

SYNTHÈSE
COMPTE-RENDU D'ACTIVITÉ DE CONCESSION 2019

SYNDICAT D'ÉNERGIE DE L'OISE



Développement et exploitation du réseau public
de distribution d'électricité

Fourniture d'électricité aux tarifs
réglementés de vente

L'année 2019 pour Enedis, au plan local

Transformer le réseau de distribution, au service des projets des collectivités

Depuis que le réseau de distribution accueille massivement des énergies renouvelables, c'est-à-dire, depuis tout juste 10 ans, nous voyons petit à petit le rôle de ce merveilleux outil se transformer pas à pas : de simple « réseau » destiné à acheminer partout en France l'électricité issue de grandes centrales, il est devenu un « système » pilotant localement le couple production / consommation et offrant à tous les consommateurs, grands industriels, collectivités ou simples particuliers, l'opportunité d'en devenir des acteurs. C'est l'objet de ces quelques pages de présenter l'état de ce réseau-qui-est-plus-qu'un-réseau aujourd'hui.

Cette présentation annuelle répond plus qu'à une obligation, elle est une nécessité. A l'heure des choix stratégiques qu'impose la Transition écologique, les acteurs locaux doivent pouvoir comprendre quelle peut être leur contribution à cette transformation de nos économies et de nos sociétés. Le réseau de distribution construit, entretenu, dépanné, développé et modernisé par Enedis pour le compte des collectivités permet, par sa fiabilité, d'envisager des évolutions prometteuses : mobilité électrique, énergies renouvelables et autoconsommation collective, usage des données à des fins de maîtrise de l'énergie et de rénovation, etc. Au cœur du plan *France relance*, le système de distribution offre des opportunités déterminantes. Les mettre à la disposition du plus grand nombre de façon simple et efficace, c'est aussi cela le service public porté par Enedis.

L'année 2019 pour EDF, au plan local

A Nord-Ouest, le pôle Solidarité et les correspondants solidarité accompagnent les travailleurs sociaux sur votre territoire.

En 2019, les correspondants solidarité continuent d'animer les réunions de sensibilisation aux économies d'énergie au travers de réunions MDE : apprendre à lire et à comprendre les factures d'électricité et de gaz, s'approprier les éco-gestes du quotidien pour réduire sa consommation, autant de conseils proposés lors d'ateliers organisés en lien avec les structures sociales de votre territoire.



EDF se mobilise également autour des réunions chèque énergie visant à améliorer l'appropriation du dispositif par les travailleurs sociaux et à favoriser une utilisation plus importante du chèque énergie.

Le renouvellement des contrats de concession

L'année 2019 a été marquée par une forte accélération des négociations et des signatures des contrats de concession sur tout le territoire, mises en œuvre sur la base du nouveau modèle national établi en 2017 par Enedis et EDF avec la FNCCR et France urbaine.

Au 31 décembre 2019, plus de 170 autorités concédantes ont conclu un contrat de concession sur la base du nouveau modèle, quel que soit le type de ces collectivités : syndicats départementaux et intercommunaux, métropoles et communautés urbaines, grandes villes et communes.

L'année 2019 pour Enedis, au plan national

À fin 2019, plus de 23 millions de compteurs Linky™ ont été installés dans 21 000 communes depuis le début du déploiement, dont 8 millions en 2019. Avec l'appui de ses partenaires spécialisés, Enedis mène à bien son projet industriel dans le respect des engagements pris auprès de la CRE. Près de 90 % des clients sont satisfaits des conditions d'installation des compteurs ; de même, les objectifs relatifs à la performance technique du système Linky™ ont été atteints : taux de téléopérations réalisées à la demande des fournisseurs d'électricité, accessibilité des données de consommation pour les fournisseurs et les clients. En outre, environ 4 millions de clients suivent leur consommation *via* les espaces client et les applications d'Enedis ou des fournisseurs d'électricité.

Par ailleurs, en 2019, plus de 87,4 % de clients se déclarent satisfaits des prestations d'Enedis.

L'année 2019 pour EDF, au plan national

Dans un marché totalement ouvert à la concurrence, EDF conserve la confiance d'un très grand nombre de Français. La satisfaction des clients s'est maintenue à un haut niveau en 2019 : neuf clients sur dix se déclarent satisfaits du contact avec leur fournisseur EDF.

Cette performance s'inscrit dans un environnement marqué par une concurrence de plus en plus agressive. Les clients au tarif sont les premières victimes des mauvaises pratiques commerciales. EDF est mobilisée pour protéger ses clients et pour continuer à leur proposer une relation client associant le meilleur du numérique et de l'humain, avec des moyens basés entièrement en France et une présence territoriale du fournisseur EDF.

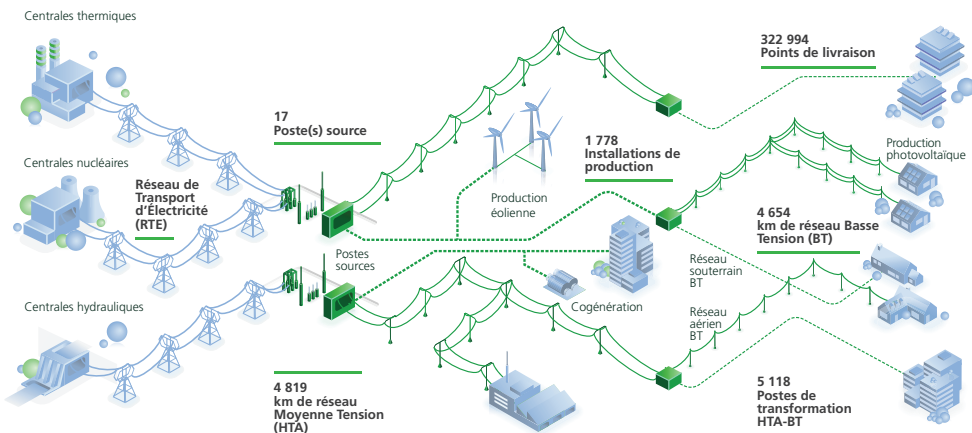
Évolutions tarifaires en 2019

- L'actuel tarif d'utilisation du réseau public d'électricité (TURPE 5 *bis* HTA-BT) a fait l'objet d'une indexation tarifaire moyenne de + 3,04% au 1^{er} août 2019, hors taxes et contributions.
- Le Tarif Bleu (résidentiel et non résidentiel) a augmenté en moyenne de +7,7% le 1^{er} juin 2019. Puis au 1^{er} août, le Tarif Bleu résidentiel a évolué de +1,5% et le Tarif Bleu non résidentiel de +1,3%. Hors taxes et contributions.

LES CHIFFRES CLÉS DE LA CONCESSION

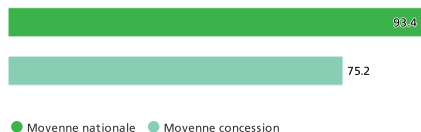
Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité en 2019

LE RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ : CHIFFRES CLÉS



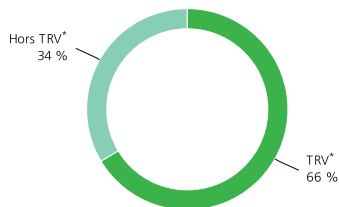
LA QUALITÉ DE DESSERTE CRITÈRE B HORS RTE (EN MIN)

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



LE NOMBRE DE CONSOMMATEURS

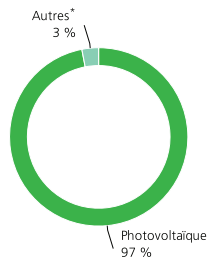
Répartition du nombre de consommateurs



* Tarifs réglementés de vente

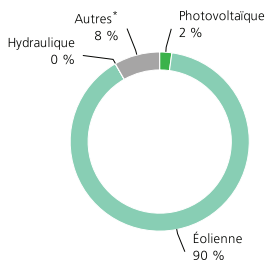
LES PRODUCTEURS SUR LA CONCESSION

Répartition du nombre de producteurs



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

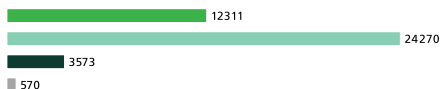
Répartition de la puissance des producteurs



* Cogénération, biomasse...

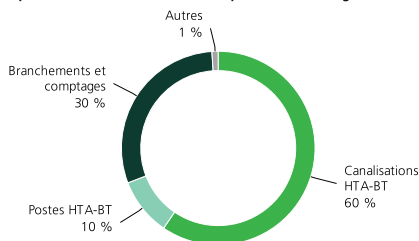
LES INVESTISSEMENTS ET LE PATRIMOINE

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 2019

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

Les utilisateurs raccordés au réseau de distribution publique d'électricité sont les consommateurs, clients qui soutirent de l'électricité au réseau, et les producteurs, clients qui injectent de l'électricité sur le réseau. Les tableaux ci-après présentent les clients consommateurs sur l'ensemble de la concession et les installations de production raccordées au réseau public.

Total des clients de la concession

	2018	2019	Variation en %
Nombre de clients	321 126	322 994	0,6%
Énergie acheminée (en MWh)	3 828 568	3 723 515	-2,7%
Recettes d'acheminement (en k€)	134 284	133 577	-0,5%

Installations de production à fin 2019 (Concession)

	Nombre	Puissance raccordée*
Total	1 778	431 031
<i>dont producteurs d'énergie d'origine photovoltaïque</i>	1 724	9 409
<i>dont producteurs d'énergie d'origine éolienne</i>	40	386 068
<i>dont autres (biomasse, biogaz, cogénération...)</i>	14	35 554

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

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

	2018	2019
Souterrain	88 765	86 359
Torsadé	0	0
Aérien nu	162	135
Total	88 927	86 494
Dont pour information		
<i>Extension</i>	28 257	15 698
<i>Renouvellement¹</i>	25 584	32 241
<i>Renforcement</i>	35 086	38 555

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)

	2018	2019
Souterrain	25 843	32 485
Torsadé	2 904	8 698
Aérien nu	0	0
Total	28 747	41 183
Dont pour information	-	-
<i>Extension</i>	14 768	12 130
<i>Renouvellement¹</i>	9 362	22 545
<i>Renforcement</i>	4 617	6 508

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)

	2018	2019	Variation
Toutes causes confondues (critère B)	71	76	7%
Toutes causes confondues hors incidents exceptionnels (critère B HIX)	70	74	6%
<i>Dont origine RTE (incident sur le réseau de transport)</i>	1	1	-15%
<i>Dont incident sur le réseau public de distribution</i>	59	64	8%
<i>Dont travaux sur le réseau public de distribution</i>	9	8	-6%

Le nouveau compteur communicant offre la possibilité aux clients qui le souhaitent de connaître leurs consommations électriques pour mieux les maîtriser.

2/3

des foyers français sont équipés d'un compteur Linky et bénéficient des nouveaux services associés

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)

	2018	2019
En agglomération	98%	93%
Hors agglomération	100%	95%
En zone classée	-	-
Total	98%	93%

Les investissements du concessionnaire

Pour l'année 2019, les investissements d'Enedis au niveau national ont représenté 4,3 milliards d'euros. Sur votre concession, ces investissements sont présentés ci-après :

Investissements Enedis (en k€) (Concession)

	2018	2019
I. Raccordements des utilisateurs consommateurs et producteurs	7 006	12 311
II. Investissements pour l'amélioration du patrimoine	27 484	27 844
<i>II.1 Investissements pour la performance et la modernisation du réseau</i>	23 659	24 271
<i>II.2 Investissements motivés par des exigences environnementales et des contraintes externes</i>	3 826	3 573
III. Investissement de logistique	337	571
IV. Autres investissements	0	6
Total (= I + II.1 + II.2 + III + IV) (en k€)	34 828	40 731

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 (redevances R1-R2, PCT, aides FACE).

Montants (en k€) (Concession)

	2018	2019
Redevance part R1	533,1	549,9

Montants (en k€) (Concession)

	2018	2019
Redevance part R2	1 794,7	1 233,9
Participation « article 8 »	784,8	651,1

La Part Couverte par le Tarif (PCT) s'élève à **141 k€** en 2019.

Les éléments financiers d'exploitation

Montants (en k€) (Concession)

	2018	2019
Total des produits d'exploitation	187 707	174 982
Total des charges d'exploitation	144 261	150 857
Total des produits d'exploitation - total des charges d'exploitation	43 446	24 125
Contribution à l'équilibre - Charges supplémentaires	31 527	12 043
Contribution à l'équilibre - Produits supplémentaires	0	0
Total des produits - total des charges y compris contribution à l'équilibre	11 919	12 082

La valeur des ouvrages concédés au 31/12/2019

Ouvrages concédés (en k€)

	Valeur brute comptable	Valeur nette comptable	Valeur de remplacement	Provisions de renouvellement
Canalisations HTA-BT	403 547	220 344	569 291	66 809
Postes HTA-BT et transformateurs	91 499	35 662	125 932	15 481
Branchements et comptages	185 753	110 217	226 394	13 985
Autres biens	6 675	3 873	6 918	99
Total	687 474	370 096	928 535	96 374

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).

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)

	2018	2019	Variation (en %)
Nombre des clients	230 180	216 020	-6,2%
Énergie facturée (en MWh)	1 378 240	1 301 919	-5,5%
Recettes (en k€)	145 537	144 052	-1,0%

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.

Précisons aussi que les clients peuvent gérer directement leur contrat et suivre leur consommation à partir des outils numériques qu'EDF met à leur disposition (espace client, solution e.quilibre, appli EDF & MOI).

Accompagnement des clients (en nombre, sur votre concession)

	2019
Nombre de conseils tarifaires	14 971
Nombre d'Accompagnements Énergie	9 072

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 2019 (en %)

	2019
Evolution 2019/18 du nombre de clients Particuliers de votre concession avec facture électronique	6,4%

Les réclamations écrites des clients particuliers

Le soin apporté au traitement des réclamations constitue un facteur de satisfaction des clients. EDF informe l'autorité concédante des réclamations reçues des clients Particuliers de la concession, de leur typologie, et fournit un indicateur relatif au délai de traitement des réclamations.

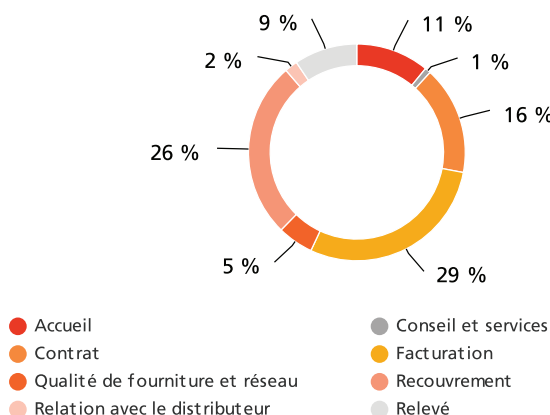
95,3%

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

Réclamations écrites (Concession)

	2018	2019	Variation (en %)
Courrier	1 253	1 150	-8,2%
Internet	2 247	3 057	36,0%

Répartition par motif des réclamations écrites pour l'année 2019



Les dispositifs d'aide aux clients en difficulté

La politique Solidarité d'EDF se déploie selon 3 axes : l'aide au paiement, l'accompagnement et la prévention. S'agissant de l'aide au paiement, EDF met notamment en œuvre le chèque énergie. Le dispositif a été élargi en 2019 à un plus grand nombre de bénéficiaires.

Chèques énergie (Concession)

	2018	2019	Variation (en %)
Nombre de clients pour lesquels un chèque énergie a été pris en compte au cours de l'exercice	9 454	15 142	60,2%

Votre contact Enedis

Philippe SIGURET

Directeur Territorial Picardie

03 44 79 35 86

philippe.siguret@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 1 551 810 543 euros
552 081 317 R.C.S Paris
www.edf.fr

Ce document est un extrait du compte-rendu d'activité 2019 auquel il convient de se reporter pour toutes les informations complémentaires.