

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

SYNTHÈSE DU CONTRÔLE DE CONCESSION **2025**
(DONNÉES 2024)



LE MOT DU VICE-PRÉSIDENT

contrôle des concessions relatives à la distribution publique d’électricité et à la fourniture d’électricité aux tarifs réglementés de vente constitue une mission essentielle du SYANE. Il s’inscrit au cœur de notre responsabilité d’autorité concédante : garantir un service public de qualité, performant et équitable pour l’ensemble des usagers du territoire.

Au-delà de la vérification du respect des dispositions du cahier des charges de concession, ce contrôle est un levier structurant de pilotage et d’amélioration continue.

Il permet d’apprécier de manière objective les conditions d’exploitation du réseau, la qualité du service rendu, la continuité d’alimentation, ainsi que la pertinence et l’efficacité des investissements réalisés par les concessionnaires. Il favorise également un dialogue exigeant et constructif, indispensable pour identifier collectivement des axes de progrès et définir des actions concrètes au service du territoire.

Le présent rapport a pour vocation de rendre accessibles les principaux résultats de ces travaux.

Il synthétise les analyses conduites par le SYANE dans le cadre du contrôle des concessionnaires, à partir des données et comptes rendus transmis au titre de l’exercice 2024.

L’audit de concession qui y est présenté offre une vision précise et documentée de l’état du patrimoine, des performances techniques et financières, ainsi que de la qualité du service rendu aux usagers.

En tant que représentant de Territoire d’Énergie Auvergne-Rhône-Alpes, le SYANE s’inscrit pleinement dans une dynamique de coordination interdépartementale et régionale. Cette approche partagée renforce la cohérence des pratiques de contrôle et contribue à une gestion plus efficace et plus résiliente des réseaux électriques.

L’année 2024 marque par ailleurs une étape importante avec l’achèvement du premier Plan Pluriannuel d’Investissements et l’élaboration, en lien étroit avec ENEDIS, du PPI 2025-2029. Ce nouveau programme, fondé sur un diagnostic technique actualisé et un bilan approfondi du précédent plan, fixe des priorités claires pour les années à venir : modernisation des réseaux, accompagnement de la transition énergétique et renforcement de la résilience face aux enjeux climatiques.

À travers ce rapport, le SYANE réaffirme son engagement en faveur d’un service public de l’électricité exigeant, transparent et tourné vers l’avenir, au bénéfice des collectivités et des usagers de la Haute-Savoie.

Patrice Coutier

Vice-Président du Syane

SOMMAIRE

2024 EN SYNTHÈSE	3
LE CONTRÔLE 2025	4
LE PATRIMOINE EN 2024	6
LA QUALITÉ DE L’ÉLECTRICITÉ ET LES INVESTISSEMENTS	8
SUIVI ANNUEL DU PPI-BILAN 2024	12
LE PATRIMOINE CONCÉDÉ	13
SERVICE AUX USAGERS ENEDIS	15
SERVICE AUX USAGERS EDF	18
ANALYSE DES ÉCHANTILLONS	20
LEXIQUE	21

2024 EN SYNTHÈSE

20

24

en synthèse

8 312

KILOMÈTRES
DE RÉSEAU BASSE
TENSION (BT)

5 150

KILOMÈTRES
DE RÉSEAU MOYENNE
TENSION (HTA)

8 195

POSTES
DE TRANSFORMATION
HTA/BT

847

CLIENTS
MAL ALIMENTÉS

85

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

27

POSTES
SOURCE

518 185

POINTS
DE LIVRAISON

30,8

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

1 435

MILLIONS D'EUROS
VALEUR DU
PATRIMOINE
CONCÉDÉ

3 096

RÉCLAMATIONS
ENEDIS

4 454

GWH
CONSOMMÉS

14 451

INSTALLATIONS
DE
PRODUCTION

99,6 %

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 (23km) et BT (33km)
- Un bon niveau de réactivité sur la concession, notamment grâce au taux d'équipement en OMT.
- Investissement d'Enedis en hausse

Points d'amélioration et de surveillance

- Le réseau HTA aérien reste sensible aux aléas climatiques
- Temps de coupure moyen (critère B) toujours supérieur à la moyenne nationale malgré une légère baisse
- 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

LE CONTRÔLE 2025

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 229 communes du département de Haute Savoie . Il est propriétaire des ouvrages qu'il concède au concessionnaire ENEDIS.

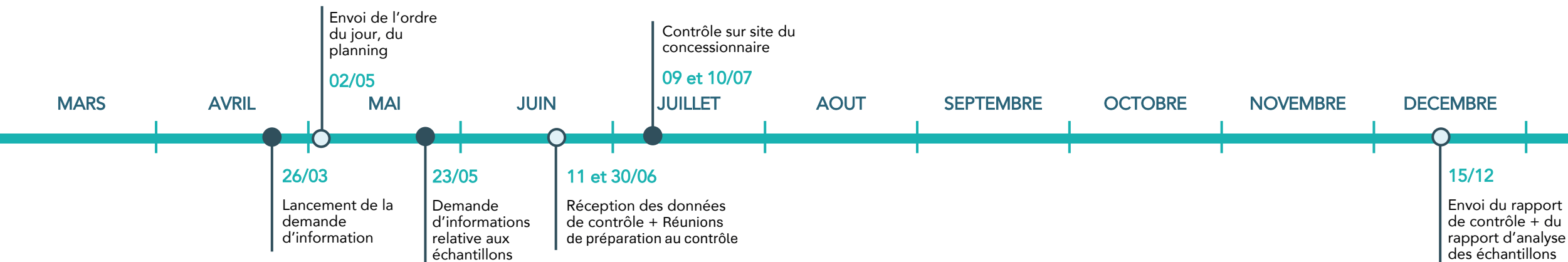
A ce titre, et conformément aux dispositions de l'article L. 2224-31 du CGCT, les missions du Syane sont de :

- 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.

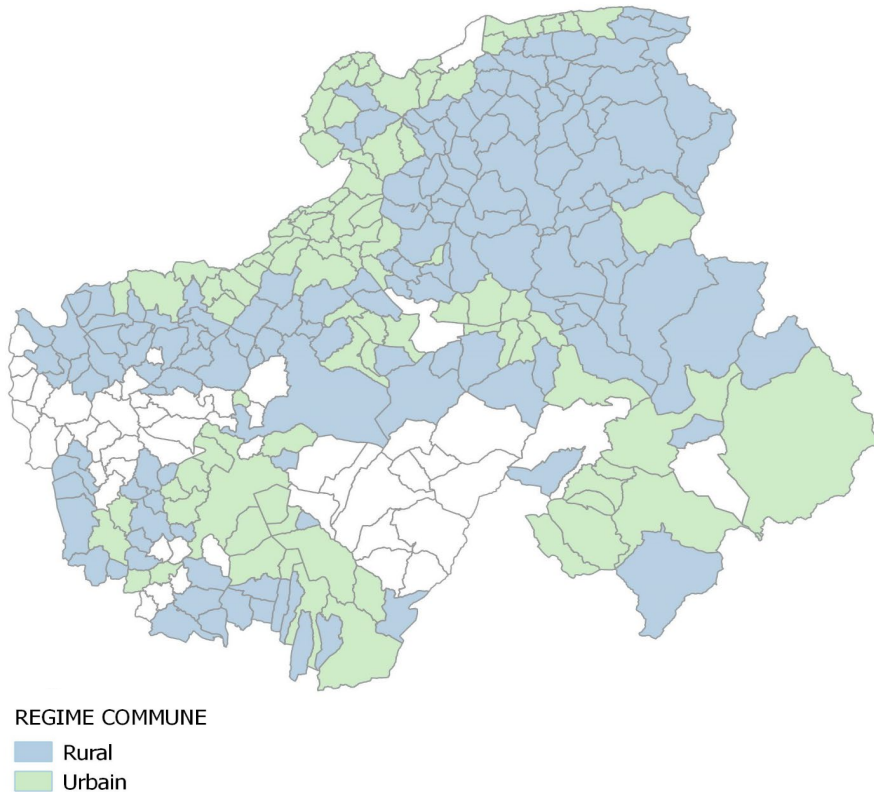
Les résultats du contrôle sont diffusés chaque année dans le rapport de contrôle. Ce document donne une image, de la concession et rend compte de la qualité de service rendu à l'utilisateur. Des indicateurs de performance sont suivis d'année en année (technique, qualité, comptable et clientèle distributeur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

Déroulement contrôle électricité



LA CONCESSION POUR LA DISTRIBUTION PUBLIQUE D'ÉLECTRICITÉ

Périmètre de la concession



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.

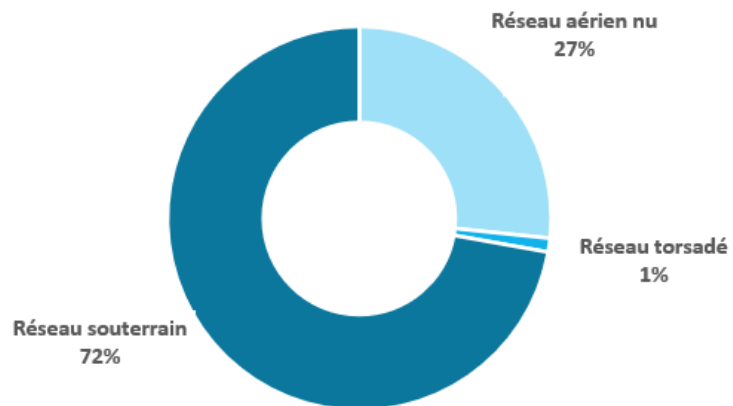
Par ailleurs, le Syane assure, notamment en commune rurale et sous sa maîtrise d'ouvrage, une partie des travaux de renforcement, de dissimulation, d'extension et de sécurisation des réseaux d'électricité.



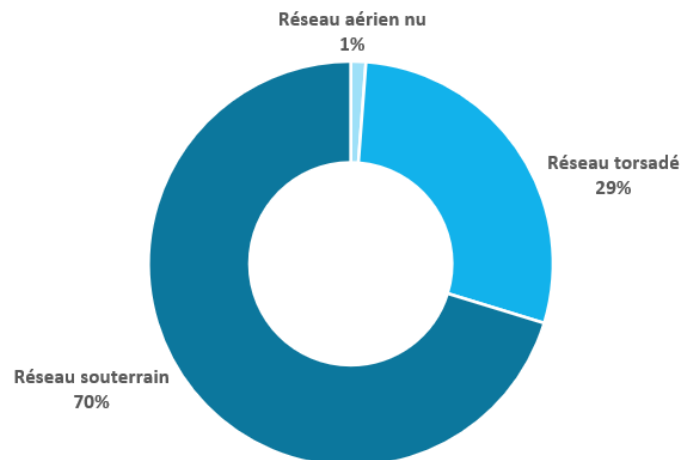
RAPPEL

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)



Répartition du réseau basse tension (par type de réseau)



Le réseau HTA

Le réseau HTA mesure 5 150 km dont 3 718 km de réseau souterrain soit un taux d'enfouissement de 72,2 % (au-dessus de la moyenne nationale qui est de 52 %) en augmentation de 0,9 point par rapport à 2023. Ce taux est cohérent avec la densité du territoire.

Cet accroissement est le résultat de la construction de près de 182 km de réseau souterrain et de la dépose de 85 km de réseau aérien.

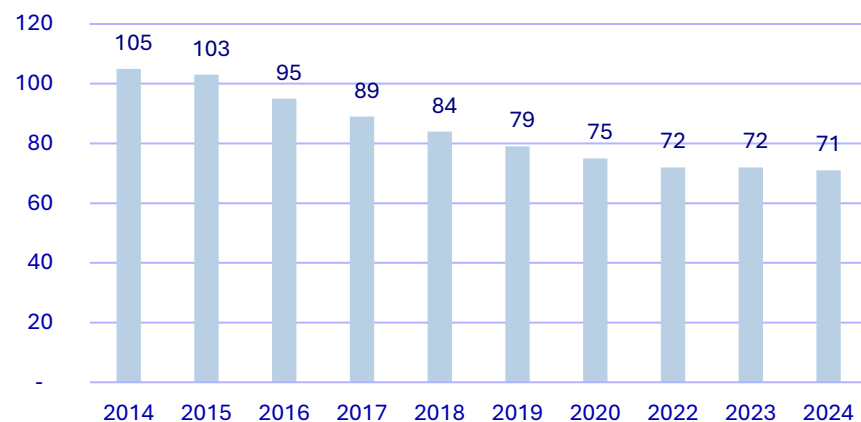
Le réseau BT

Le réseau BT représente 8 312 km de réseau. Il présente un taux d'enfouissement de 70,3 % (au-dessus de la moyenne nationale qui est de 48 %).

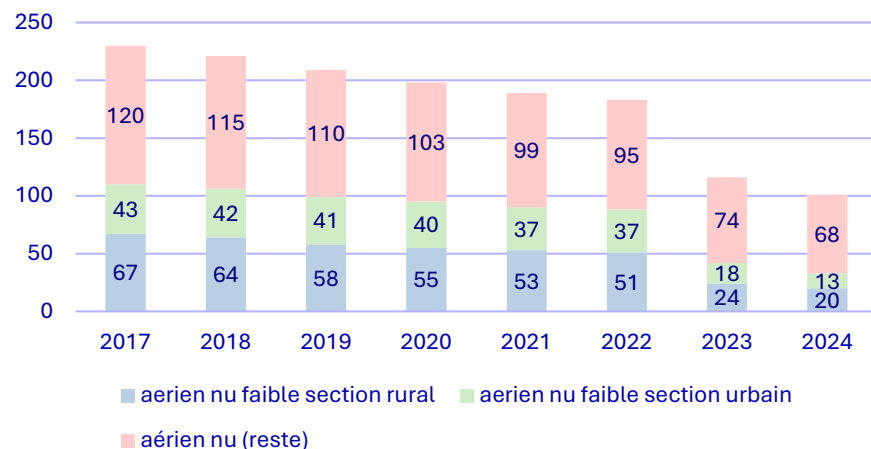
Le réseau BT de la concession augmente de 0,6 % par rapport à 2023.

Cette augmentation de longueur est le résultat de la construction de 142 km de réseau souterrain et de la dépose de 30 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 :

- 71 km de réseau en câble papier Imprégné (CPI) soit 1,4 % du réseau HTA
- 23 km de réseau aérien nu de faible section soit 0,4 % du réseau HTA
- 1 073 km de réseau de plus de 40 ans soit 20,8 % 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 ambitionne le renouvellement ciblé de ces câbles HTA dits « Câbles Papier Imprégné ».

- 101 km de réseau aérien nu (les plus sensibles aux aléas climatiques)
- Dont 33 km de réseau BT de faible section à fin 2024, ce qui représente 0,4 % du réseau BT

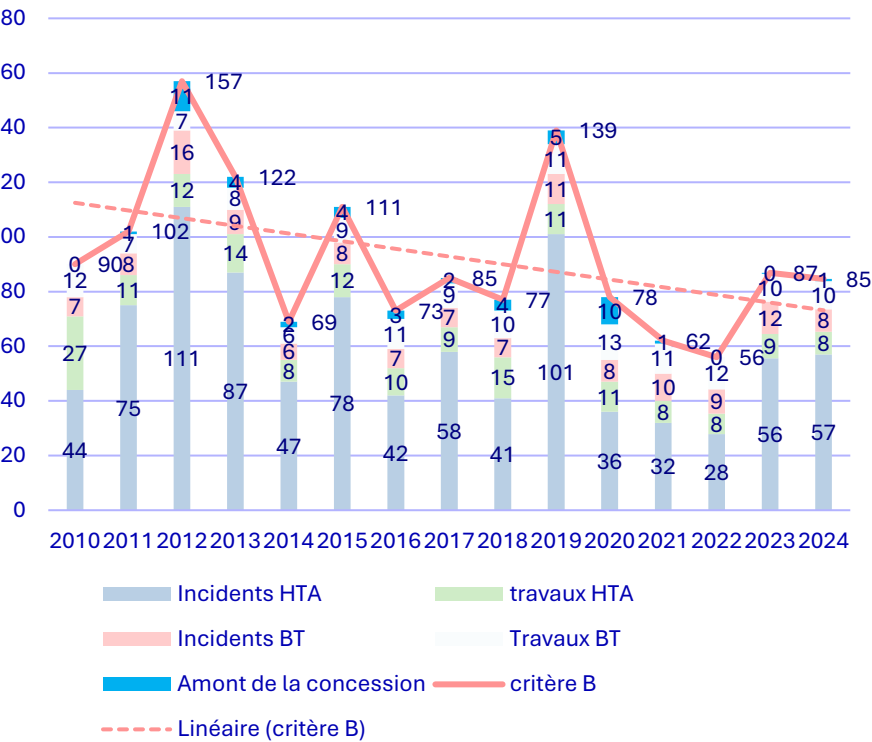


RAPPEL

La suppression de fils nu de 69 km entre 2023 et 2024 est le résultat des actions combinées du Syane et d'ENEDIS. L'écart constaté entre 2022 et 2023 s'explique par une fiabilisation de l'inventaire par ENEDIS et une mise à jour de la base de données techniques.

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 85 minutes en 2024, en hausse de 2 minutes par rapport à 2023 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.



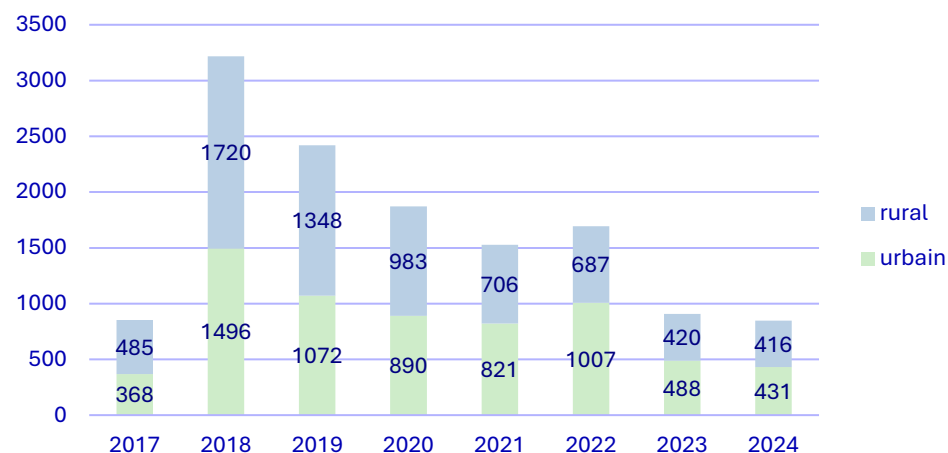
RAPPEL

La part des incidents HTA dans le critère B reste majoritaire. Elle s’établit à 57 minutes soit 68 % du critère B HIX. **Le réseau du Syane reste vulnérable aux aléas climatiques.**

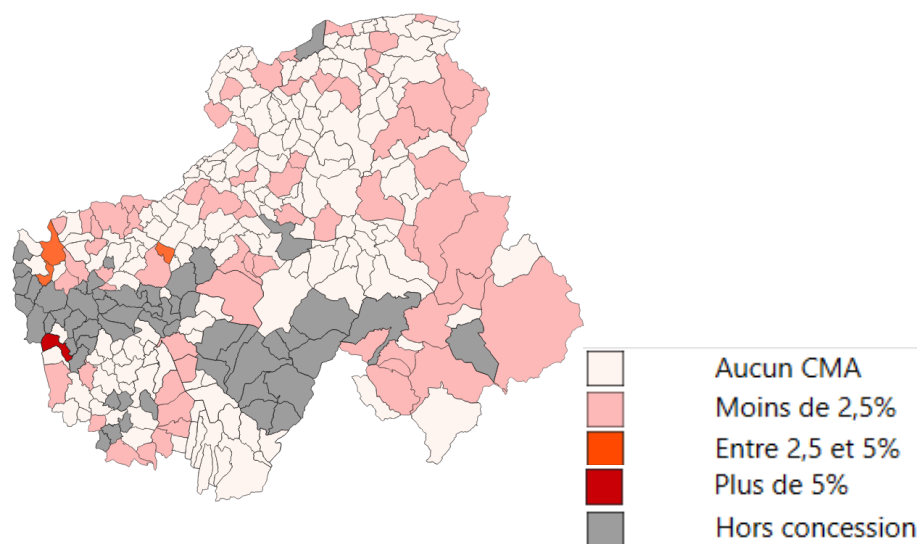
A savoir que 26 % du réseau aérien HTA est classé en zone PAC (Plan Aléas Climatique).

La part des coupures pour travaux s’établit à **10 minutes**, en légère diminution par rapport à 2023.

Evolution du nombre de Clients Mal Alimentés



Taux de Clients Mal Alimentés (CMA) par commune



Tenue de tension

Le nombre de départs mal alimentés en 2024 est de 152 (19 de moins qu'en 2023). En 2024, aucun départ HTA n'est en contrainte de tension de +7%, et seulement 1 départ est en contraintes de tension de +5% contre 4 en 2023.

En ce qui concerne les contraintes de tension sur le réseau BT, le nombre de **Clients considérés comme Mal Alimentés (CMA)** est de **847** en 2024, et a baissé d'environ - 7 % par rapport à 2023.

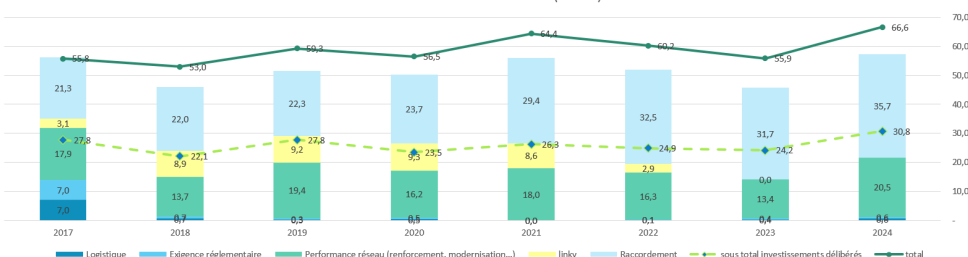
Ces résultats s'expliquent par trois effets principaux :

- 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€)

Evolution de l'investissement (en M€)



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 hausse.

A noter que depuis 2018, les investissements délibérés d'Enedis fluctuaient entre 22 et 28 M€, ils sont passés à 30,8 M€.



RAPPEL

Enedis a investi **66,6 M€** en 2024 : **30,8 M€** pour les investissements délibérés, **35,7 M€** pour les opérations de raccordement.

En 2024, les raccordements représentent **54 %** des dépenses totales d'investissements et **94 %** des investissements sur les raccordements sont ciblés pour les consommateurs.

A noter que les investissements d'Enedis sont en hausse par rapport à 2023.

Le Syane a quant à lui investi près de 13 M€ en 202.

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 : • Raccordement client HTA • Client BT individuel <=36 kVA • Immeuble collectif BT • Client BT individuel >=120 kVA • Producteurs	• 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 total entrant dans le cadre du PPI est cohérent avec les engagements fixés (137% d’investissements réalisés par rapport au prévisionnel).

On peut noter que les investissements ont été plus importants que les engagements sur les actions prioritaires Climatique (175%) et de Modernisation (133%) mais que seulement 58% des investissements prévus pour le renforcement du réseau ont été réalisés (notamment un manque sur le renforcement du réseau HTA).

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 PAI 2024 (k€)	Réalisé cumulé (k€)
renforcement réseau	6	1,57	0,42	0,3	0,5	0,7	2,79
dont renforcement de réseau HTA	5,5	1,35	0,12	0,1	0,3	0,4	1,87
dont renforcement réseau BT	0,5	0,22	0,3	0,2	0,2	0,3	0,92
climatique	13,8	5,88	4,43	6,2	2,7	4,9	19,21
modernisation	10,4	2,29	3,65	2	2,6	3,3	10,54
dont création d’OMI	1,4	0,36	0,18	0,1	0,2	0,1	0,84
dont renouvellement de câbles CPI (HTA)	5	0,87	0,9	0,6	1	2,3	3,37
dont remplacement de réseau BT fils nus	1,5	0,2	0,19	0,2	0,1	0,4	0,69
dont remplacement de réseau HTA aérien	2,5	0,8	2,38	1,1	1,3	0,5	5,58
TOTAL	30,20	9,74	8,5	8,5	5,8	8,9	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 é 2020	Réalisé 2021	Réalisé é 2022	Réalisé 2023	Réalisé é 2024	Réalisé é cumul é fin 2024	% avancement à fin 2023
renforcement								
Levée de contrainte HTA	Indéterminé	4 départs traités	0 départ traité	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	61 CMA traités	328 CMA traités	
Amélioration de la réactivité								
OMT	35 poches	4 poches	3 poches	6 poches	2 poches	2 poches	17 poches	49 %
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	5,8 km	14,7 km	74 %
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	2,2 km	8,4 km	44 %
Fiabilisation des réseaux HTA aériens incidentogènes								
Traitement des réseaux aériens exposés aux	74 km	9,9 km	19 km	16 km	4,8 km	14,1 km	70,3 km	95 %

LE PATRIMOINE CONCÉDÉ

Evolution des dettes et créances réciproques (en M€)



Valorisation des ouvrages concédés

Le patrimoine concédé est valorisé à 1 435 M€ en valeur brute, soit une augmentation de + 51 M€ par rapport à 2023.

Les droits du concédant continue d’augmenter pour s’établir à 490 M€ (+1,3 % par rapport à 2023).

Entre 2023 et 2024, le stock de Provisions pour Renouvellement (PR) a diminué de - 1,99 M€, soit - 1,79 %.

L’évolution du stock de PR est la résultante de trois flux. Pour l’année 2024 :

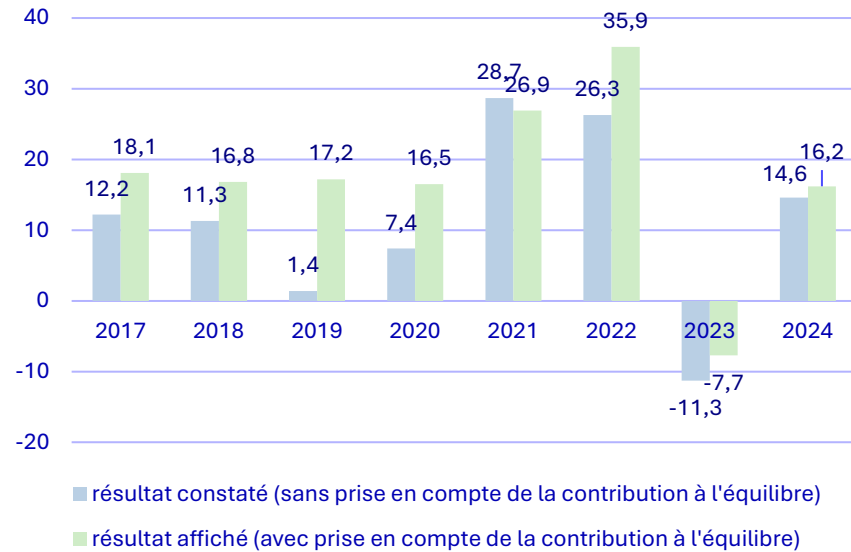
- la dotation totale aux PR est de **+ 169 k€** ;
- en parallèle, **+ 2 509 k€** de PR ont été utilisées pour financer les ouvrages renouvelés ;
- **- 298 k€** ont été reprises et remontées au résultat d’Enedis.



RAPPEL

Le niveau conséquent d’investissements du concessionnaire sur l’exercice 2024 a pour effet mécanique de faire augmenter chaque année le montant des droits du concédant, qui passe de 484 M€ en 2023 à 490 M€ en 2024.

Evolution des résultats "constatés" et "affichés" de la concession (M€)



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 1,6 M€ en 2024.

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 65 % 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

Baisse de 13,8 M€ entre 2023 et 2024 :

- Hausse des accès au réseau amont de 1,5 M€ lié à un effet prix
- Baisse des achats pour couvrir les pertes réseau de 19 M€ Le prix moyen d'achat d'énergie passe de 152 €/MWh en 2023 à 96 €/MWh en 2024 mais le niveau de PNT est encore très haut (augmentation de la fraude notamment)
- Hausse de 0,7 M€ des travaux notamment pour la maintenance préventive (principalement élagage sur réseau HTA de 124 km en 2023 à 250 km en 2024)
- Baisse de 3,3 M€ des autres charges qui s'explique notamment par les fortes indemnités pour coupures longues en 2023 (en lien avec les aléas climatiques)
- Hausse des charges centrales de 0,6 M€

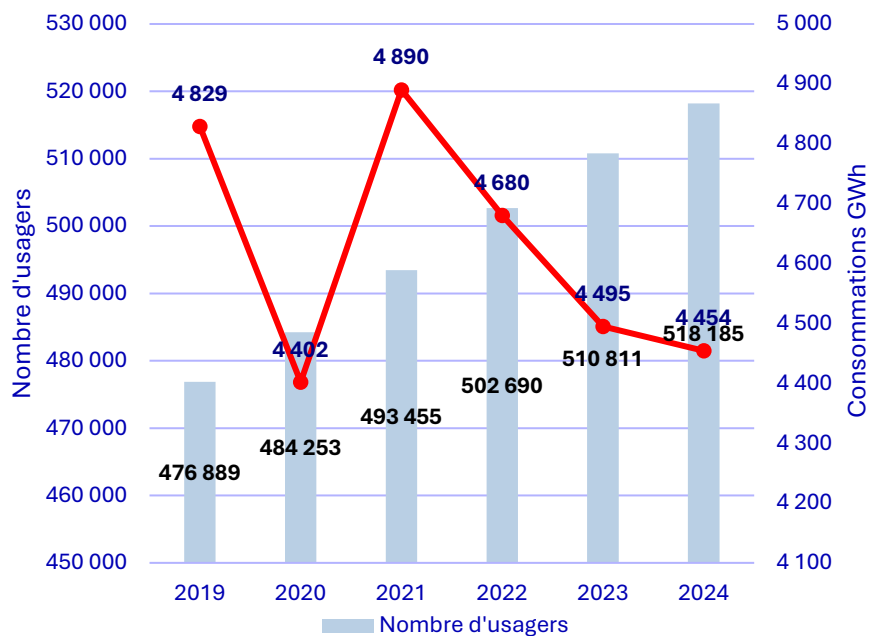
Produits d'exploitation

Hausse de + 12,1 M€ entre 2023 et 2024 grâce, entre autres, à :

- La hausse des recettes d'acheminement de 6,7 M€ principalement liée à l'indexation de la grille tarifaire du TURPE 6 de +6,51% au 1er août 2023 puis de +4,81% au 1er novembre 2024
- La hausse des recettes de raccordements de 1,8 M€ en lien avec la dynamique de raccordements en injection et soutirage

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 (+1,4%) pour atteindre 518 185 usagers.

La consommation électrique totale continue de baisser en 2024 (-0,9% par rapport à 2023), du fait notamment d'une hausse du coût de l'énergie et de températures hivernales plutôt clémentes.

Les 516 877 usagers BT représentent 71% de cette consommation (dont 55% pour les usagers C5 dont la puissance est inférieure à 36kVA), et les 1 308 usagers HTA, 29%

Le volume de raccordements en soutirage (tous segments confondus) est en hausse de 6,1 % par rapport à 2023 avec 3 044 raccordements réalisés.



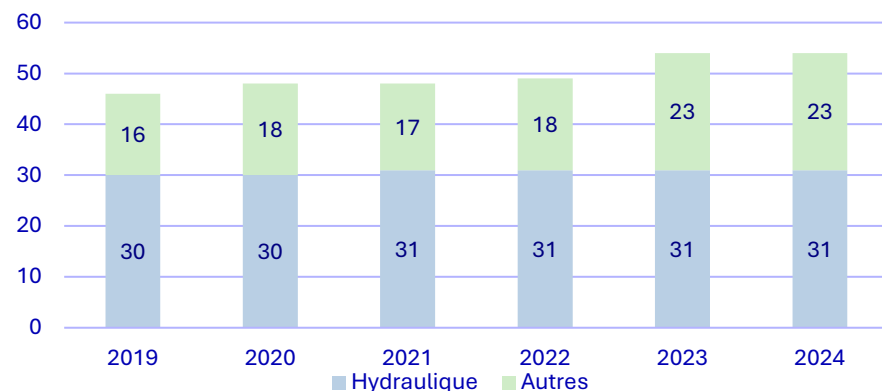
RAPPEL

Le coût d'acheminement d'un GWh a augmenté de 4% entre 2023 et 2024. Ce coût a augmenté de 5% par an en moyenne sur les cinq dernières années.

Evolution du nombre de producteurs



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



Les usagers en injection

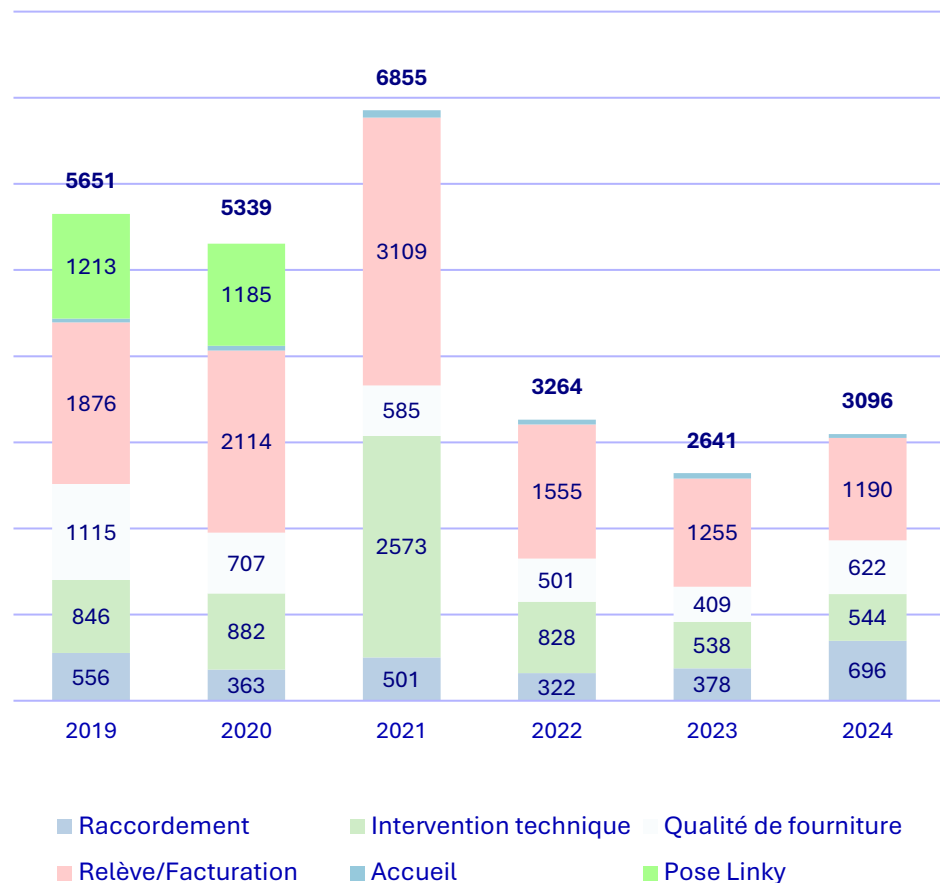
Les producteurs représentent **14 451 installations**, en forte augmentation en nombre (+ 26,8 %).

Les producteurs photovoltaïques représentent 99,6 % du nombre d'installations raccordées au réseau de distribution.

La puissance totale s'établit à **165 MVA** à fin 2024 (+ 21 %) selon la répartition suivante : 50 % pour les installations photovoltaïques, 20 % pour les installations hydrauliques et 30 % pour les « autres ».

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 hausse de **+ 17 %** par rapport à l'exercice précédent. Cette hausse 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 :

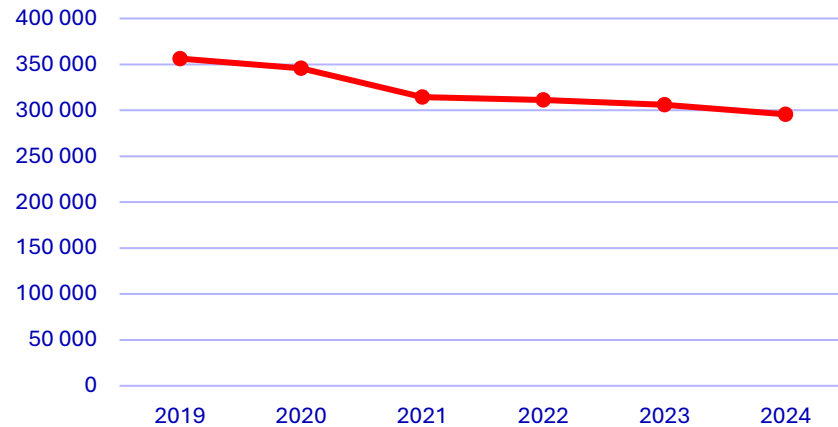
- **Relève et facturation** : 38 % (- 5 % par rapport à 2023)
- **Interventions techniques** : 22 % (+ 84 % par rapport à 2023)
- **Qualité de fourniture** : 20 % (+ 52 % par rapport à 2022)



RAPPEL

Les réponses aux réclamations sont visées sous 15 jours maximum depuis 2014, en 2024 ce taux de réponse dans les délais est de 94,6 %, en baisse de 2,4 points par rapport à 2023.

Usagers aux TRV sur la concession



Usagers aux TRV

Le nombre d'usagers bénéficiant du tarif réglementé de vente (TRV) est en baisse de **3,4 %**.

La consommation des usagers au TRV est de **1 391 GWh** (en baisse de 2 %) et a généré près de **310 M€** de recettes (en hausse de 2,9 %).

57 % des usagers de la concession ont conservé un contrat TRV (baisse de 3,4% par rapport à 2023 principalement consécutive au contexte énergétique).

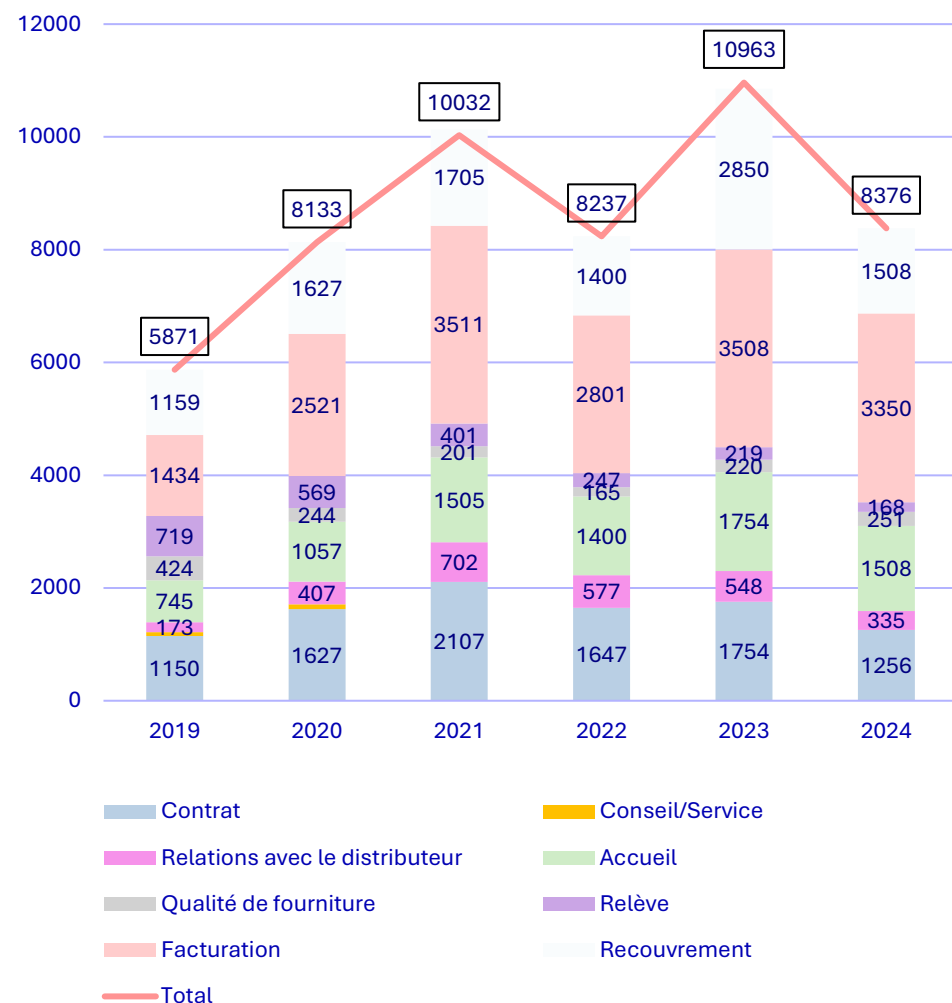
Le taux de satisfaction globale des clients particuliers se maintient au niveau de **92 %**.

Au 31 décembre 2024, EDF a reçu **14 126 chèques énergie « annuel »** de la part de ses clients, en baisse de 3,9% par rapport à 2023.

En 2024, EDF a demandé **4 113** réductions de puissance (+20,1% par rapport à 2023) dont **1 252** réductions de puissance hivernale.

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 23,6 % pour atteindre 8 376 réclamations en 2024.

En 2024, 92% des réclamations sont faites par mail ou Internet.

Répartition des réclamations par objet :

Facturation : 40 % (- 5 % par rapport à 2023)

Contrat : 15 % (- 28 % par rapport à 2023)

Recouvrement : 18 % (- 47 % par rapport à 2023)

Accueil : 18 % (- 14 % par rapport à 2023)

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. On note une certaine stabilisation sur les 5 dernières années.

ANALYSE DE DIX AFFAIRES DE RACCORDEMENTS PRODUCTEURS



La base de sélection a été améliorée par l'utilisation pour la première fois de la liste exhaustive des raccordements producteurs, plus complète que le fichier CAPEX.

Les délais de production des devis sont globalement maîtrisés, avec une majorité d'affaires respectant les engagements, les dépassements étant souvent liés à des causes identifiées (modifications client, contraintes externes).

La facturation ou les immobilisations des affaires est conforme et respecte les barèmes en vigueur et les taux de réfaction sur l'ensemble des affaires analysées.

Cohérence des immobilisations : concordance globale entre CREI, le fichier CAPEX et le fichier HANAIS, avec seulement des écarts marginaux et expliqués.



Sur 10 affaires sélectionnées, seules 8 ont réellement été réalisées.

La base utilisée intégrant également des affaires annulées et ne permettant pas un ciblage précis des dossiers à délais longs, en raison de l'absence de jalonnement consolidé dans les systèmes d'information.

Sur ces 8 affaires non abandonnées, seules 3 d'entre elles ont respecté le délai estimé initialement dans la convention de raccordement.

Les délais de réalisation des travaux sont fréquemment dépassés, notamment en raison de problèmes d'approvisionnement (postes HTA/BT), de contraintes saisonnières ou de retards clients, révélant une fragilité opérationnelle persistante.

ANALYSE DE DIX AFFAIRES DE RACCORDEMENTS PRODUCTEURS



Sur ces 10 affaires, des moyens de réalimentation ont été utilisés sur 9 d'entre-elle.

L'utilisation des moyens de réalimentation (TST et GE) s'avère efficace, permettant d'éviter 37,3 minutes de critère B sur la concession, avec des gains significatifs concentrés sur quelques opérations majeures.

Dans le cadre de la protection des usagers sensibles, la continuité de service est assurée pour les clients prioritaires et sur des coupures longues.



Le manque de transparence sur les coûts et l'absence de suivi systématique des NiTi ou du critère B évité limitent l'analyse coût/bénéfice et la capacité de pilotage partagé avec l'AODE.

Il n'est toujours pas prévu à date de mesurer le critère B évité chaque année sur l'ensemble des travaux, permis grâce à ces moyens de réalimentation.

Certaines imputations CAPEX/OPEX ont nécessité des corrections a posteriori. Enedis ne communique toujours pas sur le détail des dépenses.

AODE : Autorité Organisatrice de la Distribution d'Énergie

Autoconsommation individuelle : Il s'agit 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.

CAPEX : pour Capital Expenditure, désigne les dépenses d'investissement en capital réalisées par une entreprise dans un objectif de développement (vs OPEX)

CMA : clients mal alimentés

CPI : Le Câble Papier Imprégné correspond aux premières technologies de câbles souterrains, elles sont vieillissantes et présentent un risque plus important de défaut réseaux aérien nu de faible section ont une moins bonne tenue mécanique aux aléas climatiques

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 maitrisables

CRE : Commission de régulation de l'énergie

CREI : Compte-Rendu d'Exécution et d'Investissement

Critère B : Représente le temps moyen de coupure

Critère B HIX : Représente le temps moyen de coupure Hors Incidents exceptionnels

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.

GE : Groupe Electrogène

- **Injection / Production:** L'électricité produite est injectée sur le réseau basse tension du distributeur.
- **Limitation de puissance à 1KVA :** Cela 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.
- **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 :** Cela désigne les réseaux de distribution de tensions supérieures à 1 kV et allant généralement jusqu'à 52 kV.
- **NiTi :** Nombre d'Interruptions par usager / Temps d'Interruptions par usager
- **OPEX :** pour Operational Expenditure, sont les dépenses d'exploitation, c'est-à-dire les charges quotidiennes supportées par l'entreprise pour les besoins de son activité
- **PAI :** Plan Annuel d'Investissements
- **PDL :** Le Point De Livraison correspond à un numéro unique pour identifier un compteur électrique.
- **PDV :** Prolongation de Durée de Vie
- **Poste de transformation :** Cela correspond à un élément du réseau électrique qui transmet et distribue l'électricité.
- **Poste source :** Cela correspond à ouvrage électrique industriel qui se trouve à la jonction des lignes électriques de haute et moyenne tension.
- **PPI :** Plan Pluriannuel d'Investissements
- **PR :** La 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.
- **PR :** Provisions pour Renouvellement
- **Raccordement :** Le fait de 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.

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)

RP : Rénovation Programmée

Soutirage d'électricité : Cela correspond à la consommation d'électricité des consommateurs ou des moyens de stockage en période de charge.

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.

TRV : Tarif Réglementé de Vente

TST : Travaux Sous Tension

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.



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