

La distribution publique d'électricité et la fourniture aux Tarifs Réglementés de Vente

SYNTHÈSE DU CONTRÔLE DE CONCESSION **2024**
(DONNÉES 2023)



LE MOT DU VICE-PRÉSIDENT

Le contrôle des concessions portant sur la distribution publique d'électricité et la fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente est une mission essentielle pour garantir et améliorer en permanence la qualité du service rendu aux usagers du service public. Ce contrôle permet de vérifier que les concessionnaires exploitent le service public conformément aux dispositions du cahier des charges de concession.

Il constitue également une opportunité de dialogue approfondi avec les concessionnaires, favorisant l'identification collective de solutions et d'actions concrètes pour optimiser les conditions de distribution d'électricité, planifier les travaux d'investissement, et assurer un entretien adéquat des infrastructures.

Le rapport sur le service public de la distribution et de la fourniture d'électricité vise à rendre accessible des informations et indicateurs détaillés relatifs à ces activités. Il synthétise les principales analyses conduites par le Syane dans le cadre du contrôle des concessionnaires, en s'appuyant sur les données et comptes rendus transmis pour l'exercice 2023.

Ce contrôle inclut un audit complet qui fournit un état précis des caractéristiques de la concession et garantit le respect des dispositions du cahier des charges. Cet audit constitue une source précieuse d'informations pour réaliser une analyse approfondie et orienter les décisions stratégiques.

Le rapport d'audit permet ainsi de vérifier le bon accomplissement des missions de service public confiées aux concessionnaires, tout en maintenant un haut niveau de service pour les usagers. Il propose une évaluation technique du patrimoine, un suivi des indicateurs de qualité de service et de continuité d'alimentation, un examen des investissements réalisés par les concessionnaires, une évaluation financière du patrimoine, ainsi qu'une analyse détaillée de la qualité du service rendu aux usagers.

En tant que représentant de Territoire d'Énergie Auvergne Rhône-Alpes (TEARA), le Syane joue un rôle clé dans la coordination des actions de contrôle menées à une échelle interdépartementale et régionale. Ces missions conjointes renforcent la cohérence et l'efficacité des initiatives dans la gestion et le développement des réseaux électriques.

En prévision de l'échéance du premier Plan Pluriannuel d'Investissements (PPI) au 31 décembre 2024, ENEDIS et le Syane ont collaboré dès début 2024 pour élaborer le PPI 2025-2029. Les travaux ont porté sur la mise à jour du diagnostic technique, le bilan du premier PPI, l'actualisation des valeurs repères du Schéma Directeur des Investissements (SDI) et la co-construction du nouveau programme. Ces échéances permettront de définir les priorités et engagements du concessionnaire pour les années à venir, notamment en matière de modernisation des réseaux, de transition énergétique, et de résilience face aux défis climatiques.

Patrice Coutier
Vice-président des services publics de l'énergie

SOMMAIRE

2023 EN SYNTHÈSE	3
LE CONTRÔLE 2024	4
LE PATRIMOINE EN 2023	6
LA QUALITÉ DE L'ÉLECTRICITÉ ET LES INVESTISSEMENTS	8
SUIVI ANNUEL DU PPI-BILAN 2023	12
LE PATRIMOINE CONCÉDÉ	13
SERVICE AUX USAGERS ENEDIS	15
SERVICE AUX USAGERS EDF	18
LEXIQUE	20

2023 EN SYNTHÈSE

20
23
en synthèse

8 260

KILOMÈTRES
DE RÉSEAU BASSE
TENSION (BT)

5 163

KILOMÈTRES
DE RÉSEAU MOYENNE
TENSION (HTA)

8 150

POSTES
DE TRANSFORMATION
HTA/BT

908

CLIENTS
MAL ALIMENTÉS

88

MINUTES
TEMPS MOYEN DE
COUPURES HORS
ÉVÉNEMENTS
EXCEPTIONNELS
(CRITÈRES B HIX)*

27

POSTES
SOURCE

510 811

POINTS
DE LIVRAISON

23,8

MILLIONS D'EUROS
INVESTIS DANS LA
CONCESSION (HORS
RACCORDEMENT)

1 385

MILLIONS D'EUROS
VALEUR DU
PATRIMOINE
CONCÉDÉ

2 641

RÉCLAMATIONS
ENEDIS

4 495

GWH
CONSOMMÉS

11 396

INSTALLATIONS
DE
PRODUCTION

99,5 %

DES INSTALLATIONS
SONT
PHOTOVOLTAÏQUES

* le critère B 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

Points de satisfaction

- Taux enfouissement des ouvrages Moyenne Tension (HTA) et Basse Tension (BT) élevé et cohérent avec la densité du territoire
- Avancées d'ENEDIS sur la connaissance patrimoniale avec l'inventaire BT fils nus
- Transmission des vulnérabilités climatiques (neige, vents...) des tronçons HTA
- Aucun départ HTA en contrainte de tension de +7%
- Un faible stock de réseau de faible section HTA (24km) et BT (42km)
- Un bon niveau de réactivité sur la concession, notamment grâce au taux d'équipement en OMT.

Points d'amélioration et de surveillance

- Faible consommation de l'enveloppe PPI 2020-2024 concernant le renouvellement de câble CPI (HTA), BT fils nus et lignes HTA exposées aux aléas climatiques
- Le réseau HTA aérien reste sensible aux aléas climatiques
- Hausse du temps de coupure moyen, le critère B (supérieur à la moyenne nationale)
- Volume des réclamations reçues et traitées
- Le réseau HTA souterrain reste un point de vigilance important, notamment sur la technologie CPI sensiblement plus incidentogène comparativement à des technologies plus récentes
- Investissements d'ENEDIS en baisse pour la 2^{ème} année consécutive.

LE CONTRÔLE 2024

Le Syane est l'autorité organisatrice du service public de distribution d'électricité et de la fourniture de cette électricité aux clients bénéficiant des tarifs réglementés de vente sur le territoire de 225 communes du département de Haute Savoie . Il est propriétaire des ouvrages qu'il concède au concessionnaire ENEDIS.

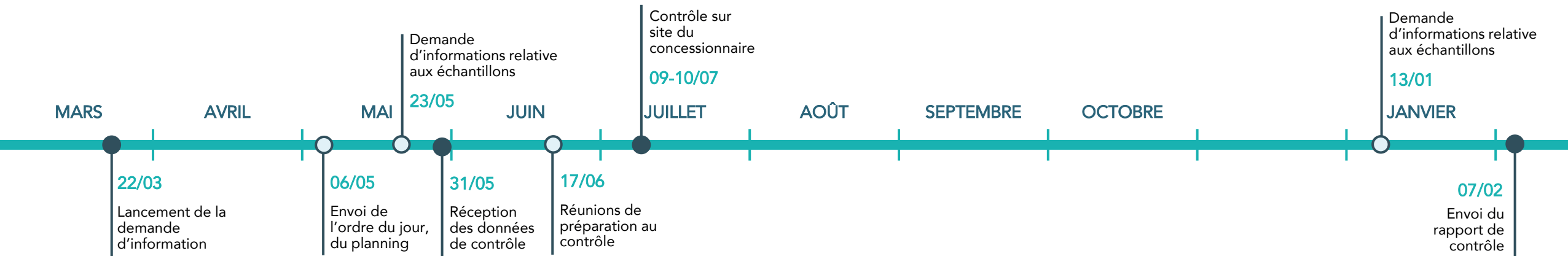
A ce titre, et conformément aux dispositions de l'article L. 2224-31 du CGCT, les missions du SYANE sont de :

- contrôler le bon accomplissement par le concessionnaire des missions de service public fixées par le cahier des charges des contrats de concession. Le cahier des charges de chaque concession fixe les objectifs de gestion du service public, les obligations de résultat qui s'imposent au concessionnaire et les moyens de contrôle par l'autorité concédante.
- vérifier le respect par le concessionnaire des engagements du contrat de concession
- représenter les usagers auprès du concessionnaire

Le Syane travaille en continu toute l'année en étroite collaboration avec les concessionnaires afin de parvenir à une meilleure qualité d'alimentation et une plus grande sécurité des réseaux.

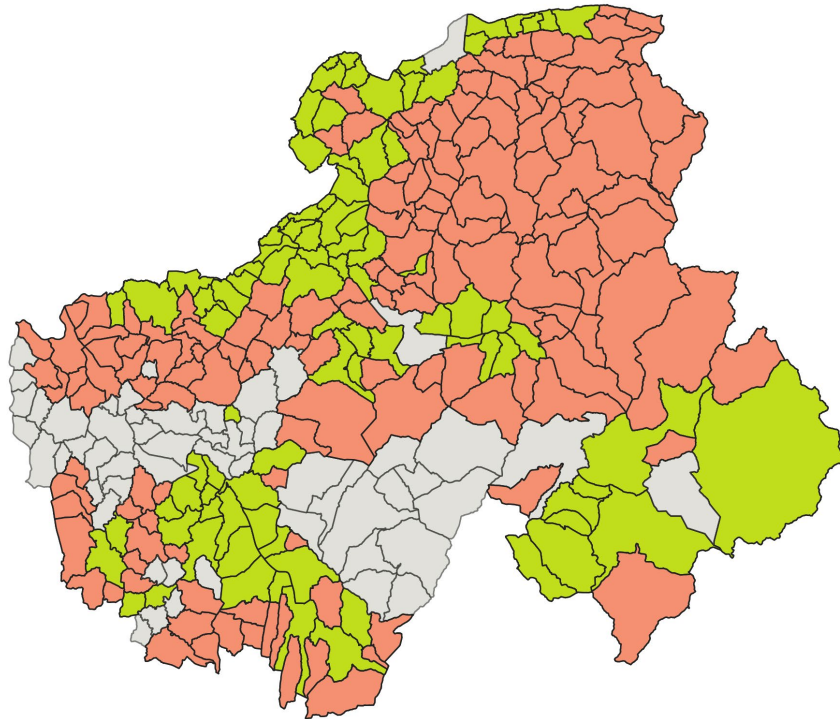
Les résultats du contrôle sont diffusés chaque année dans le rapport de contrôle. Ce document donne une image, de la concession et rend compte de la qualité de service rendu à l'utilisateur. Des indicateurs de performance sont suivis d'année en année (technique, qualité, comptable et clientèle distributeur et fournisseur).

Déroulement contrôle électricité



LA CONCESSION POUR LA DISTRIBUTION PUBLIQUE D'ÉLECTRICITÉ

Périmètre de la concession



Régime FACE communes

■ Rural

■ Urbain

■ Communes Hors concession

Le service public de distribution et fourniture d'électricité est délégué à deux concessionnaires :

- Enedis pour l'activité de développement et d'exploitation du réseau public de distribution d'électricité
- EDF pour l'activité de fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente aux clients pouvant en bénéficier

Rôle du Syane

Le Syane exerce le contrôle du bon accomplissement des missions de service public conformément à l'article L.2224-31 du code général des collectivités territoriales.

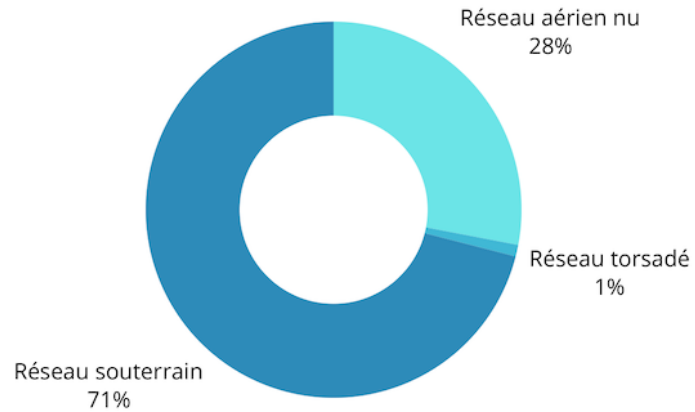
Par ailleurs, le Syane assure, notamment en commune rurale et sous sa maîtrise d'ouvrage, une partie des travaux de renforcement, de dissimulation, d'extension et de sécurisation des réseaux d'électricité.



RAPPEL

Le contrat en cours est entré en vigueur le 1er janvier 2020 pour une durée de 30 ans.

Répartition du réseau HTA (par type de réseau)

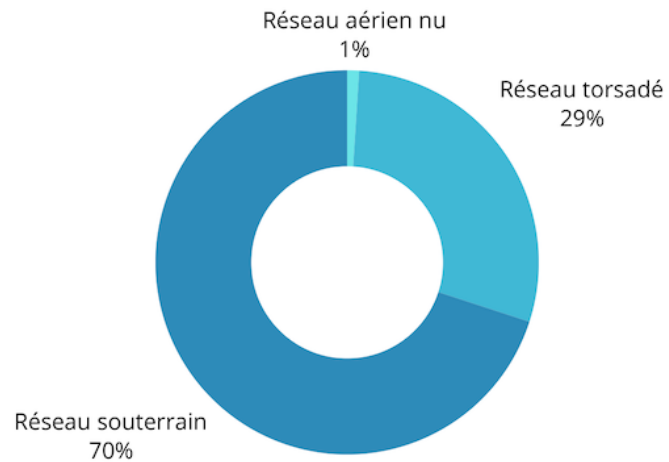


Le réseau HTA

Le réseau HTA mesure 5 162 km dont 3 680 km de réseau souterrain soit un taux d'enfouissement de 71 % (au-dessus de la moyenne nationale qui est de 52 %) en augmentation de 0,6 point par rapport à 2022. Ce taux est cohérent avec la densité du territoire.

Cet accroissement est le résultat de la construction de près de 81 km de réseau souterrain et de la dépose de 28 km de réseau aérien.

Répartition du réseau basse tension (par type de réseau)



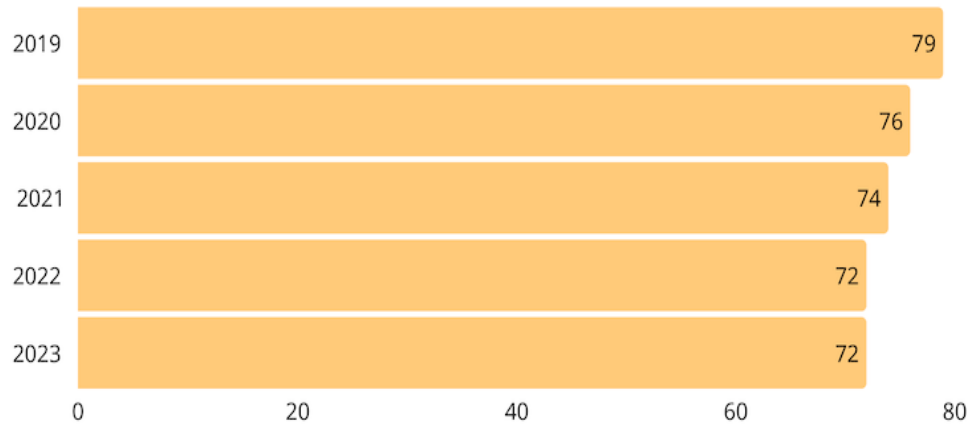
Le réseau BT

Le réseau BT représente 8 260 km de réseau. Il présente un taux d'enfouissement de 69,7 % (au-dessus de la moyenne nationale qui est de 48 %).

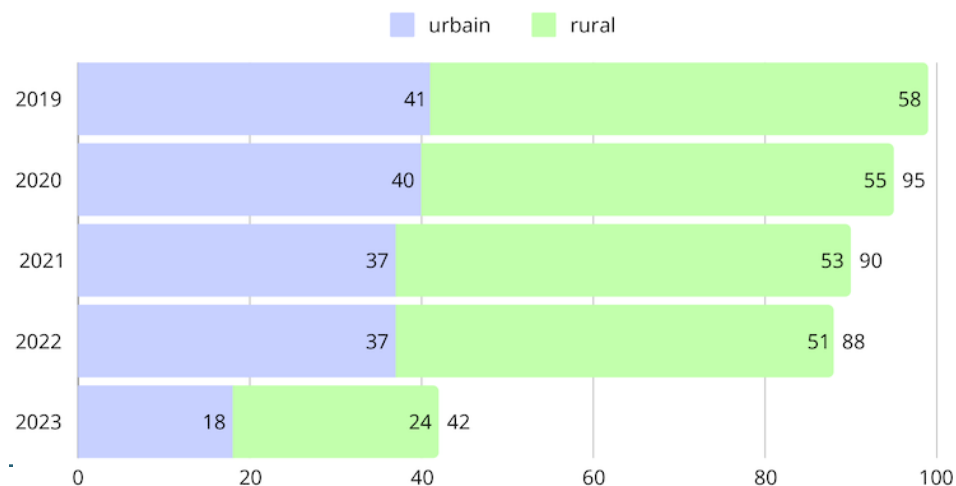
Le réseau BT de la concession augmente de 0,6% par rapport à 2022.

Cette augmentation de longueur est le résultat de la construction de 110 km de réseau souterrain et de la dépose de 62 km de réseau aérien.

Evolution du réseau HTA en Câble Papier Imprégné (en km)



Evolution du réseau BT aérien de faible section (en km)



Points de vigilance du réseau HTA et BT

Certains réseaux HTA et BT sont sensibles et à surveiller :

- 72 km de réseau en câble papier Imprégné (CPI) soit 1,39% du réseau HTA
- 24 km de réseau aérien nu de faible section soit 0,46% du réseau HTA
- 1 023 km de réseau de plus de 40 ans soit 19,82% du réseau HTA



RAPPEL

La politique de résorption du câble papier est basée essentiellement sur des opportunités de voirie. A noter qu'il demeure une incertitude sur l'exacte connaissance du stock de réseau CPI souterrain et qu'une politique de résorption est engagée et ambitieuse le renouvellement ciblé de ces câbles HTA dits « Câbles Papier Imprégné ».

- 116 km de réseau aérien nu (les plus sensibles aux aléas climatiques)
- Dont 42 km de réseau BT de faible section à fin 2023, ce qui représente 0,51% du réseau BT

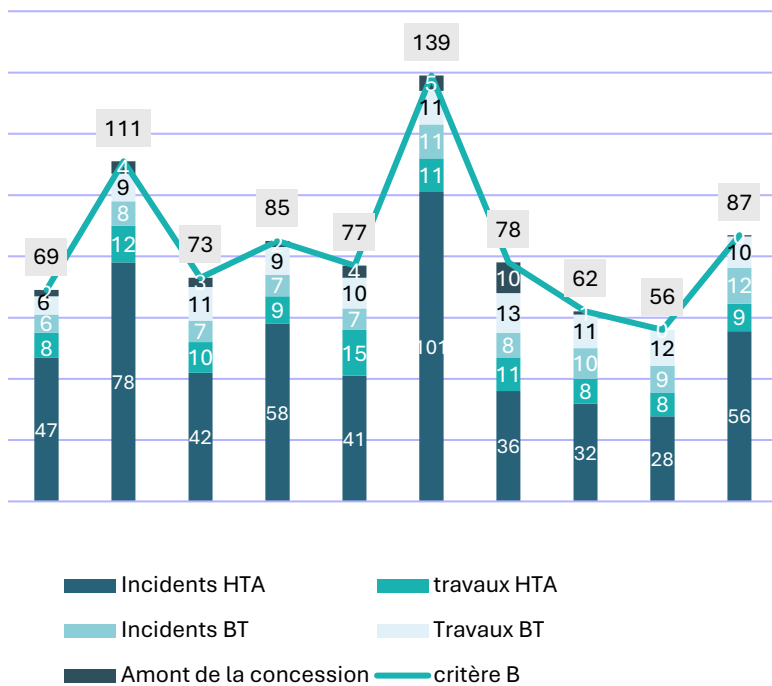


RAPPEL

Enedis a fiabilisé l'inventaire BT fils nus et mis à jour la base des données techniques en avril 2024, ce qui explique l'écart constaté entre 2022 et 2023. (-61 km de fils nus supprimés soit 34%)

LA QUALITÉ D'ALIMENTATION ET LES INVESTISSEMENTS

Evolution du réseau HTA en Câble Papier Imprégné (en km)



Continuité d'alimentation

Un indicateur de la continuité d'alimentation est le temps de coupure moyen par usager (critère B).

Le critère B est en amélioration depuis 2017 bien qu'il soit sensible aux aléas climatiques (notamment en 2019) et est cohérent avec la trajectoire ciblée dans le cadre du Schéma Directeur des Investissements (SDI).

Le critère B hors incidents exceptionnels (HIX) est de 87 minutes en 2023, en hausse de 30 minutes par rapport à 2022 et supérieur à la moyenne nationale (72 min). Il a été impacté en 2023 par des événements climatiques tels qu'un épisode de forts vents en juin ou un épisode de neige collante en décembre.

Cependant, en 2023, la concession n'a pas été concernée par des temps de coupures classés « exceptionnels ».



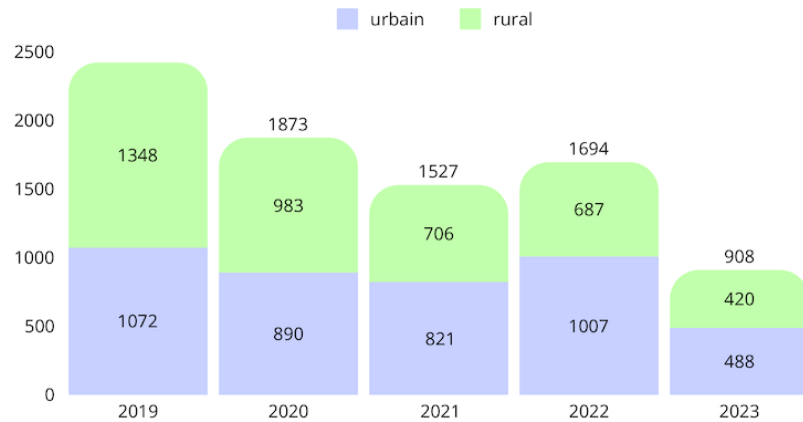
RAPPEL

La part des incidents HTA dans le critère B reste majoritaire. Elle s'établit à 56 minutes soit 64% du critère B HIX. **Le réseau du Syane reste vulnérable aux aléas climatiques.**

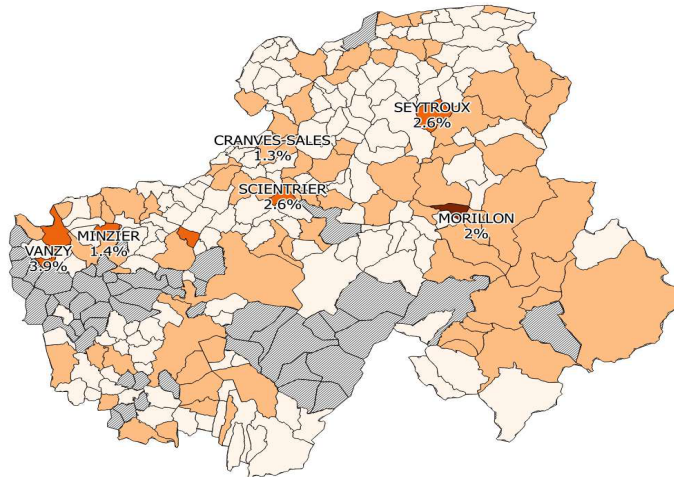
A savoir que 26% du réseau aérien HTA est classé en zone PAC (Plan Aléas Climatique).

La part des coupures pour travaux s'établit à **10 minutes**, en légère diminution par rapport à 2022.

Evolution du nombre de Clients Mal Alimentés



Taux de Clients Mal Alimentés (CMA) par commune



Taux de Clients Mal Alimentés (CMA)



Tenue de tension

En 2023, **aucun départ HTA** n'est en contrainte de tension de +7%, en revanche 4 départs sont en contraintes de tension de +5% comme en 2022.

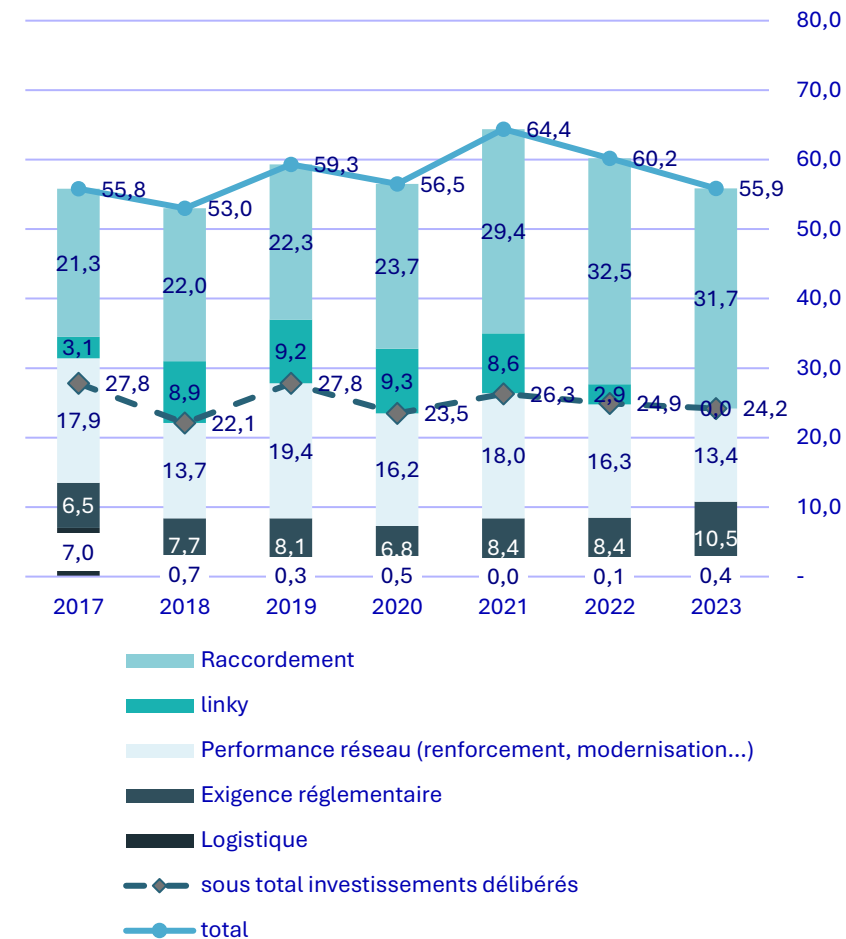
En ce qui concerne les contraintes de tension sur le réseau BT, le nombre de **Clients considérés comme Mal Alimentés (CMA)** est de **908** en 2023, et a baissé d'environ 46% par rapport à 2022.

Ces résultats s'expliquent par trois effets principaux :

- la sobriété énergétique qui entraîne une diminution des niveaux de consommation,
- les réévaluations périodiques du modèle de calcul statistique mis en œuvre par ENEDIS qui intègre une actualisation des hypothèses relatives aux courbes de température
- l'investissement continu réalisé conjointement par le SYANE et ENEDIS, afin de renforcer le réseau BT exposé à des augmentations de charge progressives.

De façon qualitative, Linky commence à être exploité pour une meilleure modélisation des charges sur le réseau. En 2024, ENEDIS travaille sur le nouveau plan de tension.

Montants des investissements du concessionnaire (en k€)



Les investissements Enedis

Le Syane et Enedis investissent conjointement pour le développement, le renforcement et la modernisation des réseaux électriques, conformément à la répartition de la maîtrise d'ouvrage des travaux fixée par le contrat de concession. Les investissements totaux d'Enedis sont en baisse.

A noter que depuis 2018, les investissements délibérés d'Enedis fluctuent entre 22 et 28 M€.



RAPPEL

Enedis a investi **55,9 M€** en 2023 : **24,2 M€** pour les investissements délibérés, **31,7 M€** pour les opérations de raccordement.

En 2023, les raccordements représentent **57%** des dépenses totales d'investissements et **96%** des investissements sur les raccordements sont ciblés pour les consommateurs.

A noter que les investissements d'Enedis sont en baisses pour la **2^{ème}** année consécutive.

Le Syane a quant à lui investi près de 12 M€ en 2023 (+3 M€ par rapport à 2022)

Répartition de la maîtrise d'ouvrage entre le Syane et Enedis

ORIGINE DES TRAVAUX	NATURE DES TRAVAUX	CATEGORIE DES COMMUNES	
		Urbaine	Rurale
Raccordement clients BT individuels > 36 kVA et <120 kVA	Allongement réseau ou départ direct BT Remplacement BT et/ou création poste BT yc réseau amenée HTA	Enedis	Syane
Electrification des écarts	Création réseau HTA et/ou BT y compris poste HTA/BT si besoin	Enedis	Syane
Autres raccordements dont notamment : <ul style="list-style-type: none"> • Raccordement client HTA • Client BT individuel <=36 kVA • Immeuble collectif BT • Client BT individuel >=120 kVA • Producteurs 	<ul style="list-style-type: none"> • Création de nouveaux réseaux • Remplacement BT et/ou création poste HTA/BT yc réseau amenée HTA 	Enedis	Syane
Branchements		Enedis	Enedis
Intégration des ouvrages dans l'environnement	Effacement	Syane	Syane
Raccordement des sites isolés concédés	Cf. Annexe 1 article 10	Enedis	Syane

LE SUIVI ANNUEL DU PPI



RAPPEL

Le volume d'investissement 2023 entrant dans le cadre du PPI est en phase par rapport au volume total du PPI.

PPI 2020-2024: suivi des engagements financiers

Engagement financier prévisionnel sur les priorités de la concession	Prévisionnel PPT 2020-2024 (k€)	Réalisé PAI 2020 (k€)	Réalisé PAI 2021 (k€)	Réalisé PAI 2022 (k€)	Réalisé PAI 2023 (k€)	Réalisé cumulé (k€)
renforcement réseau	6	1,57	0,42	0,3	0,5	2,79
dont renforcement de réseau HTA	5,5	1,35	0,12	0,1	0,3	1,87
dont renforcement réseau BT	0,5	0,22	0,3	0,2	0,2	0,92
climatique	13,8	5,88	4,43	6,2	2,7	19,21
modernisation	10,4	2,29	3,65	2	2,6	10,54
dont création d'OMI	1,4	0,36	0,18	0,1	0,2	0,84
dont renouvellement de câbles CPI (HTA)	5	0,87	0,9	0,6	1	3,37
dont remplacement de réseau BT fils nus	1,5	0,2	0,19	0,2	0,1	0,69
dont remplacement de réseau HTA aérien	2,5	0,8	2,38	1,1	1,3	5,58
TOTAL	30,20	9,74	8,5	8,5	5,8	32,54

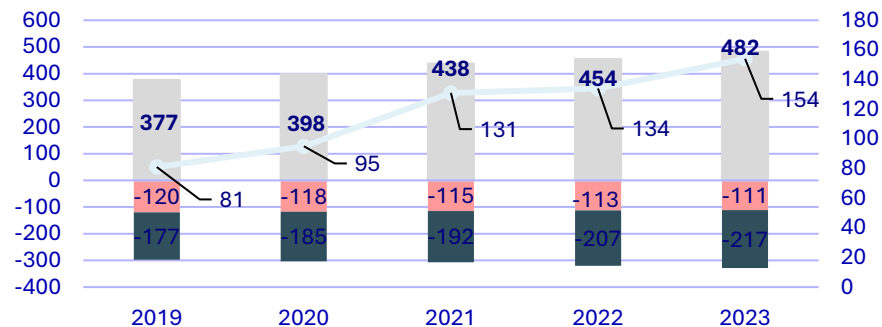
Bilan 2022

- Depuis l'entrée en vigueur du dernier contrat de concession, une partie des dépenses d'ENEDIS est encadrée par le PPI (Programme Pluriannuel des Investissements) dont l'objectif est de fixer un engagement financier d'ENEDIS sur les investissements des 5 premières années du contrat pour des actions prioritaires identifiées par le SYANE. Le PPI a été établi après échanges avec l'AODE et est décliné et détaillé annuellement dans un PAI (Plan Annuel d'Investissements).

	Quantité prévisionnelle dans le 1 ^{er} PPI 2020-2024	Réalisé 2020	Réalisé 2021	Réalisé 2022	Réalisé 2023	Réalisé cumulé fin 2023	% avancement à fin 2023
renforcement							
Levée de contrainte HTA	Indéterminé	4 départs traités	0 départ traité	0 départ traité	0 départ traité	4 départs traités	
Levée de contrainte BT	Indéterminé	128 CMA traités	64 CMA traités	7 CMA traités	68 CMA traités	267 CMA traités	
Amélioration de la réactivité							
OMT	35 poches	4 poches	3 poches	6 poches	2 poches	15 poches	46 %
Fiabilisation des réseaux HTA urbains incidentogènes							
Abandon des réseaux HTA souterrain en technologie CPI	20 km	1,1 km	2,5 km	1,1 km	4,3 km	8,9 km	45 %
Fiabilisation des réseaux BT fils nus							
Remplacement des réseaux BT aériens fils nus incidentogènes	19 km	2 km	2,2 km	1,7 km	0,4 km	6,2 km	33 %
Fiabilisation des réseaux HTA aériens incidentogènes							
Traitement des réseaux aériens exposés aux aléas climatiques	74 km	9,9 km	19 km	16 km	4,8 km	51,5 km	70 %

LE PATRIMOINE CONCÉDÉ

Evolution des dettes et créances réciproques (en M€)



■ Valeur non amortie des ouvrages financés par le concessionnaire

■ Amortissement du financement du concédant (AFC)

■ Provisions pour renouvellement (PR)

— Dette du concédant envers le concessionnaire

Valorisation des ouvrages concédés

Le patrimoine concédé est valorisé à 1 384 M€ en valeur brute, soit une augmentation de + 54 M€ par rapport à 2022 faisant suite à la fin de l'inventaire des branchements.

Les droits du concédant continue d'augmenter pour s'établir à 484 M€ (+1,25 % par rapport à 2022).

Entre 2022 et 2023, le stock de Provisions pour Renouvellement (PR) a diminué de - 1,96 M€, soit - 1,72 %.

L'évolution du stock de PR est la résultante de trois flux. Pour l'année 2023 :

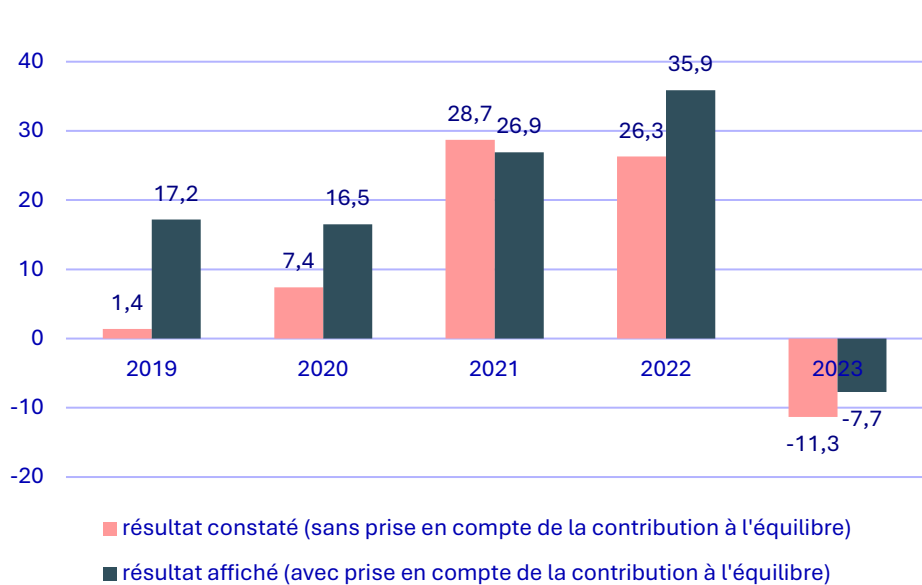
- la dotation totale aux PR est de - **67 k€** (dotation négative consécutive aux effets de la localisation des branchements, qui ne sont pas considérés comme une reprise de PR) ;
- en parallèle, + **1 652 k€** de PR ont été utilisées pour financer les ouvrages renouvelés ;
- - **338 k€** ont été reprises et remontées au résultat d'Enedis.



RAPPEL

À cette réduction du stock de PR s'ajoute un niveau conséquent d'investissements du concessionnaire sur l'exercice 2023, ce qui a pour effet mécanique de fortement augmenter chaque année l'**indemnité de fin de contrat potentielle du concédant envers le concessionnaire**, qui passe de 134 M€ en 2022 à **153 M€** en 2023.

Evolution du nombre de Clients Mal Alimentés



RAPPEL

Depuis 2015, le taux de marge constaté pour le Syane restait très en dessous du taux de marge affiché dans le Compte-Rendu d'Activité du Concessionnaire (CRAC) avant application de la contribution à l'équilibre.

Le territoire bénéficie de la péréquation nationale à hauteur de 3,65 M€ en 2023.

Le compte d'exploitation

Le compte d'exploitation présente l'ensemble des produits et des charges d'exploitation du concessionnaire. Une partie est calculée via des clés de répartition. Sur la concession, environ 75 % des charges d'exploitation et 8 % des produits d'exploitation sont calculés via des clés de répartition appliquées à des montants collectés à un périmètre supra concessif.

Charges d'exploitation

Hausse de 43,1 M€ entre 2022 et 2023 :

- hausse des accès au réseau amont de 26,4 M€,
- hausse des achats pour couvrir les pertes réseau de + 20,4 M€,
- baisse des impôts et taxes de - 0,7 M€,
- baisse des dotations d'exploitation de - 1,3 M€ consécutive à la fin du programme de localisation des branchements
- hausse des « autres charges » de + 5,6 M€,

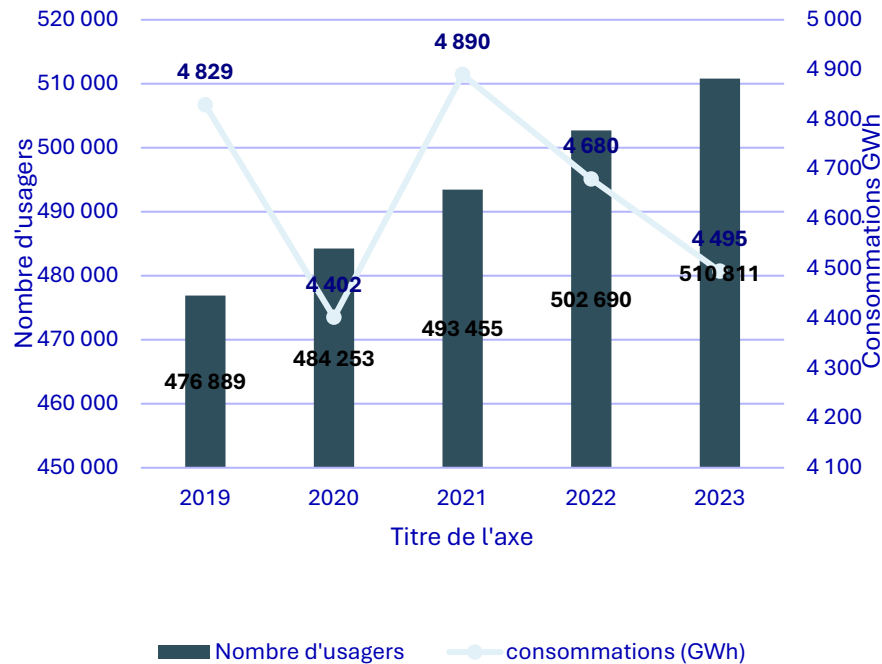
Produits d'exploitation

Hausse de + 5,43 M€ entre 2022 et 2023 grâce, entre autres, à :

- la hausse des recettes d'acheminement de + 9,8 M€ (hausse des consommations, sobriété énergétique et hiver moins froid),
- la baisse des recettes de raccordement de - 1,7 M€,
- la baisse des reprises sur amortissements et provisions de - 3,8 M€ consécutive à la fin du programme de localisation des branchements.

LE SERVICE AUX USAGERS ENEDIS

Evolution des consommations et du nombre d'usagers



Les usagers en soutirage

La concession continue de suivre un rythme d'évolution à la hausse de son nombre d'usagers (+ 1,6 %) pour atteindre 510 811 usagers.

La consommation électrique totale est en baisse en 2023 avec - 3,9 % par rapport à 2022, du fait notamment de la poursuite de l'effort de sobriété énergétique, d'une hausse du coût de l'énergie et de températures hivernales plutôt clémentes.

Les 509 506 usagers BT représentent 70 % de cette consommation (dont 53 % pour les usagers C5 dont la puissance est inférieure à 36 kVA), et les 1 305 usagers HTA 30 %.

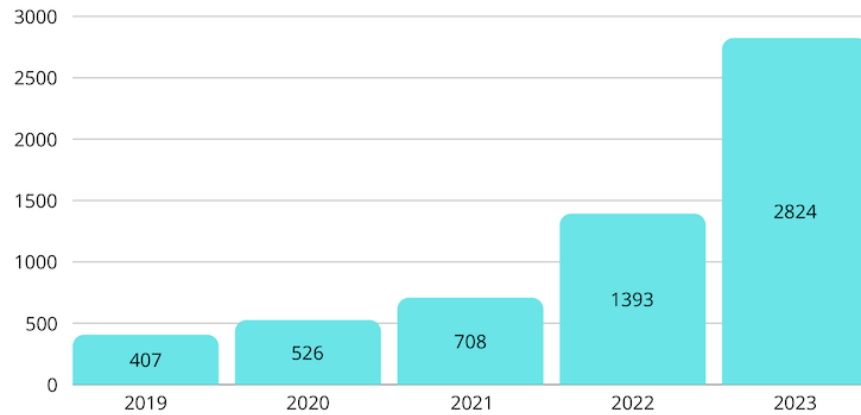
Le volume de raccordements en soutirage (tous segments confondus) est en baisse de + 4,2 % en 2022 avec 2 868 raccordements réalisés, soit 250 de plus que l'année précédente.



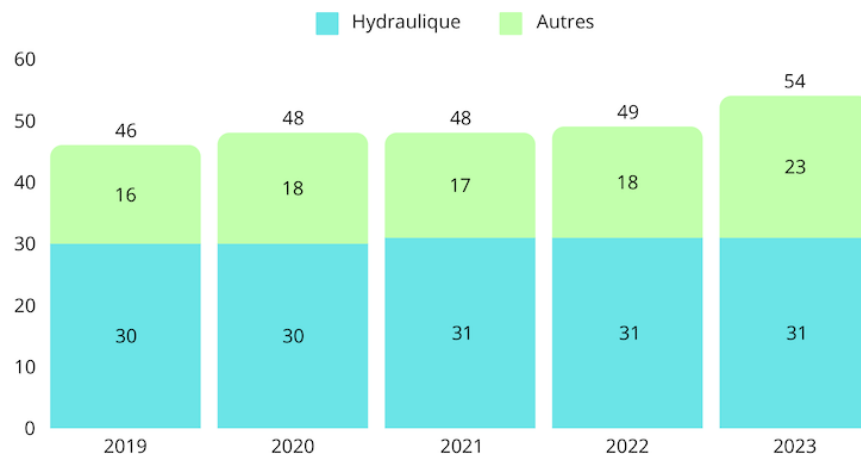
RAPPEL

À cette réduction du stock de PR s'ajoute un niveau conséquent d'investissements du concessionnaire sur l'exercice 2023, ce qui a pour effet mécanique de fortement augmenter chaque année l'indemnité de fin de contrat potentielle du concédant envers le concessionnaire, qui passe de 134 M€ en 2022 à 153 M€ en 2023.

Evolution du nombre de raccordement BT en injection



Evolution de la répartition du nombre d'installations de production (hors installations photovoltaïques)



Les usagers en injection

Les producteurs représentent **11 396 installations**, en forte augmentation en nombre (+ 33,2 %).

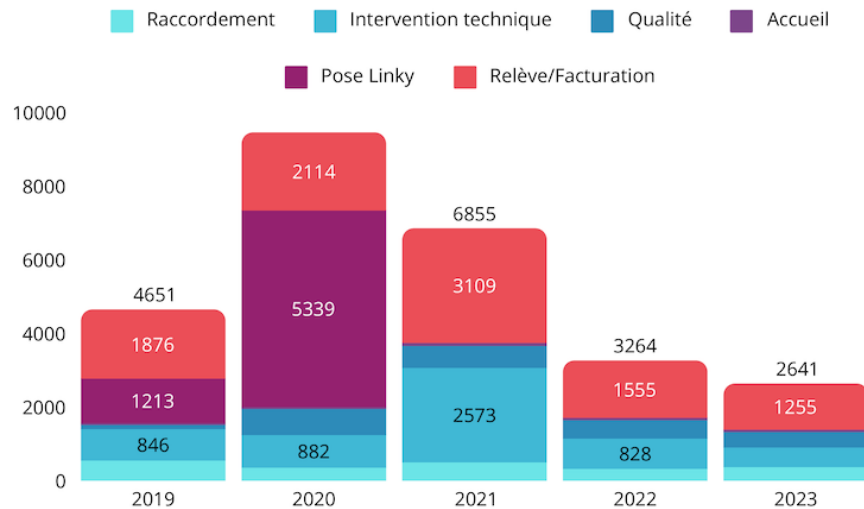
Les producteurs photovoltaïques représentent 99,3 % du nombre d'installations raccordées au réseau de distribution.

La puissance totale s'établit à **136 MVA** à fin 2023 (+ 17 %) selon la répartition suivante : 44,7 % pour les installations photovoltaïques, 20,9 % pour les installations hydrauliques et 34,3 % pour les « autres ».

En 2023, les raccordements en injection sont en forte hausse avec **1 432 nouvelles installations BT < 36 kVA** de productions raccordées au réseau.

Depuis 2021, Enedis comptabilise les auto-consommateurs en plus des producteurs dans le Compte- Rendu d'Activité du Concessionnaire (CRAC) et les données de contrôle.

Evolution de la répartition des réclamations Enedis (écrites et orales) par item



Les réclamations

Le nombre de réclamations des clients faites au distributeur est en baisse importante de **- 19 %** en 2023 (**623 réclamations**) par rapport à l'exercice précédent, principalement suite à la fin du déploiement du compteur linky. Cette baisse des volumes de réclamations est visible sur toutes les catégories.

ENEDIS traite toutes les réclamations de ses clients aussi bien celles adressées par les fournisseurs d'électricité que celles parvenues directement chez le gestionnaire de réseau de distribution par courrier, mail ou sur les réseaux sociaux.

Répartition des réclamations par objet :

- **Relève et facturation** : 48 % (- 19,3 % par rapport à 2022)
- **Interventions techniques** : 20 % (- 35 % par rapport à 2022)
- **Qualité de fourniture** : 15 % (- 18,4 % par rapport à 2022)

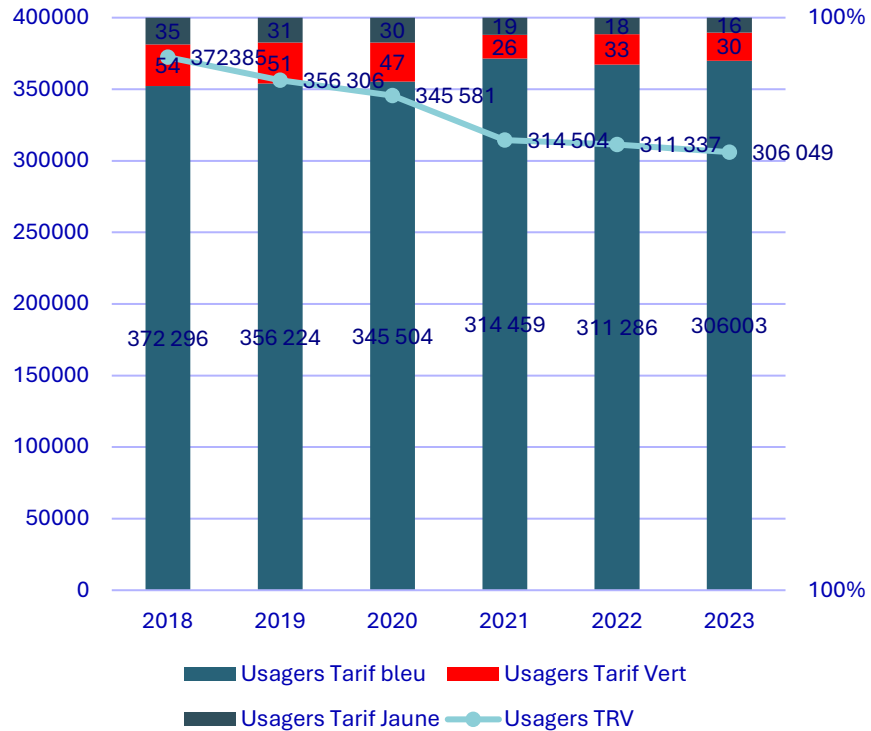


RAPPEL

Les réponses aux réclamations sont visées sous 15 jours maximum depuis 2014, en 2023 ce taux de réponse dans les délais est de 97%, en baisse de 1 point par rapport à 2022.

LE SERVICE AUX USAGERS EDF

Usagers aux TRV sur la concession



Usagers aux TRV

Le nombre d'usagers bénéficiant des Tarifs Réglementés de Vente (TRV) est en baisse de **1,7 %**.

La consommation des usagers aux TRV est de **1 419 GWh** (en baisse de 7,5 %) et a généré près de **301 M€** de recettes (en hausse de 17,5 % suite notamment à des hausses des grilles tarifaires des TRV).

60 % des usagers de la concession ont conservé un contrat TRV (baisse de 3 points en un an).

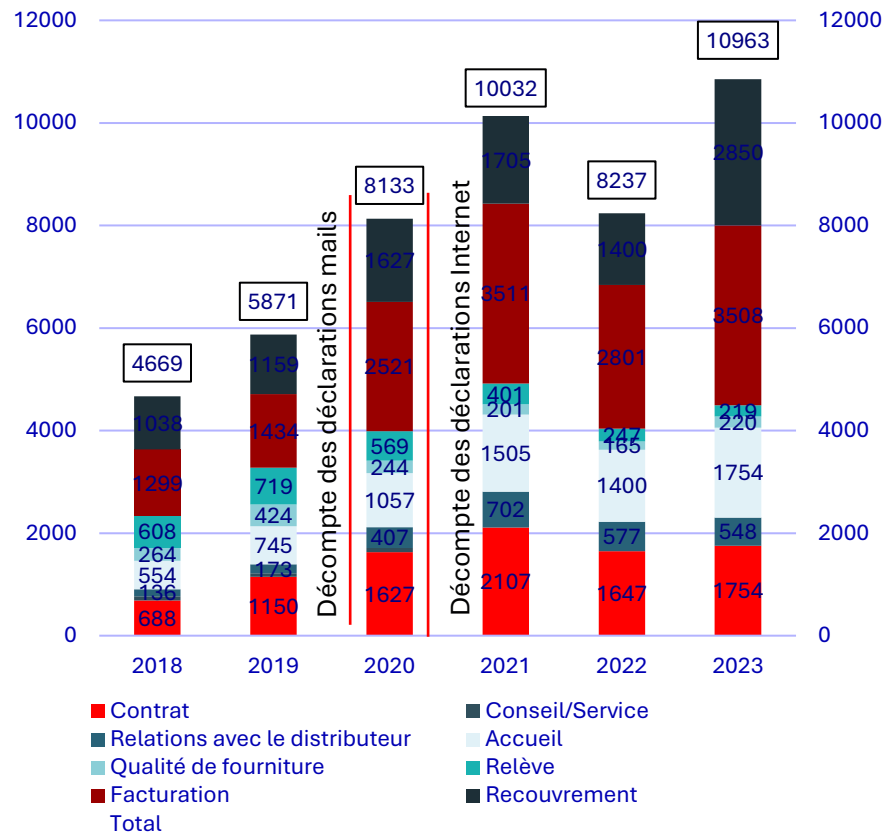
Le taux de satisfaction globale des clients particuliers se maintient à un très haut niveau et s'établit à **92 %**.

Au 31 décembre 2023, EDF a reçu **14 699 chèques énergie « annuels »** de la part de ses clients, en baisse de + 1,7 % par rapport à 2022.

En 2023, EDF a demandé **3 425 réductions de puissance** dont **936 réductions de puissance hivernale** de 2 ou 3 kVA durant la trêve hivernale (du 1er novembre 2022 au 31 mars 2023).

Pour rappel, depuis le 1er avril 2022, EDF ne demande plus l'interruption de l'alimentation de ses clients particuliers en situation d'impayés. EDF remplace la coupure par une limitation de puissance à 1KVA. Cette mesure s'applique dans tous les cas sauf impossibilité physique ou technique et toute l'année. Elle est complétée d'une remise à la puissance souscrite durant la trêve hivernale pour les clients bénéficiaires d'une protection.

Evolution de la répartition des réclamations EDF par item



Les réclamations

Le volume total des réclamations écrites reçues par internet ou par courrier traitées par EDF est en baisse de 33 % pour atteindre **10 963 réclamations** en 2023.

En 2023, près de **842** des réclamations sont faites par mail ou Internet.

Répartition des réclamations par objet :

Facturation : 34 % (+ 25 % par rapport à 2022)

Contrat : 16 % (+ 6,5 % par rapport à 2022)

Recouvrement : 26 % (+ 103 % par rapport à 2022)

Accueil : 16 % (+ 25 % par rapport à 2022)

Le nombre de factures rectificatives envoyées par EDF, a fortement baissé en 2022 avec **- 26,8%**, passant de 4 302 à 3 150. Il est à noter que depuis mai 2017, le périmètre de mesure des réclamations s'est grandement agrandi (courrier, internet) et que les canaux digitaux facilitent largement le passage à l'acte pour réclamer contrairement au courrier auparavant.

CRAC : Compte-Rendu d'Activité du Concessionnaire

CRCP : compte de régularisation des charges et produits. Le CRCP permet de protéger Enedis, contre les variations de charges ou de recettes imprévisibles et non maîtrisables

Critère B HIX : représente le temps moyen de coupure, hors événement exceptionnel

Câble Papier Imprégné (CPI) : correspond aux premières technologies de câbles souterrains, elles sont vieillissantes et présente un risque plus important de défaut

Réseaux aérien nus de faibles section ont une moins bonne tenue mécanique aux aléas climatiques

Tenue de tension : la tension n'est pas constante sur les réseaux, elle dépend du type de câble et de l'électricité transitée. Afin de maintenir une bonne qualité d'électricité et permettre le fonctionnement des appareils celle-ci doit être maintenue dans certaines plages de tension. Normalement, la chute de tension HTA ne doit pas dépasser 5% par rapport à la tension nominale et la tension BT doit être comprise entre -10% et +10% de celle-ci.

PR : provision pour renouvellement est destinée à couvrir à terme le renouvellement des actifs en concession. Elle est constituée pour tout actif qui est ou devient renouvelable jusqu'à son renouvellement.

Limitation de puissance à 1KVA : permet de maintenir plusieurs usages essentiels de l'électricité tels que l'éclairage, le fonctionnement d'équipement de cuisine ou la recharge d'appareils électroniques

FACÉ : le Fonds d'Amortissement des Charges d'Électrification est un fonds financé par les distributeurs d'électricité en France, qui aide les collectivités rurales en charge de réseaux de distribution d'électricité dans le financement des travaux d'amélioration de ces réseaux

FNCCR : la Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies regroupe près de 950 collectivités locales qui organisent les services publics locaux en réseau

Loi NOME : la loi du 7 décembre 2010 relative à la Nouvelle Organisation du Marché de l'Électricité, dite loi NOME, prévoit la réorganisation et la régulation de ce marché sur la base d'un encouragement de la concurrence

Moyenne tension : désigne les réseaux de distribution de tensions supérieures à 1 kV et allant généralement jusqu'à 52 kV

Point De Livraison : plus connu sous le nom de PDL, c'est un numéro unique pour identifier un compteur électrique

Poste source : ouvrage électrique industriel qui se trouve à la jonction des lignes électriques de haute et moyenne tension

Poste de transformation : élément du réseau électrique qui transmet et distribue l'électricité

Réseaux BT : lignes basse tension (410 V triphasé - 230 V monophasé)

Réseaux HTA : lignes haute tension (20 000 volts)

Réseaux HTB : lignes haute tension (90 000 volts)

Enedis a retenu la segmentation suivante des utilisateurs de réseaux :

C1 : point de connexion auquel est associé un contrat CARD.

C2 : point de connexion raccordé en HTA, auquel est associé un contrat unique et pour lequel la reconstitution des flux est assurée via la courbe de charge mesurée.

C3 : point de connexion raccordé en HTA, auquel est associé un contrat unique et pour lequel la reconstitution des flux est assurée via la courbe de charge profilée.

C4 : point de connexion raccordé en BT > 36 kVA et auquel est associé un contrat unique.


C5 : point de connexion raccordé en BT \leq 36 kVA et auquel est associé un contrat unique.

Injection / production : l'électricité produite est injectée sur le réseau basse tension du distributeur

Autoconsommation individuelle : pour un producteur, dit auto producteur, de consommer lui-même et sur un même site, tout ou partie de l'électricité produite par son installation

Soutirage d'électricité : consommation d'électricité des consommateurs ou des moyens de stockage en période de charge

Raccordement : raccorder l'installation électrique d'un logement, d'un bâtiment industriel ou d'une installation de production d'électricité... au réseau public de distribution d'électricité



Direction Énergie

Service Concessions et développement des réseaux

Vice-président des services publics de l'énergie
Patrice Coutier

Responsable des services publics de l'énergie
Vincent Harrop

Responsable du pôle Concessions et achat
Clémence Guillon

Contact
04 50 33 50 60
infoconcession@syane.fr



2107, route d'Annecy | 74330 Poisy
Tél. 04 50 33 50 60
info@syane.fr

www.syane.fr