

SYNTHÈSE
COMPTE-RENDU D'ACTIVITÉ DE CONCESSION 2021

SYNDICAT DÉPARTEMENTAL ÉNERGIES ET ENVIRONNEMENT DE LA GIRONDE



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



Dans un contexte sanitaire, économique et social toujours très particulier **en 2021**, Enedis a su garantir ses missions de service public et répondre aux attentes de ses clients.

Pierre angulaire pour la transition écologique, à fin 2021, **plus de 90% de compteurs communicants Linky ont été posés pour la concession du SDEEG.**

Par ailleurs, **plus de 53 millions d'euros ont été investis par Enedis sur la concession du SDEEG**, pour conserver un très bon niveau de qualité de fourniture et raccorder, moderniser et sécuriser le

réseau électrique.

L'année 2021 a également été marquée par un évènement historique dans la relation Enedis - SDEEG : **la signature le 28 octobre 2021 d'un nouveau contrat de concession.**

Nous vous remercions pour cette confiance renouvelée.

Je souhaite que **ce compte-rendu d'activité** soit **une nouvelle occasion de partage** autour d'enjeux nationaux et locaux comme la mobilité électrique ou l'accueil de la production d'énergies renouvelables.

L'année 2021 pour EDF, au plan local



LA SOLIDARITÉ : EDF, LE PARTENAIRE AU QUOTIDIEN DES TRAVAILLEURS SOCIAUX

L'année 2021 a été marquée, à nouveau, par la crise sanitaire liée au Covid-19.

Votre correspondant Solidarité et l'équipe de

Conseillers Solidarité, **sont restées mobilisées pour accompagner, trouver des solutions adaptées** pour les clients en situation de précarité énergétique et **renforcer** les actions aux côtés de nos partenaires : structures de médiation, travailleurs sociaux et associations... Notre **présence territoriale** s'est manifestée au travers de **signatures de conventions de partenariat** avec les CCAS, Conseil Départemental, associations... concrétisant notre engagement dans le domaine de la lutte contre la précarité énergétique. EDF s'engage à assurer des formations à la MDE et aux dispositifs de lutte contre la précarité énergétique tels que le chèque énergie et le FSL. Nos clients Particuliers ont apprécié l'implication et la présence d'EDF et cela s'est traduit par le **maintien à un très haut niveau de satisfaction globale.**

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.

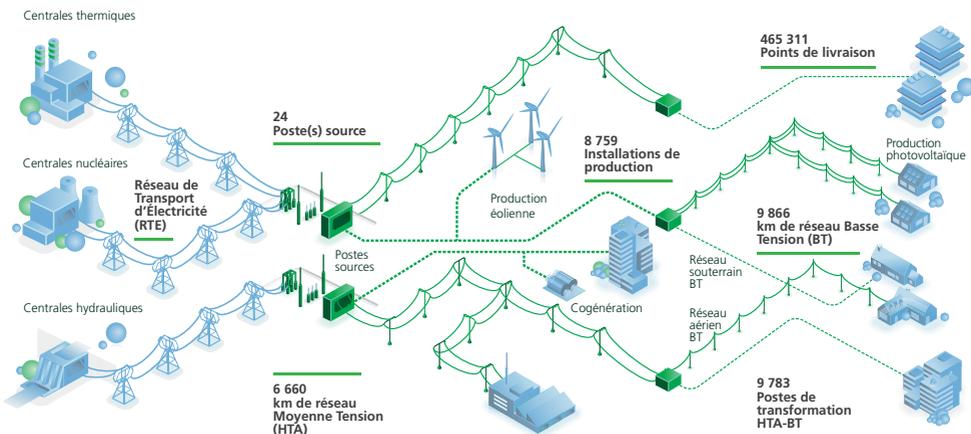
Évolutions tarifaires en 2021

- 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)

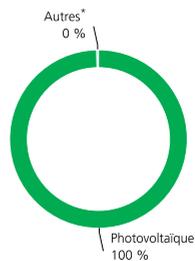
Durée moyenne de coupure des clients BT, hors incidents RTE (en min)



● 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



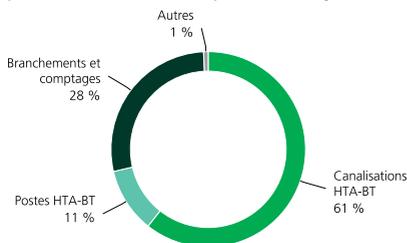
LES INVESTISSEMENTS ET LE PATRIMOINE

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	456 899	465 311	1,8%
Énergie acheminée (en MWh)	3 702 565	4 307 019	16,3%
Recettes d'acheminement (en k€)	153 322	188 421	22,9%

Installations de production (Concession)

	2020			2021		
	Nombre	Puissance raccordée*	Quantité d'énergie produite**	Nombre	Puissance raccordée*	Quantité d'énergie produite**
Photovoltaïque	7 701	118 081	135 602 660	8 734	127 349	141 441 663
Éolien	1	s	s	1	s	s
Hydraulique	8	2 371	8 360 957	8	2 371	8 187 264
Autres	28	33 349	87 253 966	16	31 137	79 126 688
Total	7 738	153 801	231 217 583	8 759	160 857	228 755 615

* 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	80 204	82 822
Torsadé	0	0
Aérien nu	128	244
Total	80 332	83 066
Dont pour information		
<i>Extension</i>	12 095	25 752
<i>Renouvellement¹</i>	41 081	34 221
<i>Renforcement</i>	27 156	23 093

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	81 125	85 857
Torsadé	15 323	28 451
Aérien nu	0	0
Total	96 448	114 308
Dont pour information	-	-
<i>Extension</i>	74 528	76 325
<i>Renouvellement¹</i>	17 217	27 381
<i>Renforcement</i>	4 703	10 602

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)	73	76	4%
Toutes causes confondues hors incidents exceptionnels (critère B HIX)	73	75	4%
<i>Dont origine RTE (incident sur le réseau de transport)</i>	2	0	-98%
<i>Dont incident sur le réseau public de distribution</i>	51	54	6%
<i>Dont travaux sur le réseau public de distribution</i>	20	21	9%

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	93%	90%
Hors agglomération	95%	89%
En zone classée	-	100%
Total	94%	89%

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	23 717	24 649
II. Investissements pour l'amélioration du patrimoine	26 281	26 715
<i>II.1 Investissements pour la performance et la modernisation du réseau</i>	20 640	19 625
<i>II.2 Investissements motivés par des exigences environnementales et des contraintes externes</i>	5 640	7 089
III. Investissement de logistique	1 487	1 498
IV. Autres investissements	15	20
Total (= I + II.1 + II.2 + III + IV) (en k€)	51 501	52 881

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	588,9	595,3

Montants (en k€) (Concession)

	2020	2021
Redevance part R2	1 512,2	1 701,6
Participation « article 8 »	907,4	1 147,6

La Part Couverte par le Tarif (PCT) s'élève à 476,5 k€ en 2021.

Les éléments financiers d'exploitation

Montants (en k€) (Concession)

	2020	2021
Total des produits d'exploitation	204 513	236 920
Total des charges d'exploitation	196 508	207 268
Total des produits d'exploitation - total des charges d'exploitation	8 005	29 651
Contribution à l'équilibre - Charges supplémentaires	0	5 330
Contribution à l'équilibre - Produits supplémentaires	6 311	0
Total des produits - total des charges y compris contribution à l'équilibre	14 316	24 321

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	705 456	427 245	886 441	34 891
Postes HTA-BT et transformateurs	160 348	75 722	203 432	15 063
Branchements et comptages	292 112	196 478	337 151	10 671
Autres biens	9 515	5 441	9 815	73
Total	1 167 431	704 886	1 436 838	60 698

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	289 990	268 792	-7,3%
Énergie facturée (en MWh)	1 649 728	1 529 839	-7,3%
Recettes (en k€)	198 102	190 074	-4,1%

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.

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	26 649
Nombre d'Accompagnements Énergie	5 616

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	0,5%

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.

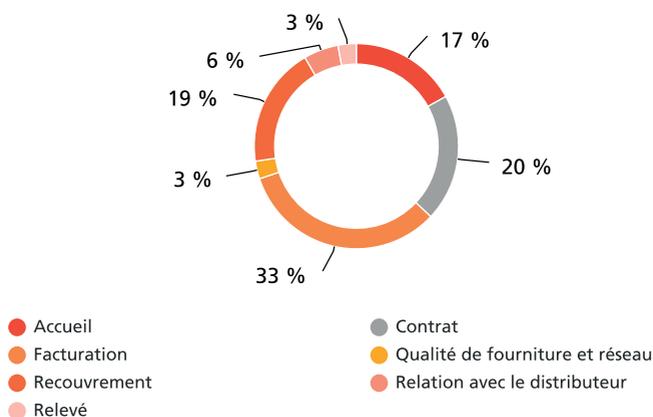
95,5%

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

Réclamations écrites (Concession)

	2020	2021	Variation (en %)
Courrier	1 185	1 228	3,6%
Internet	6 514	6 922	6,3%

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*	22 555	21 181	-6,1%

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

Votre contact Enedis

Rozenn LE DIGABEL

Directrice Territoriale Gironde

06 98 77 04 70

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

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.