

SYNTHÈSE
COMPTE-RENDU D'ACTIVITÉ DE CONCESSION 2020

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 2020 pour Enedis, au plan local



2020... Année 1 du Coronavirus. La distribution publique d'électricité a pleinement démontré sa capacité d'adaptation. Les équipes d'Enedis n'ont jamais cessé d'exploiter le réseau, et se sont mises en ordre de bataille pour réinvestir au plus vite en sortie du premier confinement, en lien étroit avec les entreprises de la filière, les services de l'Etat et bien-sûr les Autorités Organisatrices de la Distribution d'Electricité qui ont su s'organiser pour tenir les programmes travaux dont elles ont la maîtrise d'ouvrage.

Cette mobilisation a notamment permis d'assurer les opérations les plus essentielles du programme travaux

délibéré que nous avons prévu. Le point de sortie 2020 est remarquable compte tenu des difficultés engendrées par la pandémie, tant sur la mobilisation de techniciens au niveau local que sur la chaîne industrielle du matériel électrique.

A noter, l'utilité des compteurs Linky qui ont permis, pour la majorité des interventions, une réalisation par télé opérations.

L'année 2020 pour EDF, au plan local

Face à la crise sanitaire, EDF Commerce Nord-Ouest a su adapter immédiatement son organisation, permettant ainsi à nos Conseillers de disposer d'un accès distant sécurisé pour assurer la continuité de service et accompagner tous les clients fragiles sur votre territoire.

Notre équipe solidarité s'est mobilisée auprès des clients fragilisés pour trouver des solutions individualisées adaptées. Les Correspondants Solidarité, interlocuteurs privilégiés de nos partenaires, sont restés aux côtés des structures de médiation, des travailleurs sociaux et des associations, fortement sollicités en cette période de crise. Notre présence territoriale s'est manifestée au travers de conventions de partenariat s'inscrivant dans une démarche commune de lutte contre la précarité énergétique.



L'attachement de nos salariés aux valeurs de solidarité a fait naître des actions de bénévolat en faveur d'associations grâce à la plateforme collaborative Human Pacte. La fondation EDF au travers de son Fonds d'Urgence et le FAPE EDF ont soutenu des initiatives locales pour encourager la relance dont certaines sur votre territoire.

Le renouvellement des contrats de concession

Malgré les difficultés liées au contexte sanitaire, les négociations en vue du renouvellement des contrats de concession se sont poursuivies dans les territoires au cours de l'année. A fin 2020, 240 contrats ont été conclus selon le nouveau modèle acté en 2017 entre la FNCCR, France urbaine, EDF et Enedis. Ainsi, plus des deux tiers des contrats des syndicats départementaux et des métropoles ou communes urbaines ont d'ores et déjà été renouvelés. Les renouvellements se poursuivent en 2021.

L'année 2020 pour Enedis, au plan national

En 2020, sous l'impulsion de sa nouvelle présidente Marianne Laigneau et du Comité exécutif, Enedis s'est mobilisée pour élaborer son Projet Industriel et Humain (PIH) 2020 - 2025 : « Devenir le service public préféré des Français au service de la transition écologique dans les territoires ». Avec ce nouveau projet, co-construit avec les parties prenantes externes, Enedis veut concilier performance industrielle et développement durable, au plus près des territoires et de ses clients.

Malgré la crise sanitaire, 6,4 millions de compteurs ont été installés en 2020 dans le strict respect des normes de sécurité et des mesures sanitaires. Ainsi, fin d'année 2020, plus de 4 foyers français sur 5 disposent d'un compteur Linky™ et bénéficient des nouveaux services associés. En outre, les nouveaux compteurs ont permis de réaliser près de 2 millions d'opérations à distance.

L'année 2020 pour EDF, au plan national

Dès le début de la crise sanitaire, EDF s'est mobilisée pour assurer la continuité du service à ses clients. Allant au-delà des mesures gouvernementales, EDF a suspendu totalement les coupures, réductions de puissance et pénalités de retard pour ses clients Particuliers, de mi-mars à fin août, puis de novembre à mi-janvier 2021. Fidèle à ses valeurs, EDF s'est aussi fortement mobilisée aux côtés des acteurs locaux de la solidarité.

En 2020, EDF a conservé la confiance de ses clients avec une satisfaction maintenue à un très haut niveau. Dans un environnement de forte concurrence s'accompagnant parfois de dérives dans les pratiques commerciales, EDF est, cette année encore, le fournisseur ayant le taux de litiges le plus faible selon le médiateur national de l'énergie.

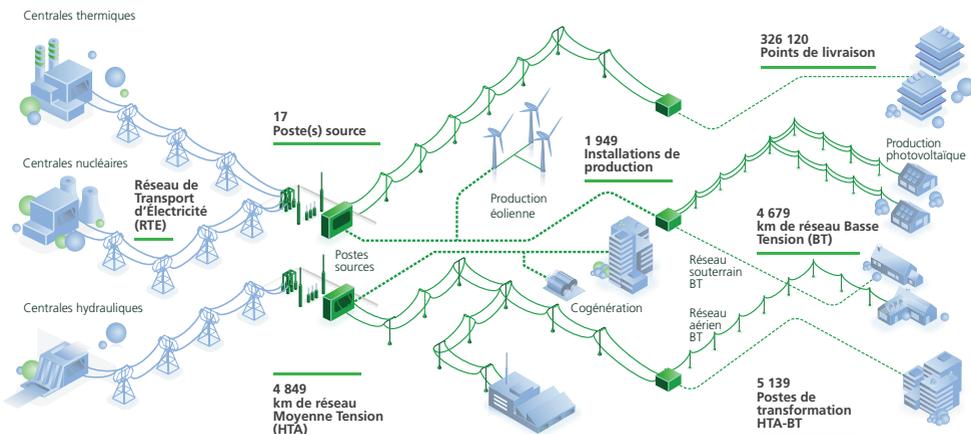
Évolutions tarifaires en 2020

- 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 + 2,75% au 1^{er} août 2020, hors taxes et contributions.
- Le Tarif Bleu (résidentiel et non résidentiel) a augmenté en moyenne de +3,0%, le 1^{er} février 2020, et de +1,8%, le 1^{er} août 2020. Hors taxes et contributions.

LES CHIFFRES CLÉS DE LA CONCESSION

Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité en 2020

LE RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ



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

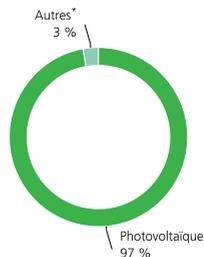
Durée moyenne de coupure des clients BT, hors incidents RTE (en min)



● Moyenne nationale ● Moyenne concession

LES PRODUCTEURS SUR LA CONCESSION

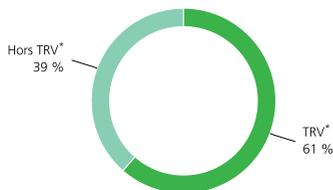
Répartition du nombre de producteurs



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

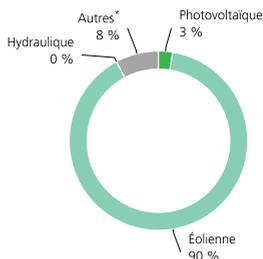
LE NOMBRE DE CONSOMMATEURS

Répartition du nombre de consommateurs



* Tarifs réglementés de vente

Répartition de la puissance des producteurs



* Cogénération, biomasse...

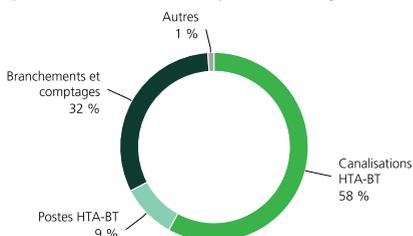
LES INVESTISSEMENTS ET LE PATRIMOINE

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 2020

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

	2019	2020	Variation en %
Nombre de clients	322 994	326 120	1,0%
Énergie acheminée (en MWh)	3 723 515	3 483 645	-6,4%
Recettes d'acheminement (en k€)	133 577	132 879	-0,5%

Installations de production à fin 2020 (Concession)

	Nombre	Puissance raccordée*
Total	1 949	424 563
<i>dont producteurs d'énergie d'origine photovoltaïque</i>	1 895	10 859
<i>dont producteurs d'énergie d'origine éolienne</i>	40	380 662
<i>dont autres (biomasse, biogaz, cogénération...)</i>	14	33 042

* 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)

	2019	2020
Souterrain	86 359	54 731
Torsadé	0	0
Aérien nu	135	374
Total	86 494	55 105
Dont pour information		
<i>Extension</i>	15 698	25 539
<i>Renouvellement¹</i>	32 241	17 990
<i>Renforcement</i>	38 555	11 576

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)

	2019	2020
Souterrain	32 485	29 259
Torsadé	8 698	5 572
Aérien nu	0	0
Total	41 183	34 831
Dont pour information	-	-
<i>Extension</i>	12 130	15 813
<i>Renouvellement¹</i>	22 545	11 782
<i>Renforcement</i>	6 508	7 236

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)

	2019	2020	Variation
Toutes causes confondues (critère B)	76	58	-25%
Toutes causes confondues hors incidents exceptionnels (critère B HIX)	74	56	-24%
<i>Dont origine RTE (incident sur le réseau de transport)</i>	1	0	-100%
<i>Dont incident sur le réseau public de distribution</i>	64	44	-31%
<i>Dont travaux sur le réseau public de distribution</i>	8	12	45%

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

7

millions de clients suivent leur consommation d'électricité à partir des données des compteurs Linky

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)		
	2019	2020
En agglomération	93%	97%
Hors agglomération	95%	98%
En zone classée	-	100%
Total	93%	97%

Les investissements du concessionnaire

Pour l'année 2020, les investissements d'Enedis au niveau national ont représenté 4 milliards d'euros. Sur votre concession, ces investissements sont présentés ci-après :

Investissements Enedis (en k€) (Concession)		
	2019	2020
I. Raccordements des utilisateurs consommateurs et producteurs	12 311	10 803
II. Investissements pour l'amélioration du patrimoine	27 815	20 357
<i>II.1 Investissements pour la performance et la modernisation du réseau</i>	24 242	16 984
<i>II.2 Investissements motivés par des exigences environnementales et des contraintes externes</i>	3 573	3 373
III. Investissement de logistique	571	99
IV. Autres investissements	6	0
Total (= I + II.1 + II.2 + III + IV) (en k€)	40 703	31 260

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)		
	2019	2020
Redevance part R1	549,9	756,4

Montants (en k€) (Concession)

	2019	2020
Redevance part R2	1 233,9	2 355,4
Participation « article 8 »	651,1	500,8

Les éléments financiers d'exploitation

Montants (en k€) (Concession)

	2019	2020
Total des produits d'exploitation	174 982	169 202
Total des charges d'exploitation	150 857	132 684
Total des produits d'exploitation - total des charges d'exploitation	24 125	36 517
Contribution à l'équilibre - Charges supplémentaires	12 043	24 101
Contribution à l'équilibre - Produits supplémentaires	0	0
Total des produits - total des charges y compris contribution à l'équilibre	12 082	12 417

La valeur des ouvrages concédés au 31/12/2020

Ouvrages concédés (en k€)

	Valeur brute comptable	Valeur nette comptable	Valeur de remplacement	Provisions de renouvellement
Canalisations HTA-BT	414 657	222 963	584 026	65 254
Postes HTA-BT et transformateurs	94 156	35 979	128 950	15 254
Branchements et comptages	201 966	121 619	244 679	13 985
Autres biens	7 561	4 003	7 876	108
Total	718 340	384 563	965 531	94 601

92 %

des clients particuliers se déclarent satisfaits d'EDF

Les clients de la concession

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

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

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

Total Tarif Bleu (Concession)

	2019	2020	Variation (en %)
Nombre des clients	216 020	202 348	-6,3%
Énergie facturée (en MWh)	1 301 919	1 196 305	-8,1%
Recettes (en k€)	144 052	144 135	0,1%

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.

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)

	2020
Nombre de conseils tarifaires	17 058
Nombre d'Accompagnements Énergie	5 017

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 2020 (en %)

	2020
Evolution 2020/19 du nombre de clients Particuliers de votre concession avec facture électronique	35,6%

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.

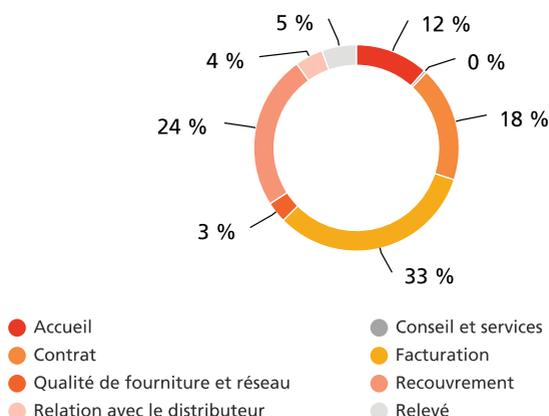
94,6%

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

Réclamations écrites (Concession)

	2019	2020	Variation (en %)
Courrier	1 150	708	-38,4%
Internet	3 057	3 883	27,0%

Répartition par motif des réclamations écrites pour l'année 2020



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)

	2019	2020	Variation (en %)
Nombre de clients pour lesquels un chèque énergie a été pris en compte au cours de l'exercice	15 142	16 311	7,7%

Votre contact Enedis

Emmanuel DUGAY

Délégué Territorial
06 85 30 06 16

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 1 549 961 789,50 euros
552 081 317 R.C.S Paris
www.edf.fr

Ce document est un extrait du compte-rendu d'activité 2020 auquel il convient de se reporter pour toutes les informations complémentaires.