





## LES FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE 2020 DE VOTRE CONCESSION

# L'année 2020 pour Enedis, au plan local



Intervention d'un technicien polyvalent Enedis avec protocole sanitaire renforcé.

L'année 2020 a été marquée par une crise sans précédent, tant sur le plan sanitaire qu'économique et avec des conséquences sociales que nous ne mesurons pas encore. Le réseau de distribution d'Électricité exploité par Enedis a su, malgré les contraintes générées par cette crise, répondre aux besoins de la société. Ce réseau, est le maillon indispensable pour mettre en œuvre la transition écologique, c'est pour cela qu'Enedis accompagne les territoires, les entreprises, les décideurs économiques et politiques dans la mise en œuvre de leurs projets pour faire évoluer notre société vers une Transition Écologique et Numérique de tous les territoires. Au-delà de ses missions de service public Enedis a l'ambition de tout mettre en œuvre pour vous accompagnerdans vos actions au service des habitants et des entreprises de la concession.

# L'année 2020 pour EDF, au plan local

Dans le contexte de crise sanitaire majeure, EDF a assuré la continuité de service aux 283 000 clients résidentiels et non résidentiels aux tarifs réglementés de vente en Maine-et-Loire à fin 2020. Nos conseillers clientèle des centres de relation clients EDF, tous implantés en France, comme celui d'Angers, se sont mobilisés dès les premiers jours tout en veillant à leur sécurité. Nos équipes Solidarité Ouest également en accompagnant les travailleurs et les médiateurs sociaux du Maine-et-Loire sur cette période.



En complément des mesures gouvernementales, EDF a suspendu jusqu'au 1er septembre 2020 toutes les coupures, réductions de puissance et pénalités de retard pour tous les clients, qu'ils soient éligibles ou non au chèque énergie et à des aides sociales. A partir du 30 octobre 2020, EDF a poursuivi son accompagnement. Au total, sur l'année 2020, les clients Particuliers auront bénéficié de mesures exceptionnelles huit mois sur douze.

\_

#### 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.

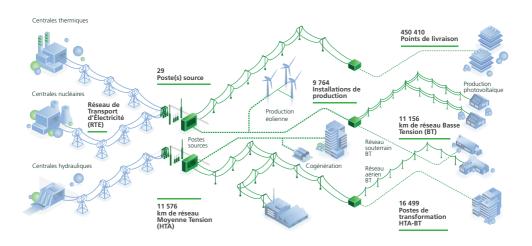
En 2020, EDF a conservé la confiance de ses clients avec une satisfaction maintenue à un très haut niveau. Dans un environnement de forte concurrence s'accompagnant parfois de dérives dans les pratiques commerciales, EDF est, cette année encore, le fournisseur ayant le taux de litiges le plus faible 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 1er février 2020, et de +1,8%, le 1er août 2020. Hors taxes et contributions.

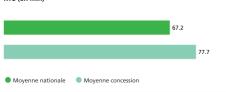
# Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité en 2020

#### LE RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ



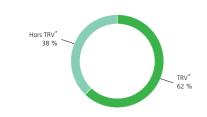
### LA QUALITÉ DE DESSERTE CRITÈRE B HORS RTE (EN MIN)

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



#### LE NOMBRE DE CONSOMMATEURS

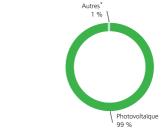
#### Répartition du nombre de consommateurs



<sup>\*</sup> Tarifs réglementés de vente

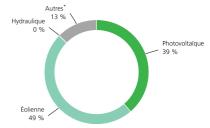
### LES PRODUCTEURS SUR LA CONCESSION

### Répartition du nombre de producteurs



<sup>\*</sup> Producteurs d'énergie d'origine éolienne, hydraulique, cogénération, biomasse.

## Répartition de la puissance des producteurs



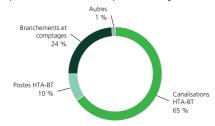
<sup>\*</sup> Conénération hiomasse

#### LES INVESTISSEMENTS ET LE PATRIMOINE

#### Investissements Enedis sur la concession (k€)



#### Répartition de la valeur nette comptable des ouvrages



### LES RACCORDEMENTS À LA CONCESSION

Répartition des raccordements d'installations de production neuves réalisés



# 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)



Souscriptions dans l'année Tarif Bleu résidentiel



Résiliations dans l'année Tarif Bleu résidentiel



**36 661** (14,3%)

#### LA MENSUALISATION

Clients mensualisés Tarif Bleu résidentiel



**183 499** (71,5%)

#### LA FACTURATION ÉLECTRONIQUE

Clients bénéficiant de la facturation électronique Tarif Bleu résidentiel



**124 477** (48,5%)

#### L'ACCOMPAGNEMENT ÉNERGIE

Clients Tarif Bleu résidentiel ayant bénéficié d'un Accompagnement Energie 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			
	2019	2020	Variation en %
Nombre de clients	445 411	450 410	1,1%
Énergie acheminée <i>(en MWh)</i>	4 631 733	4 412 417	-4,7%
Recettes d'acheminement (en k€)	174 592	173 671	-0,5%

# Installations de production à fin 2020 (Concession)

	Nombre	Puissance raccordée*
Total	9 764	345 329
dont producteurs d'énergie d'origine photovoltaïque	9 709	133 615
dont producteurs d'énergie d'origine éolienne	21	167 840
dont autres (biomasse, biogaz, cogénération)	34	43 874

<sup>\*</sup> 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	137 508	77 462
Torsadé	0	0
Aérien nu	6 801	2 930
Total	144 309	80 392
Dont pour information		
Extension	75 600	33 320
Renouvellement <sup>1</sup>	37 483	35 507
Renforcement	31 226	11 565

<sup>&</sup>lt;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	27 751	31 255
Torsadé	31 250	24 991
Aérien nu	325	-325
Total	59 326	55 921
Dont pour information	-	-
Extension	19 317	23 524
Renouvellement <sup>1</sup>	30 255	28 856
Renforcement	9754	3541

<sup>&</sup>lt;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)	77	79	2%
Toutes causes confondues hors incidents exceptionnels (critère B HIX)	76	63	-17%
Dont origine RTE (incident sur le réseau de transport)	1	1	-17%
Dont incident sur le réseau public de distribution	51	39	-23%
Dont travaux sur le réseau public de distribution	24	23	-5%

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 \_\_

## Des travaux respectueux de l'environnement

Travaux réalisés en techniques discrètes sur réseaux HTA et BT (en %) (Concession)			
	2019	2020	
En agglomération	93%	79%	
Hors agglomération	72%	83%	
En zone classée	100%	100%	
Total	81%	81%	

## 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	16 199	16 879
II. Investissements pour l'amélioration du patrimoine	26 270	24 745
Il.1 Investissements pour la performance et la modernisation du réseau	19 938	18 433
II.2 Investissements motivés par des exigences environnementales et des contraintes externes	6 332	6 312
III. Investissement de logistique	48	37
IV. Autres investissements	0	1
Total (= I + II.1 + II.2 + III + IV) (en k€)	42 516	41 663

## 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	831,7	1 079,3

# Montants (en k€) (Concession)

	2019	2020
Redevance part R2	2 632,7	4 828,0
Participation « article 8 »	500,0	20,4

La Part couverte par le Tarif (PCT) versée en 2020 s'élève à 1 981 k€.

# Les éléments financiers d'exploitation

Montants (en k€) (Concession)		
	2019	2020
Total des produits d'exploitation	224 047	218 966
Total des charges d'exploitation	203 804	200 237
Total des produits d'exploitation - total des charges d'exploitation	20 244	18 729
Contribution à l'équilibre - Charges supplémentaires	4 162	2 786
Contribution à l'équilibre - Produits supplémentaires	0	0
Total des produits - total des charges y compris contribution à l'équilibre	16 081	15 942

# 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	876 854	523 095	1 128 214	50 894
Postes HTA-BT et transformateurs	170 807	77 601	226 106	16 448
Branchements et comptages	307 477	191 048	363 388	10 010
Autres biens	14 830	9 291	15 322	100
Total	1 369 969	801 034	1 733 029	77 451

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).

	2019	2020	Variation (en %)
Nombre des clients	301 878	282 534	-6,4%
Énergie facturée (en MWh)	1 707 972	1 579 498	-7,5%
Recettes <i>(en k€)</i>	191 185	194 841	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 Energie 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	26 824
Nombre d'Accompagnements Énergie	6 574

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

33,5%

# 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.

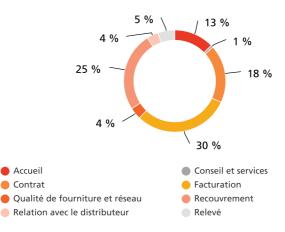
95,5%

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

# **Réclamations écrites** (Concession)

	2019	2020	Variation (en %)
Courrier	1 444	1 155	-20,0%
Internet	4 042	5 829	44,2%

# 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	22 418	24 554	9,5%

## **Votre contact Enedis**

### Didier CORVÉE

Délégué Territorial en Maine et Loire 02 41 93 26 72

### Votre contact EDF

### **Daniel Pina**

Directeur du Développement Territorial Pays de la Loire 06 98 93 14 77 daniel.pina@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 1 549 961 789,50 euros 552 081 317 R.C.S Paris 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.



