

SYNTHÈSE

COMPTE-RENDU D'ACTIVITÉ DE CONCESSION 2021

SDEC ENERGIE



Développement et exploitation du réseau public
de distribution d'électricité

Fourniture d'électricité aux tarifs
réglementés de vente

enedis



L'année 2021 pour Enedis, au plan local



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

Dans le Calvados, l'année 2021 aura été marquée par le prolongement de la crise sanitaire mais également par une reprise économique. En lien avec le SDEC Energie, les plans de continuité et de reprise d'activité conduits par nos équipes, sur la concession, ont montré leur efficacité et témoignent de la force et de la solidité du service public de la distribution d'électricité.

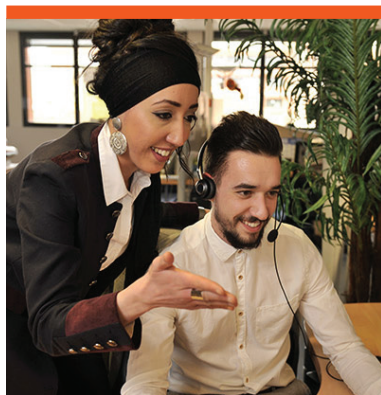
En 2021, Enedis a mis en œuvre son Projet Industriel et Humain qui mobilise tous les salariés de l'entreprise et met l'accent sur un service public du 21^e siècle, pour tous les Français, sur tous les territoires, pour qu'Enedis soit une entreprise qui mène une révolution pour conserver la confiance de ses clients et un partenaire clé, à l'écoute des territoires, proposant des solutions adaptées aux attentes et aux enjeux de chacun, au service d'une accélération de la transition écologique.

L'année 2021 a été celle de la fin du déploiement de masse du compteur Linky, avec plus de 34 millions de compteurs posés à la fin de l'année en France, et près de 420 000 dans le Calvados soit 91 % du parc. Le déploiement à grande échelle de Linky s'est achevé, dans le respect des objectifs fixés par la CRE en termes de délais et de budget. 95 % des français peuvent désormais mieux connaître leur consommation et sont donc en mesure de la maîtriser.

L'année 2021 pour EDF, au plan local

Dans le contexte de poursuite de la crise sanitaire en 2021, EDF a assuré la continuité de service aux 288 000 clients résidentiels et non résidentiels aux tarifs réglementés de vente sur le territoire du SDEC Energie. La satisfaction globale de nos clients, pour 9 sur 10 d'entre eux, en témoigne.

Nos conseillers clientèle des centres relation clients EDF, tous implantés en France, comme pour ceux de Caen-Hérouville-Saint Clair et de Cherbourg en Cotentin, sont restés mobilisés comme les équipes Solidarité Ouest auprès des travailleurs sociaux et des médiateurs du territoire. L'accompagnement du dispositif des chèques énergie et la contribution volontaire au Fonds de Solidarité Logement sont restés des actions majeures de notre engagement local.



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.

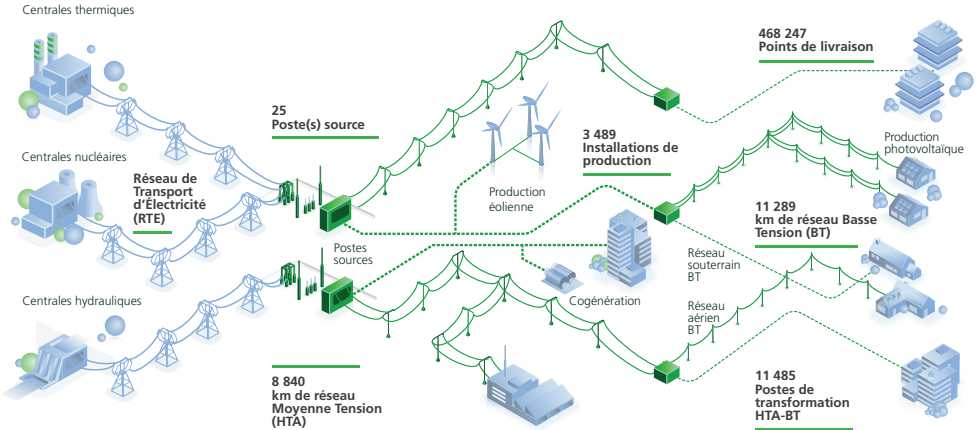
Évolutions tarifaires en 2021

- 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)

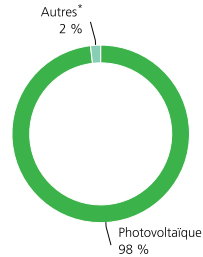
Durée moyenne de coupure des clients BT, hors incidents RTE (en min)



● Moyenne nationale ● Moyenne concession

LES PRODUCTEURS SUR LA CONCESSION

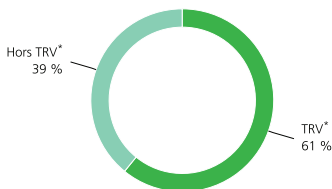
Répartition du nombre de producteurs



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

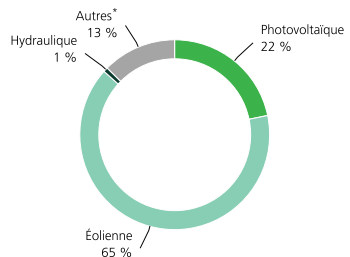
LE NOMBRE DE CONSOMMATEURS

Répartition du nombre de consommateurs



* Tarifs réglementés de vente

Répartition de la puissance des producteurs



* Cogénération, biomasse...

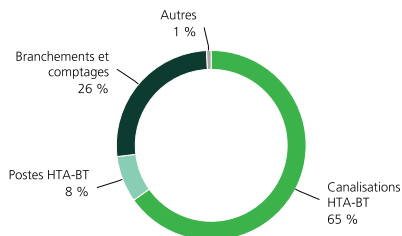
LES INVESTISSEMENTS ET LE PATRIMOINE

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	461 410	468 247	1,5%
Énergie acheminée (en MWh)	4 050 564	4 442 655	9,7%
Recettes d'acheminement (en k€)	162 732	184 935	13,6%

Installations de production (Concession)

	2020			2021		
	Nombre	Puissance raccordée*	Quantité d'énergie produite**	Nombre	Puissance raccordée*	Quantité d'énergie produite**
Photovoltaïque	3 078	45 560	28 560 009	3 425	53 140	38 327 655
Éolien	25	158 548	365 054 209	25	158 548	308 947 279
Hydraulique	8	1 882	4 969 719	8	1 881	5 129 774
Autres	28	26 664	91 864 671	31	30 763	83 691 275
Total	3 139	232 654	490 448 608	3 489	244 332	436 095 983

* 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	72 492	101 995
Torsadé	0	0
Aérien nu	2 036	9 742
Total	74 528	111 737
Dont pour information		
<i>Extension</i>	12 971	27 342
<i>Renouvellement¹</i>	34 258	22 257
<i>Renforcement</i>	27 299	62 138

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	46 156	47 232
Torsadé	6 884	5 363
Aérien nu	0	0
Total	53 040	52 595
Dont pour information	-	-
<i>Extension</i>	33 261	32 310
<i>Renouvellement¹</i>	14 530	14 824
<i>Renforcement</i>	5249	5461

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)	74	62	-16%
Toutes causes confondues hors incidents exceptionnels (critère B HIX)	66	47	-29%
<i>Dont origine RTE (incident sur le réseau de transport)</i>	0	3	-
<i>Dont incident sur le réseau public de distribution</i>	51	28	-46%
<i>Dont travaux sur le réseau public de distribution</i>	15	17	13%

1

milliard d'euros : c'est le montant des investissements d'Enedis consacrés à la modernisation du réseau

Des travaux respectueux de l'environnement

Travaux réalisés en techniques discrètes sur réseaux HTA et BT (en %) (Concession)		
	2020	2021
En agglomération	97%	98%
Hors agglomération	93%	86%
En zone classée	100%	100%
Total	96%	93%

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	13 081	15 130
II. Investissements pour l'amélioration du patrimoine	27 404	30 585
<i>II.1 Investissements pour la performance et la modernisation du réseau</i>	22 542	23 574
<i>II.2 Investissements motivés par des exigences environnementales et des contraintes externes</i>	4 862	7 011
III. Investissement de logistique	375	355
IV. Autres investissements	-2	28
Total (= I + II.1 + II.2 + III + IV) (en k€)	40 858	46 098

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	1 290,7	1 305,7

Montants (en k€) (Concession)

	2020	2021
Redevance part R2	2 752,2	2 842,4
Participation « article 8 »	650,0	650,0

La Part Couverte par le Tarif (PCT) s'élève à 773 148,15 € en 2021 contre 438 529,61 € en 2020.

Les éléments financiers d'exploitation

Montants (en k€) (Concession)

	2020	2021
Total des produits d'exploitation	205 750	224 037
Total des charges d'exploitation	196 060	204 797
Total des produits d'exploitation - total des charges d'exploitation	9 690	19 239
Contribution à l'équilibre - Charges supplémentaires	0	0
Contribution à l'équilibre - Produits supplémentaires	4 996	3 885
Total des produits - total des charges y compris contribution à l'équilibre	14 686	23 125

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	878 505	490 158	1 159 984	41 317
Postes HTA-BT et transformateurs	145 124	59 517	193 287	11 203
Branchements et comptages	310 449	196 210	366 479	2 565
Autres biens	10 751	5 872	11 187	121
Total	1 344 829	751 757	1 730 937	55 206

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	305 752	287 682	-5,9%
Énergie facturée (en MWh)	1 548 225	1 453 610	-6,1%
Recettes (en k€)	192 382	188 675	-1,9%

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.

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	26 492
Nombre d'Accompagnements Énergie	5 747

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	2,9%

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.

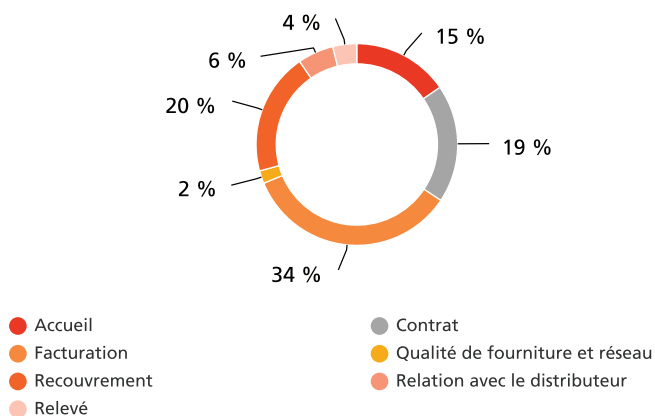
95,3%

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

Réclamations écrites (Concession)

	2020	2021	Variation (en %)
Courrier	1 189	1 451	22,0%
Internet	6 125	7 099	15,9%

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*	22 048	21 055	-4,5%

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

Votre contact Enedis

Frédéric HARDOUIN

Délégué Territorial
02 31 30 32 03
frederic.hardouin@enedis.fr

Votre contact EDF

Jean-François Morlay

Directeur Développement Territorial
06 85 82 63 83
jean-francois.morlay@edf.fr



**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.