

SYNTHÈSE
COMpte-RENDU D'ACTIVITÉ DE CONCESSION 2021

LOUDUN



Développement et exploitation du réseau public
de distribution d'électricité

Fourniture d'électricité aux tarifs
réglementés de vente

L'année 2021 pour Enedis, au plan local



Brandcenter Enedis

La crise sanitaire et économique s'est prolongée en 2021. Le réseau de distribution d'électricité exploité par l'ensemble des collaborateurs a su, malgré les contraintes inhérentes à la situation, répondre aux besoins. Les plans de continuité et de reprise d'activité, sur la concession ont montré leur efficacité et témoignent de l'excellence du service public de la distribution d'électricité.

Le Projet Industriel et Humain se déploie pour accompagner la Transition Ecologique et Numérique avec notamment pour objectif de diviser par deux les délais de raccordement.

Le réseau est le maillon indispensable pour mettre en œuvre cette transition, accompagner le développement des énergies renouvelables et l'essor de nouveaux usages tels que la

mobilité électrique. C'est pour cela qu'Enedis accompagne les territoires, les entreprises, les décideurs économiques et politiques dans la mise en œuvre de leurs projets pour faire évoluer notre société vers une Transition Écologique et Numérique

L'année 2021 pour EDF, au plan local

La bienveillance à l'égard des clients est une exigence pour ce bien essentiel qu'est l'électricité. C'est pourquoi, en 2021, EDF Commerce Grand Centre a renouvelé son partenariat avec le Conseil départemental par la signature d'une nouvelle convention FSL période 2021 – 2025. Par ailleurs, la DCR Grand Centre et plusieurs CCAS ont réaffirmé leur volonté conjointe de lutter contre la précarité énergétique en signant une convention spécifique dans laquelle ils ont acté leurs engagements respectifs en terme d'accompagnement de ménages rencontrant des difficultés financières liées à l'énergie.

En cette année de poursuite de crise sanitaire, la Correspondante Solidarité du territoire est restée présente auprès de ses partenaires du domaine de l'action sociale, en les informant au fil de l'eau des décisions prises par EDF en terme d'accompagnement de ses clients en cette période particulière. Elle a continué, par ailleurs, à animer des ateliers « Prévention » lorsque le contexte sanitaire le permettait, et a également participé, à la demande de partenaires, aux événements de sensibilisation à la précarité énergétique qui ont eu lieu le 10/11/2021 sur les territoires, à l'occasion de la 1^{ère} journée contre la précarité énergétique initiée par la Fondation Abbé Pierre.



Le renouvellement des contrats de concession

Conformément à l'accord sur le nouveau modèle de fin décembre 2017, les négociations en vue du renouvellement des contrats de concession se sont poursuivies en 2021 dans les territoires. À fin 2021, 291 contrats ont été conclus selon ce nouveau modèle, avec des autorités concédantes départementales, des syndicats intercommunaux, des métropoles, des communautés urbaines, ... et des communes. 84 % des contrats avec les principales autorités concédantes ont été ainsi renouvelés selon le nouveau modèle.

L'année 2021 pour Enedis, au plan national

Le déploiement généralisé des compteurs Linky™, démarré en 2015, est arrivé à son terme à la fin de l'année 2021. Ainsi, au 31 décembre, 34,3 millions de compteurs Linky™ ont été installés et plus de 90 % des foyers en sont désormais équipés. La CRE a dressé un bilan positif de ce déploiement et le considère comme un succès industriel majeur pour notre pays.

Le nouveau tarif d'utilisation des réseaux publics de distribution d'électricité (TURPE 6 HTA-BT) a été instauré suite à la délibération de la CRE du 21 janvier 2021. Celle-ci définit le cadre de régulation d'Enedis sur la période 2021-2024. Les différentes formules tarifaires d'acheminement sont maintenues, de même que les principaux indicateurs de la régulation incitative avec des objectifs renforcés d'amélioration des délais de raccordement et de qualité des données mises à disposition par Enedis.

L'année 2021 pour EDF, au plan national

EDF a décidé en 2021 de mettre fin, pour ses clients Particuliers, aux coupures pour impayés tout au long de l'année, en remplaçant la coupure par une limitation de puissance à 1 kVA. En vigueur depuis avril 2022, la mesure s'applique dans tous les cas, sauf s'il existe une impossibilité physique ou technique de limiter la puissance de l'alimentation du logement.

EDF est le 1^{er} énergéticien à avoir obtenu en 2021 la certification « Relation Client en France » délivrée par l'AFNOR aux entreprises françaises qui font le choix d'implanter l'intégralité de leur service client en France. Le service client d'EDF joue la complémentarité entre le canal numérique et l'accueil téléphonique géré par des Centres Relation Clients opérant en maillage national au profit de toutes les concessions.

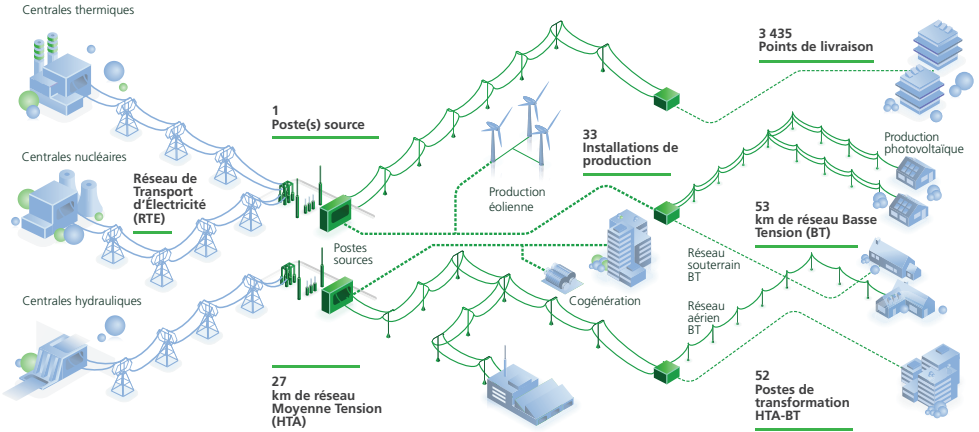
Évolutions tarifaires en 2021

- Le nouveau tarif d'utilisation du réseau public d'électricité (TURPE 6 HTA-BT) porte une hausse tarifaire moyenne de + 0,91 % au 1^{er} août 2021, hors taxes et contributions.
- Le Tarif Bleu résidentiel a augmenté en moyenne de +1,61%, le 1^{er} février 2021, et de +0,48%, le 1^{er} août 2021. Taxes et contributions comprises.

LES CHIFFRES CLÉS DE LA CONCESSION

Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité en 2021

LE RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ



LA QUALITÉ DE DESSERTE CRITÈRE B HORS RTE (EN MIN)

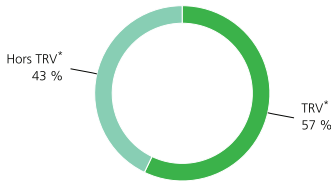
Durée moyenne de coupure des clients BT, hors incidents RTE (en min)



● Moyenne nationale ● Moyenne concession

LE NOMBRE DE CONSOMMATEURS

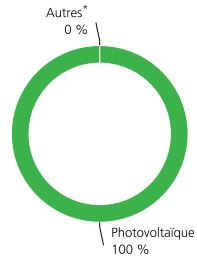
Répartition du nombre de consommateurs



* Tarifs réglementés de vente

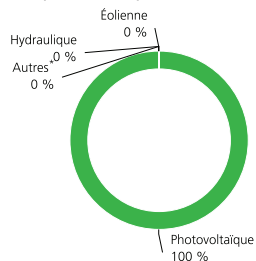
LES PRODUCTEURS SUR LA CONCESSION

Répartition du nombre de producteurs



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

Répartition de la puissance des producteurs



* Cogénération, biomasse...

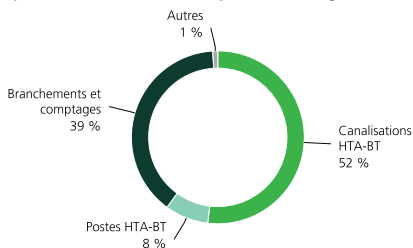
LES INVESTISSEMENTS ET LE PATRIMOINE

Investissements Enedis sur la concession (k€)



● Raccordements ● Performance du réseau dont Linky™
● Exigences environnementales et réglementaires ● Logistique

Répartition de la valeur nette comptable des ouvrages



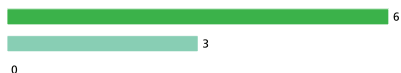
LES RACCORDEMENTS À LA CONCESSION

Répartition des raccordements d'installations de production neuves réalisés



● En BT et de puissance ≤ à 36 kVA ● En BT et de puissance comprise entre 36 et 250 kVA ● En HTA

Répartition des raccordements d'installations de consommation neuves réalisés



● En BT et de puissance ≤ à 36 kVA ● En BT et de puissance comprise entre 36 et 250 kVA ● En HTA

La fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente en 2021

LES CLIENTS TARIF BLEU

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



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



● Tarif Bleu résidentiel ● Tarif Bleu non résidentiel

Souscriptions dans l'année Tarif Bleu résidentiel



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.

LE DÉVELOPPEMENT ET L'EXPLOITATION DU RÉSEAU SUR VOTRE CONCESSION

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 de la concession	2020	2021	Variation en %
Nombre de clients	3 384	3 435	1,5%
Énergie acheminée (en MWh)	32 031	34 103	6,5%
Recettes d'acheminement (en k€)	1 308	1 438	9,9%

Installations de production (Concession)

	2020			2021		
	Nombre	Puissance raccordée*	Quantité d'énergie produite**	Nombre	Puissance raccordée*	Quantité d'énergie produite**
Photovoltaïque	32	514	487 422	33	520	529 722
Éolien	0	0	0	0	0	0
Hydraulique	0	0	0	0	0	0
Autres	0	0	0	0	0	0
Total	32	514	487 422	33	520	529 722

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

** En kWh

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

	2020	2021
Souterrain	0	0
Torsadé	0	0
Aérien nu	0	0
Total	0	0
Dont pour information		
<i>Extension</i>	0	0
<i>Renouvellement¹</i>	0	0
<i>Renforcement</i>	0	0

¹ 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)

	2020	2021
Souterrain	56	316
Torsadé	0	0
Aérien nu	0	0
Total	56	316
Dont pour information	-	-
<i>Extension</i>	56	316
<i>Renouvellement</i> ¹	0	0
<i>Renforcement</i>	0	0

¹ 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)

	2020	2021	Variation
Toutes causes confondues (critère B)	24	49	102%
Toutes causes confondues hors incidents exceptionnels (critère B HIX)	24	49	102%
<i>Dont origine RTE (incident sur le réseau de transport)</i>	0	0	-
<i>Dont incident sur le réseau public de distribution</i>	24	38	55%
<i>Dont travaux sur le réseau public de distribution</i>	0	11	-

1

milliard d'euros : c'est le montant des investissements d'Enedis consacrés à la modernisation du réseau

Des travaux respectueux de l'environnement

Travaux réalisés en techniques discrètes sur réseaux HTA et BT (en %) (Concession)		
	2020	2021
En agglomération	100%	100%
Hors agglomération	-	-
En zone classée	-	-
Total	100%	100%

Les investissements du concessionnaire

Pour l'année 2021, les investissements d'Enedis au niveau national ont représenté 4,4 milliards d'euros. Sur votre concession, ces investissements sont présentés ci-après :

Investissements Enedis (en k€) (Concession)		
	2020	2021
I. Raccordements des utilisateurs consommateurs et producteurs	45	64
II. Investissements pour l'amélioration du patrimoine	25	36
<i>II.1 Investissements pour la performance et la modernisation du réseau</i>	16	24
<i>II.2 Investissements motivés par des exigences environnementales et des contraintes externes</i>	9	13
III. Investissement de logistique	0	0
IV. Autres investissements	0	0
Total (= I + II.1 + II.2 + III + IV) (en k€)	70	101

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)		
	2020	2021
Redevance part R1	0,6	3,2

Montants (en k€) (Concession)

	2020	2021
Redevance part R2	0,0	0,0
Participation « article 8 »	0,0	-

Les éléments financiers d'exploitation

Montants (en k€) (Concession)

	2020	2021
Total des produits d'exploitation	1 542	1 631
Total des charges d'exploitation	1 200	1 297
Total des produits d'exploitation - total des charges d'exploitation	343	334
Contribution à l'équilibre - Charges supplémentaires	227	156
Contribution à l'équilibre - Produits supplémentaires	0	0
Total des produits - total des charges y compris contribution à l'équilibre	116	178

La valeur des ouvrages concédés au 31/12/2021

Ouvrages concédés (en k€)

	Valeur brute comptable	Valeur nette comptable	Valeur de remplacement	Provisions de renouvellement
Canalisations HTA-BT	3 399	1 381	5 411	953
Postes HTA-BT et transformateurs	897	216	1 382	316
Branchements et comptages	1 781	1 040	2 137	119
Autres biens	37	25	39	0
Total	6 115	2 661	8 969	1 388

91 %

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).

Total Tarif Bleu (Concession)

	2020	2021	Variation (en %)
Nombre des clients	2 151	1 973	-8,3%
Énergie facturée (en MWh)	11 249	10 459	-7,0%
Recettes (en k€)	1 389	1 331	-4,1%

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 leur proposant un Accompagnement Énergie qui inclut notamment un conseil tarifaire.

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).

Accompagnement des clients (en nombre, sur votre concession)

	2021
Nombre de conseils tarifaires	223
Nombre d'Accompagnements Énergie	34

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

Facture électronique à fin 2021 (en %)

	2021
Evolution 2021/20 du nombre de clients Particuliers de votre concession avec facture électronique	4,2%

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.

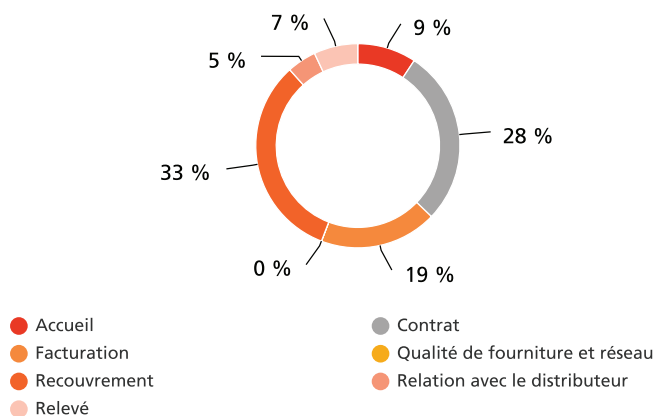
93,0%

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

Réclamations écrites (Concession)

	2020	2021	Variation (en %)
Courrier	14	8	-42,9%
Internet	36	35	-2,8%

Répartition par motif des réclamations écrites pour l'année 2021



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)

	2020	2021	Variation (en %)
Nombre de clients pour lesquels un chèque énergie a été pris en compte au cours de l'exercice*	263	241	-8,4%

* La valeur 2021 n'inclut pas le chèque exceptionnel de 100 euros.

Votre contact Enedis

Emmanuel BOUQUET

Interlocuteur Privilégié Enedis de la concession
05 49 44 71 54

Votre contact EDF

Pierre-Yves MAUREAU

Directeur Développement Territorial EDF
06 64 37 23 29
pierre-yves.maureau@edf.fr



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

Enedis
Société Anonyme à directoire et à conseil de surveillance
Tour Enedis - 34 place des Corolles
92079 Paris La Défense CEDEX - France
Capital de 270 037 000 euros
444 608 442 R.C.S Nanterre
www.enedis.fr

EDF
Société Anonyme
22-30 avenue de Wagram
75382 Paris Cedex 08 - France
Capital de 1 868 467 354 euros
552 081 317 R.C.S Paris
www.edf.fr

Ce document est un extrait du compte-rendu d'activité 2021 auquel il convient de se reporter pour toutes les informations complémentaires.