



SYNTHÈSE
COMPTE-RENDU D'ACTIVITÉ DE CONCESSION 2021

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 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.

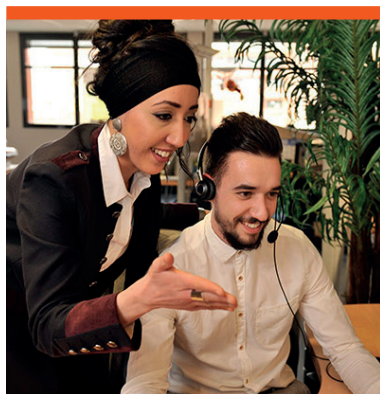
L'année 2021 pour EDF, au plan local

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.

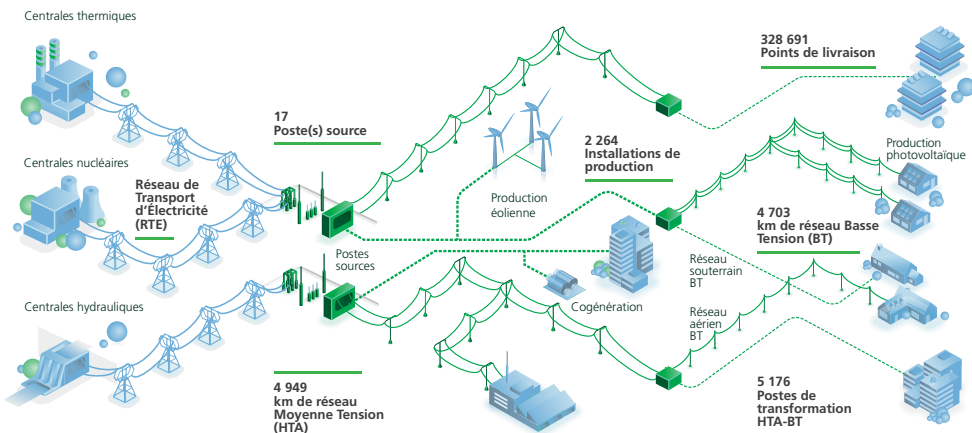
Évolutions tarifaires en 2021

- 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)

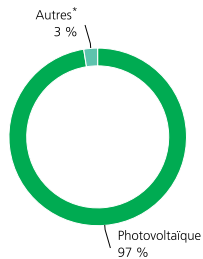
Durée moyenne de coupure des clients BT, hors incidents RTE (en min)



● Moyenne nationale ● Moyenne concession

LES PRODUCTEURS SUR LA CONCESSION

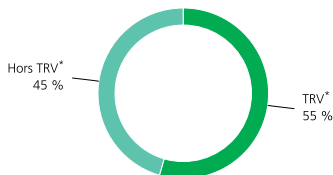
Répartition du nombre de producteurs



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

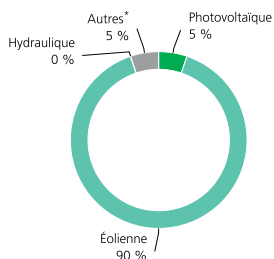
LE NOMBRE DE CONSOMMATEURS

Répartition du nombre de consommateurs



* Tarifs réglementés de vente

Répartition de la puissance des producteurs



* Cogénération, biomasse...

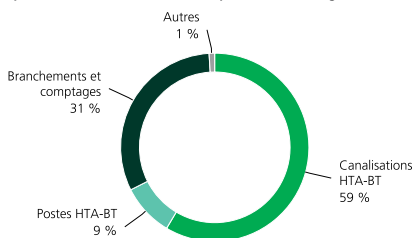
LES INVESTISSEMENTS ET LE PATRIMOINE

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 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	326 120	328 691	0,8%
Énergie acheminée (en MWh)	3 483 626	3 736 654	7,3%
Recettes d'acheminement (en k€)	132 878	145 593	9,6%

Installations de production (Concession)

	2020			2021		
	Nombre	Puissance raccordée*	Quantité d'énergie produite**	Nombre	Puissance raccordée*	Quantité d'énergie produite**
Photovoltaïque	1 966	10 856	8 141 345	2 207	24 048	10 320 421
Éolien	39	380 662	907 333 355	43	415 862	773 379 974
Hydraulique	0	0	0	0	0	0
Autres	15	29 734	95 644 040	14	23 871	87 319 701
Total	2 020	421 252	1 011 118 740	2 264	463 781	871 020 096

* 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	54 731	127 198
Torsadé	0	1 205
Aérien nu	374	-59
Total	55 105	128 344
Dont pour information		
<i>Extension</i>	25 539	76 082
<i>Renouvellement¹</i>	17 990	33 460
<i>Renforcement</i>	11 576	18 802

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	29 259	28 153
Torsadé	5 572	1 764
Aérien nu	0	0
Total	34 831	29 917
Dont pour information	-	-
<i>Extension</i>	15 813	17 723
<i>Renouvellement¹</i>	11 782	6 091
<i>Renforcement</i>	7 236	6 103

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)	58	53	-9%
Toutes causes confondues hors incidents exceptionnels (critère B HIX)	56	46	-17%
<i>Dont origine RTE (incident sur le réseau de transport)</i>	0	1	-
<i>Dont incident sur le réseau public de distribution</i>	44	36	-19%
<i>Dont travaux sur le réseau public de distribution</i>	12	10	-14%

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%	99%
Hors agglomération	98%	100%
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	10 803	12 708
II. Investissements pour l'amélioration du patrimoine	20 357	20 909
<i>II.1 Investissements pour la performance et la modernisation du réseau</i>	16 984	16 861
<i>II.2 Investissements motivés par des exigences environnementales et des contraintes externes</i>	3 373	4 048
III. Investissement de logistique	99	125
IV. Autres investissements	0	0
Total (= I + II.1 + II.2 + III + IV) (en k€)	31 260	33 742

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	756,4	767,6

Montants (en k€) (Concession)

	2020	2021
Redevance part R2	2 355,4	1 683,7
Participation « article 8 »	500,8	310,3

La redevance R2 2020 intègre une majoration exceptionnelle due au titre de la première année du contrat de 121,1 k€ et est affichée en TTC. Le montant HT de celle-ci est de 1 852,9 k€.

La Part Couverte par le Tarif (PCT) s'élève à 124,8 k€ en 2021, contre 122 k€ en 2020.

Les éléments financiers d'exploitation

Montants (en k€) (Concession)

	2020	2021
Total des produits d'exploitation	169 202	181 312
Total des charges d'exploitation	132 684	144 098
Total des produits d'exploitation - total des charges d'exploitation	36 517	37 215
Contribution à l'équilibre - Charges supplémentaires	24 101	18 577
Contribution à l'équilibre - Produits supplémentaires	0	0
Total des produits - total des charges y compris contribution à l'équilibre	12 417	18 637

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	432 690	232 374	605 601	63 517
Postes HTA-BT et transformateurs	96 143	35 752	131 014	15 137
Branchements et comptages	210 331	124 891	255 246	13 985
Autres biens	8 115	3 821	8 618	139
Total	747 279	396 837	1 000 478	92 778

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	202 348	181 147	-10,5%
Énergie facturée (en MWh)	1 196 305	1 062 504	-11,2%
Recettes (en k€)	144 135	132 647	-8,0%

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.

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	15 506
Nombre d'Accompagnements Énergie	3 741

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	-0,4%

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.

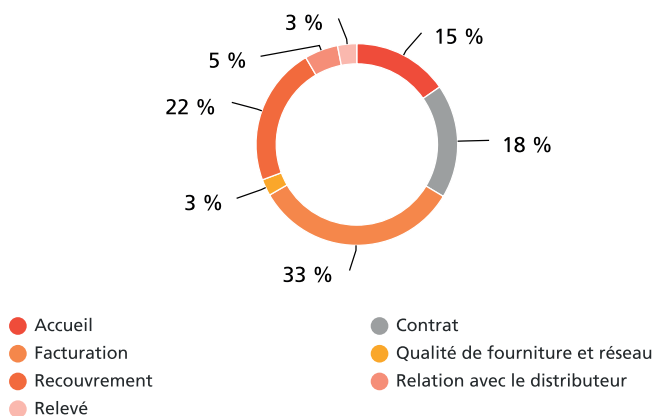
95,5%

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

Réclamations écrites (Concession)

	2020	2021	Variation (en %)
Courrier	708	793	12,0%
Internet	3 883	4 124	6,2%

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*	16 311	15 564	-4,6%

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

Votre contact Enedis

Emmanuel DUGAY

Délégué Territorial
06 85 30 06 16
emmanuel.dugay@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.