

SYNTHÈSE

COMPTE-RENDU D'ACTIVITÉ DE CONCESSION 2021

UNION DES SECTEURS D'ÉNERGIE DU DÉPARTEMENT DE L'AISNE



Développement et exploitation du réseau public de distribution d'électricité



Fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente

ENEDIS

EDF

L'année 2021 pour Enedis, au plan local



2021 fût une année de sortie progressive de la crise sanitaire. Une application rigoureuse des règles sanitaires a permis à Enedis d'assurer sa mission de service public sans la dégrader et de retisser les liens avec ses « parties prenantes externes ».

Du côté du réseau, nous avons atteint un taux de déploiement du compteur Linky de plus de 90% sur la Picardie. Cela a permis la mise en place de nouveaux services (suivi de la consommation, Mon Eclairage Public, autoconsommation collective...) et la création de l'Agence de Supervision de Gestion des Accès Réseau et du Dépannage (ASGARD) qui centralise les

accès et l'organisation des dépannages sur toute la plaque.

2021 a également été marquée par une augmentation significative des demandes de raccordement. Malgré les difficultés d'approvisionnement d'équipements et la crise des matières premières, nous tenons pour l'instant le cap de notre objectif de diviser par deux les délais de raccordement d'ici fin 2023.

L'année 2021 pour EDF, au plan local

La solidarité reste notre priorité

La crise sanitaire se poursuit en 2021 et EDF Commerce Nord-Ouest continue à adapter son organisation pour permettre aux conseillers clientèle de rester au plus près de ses clients, et en particulier des plus fragiles.

Les structures de médiation, les travailleurs sociaux, les associations sont toujours autant sollicités par les plus démunis et nos équipes solidarité restent mobilisées à leur côté pour les aider à trouver des solutions individualisées adaptées. Quand la situation sanitaire le permettait, des actions de sensibilisation aux économies d'énergie ont été organisées afin de poursuivre notre mission d'accompagnement des plus fragiles.



Notre présence territoriale s'est également manifestée au travers de signatures de conventions de partenariat, s'inscrivant dans une démarche commune de lutte contre la précarité énergétique.

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.

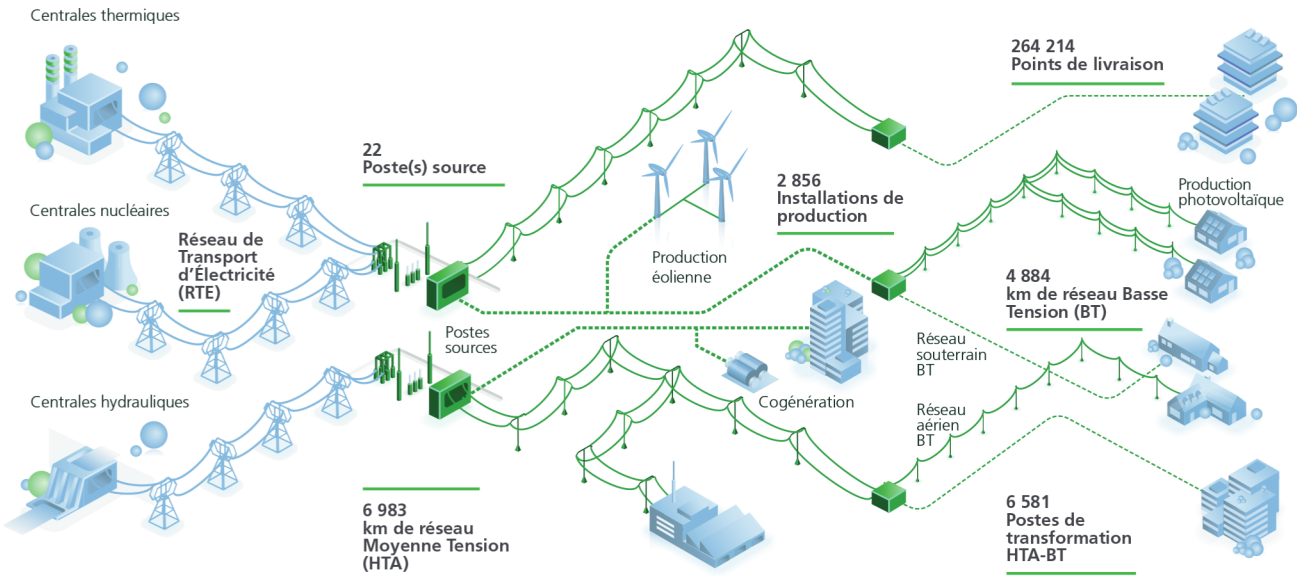
Évolutions tarifaires en 2021

- 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)

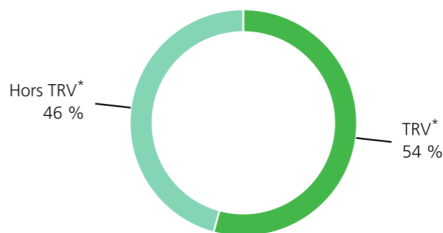
Durée moyenne de coupure des clients BT, hors incidents RTE (en min)



● Moyenne nationale ● Moyenne concession

LE NOMBRE DE CONSOMMATEURS

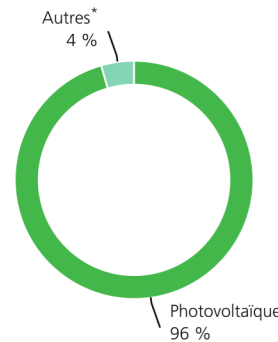
Répartition du nombre de consommateurs



* Tarifs réglementés de vente

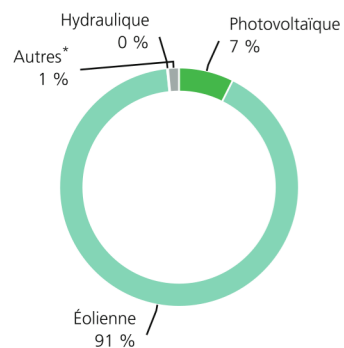
LES PRODUCTEURS SUR LA CONCESSION

Répartition du nombre de producteurs



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

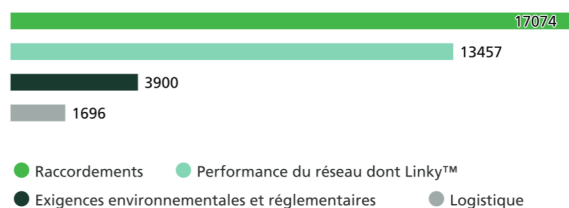
Répartition de la puissance des producteurs



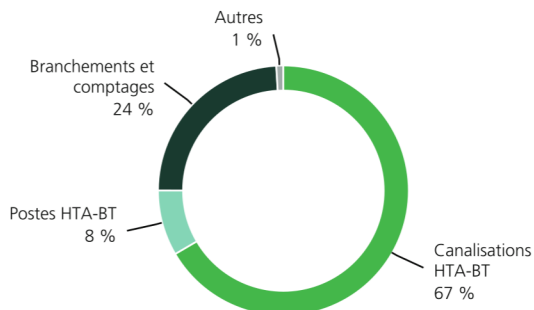
* Cogénération, biomasse...

LES INVESTISSEMENTS ET LE PATRIMOINE

Investissements Enedis sur la concession (k€)



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



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	261 897	264 214	0,9%
Énergie acheminée (en MWh)	2 785 948	2 957 817	6,2%
Recettes d'acheminement (en k€)	102 399	111 327	8,7%

Installations de production (Concession)

	2020			2021		
	Nombre	Puissance raccordée*	Quantité d'énergie produite**	Nombre	Puissance raccordée*	Quantité d'énergie produite**
Photovoltaïque	2 434	18 804	17 599 736	2 729	86 529	67 477 622
Éolien	100	1 002 090	2 337 589 725	106	1 060 790	2 069 268 817
Hydraulique	10	1 638	3 316 103	9	1 523	4 010 507
Autres	10	15 729	51 303 145	12	17 229	45 354 350
Total	2 554	1 038 261	2 409 808 709	2 856	1 166 071	2 186 111 296

* 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	103 020	178 470
Torsadé	1 056	916
Aérien nu	-418	217
Total	103 658	179 603
Dont pour information		
<i>Extension</i>	73 726	116 344
<i>Renouvellement¹</i>	23 536	45 753
<i>Renforcement</i>	6 396	17 506

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	11 830	13 779
Torsadé	4 062	1 707
Aérien nu	-15	-84
Total	15 877	15 402
Dont pour information	-	-
<i>Extension</i>	6 581	5 402
<i>Renouvellement¹</i>	4 456	5 964
<i>Renforcement</i>	4840	4036

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)	69	80	16%
Toutes causes confondues hors incidents exceptionnels (critère B HIX)	69	63	-7%
<i>Dont origine RTE (incident sur le réseau de transport)</i>	0	0	-
<i>Dont incident sur le réseau public de distribution</i>	54	48	-12%
<i>Dont travaux sur le réseau public de distribution</i>	14	15	8%

1

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

LE DÉVELOPPEMENT ET L'EXPLOITATION DU RÉSEAU SUR VOTRE CONCESSION

Des travaux respectueux de l'environnement

Travaux réalisés en techniques discrètes sur réseaux HTA et BT (en %) (Concession)		
	2020	2021
En agglomération	97%	100%
Hors agglomération	97%	98%
En zone classée	100%	-
Total	97%	99%

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	13 532	17 074
II. Investissements pour l'amélioration du patrimoine	19 222	17 358
<i>II.1 Investissements pour la performance et la modernisation du réseau</i>	16 389	13 457
<i>II.2 Investissements motivés par des exigences environnementales et des contraintes externes</i>	2 833	3 900
III. Investissement de logistique	119	1 696
IV. Autres investissements	-4	-3
Total (= I + II.1 + II.2 + III + IV) (en k€)	32 868	36 126

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	588,9	595,3

Montants (en k€) (Concession)

	2020	2021
Redevance part R2	2 100,8	0,0
Participation « article 8 »	294,9	341,0

La redevance R2 2021 a été payée en janvier 2022 pour un montant de 2 277,4 k€.

La Part Couverte par le Tarif (PCT) s'élève à 514,9 k€ en 2021, contre 984,5 k€ en 2020.

Les éléments financiers d'exploitation

Montants (en k€) (Concession)

	2020	2021
Total des produits d'exploitation	143 551	150 990
Total des charges d'exploitation	120 433	124 713
Total des produits d'exploitation - total des charges d'exploitation	23 118	26 277
Contribution à l'équilibre - Charges supplémentaires	12 966	11 095
Contribution à l'équilibre - Produits supplémentaires	0	0
Total des produits - total des charges y compris contribution à l'équilibre	10 152	15 182

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	477 302	276 466	644 786	46 800
Postes HTA-BT et transformateurs	94 858	35 183	129 059	13 716
Branchements et comptages	157 970	99 924	185 336	7 375
Autres biens	6 609	3 708	6 854	91
Total	736 739	415 281	966 036	67 982

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	159 962	144 549	-9,6%
Énergie facturée (en MWh)	863 040	790 755	-8,4%
Recettes (en k€)	107 340	100 835	-6,1%

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	13 029
Nombre d'Accompagnements Énergie	3 196

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	0,0%

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.

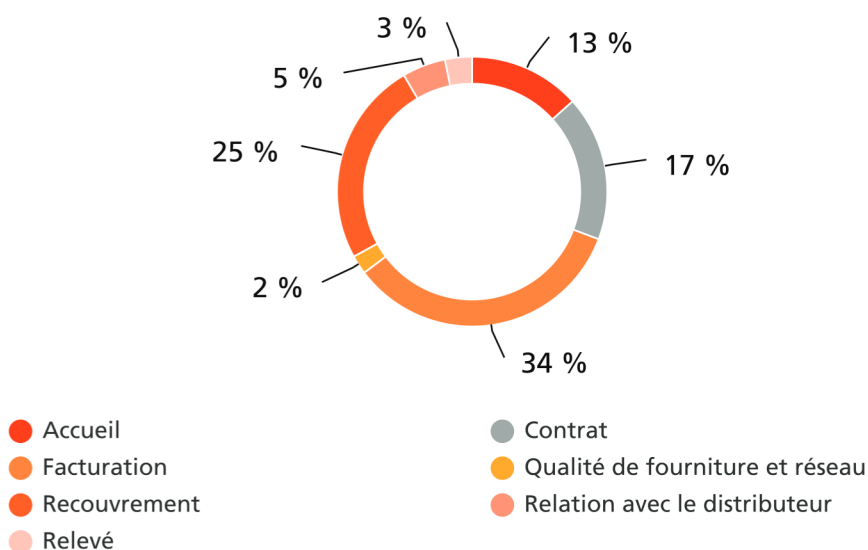
95,4%

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

Réclamations écrites (Concession)

	2020	2021	Variation (en %)
Courrier	663	760	14,6%
Internet	3 207	3 620	12,9%

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*	17 575	16 397	-6,7%

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

Votre contact Enedis

Arnaud WEBER-GUILLOUET

Délégué Territorial

06 82 80 10 49

arnaud.weber-guillouet@enedis.fr

Votre contact EDF

Francis POIRIER

Directeur de Développement

06 19 32 13 43



**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.