

SYNTHÈSE

COMPTE-RENDU D'ACTIVITÉ DE CONCESSION 2020

# 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 2020 pour Enedis, au plan local



Image Enedis remplaçable + légende de l'image à préciser ou supprimer.

Paragraphe à décliner. Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Vivamus bibendum elit quis lorem auctor, eu blandit sapien accumsan. Praesent urna magna, maximus id aliquam et, ultricies ut risus. Pellentesque et lacus augue. Class aptent taciti sociosqu ad litora torquent per conubia nostra, per inceptos himenaeos. Curabitur dignissim arcu ut pellentesque convallis. Integer commodo maximus imperdiet. Sed vehicula mi libero, sed egestas metus vehicula vel. Mauris efficitur mauris in sapien aliquet suscipit. Ut risus nisl, sagittis a facilis eget, rhoncus sit amet eros. Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Vivamus bibendum elit quis lorem auctor, eu blandit sapien accumsan. Praesent urna magna, maximus id aliquam et, ultricies ut risus. Pellentesque et lacus augue. Class aptent taciti sociosqu ad litora torquent per conubia nostra, per inceptos himenaeos. Curabitur dignissim arcu ut pellentesque convallis. Integer commodo maximus imperdiet. Sed vehicula mi libero, sed egestas metus vehicula vel. Mauris efficitur mauris in sapien aliquet suscipit. Ut risus nisl, sagittis a facilis eget, rhoncus sit amet eros.

### L'année 2020 pour EDF, au plan local



#### EDF COMMERCE SUD-OUEST RENCONTRE LES JEUNES DU SERVICE CIVIQUE UNIS-CITES.

Beaucoup de ménages ont pu bénéficier en 2020 du chèque énergie mis en place par l'État. Nombreux ceux qui ignorent encore ou ne savent pas comment l'utiliser. EDF et ses correspondants solidarité ont formé des jeunes en service civique au sein de l'association Unis-Cité pour aller à la rencontre des habitants et lutter contre la précarité. Car nous sommes au plus près de

nos clients déjà très touchés par la crise sanitaire. Le chèque énergie, dont le montant varie entre 48 € et 277 € selon les conditions de ressources, aide les foyers les plus modestes à payer factures d'énergie ou travaux de rénovation permettant de mieux lutter contre la précarité énergétique. Cette initiative est portée par une équipe de jeunes volontaires très impliqués dans leur mission de service civique auprès des plus fragiles.

### 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. À 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.

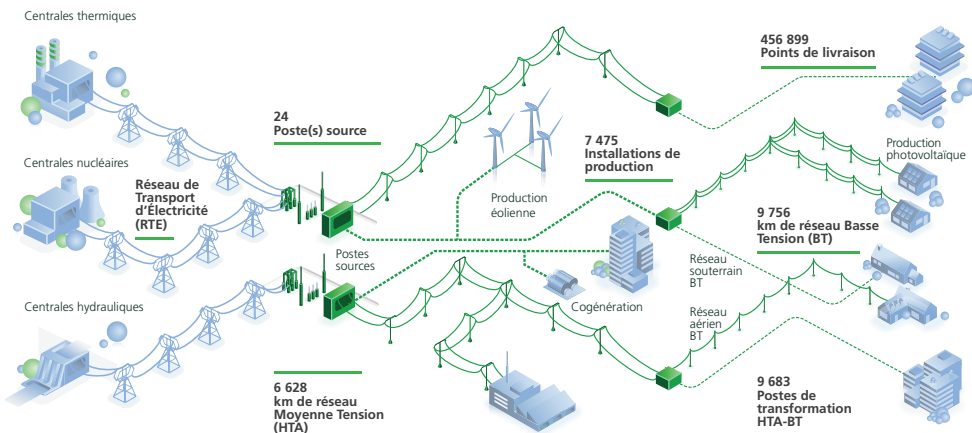
#### Évolutions tarifaires en 2020

- 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<sup>er</sup> août 2020, hors taxes et contributions.
- Le Tarif Bleu (résidentiel et non résidentiel) a augmenté en moyenne de +3,0%, le 1<sup>er</sup> février 2020, et de +1,8%, le 1<sup>er</sup> 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)

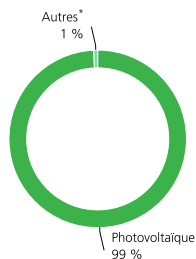
Durée moyenne de coupure des clients BT, hors incidents RTE (en min)



● Moyenne nationale ● Moyenne concession

#### LES PRODUCTEURS SUR LA CONCESSION

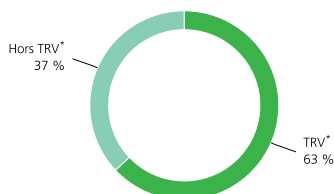
Répartition du nombre de producteurs



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

#### LE NOMBRE DE CONSOMMATEURS

Répartition du nombre de consommateurs



\* Tarifs réglementés de vente



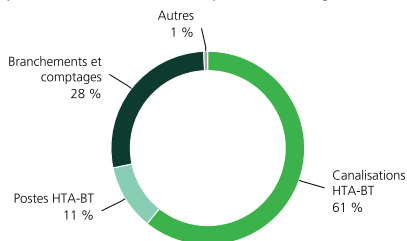
## LES INVESTISSEMENTS ET LE PATRIMOINE

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	449 584	<b>456 899</b>	<b>1,6%</b>
Énergie acheminée (en MWh)	4 021 786	<b>3 702 638</b>	<b>-7,9%</b>
Recettes d'acheminement (en k€)	162 015	<b>153 326</b>	<b>-5,4%</b>

#### Installations de production à fin 2020 (Concession)

	Nombre	Puissance raccordée*
Total	<b>7 475</b>	155 812
<i>dont producteurs d'énergie d'origine photovoltaïque</i>	<b>7 421</b>	116 708
<i>dont producteurs d'énergie d'origine éolienne</i>	<b>1</b>	s
<i>dont autres (biomasse, biogaz, cogénération...)</i>	<b>53</b>	39 103

\* 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	102 737	<b>80 204</b>
Torsadé	0	<b>0</b>
Aérien nu	0	<b>128</b>
<b>Total</b>	102 737	<b>80 332</b>
Dont pour information		
<i>Extension</i>	23 369	<b>12 095</b>
<i>Renouvellement<sup>1</sup></i>	35 083	<b>41 081</b>
<i>Renforcement</i>	44 285	<b>27 156</b>

<sup>1</sup> 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	113 146	81 125
Torsadé	18 719	15 323
Aérien nu	13	0
<b>Total</b>	<b>131 878</b>	<b>96 448</b>
Dont pour information	-	-
<i>Extension</i>	97 251	74 528
<i>Renouvellement<sup>1</sup></i>	20 412	17 217
<i>Renforcement</i>	14 215	4 703

<sup>1</sup> 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)	176	73	-58%
Toutes causes confondues hors incidents exceptionnels (critère B HIX)	103	73	-29%
<i>Dont origine RTE (incident sur le réseau de transport)</i>	1	2	233%
<i>Dont incident sur le réseau public de distribution</i>	81	51	-37%
<i>Dont travaux sur le réseau public de distribution</i>	20	20	-3%

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%	93%
Hors agglomération	91%	95%
En zone classée	-	-
<b>Total</b>	<b>92%</b>	<b>94%</b>

### 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	23 062	23 717
II. Investissements pour l'amélioration du patrimoine	33 589	26 281
<i>II.1 Investissements pour la performance et la modernisation du réseau</i>	27 770	20 640
<i>II.2 Investissements motivés par des exigences environnementales et des contraintes externes</i>	5 819	5 640
III. Investissement de logistique	506	1 487
IV. Autres investissements	4	15
<b>Total (= I + II.1 + II.2 + III + IV) (en k€)</b>	<b>57 161</b>	<b>51 501</b>

### 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	579,4	588,9



## Montants (en k€) (Concession)

	2019	2020
Redevance part R2	1 086,3	<b>1 512,2</b>
Participation « article 8 »	0,0	<b>900,0</b>

La Part Couverte par le Tarif (PCT) s'élève à ..... k€ en 2020, contre ..... k€ en 2019.

## Les éléments financiers d'exploitation

### Montants (en k€) (Concession)

	2019	2020
Total des produits d'exploitation	219 070	<b>204 513</b>
Total des charges d'exploitation	200 955	<b>196 508</b>
Total des produits d'exploitation - total des charges d'exploitation	18 115	<b>8 005</b>
Contribution à l'équilibre - Charges supplémentaires	2 848	<b>0</b>
Contribution à l'équilibre - Produits supplémentaires	0	<b>6 311</b>
Total des produits - total des charges y compris contribution à l'équilibre	15 267	<b>14 316</b>

## 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	679 453	416 535	853 021	35 680
Postes HTA-BT et transformateurs	156 486	75 100	199 803	15 369
Branchements et comptages	278 383	189 309	320 422	10 328
Autres biens	7 567	4 486	7 779	63
<b>Total</b>	<b>1 121 888</b>	<b>685 431</b>	<b>1 381 025</b>	<b>61 440</b>

# 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	309 952	<b>289 990</b>	<b>-6,4%</b>
Énergie facturée (en MWh)	1 820 824	<b>1 649 728</b>	<b>-9,4%</b>
Recettes (en k€)	200 444	<b>198 102</b>	<b>-1,2%</b>

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	<b>27 913</b>
Nombre d'Accompagnements Énergie	<b>6 828</b>

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	<b>26,9%</b>

## 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.

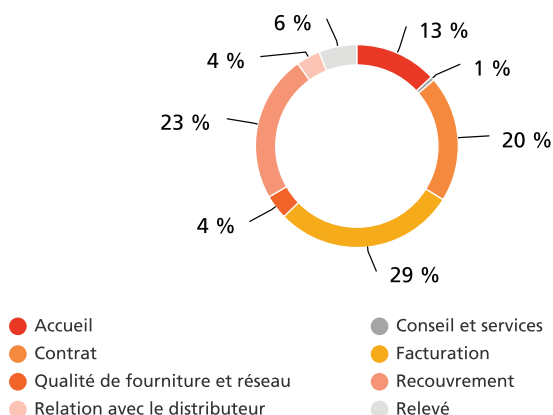
# 94,6%

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

### Réclamations écrites (Concession)

	2019	2020	Variation (en %)
Courrier	1 653	1 185	-28,3%
Internet	4 738	6 514	37,5%

### 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	20 602	22 555	9,5%

## Votre contact Enedis

---

### Daniel GUIGOU

Directeur des Territoires Girondins  
05.57.92.75.28

## Votre contact EDF

---

### Francis Riether

Directeur Territorial  
06 88 82 08 33



**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](http://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](http://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.