTA (poste HTA-BT ou client HTA) pour lequel la chute de tension est supérieure à 5 % de sa tension contractuelle.

Départs en contrainte de tension *(en %)* (Concession)

	2023	2024
Taux de départs BT > 10 %	2,3%	**1,7%**
Taux de départs HTA > 5 %	0,6%	**0,0%**

1.2. Le raccordement des clients

Le raccordement des consommateurs

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

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

Nombre de raccordements neufs réalisés (Concession)

	2023	2024	Variation *(en %)*
En BT et de puissance ≤ à 36 kVA	3 027	**2 616**	**-13,6%**
Dont raccordements BT individuels sans adaptation de réseau	2 372	**1 959**	**-17,4%**
Dont raccordements BT collectifs sans adaptation de réseau	211	**207**	**-1,9%**
Dont raccordements BT individuels et collectifs avec adaptation de réseau	444	**450**	**1,4%**
En BT et de puissance comprise entre 36 et 250 kVA	141	**130**	**-7,8%**
En HTA	20	**15**	**-25,0%**
Nombre total des raccordements neufs réalisés	3 188	**2 761**	**-13,4%**

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

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

	2023	2024
Consommateurs BT et HTA	108 901	**105 375**

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

NOUVEAU

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

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

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

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

	2023	2024	Variation *(en %)*
Nombre de raccordements des IRVE BT ≤ à 36 kVA	93	**67**	**-28,0 %**
Nombre de raccordements des IRVE BT > à 36 kVA et HTA	21	**35**	**66,7 %**

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

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

	2023	2024	Variation *(en %)*
Concernant les travaux de raccordement des consommateurs individuels BT ≤ 36 kVA sans extension	76	**79**	**4,3 %**
Concernant les travaux de raccordement des consommateurs individuels BT ≤ 36 kVA avec extension	157	**270**	**71,9 %**

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

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

	2023	2024	Variation *(en %)*
Taux de devis envoyés dans les délais	98,0 %	**98,0 %**	**0,0 %**
Délai moyen d'envoi du devis *(en jours calendaires)*	2	**1**	**-38,8 %**

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

	2023	2024	Variation *(en %)*
Taux de devis envoyés dans les délais	99,8 %	**99,0 %**	**-0,8 %**
Délai moyen d'envoi du devis *(en jours calendaires)*	0	**1**	**181,5 %**

Le raccordement des producteurs

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

Par ailleurs, le nombre de raccordements réalisés d'installations de production BT de puissance supérieure à 36 kVA et inférieure ou égale à 250 kVA s'élève à plus de 12 200, en progression de 66 % par rapport à 2023.

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

Au périmètre de votre concession, l'activité de raccordement d'installations de production est caractérisée par les données suivantes :

Raccordements d'installations de production individuelles neuves réalisés par Enedis

	2023	2024	Variation *(en %)*
Raccordements BT ≤ à 36 kVA sans adaptation de réseau	4 426	**4 315**	**-2,5 %**
Raccordements BT ≤ à 36 kVA avec adaptation de réseau	2	**2**	**0,0 %**
Raccordements BT compris entre 36 et 250 kVA	33	**66**	**100,0 %**
Raccordements HTA ≥ 250 kVA	5	**6**	**20,0 %**

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

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

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

	2023	2024
Producteurs BT et HTA	54 526	**52 079**

* 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 2024

La liste détaillée des investissements localisés réalisés par Enedis en 2024 est fournie dans un tableau au format électronique annexé au CRAC.

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

3 Vos interlocuteurs chez Enedis

Nathalie ALEXANDRE

Directrice Territoriale Var
06 20 59 49 47
nathalie.alexandre@enedis.fr

Alain SCATENA

Délégué Territorial Var
06 13 67 24 66
alain.scatena@enedis.fr

Laurent BOFFI

Chargé de Relations
avec les Collectivités Territoriales
06 18 61 08 93
laurent.boffi@enedis.fr

Domenico ROSITANO

Chargé de Relations
avec les Collectivités Territoriales
07 60 69 22 85
domenico.rositano@enedis.fr

Bernard ROSSI

Chargé de Relations
avec les Collectivités Territoriales
06 59 55 22 51
bernard.rossi@enedis.fr

Virginie TAMBON

Interlocutrice Privilégiée
Transition Energétique
06 69 60 82 18
virginie.tambon@enedis.fr

Stéphane CHAMP

Chargé d'Expertises
Collectivités Territoriales
06 98 32 47 10
stephane.champ@enedis.fr

Delphine MEDON

Appui Métier Référent
Collectivités Territoriales
06 30 69 58 63
delphine.medon@enedis.fr

Morgane ATTANASIO

Apprentie
Chargée de Communication
morgane.attanasio@enedis.fr

L'utilisation du réseau de distribution a permis de réduire de 80 % les émissions de CO2 en matière d'énergie des Jeux de Paris 2024

EDF

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

Sommaire

1. Faits marquants 2024 et perspectives 2025 138

1.1. Les faits marquants de l'année 2024 **138**
1.2. Les perspectives et enjeux pour 2025 **141**
1.3. La responsabilité sociétale d'entreprise **143**

2. Les clients de la concession 152

2.1. Les tarifs réglementés de vente **152**
2.2. Les caractéristiques des clients de la concession **157**

3. La qualité du service rendu aux clients 160

3.1. La satisfaction des clients **160**
3.2. Les conditions générales de vente **164**
3.3. La relation avec les clients, humaine et numérique **165**
3.4. L'accompagnement des clients pour les aider à mieux et moins consommer **175**
3.5. La facturation des clients **183**
3.6. Le traitement des réclamations des clients **192**

4. La lutte contre la précarité énergétique au cœur des engagements d'EDF 196

4.1. L'aide au paiement des factures **199**
4.2. L'accompagnement des clients les plus fragiles **204**
4.3. La prévention par des actions en faveur de la maîtrise de l'énergie et de l'amélioration de l'habitat **216**
4.4. Sur votre territoire du Var **218**

5. Les éléments financiers de la concession 224

5.1. Le chiffre d'affaires **224**
5.2. Les coûts commerciaux **225**

1 Faits marquants 2024 et perspectives 2025

1.1. Les faits marquants de l'année 2024

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

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

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

Des précisions sont apportées au chapitre 2.1.

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

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

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

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

- **Cécile Venel, Directrice de la Direction Partenariats, Relations Externes & Consommateurs,** a pris part à la table ronde « Les contrats de concession électrique et gaz à l'épreuve du terrain » le mercredi 26 juin. Au cours des échanges, elle a rappelé tout ce qu'EDF a mis en place pour accompagner les clients au cours de ces deux dernières années et l'attention portée par EDF aux clients en situation de précarité énergétique ;

- Durant les trois jours du congrès, EDF a animé un stand qui a accueilli les collectivités territoriales. Ce fut l'occasion pour les correspondants solidarité de la région de présenter leur travail sur le terrain et les outils mis à disposition des travailleurs sociaux, des clients, pour moins et mieux consommer l'énergie.

Lors du 39ème congrès de la FNCCR, **le Référent Concession de Méditerranée ainsi que des experts de la Solidarité d'EDF** étaient présents sur le stand EDF, l'occasion d'échanger autour de la précarité énergétique avec les représentants d'autorités concédantes.

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

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

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

Adhésion d'EDF aux lignes directrices de la CRE

EDF a adhéré, le 3 octobre 2024 aux lignes directrices de la CRE relatives aux pratiques des fournisseurs d'électricité et de gaz naturel visant à promouvoir une plus grande transparence parmi les fournisseurs d'énergie et à renforcer la protection des consommateurs.

Le chapitre 3.4 revient sur les engagements pris par les fournisseurs.

EDF, n° 1 Relation Client 2024 dans le secteur « Entreprise de services »

EDF en 2024 est montée sur la plus haute marche du Podium de la Relation Client et devient le n° 1 dans le secteur Entreprise de services. Ce prix souligne notre savoir-faire et notre engagement au quotidien au service de nos clients pour toujours mieux les satisfaire.

Le Podium de la Relation Client®, décerné par BearingPoint, récompense depuis 2003, les grandes marques qui, dans leur quotidien, excellent en matière de relation client. Dix secteurs d'activités sont évalués selon des critères de performance commun : assurances, automobiles, banques, distribution spécialisée, grande distribution, e-commerce, service public, tourisme et transport.

Sobriété énergétique : EDF a poursuivi en 2024 l'accompagnement de ses clients pour les aider à consommer mieux et moins

Pour aider les clients particuliers à maîtriser leur consommation, le pilotage du chauffage électrique connecté est disponible depuis l'automne 2024 dans l'application EDF & MOI.

La solution Suivi Conso a, elle aussi, connu des évolutions pour permettre aux clients de mieux comprendre leur consommation.

Le chapitre 3.4 revient sur ces évolutions.

Une forte sollicitation de nos services Solidarité en 2024

Une inflation toujours présente, un pouvoir d'achat en forte baisse, des modalités d'attribution du chèque énergie impactées par la fin de la taxe d'habitation, ont généré une dégradation de notre recouvrement et une forte demande d'octroi de délais de paiement. L'ensemble des conseillers, dont nos conseillers Solidarité mais aussi des partenaires sociaux, ont été fortement sollicités comparativement à l'année 2023. En effet, les contacts entre conseillers Solidarité et travailleurs sociaux ont augmenté de 30 % pour atteindre près de 500 000 échanges sur l'année (téléphone et portail Pass).

Le Médiateur national de l'énergie a constaté, dans le baromètre Energie Info publié le 4 novembre 2024, une légère diminution des inquiétudes des consommateurs malgré une persistance des difficultés concrètes. Cependant, la facture énergétique reste une préoccupation pour 85 % des français.

Le concessionnaire EDF et l'autorité concédante en 2024

Présentation du Compte-Rendu d'Activité de Concession

Le 22 octobre 2024, Jean-Philippe Cassagneau, Directeur du Développement Territorial accompagné de Nathalie Bouvet, Correspondante Partenariat Solidarité ont présenté le Compte-Rendu d'Activité de Concession de Territoire Energie 83 – Symielec.

Les thèmes abordés :

- les clients de la concession
- l'évolution des prix
- l'arrêt des coupures
- la qualité de service rendu aux clients
- l'aide au paiement
- les actions de solidarité sur le territoire.

1.2. Les perspectives et enjeux pour 2025

Le mouvement tarifaire du 1er février 2025 décidé par l'État

Dans sa délibération n° 2025-10 du 15 janvier 2025, la CRE propose, au 1er février 2025 et par rapport au niveau de février 2024, une baisse du TRV de 22,61 % HT en moyenne pour les clients résidentiels et une baisse de 22,67 % HT pour les clients non résiden tiels, tenant compte principalement :

- de la baisse importante des coûts d'approvisionnement en énergie et en garanties de capacité, liée à la baisse des prix de marché, après la forte hausse de ces derniers depuis septembre 2021 ;
- de l'évolution exceptionnelle du TURPE au 1er février 2025 au lieu du 1er août 2025 (+7,7% en moyenne), conformément à la délibération CRE n° 2025-08 du 15/01/2025 ;
- du rattrapage du TURPE pour le mois de novembre 2024, suite à la délibération CRE du 16 décembre 2024 qui proposait un report de cette évolution au 1er février 2025 dans les TRV.

L'arrêté du 20 décembre 2024 relève, par ailleurs, le niveau de l'accise sur l'électricité à 33,70 €/MWh HTVA à partir du 1er février 2025 (vs 21 €/MWh HTVA jusqu'au 31 janvier 2025).

Ceci conduit à une baisse moyenne de 15,00 % TTC pour les clients résidentiels et de 15,06 % TTC pour les clients non résidentiels.

Pour les clients résidentiels, la baisse moyenne est de 14,2 % TTC pour l'option Base, 16,4 % TTC pour l'option Heures Creuses, et 2 % TTC pour l'option Tempo.

Les clients résidentiels de l'option Tempo ont bénéficié, pendant la crise énergétique, de la très forte valeur accordée à leurs efforts de réduction de consommation pendant les jours de tension. Cette valorisation leur a évité une partie des hausses connues par les autres clients. L'ampleur de la baisse observée aujourd'hui, après la crise, est donc plus faible pour eux.

Après le mouvement de février 2025, les prix TTC des clients résidentiels Tempo sont environ 8 % supérieurs à ceux de février 2021 (pour mémoire, inflation d'environ 14 % sur la période selon l'indice des prix à la consommation, c'est donc une baisse en euros constants). A titre de comparaison, ils sont environ 20 % supérieurs pour les clients en option HC et d'environ 27 % supérieurs pour les clients en option Base, par rapport à 2021.

L'intérêt de l'option Heures Creuses par rapport à l'option Base est également préservé.

Pour les clients non résidentiels, la baisse moyenne est de 14,6 % TTC pour l'option Base et de 16,4 % TTC pour l'option Heures Creuses.

L'évolution de la méthode de construction des tarifs réglementés de vente

A la suite de sa consultation publique n° 2024-10 du 10 juillet 2024 relative aux évolutions de la méthode de construction des TRVE, la CRE propose :

- de modifier la méthode de construction des grilles en 2026 en s'orientant vers un calcul par « option cible » afin de conserver l'attractivité de l'option HP/HC ;
- de mettre en extinction l'option Bleu résidentiel Base pour les puissances souscrites de 9KVA à 15 kVA au 1er février 2025 ;

- de supprimer l'option Bleu résidentiel Base pour les puissances souscrites de 18 kVA et plus, début 2026.

La CRE poursuivra également ses travaux pour expérimenter une nouvelle option au sein des TRV en 2025/2026 pour les consommateurs résidentiels de puissance souscrite comprise entre 3 et 6 kVA. Cette option aura vocation à récompenser les efforts réalisés lors des périodes les plus chargées pour le système électrique par des consommateurs ayant peu d'usages électriques flexibles et pour lesquels l'option HP/HC ne serait pas avantageuse.

S'agissant du TRV 2026, la CRE retient un approvisionnement de l'intégralité des volumes sur les marchés de gros de l'électricité lissé de manière régulière sur deux ans.

L'élargissement des TRV suite à la promulgation de la loi Brun

La loi n° 2024-330 du 11 avril 2024 visant à protéger le groupe EDF d'un démembrement, dite « loi Brun » a été publiée au *JORF* du 12 avril 2024.

Elle supprime le critère de puissance pour souscrire un contrat aux TRV et donne la possibilité aux petites entreprises et collectivités ayant une puissance supérieure à 36 kVA, moins de dix salariés et un chiffre d'affaires inférieur à 2 millions d'euros de souscrire un contrat de fourniture d'électricité aux TRV. Cette disposition entre en vigueur au 1er février 2025.

Ainsi, tous les clients précédemment éligibles aux TRV peuvent en bénéficier pour tous leurs sites sans limite de puissance :

- les clients résidentiels, y compris les propriétaires uniques et les syndicats de copropriétaires d'un immeuble unique à usage d'habitation ;
- les clients non-résidentiels répondant aux critères des TPE selon l'INSEE, c'est-à-dire les entités qui emploient moins de dix personnes et dont le chiffre d'affaires, les recettes ou le total de bilan annuels n'excèdent pas 2 millions d'euros (collectivités locales, associations, boulangers, agriculteurs, administrateurs immobilier, etc… répondant à ces critères).

De nouveaux TRV ont été créés pour les sites de puissance supérieure à 36 kVA dénommés « Tarif Jaune – option base sup36 » et « Tarif Vert haute tension »).

Rapport du gouvernement français remis à la Commission européenne concernant l'évaluation régulière des TRVE

Le rapport constituant l'évaluation des ministres chargés de l'énergie et de l'économie des TRVE en France, telle que prévue par l'article L. 337-9 du Code de l'énergie, a été rendu public en février. Sur la base de cette évaluation, les autorités françaises concluent en faveur du maintien des TRVE pour les catégories de consommateurs actuellement éligibles au TRVE.

En effet, les autorités françaises constatent que les TRVE contribuent significativement aux objectifs d'intérêt économique général, notamment de stabilité des prix, de sécurité d'approvisionnement et de cohésion sociale et territoriale tout en permettant le développement de la concurrence sur le marché de détail. Les autorités françaises estiment que les TRVE jouent ainsi un rôle favorable à l'électrification des usages des consommateurs éligibles aux TRVE, c'est-à-dire des ménages et des petites entreprises, en cohérence avec les objectifs de décarbonation et de souveraineté énergétique de la France.

1.3. La responsabilité sociétale d'entreprise

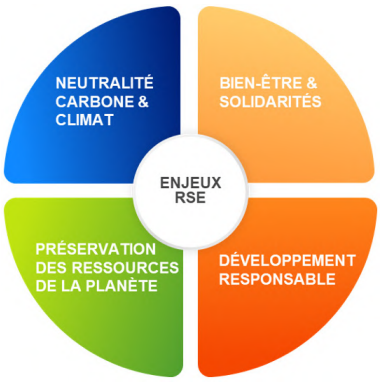
Dans le cadre du modèle de contrat de concession conclu avec la FNCCR et France urbaine en décembre 2017, EDF s'est engagée à rendre compte aux autorités concédantes de sa politique de développement durable qui relève de la responsabilité sociétale d'entreprise.

Depuis 2015, la qualité des relations d'EDF SA avec ses fournisseurs est reconnue à travers l'obtention du label « relations fournisseurs et achats responsables », décerné par le Conseil national des achats, sous l'égide du ministère de l'Économie.

La Direction des Achats Groupe a fortement accéléré la prise en compte des enjeux environnementaux dans ses pratiques contractuelles avec un Plan Achats durables qui vise à réduire l'impact carbone des achats de 30 % d'ici à 2030. En 2023, le Groupe a ainsi publié la nouvelle charte RSE d'EDF avec ses fournisseurs et sous-traitants. Le Club fournisseurs dédié à la RSE, lancé en 2023, a regroupé plus de 80 fournisseurs stratégiques sur les enjeux carbone et ressources. Il s'est prolongé en 2024 au travers de groupes de travail de la filière industrielle sur les enjeux de la décarbonation et de la préservation de la ressource en eau.

Lors de la seconde édition du Forum des achats inclusifs, EDF a signé, le 16 octobre 2023, le manifeste du Collectif d'entreprises pour une économie plus inclusive. L'entreprise s'engage ainsi à augmenter de 30 % ses achats inclusifs à horizon 2025 pour encourager l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap ou éloignées de l'emploi. Le Groupe, qui a consacré plus de 15,7 millions d'euros d'achats au secteur solidaire en 2023, illustre ainsi son ambition croissante pour des achats durables et responsables.

En 2020, EDF a adopté sa raison d'être : **« Construire un avenir énergétique neutre en CO_2 conciliant préservation de la planète, bien-être et développement, grâce à l'électricité et à des solutions et services innovants. »**



Inscrite dans les statuts d'EDF, cette raison d'être est au cœur du modèle d'affaires et de la stratégie de l'Entreprise.

En juin 2024, EDF prolonge le déploiement de sa raison d'être – construire un avenir énergétique neutre en CO_2 – en définissant son nouveau projet d'entreprise. « Ambitions 2035 » s'appuie sur une analyse approfondie du contexte socio-environnemental actuel, des besoins énergétiques de demain et des atouts du groupe EDF pour faire évoluer l'organisation, ses priorités stratégiques et ses modes de fonctionnement à l'horizon 2035.

En cohérence avec la raison d'être d'EDF et le plan stratégique, le Groupe porte seize engagements RSE autour de quatre enjeux :

- **neutralité carbone et climat ;**
- **préservation des ressources de la planète ;**
- **bien-être et solidarités ;**
- **développement responsable.**

Pour connaître les seize engagements d'EDF en lien avec les objectifs : https://www.edf.fr/groupe-edf/agir-en-entreprise-responsable/responsabilite-societale-dentreprise

Le Groupe EDF a publié en juillet 2024 son deuxième rapport Impact. Ce nouveau rapport fait état des avancées du Groupe EDF et ouvre des perspectives sur la poursuite de notre transition vers un monde électrique juste, inclusif et durable.

Au sein d'EDF, la Direction Commerce, labellisée « engagé RSE » depuis 2019, exerce sa mission de fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente en tenant compte de ces enjeux et de ces engagements. Elle contribue ainsi à une transition énergétique juste et inclusive.

1. Contribution à la neutralité carbone et climat

La stratégie climatique d'EDF s'accompagne de quatre engagements :

- une trajectoire carbone ambitieuse ;
- des solutions de compensation carbone ;
- l'adaptation au changement climatique ;
- le développement des usages de l'électricité et services énergétiques.

EDF a été l'une des premières entreprises en 2018 à se fixer l'objectif de contribuer à l'atteinte de la neutralité carbone en 2050. En 2020, EDF a renforcé ses ambitions à l'occasion des cinq ans de la signature de l'Accord de Paris pour le climat. EDF a obtenu la certification par *Science-Based Targets** d'une trajectoire renforcée de réduction d'émissions de CO_2 bien en dessous des 2 °C d'ici à la fin du siècle (par rapport aux températures de la période préindustrielle), et a mis en place une gouvernance dédiée.

A l'occasion de la COP28, EDF s'est fixé de **nouveaux objectifs pour réduire ses émissions de CO_2** et atteindre « zéro émission nette » sur l'ensemble des ses activités :

- dès 2025, une réduction de 60 % des émissions de son scope 1 par rapport à ses émissions de 2017 ;
- en 2030, une réduction de 70 % de son scope 1 et une intensité carbone de 30 gCO_2/kWh ;
- en 2035, une réduction de 80 % de son scope 1 et une intensité carbone de 22 gCO_2/kWh.

* *Science-Based Targets* est une initiative conjointe d'une organisation non gouvernementale, CDP (*Carbon Disclosure Project*), du Pacte mondial des Nations unies, du World Ressources Institute et du World Wild Fund for Nature, lancée suite à l'Accord de Paris en 2015.

Dans le cadre de son activité de fournisseur aux tarifs réglementés de vente, EDF propose à ses clients l'option TEMPO, qui leur permet de s' « effacer » pendant les périodes de tension sur le réseau électrique. **EDF aide ses clients à limiter leurs émissions de CO_2,** à suivre et à comprendre leurs consommations ainsi qu'à réaliser des économies d'énergie. Nous en rendons compte au chapitre 3.4 du présent document.

Par ailleurs, **EDF fait évoluer ses propres pratiques** pour limiter ses émissions de CO_2. Le Groupe EDF a signé le 18 juillet 2024 un nouvel accord sur la mobilté durable et met à la disposition de ses salariés des offres du Groupe ou négociées auprès de partenaires avec son programme « Combattre le CO_2, ça commence par nous ! » qui encourage tous les salariés à

mieux maîtriser leur consommation d'énergie et à diminuer leur empreinte carbone. Cela se traduit notamment par :

- la promotion des réunions à distance ;
- l'encouragement des déplacements en transports en commun et du covoiturage ;
- des offres vélo négociées pour les salariés, afin de faciliter le recours à ce mode de déplacement pour des trajets courts domicile-travail en toute sécurité ;
- des offres de voitures hybrides ou électriques négociées avec les constructeurs automobiles pour encourager les salariés à la mobilité électrique ;
- l'élaboration de plans de mobilité durable employeur (pour les sites de plus de 100 salariés et encouragés pour les autres) ;
- ou encore le développement d'une flotte de véhicules électriques : l'objectif est de passer 100 % de la flotte d'EDF (pour les véhicules légers) en électrique d'ici 2030*.

* Cet objectif correspond à celui des partenaires d'EV100. En septembre 2017, l'ONG The Climate Group a lancé EV100, la première initiative mondiale pour inciter les entreprises à s'engager dans la mobilité électrique et à diminuer ainsi leurs émissions de CO_2, les nuisances sonores, et à améliorer la qualité de l'air. Trois mois après le lancement de l'initiative, EDF est devenue la première entreprise française à rejoindre EV100. Au-delà des flottes, le collectif EV100 souhaite aussi encourager clients et employés des entreprises partenaires à s'équiper.

EDF déploie en outre **des actions de sensibilisation à destination de ses collaborateurs**.

Le programme « Combattre le CO_2, ça commence par nous ! » est complété par un « passeport neutralité carbone » permettant de tester ses connaissances sur le changement climatique et les émissions anthropiques, de réaliser son bilan carbone et de passer à l'action *via* des défis dans les domaines de la consommation, de l'habitat, de l'alimentation, du numérique.

La Direction Commerce Méditerranée d'EDF accélère vers une mobilité durable

	PDC 7 KW	PDC 22 KW
Allar	39	5
Nice	36	8
Toulon	12	8
Montpellier	15	6
Nîmes	15	3
Rivesaltes	12	4

La Direction Commerce Méditerranée d'EDF s'inscrit pleinement dans le virage de la mobilité électrique, accompagnant ses utilisateurs au quotidien dans cette évolution.

Un parc automobile en pleine transformation
EDF est la première entreprise française à rejoindre l'initiative mondiale EV100, portée par **The Climate Group**, un organisme à but non lucratif. Avec un objectif ambitieux, EDF s'engage à convertir l'ensemble de sa flotte automobile à l'électrique d'ici 2030, participant activement à la construction d'une société bas carbone et au succès de la transition énergétique.

Des chiffres qui reflètent l'action :
En 2024, EDF Méditerranée affiche des résultats concrets :

- **26 %** de sa flotte en pool est désormais composée de véhicules électriques ou hybrides,
- **34,37 %** des véhicules pro/perso suivent la même voie.

Semaine de la Mobilité : une invitation à repenser les déplacements pour la Direction Commerce Méditerranée d'EDF

Du 16 au 22 septembre 2024, la Direction Commerce Méditerranée d'EDF a appellé chacun de ses salariés à adopter des modes de déplacement plus respectueux de l'environnement. L'objectif était d'**encourager une démarche éco-citoyenne pérenne** en privilégiant des alternatives à la voiture individuelle, telles que la marche, le vélo, les transports publics, le covoiturage ou encore l'autopartage.

Une thématique pour mieux vivre ensemble
La thématique choisie était : **"Partager l'espace public"**. Face à des usagers plus ou moins rapides, encombrants ou vulnérables, le partage de la route doit garantir **la sécurité et le respect mutuel**.

2. Préservation des ressources de la planète

EDF s'engage à limiter son empreinte environnementale, tout au long du cycle de vie de ses installations et activités, en optimisant l'utilisation des ressources naturelles.

Les quatre principaux engagements RSE identifiés au titre de cet enjeu concernent :

- la biodiversité ;
- la gestion responsable du foncier ;
- la gestion intégrée et durable de l'eau ;
- l'économie circulaire et la gestion des déchets.

Les enjeux de la neutralité carbone sont indissociables d'une approche en faveur de **la biodiversité** dans laquelle EDF est engagée depuis plus de quinze ans. EDF est notamment partie prenante avec d'autres entreprises depuis 2018 de l'initiative volontaire soutenue par l'État : « Entreprises engagées pour la nature – Act4nature France ». Piloté par l'Office français de la biodiversité, le dispositif vise à faire émerger, reconnaître et valoriser des plans d'actions en faveur de la biodiversité portés par les entreprises françaises. EDF s'est en particulier engagée à renforcer la sensibilisation du grand public et des salariés aux enjeux de la biodiversité.

Fin 2023, EDF a renouvelé ses engagements au nombre de dix-huit, dont un porté par la Direction Commerce : accompagner ses clients dans la sobriété énergétique et la maîtrise de leurs consommations. Objectif : atteindre, d'ici 2025, 200 millions de connexions aux outils de suivi de la consommation d'énergie.

En matière de gestion de l'eau, EDF s'est dotée d'un plan de sobriété eau (dans la continuité du plan de sobriété énergétique).

En matière de **gestion des déchets et d'économie circulaire**, l'entreprise s'est fixé des objectifs **d'optimisation de ses consommations internes**, qu'il s'agisse de consommation d'électricité ou de consommation de papier. Sur ce dernier point, depuis plusieurs années, l'action d'EDF se déploie dans deux directions :

- le développement de la facture électronique pour les clients Particuliers en remplacement de la facture papier ;
- la mise en place d'objectifs de réduction d'achat de papier de bureau et d'incitation du personnel pour réduire les impressions papier.

EDF a lancé par ailleurs **une plateforme du réemploi Reutiliz** dont l'objectif est de donner une seconde vie aux équipements et matériels dont l'entreprise n'a plus l'usage.

Le Centre de Relation Clients (CRC) d'EDF Toulon soutient Les P'tits Doudous : une initiative solidaire pour les enfants hospitalisés

Le Centre de Relation Clients d'EDF Toulon a soutenu l'association **Les P'tits Doudous de Toulon**, qui œuvre pour améliorer le quotidien des enfants opérés, celui de leurs parents, ainsi que des soignants.

Grâce à la valorisation des déchets hospitaliers (recyclage, décontamination), cette association, dirigée par **Mme Pozzati**, finance des projets innovants pour les enfants hospitalisés.

Le Centre de Relation Clients d'EDF Toulon a proposé une **campagne de recyclage**. L'idée était de collecter des câbles USB et chargeurs électriques usagés pour soutenir l'association.

Une mobilisation collective réussie
En deux mois, grâce à l'engagement des collaborateurs, la campagne a permis de récolter **176 euros**, remis à l'association.

La biodiversité ne prend pas de vacances à la Direction Commerce Méditerranée d'EDF

La Direction Commerce Méditerranée a sensibilisé ses collaborateurs à la biodiversité pendant la période estivale.

Même en vacances, chaque salarié d'EDF Commerce Méditerranée pouvait agir pour préserver la biodiversité en adoptant **5 gestes simples :**

- **Comprendre la biodiversité** : Elle inclut toutes les espèces vivantes et les écosystèmes dont nous dépendons,
- **Ouvrir les yeux sur la nature** : Agir est encore possible, car la biodiversité peut se régénérer si on la protège,
- **Protéger les espaces naturels** : Participez à des initiatives de reforestation et préservez les habitats,
- **Privilégier des produits écologiques** : Dites non aux pesticides et herbicides qui nuisent à notre environnement,
- **S'engager pour la nature** : Observez, apprenez et impliquez-vous activement dans des actions pour la biodiversité.

3. Bien-être et solidarités

Le bien-être des personnes et la solidarité sont des enjeux majeurs de la raison d'être d'EDF pour les salariés de l'entreprise et l'ensemble de ses parties prenantes.

Les quatre principaux engagements RSE identifiés concernent :

- la santé et la sécurité de tous ;
- l'éthique et les droits humains ;
- l'action en faveur de l'égalité, de la diversité et de l'inclusion ;
- la lutte contre la précarité énergétique et pour l'innovation sociale.

EDF s'est fixé trois priorités en matière de **santé** et de **sécurité** : l'éradication des accidents mortels en premier lieu, puis la réduction du nombre d'accidents et enfin la lutte contre

l'absentéisme par la prévention des risques psychosociaux et l'amélioration du bien-être au travail. Le groupe EDF organise tous les ans une journée Stop Sécurité au cours de laquelle tous les salariés et les prestataires du Groupe sont invités à consacrer en équipe un temps d'échanges dédié à la santé et à la sécurité.

EDF promeut une culture d'**intégrité** et applique la tolérance zéro en matière de fraude et de corruption. Une conduite éthique et conforme aux lois est la règle absolue pour tous les salariés d'EDF, à tous les niveaux de l'Entreprise, sans exception. EDF a mis à jour son code de conduite Éthique et Conformité en juin 2023, document de référence en matière de prévention des risques de corruption, de trafic d'influence et des manquements à la probité. Le Groupe EDF a également publié son référentiel sur le devoir de vigilance, définissant notamment ses engagements en faveur des droits humains et libertés fondamentales. Il a publié en 2023 son premier plan de vigilance. Enfin, s'est déroulé « Ethique et conformité : tous acteurs ! »durant la semaine du 9 décembre 2024, semaine consacrée à des actions de sensibilisation de tous les salariés du Groupe à la prévention de la corruption.

EDF s'engage à développer des actions concrètes en faveur de **l'égalité professionnelle** et de l'intégration professionnelle et sociale des personnes handicapées.

La Direction Commerce a mis en place le groupe « Handipower » composé de salariés en situation de handicap qui se sont portés volontaires pour réfléchir ensemble à l'amélioration du quotidien des salariés handicapés. Parmi les projets conçus par ce groupe, on peut citer « Handi Parcours », une ressource ouverte à l'ensemble des salariés de la Direction et plus spécifiquement aux salariés en situation de handicap. La plateforme accompagne les salariés dans leurs parcours professionnels, notamment lorsqu'ils doivent faire face à un ou plusieurs handicaps dans leur vie professionnelle.

EDF s'engage également à lutter contre le sexisme et les violences, à lutter contre toutes les formes de discrimination, et à mettre en œuvre des actions de soutien à la parentalité. En tant qu'**employeur socialement responsable**, EDF s'engage à maintenir et parfaire un haut niveau de dialogue social et ambitionne de sécuriser les compétences métiers dans la durée.

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 ».

Une journée d'intégration pour les nouveaux embauchés de la Direction Commerce Méditerranée d'EDF

Le 27 novembre 2024, la Direction Commerce Méditerranée d'EDF a organisé à Aix-en-Provence une **journée d'intégration pour les nouveaux collaborateurs**. Un moment d'accueil, placé sous le signe de l'échange, de la découverte et du partage.

Cette journée orchestrée par Emilie Paris, Directrice de la Direction du Service Client, et Yann Des Longchamps, Directeur de la Direction Commerce Méditerranée, a été l'occasion pour ces nouveaux arrivants de plonger au cœur de l'univers d'EDF.
L'objectif était d'offrir les clés pour comprendre les enjeux de l'entreprise, les valeurs et les missions d'EDF, tout en favorisant l'intégration dans un environnement collaboratif et chaleureux.

La matinée s'est poursuivie avec une séquence de sensibilisation au risque du numérique par le Service Informatique, suivie par des ateliers portant sur des thématiques essentielles telles que la prévention sécurité, l'éthique, et le handicap invisible au travail, dans le but de sensibiliser et d'informer les nouveaux collaborateurs sur ces sujets importants.

L'équipe des Ressources Humaines a également pris la parole pour évoquer les droits et devoirs de chacun au sein d'EDF, soulignant l'importance des valeurs et de l'éthique professionnelle.

Cette journée a permis aux nouveaux collaborateurs de renforcer la **cohésion d'équipe, encourager les échanges et partager une vision commune.**

À travers des ateliers interactifs et des présentations dynamiques, les participants ont pu explorer la stratégie d'EDF, les priorités et les engagements en faveurs des clients.

L'alternance à la Direction Commerce Méditerranée d'EDF : un pari gagnant pour tous !

Le 24 octobre 2024, la Direction Commerce Méditerranée d'EDF a accueilli **vingt-quatre nouveaux alternants pour une journée d'intégration** pas comme les autres, organisée à l'École de la Seconde Chance à Marseille.

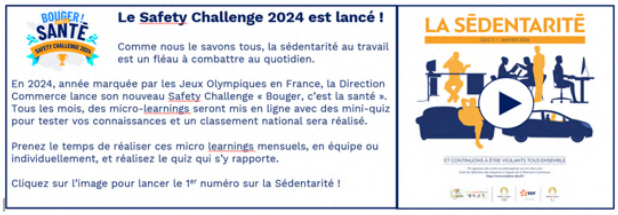
Un moment clé pour bien débuter l'aventure
Accompagnés de leurs **tuteurs**, ces jeunes alternants ont participé à une journée entièrement dédiée à leur intégration. Au programme : échanges, découvertes et immersion dans la culture d'EDF.

Des thématiques essentielles pour réussir
Tout au long de la journée, plusieurs sujets ont été abordés pour leur donner les meilleures bases :

- **Présentation d'EDF Commerce** et de ses enjeux stratégiques.
- **Sécurité informatique** : protéger les données et les systèmes.
- **Prévention Santé et Sécurité** : un enjeu fondamental en entreprise.
- **Les valeurs d'EDF** : respect, solidarité et responsabilité, au cœur de chaque mission.

Avec cet accompagnement personnalisé, EDF Commerce Méditerranée mise sur l'alternance comme un véritable levier de formation et d'insertion professionnelle. Une **expérience enrichissante**, autant pour les jeunes que pour l'entreprise.

Bouger, c'est la santé ! Un Safety Challenge pour combattre contre la sédentarité



2024, année olympique en France, la Direction Commerce d'EDF Méditerranée a mis le sport et le bien-être à l'honneur avec des Safety Challenge « Bouger, c'est la santé ».

L'objectif était d'éviter la sédentarité et encourager les collaborateurs d'EDF Commerce Méditerranée à adopter des bonnes habitudes pour rester en forme.
Chaque mois, des micro-learnings ont été mis en ligne, accompagnés de mini-quiz ludiques pour tester les connaissances.
Ce challenge était l'occasion de bouger ensemble et de faire la santé un réflexe du quotidien.

Le Centre de Relation Clients d'EDF Toulon mobilisé pour le téléthon

Le Centre de Relation Clients d'EDF Toulon s'est mobilisé pour le Téléthon avec une belle initiative : **une vente de gâteaux et de gaufres** confectionnés par les salariés.

Les recettes de cette initiative ont été intégralement reversées à l'Association Française contre les Myopathies (AMF), contribuant ainsi à la recherche et au soutien des personnes atteintes de maladies neuromusculaires.

Un engagement fort et collectif
Cette mobilisation illustre les valeurs de **solidarité**, de **partage**, et de **générosité** qui animent l'équipe du Centre de Relation Clients d'EDF Toulon pour soutenir cette noble cause.

4. Développement responsable

EDF entend se développer de manière responsable, et c'est pourquoi l'entreprise s'engage à :

- maintenir et développer une culture de dialogue et de concertation dans les projets conduits par l'entreprise ;
- contribuer au développement des territoires au sein desquels l'entreprise opère ;
- développer les filières industrielles ;
- déployer un comportement responsable dans le cadre du développement numérique de l'entreprise.

En matière de **dialogue**, dans le cadre de l'activité concédée, cet objectif prend notamment la forme des concertations organisées par EDF avec les associations de consommateurs et les organisations les plus représentatives des collectivités concédantes dans le cadre de l'évolution des conditions générales de vente (CGV) (*cf.* 3.2).

Cet attachement d'EDF à l'écoute et au dialogue avec ses parties prenantes s'illustre aussi par les rencontres organisées avec les associations nationales de consommateurs par la Direction Partenariats, Relations externes, Consommateurs d'EDF, ou encore par les interventions du concessionnaire dans les commissions consultatives des services publics locaux (CCSPL) à l'invitation des collectivités concédantes. En 2024, EDF a organisé trois réunions avec les

associations nationales de consommateurs et des webinaires sur des thématiques en lien avec l'actualité.

Les partenariats d'EDF avec les collectivités territoriales, les structures de médiation sociale et les associations nationales ou locales constituent également des outils d'écoute et de dialogue, en particulier dans le domaine de la lutte contre la précarité énergétique et de la maîtrise de la demande d'énergie.

EDF a fait le choix de labelliser **la politique sociale de ses centres de relation client (CRC)** depuis 2008. La Direction Commerce a obtenu, en 2022, le renouvellement pour trois ans de sa labellisation Engagé RSE avec un niveau confirmé.

En juillet 2022, EDF a obtenu également le renouvellement de sa **certification « Relation Client en France »** mise en place par l'Association française de la relation client (AFRC) et l'association Pro France. Cette certification reconnaît les entreprises françaises qui font le choix d'implanter l'intégralité de leur service client en France et qui s'engagent dans les territoires au travers d'actions dans le domaine de l'insertion locale, de la formation et de l'inclusion.

Dans le domaine du **numérique**, le développement des outils permet à EDF d'accélérer la réduction de son empreinte carbone et celle de ses clients.

En mars 2021, **EDF SA** a été le **premier énergéticien à obtenir le label « Numérique responsable ».** EDF met en œuvre un numérique responsable, bas carbone, sobre en énergie, mais aussi inclusif, éthique et à haute valeur ajoutée environnementale à la fois pour ses clients et ses salariés.

EDF propose à ses clients des solutions numériques qui leur offrent la possibilité d'être davantage acteurs de leur consommation d'énergie. Le chapitre 3.4 du compte-rendu d'activité mentionne les solutions proposées par EDF aux clients de la concession, avec notamment la solution Suivi Conso et le Fil d'actu de l'application EDF & MOI pour les clients Particuliers.

EDF participe à des actions d'**inclusion numérique** pour permettre au plus grand nombre de tirer profit des possibilités offertes par ces technologies dans ses relations avec son fournisseur. Nous en rendons compte au chapitre 4 « La lutte contre la précarité énergétique au cœur des engagements d'EDF ».

EDF promeut **un usage raisonné des outils numériques**, en particulier pour réduire son empreinte carbone (cf. *supra*, l'enjeu « Neutralité carbone et climat »).

2 Les clients de la concession

2.1. Les tarifs réglementés de vente

En sa qualité de concessionnaire, EDF assure la fourniture d'électricité aux clients aux tarifs réglementés de vente (TRV).

L'article L. 337-7 du Code de l'énergie, tel que modifié par la loi n° 2019-1147 relative à l'énergie et au climat du 8 novembre 2019 transposant la directive européenne 2019/944 du 5 juin 2019 concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité, prévoit que les TRV bénéficient, à leur demande, pour les sites souscrivant une puissance inférieure ou égale à 36 kilovoltampères (kVA), d'une part aux consommateurs finals domestiques, y compris les propriétaires uniques et les syndicats de copropriétaires d'un immeuble unique à usage d'habitation, et d'autre part aux consommateurs finals non domestiques qui emploient moins de dix personnes et dont le chiffre d'affaires, les recettes ou le total de bilan annuels n'excèdent pas deux millions d'euros.

La loi n° 2024-330 du 11 avril 2024 élargit l'éligibilité des TRVE à compter du 1er février 2025 en supprimant le plafond de 36 kVA pour la puissance souscrite des sites. Ainsi, tous les clients précédemment éligibles aux TRVE peuvent en bénéficier pour tous leurs sites sans limite de puissance.

Il est rappelé que les clients éligibles aux TRV peuvent :

- rester ou revenir aux TRV, sur simple demande et sans délai ;
- exercer leur éligibilité en souscrivant un nouveau contrat à prix de marché avec le fournisseur d'électricité de leur choix.

A noter que la souscription d'un contrat aux TRV ne met pas fin automatiquement au contrat en cours : le client doit donc vérifier ses engagements contractuels existants, comme la date de fin de contrat ou l'existence d'indemnités de résiliation anticipée.

L'article L. 333-7 du Code de l'énergie définit pour les clients finals non domestiques les dispositions suivantes :

- pour la souscription d'un nouveau contrat aux tarifs réglementés, les clients doivent attester préalablement auprès d'EDF qu'ils remplissent les critères d'éligibilité ;
- les clients qui disposent d'un contrat aux tarifs réglementés sont tenus de le résilier dès lors qu'ils ne respectent plus les critères d'éligibilité ;
- les clients qui disposent d'un contrat aux tarifs réglementés portent à tout moment la responsabilité du respect des critères d'éligibilité pour leur contrat d'alimentation.

La définition des tarifs réglementés de vente

En application de l'article L. 337-6 du Code de l'énergie, les TRV sont établis par addition des composantes suivantes :

- le coût d'approvisionnement en énergie, lequel se décompose en :
  - un coût d'approvisionnement de la part relevant de l'accès régulé à l'électricité nucléaire historique (ARENH),

- un coût d'approvisionnement du complément de fourniture, relevant des achats sur les marchés de gros de l'électricité,
- le cas échéant, en cas d'atteinte du plafond ARENH, un coût d'approvisionnement de la part écrêtée, relevant des achats sur les marchés de gros de l'électricité ;

■ le coût d'approvisionnement en capacité, établi à partir des références de prix qui sont fournies par le mécanisme d'obligation de capacité prévu aux articles L. 335-1 et suivants du Code de l'énergie ;

■ le coût d'acheminement, qui traduit l'utilisation des réseaux de transport et de distribution d'électricité ;

■ le coût de commercialisation ;

■ la rémunération de l'activité de fourniture.

En 2026, la construction du TRV évoluera, en lien avec la fin de l'ARENH :

■ la composante énergie reflétera un approvisionnement de l'intégralité des volumes sur les marchés de gros de l'électricité, lissé de manière régulière sur deux ans, dans un objectif de stabilité (délibération CRE n° 2023-355 du 13 décembre 2023) ;
■ la composante capacité correspondra également à un approvisionnement 100 % marché pour la période de janvier à mars 2026 (dans le cadre du mécanisme de capacité dans sa forme actuelle) ;
■ les autres composantes de coût ne sont pas impactées par la fin de l'ARENH.

Les TRV sont dits « intégrés » au sens où ils incluent notamment la part « acheminement » correspondant au tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité (TURPE). Le client règle tous les éléments de la facture (y compris les taxes et contributions) à EDF, fournisseur d'électricité aux TRV. La part « acheminement » est reversée par EDF à Enedis. Les taxes et contributions sont reversées à leurs bénéficiaires.

Les catégories et options tarifaires

Les catégories tarifaires sont définies en fonction de la tension de raccordement et de la puissance souscrite par le client pour le site concerné.

Le Tarif Bleu est proposé aux consommateurs finals pour leurs sites situés en France métropolitaine et raccordés en basse tension (tension de raccordement inférieure ou égale à 1 kV), dont la puissance maximale souscrite est inférieure ou égale à 36 kVA. C'est le tarif de la quasi-totalité des clients bénéficiaires des TRV.

En application de l'article R. 337-18 du Code de l'énergie :

■ les clients raccordés en basse tension de puissance inférieure ou égale à 36 kVA au Tarif Jaune ou Vert (bornes postes) peuvent conserver leur tarif, qui est désormais en extinction ;
■ le Tarif Vert peut être proposé aux clients raccordés en HTA de puissance souscrite inférieure ou égale à 33 kW (36 kVA), en 2025.

Avec la suppression du plafond de puissance souscrite de 36 kVA au 1er février 2025, de nouveaux TRV ont été créés, dénommés « Tarif Jaune – option base sup36 » et « Tarif Vert haute tension ». Ils sont destinés aux clients éligibles au TRV de puissance souscrite supérieure à 36 kVA.

La tarification distingue le Tarif Bleu résidentiel et le Tarif Bleu non résidentiel, ainsi que cinq options tarifaires :

- Base ;
- Heures Pleines / Heures Creuses ;
- Tempo[1] ;
- EJP[2] ;
- Éclairage Public[3].

[1] Option tarifaire en extinction pour les usages non résidentiels.

[2] Option tarifaire en extinction pour tous les usages.

[3] Option du tarif bleu non résidentiel réservée aux sites faisant un usage d'éclairage public.

L'option Tempo, une option d'effacement

L'option Tempo est une option d'effacement pour les clients Particuliers bénéficiaires des TRV. Elle les incite à diminuer leur consommation électrique lors des pics de consommation en hiver. Cela peut éviter de faire appel à des sources d'énergie carbonées qui contribuent au réchauffement climatique.

Le prix du kilowattheure varie selon la couleur du jour.

- Bleu = 300 ou 301 jours avec un prix de l'électricité avantageux, étant précisé que les dimanches sont des Jours Bleus ;
- Blanc = 43 jours avec une tarification comparable au Tarif Bleu en option HP/HC ;
- Rouge = 22 jours (entre le 1er novembre et le 31 mars hors week-end) avec une tarification majorée ; ces jours correspondent aux périodes de pics de consommation.

Le gestionnaire du réseau de transport RTE décide des jours Tempo en fonction de l'équilibre production/consommation observé sur le réseau électrique français. Les conditions météorologiques sont un facteur clé pour déclencher une journée Rouge. Pour connaître la couleur du jour, le client est informé la veille par SMS ou par mail s'il a souscrit au système d'alerte. La veille, il peut aussi consulter son espace client sur Internet ou l'application EDF & MOI, ou encore appeler le serveur vocal : 09 70 83 33 33 (appel non surtaxé).

Les clients disposent d'informations détaillées sur le fonctionnement de l'option sur le site EDF Particuliers à l'adresse suivante : https://particulier.edf.fr/fr/accueil/gestion-contrat/options/tempo/details.html

L'évolution tarifaire de 2024

Le Gouvernement a annoncé en septembre 2023 une réduction du bouclier tarifaire sur l'électricité en 2024 et son arrêt début 2025. Il a également annoncé que l'augmentation des prix de l'électricité serait au maximum de 10 % en 2024.

L'article 92 de la loi de finances pour 2024, publiée au *Journal officiel* du 30 décembre 2023, prévoyait la possibilité de relever l'accise sur l'électricité (ex TICFE, taxe intérieure sur la consommation finale d'électricité), en cas de stabilisation des prix de gros de l'électricité et tant que cette majoration n'entraîne pas une augmentation du TRV Bleu au-delà de 10 % TTC.

L'arrêté du 25 janvier 2024 (publié au *Journal officiel* le 31 janvier 2024) a établi à 21 €/MWh HTVA le montant de l'accise sur l'électricité applicable au 1er février 2024 (vs 1 €/MWh HTVA jusqu'au 31 janvier 2024).

En application du Code de l'énergie et sur proposition de la CRE, les tarifs réglementés de vente ont évolué le 1er février 2024 (suite à la délibération de la CRE du 18 janvier 2024 et des décisions tarifaires du 29 janvier 2024 publiées au *Journal officiel* le 30 janvier 2024).

En tenant compte du relèvement du niveau de l'accise à 21 €/MWh HTVA, les tarifs décidés par le Gouvernement ont ainsi évolué en moyenne, et par rapport à la grille en vigueur en août 2023, de :

- + 9,5 % TTC (+ 0,18 % HT) pour le Tarif Bleu résidentiel ;
- + 5,7 % TTC (- 3,55 % HT) pour le Tarif Bleu non résidentiel.

Pour les clients résidentiels, les évolutions moyennes par option tarifaire sont les suivantes :

- option Base : la hausse moyenne est de 8,6 % TTC par rapport au TRV du 1er août 2023, soit une hausse moyenne de 66 € TTC par an ;
- option Heures Creuses : la hausse moyenne est de 9,8 % TTC par rapport au TRV du 1er août 2023, soit une hausse moyenne de 162 € TTC par an ;
- option Tempo : la hausse moyenne est de 14 % TTC par rapport au TRV du 1er août 2023, soit une hausse moyenne de 194 € TTC par an ;
- option EJP : la hausse moyenne est de 10,1 % TTC par rapport au TRV du 1er août 2023, soit une hausse moyenne de 153 € TTC par an.

Les taxes et contributions appliquées à la facturation

Plusieurs taxes et contributions sont appliquées à la facturation :

CTA

Instituée par les pouvoirs publics, la contribution tarifaire d'acheminement est prélevée en complément du tarif d'acheminement associé au contrat de fourniture ; elle assure le financement d'une partie des retraites des personnels affectés aux activités régulées des industries électriques et gazières (opérateurs de réseaux) ; le taux de CTA au 1er août 2024 s'établit à 21,93 % ;

Accise sur l'électricité (anciennement TICFE ou CSPE)

Cette taxe est affectée au budget général de l'État ; l'accise sur l'électricité a été fixée à 21 € par MWh HTVA pour la période du 1er février 2024 au 31 janvier 2025 ;

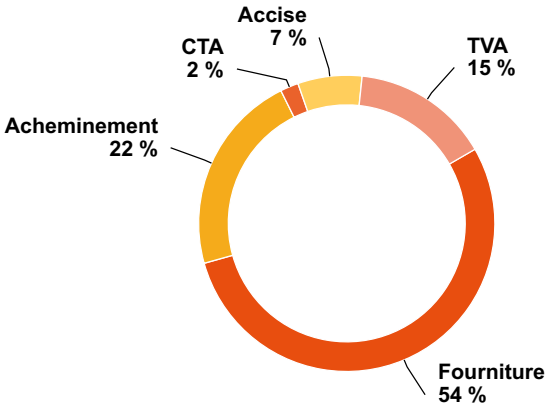
TVA

La taxe sur la valeur ajoutée s'applique sur la part fixe et sur la part variable de la facture :

- le taux réduit de 5,5 % s'applique sur la part fixe de la facture HTVA (abonnement et CTA) pour les sites de puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA ;
- le taux normal de 20 % s'applique sur la part variable de la facture HTVA (facturation de l'énergie et accise sur l'électricité).

La facture moyenne annuelle estimée d'un client Tarif Bleu résidentiel en France consommant 4,6 MWh* par an est de 1 308 € TTC sur la base des TRV de l'année 2024. Les taxes représentent au total et en moyenne 24 % de la facture TTC.

Facture moyenne TTC au Tarif Bleu résidentiel



- TRV du 1er février 2024
- TURPE et CTA du 1er août 2023
- TVA du 1er janvier 2024, accise sur l'électricité (ex TICFE) du 1er février 2024

* Source : opendata CRE S1-2024 (base de données TRV à fin 2022)

2.2. Les caractéristiques des clients de la concession

Nous décrivons ici le portefeuille des clients bénéficiaires des tarifs réglementés de vente (TRV) sur le territoire de la concession.

La concession regroupe des sites de puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA, les seuls pouvant bénéficier des TRV dans les conditions rappelées plus haut (*cf.* 2.1).

La très grande majorité des sites en concession sont aujourd'hui au Tarif Bleu. Quelques sites de puissance inférieure ou égale à 36 kVA peuvent subsister au Tarif Jaune ou Vert (*cf.* 2.1).

Eu égard aux exigences de protection des données des clients, certaines données peuvent être masquées dans le CRAC («s» pour «secrétisé» en lieu et place de la valeur, au sens du décret n° 2016-973 du 18 juillet 2016 modifié par le décret n° 2020-196 du 4 mars 2020).

Les nombres de clients correspondent à la situation au 31 décembre.

> À noter : Les recettes sont exprimées hors contribution et taxes (CTA, Accise, TVA) ; par conséquent, l'évolution présentée ici ne rend pas compte de la hausse du taux d'Accise décidée par les pouvoirs publics dans le cadre de la fin du bouclier tarifaire.

Clients au Tarif Bleu (résidentiel et non résidentiel)

Tarif Bleu (Concession)

	2023	2024	Variation *(en %)*
Nombre de clients*	330 528	**320 314**	**-3,1%**
Énergie facturée *(en kWh)*	1 721 857 071	**1 652 186 854**	**-4,0%**
Recettes *(en €)*	377 681 756	**379 574 481**	**0,5%**

* Nombre de clients = nombre de sites.

Les deux tableaux qui suivent présentent la répartition des clients au Tarif Bleu par option tarifaire, en nombre de clients et en énergie facturée.

Tarif Bleu *(Nombre de clients)* par option (Concession)

	2023	2024	Variation *(en %)*
Base	132 754	**126 777**	**-4,5%**
HP-HC	174 133	**164 943**	**-5,3%**
EJP TEMPO	23 724	**28 687**	**20,9%**
Éclairage public	25	**23**	**-8,0%**
Total	**330 636**	**320 430**	**-3,1%**

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

	2023	2024	Variation *(en %)*
Base	413 022 896	**398 423 681**	**-3,5 %**
HP-HC	1 135 444 260	**1 048 401 209**	**-7,7 %**
EJP TEMPO	173 389 915	**205 289 799**	**18,4 %**
Éclairage public	149 387	**99 615**	**-33,3 %**
Total	**1 722 006 458**	**1 652 214 304**	**-4,1 %**

Nous précisons dans le tableau qui suit l'évolution du nombre de clients au Tarif Bleu résidentiel titulaires de l'option Tempo, qui est à rattacher à la campagne de promotion de cette option engagée par EDF à la demande des pouvoirs publics à l'automne 2022 et qui a été élargie en 2023 dans le cadre de l'effort collectif national pour davantage de sobriété énergétique (*cf.* 2.1 et 3.4).

Tarif Bleu résidentiel *Option Tempo* (Concession)

	2023	2024	Variation *(en %)*
Nombre de clients	16 357	**21 804**	**33,3 %**

Les deux tableaux qui suivent présentent la répartition des clients par option tarifaire et par plage de puissance souscrite.

Tarif Bleu résidentiel *(Nombre de clients)* (Concession 2024)

	Base	HP-HC	EJP TEMPO	Total	Variation vs 2023
3 kVA	8 617	11	0	8 628	-3,5 %
6 kVA	64 121	58 420	4 317	126 858	-3,5 %
9 kVA	24 008	63 689	10 271	97 968	-2,9 %
12 kVA et plus	12 586	39 562	13 744	65 892	-2,7 %
Total	**109 332**	**161 682**	**28 332**	**299 346**	**-3,1 %**

Tarif Bleu non résidentiel *(Nombre de clients)* (Concession 2024)

	Base	HP-HC	EJP TEMPO	Total	Variation vs 2023
3 kVA	5 452	1	0	5 453	-2,3 %
6 kVA	4 353	726	0	5 079	-1,8 %
9 kVA	2 433	631	13	3 077	-2,0 %
12 kVA et plus	5 207	1 903	342	7 452	-3,1 %
Total *	**17 445**	**3 261**	**355**	**21 061**	**-1,9 %**

* Pas de ventilation par puissance souscrite pour l'option Éclairage public.

Les deux tableaux qui suivent présentent la dynamique des souscriptions et résiliations sur l'exercice 2024 pour le Tarif Bleu résidentiel et le Tarif Bleu non résidentiel.

Flux de clients Tarif Bleu résidentiel (Concession)

	2023	2024	Variation *(en %)*
Nombre de clients ayant souscrit un contrat	20 735	**17 323**	**-16,5%**
Dont nombre de souscriptions sans interruption de fourniture	19 469	**16 240**	**-16,6%**
Nombre de clients ayant résilié leur contrat	27 962	**26 822**	**-4,1%**

Flux de clients Tarif Bleu non résidentiel (Concession)

	2023	2024	Variation *(en %)*
Nombre de clients ayant souscrit un contrat	3 495	**2 049**	**-41,4%**
Nombre de clients ayant résilié leur contrat	25	**2 522**	**-**

Comme mentionné plus haut, la concession peut encore compter des sites avec des puissances inférieures ou égales à 36 kVA bénéficiant d'un Tarif Jaune ou Vert. Nous en rendons compte dans les deux tableaux ci-après.

Clients au Tarif Jaune

Tarif Jaune (Concession)

	2023	2024	Variation *(en %)*
Nombre de clients	12	**12**	**0,0%**
Énergie facturée *(en kWh)*	675 027	**638 091**	**-5,5%**
Recettes *(en €)*	60 781	**64 507**	**6,1%**

Clients au Tarif Vert

Tarif Vert (Concession)

	2023	2024	Variation *(en %)*
Nombre de clients	15	**14**	**-6,7%**
Énergie facturée *(en kWh)*	596 532	**573 412**	**-3,9%**
Recettes *(en €)*	38 290	**34 820**	**-9,1%**

3 La qualité du service rendu aux clients

3.1. La satisfaction des clients

La clientèle est répartie en trois segments : les clients « Particuliers », les clients du secteur « Public » (collectivités territoriales, groupements publics, bailleurs sociaux) et les clients « Entreprises » (du statut TPE aux Grands Comptes ; y compris « Professionnels » : PME, PMI, artisans, commerçants, professions libérales et agriculteurs exploitants, entreprises tertiaires, etc.). Chacune de ces catégories fait l'objet d'enquêtes de satisfaction spécifiques.

Les indicateurs de satisfaction présentés ci-après, pour chaque catégorie de clients, sont mesurés au niveau national, ce qui garantit la pertinence et la fiabilité des résultats. Retenir une maille plus restreinte reviendrait à analyser la satisfaction sur une population de clients plus faible, non représentative, et conduirait à produire des résultats avec un niveau d'incertitude important.

Par ailleurs, le traitement de la relation client est réalisé à l'échelle nationale pour les clients Particuliers et le Marché d'Affaires (sans différenciation géographique, comme en témoigne la gestion des appels téléphoniques des clients) et à l'échelle de chaque entité régionale pour la relation commerciale avec les clients Grandes Entreprises, Grands Comptes et Grandes Collectivités territoriales.

Ces choix d'organisation rendent sans objet une mesure de la satisfaction à une maille départementale ou équivalente.

Les clients résidentiels (Particuliers)

La Direction du Marché des Clients Particuliers d'EDF a mis en place un dispositif complet pour mesurer la satisfaction clients comportant un baromètre des parcours (enquête digitale 15 jours après clôture d'une demande), un baromètre de satisfaction digital (sous la forme d'une fenêtre à remplir à l'occasion d'une visite sur le site) et un baromètre de satisfaction sur contact. C'est ce dernier baromètre qui est retranscrit ci-dessous.

Il correspond à une enquête courte par mail menée auprès d'un échantillon représentatif des clients vingt-quatre heures après avoir contacté le service client EDF, quel que soit le canal utilisé (téléphone, courrier, espace client, e-mail).

Satisfaction des clients résidentiels (Particuliers)*

	2023	2024
National	92 %	**92 %**

* Taux de satisfaction concernant la fourniture (très satisfaits et assez satisfaits).

Sur le marché des clients Particuliers, la satisfaction globale se maintient à un très haut niveau en 2024, avec un taux de 92 % des clients se déclarant satisfaits après une interaction avec EDF (stable par rapport à 2023) dans un contexte marqué par une sensibilité accrue au prix de l'énergie.

La perception des clients vis-à-vis de la clarté de la réponse apportée est stable par rapport à 2023, à 92 %.

Après une phase marquée en 2023 par la crise énergétique et la très forte sollicitation du service client, l'année 2024 voit une baisse du nombre d'appels entrants et une meilleure accessibilité, ce qui favorise une progression significative de la très grande satisfaction vis-à-vis de la joignabilité. La note s'établit ainsi à 56 % en 2024 (une progression de 3 points par rapport à 2023).

Le canal digital demeure en retrait, avec toutefois 88 % de clients satisfaits, ce chiffre montant à 90 % pour les utilisateurs de l'application EDF & MOI. La principale motivation de consultation du site et de l'appli EDF & MOI demeure le suivi de la consommation.

Les clients non résidentiels

Après avoir observé une dégradation de certains indicateurs de satisfaction client, notamment du taux d'effort client* (CES) fin 2022 et début 2023 au plus fort de la crise énergétique, nous observons en 2024 un retour aux niveaux d'avant crise, avec de très bons résultats en ce qui concerne la recommandation de la marque EDF chez les clients entreprises et marché public.

* pour obtenir le traitement de leur dossier

Pour mesurer la satisfaction des clients non résidentiels (entreprises et marché public), la Direction Commerce du Marché d'Affaires met en œuvre deux dispositifs d'enquêtes complémentaires :

1) Une mesure de la satisfaction dite « à chaud » ou « sur contact », sous la forme d'une enquête numérique courte (à laquelle le client peut répondre en deux minutes), menée au fil de l'eau auprès de l'ensemble des clients ayant contacté le service client d'EDF, quelque soit le canal utilisé (téléphone, courrier, espace client, e-mail).

Ce mode d'enquête permet de mesurer de manière précise, au plus près de l'événement, la satisfaction de l'interlocuteur vis-à-vis du traitement de ses demandes. Il constitue un outil de pilotage opérationnel du service rendu qui contribue à l'amélioration continue de la satisfaction client.

À titre informatif, en 2024, 76 667 clients aux tarifs réglementés de vente (TRV) ont exprimé leur niveau de satisfaction dans le cadre de ce dispositif (dont 71 500 entreprises et 5 000 clients en marché public).

Les clients du marché public :

- sont 86 % à être satisfaits du traitement de leurs demandes par le service clientèle d'EDF (+ 1 point par rapport à 2023).
- recommandent toujours fortement la marque EDF (+ 2 points) : le *Net Promoter Score* (NPS) passe à 52 (pourcentage des clients promoteurs auquel on soustrait le pourcentage des détracteurs de la marque).
- et sont 90 % à ne pas avoir eu de difficultés pour obtenir le traitement de leur demande (contre 88 % en 2023).

Côté marché privé, la satisfaction s'est nettement améliorée en 2024 par rapport à 2023 :

- 84 % des clients sont satisfaits globalement du traitement de leurs demandes (+ 2 points par rapport à 2023) ;
- le marché gagne des promoteurs de la marque EDF : 4 points de plus pour l'indicateur de recommandation avec un NPS à 49 ;
- 86 % des clients Entreprises jugent ne pas avoir eu de difficultés pour obtenir une réponse à leur demande (contre 82% en 2023).

2) Une mesure de la satisfaction dite « à froid », sous la forme d'enquêtes de satisfaction réalisées par un institut de sondage indépendant une fois par an. Il s'agit d'enquêtes approfondies menées par téléphone (sous la forme d'entretiens de quinze minutes) principalement auprès des décisionnaires en matière d'énergie.

Les sujets de l'enquête concernent notamment l'image, la satisfaction globale vis-à-vis d'EDF, couplées avec des indicateurs de recommandation, d'effort client et de fidélité. Pour aller plus loin, les clients sont interrogés sur leur perception de la qualité des contacts avec EDF, la fiabilité de la facturation, le traitement des réclamations, les espaces client, la qualité des informations et conseils délivrés, etc.

La constitution des panels d'enquête permet de garantir une représentativité de l'ensemble des profils de clients. Ont été retenus dans les panels d'enquête 2024 :

- 525 clients en marché public (communes et intercommunalités, conseils régionaux et départementaux, groupements publics, bailleurs sociaux), dont 210 clients aux TRV ;
- 1 975 clients Entreprises (très petites entreprises, petites et moyennes entreprises, grands comptes), dont 390 clients aux TRV.

Le concessionnaire présente depuis l'exercice 2016 l'indicateur ci-après afin de mieux rendre compte de la satisfaction des clients non résidentiels en concession qui correspondent aux sites en contrat au TRV (puissance inférieure ou égale à 36 kVA) :

Satisfaction des clients non résidentiels

	2023	2024
National	91 %	**88 %**

Contrairement à la satisfaction des clients qui sont entrés en contact avec EDF pendant l'année, la mesure à froid (interrogation d'un échantillon du portefeuille) nous donne une tendance baissière de la satisfaction globale des clients ayant un contrat aux tarifs réglementés de vente.

En 2024, la régularisation des aides gouvernementales appliquée en 2023 et l'annonce de la fin de ces aides en 2025 ont pu avoir un impact sur l'appréciation globale des services rendus par les fournisseurs d'énergie. La hausse des prix de 2022-2023 était donc un sujet encore brûlant et anxyogène en 2024 malgré la sortie de crise.

Les clients Marché public

Satisfaction des clients Marché public

	2023	2024
National	88 %	**90 %**

En 2024, la satisfaction globale des clients en marché public vis-à-vis d'EDF s'est améliorée de 2 points (90 %) soit un bon niveau.

Les clients « publics » apprécient particulièrement la qualité des contacts avec EDF (84 % de satisfaction) ainsi que les modalités de leurs contrats avec un excellent niveau de satisfaction qui est de 92 % (+ 1 point vs 2023).

La qualité et la clarté des informations et conseils délivrés ainsi que la facturation donnent également pleine satisfaction, avec respectivement 98 % (+ 2 points vs 2023) et 87 % de clients satisfaits.

Ces clients expriment également une bonne satisfaction vis-à-vis des facilités offertes par la diversité des canaux de contact, et ils plébiscitent à 94 % l'espace client personnalisé (soit 9 points de plus qu'en 2023). EDF investit régulièrement dans l'évolution de ses espaces Web spécialisés.

Parmi les clients, 94 % évaluent EDF comme un fournisseur en qui on peut avoir confiance, qui est à leur écoute (86 %) et qui propose des produits et services adaptés à leurs besoins (86 %).

78% des clients Marché public sont satisfaits des informations et de l'aide apportée par EDF pour bien comprendre les évolutions tarifaires.

Enfin, l'image d'EDF sur les thématiques de l'environnement est supérieure à celle de ses concurrents : 81 % des clients en marché public estiment qu'EDF est engagée dans la transition énergétique.

Les clients Entreprises

Satisfaction des clients Entreprises

	2023	2024
National	94 %	**86 %**

En 2024, malgré un retour à la normale des prix de l'énergie sur le marché (qui se ressentira réellement sur les factures surtout dès 2025), la satisfaction globale des entreprises aux tarifs réglementés de vente vis-à-vis d'EDF a baissé de 8 points.

Les clients Entreprises apprécient particulièrement les espaces clients qui évoluent chaque année pour répondre à leurs attentes (89 %) ainsi que les informations et conseils reçus au fil de l'eau (83 %).

La présence d'EDF est très appréciée. En effet, 88 % des clients ont une bonne image d'EDF au global et 86 % ont confiance en EDF.

Les clients Entreprises confirment en 2024 leur attente forte en matière d'accompagnement dans la maîtrise de leurs consommations d'énergie : 65 % des clients entreprises aux tarifs réglementés de vente se déclarent satisfaits des informations et conseils donnés par EDF pour réduire leur facture, optimiser leurs consommations.

3.2. Les conditions générales de vente

Les conditions générales de vente (CGV) des clients au Tarif Bleu résidentiel

Les CGV des clients au Tarif Bleu résidentiel ont évolué en 2023 à la suite d'une concertation menée à l'automne 2022 auprès de la FNCCR et de France urbaine, conformément à l'article 27 du modèle de cahier des charges de concession (voir CRAC de l'exercice 2022).

L'entrée en vigueur des CGV modifiées s'étale sur un an, du 25 mai 2023 au 24 juin 2024 : l'information du client est effectuée à l'occasion de l'envoi de la facture qui est accompagnée d'un courrier présentant une synthèse des modifications apportées aux CGV. Pour chaque client Particulier déjà titulaire d'un contrat TRV, les nouvelles dispositions entrent en vigueur un mois après réception du courrier d'information.

Les CGV modifiées s'appliquent un mois après leur réception par le client ; elles sont disponibles sur le site edf.fr : https://particulier.edf.fr/content/dam/2-Actifs/Documents/Offres/CGV_tarif_bleu.pdf

Les conditions générales de vente (CGV) des clients au Tarif Bleu non résidentiel

Les CGV des clients au Tarif Bleu non résidentiel n'ont pas évolué en 2024. La version applicable à la date de transmission du présent compte-rendu est celle entrée en vigueur en janvier 2021.

Les CGV des clients au Tarif Bleu non résidentiel sont disponibles sur edf.fr : https://www.edf.fr/sites/entreprise/files/contrib/entreprise/cgv-tarifs-reglementes/2020/cgv_tarif_bleu_non_residentiel_1er_janvier_2021.pdf

3.3. La relation avec les clients, humaine et numérique

EDF simplifie la vie de ses clients en proposant une approche multicanale

EDF répond à la tendance sociétale de la mise à disposition de différents canaux de contacts en proposant un dispositif de contact multicanal basé sur la proximité, la simplicité et la modernité, qui permet ainsi à ses clients de joindre EDF à tout moment, par Internet ou en utilisant leur smartphone. Les différents canaux sont conçus pour offrir des parcours client permettant d'évoluer d'un canal à l'autre avec la plus grande fluidité.

Grâce à la mise en place des canaux numériques accessibles 24 h/24 – 7 j/7, les clients peuvent en particulier :

- accéder à l'ensemble des informations et explications concernant leur contrat de fourniture d'électricité ;
- suivre mensuellement leurs consommations d'énergie en kilowattheures et en euros, et les comparer à celles des foyers similaires, ainsi qu'à celles des foyers les moins consommateurs ;
- réaliser simplement toutes leurs opérations de gestion courante relatives à leur contrat de fourniture d'électricité : consultation et règlement de la facture, relevé de compteur, changement de coordonnées personnelles ou bancaires ;
- souscrire et/ou résilier leur contrat.

Les clients résidentiels sont accueillis au téléphone, du lundi au samedi de 8 h à 20 h.

Depuis juillet 2023, le serveur vocal interactif (SVI) du principal numéro d'appel des clients Particuliers (3404) a évolué vers une technologie en langage naturel. Ainsi, quand ils nous appellent, les clients ou prospects sont invités à exprimer «clairement et naturellement» leurs demandes. Cet outil basé sur l'intelligence artificielle, permet de mieux identifier ces demandes, et notamment celles liées à la facturation, aux conseils en économie d'énergie ainsi que les nouvelles réclamations. Ceci nous permet de distribuer l'ensemble des demandes client aux conseillers les mieux formés pour y répondre pour ainsi augmenter la satisfaction client, limiter les rappels et les transferts.

Par ailleurs, pour aller au-devant de ses clients en situation de précarité, EDF s'appuie aussi sur des accueils physiques de partenaires, comme les structures de médiation sociale.

En **2024, EDF** a été classée **numéro 1 du Podium de la Relation Client dans le secteur des entreprises de services**. Cette distinction reflète l'engagement constant d'EDF à offrir une relation client de haute qualité, combinant innovation numérique et interactions humaines.

Le Podium de la Relation Client est une étude annuelle réalisée par BearingPoint et Kantar, qui évalue la qualité des interactions entre les entreprises et leurs clients. Cette étude est une référence pour mesurer l'excellence de la relation client en France.

L'enquête a été réalisée en décembre 2023 auprès d'un échantillon de 4 000 clients et usagers. Ensuite est établi un classement mettant en avant le lauréat pour chacun des 10 secteurs d'activités. Ce classement est d'autant plus valorisant que les organisations évaluées ne font pas acte de candidature et qu'il reflète véritablement la voix du client.

Les principaux critères utilisés pour évaluer les entreprises incluent :

- personnalisation : capacité à offrir des services et des communications adaptés aux besoins individuels des clients ;
- co-création : implication des clients dans le développement de nouveaux produits ou services ;
- proactivité : anticipation des besoins des clients et résolution proactive des problèmes ;
- expérience digitale : qualité et efficacité des interactions numériques ;
- humanité : maintien d'une dimension humaine dans les interactions, même avec l'utilisation croissante de l'IA.

Une relation de plus en plus numérique pour les clients Particuliers

Sur le site edf.fr (rubrique « Particuliers ») ou l'appli EDF & MOI, les clients peuvent prendre connaissance de l'offre de fourniture d'électricité aux tarifs réglementés et souscrire un contrat, consulter et payer leur facture, en obtenir un duplicata, obtenir une attestation de contrat, adresser une demande ou émettre une réclamation en ligne. Les clients peuvent ainsi faire part d'une insatisfaction en quelques clics et, s'ils le souhaitent, être ensuite mis en relation avec un conseiller, par tchat ou par téléphone.

Visites sur le site internet « Particuliers » d'EDF (National)

	2023	2024	Variation *(en %)*
Nombre de pages vues (sur l'année)	844 106 096	**702 001 405**	**-16,8 %**

La baisse du nombre de pages vues s'explique principalement par le fait que le nombre de visiteurs post crise énergétique à diminuer. Pour autant on observe que les habitudes s'ancrent de plus en plus profondément sur les outils digitaux. On note une fréquence plus importante chez les utilisateurs réguliers.

EDF propose à ses clients deux dispositifs principaux pour entretenir une relation numérique avec leur fournisseur.

L'espace client personnalisé

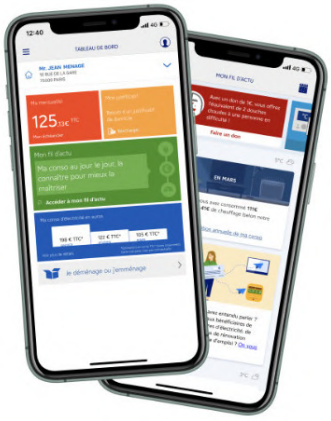
Sur son espace client, le client peut gérer son contrat d'électricité, payer sa facture, modifier ses informations personnelles, suivre et comprendre ses consommations.

Le client peut télécharger directement ses factures depuis son espace client et consulter son historique sur cinq ans, sauf en cas de résiliation (*cf.* 3.5).

L'espace client donne accès au Suivi Conso, la solution numérique proposée par EDF pour permettre au client de mieux comprendre et maîtriser sa consommation d'électricité (*cf.* 3.4).

Espaces client « Particuliers » sur edf.fr (National)

	2023	2024	Variation *(en %)*
Nombre de clients ayant un espace client activé au 31 décembre	14 015 650	**13 956 797**	**-0,4 %**



L'appli EDF & MOI

EDF met à la disposition de ses clients une application, EDF & MOI. Avec un seul outil pratique, le client peut notamment :

- consulter son compte en un coup d'œil ;
- gérer son mode de paiement ;
- accéder à ses factures et les télécharger ;
- régler ses factures 24 h/24, 7 j/7 ;
- renseigner son profil de consommation et ses équipements pour comparer ses usages, et identifier ses principaux postes de dépense ;
- suivre ses consommations mois par mois et à la journée au pas demi-horaire ;
- obtenir un justificatif de domicile ;
- être alerté, grâce aux push notifications :
  - dès l'arrivée d'une nouvelle facture,
  - de la couleur du lendemain pour les clients ayant souscrit l'option Tempo,
  - pour participer à des challenges autour du thème de la consommation,
  - et de toute autre information importante relative à son contrat.

Et grâce au compteur communicant Linky™, l'application permet au client de :

- consulter ses propres dépenses jour après jour ainsi que le détail par jour, après consentement à la collecte de ses données quotidiennes ;
- mieux anticiper sa dépense mensuelle ;
- être alerté en cas d'écart de consommation pour les clients mensualisés, se voir proposer un ajustement de sa mensualité et en décider.

Depuis 2023, au titre de la sobriété énergétique, l'application améliore l'expérience des clients ayant souscrit l'option Tempo ou EJP en mettant en avant la couleur du jour et celle du lendemain, et en proposant des gestes utiles aux clients afin de réduire leur consommation pour ainsi optimiser leur budget.

L'application propose également de nombreux éco-gestes et sensibilisations, notamment au travers du Fil d'actu.

Saviez-vous que l'eau chaude utilisée au quotidien pour vous laver, faire la vaisselle ou encore le ménage représente jusqu'à 20 % de votre consommation d'énergie ? On vous explique quels gestes adopter pour faire des économies !

Comme chaque année en hiver, vous vous demandez comment vous chauffer pour moins cher ? Découvrez nos astuces pour gérer votre consommation d'énergie tout en chauffant correctement votre logement !

En 2024 l'appli EDF & MOI a enregistré une nouvelle hausse de visites (+ 6,3 %) dépassant pour la première fois de son histoire les 250 millions de visites.

Dans le même temps, les visites authentifiées à l'espace client ont augmenté de + 7,7 %, et la récurrence de visites authentifiées a bondi de + 5 points (passant de 38,4 visites Espace client à 43,4 visites), preuve de l'intérêt des utilisateurs EDF & MOI.

La protection des données personnelles

La confiance du client dans ses échanges avec son fournisseur est primordiale, en particulier dans le contexte de la circulation d'un grand nombre de données rendue possible par les compteurs communicants.

EDF s'engage sur les conditions d'utilisation des données qui lui sont confiées par ses clients Particuliers. Cet engagement est formalisé par une **charte de protection des données personnelles**.

La charte est organisée autour d'une série de questions/réponses que le client peut être amené à se poser sur les données qu'il a transmises à son fournisseur EDF :

- Qu'est-ce qu'une donnée personnelle ?
- De quels types de données personnelles disposons-nous et comment les utilisons-nous ?
- Comment ces données personnelles sont-elles collectées ?
- Combien de temps sont conservées les données personnelles collectées ?
- À qui transmettez-vous mes données personnelles ?
- Comment gérer mes préférences de communication et mes consentements ?
- Quels sont mes droits sur mes données ?
- Et qu'en est-il des cookies et des dispositifs de suivi de navigation ?
- Comment est assurée la sécurité de mes données ?

La charte est consultable et téléchargeable sur le site internet d'EDF.
https://particulier.edf.fr/fr/accueil/charte-donnees-personnelles.html

Les Journées de la Protection des données personnelles 2024

En 2024, le 15 mai, à l'occasion de l'anniversaire du règlement général de la protection des données (RGPD), EDF a organisé la troisième édition de la campagne de sensibilisation des collaborateurs de l'entreprise pour mettre en lumière les enjeux liés à la protection des données personnelles et l'importance stratégique qu'ils représentent pour le Groupe. Des vidéos sur la gestion des habilitations, les droits d'accès aux données ont été diffusées à l'ensemble des collaborateurs. La protection des données est une marque importante de confiance indispensable au développement responsable du groupe EDF.

Une relation de plus en plus numérique, pour les clients non résidentiels

Les pratiques et attentes en matière de relation client pour les entreprises et les collectivités aux tarifs réglementés de vente évoluent comme pour les clients résidentiels vers plus de numérique et de multicanal.

Sur le site edf.fr (rubriques « Entreprises » et « Collectivités »), des actions sont mises en œuvre chaque année pour améliorer et simplifier l'expérience des clients Entreprises et Collectivités, comme la refonte des parcours utilisateurs pour répondre à leurs besoins spécifiques, le développement de formulaires en ligne, des modules de sondages permettant aux internautes de faire part de leur niveau de satisfaction.

En ce qui concerne le nombre de visites sur les sites publics Entreprises et Collectivités d'EDF en 2024 :

- sites Entreprises : 5 078 450 visites ;
- sites Collectivités : 1 150 966 visites.

Source Pi@no analytics : Janvier -Décembre 2024

Le site public Entreprises a été refondu en 2020-2021, pour simplifier et fluidifier la relation digitale. Les parcours utilisateurs ont été pensés pour améliorer l'expérience utilisateur et également faciliter les demandes de souscription aux offres et la mise en relation avec les conseillers.

Les demandes de contrat d'énergie effectuées via le site public Entreprises sont prises en charge par un service de Web Call Back (WCB), qui permet au client d'être rappelé par un conseiller, soit de manière immédiate, soit en différé en choisissant un créneau de rendez-vous. Ce service permet de répondre plus rapidement aux sollicitations client.

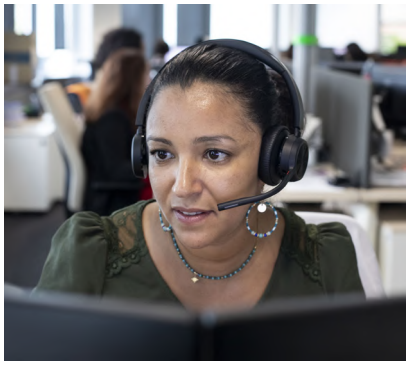
Concernant les Collectivités, un projet de refonte du site public a été lancé au quatrième trimestre 2023 et devrait aboutir à l'été 2025 :

- pour repenser les parcours utilisateurs des marchés publics ;
- pour répondre à leurs besoins spécifiques afin de les orienter vers les solutions d'EDF correspondant le mieux à leurs attentes.

Les principales fonctionnalités offertes par les espaces client :

- consulter, télécharger les factures et régler le solde pour les clients privés ;
- opter pour la facture électronique et accéder à des services facilitant la gestion de ses contrats au quotidien ;
- formuler une demande et suivre son état d'avancement ;
- modifier les coordonnées bancaires et l'adresse de facturation ;
- télécharger les bilans annuels ;
- retrouver facilement le numéro de téléphone de son conseiller.
- suivre ses données de consommation au pas journalier et/ou à la demi-heure pour les clients ayant autorisé EDF à collecter leurs données.

Enfin, EDF continue d'informer ses clients sur les évolutions réglementaires et contractuelles, majoritairement par courriel.



Une relation humaine maintenue entre EDF et ses clients

EDF affirme des engagements forts vis-à-vis de ses clients à la fois en matière de proximité, de disponibilité, de qualité de service et de satisfaction. L'accueil téléphonique des clients y contribue.

Les centres de relation client (CRC) assurant l'accueil téléphonique des clients de la concession sont tous localisés en France. Il s'agit d'un choix délibéré d'EDF.

Depuis 2021, le service client et commercial d'EDF bénéficie des **certifications « Relation client 100 % en France » et « Service France garanti »** délivrées par l'AFNOR ; EDF a été le premier énergéticien à avoir obtenu ces certifications garantissant que 100 % de ses conseillers clients sont tous basés en France métropolitaine. Ces deux certifications **ont été renouvelées à l'été 2024.**

Le canal téléphonique pour les clients Particuliers

Le canal téléphonique offre aux clients Particuliers la possibilité d'un contact direct avec un conseiller. Un numéro unique est proposé aux clients Particuliers : 3404 (service gratuit + prix appel).

L'accueil téléphonique au sein d'EDF est assuré par un réseau de centres de relation client (CRC), pilotés et animés par un service national dédié, fonctionnant en réseau sur l'ensemble de la zone de desserte nationale d'EDF.

Ce mode d'organisation constitue une garantie pour la fiabilité du service rendu dans le traitement des appels des clients de chaque concession.

Le Pôle Expertise et Professionnalisation d'EDF Méditerranée : un tremplin pour la montée en compétences des conseillers

Le Pôle Expertise et Professionnalisation d'EDF Méditerranée est acteur au quotidien à la relation client et de la satisfaction client, en formant les nouveaux collaborateurs.
Ses missions : la montée et le maintien en compétences des conseillers des Centres de Relation Clients.

Un engagement constant pour la formation continue
Un large éventail de formations continues, est conçu afin de répondre aux besoins évolutifs des conseillers des Centres de Relation Clients.

Des modules adaptés aux besoins des conseillers
Ces formations couvrent les sujets tels que la gestion des relations clients à la facturation, la gestion des réclamations.
Chaque module est conçu avec une approche pratique et interactive. Cela permet aux conseillers une meilleure acquisition avec la mise en pratique.
A l'issue de ces formations, des sessions d'accompagnement individuel et des ateliers collaboratifs sont programmés afin de personnaliser l'apprentissage.

Appels téléphoniques des clients « Particuliers » (National)

	2023	2024	Variation *(en %)*
Nombre d'appels traités par EDF au cours de l'année	22 171 226	**19 494 148**	**-12,1%**

L'accessibilité du canal téléphonique s'est améliorée en 2024, progressant de 1,2 points par rapport à l'année précédente pour atteindre 89,6%. Cette évolution s'inscrit dans un contexte de réduction du volume d'appels, avec 2,7 millions de sollicitations en moins par rapport à 2023.

L'impact de la crise énergétique s'est fortement atténué, et le nombre d'appels est revenu à un niveau d'avant-crise, bien que nos clients demeurent attentifs à leur consommation et à leur facturation.

Parallèlement à cette baisse des appels téléphoniques, une diminution des contacts indirects (formulaires, e-mails et courriers) a également été observée.

L'amélioration de l'adéquation entre nos compétences et les typologies de demandes, le renforcement des effectifs ainsi qu'un pilotage plus resserré ont permis de bien maîtriser les flux entrants, d'optimiser la gestion des stocks de demandes en cours et d'assurer le respect des délais de traitement.

Le canal téléphonique pour les clients Entreprises et Collectivités

Chaque client dispose d'un numéro de contact (*cf.* Annexe) qu'il peut joindre du lundi au vendredi de 8 h à 18 h.

L'accueil téléphonique des clients du marché d'affaires est réalisé avec des conseillers basés dans les régions et dépendant de Directions Commerciales Régionales (DCR), ainsi que par des prestataires externes basés en France.

Cet accueil est organisé de manière différenciée selon la clientèle professionnelle et celle des collectivités, reposant sur :

- une distribution territoriale ; les appels sont traités en priorité par des conseillers basés dans la région de l'appelant, et éventuellement transférés à une autre région en cas de problème d'accessibilité, afin de limiter l'attente des clients ;
- et une distribution nationale ; cette mutualisation des centres d'appels sur le marché d'affaires a pour objectif de garantir un optimum technico-économique dans le service rendu aux clients.

Autres moyens de contacts

En complément des canaux ci-dessus (digital et téléphone), EDF est également partenaire de nombreuses structures de médiation sociale, mutualisées avec d'autres opérateurs, offrant à EDF des occasions de contacts physiques avec la clientèle.

Pour EDF, les structures de médiation sociale revêtent une importance majeure. Elles permettent de renouer le contact avec les ménages en situation de précarité, voire d'exclusion, de trouver une solution pour le règlement de leurs factures, d'informer les clients sur les économies d'énergie et de faciliter leurs démarches administratives.

En 2024, EDF a été partenaire dans les territoires de plus de 120 points d'accueil de médiation sociale de proximité tels que les Pimms médiation (Points d'information et de médiation multiservices) ou les régies de quartiers, structures reconnues pour faciliter l'utilisation des services publics. En appui de ces relations dans les territoires, EDF est partenaire du réseau national

des Pimms médiation et du Comité national de liaison des régies de quartier (CNLRQ) (voir chapitre 4 « La précarité énergétique au cœur des engagements d'EDF »).

La relation d'EDF avec ses clients peut également passer par les bureaux de poste : les clients ont en effet la possibilité de régler leur facture en espèces dans le bureau de poste de leur choix, sans aucun frais. Les modalités pratiques font l'objet d'une information disponible sur le site edf.fr ou sur simple appel du client auprès d'EDF.

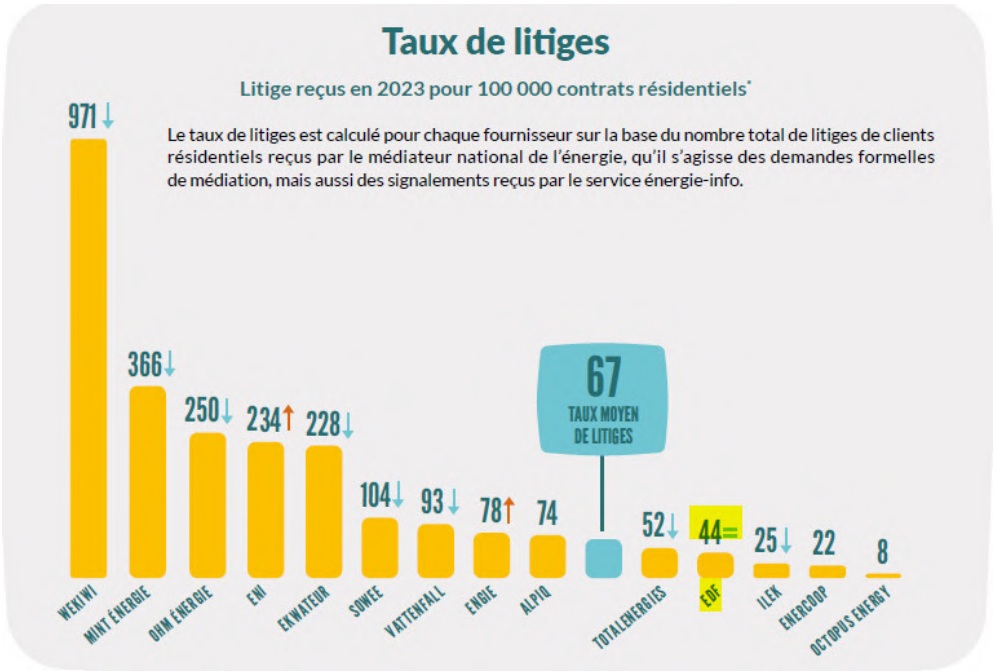
Les clients peuvent également entrer en contact avec EDF par courrier.

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

Rapport d'activité du Médiateur national de l'énergie

Le Médiateur national de l'énergie a publié le 14 mai 2024 son rapport d'activité 2023. EDF est l'un des fournisseurs qui a le plus faible taux de litiges (chiffre stable par rapport à l'année précédente).

Le taux de litiges (demandes formelles de médiation et démarches vers Énergie-info) a évolué et intègre maintenant les fournisseurs nationaux ayant plus de 50 000 contrats résidentiels (contre 100 000 auparavant).



EDF ne représente que 37 % des litiges enregistrés en 2023 par le MNE, soit une proportion nettement inférieure à la part d'EDF sur le marché des clients Particuliers (Observatoire des marchés de la CRE).

À l'occasion de la publication du rapport d'activité 2023, le Médiateur national de l'énergie a précisé :

« En 2023, les conséquences de la crise des prix de l'énergie sont restées douloureuses pour bon nombre de consommateurs d'énergie. D'après le baromètre annuel du médiateur national de l'énergie, le coût de l'énergie est un sujet de préoccupation pour 89 % d'entre eux et 31 % ont déclaré avoir eu des difficultés à payer leurs factures. Le nombre de demandes d'information a augmenté de 7 % par rapport à l'année 2022 ; ce sont près de 5 millions de consommateurs qui ont ainsi été informés par mes services.

Ces difficultés sont attestées par le nombre de litiges reçus (27 350), particulièrement élevé cette année. Avec quasiment 14 000 saisines formelles, la quantité de demandes de médiation a progressé de 2 % par rapport à 2022. »

Le rapport 2023 du Médiateur national de l'énergie est accessible sur le site de l'institution : www.energie-mediateur.fr

Lutter contre les démarchages abusifs

Que ce soit à domicile ou au téléphone, certains fournisseurs d'énergie peuvent recourir à de faux arguments, voire usurpent la marque EDF, afin d'induire en erreur les clients et proposer des contrats d'énergie ou les signer à leur insu.

Pour information : Lorsque le contrat d'un client est résilié, celui-ci reçoit un SMS, de la part d'EDF, lui indiquant que son contrat est résilié et que s'il n'est pas à l'origine de cette résiliation, il est invité à contacter une ligne téléphonique dédiée pour traiter sa réclamation.

Comment signaler un démarchage abusif ?

Compte tenu du nombre très important d'appels de clients se disant victimes des pratiques illicites de démarchage, EDF a mis en place une ligne téléphonique dédiée : 09 70 81 81 42 (appel non surtaxé).

Un client victime de démarchage abusif peut également le signaler en envoyant témoignage et pièces jointes à l'adresse : demarchage-abusif@edf.fr ou envoyer son témoignage sur papier libre ou par le formulaire CERFA dédié (lien vers le formulaire également disponible en mairie) à l'adresse : EDF Service Client TSA – 21941, 62978 Arras Cedex 9.

Tous ces signalements sont susceptibles d'être utilisés en justice. EDF lutte contre ces pratiques illicites de démarchage qui lui portent préjudice.

Enfin, un client ayant subi un démarchage abusif peut s'adresser directement aux autorités compétentes : il suffit de remplir le formulaire en ligne de la DGCCRF* pour porter cette démarche à sa connaissance afin qu'elle puisse engager, au besoin, des actions envers les contrevenants.

Les informations sont relayées sur le site d'EDF : Démarchage commercial abusif sous le nom d'EDF : Tout savoir

* Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes.

Par ailleurs, EDF met en garde ses clients contre les pratiques malveillantes, invitant les clients concernés à transmettre à EDF les mails douteux qu'ils ont reçus, à une adresse électronique créée à cet effet : message-frauduleux@edf.fr

Les lignes directrices de la CRE

La CRE a publié le 11 juillet 2024 les lignes directrices relatives aux pratiques des fournisseurs d'électricité et de gaz naturel visant à promouvoir une plus grande transparence parmi les fournisseurs d'énergie et à renforcer la protection des consommateurs.

Dans un premier temps, les lignes directrices concernent seulement les consommateurs résidentiels, mais elles devraient à terme s'appliquer également aux TPE, syndicats de copropriétés, associations et petites collectivités.

Au nombre de treize, elles sont réparties entre les trois étapes du processus d'achat d'énergie :

Phase préalable à la souscription d'un contrat :

- Clarification de la typologie des offres
- Harmonisation des fiches descriptives des offres
- Estimation de la facture avant souscription
- Obligation d'afficher les prix
- Obligation d'un conseil tarifaire à la souscription
- Visibilité sur l'évolution du prix sur 12 mois

Exécution du contrat :

- Présentation de l'impact facture avec préavis en cas d'évolution du prix en cours de contrat
- Révision de l'échéancier de paiement en cas d'évolution au-delà d'un certain seuil
- Respect de l'engagement sur le prix
- Communication du prix à tout moment sur demande
- Mise en avant des informations de consommation utiles aux consommateurs.

Fin de contrat :

- Information en cas de renouvellement
- Obligation d'information en fin de contrat.

L'adhésion aux lignes directrices repose sur une démarche volontaire des fournisseurs.

Vingt-quatre fournisseurs nationaux (dont EDF hors SEI) et plus de cinquante fournisseurs locaux, ont formellement confirmé leur engagement.

La CRE contrôlera la bonne exécution des engagements pris par les fournisseurs**.** Sur le principe du *Name and Shame*, elle n'hésitera pas à communiquer sur les fournisseurs qui ne respecteraient pas leurs engagements.

3.4. L’accompagnement des clients pour les aider à mieux et moins consommer

EDF a poursuivi en 2024 son accompagnement des clients pour les aider à mieux et moins consommer. Le plan d’actions 2024 a visé à sensibiliser, inciter et accompagner les clients à l’adoption de comportements vertueux dans la durée.

Mieux consommer, moins consommer

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

1. Inciter à la baisse des consommations énergétiques et du budget de chauffage

« Les Défis utiles », un challenge de grande envergure lancé en 2023 pour inciter les clients à baisser leur consommation électrique.

Les clients au Tarif Bleu résidentiel dont le contrat a un an d’ancienneté ou plus ont pu participer au challenge lancé en novembre 2023 et qui s’est achevé en mai 2024. L’inscription et le suivi ont été disponibles uniquement via **EDF & MOI.** Il a été réservé aux 500 000 premiers inscrits.

Quatre défis ont été proposés aux clients :

- **un Défi Marathon** pour inciter les participants à baisser durablement leur consommation sur l’hiver (objectif de réduction de 10 % de sa consommation entre novembre 2023 et février 2024) ;
- **trois Défis Sprints** concentrés sur la période hivernale (à chaque fois les participants ont été invités à diminuer leur consommation sur une courte période donnée, avec un objectif de baisse associé).

Pour chaque défi remporté, les participants ont été éligibles à un tirage au sort leur permettant de gagner des places pour les Jeux olympiques et paralympiques de Paris 2024 et d’autres lots.

Un quiz sur les économies d’énergie a pris le relai en mars 2024. EDF a proposé à ses clients d’y participer afin de gagner des places au parc Disneyland Paris.

En octobre, lancement d’une campagne de publicité pour la **promotion de la pompe à chaleur** en tant que solution de chauffage fiable, économe, et plus respectueuse de l’environnement pour aider les Français à toujours mieux et moins consommer.

En novembre, dans le cadre du plan Thermostat, EDF a communiqué via sa nouvelle publicité sur le **pilotage du chauffage**. Comme Dark Vador, les clients peuvent désormais piloter leur chauffage électrique à distance au travers de l’application EDF & MOI.

2. Promouvoir l’option tarifaire la mieux adaptée

Grâce à la promotion de Tempo réalisée en 2023 à la demande des pouvoirs publics, le nombre de clients ayant choisi cette option atteint plus de 870 000 en 2024, sur un objectif d’un million de clients en offre d’effacement.

En janvier 2024, dans un contexte d'inflation, la CRE a demandé à EDF de reprendre les campagnes d'optimisation tarifaire menées en 2022.

Outre des campagnes d'e-mailing vers nos clients mal-tarifés, nous avons lancé :

- une campagne envers nos clients en option Heures Creuses qui les utilisent suffisamment, afin de les rassurer sur le fait que cette option est toujours bien adaptée à leur situation ;
- une campagne pour les clients en Heures Creuses dont la consommation annuelle est réalisée pour moins de 31 % en heures creuses afin de les aider à optimiser leur contrat ;
- une campagne de promotion de l'option Heures Creuses auprès de clients en option Base équipés d'un chauffe-eau électrique.

Ces diverses campagnes ont été menées sur les mois de mai et juin 2024 auprès d'un peu plus de 5,5 millions de clients.

3. Aider à la maîtrise de la consommation

L'objectif est enfin d'aider les clients à **maîtriser durablement leur consommation** ; cela passe notamment par l'utilisation des outils mis à disposition par EDF – les solutions Suivi Conso et Info Watt en particulier qui sont décrites ci-dessous – et par la rénovation énergétique des logements (voir le chapitre 4.3 pour les programmes dont EDF est partenaire au titre de sa politique Solidarité).

EDF a promu en 2024 son suivi de consommation **« Le Fil d'actu »** sur l'appli EDF & Moi : 4 millions d'e-mails ont été envoyés au fil de l'eau.

Le conseil tarifaire

Le conseil tarifaire (également désigné « conseil énergie ») consiste à proposer le contrat de fourniture le plus adapté au client Particulier sur la base d'une estimation de consommation à la mise en service ou sur la base de la consommation réelle pendant la vie courante du contrat.

L'estimation de la consommation se base sur les caractéristiques du logement, ainsi que sur la situation personnelle et les équipements du client.

Pour effectuer un conseil tarifaire, EDF utilise un outil de diagnostic construit à partir de l'analyse de clients « types ». Il fait régulièrement l'objet de mises à jour et d'optimisation pour assurer des résultats cohérents et la satisfaction des utilisateurs. Il est réalisé à partir de moyennes de consommation à températures « normales ».

Un conseil tarifaire est réalisé à chaque mise en service. En relation courante, à la demande du client, ce conseil tarifaire permet d'analyser et d'adapter le contrat ou les mensualités du client sur la base de sa consommation réelle s'il est équipé d'un compteur communicant ou estimée en fonction de ses nouveaux usages, d'aménagements concourant à des économies d'énergie ou d'une évolution de la composition familiale du foyer.

Par ailleurs, le client a la possibilité de vérifier lui-même, dès la première année contractuelle, sur son espace client, si son contrat est toujours adapté à ses usages, s'il se trouve dans les situations décrites ci-dessous :

- lors de l'estimation initiale, le client ne possédait pas l'ensemble des éléments nécessaires à l'élaboration de son conseil tarifaire (date précise de la construction de l'immeuble ou de ses réfections, le mode de chauffage et de cuisson) ;
- un changement ou une acquisition d'équipement a été réalisé (remplacement de l'équipement de chauffe, acquisition d'un véhicule électrique...) ;
- un changement de composition familiale est intervenu (arrivée ou départ d'un enfant, garde alternée, etc.) ;
- des travaux ont été réalisés dans son logement depuis sa souscription.

Dans le cas où son contrat ne serait plus adapté, une proposition de modification de contrat lui serait soumise (changement de puissance ou d'option).

Le client, s'il préfère, peut aussi joindre un conseiller EDF à tout moment.

Au-delà de l'estimation de consommation et de la préconisation d'un contrat adapté la première année, cet accompagnement **permet également, pour les clients mensualisés, de proposer ou d'ajuster les mensualités** afin d'éviter une facture de régularisation trop élevée, et de facturer le client au plus juste.

EDF conseille également les clients non résidentiels lors de la souscription du contrat de fourniture, en les aidant à évaluer les besoins de leur(s) site(s), en particulier du point de vue de la puissance et de l'option tarifaire (Base ou HP/HC) à souscrire.

Le nombre de conseils tarifaires dispensés par EDF

Il est rendu compte ci-après des conseils tarifaires délivrés sur l'année au téléphone par les conseillers client, à la mise en service et dans le cadre de la relation courante avec le client.

Conseils tarifaires (Concession)

	2023	2024	Variation *(en %)*
Nombre de conseils tarifaires	44 460	**43 917**	**-1,2 %**

Le décompte ci-dessus n'inclut pas les conseils tarifaires que les clients peuvent obtenir directement par eux-mêmes (sans intervention d'un conseiller client) à partir de leur espace client.

EDF a aussi accompagné ses clients dans la bonne utilisation de leur option tarifaire. Comme en 2023, **en entrée d'hiver, EDF s'est adressée par courriel à partir d'octobre 2024 aux clients bénéficiant de l'option Tempo** afin de les informer que l'on entrait dans la période des 22 jours rouges et leur prodiguer les trois réflexes à adopter pour bien gérer leur option Tempo.

Un e-mail ou courrier en sortie d'hiver est adressé aux clients de l'option Tempo.

Des solutions numériques pour aider les clients à mieux comprendre et à agir sur leur consommation d'électricité

La solution Suivi Conso

EDF propose une solution de suivi de consommation d'énergie pour aider les clients à mieux comprendre et à agir sur leur consommation d'électricité.

[1] L'accès aux données quotidiennes et 30 minutes (électricité uniquement) est réservé aux clients équipés d'un compteur communicant et ayant donné leur consentement.

Depuis novembre 2024, le Suivi Conso évolue : la rubrique « Évolution de ma consommation » propose désormais à nos clients avec un seul contrat d'électricité un nouveau graphe en euros et en kilowattheures, leur permettant de suivre leurs consommations à l'année et au mois, de visualiser encore plus clairement la répartition de leurs consommations entre l'abonnement, les différents postes tarifaires (HP/HC, jours blancs/bleus/rouges, etc.).

EDF travaille à enrichir régulièrement ce graphe.

Avec cette solution, le client peut suivre, mois par mois, ses consommations estimées d'électricité en kilowattheures et en euros.

La solution de Suivi Conso permet également au client de comparer sa consommation estimée à celle de l'année passée, à celles de foyers similaires*. L'objectif est d'encourager des comportements toujours plus sobres.

* Habitations du même type situées dans la même zone climatique et avec des caractéristiques de contrat EDF similaires.

En complétant la description de son logement et de ses usages, le client peut identifier les équipements électriques qui consomment le plus chez lui (chauffage, eau chaude sanitaire, éclairage, cuisson, etc.) sur la base d'estimations, et découvrir des conseils adaptés à sa situation pour l'aider à diminuer sa consommation au quotidien.

Le client équipé d'un compteur Linky™ bénéficie d'une mise à jour automatique de sa consommation mensuelle d'électricité dans ses solutions de Suivi Conso, d'une projection mensuelle et annuelle de sa consommation et d'une analyse de la part estimée du chauffage dans sa consommation. Le client a également la possibilité de se fixer un objectif annuel de consommation (ci-contre) et de le suivre grâce aux courriels ou SMS selon son choix.

Le client équipé d'un compteur Linky™ peut, s'il le souhaite (c'est-à-dire en donnant son consentement à la collecte des données fines), suivre sa consommation d'électricité de l'avant-veille, en euros et en kilowattheures, au pas quotidien ainsi qu'au pas 30 minutes. Il bénéficie aussi de la projection mensuelle de la consommation et de l'affichage de la répartition par poste tarifaire (heures pleines/heures creuses), de la puissance maximale atteinte dans la journée. Seul le client consentant à la transmission des données au pas 30 minutes bénéficie d'une consommation de la veille, en kilowattheures.

Le client disposant d'un compteur Linky™ peut se fixer un objectif de consommation (en € ou kwh) qu'il aimerait ne pas dépasser sur l'année. S'il souhaite être alerté (par mail ou SMS, selon son choix) en cas de dérive par rapport à son objectif, il est nécessaire qu'il donne son consentement pour des conseils personnalisés.

Comme l'impose le décret relatif à l'accès aux données de consommation, EDF met à disposition du client une fonctionnalité de téléchargement de l'ensemble des données collectées auprès du distributeur Enedis.

Les solutions EDF de suivi de consommation sont incluses dans le contrat d'électricité. Elles sont accessibles depuis l'espace client, soit en accès direct depuis le tableau de bord, soit par téléchargement de l'application EDF & MOI.

En 2024, 7,4 millions d'utilisateurs ont consulté les outils de Suivi Conso (web et appli), dont 7,1 millions hors fil d'actualité.

Sur l'année 2024 les visites Suivi Conso (web et appli) ont dépassé les 210 millions (contre 198 millions en 2023) et la récurrence de visites a atteint 28,4 visites par client (contre 21,9 en 2023).

La solution Suivi Conso sur edf.fr :
https://particulier.edf.fr/fr/accueil/contrat-et-conso/economies-energie/comprendre-reduire-consommation-electrique-gaz.html

Le pilotage intelligent de son chauffage

Depuis octobre 2024, EDF propose à tous ses clients équipés de chauffage connecté (des marques partenaires) de les synchroniser avec l'appli EDF & MOI pour les piloter à distance et activer des programmes automatiques permettant d'optimiser leur programmation en cohérence avec leur contrat d'énergie. Cette solution offre aussi la possibilité aux clients de suivre la consommation de leurs équipements connectés.

Avec le pilotage intelligent de leur chauffage connecté dans EDF & MOI :

- les clients planifient un programme de chauffe en fonction de leurs habitudes et de leur contrat, pour ne chauffer que lorsque c'est nécessaire et ainsi faire des économies ;
- ils profitent d'un pilotage à distance simple, pour gérer tous les imprévus du quotidien ;
- ceux qui le souhaitent, peuvent activer des programmes automatiques qui optimisent le pilotage en fonction de leur contrat ; par exemple, pour les clients Tempo, le chauffage baisse de quelques degrés durant les heures pleines des Jours Rouges ;
- ils visualisent la consommation de leurs équipements connectés dans la répartition par usages.

Cette solution a fait l'objet d'une campagne média courant novembre et d'un mailing à tous nos clients équipés de chauffage électrique.

Lien vers la page du site : Votre pilotage de chauffage électrique avec EDF particulier

La solution Info Watt

Le décret n° 2021-608 du 19 mai 2021 a imposé aux fournisseurs de gaz naturel et d'électricité la mise en place d'une solution de transmission aux consommateurs de leurs données de consommation, notamment exprimées en euros, et en temps réel pour l'électricité*.

Conformément à la réglementation, la solution s'adresse aux clients bénéficiaires du chèque énergie, équipés de compteurs communicants et raccordés au réseau d'Enedis. Elle n'est pas facturée par les fournisseurs ; sa mise à disposition fait l'objet d'une compensation financière selon des modalités définies par l'administration.

* Pour l'électricité, les données mises à disposition sont : la puissance instantanée, la puissance moyenne sur la dernière heure et sur la journée, la puissance maximale en kW ainsi que les données de consommation en euros et en MWh sur la dernière heure, et les cumuls sur la journée, le mois en cours et l'année (ou le début de contrat).

La solution Info Watt proposée par EDF prend la forme d'un boîtier connecté à brancher sur le compteur Linky™, et d'une application téléchargeable sur les stores.

Info Watt est un outil supplémentaire pour maîtriser sa consommation d'électricité et son budget. Avec un suivi en temps réel permettant d'identifier les appareils et les usages les plus énergivores, chaque bénéficiaire d'Info Watt peut prendre conscience de sa consommation d'électricité, adapter ses habitudes avec des écogestes et réaliser des économies sur sa facture.

EDF a mis en place trois canaux de souscription à la solution Info Watt :

- des mailings ;
- le site EDF : https://particulier.edf.fr/fr/accueil/gestion-contrat/facture/aides-sociales/cheque-energie/info-watt.html qui apporte des précisions sur la solution et propose un parcours de souscription permettant aux clients éligibles de souscrire ;
- le numéro de téléphone pour les clients EDF Particuliers (3404), où les conseillers client peuvent répondre aux demandes et envoyer un mail de souscription au client qui a appelé.

Après souscription, le client reçoit à son domicile par colis le boîtier Info Watt. EDF a mis en place un service client dédié pour répondre aux clients et les accompagner dans l'installation du boîtier et l'utilisation de l'application. Les conseillers dédiés sont à l'écoute des clients du lundi au samedi de 8 h à 20 h au 09 70 81 80 99 (appel non surtaxé).

La promotion du service Info Watt en 2024 pour les clients chèque énergie :

Dans l'e-mail invitant les clients d'EDF à renvoyer leur chèque énergie en avril 2024, le service Info Watt a été mis en avant. Une relance a été également réalisée pour promouvoir le service Info Watt aux nouveaux bénéficiaires du chèque énergie : 110 000 e-mails et 100 000 courriers.

Par ailleurs, les équipes Solidarité d'EDF dans les territoires se sont mobilisées tout au long de l'année 2024 pour faire connaître le dispositif auprès des clients bénéficiaires du chèque énergie et des acteurs locaux de la solidarité.

La sensibilisation aux économies d'énergie

EDF mène auprès de ses clients Particuliers des actions de sensibilisation aux gestes du quotidien et plus largement aux économies d'énergie.

Sur le site particulier.edf.fr (https://particulier.edf.fr/fr/accueil/economies-d-energie/) : les clients ont accès à « Mes Ecos & Moi », une rubrique qui regroupe l'ensemble des solutions et conseils d'EDF pour les aider à faire des économies d'énergie. Ces conseils et solutions portent sur :

- le contrat ;
- la maîtrise de la consommation ;
- les bons réflexes au quotidien (écogestes) ;
- les équipements ;
- les travaux de rénovation ou d'isolation.

La promotion des écogestes

Dans cette rubrique « Mes Éco & Moi », sont mis à disposition :

- un quiz pour permettre aux clients de déterminer quel type d'« économes » ils sont et les aider à faire encore plus d'économies ;
- la solution de Suivi Conso, accessible depuis

l'espace client ou depuis l'appli EDF & MOI, qui permet de suivre sa consommation et de mieux la comprendre ; les clients ont accès à des écogestes personnalisés, et à des repères de consommation ; mais aussi depuis novembre 2024 au pilotage du chauffage électrique ;

- les solutions pour piloter son chauffage, son éclairage et ses prises électriques ;
- les solutions pour réaliser des travaux d'isolation ou de chauffage.

La pédagogie sur l'empreinte carbone

Depuis mai 2020, la raison d'être d'EDF est inscrite dans ses statuts : *« Construire un avenir énergétique neutre en CO_2 conciliant préservation de la planète, bien-être et développement grâce à l'électricité et à des solutions et services innovants. »*

Pour concrétiser cet engagement, des actions de sensibilisation à l'empreinte carbone des activités humaines sont menées auprès des clients Particuliers.

- Sur le site particulier.edf.fr, rubrique « Guide de l'énergie » (Le Guide de l'énergie vous éclaire ! | EDF), **une cinquantaine d'articles** présentent les aspects concrets de la transition énergétique dans la vie quotidienne de nos clients.
- Deux **quiz pédagogiques** pour mieux comprendre les émissions de CO_2 et tester ses connaissances sur l'empreinte carbone sont aussi en ligne dans la solution Suivi Conso mise à disposition sur le site particuliers.edf.fr :
  - Réduire son empreinte carbone et limiter ses émissions de CO_2 - EDF
  - Quiz : l'empreinte carbone, c'est quoi ? - EDF Particulier

Masterclass Économies d'Énergie : une formation clé pour les conseillers clients

Pour aider les clients à consommer mieux et de façon responsable, il a été lancé, au sein des Centres de Relation Clients d'EDF Méditerranée, une **Masterclass dédiée aux économies d'énergie**.
Son objectif était de former les nouveaux conseillers clients à délivrer des conseils clairs, pratiques et impactants sur le sujet des économies d'énergie.

Une ambition régionale forte
Cette formation s'inscrit au cœur de notre mission d'accompagner les clients particuliers vers des choix plus responsables et efficaces.

Des outils à portée de main
Grâce à des outils comme le site **EDF Particuliers**, les conseillers clients accèdent à des informations fiables et actualisées pour répondre aux besoins de chaque client.

Un impact déjà concret
Depuis juin 2024, **vingt-deux conseillers clients** des Centres de Relation Clients d'EDF Méditerranée ont participé à cette Masterclass, désormais intégrée au parcours de montée en compétences des collaborateurs. Cet atelier leur offre une compréhension approfondie des enjeux énergétiques et des solutions sur-mesure à proposer.

Une extension progressive
Parce que les économies d'énergie concernent tout le monde, cette formation sera progressivement étendue à **tous les conseillers clients en région**, renforçant ainsi leur capacité à accompagner les clients à mieux maîtriser leur consommation d'énergie de façon responsable.

3.5. La facturation des clients

EDF s'attache à ce que la facture du client reflète au plus près sa consommation et qu'elle ne génère pas de mauvaises surprises.

Pour les clients équipés d'un compteur communicant, soit plus de 90 % des clients, la relève de la consommation s'effectue à distance.

Pour les clients ne disposant pas encore d'un compteur Linky™, la qualité de la facturation repose sur la transmission par le client d'index autorelevés auprès du gestionnaire de réseau Enedis, ainsi que sur le système d'alerte auprès des clients en cas de facture « inhabituelle ».

À noter : les clients qui ne sont pas équipés d'un compteur Linky™ et qui n'ont pas adressé à Enedis un autorelevé durant les douze derniers mois (malgré l'envoi de plusieurs communications écrites et appels téléphoniques) se voient appliquer, depuis le 1er janvier 2023, des frais de relevé relatifs à la gestion spécifique de la relève des compteurs « ancienne génération ». Ces frais s'élèvent à 9,04 € HT tous les deux mois ; ils sont stoppés en cas d'installation d'un compteur Linky™. A partir de juin 2025, ces frais s'appliqueront à tous les clients non équipés d'un compteur Linky, qu'ils aient ou non communiqué un autorelevé.

Les modalités de facturation

Le concessionnaire propose aux clients des rythmes de facturation adaptés à leurs besoins, et des modalités de paiement souples et personnalisées, qui sont précisés dans les conditions générales de vente.

Pour les clients Particuliers

Différents rythmes de facturation sont proposés aux clients. Les deux principaux sont la facturation annuelle (dans le cadre de la mensualisation) et la facturation bimestrielle.

Fréquence de facturation (Concession)

	2023	2024	Variation *(en %)*
Nombre de clients facturés annuellement*	200 272	**194 322**	**-3,0 %**
Nombre de clients facturés bimestriellement	82 323	**79 712**	**-3,2 %**

* 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 ». Lors de la première année, le client reçoit chaque mois (entre le septième et le neuvième mois de la mensualisation), une alerte dès lors qu'il se trouve en dérive de consommation, à la hausse comme à la baisse, par rapport à la prévision de son échéancier. EDF leur communique la nouvelle consommation annuelle projetée, intégrant leur historique de la période en cours et les invite à ajuster les mensualités qui restent jusqu'à leur facture de régularisation. L'objectif est de minimiser l'impact d'une régularisation trop élevée, qu'elle soit débitrice ou créditrice.

Pour la mensualisation de l'année suivante, les échéances sont calées sur leur consommation réelle au cours de l'année complète précédente divisée par onze. En cas de dérive à la hausse comme à la baisse, des alertes sont adressées au client, chaque mois entre le troisième et le neuvième mois de la mensualisation.

Les clients peuvent, selon leur choix, ajuster ou non leurs mensualités, en toute autonomie sur leur espace client et/ou en contactant un conseiller pour comprendre et rechercher des solutions face à de fortes dérives.

A partir de juin 2025, et en réponse aux lignes directrices de la CRE évoquées précédemment dans ce document, EDF va remplacer le dispositif "Mensualisation sans surprise" par la préconisation CRE, à savoir un ajustement automatique du plan de paiement du client.

Comment cela va se dérouler concrètement :

Si, à réception d'index intermédiaire, EDF détecte une dérive _ débitrice ou créditrice _ supérieure à l'équivalent de deux mensualités entre le 2ème et le 9ème mois, un avenant d'échéancier sera produit et fourni au client. Celui-ci aura la possibilité de le refuser, ce qui entraînera la remise en place de l'échéancier initial.

À moins de 60 jours de la date d'émission théorique de la facture de régularisation, si un tel écart est détecté, EDF n'envoie pas de nouvel échéancier révisé car trop proche du terme mais préviendra le client du solde prévisionnel à date.

L'établissement des factures

Nous rendons compte ci-après des volumes de factures émises vers les clients de la concession.

Établissement des factures (Concession)

	2023	2024	Variation *(en %)*
Nombre total de factures émises	829 866	**803 515**	**-3,2%**
Nombre de factures établies sur la base du relevé effectué par le client	26 915	**24 496**	**-9,0%**
Nombre de factures établies sur la base d'une téléopération sur compteur Linky™*	724 188	**711 940**	**-1,7%**
Nombre de factures rectificatives	4 876	**3 153**	**-35,3%**

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

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

La facturation électronique pour les clients Particuliers

La facture électronique est une modalité sûre, gratuite, pratique, qui permet au client de consulter et télécharger sa facture depuis son espace client, 24 h/24 et 7 j/7.

Ses factures sont automatiquement conservées pendant cinq ans (sauf résiliation du contrat).

Le jour de l'émission de la facture, le client reçoit un courriel de notification avec le montant à régler et la date de paiement. Le lien présent dans le courriel lui permet de consulter sa facture. Il peut ainsi prendre connaissance très rapidement du montant de sa facture et de son contenu au plus près de son émission et ainsi interagir avec les services d'EDF en cas d'interrogation ou de difficulté.

Facturation électronique (Concession)

	2023	2024	Variation *(en %)*
Nombre de clients bénéficiaires	166 732	**165 302**	**-0,9%**

À noter : EDF applique le régime d'*opt-out* pour la souscription de la facture électronique par les clients résidentiels et les petits professionnels, dans les conditions décrites à l'article L. 224-12 du Code de la consommation, dès lors que ce mode de communication est adapté à la situation du client : il revient désormais au client de manifester son opposition à ce mode de facturation qui lui est proposé par le fournisseur ; il reçoit alors une facture papier, sans surcoût.

Le site d'EDF précise cette possibilité offerte au client : *« Vous préférez continuer de recevoir vos factures par voie postale, pour quelque raison que ce soit ? Dans ce cas, contactez votre conseiller EDF au : 3404 »* (https://particulier.edf.fr/fr/accueil/gestion-contrat/facture/facture-en-ligne.html)

En cas de changement d'avis, le client peut modifier à tout moment son choix, en toute autonomie, sur son espace client.

Il est rappelé par ailleurs que les clients ont la possibilité de régler leur facture en espèces dans le bureau de poste de leur choix, sans aucun frais. Les modalités pratiques font l'objet d'une information disponible sur le site edf.fr ou sur simple appel du client auprès d'EDF.

Pour les clients non résidentiels

Nous proposons ci-après, pour les clients non résidentiels, les indicateurs liés à la facturation.

Les clients non résidentiels reçoivent, pour la grande majorité d'entre eux, dès lors qu'ils sont équipés d'un compteur Linky™ communicant, une facture mensuelle sur index réel.

Fréquence de facturation (Concession)

	2023	2024	Variation *(en %)*
Nombre de clients dont le contrat est facturé mensuellement sur index réels*	10 611	**11 282**	**6,3 %**
Nombre de clients facturés bimestriellement	6 223	**5 748**	**-7,6 %**

* La mensualisation telle qu'elle existait avec une facture de régularisation en fin d'année a disparu. Aujourd'hui les clients souscrivent à la facture mensuelle sur index réels (FMIR) pour ceux qui ont un compteur Linky™ communicant. Les compteurs « ancienne génération » sont facturés bimestriellement.

Établissement des factures (Concession)

	2023	2024	Variation *(en %)*
Nombre total de relevés facturés	227 134	**268 573**	**18,2 %**
Nombre de relevés facturés sur la base du relevé effectué par le client	965	**1 080**	**11,9 %**
Nombre de relevés facturés sur la base d'une télé-opération sur compteur Linky™*	201 140	**239 937**	**19,3 %**
Nombre de relevés facturés rectificatifs	951	**1 710**	**79,8 %**

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

La facturation électronique pour les clients non résidentiels

Avec ce mode de facturation, les factures, reconnues comme originales par l'administration fiscale, sont transmises par courriel au client sous format électronique en remplacement du support papier, avec une copie mise à disposition sur son espace client sécurisé. Ces dernières sont disponibles 24 h/24 et 7 j/7, et archivées pendant trois ans sur l'espace client.

À noter : avec la facturation papier, une copie de la facture envoyée au client par courrier postal est également disponible au format PDF sur son espace client.

Facturation électronique (Concession)

	2023	2024	Variation *(en %)*
Nombre de clients bénéficiaires	12 763	**13 860**	**8,6 %**

Comme précisé ci-dessus, EDF applique le régime d'*opt-out* pour la souscription de la facture électronique par les clients résidentiels et les petits professionnels.

Le bilan annuel des factures

EDF met à la disposition des clients un bilan annuel : ce document, établi une fois par an, donne au client une vision synthétique et détaillée de ses dépenses.

Plus précisément, pour les clients Particuliers, ce bilan « Ma Conso & Moi » propose, lorsque des analyses de consommation sont possibles :

- le bilan des factures ;
- le bilan des consommations ;
- l'analyse des consommations (évolution par rapport à l'année précédente) ;
- des conseils pour économiser l'énergie (écogestes).

À noter : EDF adresse un bilan dit « simplifié », limité à l'obligation réglementaire, aux clients pour lesquels l'analyse des consommations ne s'avère pas possible (ex. : pas d'antériorité).

Pour les clients non résidentiels, le bilan est accessible, à tout moment, sur l'espace client et propose :

- une synthèse, globale et détaillée par site, des données facturées (en euros) et des volumes consommés (en kWh) sur une période de douze mois choisie ;
- une comparaison des données de l'année en cours avec l'historique des trois années précédentes.

Les difficultés de paiement des clients Particuliers

Nous rendons compte ci-après du processus de gestion des impayés mis en œuvre par le concessionnaire.

Pour rappel, depuis la décision d'EDF de ne plus demander de coupures pour impayés à partir d'avril 2022, c'est la limitation de puissance à 1 kVA qui est mise en œuvre quand cela est possible.

Comme les années passées, les difficultés de paiement rencontrées par les clients Particuliers ont fait l'objet en 2024 d'une attention renforcée du concessionnaire qui s'est efforcé d'aider les clients dans ces moments difficiles.

Dans le processus de gestion des impayés, la réduction ou, le cas échéant, l'interruption de l'alimentation n'intervient qu'à l'issue d'un processus d'information, de relance et d'accompagnement du client pour l'aider à trouver une solution à sa difficulté.

L'Accompagnement Énergie sur la concession

L'Accompagnement Énergie, mis en œuvre par EDF depuis 2010, permet d'apporter une solution personnalisée à tout client qui informe EDF de sa difficulté à payer sa facture d'électricité.

Dans le cadre d'un Accompagnement Énergie, le conseiller d'EDF :

- vérifie que le client bénéficie du tarif qui correspond à son mode de consommation et que la facture a bien été établie sur la base d'un index réel ;
- donne au client des conseils en matière d'économies d'énergie ;
- engage avec le client un échange sur les conditions de règlement pouvant passer par l'attribution d'un délai de paiement et la proposition d'un mode de paiement plus adapté à sa situation ;
- informe le client sur le chèque énergie, le cas échéant ;
- oriente le client, si nécessaire, vers les services sociaux.

Dans les conditions du décret n° 2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau, le client bénéficie du maintien de son alimentation électrique à la puissance souscrite pendant l'instruction d'une demande d'aide au fonds de solidarité pour le logement (FSL). L'objectif majeur est de maintenir, dans la mesure du possible, l'alimentation du client.

Accompagnement Énergie (Concession)

	2023	2024	Variation *(en %)*
Nombre de clients bénéficiaires	3 400	**5 346**	**57,2 %**

Les Accompagnements Énergie sont un des leviers mis en oeuvre par EDF pour lutter contre la précarité énergétique. Le nombre de ces Accompagnements Énergie à la maille nationale est en forte hausse en 2024 (+ 48,5 %) comparativement à 2023.

Ceci découle de la hausse de 39 % des tarifs des TRV en cumulé entre février 2023 et février 2024, de la non-revalorisation du barème des chèques énergie et de la non-reconduction en 2023 et 2024 des chèques énergies exceptionnels. Même si les clients ont absorbé une partie de la hausse grâce à leur sobriété énergétique, cela n'a pas suffi. On a observé dès début 2024, une augmentation des difficultés de paiement.

Les conseillers EDF sont restés à l'écoute des clients pour leur apporter des solutions concrètes, notamment avec la mise en place de délais de paiement, des conseils en économies d'énergie. Les conseillers Solidarité ont réalisé des appels sortants pendant la trêve hivernale pour accompagner les clients les plus en difficultés et les orienter vers les structures sociales si besoin.

La relance des clients Particuliers de la concession dans les situations d'impayé des factures d'électricité

Les envois dont il est rendu compte ci-dessous correspondent à la lettre de relance prescrite par les dispositions du décret n° 2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayé des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau :

« Lorsqu'un consommateur d'électricité, de gaz, de chaleur ou d'eau n'a pas acquitté sa facture dans un délai de 14 jours après sa date d'émission ou à la date limite de paiement, lorsque cette date est postérieure, son fournisseur l'informe par un premier courrier qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de 15 jours [délai porté à 30 jours pour les clients aidés tels que visés à l'art. 2 du décret] sa fourniture pourra être réduite ou interrompue pour l'électricité, ou interrompue pour le gaz, la chaleur ou l'eau, sous réserve des dispositions du troisième alinéa de l'article L. 115-3 du Code de l'action sociale et des familles. » (art. 1er)

Relance des clients Particuliers (Concession)

	2023	2024	Variation *(en %)*
Nombre de premières lettres de relance envoyées	88 411	**71 740**	**-18,9%**

Les limitations de puissance

EDF accompagne ses clients Particuliers en situation d'impayé en ayant mis fin aux coupures d'alimentation en électricité tout au long de l'année (depuis le 1er avril 2022). Avec cette mesure, EDF va plus loin que ses obligations réglementaires en remplaçant la coupure par une limitation de puissance à 1 kVA sauf impossibilité physique ou technique.

Beaucoup plus solidaire et responsable qu'une coupure d'électricité, la limitation de puissance permet de répondre aux besoins vitaux et sociaux élémentaires des ménages.

Cette disposition ne concerne que des clients Particuliers n'ayant pas réglé leur facture. Il convient de rappeler que la demande de limitation de puissance n'intervient qu'en dernier recours, à l'issue d'une procédure de relance conforme aux dispositions du décret du 13 août 2008 précité.

Hors période de trêve hivernale, elle s'applique à tous les clients Particuliers en situation d'impayé, sauf s'il existe une impossibilité physique ou technique de limiter la puissance de l'alimentation électrique du logement à 1 kVA. En période de trêve hivernale (du 1er novembre au 31 mars), une attention particulière est apportée aux clients aidés pour lesquels est rétablie la puissance souscrite. Les clients non aidés peuvent bénéficier d'une limitation à 2 ou 3 kVA en fonction de leur puissance souscrite.

Pour les clients concernés, EDF fait procéder à des réductions de puissance à 1kVA en dehors de la trêve hivernale.

Un ménage dont l'alimentation est limitée reste en situation d'inconfort. Cette mesure ne constitue pas une solution aux problèmes de précarité, et tout doit être mis en œuvre pour que cette situation d'urgence sociale ne se pérennise pas. Les clients en difficulté peuvent contacter directement le service client d'EDF au numéro indiqué sur leur facture. Pour les professionnels de l'action sociale, les 230 experts Solidarité d'EDF sont joignables via le Portail d'accès aux services solidarité d'EDF (PASS) ou par téléphone (le numéro réservé aux travailleurs sociaux et aux élus du territoire de la concession figure en annexe 1.1).

Réductions de puissance (Concession)

	2023	2024	Variation *(en %)*
Nombre de clients en situation de réduction de puissance à fin d'année	732	**891**	**21,7 %**
Nombre de réductions de puissance effectuées au cours de l'exercice	3 630	**4 548**	**25,3 %**
Nombre de réductions de puissance effectuées pendant la période hivernale	1 045	**1 343**	**28,5 %**

Le nombre de clients en situation de réduction de puissance au cours de l'exercice est en hausse en 2024.

Cette augmentation est liée au contexte évoqué précédemment avec un plus grand nombre de clients éprouvant des difficultés à payer leurs factures d'électricité que ce soient des personnes en précarité énergétique ou pas.

Les clients de la concession rétablis au titre de la période hivernale

Dans le cadre de la protection hivernale (art. L. 115-3 du Code de l'action sociale et des familles), EDF informe les clients aidés, équipés d'un compteur « ancienne génération » et qui ont fait l'objet d'une limitation, qu'ils peuvent obtenir un rétablissement à la puissance souscrite sur simple appel auprès du fournisseur.

Pour les logements des clients aidés, dotés d'un compteur Linky™ dont l'alimentation a été limitée à 1 kVA, EDF fait procéder à un rétablissement automatique à la puissance souscrite. Il est en revanche possible qu'une proportion non négligeable de ces logements soient inoccupés, des clients ayant pu les quitter en omettant de résilier leur contrat, sans communiquer de nouvelle adresse ou coordonnées.

EDF étudie comment traiter ce type de nouvelles situations en s'attachant à la fois à sa performance économique, au respect de son engagement de ne plus couper de clients ayant eu leur alimentation limitée à 1 kVA et de proposer un accompagnement spécifique, en lien avec les services sociaux, pour les clients qui resteraient durablement dans leur logement avec une puissance limitée à 1 kVA.

Rétablissements au titre de la protection hivernale (Concession)

	2023	**2024**	**Variation** *(en %)*
Nombre de clients dont l'alimentation est rétablie	812	**751**	**-7,5%**

Les résiliations de contrat à l'initiative du fournisseur pour impayé

Enfin, EDF rend compte ci-après des résiliations de contrat pour impayé à l'initiative du fournisseur. Ces résiliations interviennent en tout dernier recours, après information du client, dans le respect de la réglementation en vigueur.

Les résiliations à l'initiative du fournisseur (RIF) sont en diminution au niveau national par rapport à 2023. Cependant le chiffre de l'année 2023 était plus important du fait de la prise en compte du stock de 2022 non traité suite à l'expérimentation de la nouvelle procédure des RIF et du flux 2023.

À noter : à la suite de la résiliation, le client n'a plus de fournisseur et le gestionnaire de réseau de distribution est susceptible de suspendre son alimentation électrique si le client n'a pas choisi un nouveau fournisseur.

Résiliations de contrat à l'initiative du fournisseur pour impayé (Concession)

	2023	**2024**	**Variation** *(en %)*
Nombre de résiliations	285	**162**	**-43,2%**

3.6. Le traitement des réclamations des clients

L'attention portée aux réclamations des clients

Sur le marché français de l'électricité, le fournisseur reste l'interlocuteur privilégié du client pour l'accueil et le traitement de sa réclamation. EDF veille à la satisfaction de ses clients et se met en situation de recueillir et de traiter toutes leurs réclamations.

La satisfaction des clients traduit cet engagement d'EDF : en 2024, 70 % des clients Particuliers se déclarent « très satisfaits » du traitement de leur réclamation (source : enquête Sat'Contacts) soit une régression de -2 points par rapport à 2023.

Un client qui souhaite adresser une réclamation à EDF peut le faire *via* différents canaux, notamment par téléphone, par courrier, sur Internet : formulaire sur espace client ou appli EDF & MOI, rappel client (*Web Call Back*) ou tchat.

Si le conseiller client d'EDF peut traiter la demande (téléphone ou tchat), la réponse est immédiate. Dans le cas contraire, en particulier lorsque des renseignements complémentaires doivent être recueillis auprès du distributeur, la demande est prise en charge par des équipes spécialisées qui recontactent le client dans un délai de 30 jours maximum.

Si le client n'est pas satisfait de la réponse apportée, il a la possibilité de faire appel auprès du service Consommateurs EDF. Si dans un délai de deux mois le client n'a toujours pas obtenu une réponse satisfaisante, il peut saisir directement le médiateur EDF.

Le recours au Médiateur national de l'énergie (MNE) est également une possibilité offerte au client si la réponse du conseiller client ne le satisfait pas ou au-delà de deux mois en cas de non-réponse du fournisseur.

Sur l'année 2024, en consolidation nationale, 612 116 réclamations écrites ont été reçues en première instance par EDF pour les clients ayant un contrat au Tarif Bleu résidentiel, dont 556 102 *via* Internet et 56 014 par courrier. Par ailleurs, 16 808 réclamations ont été reçues au service Consommateurs d'EDF en 2024.

Le numérique est le canal privilégié pour adresser des réclamations écrites au concessionnaire : les réclamations écrites reçues en 2024 *via* les canaux digitaux représentent 91 % du total des réclamations écrites reçues (en progression de 3 points par rapport au dernier exercice).

En consolidation nationale, les réclamations écrites reçues ont diminué de 23 % en 2024 ; le canal téléphonique est resté stable en 2024. Pour l'essentiel, les motifs correspondant à des réclamations en augmentation en 2024 portent notamment sur :

- la facturation (les évolutions des mensualités payées par les clients suite à l'édition d'un nouvel échéancier) ;
- le recouvrement (notamment les relances suite à retard de paiement) ;
- l'accueil (les soucis de connexion avec l'espace client/les données de l'option Suivi Conso non mises à jour).

Les réclamations écrites des clients Particuliers

EDF distingue ci-après les réclamations qui lui parviennent *via* Internet et celles reçues par courrier.

Réclamations écrites (Concession)

	2023	2024	Variation *(en %)*
Courrier	1 695	**984**	**-41,9%**
Internet	12 348	**9 345**	**-24,3%**

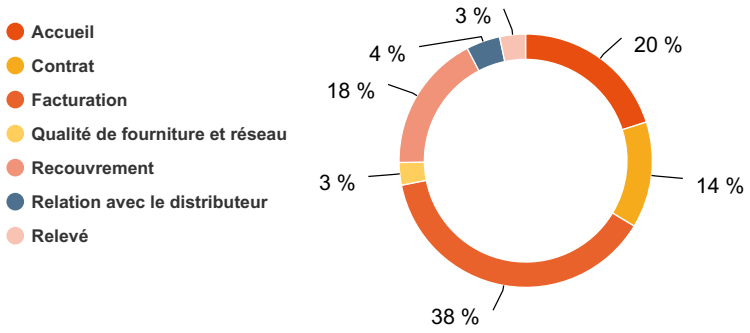
Le concessionnaire rend compte du taux de réponse aux réclamations écrites sous 30 jours.

Réponse aux réclamations écrites *(%)*

	2023	2024	Variation *(en %)*
Taux de réponse sous 30 jours	95,1%	**95,5%**	**0,5%**

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

Répartition par motif des réclamations écrites pour l'année 2024



Le service Consommateurs d'EDF

EDF fait le choix d'offrir à ses clients la possibilité de solliciter le service Consommateurs lorsque la réponse du service Clients ne leur convient pas.

Le client bénéficie alors d'un interlocuteur privilégié tout au long de son parcours. Le chargé de satisfaction crée une relation personnalisée et attentionnée ; il accompagne son client avec un haut niveau d'expertise et coconstruit la solution en coopération.

Le service Consommateurs est réparti sur tout le territoire national dans un souci de forte proximité. Huit services Consommateurs régionaux, avec un responsable identifié et disponible, sont ainsi au plus près des acteurs locaux, des tiers et de toutes les parties prenantes. En complément, une équipe nationale permet de piloter l'activité.

Ses missions, au-delà de la prise en charge des clients en seconde instance, sont multiples :

- interlocuteur des médiateurs, que ce soit du médiateur EDF ou du médiateur national de l'énergie ;
- interlocuteur des défenseurs des droits, des conciliateurs, et le cas échéant représentant d'EDF devant les tribunaux ;
- interlocuteur de la mission Informatique et Liberté d'EDF ;
- interlocuteur des associations de consommateurs ;
- pilote de l'expertise nationale des réclamations d'EDF.

Depuis 2023, le service Consommateurs propose d'apporter aux clients particuliers, qui le sollicitent des conseils appropriés, adaptés à leur situation et à forte valeur ajoutée pour les aider à optimiser leur consommation d'énergie : « Mon conseil expert ».

Ce conseil consiste à évoquer avec le client les écogestes et gestes utiles adaptés à son profil et à ses usages pour l'aider à mieux et moins consommer dans une période de prix élevés.

L'objectif est d'aider le client à :

- limiter l'impact des hausses tarifaires sur sa facture d'énergie ;
- contribuer à la sobriété énergétique.

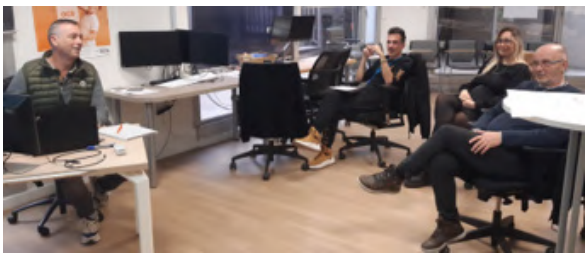
Ce conseil participe à la progression constante de la satisfaction client.

En 2024, le taux de satisfaction client est resté stable par rapport à 2023 à 72,5 % (source : enquête de satisfaction IFOP du service Consommateurs). Ce niveau témoigne de l'excellence de la relation client et de l'expertise des chargés de satisfaction. Il est le reflet aussi de la confiance renouée avec leur fournisseur EDF.

Afin d'améliorer la qualité et les délais de traitement des réclamations des clients Particuliers, EDF déploie ses actions dans les directions suivantes :

- poursuite de l'orientation des réclamations clients via le serveur vocal en langage naturel vers les conseillers les plus compétents pour le traitement de celles-ci ;
- maintien en compétences des conseillers traitant les réclamations ;
- pilotage serré de la tenue des délais de traitement, du suivi des rebonds des clients suite au traitement de leur première réclamation.

Renforcement des compétences dans les Centres de Relation Clients d'EDF Méditerranée



La satisfaction client, au cœur des préoccupations, a été le moteur d'une série de formations initiées par le Pôle Expertise et Professionnalisation d'EDF Méditerranée, afin de perfectionner les conseillers clients des Centres Relation Clients d'EDF Méditerranée.

Des formations pointues, des experts engagés
Les formations ont été animées par une équipe d'intervenants, comprenant des experts professionnalisation, des experts métier et des chargés de professionnalisation.

Une approche collaborative et axée sur la satisfaction client
L'approche collaborative a été privilégiée pour encourager la participation active des conseillers. Les sessions étaient réalisées pour favoriser les échanges d'idées, trouver des solutions ensemble, et surtout, appliquer immédiatement tout ce qui était appris.

L'impact sur la Satisfaction
L'objectif de ces formations était, outre la montée en compétences des différents collaborateurs, d'améliorer la satisfaction client.

Le Pôle Expertise et Professionnalisation garde le cap, et de nouvelles sessions sont déjà en préparation.

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

La précarité énergétique est définie comme la difficulté qu'éprouve une personne dans son logement « à disposer de la fourniture d'énergie nécessaire à la satisfaction de ses besoins élémentaires en raison de l'inadaptation de ses ressources ou de ses conditions d'habitat » (loi du 12 juillet 2010 portant engagement national pour l'environnement, dite « Grenelle II »).

À la croisée des défis sociaux, sanitaires et économiques, la lutte contre la précarité énergétique a toujours été un enjeu essentiel pour EDF. La prise en compte des clients les plus fragiles est au cœur de l'action d'EDF en faveur d'une transition énergétique juste et inclusive.

EDF contribue à la réflexion sur la connaissance du phénomène de précarité énergétique grâce à ses partenariats avec l'ONPE et le réseau Rappel.

Première édition des « Trophées EDF Solidarité au cœur des régions »

Photo des lauréats des trophées EDF Solidarité

Organisé par le département Solidarité de la Direction des Partenariats Relations Externes et Consommateurs (DPREC) d'EDF, cet appel à projets, lancé en juin 2024, vient récompenser des projets locaux engagés contre la précarité énergétique.

À l'origine de ces Trophées, un constat : partout en France, de belles initiatives de prévention ou de lutte contre ce fléau n'aboutissent pas, faute de financement alors même que le contexte appelle la nécessité d'agir. EDF a donc imaginé ces Trophées qui viennent renforcer encore son rôle dans la lutte contre la précarité énergétique.

La remise de prix de ces Trophées s'est tenue le 21 janvier 2025**.** Sélectionnés parmi plus de 130 dossiers candidats, 11 lauréats régionaux ont été récompensés. Ces projets s'inscrivent en cohérence avec les travaux « Précarité énergétique & innovation sociale » de la R&D, avec cinq grandes familles d'action :

- Pour ceux qui ont le plus besoin de nous ;
- Ensemble pour mieux consommer ;
- À la rencontre des familles en situation de précarité énergétique ;
- Le numérique contre la précarité énergétique ;
- Le logement au cœur de l'efficacité énergétique.

A travers ces 11 projets, ce sont aussi tous les hommes et les femmes de la filière Solidarité (230 personnes sur tout le territoire) qui sont mis à l'honneur. Chaque jour, ils incarnent et font vivre sur le terrain les valeurs et les actions du groupe au service de nos clients précaires.

EDF, partenaire de l'ONPE

L'Observatoire national de la précarité énergétique (ONPE) a été mis en place dans le cadre d'une convention partenariale signée le 1er mars 2011 sous l'égide des pouvoirs publics.

Les deux missions principales actuelles de l'ONPE sont, d'une part, de mettre en commun et d'approfondir les indicateurs en lien avec la précarité énergétique (avec notamment la définition

d'indicateurs nationaux et régionaux) et, d'autre part, de créer et d'alimenter un centre de ressources pour les actions de lutte contre la précarité énergétique.

EDF a renouvelé en 2022 son partenariat avec l'ONPE sur la période 2022-2025. Au-delà de la contribution financière d'EDF, ce partenariat implique des engagements réciproques :

- la participation d'EDF aux différents comités ;
- la participation d'EDF au cahier des charges des études ;
- la fourniture de données à l'ONPE : mise en œuvre depuis 2012 avec une contractualisation depuis octobre 2014 au travers d'une convention ;
- l'obtention par EDF des projets de publications de l'ONPE en avant-première et la possibilité de formuler des remarques sur celles-ci (et notamment sur le rapport annuel) ;
- la présentation de résultats d'études lors d'événements de l'ONPE comme ici lors du colloque de l'ONPE à Lyon le 5 décembre 2024.

Pour en savoir plus : www.onpe.org

Intervention de Florence Bui, Sociologue à la R&D d'EDF à droite , présentant les résultats d'une étude sur la difficulté des ménages précaires à se lancer dans les travaux de rénovation – ONPE , décembre 2024

Grâce aux travaux de l'ONPE, EDF peut s'appuyer aujourd'hui sur un outil cartographique. En effet, au-delà des actions d'identification menées au fil de l'eau et en proximité, la réalisation d'un diagnostic territorial constitue une étape clé en vue de déployer une politique locale de lutte contre la précarité énergétique. Depuis septembre 2021, l'ONPE met en effet à disposition des acteurs territoriaux l'outil GÉODIP (Géolocaliser et diagnostiquer la précarité énergétique) qui permet de visualiser à différentes échelles les zones de précarité énergétique liées au logement et à l'utilisation de la voiture des ménages.

EDF, partenaire du réseau RAPPEL

Le réseau RAPPEL (Réseau des acteurs de la pauvreté et de la précarité énergétique dans le logement) mobilise les acteurs autour de la prise en compte du

phénomène de la précarité énergétique dans le logement. Le réseau regroupe les acteurs du logement, de l'action sanitaire et sociale et de l'énergie. Son but est de mettre en relation et d'aider l'ensemble des acteurs qui cherchent à apporter des solutions préventives et curatives durables à la précarité énergétique.

EDF participe activement aux animations organisées par le réseau RAPPEL sur le sujet de la précarité énergétique afin de partager et de bénéficier des expériences qui sont développées avec des acteurs engagés et reconnus dans la lutte contre la précarité énergétique des ménages défavorisés.

Le réseau RAPPEL s'appuie sur une palette d'outils d'animation, qui visent à :

- centraliser et diffuser les informations pour tenir informés les membres du réseau (veille documentaire et d'actualité *via* le site Internet, médiathèque RAPPEL, newsletter mensuelle) ;
- produire de la connaissance autour du sujet (lettres papier annuelles avec un dossier thématique, rencontres d'experts) ;
- favoriser la rencontre des acteurs et l'échange de bonnes pratiques (journée nationale, liste de discussion, groupes de travail) ;
- créer des instances informelles d'échanges pour les « têtes de réseau » au niveau national (comité de pilotage, comité de veille et proposition) ;
- faire remonter au niveau national un certain nombre de constats et de besoins des professionnels sur le terrain.

EDF a renouvelé en 2024 son partenariat avec RAPPEL.

Pour en savoir plus sur RAPPEL : https://www.precarite-energie.org/

Paris, 17 octobre 2024. Rencontre nationale de acteurs engagés contre la précarité énergétique. Cécile Venel, Directrice Partenariat EDF et Alexis Monteil Directeur du CLER (Association qui anime le réseau Rappel).

Au-delà de la mise en œuvre des dispositifs réglementaires, EDF s'engage dans des actions volontaires en lien avec les acteurs de la solidarité dans les territoires.

Cet engagement se traduit pour EDF non seulement par la garantie d'une mise en œuvre de tous les dispositifs réglementaires – la prise en compte du chèque énergie, une protection hivernale de tous les clients Particuliers, une information des services sociaux communaux (par

courrier ou mail) sur les clients d'EDF en difficulté – mais aussi par un engagement volontariste dans les territoires.

Cette démarche qui accompagne l'action des pouvoirs publics repose sur les trois volets suivants :

1. **L'aide au paiement**, qui intègre notamment les solutions d'accompagnement, comme la mise en place d'échéanciers de paiement, proposées par nos conseillers clients, l'acceptation du chèque énergie ainsi que le cofinancement par EDF de l'aide apportée par les collectivités territoriales, au travers des fonds de solidarité pour le logement (FSL) pour le paiement des factures d'énergie des ménages précaires.

2. **L'accompagnement**, pour lequel EDF mobilise ses collaborateurs afin qu'ils apportent des solutions adaptées aux clients en difficulté (qu'ils soient pris en charge ou non par les acteurs sociaux). Des partenariats sont noués en ce sens avec les travailleurs sociaux des collectivités territoriales, les structures de médiation sociale et le milieu associatif.

3. **La prévention**, qui couvre les champs de la lutte contre la précarité énergétique autour de l'aide à la rénovation thermique et de la pédagogie sur les bonnes pratiques de maîtrise de l'énergie pour les populations fragiles, en faisant le choix de partenariats forts avec des acteurs engagés.

EDF a développé une courte vidéo pour présenter sa politique Solidarité. Elle est disponible sur la chaîne YouTube d'EDF à l'adresse : https://www.youtube.com/watch?v=F4_9T6DP-os

4.1. L'aide au paiement des factures

EDF accompagne le déploiement du chèque énergie sur l'ensemble du territoire en participant activement depuis 2017 à faire connaître ce dispositif, aux côtés et en soutien des pouvoirs publics (*cf. infra*).

Au niveau national, EDF est, à ce jour, le premier contributeur des fonds de solidarité pour le logement (FSL) après les collectivités locales. EDF conforte ainsi son engagement de solidarité auprès des clients en difficulté de paiement. Le montant de la contribution aux FSL est éligible à une compensation partielle de l'État.

Pendant les démarches de demande d'aide au titre du FSL (soit dans un délai de deux mois), le client bénéficie du maintien de l'électricité à la puissance souscrite définie par son contrat.

Depuis le 1er avril 2022, la limitation de puissance à 1 kVA s'applique à tous les clients en situation d'impayés. Avec cette mesure, EDF va plus loin que ses obligations réglementaires en remplaçant la coupure par une limitation de puissance à 1 kVA.

En période de trêve hivernale (du 1er novembre au 31 mars), une attention particulière est apportée aux clients aidés confrontés à une limitation de puissance : ils sont rétablis à la puissance souscrite. Les clients non aidés peuvent bénéficier d'une limitation à 2 ou 3 kVA en fonction de leur puissance souscrite.

Conformément à la réglementation, EDF ne facture pas la mise en service aux clients bénéficiaires du chèque énergie ni les réductions pour impayés depuis le décret 2023-133 du 24 février 2023.

Afin de contribuer à résorber à moyen terme les difficultés de paiement des clients, les conseillers Solidarité sont chargés de traiter les demandes des travailleurs sociaux relatives aux aides

financières et de rechercher d'autres solutions d'accompagnement comme la mise en place d'échéanciers de paiement.

Pour aller plus loin

L'aide au paiement en 2024 en quelques chiffres (valeurs nationales au périmètre des clients d'EDF) :

- 67 634 aides FSL ont été attribuées aux clients TB résidentiel ;
- 48 861 foyers ont reçu une aide hors FSL ;
- 1,81 millions de chèques énergie ont été pris en compte par EDF pour les clients TB résidentiels (hors chèque exceptionnel de 100 et 200 €) ;
- 2 175 réunions ont été animées par EDF dans les territoires sur la maîtrise de l'énergie et le dispositif Info Watt, touchant au total 23 968 personnes.

Le chèque énergie

La campagne du chèque énergie 2024 a été atypique, du fait de la suppression de la taxe d'habitation sur les résidences principales au 1er janvier 2023. Il n'a pas été possible pour les pouvoirs publics de déterminer une nouvelle liste de bénéficiaires du chèque énergie pour 2024.

Les ménages bénéficiaires du chèque énergie 2023 ont reçu automatiquement leur chèque énergie 2024 en avril. Le calendrier d'envoi postal des chèques énergie au printemps 2024 s'est étalé sur quatre semaines (l'augmentation du nombre de pré-affectations permet de réduire la période d'envoi des courriers).

Pour les ménages qui sont devenus éligibles au chèque énergie en 2024, au titre de leur situation en 2022 (revenus et composition du ménage), un guichet de demande spécifique d'attribution du chèque énergie a été ouvert en juillet jusqu'à fin 2024.

Le nombre de bénéficiaires de la campagne d'avril 2024 s'est établi, de ce fait, à 5,5 millions. Il n'y a pas eu en 2024 de dispositif de chèque énergie exceptionnel comme il y en avait eu fin 2021 et 2022.

EDF a poursuivi en 2024 ses efforts pour accroître et faciliter l'appropriation et l'utilisation du chèque énergie en complément de l'action des pouvoirs publics.

- EDF maintient une information pédagogique à destination des bénéficiaires pendant la campagne d'envoi des chèques énergie au printemps.
- EDF conserve naturellement les pages dédiées au chèque énergie sur son site, en mettant en avant en tête de page des boutons de redirection vers le site de l'État pour vérifier son éligibilité et effectuer la saisie en ligne de son chèque :

https://particulier.edf.fr/fr/accueil/gestion-contrat/facture/aides-sociales/cheque-energie.html

https://particulier.edf.fr/fr/accueil/guide-energie/electricite/cheque-energie.html

- Les équipes Solidarité d'EDF ont continué en 2024 de promouvoir le chèque énergie à l'occasion de leurs contacts avec les acteurs de la solidarité dans les territoires ou dans le cadre d'interventions dédiées.

À noter : conformément à la réglementation, EDF propose une solution de suivi de la consommation d'électricité en temps réel en euros et en kilowattheures pour les clients bénéficiaires du chèque énergie. Info Watt est présentée au chapitre 3.4.

NOU
VEAU

Plusieurs évolutions sont annoncées par les pouvoirs publics en 2025 :

- la refonte du portail chequeenergie.gouv.fr ;
- la mise à disposition des bénéficiaires d'un e-chèque énergie dématérialisé qui permet au bénéficiaire n'ayant pas choisi la pré-affectation de ne plus recevoir de chèque papier et de scinder son chèque en plusieurs paiements ;
- la révision de la définition de l'éligibilité au dispositif chèque énergie 2025 en utilisant le point de livraison électricité à la place de la taxe d'habitation.

EDF communique ci-après le nombre de clients de la concession dont le compte a été crédité d'un chèque énergie au cours de l'exercice.

Chèques énergie (Concession)

	2023	2024	Variation *(en %)*
Nombre de clients pour lesquels un chèque énergie a été pris en compte au cours de l'exercice*	25 336	**24 214**	**-4,4 %**

* La valeur 2023 n'inclut pas le reliquat de chèques exceptionnels de 100 et 200 euros de 2022.

Pour utiliser son chèque énergie, le bénéficiaire doit être acteur.

Pour utiliser son chèque dans le règlement de ses factures d'énergie, le bénéficiaire peut effectuer :

- une remise « en ligne » de son chèque énergie sur le portail mis à disposition par les pouvoirs publics, ou
- une remise « papier » de son chèque : le bénéficiaire envoie le chèque au fournisseur d'énergie de son choix (*cf.* Annexe pour les coordonnées).

Le bénéficiaire peut également choisir de « pré-affecter » son chèque pour les années futures au fournisseur de son choix. Avec cette fonctionnalité, le bénéficiaire n'a plus aucune démarche à effectuer les années suivantes à condition d'être toujours bénéficiaire du dispositif et de ne pas changer de contrat de fourniture (changement de fournisseur ou déménagement).

NB : Depuis 2021, le client peut pré-affecter son chèque énergie lorsqu'il retourne celui-ci par papier (jusqu'à présent, la pré-affectation n'était possible qu'avec un renvoi dématérialisé du chèque énergie).

Pour rappel : L'attestation de droits doit être remise au fournisseur d'énergie pour bénéficier des protections associées dans le cas où le client n'a pas utilisé son chèque énergie chez ce fournisseur (modes de remise identiques : papier et/ou dématérialisé). Avec l'application automatique des protections, si le client a déjà remis son chèque ou son attestation à un fournisseur d'énergie, les protections seront maintenues les années suivantes pour l'ensemble de ses contrats chez ce fournisseur, tant qu'il reste bénéficiaire du chèque énergie.

Les fonds de solidarité pour le logement

Les fonds de solidarité pour le logement (FSL) traitent l'ensemble des difficultés de paiement associées au logement, à l'eau, à l'énergie et au téléphone.

Les aides du FSL peuvent notamment contribuer à financer :

- les dettes de loyers charges comprises, les factures d'énergies (électricité, gaz), d'eau et de téléphone ;
- les dépenses liées à l'entrée dans un logement (dépôt de garantie, premier loyer, assurance du logement, frais de déménagement).

Les FSL sont généralement gérés par les départements et les métropoles. En effet en application de la loi NOTRe du 7 août 2015, la compétence d'attribution des aides au titre du FSL peut être exercée par les métropoles à l'intérieur de leur périmètre, par transfert en lieu et place du département ou par délégation au nom et pour le compte du département.

Le département (ou la métropole le cas échéant) définit les modalités d'attribution des aides et les attribue. Chaque FSL dispose de son propre règlement intérieur et de ses propres critères d'attribution.

À noter : EDF n'est pas décisionnaire pour l'attribution des aides.

En 2024, le budget FSL attribué a augmenté pour faire face à l'augmentation des demandes d'aides financières par les personnes en difficulté auprès des départements et métropoles.

Dans chaque département, EDF cofinance le FSL dans le cadre d'une convention signée avec la collectivité gestionnaire du fonds.

Journée d'échange avec le Fonds Solidarité Logement : renforcer la solidarité face à la précarité énergétique

Le 16 mai 2024, **EDF Solidarité Méditerranée** et les représentants du **Fonds Solidarité Logement de l'arc méditerranéen** se sont réunis à Arles pour une journée d'échange dédiée à la lutte contre la précarité énergétique. L'objectif était de **mieux accompagner les clients en difficulté et développer des solutions adaptées pour garantir un accès équitable à l'énergie.**

La journée a été marquée par plusieurs interventions :

- **Rachel Guyet**, Directrice du programme transition énergétique au **CIFE (Centre International de Formation Européenne)** et Docteure en sciences politiques, a dressé un état des lieux de la précarité énergétique en Europe. Elle a

mis en lumière les causes majeures : **hausse des prix de l'énergie, mauvaise qualité des logements et faibles revenus.**

- **Mise en avant des initiatives locales** pour répondre aux besoins des territoires :
  - **Gard** : engagement au paiement raisonnable, un dispositif lancé en 2018 en partenariat avec EDF Solidarité pour proposer des solutions durables aux familles confrontées à des dettes énergétiques importantes.
  - **Toulon Provence Méditerranée** : création d'une **plateforme Précarité Énergétique** pour mieux coordonner les actions et renforcer l'accompagnement des foyers en difficulté.
  - **Métropole Aix-Marseille-Provence** : projet mené avec les **Compagnons Bâtisseurs** pour améliorer la performance énergétique des logements des retraités en parc privé, à travers des rénovations thermiques ciblées.

Un atelier créatif pour innover ensemble

En fin de journée, un **atelier collaboratif** a permis aux participants de partager idées et bonnes pratiques afin de développer **de nouvelles solutions solidaires** et d'optimiser les synergies existantes.

Cette rencontre a illustré **l'importance du dialogue et de la coopération** pour faire en sorte que la facture énergétique ne soit plus un facteur aggravant de la précarité. **Un engagement collectif qui se poursuit, avec des actions concrètes à venir.**

Participation EDF au FSL *(en €)*

	2023	2024	Variation *(en %)*
Département	480 000	**685 000**	**42,7 %**

En 2024, sur votre territoire, EDF a contribué au Fonds Solidarité Logement (FSL) à hauteur de 685 000 € pour la mise en œuvre d'actions curatives.

Le maintien d'une dotation significative exprime une volonté : EDF entend rester un fournisseur responsable aux côtés des acteurs locaux et attaché à la cohésion sociale du pays.

4.2. L'accompagnement des clients les plus fragiles

EDF au service des clients les plus fragiles

Plus une situation difficile est identifiée tôt, plus il est possible de trouver des solutions. Le réseau des conseillers clients d'EDF constitue le premier niveau d'identification des foyers en difficulté.

En contact permanent avec les clients, les conseillers sont formés à la prise en charge des difficultés de paiement des factures d'électricité, et orientent les clients, si besoin, vers les services sociaux.

Depuis 2010, les conseillers d'EDF mettent en œuvre une démarche, «l'Accompagnement Énergie», fondée sur une étude personnalisée de la consommation du foyer. Cette approche permet de trouver, avec le client en difficulté, des solutions adaptées à sa situation (*cf.* 3.5).

EDF conseille aux clients en difficulté de ne pas laisser s'accumuler des factures impayées pendant les périodes de trêve hivernale. Les conseillers client d'EDF et l'ensemble de leurs partenaires ont une priorité : assurer un dialogue continu avec le client pour prévenir les réductions de puissance à 1 kVA. Ainsi, avant la sortie de chaque trêve, les conseillers solidarité d'EDF réalisent des campagnes d'appels téléphoniques vers les clients en difficulté pour les informer et les accompagner dans la mise en œuvre de solutions adaptées. Les conseillers rappellent les clients ayant pris un rendez-vous personnalisé.

La protection renforcée des clients en situation de précarité

La réglementation en vigueur interdit de suspendre la fourniture pendant la trêve hivernale et prescrit le maintien de l'énergie à la puissance souscrite pour les clients bénéficiaires du chèque énergie, dans la mesure où le fournisseur a connaissance de ces derniers.

EDF a pris l'initiative d'élargir cette disposition aux clients ayant bénéficié d'une aide du FSL dans les douze derniers mois ou d'une aide d'un autre organisme (CCAS, CAF, caisses de retraite, mutuelles, Secours populaire, Secours catholique, Croix-Rouge, etc.) pour régler une facture auprès d'EDF.

EDF va aussi au-delà des obligations réglementaires en organisant des campagnes d'information auprès des clients aidés visés ci-dessus afin que leur alimentation puisse être rétablie à la puissance souscrite avant le 1er novembre.

Les équipes Solidarité d'EDF, la capacité à créer du lien avec les travailleurs sociaux et les clients

Des correspondants et conseillers Solidarité en réseau

1- Les correspondants Solidarité

Les correspondants Solidarité portent la politique Solidarité d'EDF en région auprès des acteurs sociaux, au plus près des clients en difficulté de paiement. Ils sont répartis sur tout le territoire et ont chacun en charge plusieurs départements.

Ils nouent avec leurs interlocuteurs au niveau local des conventions de partenariat de lutte contre la précarité énergétique, dans le respect des exigences renforcées du règlement

général sur la protection des données (RGPD), afin d'éviter l'accumulation des dettes et les réductions de puissance.

Avec les conseillers Solidarité d'EDF, ils travaillent en étroite collaboration avec les élus locaux, les CCAS et les CIAS. L'action des travailleurs sociaux communaux s'avère essentielle du point de vue de l'accompagnement et de la pédagogie auprès des ménages en difficulté et permet de leur apporter des réponses personnalisées.

Les correspondants Solidarité organisent également des actions d'information et de sensibilisation à la maîtrise de l'énergie, au suivi des consommations et aux écogestes ainsi que des réunions d'information sur le chèque énergie, la lecture de la facture, info Watt, etc.

2- Les conseillers Solidarité

Avec leurs partenaires de l'action sociale, les conseillers Solidarité d'EDF examinent la situation des personnes en difficulté et identifient l'accompagnement dont elles pourraient bénéficier afin de résorber, à moyen terme, leurs difficultés de paiement. Pour cela, ils traitent les demandes des travailleurs sociaux relatives aux aides financières, proposent d'autres solutions d'accompagnement comme la mise en place d'échéanciers de paiement avec un suivi personnalisé. Ils gèrent « sur mesure » des situations clients de plus en plus complexes. Pour ce faire, EDF a mis en place des numéros de téléphone dédiés régionaux réservés aux travailleurs sociaux (voir annexe 1.2).

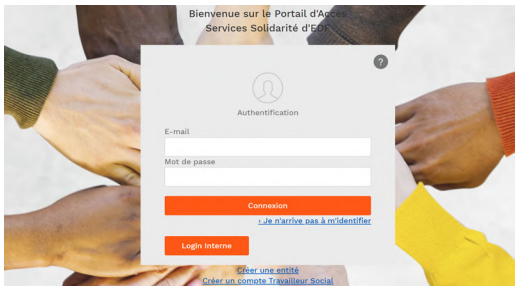
Les conseillers Solidarité vont également vers les clients en difficulté de paiement en élargissant et en intensifiant leurs appels sortants.

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

EDF propose aux travailleurs sociaux un canal de communication numérique sécurisé pour le traitement des dossiers des clients.

Second canal après le téléphone, le PASS simplifie la mission des travailleurs sociaux au quotidien. Accessible 24 h/24, il leur permet de déposer directement les demandes d'aide en ligne, d'effectuer des mises à jour et de suivre en temps réel l'évolution des dossiers en cours d'instruction.

Ce canal numérique permet :



- d'informer EDF, à tout moment et en toute autonomie, des demandes d'aide déposées pour les clients en situation de précarité, et de suivre le traitement de ces clients par EDF ;
- de communiquer en ligne avec les conseillers Solidarité sur le traitement par EDF des clients concernés par les demandes d'aide en cours d'instruction ;
- d'informer les travailleurs sociaux de l'actualité et des dispositifs de lutte contre la précarité énergétique.

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

La prise en charge des clients démunis par les services sociaux induit inéluctablement la transmission de certaines données personnelles entre les conseillers Solidarité d'EDF et les travailleurs sociaux. Très attentive à la protection des données de ses clients, EDF s'est

attachée à la prise en compte par l'outil des exigences renforcées du règlement général sur la protection des données (RGPD).

Courant Solidaire, une lettre d'information pour les élus et les travailleurs sociaux

EDF COURANT SOLIDAIRE

DIRECTION COMMERCIALE MÉDITERRANÉE

TRIMESTRIEL DESTINÉ AUX ACTEURS SOCIAUX - N° 2
JANVIER 202

ÉD ITO

Jacqueline Castel
Responsable Solidarité EDF - Commerce Méditerranée

La crise énergétique a généré

Des mesures fortes pour maîtriser la facture d'énergie.

Deux dispositifs : Bouclier tarifaire et Chèque énergie exceptionnel.

Bouclier tarifaire

Contenir les prix de l'électricité et du gaz

Mesure mise en place progressivement par l'état depuis la fin de l'année 2021

EDF édite une publication, ***Courant Solidaire***, à destination des élus et des travailleurs sociaux. Elle vise notamment à faire connaître les actions de terrain et les expérimentations menées dans les régions.

De façon plus générale, *Courant Solidaire* a pour vocation de :

- contribuer au partage des bonnes pratiques ;
- promouvoir les actions multipartenariales ;
- participer indirectement au « recours aux droits ».

Séminaire EDF Solidarité avec les partenaires sociaux : unir les forces pour lutter contre la précarité énergétique

FACE Var, FACE Vaucluse, FACE Hérault, Pimms Médiation Nîmes, Pimms Médiation du Narbonnais, Pimms Médiation Nice, Le mouvement des Régies, Médiance 13, Médiance 66, ADIL 48 - Agence Départementale d'Information sur le Logement de la Lozère, ADIL 04/05.

Les **19 et 20 septembre 2024**, s'est déroulé à Montpellier le **séminaire annuel d'EDF Solidarité et ses partenaires en médiation sociale**.

Cette rencontre, placée sous le signe du **partage et de la collaboration**, visait à **mieux comprendre les difficultés du terrain**, rechercher des **solutions adaptées** et renforcer les synergies entre les acteurs engagés contre la précarité énergétique.

Une réflexion collective pour des solutions concrètes
Durant ces deux jours, les participants ont échangé autour des **enjeux sociaux et énergétiques**, partageant constats et bonnes pratiques pour améliorer l'accompagnement des ménages en difficulté.

Une expertise pour éclairer les débats
L'événement a également été marqué par l'intervention de **Rachel Guyet**, Directrice du programme **Transition Énergétique** au **CIFE (Centre International de Formation Européenne)** et Docteure en sciences politiques. Elle a apporté un éclairage sur **l'évolution de la précarité énergétique en Europe** et les politiques publiques mises en place pour y faire face.

Renforcer la coopération pour aller plus loin
En unissant leurs forces et en partageant leurs expériences, **EDF Solidarité et ses partenaires ont réaffirmé leur engagement** en faveur d'un accompagnement toujours plus efficace pour les publics les plus vulnérables.

Un séminaire **riche en échanges et en perspectives**, où chaque acteur est reparti avec **de nouvelles clés d'action** pour lutter ensemble contre la précarité énergétique.

EDF s'investit aux côtés de ses partenaires

EDF est engagée aux côtés d'acteurs associatifs pour conduire des actions de lutte contre la précarité énergétique et renforcer la médiation sociale sur le terrain.

EDF est partenaire de grandes associations caritatives comme le **Secours catholique**, **la Croix-Rouge française**, ou **le Secours populaire français**. L'objectif est d'aider les personnes en situation de précarité énergétique à payer leurs factures et de les sensibiliser aux économies d'énergie.

EDF est partenaire de l'**Union nationale des centres communaux d'action sociale** (UNCCAS) et de l'**Association des cadres territoriaux de l'action sociale** (ACTAS) afin d'agir au plus près des territoires pour :

- l'amélioration du dispositif d'aide au paiement pour les clients en difficulté ;
- la mise en œuvre d'actions de formation et de sensibilisation à la maîtrise de l'énergie ;
- l'amélioration de la communication sur le chèque énergie.

EDF œuvre aux côtés de l'UNCCAS, qui fédère et représente les centres (inter)communaux d'action sociale (CCAS/CIAS). Elle soutient les 9 600 communes adhérentes dans la mise en œuvre de leurs politiques sociales et l'accompagnement des populations les plus vulnérables.

Le partenariat avec EDF s'articule autour de 3 axes principaux :

- la sensibilisation des travailleurs sociaux aux sujets liés à l'énergie (lecture facture, aides existantes, économies d'énergies) ;
- la mise à disposition par EDF de supports d'informations pédagogiques (flyers et équipements ludo-pédagogiques) ;
- l'organisation de webinaires d'information sur l'énergie à destination de l'ensemble des adhérents de l'UNCCAS.

Eric Signarbieux, Délégué général de l'UNCCAS, avec Lionel Zécri, Directeur du marché des particuliers EDF, lors de la signature de la convention de partenariat au salon des maires 2024.

EDF a participé en 2024 aux **47**èmes **Rencontres de l'ACTAS** à La Teste-de-Buch (Gironde), les 13 et 14 juin. L'ACTAS rassemble près de 300 directeurs de centres communaux d'action sociale (CCAS) et a pour objectif de permettre le partage des expériences, d'apporter une entraide technique et opérationnelle à ses adhérents, de débattre des enjeux de l'action sociale et de faire entendre la parole des cadres territoriaux de l'action sociale auprès des pouvoirs publics.

Le prix EDF des Amis était décerné cette année au CCAS de Flers (Orne) – Nathalie Douziech, responsable des Partenariats EDF et Sylvie Maloizel, directrice de la Solidarité de la Ville de Flers.

Les CCAS et unions départementales des CCAS (UDCCAS) sont des partenaires historiques et incontournables pour lutter contre la précarité énergétique dans les territoires.

À cette occasion, pour la quatrième année consécutive, EDF a remis un prix dans le cadre des appels à initiative locale innovante sur la thématique liée à la lutte contre la précarité énergétique. Cette initiative peut être ensuite répliquée par différents CCAS sur d'autres territoires.

En 2024, c'est le CCAS de Flers (Orne) qui a remporté le prix EDF.

Le département national Solidarité anime un stand lors des Journées ACTAS pour informer les directeurs et directrices de CCAS des actions menés par les pôles Solidarité en région.

pimms médiation
VOUS RELIER AUX SERVICES ESSENTIELS

Lieux d'accueil ouverts à tous et animés par des professionnels du lien social, dans les villes comme en milieu rural, ils facilitent l'accès des ménages en difficulté aux services publics et aux droits sociaux.

Une présence locale d'envergure nationale avec plus de 300 points de contact réguliers en France.

Le **Réseau national Pimms médiation** fédère et anime **35 associations** franchisées Pimms comprenant **102 points d'accueil Pimms** (dont Pimms mobiles et structures itinérantes), en zone urbaine et rurale. 92 Pimms sont labellisés France Services et 21 sont labellisés Point Conseil Budget.

La tendance actuelle du développement du réseau est l'itinérance et la création de Pimms mobiles. La mise sous bannière Pimms d'associations existantes est également expérimentée.

Les missions des Pimms médiation sont multiples :

- Accompagnement humain en face à face : démarches administratives en lien avec les entreprises partenaires, les administrations et les services publics, compréhension de tout courrier administratif, accompagnement à la réalisation d'un dossier, accompagnement à la transmission de compétences numériques.
- Action de médiation : médiation relation partenaires-entreprises (prévention, résolution des litiges, etc.) ; actions de médiation hors les murs (prise de contact avec l'habitant par téléphone, à son domicile et dans l'espace public) ; actions de détection de publics cibles (aller-vers).
- Information et orientation : Informations sur les services partenaires, orientation et mise en relation avec les bons interlocuteurs.
- Ateliers collectifs et individuels : maîtrise de la consommation d'énergie, sensibilisation aux écogestes, accueil de nouveaux résidents, montée en compétences numérique.
- Accès à des équipements essentiels : outils numériques via le PAND@ (ordinateurs et/ou tablettes en libre-service), photocopieurs, scans, vente de produits de base des entreprises partenaires.

Nous sommes partenaire historique du Réseau national Pimms médiation depuis 1995. EDF a renouvelé en 2023 pour trois ans son partenariat avec le RNPM. Lionel Zecri, directeur du marché des Clients Particuliers d'EDF et Benoît Bourrat, directeur du RNPM ont signé le renouvellement de cette convention lors du Salon des maires et des collectivités locales le 19 novembre 2024.

Signature de la convention au Salon des maires 2024

EDF est un partenaire historique des **Points Passerelle du Crédit Agricole**.

Les Points Passerelle sont nés il y a vingt-cinq ans au Crédit Agricole du Nord-Est. Il s'agit d'un dispositif de détection des difficultés et d'accompagnement qui permet de venir en aide aux personnes fragilisées suite à un ou plusieurs accidents de la vie. Ce service d'accueil et de médiation, fondé sur la confiance et l'écoute, permet aux personnes de parler et d'être conseillées afin de trouver des solutions économiques et sociales adaptées.

Ce partenariat entre les Points Passerelle et les Pôles Solidarité d'EDF repose sur trois actions :

- la mise en place de délais de paiement spécifiques et un suivi pour apporter des solutions aux dettes énergétiques : les conseillers des services Solidarité d'EDF et des Points Passerelle de Crédit Agricole collaborent étroitement afin d'assurer un accompagnement personnalisé de leurs clients communs ;
- des actions de formation aux usages de l'énergie : les clients sont sensibilisés aux économies d'énergie par les conseillers EDF et les conseillers et bénévoles des Points Passerelle du Crédit Agricole ;
- un dispositif d'information sur le chèque énergie notamment et les actualités du monde de l'énergie.

EDF a également maintenu ses partenariats avec de nombreuses structures de médiation sociale comme le Mouvement des Régies : présentes dans les villes comme en milieu rural, elles sont adaptées aux particularités des territoires et agissent au plus près des foyers.

Depuis près de vingt-cinq ans, le **Mouvement des Régies** (anciennement Comité national de liaison des régies de quartier) porte, sur les territoires en grande difficulté sociale et économique, un projet d'insertion en associant les habitants et partenaires publics autour de l'éducation, de l'économie solidaire.

Le partenariat avec EDF permet de capitaliser, au sein des régies, l'expérience acquise sur le thème de la précarité énergétique, de professionnaliser les acteurs locaux et les médiateurs énergie des régies et de travailler à l'émergence de projets locaux pour de nouvelles perspectives de travail. Ainsi, pour diffuser les pratiques professionnelles en lien avec la lutte contre la précarité énergétique, une « visite apprenante » au sein de la régie de quartier de Carcassone a été organisée en 2024. Treize régies de quartier du réseau ont pu bénéficier des enseignements des médiateurs dans l'accompagnement de personnes en précarité énergétique.

Depuis quinze ans, EDF est partenaire d'**Unis-Cité**, association **experte** et pionnière du **Service Civique en France, pour mener des actions de lutte contre la précarité énergétique sur le territoire**. Depuis septembre 2022, EDF soutient le projet « Solidarité énergie » qui aura mobilisé en trois ans plus de 1000 jeunes en service civique. Formés par les correspondant solidarité, les jeunes sont chargés de :

- de contribuer au repérage des personnes susceptibles d'être en précarité énergétique ;
- de les informer sur les aides existantes pour payer des factures d'énergie et pour réaliser des travaux de rénovation énergétique ;
- de les orienter vers les professionnels compétents pour les accompagner.

Le programme vise d'une part à lutter contre le non-recours chez les familles en difficulté, et d'autre part à redonner aux jeunes, dans leurs diversités, **l'envie et le pouvoir d'agir**

Les nouveaux partenariats

Comme les années précédentes, l'année 2024 a été marquée pour EDF par la volonté d'étoffer ses moyens d'actions pour accompagner ses clients en situation de précarité énergétique.

En effet, les clients en situation de précarité n'ont pas systématiquement recours à un travailleur ou à un médiateur social. Il s'agit dès lors de pouvoir identifier d'autres réseaux pour leur venir en aide et d'élargir le périmètre d'intervention d'EDF.

Les conventions de partenariat sur le territoire du Var

Convention de partenariat avec le Conseil Départemental

EDF Solidarité a signé une convention avec le **Conseil Départemental du Var.**
Cette convention s'inscrit dans le cadre de la lutte contre la précarité énergétique.

Convention avec les CCAS du Département

EDF Solidarité a conventionné avec les **CCAS du département du Var** dans le cadre de la lutte contre la précarité énergétique.

EDF Solidarité met à disposition des travailleurs sociaux et des élus des communes, un accueil téléphonique dédié et un Portail d'Accès aux Services Solidarité (PASS'EDF).

Convention de partenariat avec la structure de médiation sociale FACE Var

EDF Solidarité a conventionné avec FACE Var.

EDF Solidarité réalise des actions d'informations et de sensibilisation à destination de la structure de médiation.

FACE Var accompagne, conseille, informe et réalise de la prévention à l'égard des familles en difficulté (explication de la facture, modalités d'utilisation du chèque énergie, maîtrise de la consommation d'énergie).
En 2024, se sont :

- **997** familles accompagnées
- **668** ménages sensibilisés sur l'utilisation du chèque énergie et des attestations
- **366** bénéficiaires sensibilisés à la maîtrise de l'énergie.

EDF Solidarité a conventionné avec des associations du territoire

EDF Solidarité a signé des conventions de partenariat avec les associations :

Action Logement accompagne les salariés dans leur mobilité résidentielle et professionnelle (aides et services qui facilitent l'accès au logement et donc à l'emploi.
ADIL a pour vocation d'offrir au public un conseil juridique, financier et fiscal sur toutes les questions relatives à l'habitat.
L'AIVS LE TOIT (Agence Immobilière à Vocation Sociale) gère des logements de bailleurs privés au bénéfice de populations modestes éprouvant des difficultés à se loger dans le parc privé ou social.
L'AVAF (Association Varoise d'Accueil Familial) accompagne les personnes les plus exclues (accueil de jour, hébergement d'urgence et l'insertion par le logement).
Les Compagnons Bâtisseurs interviennent sur le dispositif d'action de lutte contre la précarité énergétique (diagnostics à domicile, auto-réhabilitation accompagnée et formation des professionnels…).
La Caisse Régionale du CREDIT AGRICOLE Mutuel Provence Côte d'Azur a mis en œuvre un dispositif dénommé « Point Passerelle » afin d'accompagner ses clients en difficultés financière suite à un évènement de vie (perte d'emploi, séparation, maladie, décès d'un proche…).
La MSA (Mutuelle Sociale Agricole) **Provence Azur** est l'organisme de protection sociale qui assure la couverture des risques sociaux de la population agricole (santé, famille, retraite, accidents du travail…).
Le Rectorat de l'Academie de Nice dispose d'un service social qui s'adresse à l'ensemble des personnels du ministère de l'Education Nationale, de la Jeunesse et des Sports. Ce service social s'inscrit dans la prévention et la prise en charge des difficultés rencontrées par le personnel.
SOLIHA (SOLidaire pour l'Habitat) a pour vocation l'amélioration de l'habitat et l'accompagnement des ménages fragiles pour l'accès et le maintien dans un logement décent et adapté.

L'UDAF (Union Départemental des Associations Familiales du Var) a une mission institutionnelle de représentation des familles et de défense de leurs intérêts auprès des pouvoirs publics (Service Mandataire à la Protection Juridique des Majeurs, Point Conseil Budget, Logement…).

Cette convention de partenariat prévoit des actions concrètes telles que l'accès direct des membres de l'association au Pôle Solidarité et au PASS d'EDF (Portail d'Accès aux Services Solidarité d'EDF), facilitant ainsi leur communication avec EDF Solidarité.

La mise en place d'ateliers d'information et de sensibilisation à destination de l'association, portant sur diverses thématiques telles que les économies d'énergie, la lecture des éléments clés d'une facture, le fonctionnement du dispositif du chèque énergie, le tout animé par un intervenant privilégié d'EDF Solidarité.

Grâce à ces engagements, EDF Solidarité et ses partenaires unissent leurs forces pour développer **des actions concrètes sur le terrain**, alliant **écoute, accompagnement et solutions durables**, afin d'apporter un soutien efficace aux foyers les plus vulnérables.

EDF Solidarité et l'Union Patronale du Var s'associent dans la lutte contre la précarité énergétique

Mardi 2 juillet 2024, Jacqueline Castel, Responsable d'EDF Solidarité et Monsieur Stéphane BENHAMOU, Président Adjoint de l'Union Patronale du Var Méditerranée ont signé une convention de partenariat pour lutter contre la précarité énergétique qui affecte les ménages les plus vulnérables.

EDF Solidarité engagé depuis 30 ans dans des actions de solidarité et de lutte contre la précarité énergétique en faveur des publics fragilisés et des clients démunis.
UPV et son service d'assistantes sociales et de conseillères en économie sociale et familiale ENOSYS qui assure un accompagnement social global des salariés du privé et d'agents relevant de la fonction publique.

Cette collaboration implique des actions conjointes sur le territoire du Var, destinées à apporter un soutien essentiel à ces familles en situation de fragilité énergétique.

Un partenariat pour lutter contre la précarité énergétique avec les bailleurs sociaux du département

EDF Solidarité et les bailleurs sociaux du département ont unis leurs forces pour accompagner les locataires en situation de précarité énergétique. Ce partenariat prévoit des actions concrètes visant à mieux maîtriser la consommation d'énergie.

Parmi les initiatives mises en place :

- un accès direct au Pôle Solidarité et au Portail d'Accès des Services Solidarité (PASS d'EDF) pour faciliter la communication avec EDF Solidarité,
- des ateliers de sensibilisation axés sur les économies d'énergie, la lecture des factures et le dispositif du chèque énergie.

Une collaboration essentielle pour aider les foyers les plus vulnérables à mieux gérer leur consommation et leurs dépenses énergétiques.

Par exemple, **EDF a signé un partenariat avec Emmaüs France**, qui fédère un réseau de 299 structures, dont 62 associations SOS Familles, qui accompagnent les ménages en difficulté orientés par les services sociaux pour analyser leurs situations budgétaires, et en proposant des solutions adaptées pour alléger leur charge.

Cécile Venel, directrice Partenariats Relations Extérieures et Consommateurs, et Bruno Morel, président Emmaüs France, signent la première convention de partenariat entre EDF et Emmaüs France.

HEC Stand Up accompagne gratuitement les femmes qui souhaitent se lancer dans l'entrepreneuriat, qu'importe leur âge, leur parcours, leur horizon social.

Depuis 2019, le programme HEC Stand Up a accompagné plus de 3 000 femmes dans un parcours digital et certifié plus de 1 000 d'entre elles qui avaient suivi la totalité du programme. En 2024, 1 400 femmes vont suivre le parcours digital et 500 d'entre elles obtiendront le certificat. L' ambition est de tripler ces chiffres d'ici quatre ans. Pour cela, HEC Stand up se déploie sur de nouveaux territoires et s'appuie sur des acteurs locaux, directement et régulièrement en contact avec leurs bénéficiaires.

Le 9 décembre 2024, signature de la convention HEC avec Inge KERKLOH-DEVIF, Senior Executive Director de l'Institut Entreprenariat & Innovation d'HEC et Jérôme ZIELINSKI, chef du département Solidarité d'EDF.

Dans le cadre du partenariat, HEC Stand Up s'engage à accompagner EDF en facilitant la mise en relation entre les pôles Solidarité et les étudiants en difficulté, avec un objectif clair : identifier ensemble des solutions concrètes pour les aider à régler leurs factures d'énergies. De son côté, EDF propose à HEC Stand Up de les mettre en relation avec des associations afin que ces dernières soient en mesure de proposer à leur public la formation HEC Stand Up, formation d'accompagnement de femmes qui souhaitent se lancer dans l'entreprenariat.

Des actions concrètes dans les territoires

EDF développe différents types d'actions et des dispositifs pédagogiques pour permettre aux travailleurs sociaux de comprendre, puis relayer, les enjeux et les gestes permettant aux clients

en difficultés de mieux et moins consommer.

Les objectifs poursuivis sont les suivants :

- sensibiliser, informer et éduquer, pour que les foyers en situation de précarité énergétique deviennent acteurs de leurs consommations et s'approprient l'importance de la maîtrise de l'énergie pour une meilleure prévention de la précarité énergétique ;
- favoriser le passage à l'acte et l'engagement par une approche très pratique (échanges de bonnes pratiques, conseils écogestes, présentation de petits matériels permettant la maîtrise de la demande d'énergie) dans une atmosphère « comme à la maison » conviviale et ludique ;
- rencontrer tous les publics, tant dans les zones urbaines que rurales.

Ces dispositifs ludo-pédagogiques peuvent prendre différentes formes ; par exemple :

La MAEM Box

Elle permet une approche ludique de la sensibilisation à la maîtrise de l'énergie. Elle est constituée d'un support représentant les principales pièces d'un logement avec ses équipements et d'un jeu de cartes avec des questions sur les écogestes. Une déclinaison digitale et interactive de la MAEM Box est disponible auprès des correspondants Solidarité d'EDF en région qui en assurent la promotion auprès des acteurs sociaux.

Des kits MDE (maîtrise de la demande d'énergie)

Ils sont proposés par EDF à ses partenaires (structures de médiation sociale, associations caritatives, CCAS, etc.) et destinés aux personnes en situation de précarité énergétique. Ces kits sont composés de petits objets du quotidien qui favorisent les économies d'énergie dans les logements.

Des actions autour de l'inclusion numérique

L'inclusion numérique est un processus qui vise à rendre le numérique accessible à chaque individu, et à lui transmettre les compétences numériques qui seront un levier de son inclusion sociale et économique. Les outils numériques sont aujourd'hui des incontournables de la vie sociale et professionnelle : accès à l'emploi, à la connaissance, aux services publics en ligne, gestion des relations avec l'administration, maintien des relations sociales, etc.

Pand@
Point d'Accompagnement Numérique aux Démarches Administratives

Le Point d'accompagnement numérique aux démarches administratives est un dispositif d'inclusion numérique des Pimms Médiation, mettant à disposition des utilisateurs un espace dédié et équipé, animé par un médiateur formé.

Créés en 2017 par le Pimms Médiation Paris, puis élargi à l'ensemble du réseau national en 2018, les espaces PAND@ permettent de :

- renforcer les actions des Pimms Médiation et accroître leur capacité à accompagner les usagers dans la réalisation de leurs démarches administratives en ligne ;
- aller vers les publics pour susciter leur intérêt pour le numérique et évaluer leur niveau d'autonomie numérique ;
- mettre à disposition des publics du matériel adapté à leurs usages ainsi qu'une connexion gratuite et sécurisée ; l'accompagnement des publics venant avec leur propre matériel y est vivement encouragé ;
- améliorer l'autonomie de chacun face à la dématérialisation.

Pour aller plus loin

Sur le territoire national, l'accompagnement proposé par EDF en 2024, c'est :

- 336 496 demandes de travailleurs sociaux traitées par EDF, dont 153 260 via le PASS ;
- 7 725 entités actives sur le PASS, dont 710 nouvelles cette année ;
- 35 677 utilisateurs externes actifs du PASS, dont 8 732 nouveaux inscrits en 2024 ;
- 17 071 travailleurs sociaux qui ont bénéficié de sessions d'information et de sensibilisation au traitement de la précarité énergétique ;
- 150 294 clients en relation avec les structures de médiation sociale dont EDF est partenaire.

4.3. La prévention par des actions en faveur de la maîtrise de l'énergie et de l'amélioration de l'habitat

Dans le cadre de sa politique Solidarité, EDF complète son action au titre de l'aide au paiement par un engagement dans des actions préventives d'amélioration de l'habitat qui contribuent à diminuer durablement l'impact de la facture d'énergie sur le budget des ménages.

EDF, partenaire de la Fondation pour le logement des défavorisés (ex-Fondation Abbé-Pierre) dans le cadre du programme « Toits d'abord »

Depuis 2012, EDF soutient et finance le programme « Toits d'abord » qui a pour objectif de construire et réhabiliter des logements économes en charges occupés par des personnes aux revenus très modestes.

Le programme, financé majoritairement sur les fonds propres de la Fondation pour le logement des défavorisés, a pu bénéficier d'un complément de financement par EDF dans le cadre du dispositif des certificats d'économies d'énergie (CEE).

En dix ans, Toits d'abord a permis de loger dignement plus de 13 000 personnes parmi les plus modestes, partout en France, à travers la production de 6 200 logements énergétiquement performants.

EDF et la Fondation ont renouvelé leur confiance avec la signature d'une nouvelle convention pour la poursuite du programme « Toits d'abord » sur la période 2024-2026, avec un soutien financier d'EDF à hauteur de 6,4 millions d'euros.

Créée en 1987 et reconnue d'utilité publique en 1992, la Fondation pour le logement des défavorisés (ex- Fondation Abbé-Pierre) agit pour permettre à toute personne défavorisée d'accéder à un logement décent et à une vie digne.

La Fondation Abbé-Pierre a été contrainte de changer de nom en 2025 mais elle poursuit son combat en :

- en luttant pour que chacun puisse avoir un toit où vivre dignement ;
- en accueillant et orientant les personnes en difficulté de manière inconditionnelle ;
- en s'insurgeant contre toutes les formes d'injustice et de discrimination dans le logement ;
- en participant au débat public, rappelant sans relâche à ceux et celles qui nous gouvernent leurs responsabilités en termes législatifs, économiques et sociaux.

Pour en savoir plus : www.fondation-abbe-pierre.fr/

EDF soutient le programme "Territoire zéro exclusion énergétique" lancé en 2023 par le collectif Stop à l'Exclusion énergétique

En 2023 a été lancé le programme CEE "Territoire zéro exclusion énergétique" qui vise à lever les freins à la rénovation performante de l'habitat des propriétaires occupants en grande précarité énergétique par la mise en place d'accompagnements globaux, la structuration d'alliances locales, la formation et l'outillage des acteurs concernés, l'ingénierie. EDF est le principal financeur du programme avec un apport de 7 millions d'euros sur trois ans.

Les priorités du programme sont :

- le déploiement du nouveau métier d'ensemblier solidaire pour accompagner socialement, économiquement et techniquement les personnes en grande précarité énergétique ;

- la mise en oeuvre des parcours de rénovation performante et la diffusion auprès de tous les acteurs de la rénovation en France des méthodes, outils et formations développés dans le cadre du programme ;

- l'accélération de la mise en place d'un accompagnement social et technique global sur l'ensemble du territoire national en coordination avec des opérateurs partenaires qui font le choix de former dans leurs équipes des ensembliers solidaires ;

- la mise en place, selon une méthodologie précise et duplicable, de 15 territoires "zéro exclusion énergétique", véritables démonstrateurs de la capacité à éradiquer la grande précarité énergétique sur une zone géographique donnée.

Les objectifs chiffrés globaux du programme sont 3 000 foyers bénéficiaires d'un accompagnement social et technique global, 300 artisans mobilisés, 330 bénévoles sensibilisés à l'identification des foyers en grande précarité énergétique et à la rénovation performante, 15 ensembliers territoriaux formés mis à disposition des territoires.

La participation d'EDF au programme s'élève à 7 millions d'euros répartis sur trois ans.

Pour en savoir plus : Territoires zéro exclusion énergétique (territoireszeroexclusionenergetique.org)

EDF a noué en 2023 un nouveau partenariat avec l'association nationale des Compagnons bâtisseurs.

Les Compagnons bâtisseurs sont un mouvement associatif d'éducation populaire qui intervient depuis plus de soixante ans sur l'amélioration de l'habitat à travers des chantiers d'auto-réhabilitation (ARA) et d'auto-construction accompagnée (ACA). Il constitue aujourd'hui un des acteurs majeurs de la lutte contre les exclusions et le mal-logement.

Cette collaboration vise à déployer des actions de prévention de la précarité énergétique en déployant auprès de 7 associations régionales des Compagnons bâtisseurs (Auvergne, Centre-Val-de-Loire, Hauts-de-France, Île-de-France, Nouvelle-Aquitaine, Occitanie, Pays-de-la-Loire) des actions communes pour favoriser la maîtrise de sa consommation énergétique :

- **animations collectives auprès des habitants** avec l'organisation d'ateliers sur le thème « comprendre et maîtriser sa consommation énergétique : les bons gestes pour économiser l'énergie et l'eau » ; animés par les correspondants Solidarité EDF ;
- **formation des animateurs techniques et des animateurs habitat** des associations régionales des Compagnons bâtisseurs sur des thèmes variés (marché de l'énergie, explication de facture, aides au paiement, Portail d'accès aux services solidarité (PASS) d'EDF, écogestes, etc.).

En outre, pour améliorer leur logement, les clients fragiles peuvent bénéficier des accompagnements proposés directement par EDF comme la prime énergie (https://www.prime-energie-edf.fr/).

4.4. Sur votre territoire du Var

Les actions solidarité d'EDF Méditerranée : au cœur de l'engagement Social.

Dans le département du Var, Nathalie Bouvet, Correspondante Solidarité, joue un rôle essentiel en tant qu'ambassadrice de l'engagement social de l'entreprise dans la lutte contre la précarité énergétique, fidèle aux valeurs de responsabilité sociale et environnementale.

Elle travaille en étroite collaboration avec les partenaires de l'action sociale, les collectivités territoriales et les associations caritatives pour établir des partenariats visant à lutter contre la précarité énergétique.

Son action se traduit par l'organisation de réunions et d'ateliers pédagogiques pour sensibiliser les acteurs sociaux aux enjeux de la précarité énergétique.
Ces rencontres offrent aux partenaires sociaux des clés pour réduire la précarité énergétique au quotidien.

Au cœur de ces échanges, la Correspondante Solidarité informe sur la maîtrise de l'énergie, présente les outils numériques facilitant le suivi de la consommation d'énergie ainsi que sur l'utilisation de l'application mobile EDF & MOI. Elle explique le fonctionnement des dispositifs d'aide tels quel le Fonds de Solidarité Logement ou le chèque énergie, la politique solidarité d'EDF, le Portail d'Accès aux Services Solidarité d'EDF (PASS d'EDF) ainsi que les bons gestes permettant de maîtriser la facture énergétique.

En lien étroit avec les conseillers solidarité d'EDF Méditerranée, Nathalie Bouvet coopère avec les services sociaux et les autorités locales, notamment le Conseil Départemental et les Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS), renforçant ainsi le maillage territorial.

Durant l'année 2024, Nathalie Bouvet a mené de nombreuses actions significatives dans le département : réunions d'information, ateliers pratiques, et échanges avec les partenaires locaux.

Ces rencontres ont fortement contribué à renforcer les liens de coopération entre EDF et les acteurs sociaux du département du Var, témoignant d'un engagement continu en faveur de la solidarité énergétique.

LA SOLIDARITÉ SUR VOTRE TERRITOIRE... LES ACTIONS EN BREF

EDF Solidarité et le Conseil Départemental du Var : un engagement concret pour l'accompagnement énergétique

Le 20/02 : UTS Var Estérel | Le 21/05 : UTS TOULON Carnot | Le 10/06 : UTS TOULON Claret Le Las

Le 18/06 matin : UTS TOULON Mayol 1 et 2 | Le 18/06 après-midi : UTS TOULON Mayol 1er accueil | Le 5/09 : UTS TOULON Sainte-Musse

Le 11/01 : UTS Val Gapeau – Iles d'Or

Le 16/01 : UTS Golfe de Saint-Tropez

Le 23/01 matin : UTS Littoral Sud – Sainte-Baume

Le 23/01 après-midi : UTS Littoral Sud – Sainte-Baume

Dans une volonté d'action locale et de proximité, **EDF Solidarité et le Conseil Départemental du Var** ont renforcé leur engagement en matière de prévention et d'accompagnement.

Ainsi, **16 réunions** ont été organisées avec **237 travailleurs sociaux** des **Unités Territoriales Sociales (UTS)** du Var, favorisant des échanges constructifs sur les missions de chacun et abordant des thématiques clés : fin des coupures EDF, le chèque énergie, les outils pédagogiques pour mieux gérer sa consommation avec l'application EDF & MOI, une sensibilisation aux économies d'énergie avec l'outil ludo-pédagogique HAPI Box (un support pédagogique interactif représentant les différentes

pièces d'un logement, associé à un jeu de cartes sur les écogestes) et la MAEM Digital (Mon Appart Éco Malin) : une version numérique pour apprendre à mieux maîtriser sa consommation d'énergie.

Rencontre avec les jeunes en service civique d'UnisCité et FACE Var

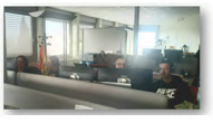
Le 17 janvier 2024, Nathalie Bouvet, Correspondante Solidarité d'EDF Méditerranée, a animé un atelier à destination des jeunes en service civique au sein d'UnisCité et FACE Var sur l'action de lutte contre la précarité énergétique (repérages des foyers en précarité, orientation et sensibilisation aux écogestes).
L'objectif de la mission est de contribuer au repérage des foyers en précarité et de sensibiliser aux écogestes.

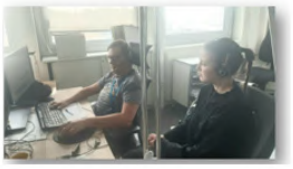
Cette session a été l'occasion d'aborder des sujets liés au marché de l'énergie, la politique solidarité d'EDF, les dispositifs d'aides, la lecture de la facture, les bons gestes pour maîtriser la consommation d'énergie avec l'outil ludo-pédagogique HAPI Box.

EDF Solidarité a participé au Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées (PDALHPD)

Le Pôle Solidarité d'EDF a participé, le 19 janvier 2024, à la présentation du projet du nouveau plan 2024 – 2030 du Comité Responsable du Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées (PDALHPD).

Une journée au Pôle Solidarité d'EDF





Le Pôle Solidarité d'EDF Toulon a ouvert ses portes le 1er février 2024 pour accueillir l'équipe de conseillers de FACE Var qui intervient auprès du public en difficulté pour le paiement des factures d'énergie.

Cette journée a été l'occasion de réaliser de la double-écoute avec les conseillers du Pôle Solidarité d'EDF, d'échanger et de partages d'expérience sur des sujets tels que la précarité énergétique, les responsabilités inhérentes au métier de conseiller, les bonnes pratiques, le mode de fonctionnement du Pôle Solidarité d'EDF, ainsi que ses missions essentielles.

Cette rencontre a permis de renforcer la collaboration entre les deux entités engagées dans la lutte contre la précarité énergétique, démontrant ainsi l'engagement continu d'EDF en faveur de la solidarité énergétique dans la région.

Rencontre avec la Mutuelle Sociale Agricole du Var

Un atelier a été organisé, le 6 février 2024, auprès de l'équipe sociale de la **MSA** (Mutuelle Sociale Agricole) Var.

Lors de cette rencontre, Nathalie Bouvet, Correspondante Solidarité d'EDF est intervenue pour présenter le dispositif du chèque énergie, la trêve hivernale, les outils de suivi de consommation d'énergie, et l'occasion d'aborder les activités réciproques.

Rencontre avec l'ADIL 83 et l'association AIVS LE TOIT

Le Pôle Solidarité d'EDF, est intervenue, le 18 mars 2024, à la maison de l'Habitat auprès des équipes de l'ADIL 83 et de AIVS LE TOIT.

Cette session a été l'occasion d'échanger sur des enjeux tels que :

- l'accompagnement des ménages en difficulté dans le règlement de leurs factures d'électricité,
- mieux comprendre et utiliser le chèque énergie, un levier pour alléger les charges des foyers les plus modestes.

Une rencontre riche en partages, renforçant la coopération entre les acteurs du logement et de la solidarité énergétique.

Sensibilisation à la maîtrise de l'énergie lors du Forum Sénior

Le 18 avril 2024, Le Pôle Solidarité d'EDF a pris part au Forum Sénior, un évènement organisé par l'Union Patronale du Var, réunissant 30 partenaires engagés dans l'accompagnement des publics séniors.

Lors de cette rencontre, l'accent a été mis sur la sensibilisation aux écogestes, avec pour objectif d'aider les participants à mieux consommer et à optimiser leur facture d'énergie à travers de conseils pratiques.

Réunion d'information auprès de l'équipe Action Logement Services

Le 30 mai 2024, EDF Solidarité a participé à une réunion d'information auprès des 14 membres de l'équipe d'Action Logement Services (conseillères sociales et assistances métier).

Nathalie Bouvet, Correspondante Solidarité d'EDF, est intervenue sur les sujets liés à la précarité énergétique, la politique solidarité d'EDF et le dispositif du chèque énergie.

Journée des acteurs de la lutte contre la précarité énergétique : un engagement renforcé

Le 16 septembre 2024, EDF Solidarité a participé à un webinaire « Repérage des situations de précarité énergétique et l'aller vers » du réseau régional de lutte contre la précarité énergétique.

Dans le cadre du Pacte des Solidarités, le réseau a été lancé en mai 2024, par Yolande Eskenazi, Commissaire à la lutte contre la pauvreté auprès du préfet de la région et Anne-Claire Bel, Vice-Présidente Déléguée à la transition écologique de la Chambre Régionale des entreprises de l'économie sociale et solidaire Provence-Alpes-Côte d'Azur.

A l'occasion de ce webinaire, Nathalie Bouvet, Correspondante Solidarité d'EDF, est intervenue pour présenter les missions d'EDF Solidarité, l'accueil téléphonique des acteurs sociaux sur la ligne dédiée EDF, les appels sortants réalisés à destination des clients en difficulté et les formations des professionnels de l'action sociale.

EDF présent au Salon des Maires du Var

L'association des Maires et de l'intercommunalité du Var a organisé la 7ème édition du Salon des Maires et des élus locaux.

Nathalie Bouvet, Correspondante Solidarité d'EDF était présente, permettant ainsi des échanges avec les élus du département sur la question de la précarité énergétique, le TRV, l'évolution des prix, la politique solidarité d'EDF.

L'équipe Solidarité d'EDF Toulon ouvre ses portes à des étudiants internationaux

Le 10 décembre l'équipe Solidarité d'EDF Toulon a accueilli 16 étudiants internationaux du Centre International de Formation Européenne (CIFE).

Découverte des actions d'EDF Solidarité

Les 16 étudiants de Master, de 16 nationalités différentes, âgés de 21 à 44 ans, ont découvert qu'un énergéticien pouvait mener une politique d'accompagnement personnalisé des clients fragiles afin de résorber, avec les partenaires de l'action sociale, les difficultés de paiement. Lors de cette journée, ils ont pu échanger autour des outils pour accompagner les clients les plus fragiles, l'engagement financier d'EDF dans les dispositifs d'aides et enfin les comparer avec les politiques menées dans le monde.

Grâce à la présence et à la présentation de notre partenaire FACE Var, les étudiants ont appréhendé l'ampleur des actions sur le territoire et découvert l'action de médiation énergie que nous menons main dans la main.

Ces étudiants ont découvert avec étonnement notre proximité avec les acteurs sociaux aux côtés des conseillers solidarité lors d'une séquence de double écoute. Ils ont également découvert le rôle clé des correspondants solidarité au cœur des territoires qui déploient les valeurs et la politique d'EDF en matière de solidarité.

Journée contre la précarité énergétique

Le 25 novembre 2024, lors de la journée nationale de lutte contre la précarité énergétique, le Secours Catholique du Var a organisé une rencontre entre les bénévoles et les acteurs du territoire avec pour objectif de mieux connaître les différents dispositifs d'accompagnement en Provence Verte permettant de lutte contre la précarité énergétique.

Cet évènement a permis d'approfondir les enjeux liés à la précarité énergétique et de présenter des solutions concrètes pour accompagner les publics vulnérables.

À cette occasion, l'équipe Solidarité d'EDF a présenté l'activité du Pôle Solidarité**.** Un focus a été fait sur le dispositif du chèque énergie, les bons gestes pour maîtriser la consommation d'énergie.

Cette journée a renforcé la nécessité d'une coopération entre les acteurs locaux pour accompagner efficacement les ménages en difficulté et promouvoir les solutions face aux défis énergétique.

92 % des clients Particuliers se déclarent satisfaits d’EDF

5 Les éléments financiers de la concession

Le décret n° 2016-496 du 21 avril 2016 prévoit la communication par le concessionnaire, dans le CRAC, d'éléments financiers liés à l'exploitation de la concession (*cf.* art. D.2224-37 du Code général des collectivités territoriales [CGCT] créé par le décret précité).

L'article D. 2224-40 du CGCT, créé par ce même décret, prévoit qu'au titre de la mission de fourniture aux tarifs réglementés de vente, le concessionnaire doit communiquer, au regard des quantités facturées dans l'année aux clients de la concession :

- pour les produits : le chiffre d'affaires ;
- pour les charges : les coûts commerciaux, établis, pour les clients de la concession, sur la base des coûts nationaux de l'exercice considéré correspondant à ceux communiqués par le fournisseur aux tarifs réglementés de vente à la Commission de régulation de l'énergie.

Le décret précise que, pour les concessions sur le territoire métropolitain continental, les éléments financiers ci-dessus portent sur la fourniture d'électricité aux clients bénéficiant du Tarif Bleu.

5.1. Le chiffre d'affaires

La méthode et les éléments de calcul retenus pour la détermination du chiffre d'affaires

Les produits communiqués en application du décret précité concernent le chiffre d'affaires correspondant aux quantités (kWh) facturées aux clients de la concession bénéficiant du Tarif Bleu.

Ces données sont enregistrées dans le système d'information d'EDF permettant d'en rendre compte à l'autorité concédante sans recourir à des clés de répartition.

Le concessionnaire distingue ci-après le chiffre d'affaires des clients au Tarif Bleu résidentiel et le chiffre d'affaires des clients au Tarif Bleu non résidentiel.

> À noter : Les chiffres d'affaires sont exprimés hors contribution et taxes (CTA, accise et TVA) ; par conséquent, l'évolution présentée ici ne rend pas compte de la baisse du niveau d'accise décidée par les pouvoirs publics dans le cadre du bouclier tarifaire.

Le chiffre d'affaires de la concession

Tarif Bleu résidentiel (Concession)

	2023	2024	Variation *(en %)*
Nombre de clients	309 032	**299 346**	**-3,1%**
Énergie facturée *(en kWh)*	1 607 082 883	**1 529 725 102**	**-4,8%**
Recettes *(en €)*	356 450 899	**357 323 594**	**0,2%**

Tarif Bleu non résidentiel (Concession)

	2023	2024	Variation *(en %)*
Nombre de clients	21 496	**20 968**	**-2,5%**
Énergie facturée *(en kWh)*	114 774 188	**122 461 752**	**6,7%**
Recettes *(en €)*	21 230 857	**22 250 887**	**4,8%**

Les perspectives d'évolution du chiffre d'affaires en 2024 s'apprécient au regard du cadre tarifaire fixé par les pouvoirs publics (*cf.*1.2 *supra*) et de l'évolution des volumes consommés, qui sont influencés par :

- le nombre de clients ayant souscrit un contrat au TRV ;
- les conditions climatiques constatées ;
- les variations de consommation des clients, hors impact climatique, en raison de la conjoncture, des efforts de sobriété, de l'évolution des usages, des progrès d'efficacité énergétique.

5.2. Les coûts commerciaux

Coûts commerciaux *(en k€)* (National)

	2023	2024	Variation *(en %)*
Tarif Bleu résidentiel	1 351 384	**1 324 094**	**-2,0%**
Tarif Bleu non résidentiel	193 384	**203 464**	**5,2%**
Tarif Bleu Total	**1 544 768**	**1 527 558**	**-1,1%**

Le recours aux coûts commerciaux nationaux est cohérent avec des tarifs réglementés de vente d'électricité fixés nationalement et s'appliquant sur l'ensemble du territoire desservi par EDF.

Dans un souci d'optimisation économique, EDF a défini une organisation adaptée à la tarification nationale, qui conduit à mobiliser au service de chacune des concessions des moyens nationaux et régionaux. Les coûts commerciaux ne sont donc pas pilotés et enregistrés à la maille de la concession.

Les coûts commerciaux de l'exercice 2024 sont globalement en baisse par rapport à 2023 : -1,1%.

On constate :

- d'une part, **une hausse modérée des coûts hors certificats d'économie d'énergie (+ 1,8 %)** avec comme faits marquants, la forte hausse des charges d'irrécouvrables sur le Tarif Bleu

résidentiel (effet hausse tarifaire et plus de passage à irrécouvrables), et une hausse plus limitée de ces mêmes charges d'irrécouvrables sur le Tarif Bleu non Résidentiel

- et d'autre part, **une baisse des coûts relatifs aux certificats d'économie d'énergie (- 6 %)** qui s'explique principalement par la réintégration de volumes qui dans un premier temps avaient été jugés non conformes.

Au titre des perspectives d'évolution, **le concessionnaire prévoit en 2025 une quasi stabilité des coûts (+ 0,2 %),** avec une baisse des coûts hors CEE de - 5,1 % (baisse des charges d'irrécouvrables sur les deux Tarifs Bleus) et une forte hausse pour les coûts CEE (+ 9,7 %), en raison de la hausse des coûts d'approvisionnement (tarissement des gisements).

La méthode et les éléments de calcul retenus pour la détermination des coûts commerciaux de la concession

La méthode

La méthode consiste à répartir les coûts de commercialisation nationaux ci-dessus, tels que présentés par EDF à la CRE, sur les différentes concessions, au moyen de clés de répartition déterminées précisément en fonction du portefeuille de clients au Tarif Bleu résidentiel et non résidentiel propre à chacune des concessions (art. D. 2224-36 du CGCT).

La répartition appliquée est cohérente avec celle retenue par la CRE dans le cadre de l'établissement des tarifs réglementés de vente :

- 50 % des coûts affectés selon le nombre de clients (dans la construction des TRV, 50 % des coûts commerciaux sont intégrés à la part abonnement du contrat du client) ;
- 50 % des coûts affectés selon le volume facturé (dans la construction des TRV, 50 % des coûts commerciaux sont intégrés à la part variable du contrat, proportionnelle à la consommation du client).

Les éléments de calcul

La répartition des coûts commerciaux nationaux est réalisée en fonction de la part de la concession dans l'ensemble des concessions exploitées par EDF, en nombre de clients d'une part et en quantités facturées d'autre part.

Les tableaux ci-après explicitent les valeurs des clés pour la concession.

Clés de répartition Tarif Bleu résidentiel *(en ‰)* (Concession)

	2023	2024	Variation *(en %)*
Au prorata du nombre de clients*	15,383 ‰	**15,466 ‰**	**0,5 %**
Au prorata du volume facturé**	18,200 ‰	**18,106 ‰**	**-0,5 %**

* 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)

	2023	2024	Variation *(en %)*
Au prorata du nombre de clients*	13,698‰	**13,632‰**	**-0,5%**
Au prorata du volume facturé**	12,467‰	**12,411‰**	**-0,4%**

* et ** *Idem supra.*

Les coûts commerciaux de la concession

Les coûts commerciaux de la concession sont obtenus selon la méthode exposée, par application des clés de répartition aux coûts nationaux définis ci-dessus :

Coûts commerciaux *(en k€)* (Concession)

	2023	2024	Variation *(en %)*
Tarif Bleu résidentiel	22 692	**22 226**	**-2,1%**
Tarif Bleu non résidentiel	2 530	**2 649**	**4,7%**
Tarif Bleu Total	**25 222**	**24 875**	**-1,4%**

Annexes

au compte-rendu de l’activité d’EDF

Sommaire

1. Les interlocuteurs pour l’autorité concédante et les acteurs de la solidarité 230

2. Les points de contact pour les clients 232

3. Glossaire 238

1 Les interlocuteurs pour l'autorité concédante et les acteurs de la solidarité

1.1. Les interlocuteurs privilégiés de l'autorité concédante

Au titre de la mission de fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente, la Direction Commerciale Régionale (DCR) Méditerranée met à la disposition de l'autorité concédante les interlocuteurs suivants :

Le Directeur du Développement Territorial

Le Directeur du Développement Territorial est l'interlocuteur privilégié des élus de l'autorité concédante.

Jean-Philippe Cassagneau

Directeur Développement Territorial
06 85 82 21 47
jean-philippe.cassagneau@edf.fr

Le Référent Concession

Le Référent Concession est l'interlocuteur privilégié des services de l'autorité concédante pour l'exécution du contrat ; il est notamment le pilote opérationnel de l'établissement du compte-rendu annuel d'activité de concession (CRAC).

Christelle Masson

Référente Concession
06 62 67 64 14
christelle.masson@edf.fr

1.2. Les interlocuteurs privilégiés des acteurs de la solidarité

La Direction Commerce porte les engagements d'EDF en matière de solidarité envers les populations les plus démunies.

Elle maintient un dispositif spécifique pour l'accompagnement des clients en difficulté et la recherche des solutions les plus adaptées à leur situation.

EDF collabore en ce sens avec les agents des collectivités territoriales intervenant dans le domaine de l'action sociale.

L'action d'EDF s'appuie sur des pôles Solidarité régionaux composés de correspondants et conseillers Solidarité.

Le correspondant Solidarité

Le correspondant 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.

Il leur délivre toutes les informations utiles à relayer auprès des familles accompagnées, comme par exemple l'explication de facture, l'utilisation du chèque énergie, l'accès aux dispositifs d'aides.

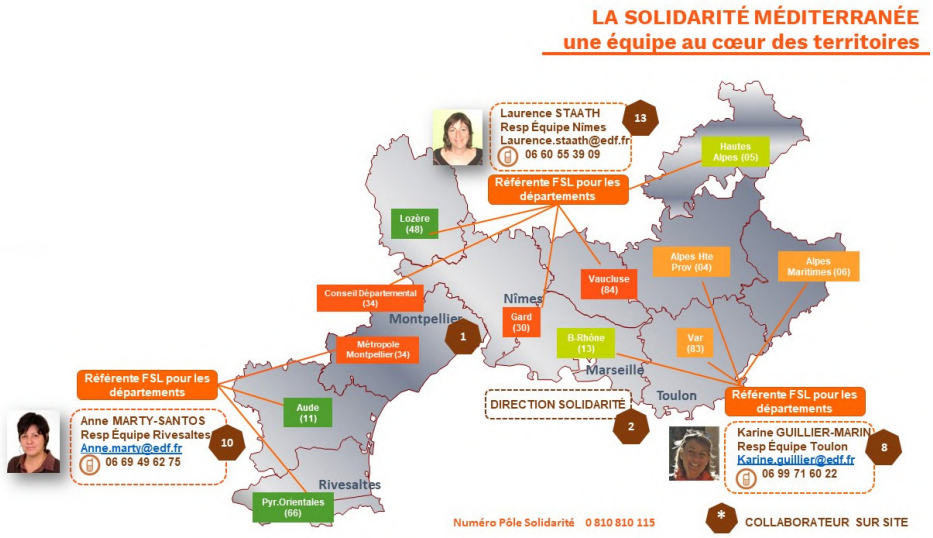
Nathalie Bouvet

Correspondante Partenariat Solidarité
06 61 02 68 62
nathalie.bouvet@edf.fr

Un numéro de téléphone dédié

EDF met un numéro de téléphone dédié à la disposition des travailleurs sociaux et des associations. Il s'agit du 0 810 810 115.

À noter : ce numéro n'a pas vocation à être connu des clients.



2 Les points de contact pour les clients

2.1. Les points de contact pour les clients résidentiels

La Direction de Marché des Clients Particuliers (DMCP) assure la relation contractuelle avec les clients Particuliers. Elle porte également les engagements d'EDF en matière de solidarité envers les populations les plus démunies et la mise en œuvre réglementaire du chèque énergie.

Cette relation s'appuie sur plusieurs canaux de contact :

- un **espace client** sécurisé sur internet : https://particulier.edf.fr/fr/accueil.html ;
- l'**appli EDF & Moi** accessible sur smartphone, tablette et ordinateur ;
- un **accueil téléphonique** à partir d'un réseau national de centres de relation client (CRC) reliés entre eux et répartis sur tout le territoire métropolitain : **3404** (service gratuit + prix appel), accessible aux clients du lundi au samedi, de 8 h à 20 h ; ce numéro est celui de la souscription et également celui de la gestion du contrat ;
- un **serveur vocal** à partir duquel le client peut accéder à son compte, et par exemple régler sa facture par carte bancaire : **09 70 83 33 33** (appel non surtaxé) ;
- un espace **pour les sourds et malentendants** : du lundi au vendredi, de 9 h à 18 h, les clients peuvent échanger avec leur conseiller EDF en tchat ou en visio, en langue des signes française ; lien vers la fonctionnalité : https://particulier.edf.fr/fr/accueil/aide-contact/sourds-malentendants.html ;
- un dispositif spécifique pour l'accompagnement des clients en difficulté et la recherche de solutions les plus adaptées à leur situation ; ce dispositif s'appuie sur des **pôles Solidarité régionaux** avec le correspondant Solidarité, interlocuteur dédié par département, et une équipe de conseillers Solidarité (*cf.* 4.2 « L'accompagnement des clients démunis »).

Les clients peuvent entrer en contact avec EDF dans les **points d'accueil** suivants :

Les Structures de Médiation Sociale en Méditerranée

Les PIMMS et Les Structures de Médiation Région Sud Provence Alpes Côte d'Azur

HAUTES ALPES 05

ADIL 05
66 BOULEVARD GEORGES POMPIDOU
RÉSIDENCE L'ÉDEN
05 000 GAP

ALPES DE HAUTE PROVENCE 04

ADIL 04
87 AVENUE HENRI JAUBERT
04 000 DIGNE LES BAINS

ALPES MARITIMES 06

PIMMS NICE CÔTE D'AZUR
12 - 14 CHEMIN DU CHATEAU DE SAINT-PIERRE
QUARTIER L'ARIANE
06 300 NICE

VAR 83

FACE VAR
25 RUE VICTOR CLAPIER
83 000 TOULON

BOUCHES DU RHÔNE 13 (hors Marseille)

MEDIANCE 13
POINT ACCUEIL ET PERMANENCE

LOCAL CHARREL 2 000
RÉSIDENCE LE CHARREL
13 400 AUBAGNE

FRANCE SERVICES LA CIOTAT MATAGOTS
219 AVENUE ALBERT RITT
13 600 LA CIOTAT

MAISON DE LA COHÉSION SOCIALE
4/5 RUE MONNET
13 600 LA CIOTAT

CCAS LA CIOTAT
ROND POINT DES MESSAGERIES MARITIMES
13 600 LA CIOTAT

ESPACE MÉTROPOLITAIN DE PROXIMITÉ
36 CHEMIN DE FARDELOUP
13 600 LA CIOTAT

FRANCE SERVICES
RUE DE FIGERAS
13 700 MARIGNANE

ESPACE NUMÉRIQUE MARIGNANE
5 AVENUE JEAN MERMOZ
13 700 MARIGNANE

Les contacts utiles pour le chèque énergie

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

Un numéro de téléphone dédié (Service et appel gratuits)	Un site internet dédié
0 805 204 805	**www.chequeenergie.gouv.fr**

Pour adresser son chèque énergie et son attestation à EDF

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

EDF
TSA 81401
87 014 LIMOGES CEDEX 1

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

2.2. Les points de contact pour les clients non résidentiels

La Direction du Marché d'Affaires (DMA) assure la relation contractuelle avec :

- les clients Entreprises : clients professionnels multisites au Tarif Bleu, entreprises, grandes entreprises, grands comptes ;
- les clients Collectivités territoriales : communes et EPCI, conseils départementaux et régionaux, bailleurs sociaux, tertiaire public local.

Cette relation s'appuie sur des **conseillers commerciaux** répartis dans les centres de relation client **pour les clients Entreprises** et sur des **interlocuteurs dédiés aux clients Collectivités territoriales** et répartis sur le territoire de la région.

Ils assurent un accueil personnalisé des clients sur les différents canaux (téléphone, courriel, courrier, Internet), traitent les demandes relatives aux contrats (mises en service, avenants, résiliations) et répondent aux demandes courantes relatives à la facture et au recouvrement.

Deux sites Internet sont à la disposition des clients

- https://www.edf.fr/entreprises/electricite-gaz/tarifs-reglementes/tarif-bleu
- https://www.edf.fr/collectivites/electricite-gaz/tarifs-reglementes/tarif-bleu

EDF met à la disposition des clients un accueil téléphonique

Notamment :

- Pour les clients TPE et pros : **09 70 82 15 73**
- Pour les clients SGI : **09 70 82 15 74**
- Pour les clients publics : **09 70 81 83 16**

320 314

c’est le nombre de clients au Tarif Bleu sur votre concession en 2024

3 Glossaire

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

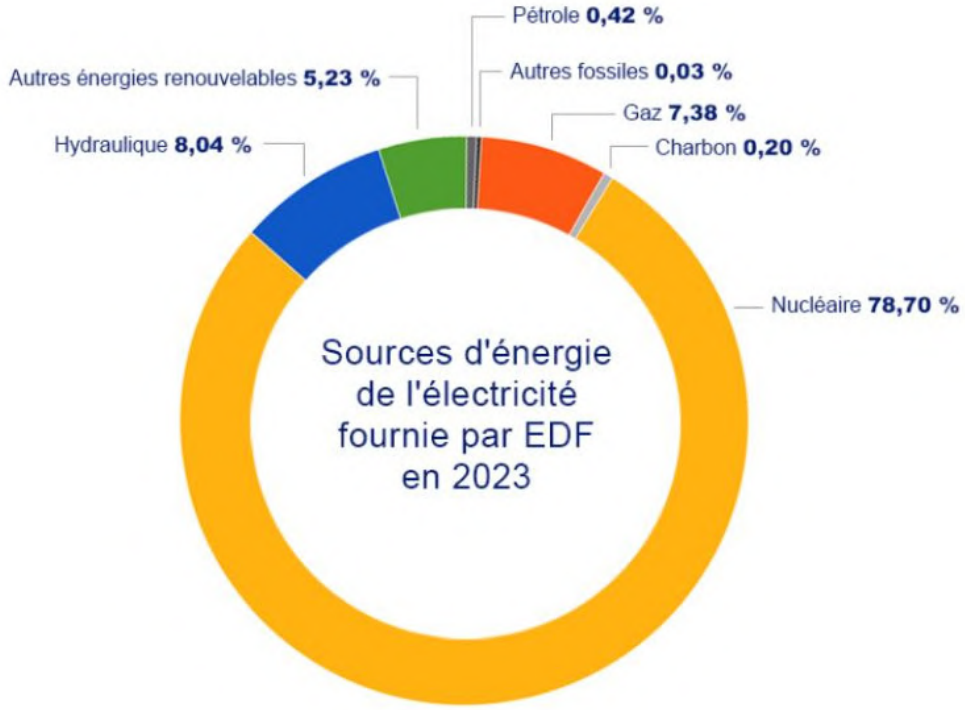
ACTAS	Association des cadres territoriaux de l'action sociale
ADLC	Autorité de la concurrrence
AFNOR	Association française de normalisation
AFRC	Association française de la relation client
ANAH	Agence nationale de l'habitat
ARENH	Accès régulé à l'énergie nucléaire historique
CAF	Caisse d'allocations 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 2023, l'origine de l'électricité commercialisée auprès des clients aux tarifs réglementés de vente s'est répartie comme suit :



Émissions de CO_2 et déchets radioactifs induits par kilowattheure fourni

En 2023, la fourniture d'un kilowattheure d'électricité par EDF a induit :

- l'émission de 37,06(*) grammes de **dioxyde de carbone** (CO_2) ;
- la génération de **déchets radioactifs** à hauteur de 2,13 mg/kWh.

* Émissions directes, hors analyse du cycle de vie des moyens de production et des combustibles - Périmètre EDF SA / Source : EDF & Ademe

Nota : Les données 2023 sont les données les plus récentes à la date d'édition du CRAC 2024.

Aujourd’hui dans le monde, près de 700 millions de personnes n’ont toujours pas accès à l’électricité.

Pour pouvoir intervenir auprès des populations les plus démunies, les 1 200 bénévoles d’Électriciens sans frontières nouent des partenariats avec l’ensemble de la filière électrique française (syndicats professionnels, fabricants et distributeurs de matériels électriques, producteurs, gestionnaires de réseaux et fournisseurs d’électricité, autorités de régulation et de médiation) et appuient les collectivités dans leurs actions de coopération décentralisée.

Découvrez et soutenez les actions d’Électriciens sans frontières sur le site :

https://electriciens-sans-frontieres.org

Electriciens sans frontières
l'energie du developpement

COMPTE-RENDU D'ACTIVITÉ DE CONCESSION **2024**

TERRITOIRE D'ENERGIE VAR

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

Crédits photos : © Médiathèque Enedis, © Médiathèque EDF.

Date de création : mai 2025
Compte-rendu d'activité créé par la Solution Paddix® (www.paddix.com)
Réalisé par IDIX - www.idix.fr

Vous pouvez consulter la version digitale du CRAC en flashant le QR code ci-contre

Société Anonyme à directoire et à conseil de surveillance
4 place de la Pyramide
92800 Puteaux - France
Capital de 270 037 000 euros
444 608 442 R.C.S Nanterre
www.enedis.fr

Société Anonyme
22-30 avenue de Wagram
75382 Paris Cedex 08 - France
Capital de 2 084 365 041 euros
552 081 317 R.C.S Paris
www.edf.fr