

SYNTHÈSE

COMPTE-RENDU D'ACTIVITÉ DE CONCESSION 2021

SYNDICAT INTERCOMMUNAL D'ÉNERGIES DU MAINE-ET-LOIRE



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



Crédit Photo Enedis - 2021

La crise sanitaire et économique s'est prolongée en 2021. Enedis a su adapter son fonctionnement pour rester mobilisée et assurer ses missions de **service public** et ainsi répondre aux besoins de la société.

Le réseau est un maillon indispensable de la **transition écologique**. Aussi, Enedis a poursuivi son **accompagnement des territoires** dans leurs projets et la mise à disposition de données énergétiques.

L'**attractivité et le dynamisme de notre territoire** se sont traduits par une hausse historique des demandes de raccordement. Le **Projet Industriel et Humain** a permis une meilleure maîtrise de ces délais, avec la désignation d'un interlocuteur unique accompagnant les clients professionnels et les collectivités dans leurs démarches jusqu'à la mise en service du branchement.

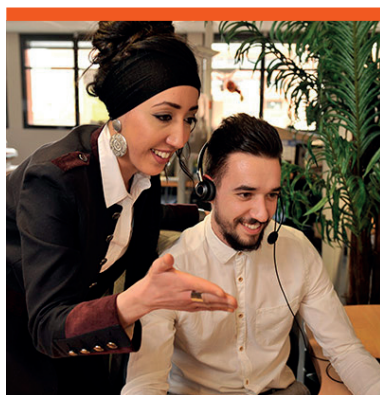
Au niveau national, de nombreux contrats de concession ont été renouvelés en 2021 et de nouvelles négociations ont été lancées.

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 261 000 clients résidentiels et non résidentiels aux tarifs réglementés de vente du territoire du Syndicat intercommunal d'énergies du Maine-et-Loire. Leur satisfaction, qui est restée en 2021 à un très haut niveau, témoigne de la confiance qu'ils nous accordent.

Nos conseillers clientèle des Centres de Relation Clients EDF, tous implantés en France, comme celui d'Angers, sont restés mobilisés.

Nous demeurons le partenaire de nombreuses structures qui viennent en aide aux personnes en difficulté. Notre correspondant Solidarité et nos conseillers Solidarité, forts d'une réelle expertise, sont en étroite relation avec les CCAS, le Conseil départemental du Maine-et-Loire, les Régies de Quartiers d'Angers et de Trélazé et le tissu associatif. 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.

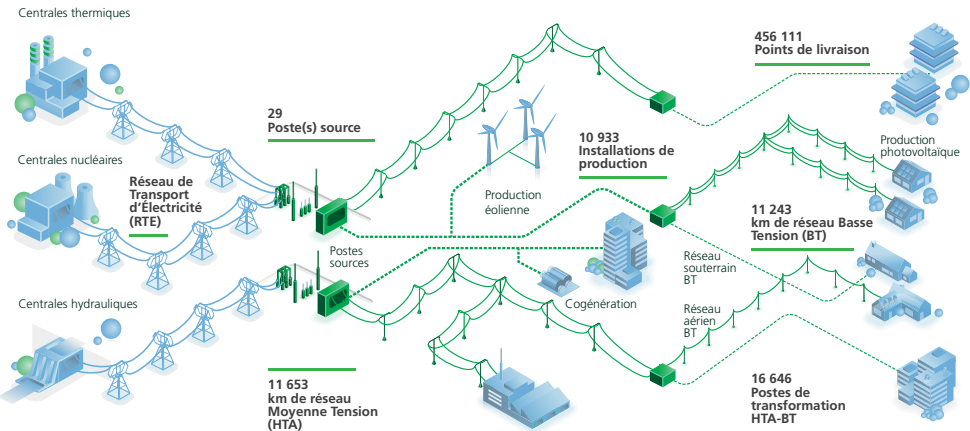
EDF est le 1^{er} énergéticien à avoir obtenu en 2021 la certification « Relation Client en France » délivrée par l'AFNOR aux entreprises françaises qui font le choix d'implanter l'intégralité de leur service client en France. Le service client d'EDF joue la complémentarité entre le canal numérique et 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.

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

LE NOMBRE DE CONSOMMATEURS

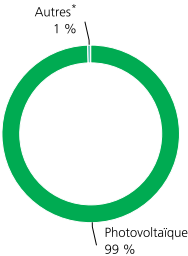
Répartition du nombre de consommateurs



* Tarifs réglementés de vente

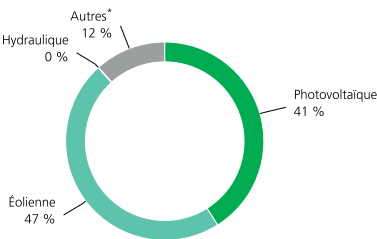
LES PRODUCTEURS SUR LA CONCESSION

Répartition du nombre de producteurs



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

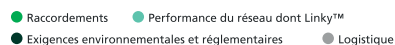
Répartition de la puissance des producteurs



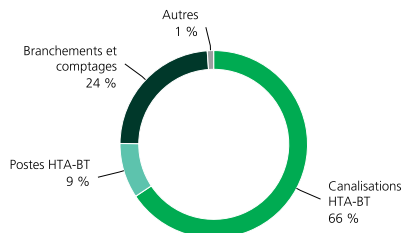
* Cogénération, biomasse...

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



Répartition des raccordements d'installations de consommation neuves réalisés



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)



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 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	450 410	456 111	1,3%
Énergie acheminée (en MWh)	4 412 417	4 754 181	7,7%
Recettes d'acheminement (en k€)	173 671	193 755	11,6%

Installations de production (Concession)

	2020			2021		
	Nombre	Puissance raccordée*	Quantité d'énergie produite**	Nombre	Puissance raccordée*	Quantité d'énergie produite**
Photovoltaïque	9 935	135 769	136 942 976	10 872	163 102	164 905 028
Éolien	21	167 840	373 625 336	23	187 640	383 661 332
Hydraulique	6	220	34 115	7	350	163 671
Autres	29	43 874	183 932 296	31	46 206	188 378 083
Total	9 991	347 703	694 534 723	10 933	397 298	737 108 114

* 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	77 462	85 981
Torsadé	0	0
Aérien nu	2 930	3 462
Total	80 392	89 443
Dont pour information		
Extension	33 320	28 623
Renouvellement ¹	35 507	30 966
Renforcement	11 565	29 854

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	31 255	33 727
Torsadé	24 991	32 337
Aérien nu	-325	0
Total	55 921	66 064
Dont pour information	-	-
<i>Extension</i>	23 524	26 184
<i>Renouvellement¹</i>	28 856	34 463
<i>Renforcement</i>	3541	5417

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)	79	74	-6%
Toutes causes confondues hors incidents exceptionnels (critère B HIX)	63	59	-7%
<i>Dont origine RTE (incident sur le réseau de transport)</i>	1	0	-97%
<i>Dont incident sur le réseau public de distribution</i>	39	33	-16%
<i>Dont travaux sur le réseau public de distribution</i>	23	26	14%

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	79%	92%
Hors agglomération	83%	65%
En zone classée	100%	100%
Total	81%	78%

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	16 879	19 786
II. Investissements pour l'amélioration du patrimoine	24 745	20 523
II.1 Investissements pour la performance et la modernisation du réseau	18 433	14 713
II.2 Investissements motivés par des exigences environnementales et des contraintes externes	6 312	5 810
III. Investissement de logistique	37	173
IV. Autres investissements	1	0
Total (= I + II.1 + II.2 + III + IV) (en k€)	41 663	40 482

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	1 079,3	1 091,6

Montants (en k€) (Concession)

	2020	2021
Redevance part R2	4 828,0	3 827,2
Participation « article 8 »	20,4	540,7

Les éléments financiers d'exploitation

Montants (en k€) (Concession)

	2020	2021
Total des produits d'exploitation	218 966	233 368
Total des charges d'exploitation	200 237	211 765
Total des produits d'exploitation - total des charges d'exploitation	18 729	21 603
Contribution à l'équilibre - Charges supplémentaires	2 786	0
Contribution à l'équilibre - Produits supplémentaires	0	2 991
Total des produits - total des charges y compris contribution à l'équilibre	15 942	24 594

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	907 059	533 997	1 167 725	49 531
Postes HTA-BT et transformateurs	174 292	77 140	229 508	16 206
Branchements et comptages	317 169	193 165	376 465	10 010
Autres biens	15 164	9 000	15 753	100
Total	1 413 683	813 302	1 789 452	75 846

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	282 534	261 011	-7,6%
Énergie facturée (en MWh)	1 579 498	1 482 449	-6,1%
Recettes (en k€)	194 841	187 130	-4,0%

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	24 566
Nombre d'Accompagnements Énergie	5 003

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	0,0%

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.

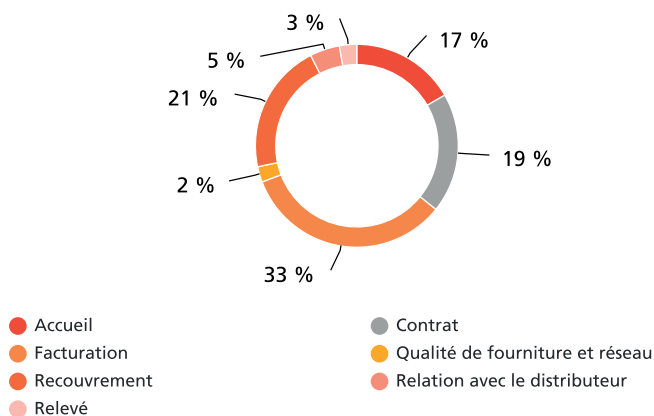
96,1%

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

Réclamations écrites (Concession)

	2020	2021	Variation (en %)
Courrier	1 155	1 066	-7,7%
Internet	5 829	6 368	9,2%

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*	24 554	22 692	-7,6%

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

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 1 868 467 354 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.