

Audit de concession

Synthèse de l'audition d'ENEDIS
relatif à l'exercice 2024

Document **TE90-2025-ENEDIS v2** du **06/03/2026**

COMPTÉ RENDU D'ACTIVITÉ DE CONCESSION 2024

TERRITOIRE D'ÉNERGIE 90

ENEDIS

EDF



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

EDF • Fournisseur d'électricité
aux tarifs réglementés de vente

Figure 1 – Couverture du CRAC EDF ENEDIS de 2024

Philippe CORBON

Smart Grids Conseil

Tél. 07 60 50 48 69

philippe.corbon@smartgrids-conseil.fr

Table des matières

1. Introduction.....	3	4.7	Transfert des crédits de filiation et affectation.....	17
2. Thèmes abordées	3	5. Variation PR et DE.....	23	
3. Compréhension du calcul du critère B.....	4	6. Rapport de fiabilité et inventaire	25	
3.1 Objectifs :	4	7. Affectation des travaux et Capex ONL	26	
3.2 Principes	4	8. Analyse des variations du compte d'exploitation simplifié.....	28	
3.3 Résultats du TE90 en matière de critère B : analyse.....	5	9. Relations usagers et qualité de service	30	
3.4 Analyse continue des incidents : méthode d'Enedis	5	9.1 Objectifs :.....	30	
3.5 Enjeux pour le TE90	6	9.2 Délais moyens de raccordement	30	
4. Traçabilité des reprises de provisions et à la gestion du compte du droit du concédant.....	7	9.3 Satisfaction des usagers	30	
4.1 Objectifs :	7	9.4 Suivi des compteurs Linky et de la relève	31	
4.2 Principes de l'audit.....	7	9.5 Interventions clients	31	
4.3 Rappels des principaux termes comptable	8	9.6 Réclamations des usagers	32	
4.4 Les principes comptables appliqués aux patrimoines concédés.....	14	9.7 Appréciation globale	32	
4.5 Suivi et ingénierie	15	9.8 Conclusion relative à la qualité des services.....	33	
4.6 Contrôle de correspondance des inventaires	17			

1. Introduction

Le syndicat Territoire d'Énergie 90 (TE90), en sa qualité d'autorité organisatrice de la distribution publique d'électricité sur le Territoire de Belfort, exerce les missions de contrôle qui lui incombent en application des articles L 2224-31 et D 2224-38 et suivants du Code général des collectivités territoriales.

Dans ce cadre, TE90 est accompagné par Smart Grids Conseil au titre de l'assistance à maîtrise d'ouvrage pour la réalisation du contrôle de la concession au titre de l'exercice 2024. Ce contrôle comprend notamment un audit visant à établir une compréhension partagée des pratiques du concessionnaire et des données transmises dans le cadre du CRAC et des échanges de contrôle.

L'audit s'est tenu le **13 janvier 2026** dans les locaux d'Enedis à Montbéliard, en présence de **M. BLANC**, Président du TE90, **M. VIVOT**, 3^e Vice-président, et **Mme OUBAID**, agent assermentée en charge des concessions et des achats d'énergie.

Plusieurs représentants d'Enedis ont participé à la séance, en présentiel ou en visioconférence, et ont apporté des réponses détaillées aux questions posées sur l'ensemble des thématiques inscrites à l'ordre du jour.

L'ensemble des présentations et des données utilisées lors de l'audit ont été transmises au syndicat à l'issue de la réunion. TE90 remercie l'ensemble des intervenants pour la qualité des travaux préparatoires, la disponibilité lors des échanges et la clarté des informations fournies.












Un grand merci à l'ensemble des participants pour le travail effectué en amont, la participation aux échanges et la clarté des éléments communiqués.

2. Thèmes abordés

Les thèmes de contrôle abordés dans le cadre de l'audit général sont :

- Le Critère B
 - méthode de collecte et de calcul
 - Données remises
 - représentation et comparaisons
- Traçabilité des reprises de provisions et à la gestion du compte du droit du concédant
 - Comprendre au travers d'un échantillon de typologie de travaux, les écritures comptables dans le compte droit du concédant
- Analyse du rapport de fiabilité et inventaire
- Affectation des travaux et Capex ONL
- Données financières et flux concessionnaires
- Relations usagers et qualité de service

Les documents de présentation remis par Enedis sont :

-  2026-01-09 TE90 Question et planning ENEDIS vcomplétée.docx
-  Continuité TE90 vf.pptx
-  AUDIT TE90 affaires vf.pptx
-  Présentation passifs TE-90 + DIAPO Art 8.pptx
-  TE90 Données relatives à la consommation des provisions pour renouvellement en € fin 2024.xlsx
-  CRAC TE90 2024 fiabilité et inventaire.pptx
-  Raccordement Contrôle de concession TE90 2025.pptx
-  20260109 CRAC TDE90 2024 domaine comptable.pptx
-  RECLAMATIONS CLIENTS TE 90 2024.pptx
-  SATISFACTION TE 90 ANNEE 2024.pptx
-  TE90 2024. CLIENTS. Relève et facturation..pptx

3. Compréhension du calcul du critère B

3.1 Objectifs :

- Expliciter la méthodologie utilisée par Enedis pour calculer le critère B (durée moyenne de coupure par usager BT).
- Permettre au TE90 de comprendre la logique de construction des fichiers transmis et, le cas échéant, de reconstituer les principaux éléments du calcul.

3.2 Principes

Le **critère B** est l'indicateur national de continuité de fourniture pour les clients **Basse Tension (BT)**. Il correspond à la **durée moyenne annuelle de coupure** subie par un usager BT.

Formule générale :

$$\text{Critère B} = \frac{\sum NT}{\sum Ni} = \frac{\sum (Ni \times Ti)}{\sum Ni}$$

avec :

- Ni : nombre de points de livraison BT impactés par l'évènement i ;
- Ti : durée de coupure de ces clients pour cet évènement ;
- (Ni x Ti) ou NiTi : "produit temps x clients" enregistré dans la base des coupures ;
- $\sum Ni$: nombre total de clients BT actifs en fin d'année (80571 points de Livraison BT pour le TE90 en 2024).

3.2.1 Modalités de collecte des données

Enedis enregistre, pour chaque coupure BT ayant un impact mesuré ou estimé :

- Le temps total d'absence de tension, par phase de réalimentation ;
- Le nombre de clients concernés, déterminé à partir de la configuration du réseau au moment de l'incident ;
- Le produit NiTi est stocké comme base de calcul du critère B ;
- La nature et la cause de l'évènement :

- siège de l'incident (RTE/amont, poste source, réseau HTA, réseau BT),
- origine (incident ou travaux),
- classement éventuel en circonstance exceptionnelle.

Les données proviennent de plusieurs sources : automatisme HTA et outils de pilotage (Agence de Conduite Régionale), déclarations issues d'appels dépannage, systèmes de collecte BT, préparation d'intervention de travaux, etc.

Les évènements sur **branchements individuels** sont exclus du calcul.

3.2.2 Particularités méthodologiques

Le nombre de clients impactés **varie selon l'état réel du réseau** au moment de l'incident (configurations HTA évolutives).

Les fichiers de contrôle fournis au TE90 donnent accès aux évènements horodatés et à leur synthèse annuelle, mais **ne permettent pas de recalculer le critère B à l'identique** de la méthode Enedis.

Enedis transmet en complément un **résultat consolidé par commune**, intégrant réseaux amonts, HTA et BT (hors branchement).

- **Points de vigilance** pour l'interprétation

- La valeur du critère B dépend directement du **nombre d'utilisateurs BT** raccordés sur le territoire considéré :
- Un territoire dense n'a pas la même structure de pondération qu'un territoire rural.
- Il est donc nécessaire de prendre du recul sur des comparaisons régionales de différents critères B ou de bien comprendre leurs bases de calcul respective :
- La comparaison inter-concessions doit en tenir compte pour éviter des analyses biaisées.

- **Évolutions** possibles

- Les données issues des compteurs communicants (détection du début exact des coupures) ne sont pas encore pleinement intégrées à la chaîne de calcul ou d'information des dépannages. Leur exploitation future pourrait améliorer la précision et la rapidité d'identification des interruptions BT.

3.3 Résultats du TE90 en matière de critère B : analyse

En 2024, le **critère B Toutes causes confondues** du TE90 est de **56,16 minutes** contre 80,94 minutes en 2023, ce qui correspond à une **amélioration de 24,78 minute** par rapport à 2023.

Cette performance est globalement **bonne pour un territoire rural et semi-urbain**, compte tenu :

- du nombre élevé d'incidents HTA recensés (856 incidents HTA en 2024) ;
- des conditions météorologiques dégradées (orages, tempêtes KIRK et CAETANO, épisodes de précipitations intenses) ;
- de la part importante du réseau aérien dans certaines communes ;
- du relief et de la végétation dense, facteurs classiques de sensibilité aux aléas climatiques.

Le résultat 2024 montre donc une **maîtrise correcte de la continuité de fourniture**, malgré une année marquée par plusieurs aléas climatiques majeurs. La performance est cohérente au regard du profil du territoire et des marges de manœuvre limitées sur le réseau BT.

3.4 Analyse continue des incidents : méthode d'Enedis

Enedis met en œuvre un **suivi continu** des incidents et des coupures à partir des données collectées par l'Agence de Conduite Régionale (ACR). Ce suivi repose sur plusieurs outils opérationnels.

a) Suivi mensuel consolidé des coupures

Chaque mois, les interruptions (HTA, BT, travaux et incidents) sont analysées afin d'identifier :

- les **postes HTA/BT** générant le plus grand nombre de coupures longues (CL) ;
- les **départs HTA** récurrents en interruption ;
- les évènements majeurs (NiTi élevés, travaux sensibles, incidents météo).

Les tableaux « TOP 5 » publiés par Enedis (postes HTA/BT et départs HTA) permettent de cibler les zones à surveiller en priorité pour l'ensemble des concessions (maille régionale) et pour la concession du TE90.

b) Détection des zones récurrentes à ausculter

Les zones présentant des interruptions répétées au fil des mois sont considérées comme **zones sensibles**.

Enedis peut alors :

- engager des diagnostics de végétation,
- ajuster les cycles d'élagage,
- planifier des travaux préventifs ciblés (isolation, remplacement d'accessoires vieillissants, installation de coupure, automatisme HTA).

L'objectif est de **réduire le volume futur de NiTi** sur ces zones afin d'améliorer le critère B de manière durable.

c) Politique travaux : règle Enedis-NMO-RES_015

La note interne Enedis-NMO-RES_015 fixe les seuils NiTi qui déclenchent des actions spécifiques lorsqu'elles sont possibles (c'est à dire quand la structure et les ouvrages constitutifs du réseau le permette) :

- **> 5 000 NiTi** : interventions sous tension (TST) ou pose d'un groupe électrogène pour limiter l'impact travaux ;
- **> 30 000 NiTi** : travaux à proscrire ou à reconfigurer, considérés comme incompatibles avec la qualité de fourniture.

Ces règles assurent que les travaux ne dégradent pas la continuité de manière excessive.

Au-delà de ce critère, Enedis tient également compte de la gêne réelle occasionnée sur le terrain lorsque la coupure est programmée. Elle peut être modulé selon le besoin en électricité au moment de la coupure : cas des résidences secondaires, prise en compte de l'activité commerciale et entrepreneuriale, etc...

Cette notion n'est pas ressentie dans le critère B.

d) Suivi climat et aléas

Les évènements climatiques mensuels (orages, vents, tempêtes) sont analysés afin de distinguer :

- la part de **coupures structurelles**, relevant d'un défaut du réseau,
- et la part de **coupures conjoncturelles**, liées à la météo (à isoler dans l'analyse du critère B pour les décisions travaux) .

3.5 Enjeux pour le TE90

Le critère B 2024 est dans une **trajectoire correcte**, cohérente avec les contraintes du territoire.

L'enjeu majeur pour TE90 est de **conserver** ce niveau en poursuivant :

- l'identification des zones à incidents récurrents,

- la priorisation des chantiers de sécurisation HTA,
- et le dialogue avec Enedis sur les politiques d'élagage, de maintenance et de renouvellement.

4. Traçabilité des reprises de provisions et à la gestion du compte du droit du concédant

4.1 Objectifs :

L'objectif de cette section est d'examiner l'impact des travaux et de leurs modalités de financement sur le compte « droit du concédant », en particulier :

- l'affectation ou non des recettes générées par les opérations,
- le traitement des droits en espèces,
- l'intégration des remises gratuites,
- la prise en compte des provisions de renouvellement.

L'audit porte exclusivement sur les règles d'intégration comptable et sur les écritures passées dans les comptes du « droit du concédant ». Il ne traite ni de l'analyse technique des chantiers, ni des éventuelles erreurs d'exécution qui auraient pu intervenir lors des travaux.

4.2 Principes de l'audit

À partir d'un échantillon représentatif de dossiers couvrant différents types de travaux – en priorité des opérations clôturées – il a été demandé à Enedis de présenter l'ensemble des écritures financières associées à chaque chantier. Cette démarche permet à l'autorité concédante de mieux comprendre le déroulement des investissements et leurs incidences comptables, en particulier sur les comptes liés aux droits du concédant.

Afin de faciliter la lecture du présent rapport, il convient de préciser plusieurs notions dont la signification peut varier selon qu'elles relèvent du domaine de l'ingénierie ou de la comptabilité :

- **Remise Gratuite (RG) :**

Au sens de l'ingénierie

La remise gratuite correspond à des travaux — ou à une partie de travaux — réalisés par un tiers puis remis à Enedis sans contrepartie financière. Plusieurs configurations peuvent se présenter :

- tranchée réalisée et remise par un lotisseur,
- surlargeur de voirie remise par une collectivité dans le cadre d'une coordination de travaux,
- réalisation d'un enrobé définitif réalisée par un tiers,
- génie civil d'une colonne montante pris en charge par un maître d'ouvrage immobilier, etc.

Ces situations sont désormais peu fréquentes : Enedis privilégie aujourd'hui ses propres tranchées ou la conclusion de conventions financières de Réalisation et Remise d'Ouvrage (RRO), qui permettent de confier à un tiers une partie des travaux tout en conservant la maîtrise d'ouvrage.

Au sens comptable

La remise gratuite désigne l'intégration dans la base d'actifs d'éléments non financés directement par Enedis, après déduction des éventuelles contributions versées par l'entreprise au titre de l'ouvrage. Cela concerne notamment les ouvrages réalisés sous maîtrise d'ouvrage de

la collectivité (ex. opérations de l'article 8 ou financements directs). Leur valorisation est effectuée selon le protocole de « **Valorisation des Remises Gratuites** » (VRG).

- **Ouvrages localisés**

- **Approche technique**

- La plupart des ouvrages construits sont renseignés et géolocalisés dans la base d'actifs, conformément aux pratiques actuelles de cartographie.

- **Approche comptable**

- La notion d'ouvrage localisé peut avoir un sens différent en comptabilité : certains actifs sont d'abord enregistrés en « **non localisés** », notamment lorsqu'ils proviennent d'achats en masse (compteurs, transformateurs, branchements). Ils sont ensuite rattachés à un site précis grâce à une opération de localisation comptable, qui affecte chaque équipement à son emplacement définitif (par exemple un transformateur attribué à un poste). On parle alors d'« **ouvrage relocalisé** ».

4.3 Rappels des principaux termes comptable

4.3.1 Valeur brute

La **valeur brute [VB]** d'une immobilisation correspond :

- au **coût d'origine** de l'ouvrage au moment où il est inscrit au bilan,
- comprenant : prix d'achat, frais de pose, frais d'études, génie civil, matériel, main-d'œuvre directe, etc.

Elle représente le coût historique d'investissement.

4.3.2 Durée de vie et durée d'amortissement

La **durée d'amortissement** est la période pendant laquelle l'immobilisation est censée :

- être utilisée,
- produire un service attendu,
- générer des avantages économiques ou un service public.

Dans les concessions d'électricité, elle est fixée par :

- des **référentiels techniques** (durée de vie physique),
- la réglementation comptable,
- parfois le contrat de concession.

Elle sert de base pour calculer l'amortissement annuel.

Pour ENEDIS, les durées d'amortissement par famille d'ouvrage sont communiquées dans le document de contrôle « référentiel ETI.xlsx » et reprise au 4.3.8 du présent rapport.

4.3.3 Amortissement

L'**amortissement [Amor.] linéaire** est la méthode standard d'amortissement dans les concessions :

La valeur brute est répartie **de manière constante** sur la durée d'amortissement :

- Amortissement annuel = Valeur brute / Durée d'amortissement.

L'amortissement traduit la consommation du potentiel de service de l'ouvrage au cours du temps.

4.3.4 Valeur nette ou Valeur nette comptable

La **valeur nette comptable [VNC]** représente :

- la valeur résiduelle de l'actif dans les comptes,
- la part encore « non consommée » au regard de la durée d'amortissement.

En fin de vie comptable, la VNC tend vers 0.

- Valeur Nette Comptable = Valeur Brute – Amortissements cumulés – éventuelles dépréciations

4.3.5 Valeur de remplacement

La **valeur de remplacement [VR]** représente le **coût actualisé** pour reconstruire ou remplacer l'ouvrage à neuf à technologie équivalente. Elle est calculée par ENEDIS sur la base de la valeur brute (prix des matériaux, main-d'œuvre, conception et normes techniques du moment), des éventuelles revalorisations de prix (réévaluation 1959 et 1976) et d'indice de révision des prix.

Elle sert notamment à :

- évaluer les besoins futurs de renouvellement,
- déterminer les provisions nécessaires,
- apprécier l'état patrimonial d'un réseau.

Elle n'est **pas comptabilisée** dans les comptes sociaux : c'est un **indicateur de gestion**, utilisé en concession.

Les coefficients de réévaluations de 2024 sont :

- Réseaux 2,45%
- Transformateurs -2,74%.

4.3.6 Provision de renouvellement

La **provision de renouvellement** est une dette comptable que constitue le concessionnaire pour garantir que :

- les ouvrages concédés seront renouvelés avant la fin de la concession,
- les fonds nécessaires sont effectivement mis de côté.

La **provision pour renouvellement** est définie par le Code Général des Impôts comme une « *provision constituée par l'entreprise en vue de faire face à l'obligation de renouveler un bien amortissable dont elle assure l'exploitation ...* ». Vis-à-vis des bénéficiaires annuelles, le montant de cette provision « *est déductible, à la clôture de l'exercice, dans la limite de la différence entre le coût estimé de remplacement de ce bien à la clôture du même exercice et son prix de revient initial affectée d'un coefficient progressif. Ce coefficient est égal au quotient du nombre d'années d'utilisation du bien depuis sa mise en service sur sa durée totale d'utilisation.* »

Cette provision répond à deux principes fondamentaux :

- Elle couvre des charges certaines, mais non encore réalisées, correspondant au remplacement d'ouvrages existants.
- Elle est déductible fiscalement si et seulement si :
 - l'obligation de renouvellement est imposée par le contrat de concession,
 - les ouvrages doivent être remplacés avant le terme du contrat,
 - le concessionnaire supporte effectivement cette obligation financière.

La **provision de renouvellement** a pour fonction :

- d'assurer la pérennité du patrimoine concédé,
- de financer le remplacement futur d'actifs qui auront dépassé leur durée de vie avant la fin du contrat.

Modalités spécifiques (loi du 9 août 2004) : depuis le 1^{er} janvier 2005, aucune provision n'est constituée pour les ouvrages dont la durée de vie excède la date de fin de la concession (ils sont amortis mais **non provisionnés**).

La provision est une **charge de l'exercice**, inscrite au passif.

4.3.7 Droit en espèces

Lorsqu'un ouvrage concédé a été **initialement financé par l'autorité concédante** (AODE), il est remis au concessionnaire **sans contrepartie financière** au début du contrat (ou en cours de contrat s'il s'agit d'un ouvrage réalisé sous Maîtrise d'Ouvrage de l'AODE ou d'un tiers). En effet, le concessionnaire ENEDIS ne rachète pas l'ouvrage à l'AODE, mais il en inscrit la valeur de « Remise Gratuite » dans le compte Droit du Concédant.

Dans ce cas, le concessionnaire doit :

- **amortir comptablement** ces ouvrages comme s'il en était propriétaire,
- sans avoir assumé l'investissement initial.

Ce décalage crée un « **déséquilibre financier** » : l'AODE a financé l'ouvrage, mais c'est le concessionnaire qui « consomme » la valeur de cet ouvrage via l'amortissement et perçoit en contrepartie les recettes d'acheminement qu'il génère.

Imaginons que le contrat de concession prenne fin. Le **droit en espèces** est une somme que le concessionnaire doit rendre à l'autorité concédante **à la fin du contrat** pour cette ouvrage. Il s'agit donc de :

- **restituer financièrement** la partie non amortie des ouvrages financés par l'AODE pour qu'il puisse être amortie par le délégataire suivant ou la collectivité,
- **compenser la perte de valeur** supportée par le concédant du fait de l'usage de l'ouvrage par le concessionnaire,
- rétablir l'équivalence économique entre les deux parties.

Il correspond donc à un **ajustement patrimonial**, permettant à l'AODE de récupérer un réseau dans un état économique équivalent à celui remis initialement.

Pour les ouvrages financés par le concédant, l'AODE finance l'investissement initial et le concessionnaire amortit l'ouvrage chaque année dans ses comptes.

En fin de contrat :

- la **valeur nette comptable (VNC)** de ces ouvrages peut être positive si la durée d'amortissement dépasse la fin de concession,
- ou nulle si l'amortissement est terminé.

Le **droit en espèces** correspond :

- soit à la VNC restante,
- soit à un montant calculé selon les clauses contractuelles (méthode du « dommage économique » dans les concessions modernes).

Le résultat final doit **protéger l'AODE** contre une perte financière liée :

- à la consommation du potentiel de l'ouvrage,
- ou à un amortissement inachevé.

Et de restituer à l'AODE les ouvrages qu'elle a financés.

4.3.8 Catégorie d'ouvrages et sous-catégorie d'ouvrage

Les Éléments Techniques d'Immobilisation (ETI) utilisé par ENEDIS permettent une décomposition de l'inventaire et d'affecter à chaque type d'élément des durées de vie et d'amortissement.

Pour les biens de la concession, le tableau ci-après résume les ouvrages concernés et leur durée d'amortissement.

Tableau 1 : Liste des ETI présents sur la concession

ETI	Libellé ETI	Amortissement	ETI	Libellé ETI	Amortissement
A10401	terrain bâti utilisé pour l'exploitation	Pas d'amortissement	E30301	installation téléconduite poste HTA/BT	Linéaire sur 10 ans
A30401	Bâtiment support de transformateur H61	Linéaire sur 30 ans	E30401	Transformateurs individualisés	Linéaire sur 40 ans
A30501	bâtiment de poste maçonné HTA/BT	Linéaire sur 45 ans	F20101	Matériel de comptage BT puiss. =< 36 kVA et	Linéaire sur 20 ans
A31101	Bâtiment industriel Génie civil de postes enterrés	Linéaire sur 45 ans	F20401	Compteurs LINKY	Linéaire sur 20 ans
D20201	canalisation HTA - câble souterrain	Linéaire sur 40 ans	F20402	Compteurs marché d'affaire	Linéaire sur 20 ans
D20401	canalisation HTA - aérien isolé	Linéaire sur 40 ans	F20501	Disjoncteurs	Linéaire sur 20 ans
D20402	canalisation HTA - aérien nu	Linéaire sur 40 ans	G10103	radiotél. - poste émetteur/récepteur individualisé	Linéaire sur 10 ans
D30101	canalisation BT souterraine	Linéaire sur 40 ans	G20101	téléconduite - équipement des postes asservis	Linéaire sur 10 ans
D30201	canalisation BT - aérien isolé	Linéaire sur 50 ans	G40102	voie de transmission - équipement CPL	Linéaire sur 10 ans
D30202	canalisation BT - aérien nu	Linéaire sur 40 ans	G40103	voie de transmission - liaisons hertziennes	Linéaire sur 10 ans
D30401	Ouvrage collectif de branchement (Complet)	Linéaire sur 60 ans	G40501	Concentrateurs LINKY	Linéaire sur 20 ans
D30511	Liaisons réseau aériennes	Linéaire sur 50 ans	G40502	Matériel communication compteurs marché d'affaire	Linéaire sur 10 ans
D30512	Liaisons réseau souterraines et aérosouterraines	Linéaire sur 40 ans	I10103	générateur photovoltaïque et annexes	Linéaire sur 20 ans
D30513	Dérivations individuelles de branchement indiv.	Linéaire sur 40 ans	I10201	batterie d'accumulateurs	Linéaire sur 10 ans
E10401	autotransformateur HTA/HTA	Linéaire sur 30 ans	K20101	aménagement des installations techniques	Linéaire sur 10 ans
E10801	cellule HTA	Linéaire sur 30 ans	K20201	Dépollution transformateurs HTA-BT (PCB)	Linéaire sur 8 ans
E30101	appareillage des postes maçonnés	Linéaire sur 30 ans	K20501	Aménagements LINKY	Linéaire sur 10 ans
E30102	poste préfabriqué	Linéaire sur 30 ans			
E30103	poste sur poteau	Linéaire sur 30 ans			
E30209	décaleur adaptateur de tension	Linéaire sur 30 ans			

Les ouvrages sont répartis comptablement en catégorie (ou famille) et sous-catégorie. La décomposition de l'inventaire comptable à fin 2024 est résumé dans le tableau ci-après.

Tableau 2 : Inventaire comptable au 31/12 par catégorie et ETI

Catégorie d'ouvrages	ETI	Sous-catégorie	Quantité	Valeur Brute	Valeur Nette Comptable	Provision de renouvellement	Droit en espèce (amortissement part concédant)
01 - Canalisations HTA	D20201	Canalisations HTA souterraines	623,6 km	46 311 k€	29 000 k€	1 212 k€	4 310 k€
	D20401	Canalisations HTA aériennes - Conducteur isolé	3,4 km	320 k€	162 k€	90 k€	38 k€
	D20402	Canalisations HTA aériennes - Conducteur nu	311,1 km	3 934 k€	713 k€	3 956 k€	473 k€
	Sous-total HTA			938,1 km	50 565 k€	29 875 k€	5 259 k€
02 - Canalisations BT	D30101	Canalisations BT souterraines	660,7 km	41 836 k€	23 334 k€	3 731 k€	8 779 k€
	D30201	Canalisations BT aériennes - Conducteur isolé	457,0 km	7 466 k€	2 738 k€	2 823 k€	2 229 k€
	D30202	Canalisations BT aériennes - Conducteur nu	78,4 km	611 k€	2 k€	1 579 k€	244 k€
	Sous-total BT			1 196,2 km	49 913 k€	26 074 k€	8 133 k€
03 - Postes HTA/BT	A10401	Terrains de postes HTA/BT		18 k€	18 k€		
	A30401	Génie civil de postes HTA/BT		0 k€		0 k€	0 k€
	A30501	Génie civil de postes HTA/BT		618 k€	85 k€	923 k€	250 k€
	A31101	Génie civil de postes HTA/BT		42 k€	10 k€		19 k€
	E10801	Autres équipements de coupure HTA		1 138 k€	649 k€	17 k€	120 k€
	E30101	Equipements de postes HTA/BT	350	4 007 k€	537 k€	1 586 k€	1 161 k€
	E30102	Equipements de postes HTA/BT	644	9 309 k€	4 071 k€	699 k€	1 495 k€
	E30103	Equipements de postes HTA/BT	150	317 k€	67 k€	113 k€	145 k€
	E30301	Equipements de postes HTA/BT		371 k€	92 k€	9 k€	19 k€
	G20101	Autres équipements de coupure HTA		1 k€	1 k€		
	G40501	Concentrateurs	1 104	362 k€	279 k€		
Sous-total Postes				16 184 k€	5 809 k€	3 347 k€	3 209 k€
04 - Transfos HTA/BT	E10401	Transformateurs HTA/BT		21 k€	9 k€		
	E30401	Transformateurs HTA/BT	1 220	5 018 k€	2 769 k€	622 k€	999 k€
	Sous-total Transformateurs			1 220	5 039 k€	2 777 k€	622 k€
05 - Comptage	F20401	Comptage	80 742	6 842 k€	5 274 k€		195 k€
	F20402	Comptage	1 138	307 k€	185 k€		31 k€
	F20501	Disjoncteurs	85 550	1 086 k€	356 k€		304 k€
	Sous-total Comptage				8 236 k€	5 815 k€	
06 - Branchements	D30511	Branchements aériens (LR et DI)	17 706	2 100 k€	662 k€	1 091 k€	909 k€
	D30512	Liaisons réseau souterraines et aéro-souterraines	31 402	27 631 k€	16 062 k€	1 665 k€	7 047 k€
	D30513	Dérivations individuelles des liaisons individuelles	27 319	6 364 k€	3 014 k€	227 k€	1 842 k€
	Sous-total Branchements				36 094 k€	19 738 k€	2 983 k€
07 - OCB	D30401	Ouvrages collectifs de branchement (OCB)	42 853	9 699 k€	5 715 k€		2 386 k€
	Sous-total OCB			42 853	9 699 k€	5 715 k€	2 386 k€

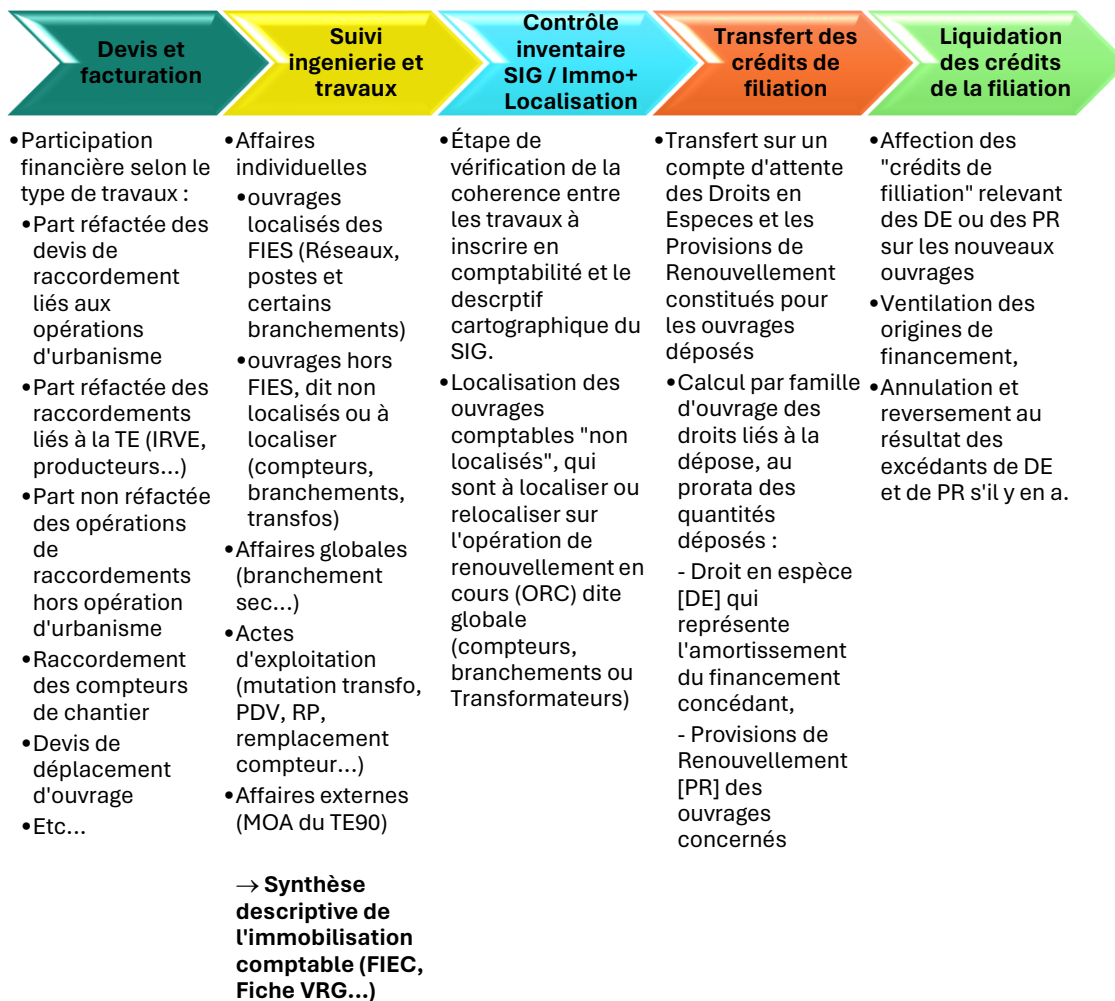
Catégorie d'ouvrages	ETI	Sous-catégorie	Quantité	Valeur Brute	Valeur Nette Comptable	Provision de renouvellement	Droit en espèce (amortissement part concédant)
08 - Autres biens localisés	G40502	Autres biens localisés	1 100	212 k€	123 k€		3 k€
	I10103	Autres biens localisés		15 k€	6 k€	2 k€	7 k€
	I10201	Autres biens localisés		8 k€		0 k€	1 k€
	K20101	Autres biens localisés		558 k€	223 k€		
	Sous-total Autres biens localisés			1 100	794 k€	351 k€	2 k€
09 - Comptage non localisé	F20101	Comptage non localisé	2 260	229 k€	36 k€		81 k€
	Sous-total Comptages non localisés			2 260	229 k€	36 k€	81 k€
11 - Autres biens non localisés	E10401	Autres biens non localisés		36 k€	14 k€	40 k€	
	E30209	Autres biens non localisés	1	0 k€	0 k€		
	G10103	Autres biens non localisés		3 k€	0 k€	0 k€	0 k€
	G40102	Autres biens non localisés		0 k€		0 k€	
	G40103	Autres biens non localisés		1 k€	0 k€	0 k€	0 k€
	G40502	Autres biens non localisés	117	23 k€	12 k€		0 k€
	K20101	Autres biens non localisés		1 k€	1 k€		
	K20201	Autres biens non localisés		0 k€	0 k€		0 k€
	K20501	Autres biens non localisés		423 k€	203 k€		
Sous-Total Autres biens non localisés			118	488 k€	230 k€	40 k€	0 k€
Total général				177 241 k€	96 421 k€	20 386 k€	33 088 k€

La notion de catégorie sert notamment lors des réaffectations des droits du concédant. Par exemple, un ouvrage HTA aérien peut être renouvelé par un Ouvrage HTA souterrain.

4.4 Les principes comptables appliqués aux patrimoines concédés

Chez Enedis, le transfert des informations issues de l'ingénierie vers la comptabilité s'effectue au moyen des **Fiches d'Immobilisation en Cours (FIEC)** lorsque l'affaire d'investissement n'est pas encore liquidée, puis des **Fiches d'Immobilisation En Service (FIES)** une fois la liquidation comptable réalisée.

D'un point de vue comptable, le traitement d'un chantier s'articule autour de cinq grandes étapes :



4.4.1 Les devis et prestation de services de raccordement

Conformément à la construction tarifaire validée par la CRE et aux dispositions du cahier des charges de concession, Enedis facture aux tiers les prestations de raccordement ou de déplacement d'ouvrage. Pour ce type d'opération, Enedis établit un devis forfaitaire ou fondé sur le coût estimatif des travaux, matérialisé par l'envoi d'une Proposition de Raccordement (PDR) ou d'une Proposition Technique et Financière (PTF).

Les recettes issues de ces prestations sont comptabilisées comme des **produits de fonctionnement**, non affectés aux travaux. En pratique, Enedis encaisse ces montants en comptes de classe 7, comme une prestation de service, sans qu'ils soient considérés comme une contribution au financement de l'ouvrage. Ils ne constituent donc pas une subvention d'équipement.

En parallèle, Enedis estime financer et supporter **100 % de l'investissement** correspondant, hors réaffectation éventuelle de droits en espèces ou de provisions de renouvellement liées à des ouvrages déposés.

L'analyse des chantiers examinés dans le cadre de l'audit confirme cette approche : aucune participation de tiers n'apparaît en déduction des investissements d'Enedis.

4.4.2 Le principe de la Réalisation et la Remise d'Ouvrage électriques

Lorsque Enedis, en qualité de maître d'ouvrage, doit intervenir dans le cadre de projets d'extension de lotissements ou d'immeubles, il est fréquemment nécessaire de coordonner les travaux réalisés sur des terrains privés ou avec le génie civil des bâtiments (gainés techniques des colonnes montantes, alimentation d'IRVE en sous-sol via une distribution horizontale, etc.).

Dans ce contexte, Enedis peut proposer au tiers demandeur la conclusion d'une convention de **Réalisation et Remise d'Ouvrage électriques (RRO)**. Cette convention permet à Enedis de confier au tiers une partie des travaux, celui-ci agissant alors comme entreprise et maître d'œuvre, tandis qu'Enedis conserve l'entière maîtrise d'ouvrage de l'opération, selon les mêmes principes que pour des travaux exécutés par ses entreprises titulaires de marché.

4.5 Suivi et ingénierie

4.5.1 Travaux sous maîtrise d'ouvrage d'Enedis

La grande majorité des travaux audités ont fait l'objet d'une **affaire d'ingénierie**. Chaque opération est décrite dans la base de travaux d'Enedis (anciennement *Ing-E-Pilot* [IEP], aujourd'hui *Racing*), où le chargé d'affaires renseigne les quantités d'ouvrages à déposer ou à construire par famille d'ouvrages.

Les **Fiches d'Immobilisation en Cours (FIEC)** et **Fiches d'Immobilisation En Service (FIES)** retracent l'ensemble des dépenses d'investissement associées à un ouvrage, en cumulant :

- l'achat de matériel,
- les prestations externalisées (études, conventions, travaux, RRO, etc.),
- les prestations internes réalisées par Enedis (chargés d'affaires, ingénierie, cartographie, travaux sous tension, travaux en régie, etc.).

Le règlement pouvant intervenir en plusieurs étapes, les fiches d'immobilisation intègrent des **valeurs de mise en service (MESE)** ainsi que des **compléments de valeur (CVAL)** permettant d'ajuster les écritures comptables (facture de solde, ristourne, variation de quantitatifs, etc.).

Il est enfin à noter que certains ouvrages initialement **non localisés** (transformateurs, branchements, OCB, comptage) n'apparaissent que rarement dans la fiche d'immobilisation et font l'objet d'un traitement spécifique au moment de leur **relocalisation comptable**.

4.5.2 Cas de la maintenance lourde – la Rénovation Programmée

Pour les opérations de maintenance lourde, Enedis peut réaliser en régie l'ensemble du renouvellement programmé. Ces interventions consistent principalement à remettre en état les ouvrages existants, notamment en remplaçant les pièces d'usure d'un départ HTA aérien.

Ces travaux n'impliquent en principe ni dépose, ni création de nouveaux ouvrages. La fiche d'immobilisation associée est alors dotée d'un **numéro d'immobilisation secondaire**, auquel est rattaché un **complément de valeur (CVAL)** correspondant à la remise en état effectuée.

4.5.3 Travaux sous maîtrise d'ouvrage de l'AODE

Lorsque les travaux sont réalisés sous maîtrise d'ouvrage de l'AODE (article 8, opérations directes de la collectivité, etc.), la **fiche VRG** est utilisée pour établir la décomposition comptable des biens remis gratuitement à Enedis, par catégorie et sous-catégorie d'ouvrages.

Cette valorisation est construite de manière à refléter, autant que possible, le **coût d'investissement qu'Enedis aurait supporté** si elle avait assuré elle-même la maîtrise d'ouvrage, conformément aux dispositions du cahier des charges.

Le **protocole de Valorisation des Remises Gratuites (VRG)** permet ainsi d'établir une passerelle entre :

- la valeur initiale de l'ouvrage financé par l'AODE,
- les éventuels frais de maîtrise d'œuvre et de maîtrise d'ouvrage,
- et la ventilation financière des ouvrages par catégorie et sous-catégorie, en vue de leur intégration comptable dans la base d'inventaire tenue par Enedis.

4.5.4 Synthèse

Dans les deux situations, la répartition et la ventilation des ouvrages sont effectuées par catégorie d'ouvrage. La valeur réelle des investissements (pour les travaux réalisés par Enedis) ou leur valeur estimée (dans le cadre du protocole VRG) est ventilée par catégorie au moyen de **mises en service (MESE)** et de **compléments de valeur (CVAL)**.

Cette opération concerne principalement les **ouvrages localisés**.

Elle relève directement de la dimension financière du projet, en lien avec les flux de trésorerie associés au financement des ouvrages.

(Voir Tableau 3 : Exemple sur la FIES du chantier DC23/039620 - extension pour l'alimentation d'un client C4 sans renforcement en page 21)

4.6 Contrôle de correspondance des inventaires

Dans le cadre des travaux, ainsi que des opérations de maintenance lourde ou de réparation, Enedis a mis en place une boucle d'analyse au sein de son processus comptable afin d'assurer le rapprochement entre les flux comptables et les mises à jour cartographiques.

Ce mécanisme de retour permet d'améliorer la fiabilité des bases techniques et comptables en imposant, lorsque nécessaire, une analyse systématique des écarts constatés (longueurs, diamètres, nature des métaux, technologies, année de pose, etc.).

Lorsqu'un écart est identifié, une investigation est engagée pour déterminer le correctif à appliquer, de manière à garantir la cohérence entre la base patrimoniale et la base comptable.

4.7 Transfert des crédits de filiation et affectation

À l'issue de la clôture comptable du chantier, débutent les opérations de **filiation** ainsi que les écritures correctives relatives au **compte droit du concédant**.

Il convient de souligner que ces opérations sont **strictement comptables** et ne présentent **aucun impact sur la trésorerie**.

4.7.1 Opération de Mise au rebut : dépose

Dans un premier temps, le comptable en charge du dossier recherche dans les bases comptables le bien – ou le ratio de bien – correspondant aux travaux de dépose ou de renouvellement (dépose et repose). Chaque ouvrage peut être identifié à partir de ses caractéristiques : catégorie et sous-catégorie, commune, métal, section, isolant pour les ouvrages HTA, année de pose, quantités, etc.

Lorsque l'ouvrage exact ne peut pas être retrouvé, c'est-à-dire en cas d'écart d'inventaire, le comptable identifie un ouvrage équivalent non affecté (par exemple en raison d'une erreur de commune ou d'année).

L'opération de **mise au rebut (MARE)** permet alors de récupérer l'ensemble des informations disponibles et de déterminer les impacts sur le **droit du concédant**, ventilés par catégorie d'ouvrage. Il est à noter que lorsqu'il n'y a ni dépose ni renouvellement, aucune mise au rebut n'est réalisée.

Les éléments financiers liés à l'ouvrage déposé (quantités, droits en espèces, valeur nette comptable, provisions de renouvellement associées) sont ensuite placés sur un compte d'attente en vue de leur traitement. Cette étape conduit :

- d'une part, aux écritures d'amortissement accéléré lorsque l'ouvrage déposé n'est pas totalement amorti ;
- d'autre part, aux écritures relatives au compte droit du concédant, incluant :
 - la réaffectation des droits en espèces ou des droits du concédant (part correspondant à l'amortissement du financement du concédant),
 - la prise en compte du financement du concessionnaire (subventions article 8, amortissement du financement ENEDIS),
 - l'affectation de la provision de renouvellement,
 - le cas échéant, la reprise exceptionnelle d'un excédent de provision lorsque la catégorie présente un surplus,
 - et, le cas échéant, le complément de financement nécessaire lorsque la catégorie d'ouvrage nécessite un investissement supérieur à la valeur déposée.

(Voir Tableau 4 :Exemple de la dépose (MARE) d'un ouvrage sur l'affaire DC23/045185 de déplacement d'ouvrage en page 21)

4.7.2 Les opérations de Liquidation comptable du compte d'attente

Une fois le compte d'attente constitué, les origines de financement doivent être **réaffectées au nouvel ouvrage**. Cette affectation s'effectue **par catégorie d'ouvrage** : ainsi, pour les ouvrages HTA, la valeur d'un ouvrage aérien déposé peut être réaffectée à un ouvrage HTA souterrain (changement de sous-catégorie), mais un financement HTA ne peut pas être affecté au renouvellement d'un ouvrage BT.

Le principe de réaffectation repose sur un **mécanisme d'empilement des coûts**, comme présenté par Enedis dans son diaporama. Plusieurs cas de figure se présentent :

- **Surplus des financements existants** (subventions, provisions d'amortissement, provisions de renouvellement) par rapport au coût du nouvel ouvrage.

Valeurs patrimoniales et principes contractuelles

Passifs de concession – Affectation

- Comment sont affectés les montants d'amortissements constitués sur un ouvrage lors d'un renouvellement ?

✓ Le principe s'explique par l'exemple :

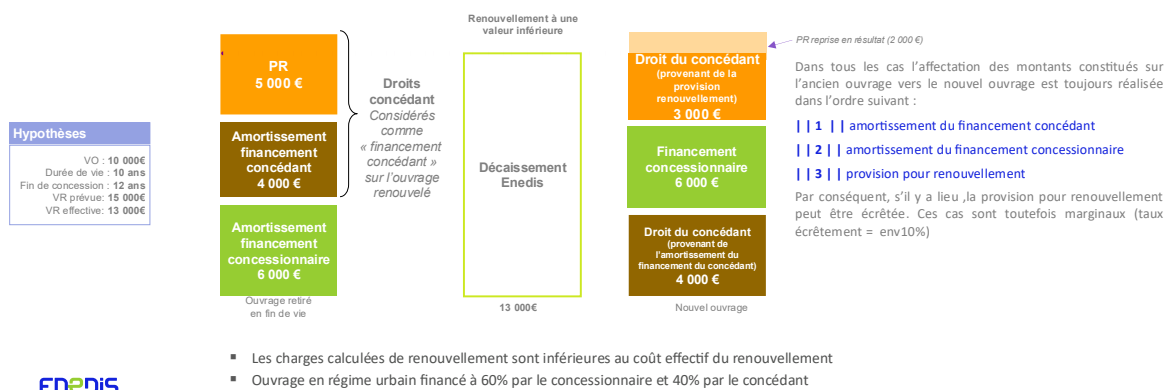


Figure 2 : Cas d'une reprise de provision : Renouvellement dont l'investissement est inférieur au montant des subventions, des provisions d'amortissement et de la provision de renouvellement.

- **Insuffisance des financements existants**, nécessitant un complément de financement par Enedis.

Valeurs patrimoniales et principes contractuelles

Passifs de concession – Affectation

- Comment sont affectés les montants d'amortissements constitués sur un ouvrage **lors d'un renouvellement** ?

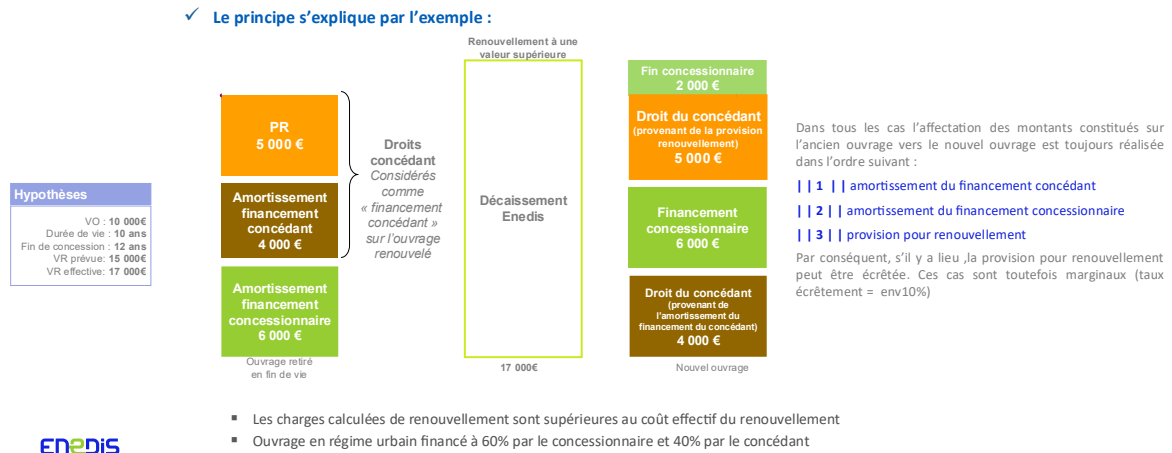


Figure 3 : Cas d'un complément de financement : Renouvellement dont le nouvel investissement est supérieur au montant des subventions, des provisions d'amortissement et de la provision de renouvellement.

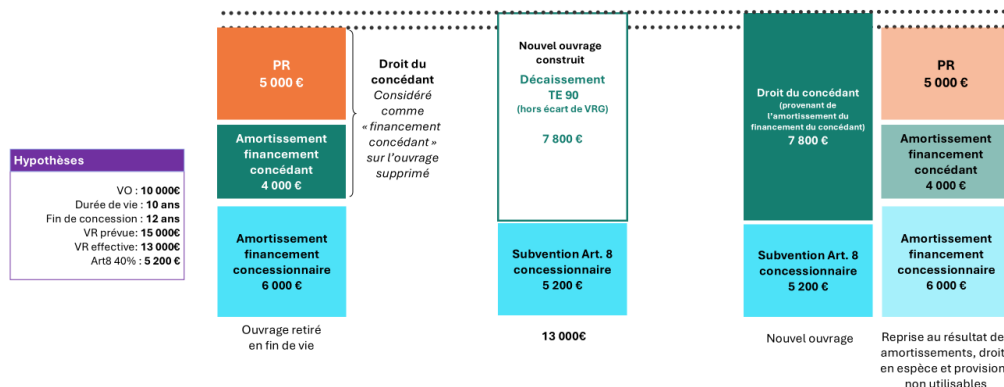
- **Simulation d'abandons ou de renouvellements financés par l'AODE**, lorsque cela est applicable (analyse de Smart Grids Conseil en l'absence d'exemple d'ENEDIS).

Simulation d'autres cas

Différents autres cas sont applicables :

- Travaux du TE90 avec subvention Article 8 (l'exemple)
- Travaux du TE90 sans subvention (considéré que l'article 8 = 0)
- Abandon d'ouvrage

Le principe est alors que l'ouvrage est abandonné et un autre reconstruit



La **liquidation comptable (LIQO)** consiste, pour chaque catégorie d'ouvrage, à affecter au nouvel actif les financements disponibles : subventions éventuelles (dont article 8), amortissements constitués et provisions de renouvellement.

Dans la pratique, le renouvellement d'un ouvrage coïncide rarement avec la date de fin d'amortissement. Les mécanismes de traitement sont similaires à ceux décrits dans les schémas précédents, mais présentent les particularités suivantes :

a) Cas 1 – Renouvellement avant la fin d'amortissement de l'ouvrage

- L'amortissement déjà constitué au titre du **financement concédant** est affecté au financement concédant du nouvel ouvrage.
- L'amortissement déjà constitué au titre du **financement concessionnaire** est affecté au financement concessionnaire.
- La **provision de renouvellement** déjà constituée est affectée au financement concédant.
- L'éventuel **surcoût**, non couvert par la provision de renouvellement, est financé par Enedis.
- La **valeur nette comptable résiduelle (VNC)** de l'ouvrage déposé est passée en charge au compte de résultat.

b) Cas 2 – Renouvellement après la fin d'amortissement de l'ouvrage

- L'amortissement du financement concédant, **entièrement constitué**, est affecté au financement concédant du nouvel ouvrage.
- L'amortissement du financement concessionnaire, **entièrement constitué**, est affecté au financement concessionnaire.
- La **provision de renouvellement**, elle aussi constituée intégralement, est affectée au financement concédant.
- Tout **surcoût** non couvert par la provision de renouvellement est financé par Enedis.

(Voir Tableau 5 :Exemple de la liquidation (LIQO) d'un ouvrage sur l'affaire DC23/045185 de déplacement d'ouvrage en page 22)

Tableau 3 : Exemple sur la FIES du chantier DC23/039620 - extension pour l'alimentation d'un client C4 sans renforcement

N° Affaire	Numéro d'immobilisation principal	Numéro d'immobilisation subsidiaire	Code ETI	Libellé ETI	Code Commune	Code Concession	Date comptable du mouvement	Code Type de mouvement	Code Mouvement	Date de MES fiche Immo	Quantité MVT	Valeur brute (actif)	Financement Enedis (valeur brute)	Financement concédant (valeur brute)	Provision pour renouvellement	Droit en espèce	Droit du concédant reconstitué
EC23/039620/I0101	000204703417	0000	D30101	canalisation BT souterraine	90001	900101	26/01/2023	MESE	X01	23/12/2022	88	11494,13	-11494,13	0	0	0	0
EC23/039620/I0101	000204703417	0000	D30101	canalisation BT souterraine	90001	900101	08/02/2023	CVAL	X01	23/12/2022	0	110,93	-110,93	0	0	0	0
EC23/039620/I0101	000204703417	0000	D30101	canalisation BT souterraine	90001	900101	21/03/2023	CVAL	X01	23/12/2022	0	360,56	-360,56	0	0	0	0
EC23/039620/I0101	000204703417	0000	D30101	canalisation BT souterraine	90001	900101	08/04/2023	CVAL	X01	23/12/2022	0	2669,09	-2669,09	0	0	0	0
EC23/039620/I0101	000204703417	0000	D30101	canalisation BT souterraine	90001	900101	18/04/2023	CVAL	X01	23/12/2022	0	1767,84	-1767,84	0	0	0	0
EC23/039620/I0101	000204703417	0000	D30101	canalisation BT souterraine	90001	900101	10/05/2023	CVAL	X01	23/12/2022	0	-1168,79	1168,79	0	0	0	0
EC23/039620/I0101	000204981205	0000	D30512	Liaisons réseau souterraines et aéro-souterraines	90001	900101	09/11/2023	MESE	X01	23/12/2022	1	1175,36	-1175,36	0	0	0	0
EC23/039620/I0101	000204981206	0000	D30513	Dérivations individuelles de branchement indiv.	90001	900101	09/11/2023	MESE	X01	23/12/2022	1	707,53	-707,53	0	0	0	0
EC23/039620/I0101	000204703417	0000	D30101	canalisation BT souterraine	90001	900101	19/12/2023	CVAL	X01	23/12/2022	0	874,94	-874,94	0	0	0	0
EC23/039620/I0101	000204981205	0000	D30512	Liaisons réseau souterraines et aéro-souterraines	90001	900101	08/10/2024	CVAL	X01	23/12/2022	0	4382,32	-4382,32	0	0	0	0
EC23/039620/I0101	000204981206	0000	D30513	Dérivations individuelles de branchement indiv.	90001	900101	08/10/2024	CVAL	X01	23/12/2022	0	2638	-2638	0	0	0	0

Tableau 4 : Exemple de la dépose (MARE) d'un ouvrage sur l'affaire DC23/045185 de déplacement d'ouvrage

N° Affaire	Numéro d'immobilisation principal	Numéro d'immobilisation subsidiaire	Code ETI	Libellé ETI	Code Commune	Code Concession	Date comptable du mouvement	Code Type de mouvement	Code Mouvement	Date de MES fiche Immo	Quantité MVT	Valeur brute (actif)	Financement Enedis (valeur brute)	Financement concédant (valeur brute)	Provision pour renouvellement	Droit en espèce	Droit du concédant reconstitué
EC23/045185/I0101	000201046568	0000	D30101	canalisation BT souterraine	90009	900101	22/01/2024	MARE	ZT0	01/12/1971	-85	-1061,34	319,92	364,82	2737,93	364,82	0
EC23/045185/I0101	000201176631	0000	D30101	canalisation BT souterraine	90009	900101	22/01/2024	MARE	ZT0	04/05/2011	-44	-2842,76	2842,76	0	0	0	0
EC23/045185/I0101	000204162585	0000	D30513	Dérivations individuelles de branchement indiv.	90009	900101	19/10/2024	MARE	200	01/07/2012	-1	-194,16	58,29	135,87	0	39,07	0
EC23/045185/I0101	000204192943	0000	D30512	Liaisons réseau souterraines et aéro-souterraines	90009	900101	19/10/2024	MARE	200	01/07/2012	-3	-3742,17	1123,38	2618,79	0	753,11	0

Tableau 5 : Exemple de la liquidation (LIQO) d'un ouvrage sur l'affaire DC23/045185 de déplacement d'ouvrage

N° Affaire	Numéro d'immobilisation principal	Numéro d'immobilisation subsidiaire	Code ETI	Libellé ETI	Code Commune	Code Concession	Date comptable du mouvement	Code Type de mouvement	Code Mouvement	Date de MES fiche Immo	Quantité MVT	Valeur brute (actif)	Financement Enedis (valeur brute)	Financement concédant (valeur brute)	Provision pour renouvellement	Droit en espèce	Droit du concédant reconstitué
EC23/045185/I0101	000205019561	0000	D30101	canalisation BT souterraine	90009	900101	07/08/2024	LIQO	X15	15/11/2023	0	0	364,82	-364,82	0	-1,17	-364,82
EC23/045185/I0101	000205019561	0000	D30101	canalisation BT souterraine	90009	900101	07/08/2024	LIQO	X13	15/11/2023	0	0	2737,93	-2737,93	0	-8,81	-2737,93

Les différents exemples fournis par Enedis dans le cadre du contrôle permettent d'illustrer l'ensemble des écritures réalisées sur les **biens localisés** pour les divers types de chantiers examinés. Les biens **non localisés**, ou **relocalisés** lorsqu'ils n'ont pas pu être rattachés directement à une fiche d'immobilisation, font l'objet du **même traitement comptable** en matière de provisions d'amortissement et de provisions de renouvellement.

Tableau 6 : Synthèse des opérations fourni en exemple par Enedis pour la compréhension des écritures sur les comptes de droit du concédant

N° chantier	typologie	Code Commune	Montant du chantier immobilisé (VB)	PR et DE réaffectés en financement concédant	Ecrêtement PR	Reprise PR liée à l'allongement durée de vie de l'ouvrage
DC23/039620	C4-ANDELNANS	90001	25 011,91	523,68	0	Sans objet
DC23/045185	Déplacement d'ouvrage BEAUCOURT NEOLIA	90009	10 999,83	3 102,75	0	Sans objet
DC23/031829	VALDOIE- REM BT FS- Poste HUEBERT	90099	23 986,14	4 687,92	0	Sans objet
DC23/031191	ER-90- ETUEFFONT- EffBT-G. Rue & R. Eglise	90041	130 617,00	9 321,02	0	Sans objet
DC23/042779	90-ER- JONCHEREY-EfBT- Pl des Charbonniers	90056	42 665,00		0	Sans objet
DC23/036635	ELOIE - DCH ROSEMONTOISE	90037	54 685,85	19 082,90	0	Sans objet
DC23/030511	PDV Départ Courtelevant de Delle poche 10	90033	4754,11	438,21	0	0
		90043	136924,31	12620,87	0	0
		90056	19018,58	1753,01	0	0

5. Variation PR et DE

Cette section donne une vision d'ensemble des **travaux** et des **correctifs d'inventaire** qui ont généré des écritures sur le **compte "droit du concédant"** au cours de l'exercice contrôlé.

Le bilan des mouvements comptables enregistrés sur ce compte est présenté dans le tableau ci-après.

Tableau 7 : synthèse des mouvements affectant le compte droit du concédant

Variation PR				Variation DE			
	Dotation	Affectation	Reprise		Dotation	Affectation	Reprise
Canalisation HTA	68	246	-4	Canalisation HTA	248	10	-5
<i>dont aérien</i>	68	187	-4	<i>dont aérien</i>	19	3	-5
<i>dont souterrain</i>	0	59	0	<i>dont souterrain</i>	229	7	0
Canalisations BT	67	118	-28	Canalisations BT	466	36	-1
<i>dont aérien</i>	67	52	-7	<i>dont aérien</i>	45	9	-1
<i>dont souterrain</i>	0	66	-22	<i>dont souterrain</i>	421	27	-1
Postes HTA/BT	0	32	0	Postes HTA/BT	66	5	0
Transformateurs HTA/BT	0	0	0	Transformateurs HTA/BT	43	0	0
Comptages	0	0	0	Comptages	51	24	0
Branchements	0	31	-6	Branchements	440	20	-12
Ouvrages collectifs de branchement	0	5	0	Ouvrages collectifs de branchement	111	4	-4
Autres biens localisés	0	0	0	Autres biens localisés	1	0	0
Comptage non localisé	0	0	0	Comptage non localisé	14	0	0
Ouvrages de branchement non localisés	0	0	0	Ouvrages de branchement non localisés	0	0	0
Autres biens non localisés	0	0	0	Autres biens non localisés	0	0	0
Total	135	431	-38	Total	1 440	98	-22

La **variation des PR** correspond aux écritures liées aux **provisions de renouvellement**, tandis que la **variation des DE** retrace les mouvements relatifs aux **droits en espèce**. Pour chaque catégorie d'ouvrages, ENEDIS établit une synthèse comprenant :

- les **nouvelles dotations** aux comptes concernés,
- l'**affectation** des montants lors des opérations de renouvellement,
- les **reprises** enregistrées en compte de résultat.

Ces mouvements sont la conséquence de l'ensemble des opérations comptables suivantes :

- renouvellement d'ouvrages (selon les principes exposés au chapitre précédent),
- correctifs d'inventaire, notamment ceux issus du contrôle physique des réseaux BT en fils nus,
- abandon d'ouvrages,
- intégration de nouveaux ouvrages réalisés sous maîtrise d'ouvrage du TE90,
- opérations de prolongation de durée de vie ou de renouvellement programmé,
- modification de la durée d'amortissement,
- cas particuliers d'ouvrages dont le coût d'acquisition est inférieur à la valeur d'origine (ex. compteurs Linky), entraînant une reprise de provision devenue injustifiée.

Ces écritures participent également au **lissage comptable dans le temps**, puisque :

- le compte **Droit en espèce** est alimenté par des dotations linéaires sur la durée d'amortissement des ouvrages,
- le compte de **Provision pour renouvellement** est également doté annuellement selon la même logique.

Le présent bilan retrace donc la **seule quote-part afférente à l'exercice 2024**.

Enfin, la reprise des comptes initiaux lors du transfert d'ERDF vers ENEDIS (en 2007) limite la possibilité de corriger des écritures antérieures. Ainsi, lorsque des incohérences ou absences d'ouvrages sont détectées, ENEDIS peut être conduit à :

- déposer des ouvrages inexistantes, ou
- **reconstituer des actifs manquants** via une Valorisation des Remises Gratuites (VRG),

afin de sécuriser la cohérence comptable de l'exercice contrôlé.

6. Fiabilité et inventaire

Le nouveau contrat de concession impose à Enedis un engagement fort : la **suppression des réseaux BT en fils nus ou en faibles sections d'ici 2035**.

La mise en œuvre de cet objectif a révélé la nécessité de **fiabiliser les inventaires techniques**, certains ouvrages ayant pu être remplacés lors de dépannages, supprimés lorsqu'ils n'étaient plus utilisés, ou encore mal saisis dans la base cartographique.

Compte tenu du volume limité d'ouvrages BT aériens concernés, Enedis a engagé un travail spécifique visant à constituer un **jumeau numérique** du réseau existant. Cette campagne de fiabilisation a mis en évidence trois situations distinctes selon les secteurs :

- fils nus déposés,
- fils nus remplacés par du torsadé,
- fils nus remplacés par du réseau souterrain.

À l'issue de ces vérifications, Enedis a opéré les **ajustements comptables** nécessaires pour assurer la cohérence entre :

- l'inventaire technique (longueurs, technologies, corrections de données),
- et l'inventaire comptable (valorisation des ouvrages et mouvements associés au droit du concédant).

La valeur des immobilisations ayant été **figée en 2007** lors de la filialisation d'ERDF, les ouvrages antérieurs ne peuvent être revalorisés. Lorsqu'une correction s'avère nécessaire sur un actif datant d'avant 2007, Enedis doit :

- soit créer un actif en **VRG**,
- soit procéder à une **mise au rebut**.

Ces opérations sont réalisées à **valeur brute constante**, le plus souvent via des transferts d'immobilisation entre catégories (fils nus > torsadé > souterrain). Certaines corrections génèrent néanmoins des mouvements sur les **provisions de renouvellement** et sur les **droits en espèce**.

À l'échelle de la concession, le bilan technique des corrections menées entre 2022 et 2024 est le suivant :

Tableau 8 : Bilan technique des opérations d'inventaire sur les réseaux BT en fils nus

Longueur BT nue SIG :	93 km	Extraction SIG printemps 2022
• Longueur BT nue confirmée suite analyse bureau :	69 km	Analyse automne 2022
• Longueur BT nue à corriger suite analyse bureau :	13,5 km	Analyse automne 2022
• Longueur BT nue vérifiée terrain :	10,5 km	Terrain réalisé en 2023
• Dont Longueur BT nue à corriger suite visite terrain :	2,5 km	Terrain réalisé en 2023
• Dont Longueur BT nue validé après visite terrain :	8 km	
Total de Longueur BT nue corrigée :	16 km	Corrections réalisées en 2024
• Soit Fils nus déposés :	0,8 km	
• Soit Fils nus transformés en Aérien torsadé :	15 km	
• Soit Fils nus transformés en souterrain :	0,2 km	

L'impact comptable correspondant est récapitulé ci-dessous :

Tableau 9 : Bilan comptable des opérations d'inventaire sur les réseaux BT en fils nus

Type de correction	Impact sur la Valeur Brute	Impact sur la Valeur Nette Comptable	Impact sur le Droit en Espèce	Impact sur les Provisions pour Renouvellement
Total des longueurs de fils nus corrigées	- 168,05 k€	0,00 k€	- 63,64 k€	- 452,54 k€
• Fils nus transformés en aériens torsadés	142,21 k€	0,17 k€	54,00 k€	445,98 k€
• Fils nus transformés en souterrains	22,55 k€	0,00 k€	8,24 k€	59,78 k€
• Fils nus déplacés sur une autre commune de la concession	10,23 k€	0,00 k€	3,71 k€	27,67 k€
Bilan comptable de l'inventaire fils nus	0,00 k€	0,17 k€	- 0,11 k€	62,23 k€

7. Affectation des travaux et Capex ONL

Il a été demandé à ENEDIS d'expliquer les écarts relevés entre plusieurs tableaux relatifs aux investissements (« Capex »). L'analyse montre que ces différences proviennent principalement des **achats en masse** (transformateurs, branchements, compteurs), qui ne sont pas immédiatement rattachés à des ouvrages localisés. Leur affectation intervient ultérieurement lors des opérations de **relocalisation comptable**, ce qui peut temporairement créer des divergences entre les tableaux transmis.

Par ailleurs, la liste des investissements communiquée par ENEDIS est conforme au **canevas réglementaire** défini par l'Arrêté du 6 janvier 2020 pris en application de l'article R 111-19-10 du code de l'énergie et portant format des informations relatives aux réseaux de distribution publique d'électricité issues des conférences départementales mentionnées au troisième alinéa du I de l'article L2224-31 du code général des collectivités territoriales).

Tableau 10 : extrait de l'arrêté précité

Destination de l'investissement	Définition
I. Raccordements des utilisateurs consommateurs et producteurs	Total des dépenses (postes sources et postes HTA BT réseaux HTA et BT). Le périmètre des investissements associé à un raccordement (branchement et extension) est précisé au chapitre 6 du cahier des charges. Il n'intègre pas la résorption de contraintes électriques existantes non liée à la demande de raccordement
• dont raccordement des consommateurs HTA	Total des dépenses de raccordement des consommateurs en HTA (y compris raccordement simultané producteur-consommateur)
• dont raccordement des consommateurs BT	Total des dépenses de raccordement des consommateurs en BT (y compris raccordement simultané producteur-consommateur)
• dont raccordement des producteurs HTA	Total des dépenses de raccordement de producteurs (hors raccordement simultané producteur-consommateur)
• dont raccordement des producteurs BT	Total des dépenses de raccordement de producteurs (hors raccordement simultané producteur-consommateur)
II. Investissements pour l'amélioration du patrimoine	Total des dépenses (Postes, réseaux HTA et BT)
II. 1 Investissements pour la performance et la modernisation du réseau	Total des dépenses (Postes, réseaux HTA et BT)
• dont renforcement des réseaux BT	Levée de contraintes électriques sur les réseaux BT (dont tranche FACE renforcement)
• dont renforcement des réseaux HTA	Levée de contraintes électriques sur les réseaux HTA
• dont actions visant à améliorer la résilience des réseaux et des postes	Actions visant à améliorer la résilience des composants vis-à-vis des aléas climatiques intenses mais rares (tempêtes, crues, aléa technique majeur ...). En particulier, actions dans le cadre du plan aléas climatiques en HTA, ou résorption des fils nus BT dans le cadre des tranches sécurisation fils nus et fils nus de faible section du FACE ou via d'autres financements
• dont actions visant à améliorer la fiabilité des réseaux et des postes (hors programmes de prolongation de durée de vie)	Actions visant à améliorer la fiabilité des composants et la réalimentation en cas de défauts, et la qualité d'alimentation. Développement de l'automatisation, action sur les structures de réseaux, renouvellement des composants du réseau ... Cette catégorie n'intègre pas les programmes de prolongation de durée de vie
• dont actions visant à améliorer la fiabilité des réseaux et des postes (programmes de prolongation de durée de vie)	Actions visant à améliorer la fiabilité des réseaux et des postes réalisées par des programmes de prolongation de durée de vie
• dont moyens d'exploitation	Par exemple véhicules, engins, moyens télécommunication outils de téléconduite ¹
• dont Smart-Grids	Par exemple, mise en œuvre de solutions permettant d'optimiser la gestion de la capacité électrique du réseau
• dont compteurs communicants	Intègre les dépenses de concentrateurs LINKY
II. 2 Investissements motivés par des exigences environnementales et des contraintes externes	Total des dépenses (PS, HTA, BT)
• dont intégration d'ouvrages dans l'environnement	Enfouissement de réseaux dont la finalité est l'esthétique et/ ou l'amélioration de la fiabilité, réalisées notamment dans le cadre de l'article 8 du modèle de cahier des charges de concession ²
• dont sécurité et obligations réglementaires	Notamment les investissements associés aux réglementations PCB, amiante, de mise à niveau des fonds de plan cartographique en regard de la réglementation DT DICT ...
• dont modification d'ouvrages à la demande de tiers	
III. Investissement de logistique	Total des dépenses d'immobilier et des systèmes d'information ...³
IV- Autres investissements	Investissements ne rentrant dans les catégories précédentes.
Total (= I + II. 1 + II. 2 + III + IV)	Total des dépenses d'investissement
• dont total des investissements concernant les postes sources	Total des dépenses de modernisation, de renforcement, de développement des postes sources
• dont création de capacités d'accueil des énergies renouvelables dans les postes sources	Dépenses concernant des composants de postes sources de développement des capacités d'accueil d'énergie renouvelable dans le cadre des Schémas Régionaux de Raccordement au Réseau des Énergies Renouvelables

¹ Pour les investissements qui ne peuvent pas être affectés à une concession, les clés du compte rendu annuel de concession seront utilisées.

² Pour l'article 8, lors de l'assemblage des investissements des autorités concédantes et des gestionnaires de réseau, seuls les investissements du maître d'ouvrage seront pris en compte pour éviter une double affectation.

³ Pour les investissements non affectés à une concession, les clés du compte rendu annuel d'activité seront utilisées.

8. Analyse des variations du compte d'exploitation simplifié

Les extraits des CRAC compilés sur la période **2021–2024** mettent en évidence des **variations significatives** sur plusieurs lignes du **compte d'exploitation simplifié** transmis par Enedis.

Les principales lignes présentant des évolutions notables sont synthétisées dans le tableau ci-après.

Tableau 11 : Produits et charges d'exploitation présentant une forte instabilité entre 2020 et 2024

Produits d'exploitation détaillés (en k€) (Concession)	2020	2021	2022	2023	2024	taux
Recettes de raccordements et prestations	1 285	1 364	4 907	1 433	8 322	18%
Dont raccordements	923	983	4 555	1 149	8 039	18%
Production stockée et immobilisée	2 327	3 992	3 312	4 671	6 017	13%
Total des produits	32 539	35 914	39 933	37 099	46 474	100%
Charges d'exploitation détaillées (en k€) (Concession)	2020	2021	2022	2023	2024	taux
Consommation de l'exercice en provenance des tiers	15 380	19 718	14 684	22 951	22 393	56%
Accès réseau amont	7 729	8 403	4 179	7 677	8 151	21%
Achats d'énergie pour couvrir les pertes sur le réseau	2 303	3 067	4 391	7 254	4 862	12%
Autres consommations externes	4 612	7 108	5 068	7 010	8 368	21%
Matériel	1 355	3 873	2 115	3 846	5 035	13%
Charges de personnel	3 856	3 706	4 292	4 593	4 959	12%
Autres charges	729	930	2 423	1 750	1 136	3%
Charges centrales	1 622	1 774	1 881	2 891	3 123	8%
Total des charges	30 085	34 440	31 755	39 713	39 750	100%
Total des produits d'exploitation - total des charges d'exploitation (en k€) (Concession)	2020	2021	2022	2023	2024	
Montant	2 453	1 475	8 178	-2 614	6 724	
Contribution à l'équilibre (en k€) (Concession)	2020	2021	2022	2023	2024	
Total des produits d'exploitation - total des charges d'exploitation (pour rappel)	2 453	1 475	8 178	-2 614	6 724	
Charge supplémentaire	79	0	2 832	0	4 132	
Produit supplémentaire	0	2 136	0	1 584	0	
Total des produits - total des charges y compris contribution à l'équilibre (niveau moyen)	2 374	3 610	5 346	-1 030	2 592	

En réponse aux interrogations formulées, Enedis a rappelé les **principes structurant sa méthode comptable**, fondée sur :

- la **permanence des méthodes**,
- l'**unicité de la méthode** appliquée à l'ensemble du territoire,
- la **cohérence avec les comptes sociaux** d'Enedis (normes françaises),
- la **stabilité** des rubriques présentées dans les CRAC,
- l'utilisation de **données localisées**, lorsque celles-ci sont disponibles et exploitables au niveau de la concession.

Enedis précise également que le **modèle d'affectation des charges et produits** tient compte de son organisation interne :

- la concession ne constitue pas la maille naturelle d'exercice des activités,
- le réseau étant interconnecté, une part importante des activités est structurée à des échelles **interrégionales ou nationales**,
- Enedis est organisé en **25 Directions Régionales**, appuyées par des fonctions mutualisées.

Dans cette organisation, l'affectation des données aux concessions repose sur les principes suivants :

- les données disponibles à la **maille concession** sont affectées directement,

- les données issues de niveaux de mutualisation (interrégional ou national) sont réparties entre les Directions Régionales **au prorata de leurs activités**,
- les **produits** sont majoritairement collectés nativement dans les outils,
- les **charges** sont principalement réparties selon des **clés métriques** (nombre de clients, longueur de réseau, consommation en MWh...).

À ce titre, les variations observées sur les **recettes** et les **charges d'exploitation** résultent directement de l'application de ces règles d'affectation. Les tableaux suivants en présentent la synthèse.

Tableau 12 : exposé explicatif des principales variations

Produits d'exploitation détaillés	2023	2024	
Recettes d'acheminement	28 862 k€	29 925 k€	Indexation de la grille tarifaire du TURPE 6 de +6,51% au 1er août 2023 puis de +4,81% au 1er novembre 2024.
Recettes de raccordements et prestations	1 433 k€	8 322 k€	La hausse des recettes de raccordement s'explique par la poussée de l'activité de raccordement engagée en 2022 et qui se poursuit depuis. Deux délibérations de la CRE sont à l'origine de baisses sur les prestations catalogues La forte évolution est essentiellement liée à la hausse d'activité (ZAC Fontaine) dans ce domaine et est cohérente avec la hausse des investissements concernant cette catégorie de raccordement
Production stockée et immobilisée	4 671 k€	6 017 k€	Augmentation des investissements, effet miroir sur le matériel et la main d'œuvre qui constituent les PSI.
Charges d'exploitation détaillées	2023	2024	
Accès réseau amont	7 677 k€	8 151 k€	Relative stabilité des volumes sur le Contrat d'Acheminement du Réseau de Transport (CART). L'augmentation s'explique par un effet prix.
Achats d'énergie pour couvrir les pertes sur le réseau	7 254 k€	4 862 k€	On observe une très forte baisse des coûts malgré une légère hausse des volumes. Cette baisse porte principalement sur le moyen terme qui avait subi une flambée des prix en 2023. Baisse des prix d'achat des pertes de l'année 2024.
Autres consommations externes	7 010 k€	8 368 k€	Hausse notable des achats relatifs aux appareillages des postes HTA/BT (transfos, tableaux HTA, postes préfabriqués, ...) en lien avec la croissance globale de l'activité. Maintenance préventive en hausse (notamment une hausse significative des dépenses d'élagage) La baisse est liée aux charges de téléphonie hausse des autres achats liées au Fonds de Péréquation de l'Electricité.
Charges de personnel	4 593 k€	4 959 k€	Hausse des effectifs et augmentation du salaire de base.
Dotations d'exploitation	6 453 k€	7 071 k€	Dotation de Provisions de renouvellement pour donner suite à l'inventaire des fils nus et des régularisations sur le réseau HTA
• Dont dotation aux provisions pour renouvellement	0 k€	135 k€	
Autres charges	1 750 k€	1 136 k€	Fortes indemnités pour coupures longues en 2023 et à des surcoûts liés aux réparations des réseaux.

Concernant les explications apportées par Enedis, il apparaît nécessaire de renforcer la **transparence** sur certains indicateurs structurants, en particulier ceux relatifs aux **pertes**. La communication des **prix moyens nationaux annuels d'achat** constituerait un élément essentiel pour permettre à l'autorité concédante d'apprécier correctement la dynamique des charges.

Une telle transparence offrirait la possibilité de distinguer clairement :

- la part liée aux pertes techniques,
- la part liée aux pertes non techniques,

- et la part résultant de la variation des prix de l'énergie.

Cette distinction constitue un prérequis pour une analyse fiable de l'évolution des pertes sur le compte d'exploitation.

9. Relations usagers et qualité de service

9.1 Objectifs :

Évaluer la qualité du service rendu par Enedis sur le périmètre du TE90, conformément à l'article **D.2224-38 du CGCT**, au regard :

- des délais moyens de raccordement,
- des niveaux de satisfaction client,
- du suivi de la relève, des compteurs Linky et des dysfonctionnements éventuels,
- du volume et de la nature des réclamations,
- de la dynamique d'amélioration continue mise en œuvre par Enedis.

Les données proviennent des présentations dédiées à la satisfaction client, à la relève/facturation et aux réclamations 2024.

9.2 Délais moyens de raccordement

Les données de raccordement (soutirage/injection – BT/HTA) seront présentées par Enedis en séance. Elles permettront d'apprécier :

- les délais globaux par typologie,
- les facteurs explicatifs (charge d'activité, disponibilité des entreprises, complexité technique),
- et leur évolution par rapport à 2023.

9.3 Satisfaction des usagers

9.3.1 Méthodologie des enquêtes

Les enquêtes « à chaud » sont déclenchées **1 à 7 jours après l'interaction**.

En cas d'insatisfaction, Enedis recontacte le client pour comprendre le motif et proposer une solution.

Cette organisation assure un suivi **en temps réel**, par DR, par enquête et par agence.

9.3.2 Satisfaction hors raccordement

Les niveaux de satisfaction sont élevés et en amélioration par rapport à 2023 :

- **Dépannage : 95,8 %** (2023 : 95,4 %)
- **Autres interventions techniques : 92,9 %** (2023 : 92,3 %)
- **Mise en service : 94,4 %**
- **Pose Linky : 94,4 %**

Les résultats sont homogènes entre segments *particuliers / professionnels / entreprises*, et globalement supérieurs aux moyennes DR AFC.

9.3.3 Satisfaction raccordement

Pour le raccordement neuf (PRNI), le taux de satisfaction est stable **83,8 %** (2023 : 83,3 %)

Les principaux items concernent :

- accompagnement Enedis,
- délai de raccordement et de mise en service,
- délai de réalisation,
- simplicité des démarches.

La tendance reste stable, mais cette typologie concentre les taux de SAT les plus faibles : un point d'attention pour TE90.

9.3.4 Satisfaction « qualité de fourniture » (SAT à froid)

Les enquêtes « Qualité de Fourniture » affichent des niveaux en hausse, notamment chez les professionnels et entreprises.

Ces résultats confirment une perception globalement positive de la qualité de fourniture sur le TE90.

9.4 Suivi des compteurs Linky et de la relève

9.4.1 Taux d'équipement Linky

Les données 2024 seront détaillées en séance.

Le taux d'équipement est globalement homogène avec les moyennes nationales pour les segments résidentiels, C5 Pro et BT > 36 kVA.

9.4.2 Taux de relève et dysfonctionnements

Les présentations montrent :

- un taux de relève conforme aux attentes,
- une baisse du nombre d'anomalies de télérelève,
- des écarts maîtrisés sur les segments C5 Pro et BT > 36 kVA.

La mise en œuvre de la **facturation du relevé résiduel (TURPE 7)** constitue un enjeu particulier pour les clients non équipés de Linky :

- composante socle systématique,
- composante additionnelle en l'absence de relève réelle depuis 12 mois.

Ces éléments devront être suivis avec attention pour prévenir les situations de facturation contestée.

9.5 Interventions clients

En 2024, Enedis a réalisé un volume important d'interventions chez les usagers (mise en service, dépannage, interventions techniques).

La répartition par typologie et leur évolution seront présentées en séance.

9.6 Réclamations des usagers

9.6.1 Volumétrie

En 2024, **377 réclamations** ont été enregistrées sur le périmètre TE90, en hausse de **+5,9 %** par rapport à 2023.

Cette évolution reste inférieure à la tendance nationale (+14 %).

9.6.2 Typologie des réclamations

Les principales thématiques sont :

- **Raccordement** (tendance à la hausse)
- **Qualité de la fourniture** (tendance à la hausse)
- **Interventions techniques** (tendance à la baisse)
- **Relève & Facturation**
- **Pose Linky**

Les réclamations liées au raccordement constituent la première source d'insatisfaction.

9.6.3 Délais de réponse

Les délais de traitement sont excellents :

- 98,1 % des réclamations traitées en \leq 15 jours,
- délai moyen : 6 jours,
- seulement 0,27 % traitées entre 15 et 30 jours,
- 1,6 % > 30 jours.

Ces performances sont en ligne avec les exigences du TURPE et les bonnes pratiques nationales.

9.6.4 Réclamations multiples

Le **taux de réclamations multiples filtré** (même PDL, même typologie) est de **8,79 %** (objectif national 2024 : 9 %)

Le résultat est conforme et témoigne d'une capacité à apporter des réponses complètes dès le premier traitement.

9.6.5 Médiateurs

Les saisines médiateurs restent limitées (volume comparable à 2023).

Le délai moyen de réponse est de **13,7 jours**, inférieur à l'objectif de 21 jours.

9.7 Appréciation globale

L'analyse consolidée des trois présentations met en évidence :

- **Points forts**
 - Taux de satisfaction très élevés hors raccordement.
 - Délais de traitement des réclamations exemplaires.
 - Suivi rigoureux des performances Linky et de la relève.
 - Démarche proactive (« recontact » en cas d'insatisfaction).
 - Taux faible de réclamations multiples.

- **Points de vigilance**

- La satisfaction raccordement reste significativement plus basse que les autres segments.
- Hausse des réclamations liées au raccordement et à la qualité de fourniture.
- Impacts potentiels du relevé résiduel TURPE 7 sur la relation clients (risques de réclamations supplémentaires).

9.8 Conclusion relative à la qualité des services

La qualité du service rendu par Enedis au sein du TE90 se situe à un **niveau globalement très satisfaisant**, notamment sur :

- les interventions techniques,
- la pose de Linky,
- la gestion des réclamations,
- et la réactivité opérationnelle.

Les sujets **raccordement** et **qualité de fourniture** devront faire l'objet d'un suivi renforcé, en cohérence avec les orientations du syndicat et les attentes locales des usagers.



SMART GRIDS CONSEIL

432 RUE DES VALETS

01120 MONTLUEL

SIRET 981 659 378 00013

TVA :FR43 981 659 378

Inscrite au RCS de Bourg-En-Bresse B 981 659 378 -

code NAF 7490B

Site web : www.smartgrids-conseil.fr

Courriel : philippe.corbon@smartgrids-conseil.fr

Tél. : +33 (07) 60 50 48 69