

**SYNTHESE**

COMPTE-RENDU D'ACTIVITÉ DE CONCESSION 2024

# TERRITOIRE D'ÉNERGIE FLANDRE

**enedis**



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

**EDF • Fourniture d'électricité  
aux tarifs réglementés de vente**

## L'année 2024 pour Enedis, au plan local



Image Enedis remplaçable + légende de l'image à préciser ou supprimer.

L'année 2024 a encore démontré la résilience du territoire et l'engagement d'Enedis à vos côtés. Qu'il s'agisse d'interventions d'urgence comme les inondations ou pour des événements plus heureux comme les JO en France, une olympiade populaire et DECARBONEE, nos équipes ont su répondre présentes. Et tout au long de l'année Enedis a accompagné le Nord pour un réseau public d'électricité décarboné, attractif et inclusif :

**Décarboné** à l'image du travail mené sur la Métropole Européenne de Lille pour raccorder 800 IRVE ou en Flandres, territoire d'excellence en matière solarisation.

**Attractif** comme à Dunkerque pour la création d'un nouveau poste source, dans le raccordement

d'industriels dans le Cambrésis, à Fourmies où l'avenir des réseaux locaux s'écrit aujourd'hui.

**Inclusif** comme à Douai avec un programme de sensibilisation à la lutte contre l'habitat indigne ou à Valenciennes avec l'école des réseaux pour former celles et ceux qui feront le réseau électrique de demain

Toutes ces initiatives sont possibles grâce à notre collaboration et la confiance que vous nous accordez au quotidien! Merci!

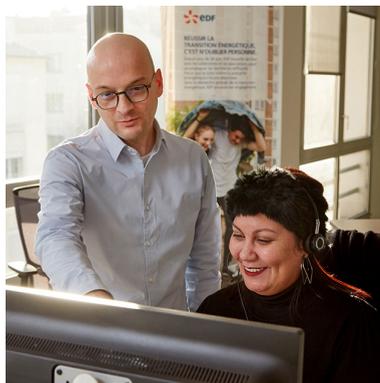
## L'année 2024 pour EDF, au plan local

**Avec une année 2024 marquée par une inflation persistante et une baisse du pouvoir d'achat**

impactant la capacité de paiement des plus fragiles les services d'EDF ont été fortement sollicités. Les correspondants solidarité ainsi que les conseillers solidarité présents sur les territoires de la Direction Commerciale Nord-Ouest, en interaction avec les partenaires sociaux, ont accordé de nombreux délais de paiement et traité plus de 36 500 demandes d'aides.

L'équipe solidarité a également organisé la 1<sup>ère</sup> **rencontre régionale des Structures de Médiation Sociale** présentes sur le territoire de la Direction Commerciale Nord-Ouest. Cet

événement a réuni neuf structures de médiation sociale réparties sur 23 implantations, toutes engagées dans la lutte contre la précarité énergétique. Des échanges riches et des partages d'expériences forts qui démontrent l'implication d'EDF et de ses partenaires sociaux envers les plus défavorisés.



## Le renouvellement des contrats de concession

Au 31 décembre 2024, le portefeuille de contrats de concession est construit actuellement à **83 %** sur le nouveau modèle 2017 de cahier des charges comprenant environ **354** contrats. À noter également qu'il y a de nouvelles signatures de contrats mais aussi des regroupements via l'adhésion de contrats communaux aux contrats syndicaux.

## L'année 2024 pour Enedis, au plan national

**39<sup>e</sup> congrès de la FNCCR** - Du 26 au 28 juin 2024 à Besançon, Enedis a participé activement au 39<sup>e</sup> congrès de la FNCCR via tables rondes et ateliers sur la distribution publique d'électricité. À cette occasion, un protocole d'accord a été signé entre la FNCCR et Enedis pour renforcer le rôle des réseaux dans la transition écologique. Il prévoit des évolutions du contrat de concession 2017, dont une nouvelle clause indemnitaire de fin de contrat et une méthode de renouvellement des investissements.

**Bilan d'Enedis - Jeux de Paris 2024** - Enedis dresse un bilan très positif de sa performance aux Jeux olympiques et paralympiques. Le réseau a assuré 100 % de disponibilité sur tous les sites, même en période de forte chaleur. Les dispositifs innovants (groupes électrogènes sur batteries, bornes événementielles) ont permis d'éviter les groupes diesel. Résultat : une réduction de 80 % des émissions de CO<sub>2</sub> liées à l'énergie. Enedis est déjà mobilisée pour les JO d'hiver 2030.

## L'année 2024 pour EDF, au plan national

**Une relation client de qualité** - EDF est restée à l'écoute de ses clients dans un contexte économique encore difficile notamment pour les plus fragiles. On a observé en 2024, au niveau de nos centres de relation client, une augmentation des appels portant sur des explications de facture, des demandes de délais de paiement ou d'adaptation de mensualité. Parallèlement l'activité de nos conseillers solidarité et des travailleurs sociaux a fortement cru (+ 30 % par rapport à 2023). EDF s'est adaptée pour répondre à cette croissance de l'activité des équipes solidarité et apporter des solutions à nos clients.

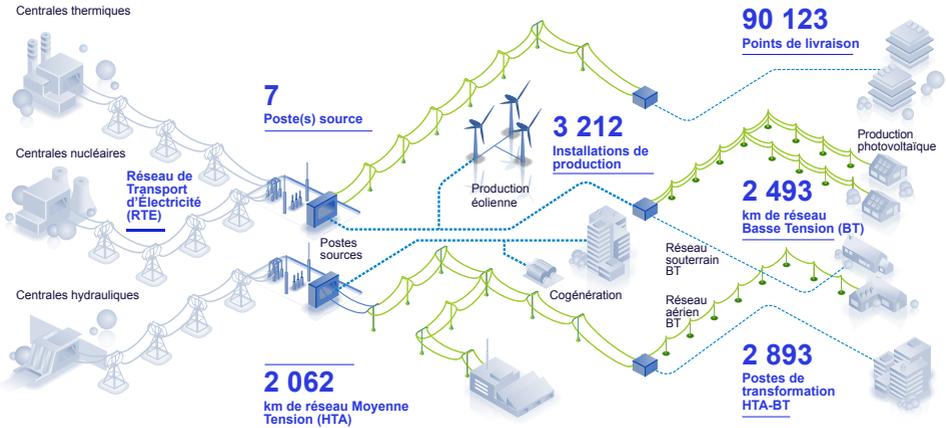
**Une collaboration étroite** - EDF a eu des échanges nourris avec la FNCCR et France Urbaine, tout au long de l'année, dans le cadre du groupe de travail sur le TRV. Voici certains des thèmes abordés : le mouvement de prix des TRV au 01/02/24, l'accompagnement des clients en difficulté de paiement, l'évolution du portefeuille de clients au TRV et l'ouverture des TRV aux sup 36 kVa à partir du 1<sup>er</sup> février 2025.

### Évolutions tarifaires en 2024

- Le tarif d'utilisation du réseau public d'électricité (TURPE 6 HTA-BT) porte une hausse tarifaire moyenne de + 4,81 % au 1<sup>er</sup> août 2024, hors taxes et contributions.
- Le TRVE a connu en 2024 une seule hausse (en février), limitée à 9,5 % TTC en moyenne pour les clients résidentiels et 5,7 % TTC pour les clients non résidentiels.

# 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)

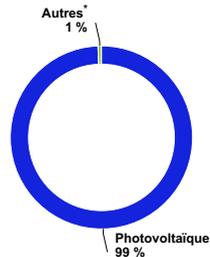
Durée moyenne de coupure des clients BT, hors incidents RTE (en min)



● Moyenne nationale ● Moyenne concession

## Les producteurs sur la concession

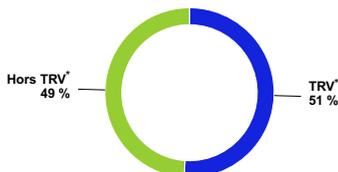
Répartition du nombre de producteurs



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

## Le nombre de consommateurs

Répartition du nombre de consommateurs



\* Tarifs réglementés de vente



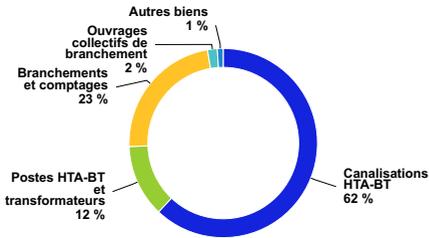
# La fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente en 2024

## Les investissements et le patrimoine

Investissements Enedis sur la concession (k€)



Répartition de la valeur nette comptable des ouvrages

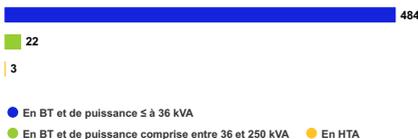


## Les raccordements à la concession

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)



## Souscriptions dans l'année Tarif Bleu résidentiel



## Résiliations dans l'année Tarif Bleu résidentiel



## La mensualisation

Clients mensualisés Tarif Bleu résidentiel



## La facturation électronique

Clients bénéficiant de la facturation électronique Tarif Bleu résidentiel



## L'Accompagnement Énergie

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



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

## Les utilisateurs du réseau public de distribution d'électricité (RPD)

Les utilisateurs raccordés au RPD sont les clients consommateurs, qui soutirent de l'électricité au réseau et les clients producteurs qui injectent de l'électricité sur celui-ci. Ils sont présentés dans les tableaux ci-après.

### Total des clients (Concession)

	2023	2024	Variation en %
Nombre de clients	89 417	90 123	0,8 %
Énergie acheminée (en MWh)	997 683	989 246	-0,8 %
Acheminement facturé* (en k€)	40 698	41 726	2,5 %

\* Hors acheminement en compteurs.

### Installations de production (Concession)

	2023			2024		
	Nombre	Puissance raccordée*	Quantité d'énergie produite**	Nombre	Puissance installée*	Quantité d'énergie produite**
Photovoltaïque	2 385	44 184	39 174 170	3 193	65 270	45 741 875
Éolien	1	s	s	1	s	s
Hydraulique	0	0	0	0	0	0
Autres	15	13 517	56 493 137	18	18 557	56 143 169
<b>Total</b>	<b>2 401</b>	<b>57 701</b>	<b>95 667 307</b>	<b>3 212</b>	<b>83 827</b>	<b>101 885 044</b>

\* La puissance est exprimée en kVA pour les producteurs raccordés en BT et en kW pour ceux en HTA. \*\* En kWh.

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

	2023	2024
Souterrain	19 011	20 965
Torsadé	0	0
Aérien nu	0	0
<b>Total</b>	<b>19 011</b>	<b>20 965</b>
Dont pour information		
<i>Extension</i>	6 574	14 772
<i>Renouvellement<sup>1</sup></i>	9 140	959
<i>Renforcement</i>	3 297	5 234

<sup>1</sup> 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	14 183	14 881
Torsadé	6 086	6 199
Aérien nu	0	0
<b>Total</b>	<b>20 269</b>	<b>21 080</b>
Dont pour information	-	-
<i>Extension</i>	12 276	13 267
<i>Renouvellement<sup>1</sup></i>	4 716	3 862
<i>Renforcement</i>	3277	3951

<sup>1</sup> L'information qui est communiquée dans cette partie correspond principalement à du renouvellement pour obsolescence et à des déplacements d'ouvrages.

## La qualité de l'électricité

Sur votre concession, le temps de coupure moyen par client BT a représenté :

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

	2023	2024	Variation
Toutes causes confondues (critère B)	75	75	0 %
Toutes causes confondues hors incidents exceptionnels (critère B HIX)	69	69	0 %
<i>Dont origine RTE (incident sur le réseau de transport)</i>	0	0	-
<i>Dont incident sur le réseau public de distribution</i>	45	34	-25 %
<i>Dont travaux sur le réseau public de distribution</i>	24	36	48 %

Ce taux de satisfaction est constitué des clients très satisfaits et assez satisfaits à l'échelon national.

**86,8 %**

C'est le taux des clients satisfaits des prestations d'Enedis

## Des travaux respectueux de l'environnement

Travaux réalisés en techniques discrètes sur réseaux HTA et BT (en %) (Concession)		
	2023	2024
En agglomération	91 %	96 %
Hors agglomération	89 %	95 %
En zone classée	100 %	-
<b>Total</b>	<b>91 %</b>	<b>96 %</b>

## Les investissements du concessionnaire

Pour l'année 2024, les investissements d'Enedis au périmètre national ont représenté **5,3 milliards d'euros**. Sur votre concession, ces investissements sont présentés ci-après :

Investissements Enedis (en k€) (Concession)		
	2023	2024
I. Raccordements des utilisateurs consommateurs et producteurs	5 704	8 343
II. Investissements pour l'amélioration du patrimoine	6 274	8 191
<i>II.1 Investissements pour la performance et la modernisation du réseau</i>	5 154	6 620
<i>II.2 Investissements motivés par des exigences environnementales et des contraintes externes</i>	1 120	1 571
III. Investissement de logistique	115	63
IV. Autres investissements	0	3
<b>Total (= I + II.1 + II.2 + III + IV) (en k€)</b>	<b>12 093</b>	<b>16 600</b>

## Les flux financiers

Outre sa participation au titre de l'article 8, le concessionnaire apporte son concours financier aux investissements que vous réalisez en qualité de maître d'ouvrage (redevance R1-R2, PCT, aides FACE).

Montants (en k€) (Concession)		
	2023	2024
Redevance part R1	125,4	126,1

## Montants (en k€) (Concession)

	2023	2024
Redevance part R2	116,2	119,7
Participation « article 8 »	260,1	260,0

## Les éléments financiers d'exploitation

### Montants (en k€) (Concession)

	2023	2024
Total des produits d'exploitation	50 398	56 002
Total des charges d'exploitation	54 231	54 649
Total des produits d'exploitation - total des charges d'exploitation	-3 833	1 353
Contribution à l'équilibre - Charges supplémentaires	0	0
Contribution à l'équilibre - Produits supplémentaires	2 376	1 763
Total des produits - total des charges y compris contribution à l'équilibre	-1 457	3 116

## La valeur des ouvrages concédés au 31/12/2024

### Ouvrages concédés (en k€)

	Valeur brute comptable	Valeur nette comptable	Valeur de remplacement	Provisions de renouvellement
Canalisations HTA-BT	194 921	97 442	288 012	11 274
Postes HTA-BT et transformateurs	41 513	19 416	57 438	2 910
Branchements et comptages	62 638	35 959	81 585	2 011
Ouvrages collectifs de branchement	3 710	2 625	4 695	63
Autres biens	4 116	1 583	4 634	55
<b>Total</b>	<b>306 898</b>	<b>157 025</b>	<b>436 363</b>	<b>16 313</b>

**92%**

des clients particuliers se déclarent satisfaits d'EDF

## Les clients de la concession

La concession de fourniture d'électricité concerne des sites de puissance inférieure ou égale à 36 kVA.

Dans le cadre de la concession, les tarifs proposés sont le Tarif bleu résidentiel pour les clients Particuliers, et le Tarif bleu non résidentiel pour les professionnels et collectivités (selon les critères d'éligibilité définis à l'article L.337-7 du code de l'énergie).

Le tableau synthétique ci-après rend compte des volumes concernés pour votre concession (les recettes sont exprimées hors contributions et hors taxes).

<b>Total Tarif Bleu (Concession)</b>			
	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>Variation (en %)</b>
Nombre des clients	47 726	<b>46 303</b>	<b>-3,0 %</b>
Énergie facturée (en MWh)	277 661	<b>271 236</b>	<b>-2,3 %</b>
Recettes (en k€)	61 711	<b>62 829</b>	<b>1,8 %</b>

EDF accompagne les clients de votre concession, notamment en leur délivrant un conseil tarifaire lors de leurs appels téléphoniques. EDF est aussi aux côtés des clients qui lui font part d'une difficulté de paiement et reste à leur écoute pour trouver une solution adaptée à leur situation personnelle.

Les clients peuvent aussi gérer directement leur contrat et suivre leur consommation à partir des outils numériques qu'EDF met à leur disposition (espace client, solution Suivi Conso, appli EDF & MOI).

<b>Accompagnement des clients (en nombre, sur votre concession)</b>		<b>2024</b>
Nombre de conseils tarifaires		<b>6 223</b>
Nombre d'Accompagnements Énergie		<b>843</b>

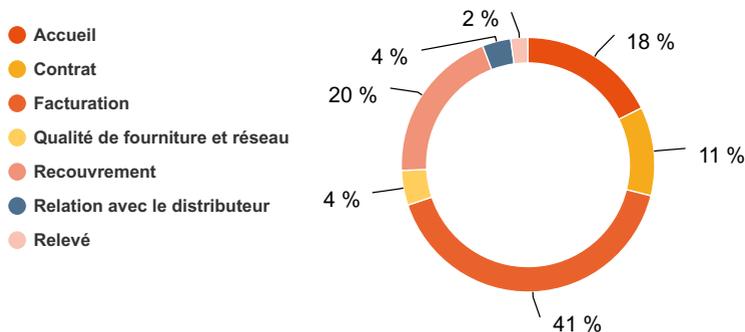
EDF propose aux clients de la concession des modalités de paiement souples et personnalisées, ainsi qu'un support dématérialisé : la facture électronique.

<b>Facture électronique à fin 2024 (en %)</b>		<b>2024</b>
Evolution 2023/24 du nombre de clients Particuliers de votre concession avec facture électronique		<b>-0,7 %</b>

## Réclamations écrites (Concession)

	2023	2024	Variation (en %)
Courrier	177	100	-43,5%
Internet	1 491	1 141	-23,5%

### Répartition par motif des réclamations écrites pour l'année 2024



## Les dispositifs d'aide aux clients en difficulté

Au titre de la lutte contre la précarité énergétique, EDF déploie son action selon trois axes : l'aide au paiement, l'accompagnement des clients en difficulté, la prévention. S'agissant de l'aide au paiement, EDF met notamment en œuvre le chèque énergie et fait connaître le dispositif.

## 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*	4 066	3 687	-9,3%

\* La valeur 2023 n'inclut pas le reliquat de chèques exceptionnels de 100 et 200 euros de 2022.

## Les réclamations écrites des clients Particuliers

Le soin apporté au traitement des réclamations constitue un facteur de satisfaction des clients. EDF rend compte des réclamations écrites des clients Particuliers de la concession, de leur typologie et de leur délai de traitement.

**94,8%**

C'est le taux de réponses sous 30 jours aux réclamations (concession)

## Votre contact Enedis

**Julien PATTIN**

Directeur Territorial  
06.77.05.82.09

## Votre contact EDF

**Abdelhack AIT SI**

Directeur de Développement  
07 64 49 81 52



Vous pouvez consulter la version digitale  
de la synthèse en flashant  
le QR code ci-dessus



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](http://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](http://www.edf.fr)