

SYNTHÈSE

COMPTE-RENDU D'ACTIVITÉ DE CONCESSION 2019

SYNDICAT DÉPARTEMENTAL ÉNERGIE ÉLECTRIQUE DE LA GIRONDE

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



MOBILISATION EXCEPTIONNELLE FACE AUX TEMPÊTES

L'année 2019 a été marquée par **quatre aléas climatiques majeurs** ayant touché les réseaux électriques des territoires girondins. Enedis s'est organisée à chaque fois pour réalimenter au plus vite les clients privés d'électricité : pré-mobilisation, cellule de crise, renforts humains et matériels (intervention de la FIRE), relations étroites avec les collectivités et les clients.

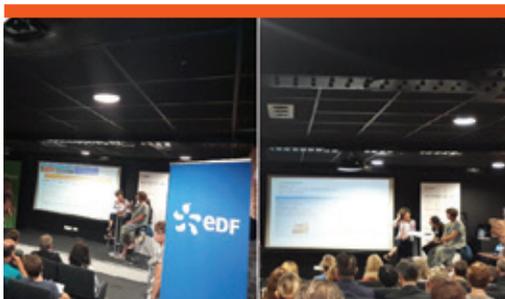
Le 7 juin, Miguel touche plus de 18 000 clients en Gironde. Le 3 novembre, les vents d'Amélie soufflent à 163 km/h au Cap Ferret : 45 000 clients sont privés d'électricité. Le 13 décembre, Toni impacte 33 000 clients. Le 22 décembre, les vents de Fabien sont enregistrés à 141 km/h à Bordeaux : les 23 000 clients concernés sont réalimentés avant Noël.

Malgré la violence de ces événements naturels exceptionnels, les désagréments ont été limités grâce aux travaux continus de modernisation des réseaux et la présence des équipes d'Enedis partout en Gironde.

L'année 2019 pour EDF, au plan local

RECONTRE DES FSL SUD-OUEST AVEC EDF COMMERCE SUD-OUEST

L'équipe solidarité Commerce Sud-Ouest a reçu l'ensemble des chargés de missions FSL d'Aquitaine et D'Occitanie. De nombreux échanges entre les participants ont permis d'aborder des sujets comme la précarité énergétique, l'inclusion numérique, la proximité sociale.. L'objectif commun être au plus proche des personnes en difficulté. Une contribution de **2 millions d'euros** a été versée.



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.

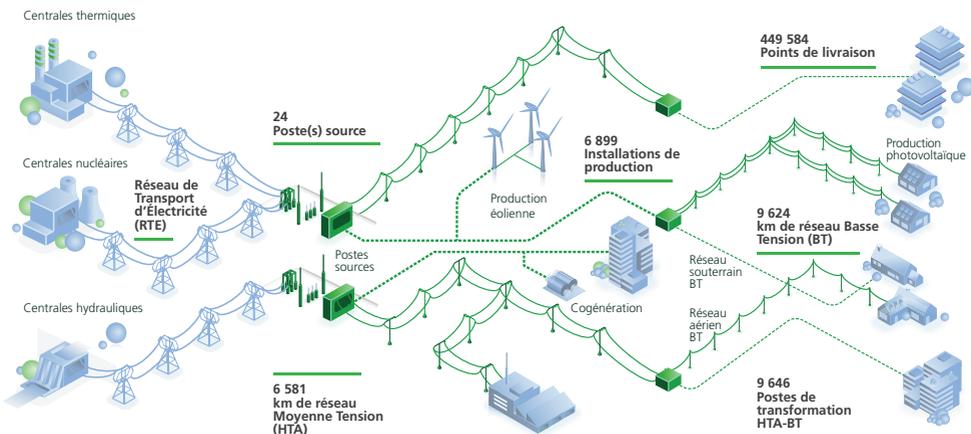
Évolutions tarifaires en 2019

- 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

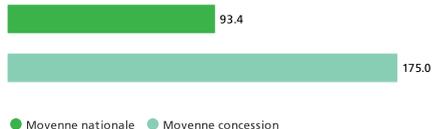
Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité en 2019

LE RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ : CHIFFRES CLÉS



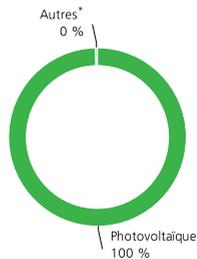
LA QUALITÉ DE DESSERTE CRITÈRE B HORS RTE (EN MIN)

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



LES PRODUCTEURS SUR LA CONCESSION

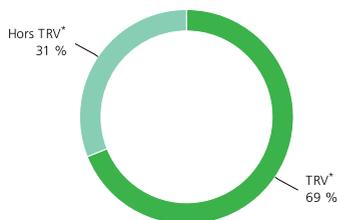
Répartition du nombre de producteurs



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

LE NOMBRE DE CONSOMMATEURS

Répartition du nombre de consommateurs



* Tarifs réglementés de vente



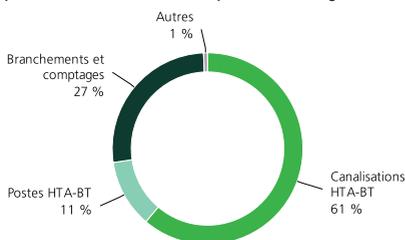
LES INVESTISSEMENTS ET LE PATRIMOINE

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.

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	439 993	449 584	2,2%
Énergie acheminée (en MWh)	4 096 938	4 021 786	-1,8%
Recettes d'acheminement (en k€)	162 172	162 015	-0,1%

Installations de production à fin 2019 (Concession)

	Nombre	Puissance raccordée*
Total	6 899	s
<i>dont producteurs d'énergie d'origine photovoltaïque</i>	6 876	113 714
<i>dont producteurs d'énergie d'origine éolienne</i>	1	s
<i>dont autres (biomasse, biogaz, cogénération...)</i>	22	41 385

* 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	91 691	102 737
Torsadé	-339	0
Aérien nu	412	0
Total	91 764	102 737
Dont pour information		
<i>Extension</i>	30 086	23 369
<i>Renouvellement¹</i>	22 064	35 083
<i>Renforcement</i>	39 614	44 285

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	81 879	113 146
Torsadé	23 322	18 719
Aérien nu	-282	13
Total	104 919	131 878
Dont pour information	-	-
<i>Extension</i>	72 517	97 251
<i>Renouvellement¹</i>	21 446	20 412
<i>Renforcement</i>	10956	14215

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)	95	176	85%
Toutes causes confondues hors incidents exceptionnels (critère B HIX)	81	103	27%
<i>Dont origine RTE (incident sur le réseau de transport)</i>	0	1	500%
<i>Dont incident sur le réseau public de distribution</i>	61	81	33%
<i>Dont travaux sur le réseau public de distribution</i>	19	20	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

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	20 041	23 062
II. Investissements pour l'amélioration du patrimoine	30 217	33 221
<i>II.1 Investissements pour la performance et la modernisation du réseau</i>	22 989	27 402
<i>II.2 Investissements motivés par des exigences environnementales et des contraintes externes</i>	7 228	5 819
III. Investissement de logistique	507	506
IV. Autres investissements	1	4
Total (= I + II.1 + II.2 + III + IV) (en k€)	50 766	56 793

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	565,8	579,4
	2018	2019
Redevance part R2	1 052,7	1 086,3
Participation « article 8 »	940,3	860,8
Part Couverte par le Tarif (PCT)	482,0	362,6
Aides versées au CAS-FACE	5 872,0	5 708,0

Les éléments financiers d'exploitation

Montants (en k€) (Concession)		
	2018	2019
Total des produits d'exploitation	209 775	219 070
Total des charges d'exploitation	192 762	200 955
Total des produits d'exploitation - total des charges d'exploitation	17 012	18 115
Contribution à l'équilibre - Charges supplémentaires	2 215	2 848
Contribution à l'équilibre - Produits supplémentaires	0	0
Total des produits - total des charges y compris contribution à l'équilibre	14 798	15 267

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	641 704	393 884	807 864	35 981
Postes HTA-BT et transformateurs	151 072	73 979	193 346	15 275
Branchements et comptages	253 829	171 527	293 101	9 933
Autres biens	7 198	4 307	7 438	94
Total	1 053 803	643 697	1 301 749	61 282

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	328 192	309 952	-5,6%
Énergie facturée (en MWh)	1 886 472	1 820 824	-3,5%
Recettes (en k€)	198 586	200 444	0,9%

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	23 310
Nombre d'Accompagnements Énergie	13 336

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	6,8%

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.

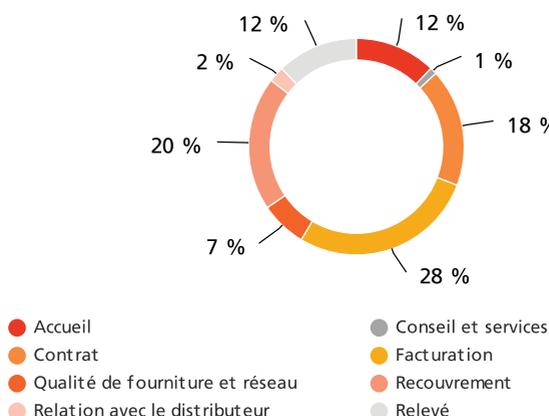
95,4%

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

Réclamations écrites (Concession)

	2018	2019	Variation (en %)
Courrier	2 313	1 653	-28,5%
Internet	3 896	4 738	21,6%

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	12 961	20 602	59,0%

Votre contact Enedis

Daniel GUIGOU

Directeur des Territoires Girondins

05.57.92.75.28

Votre contact EDF

Eric Labroue

Directeur Collectivités

06 85 93 98 71



**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.