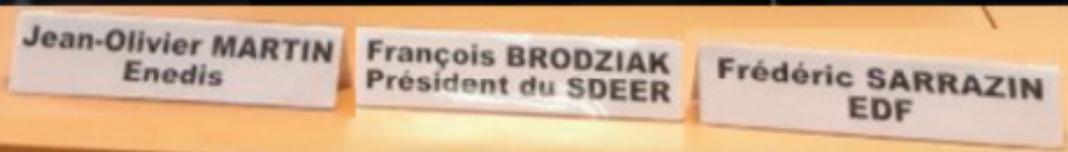


SYNTHÈSE

COMPTE-RENDU D'ACTIVITÉ DE CONCESSION 2020

SYNDICAT DÉPARTEMENTAL D'ÉLECTRIFICATION ET D'ÉQUIPEMENT RURAL DE CHARENTE-MARITIME



Jean-Olivier MARTIN
Enedis

François BRODZIAK
Président du SDEER

Frédéric SARRAZIN
EDF

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



28 février 2020 signature du contrat de concession

Totalement atypique, cette année 2020 illustre bien la continuité du service public 2020, c'est la signature d'un contrat de concession pour 30 ans, aboutissement d'une année de discussion et point de départ d'une nouvelle ère pour un service public inscrit dans son époque. Les fondamentaux sont toujours présents : qualité et continuité d'alimentation, réactivité, ancrage local et organisation nationale, développement du territoire ; complétés par les enjeux de société : transition écologique, digitalisation, proximité, services... C'est le témoignage de la confiance dans un système

efficace et adaptable aux crises soudaines comme aux mouvements longs. 2020, c'est la Covid. Les solides appuis d'Enedis, l'expérience de la gestion de crise, ont permis une réactivité immédiate. En respectant les règles sanitaires, les fondamentaux ont été préservés : continuité et qualité de fourniture ; raccordements urgents ; déploiement de Linky au rendez-vous ; la plupart des investissements réalisés, sans préjudice pour le PPI ; conférence départementale, discussions sur le décret ruralité ; contrôle de concession. 2020, c'est le renouvellement des Conseils municipaux et intercommunaux. Malgré un processus électoral chahuté par la pandémie et des conditions sanitaires restreignant les contacts, Enedis a établi le dialogue avec les nouvelles équipes et engagé les coopérations autour de la transition écologique. Demain comme hier, dans toutes les circonstances, tous les agents Enedis sont mobilisés !

L'année 2020 pour EDF, au plan local

Dans le cadre du télétravail à privilégier dès le début du 1er confinement, toute l'équipe informatique de la DCR Grand Centre s'est mise en ordre de bataille pour recenser les besoins en équipement et les prioriser pour favoriser la continuité de service à nos clients. Ainsi, environ 96% de nos salariés ont pu disposer à domicile de tous les outils nécessaires, en un temps record, ce qui a permis à nos conseillers clientèle de continuer à servir au mieux chaque jour nos clients. Notre DCR a lancé une série de « webinaires » pour informer et rappeler aux acteurs institutionnels, en 1ère ligne pour guider nos clients Entreprises dans cette crise sanitaire, les dispositifs d'accompagnement mis en place par EDF. Notre équipe Solidarité a su rester, quant à elle, aux côtés de ses partenaires du domaine de l'action sociale, que ce soit par téléphone, mail ou visio-conférence, permettant ainsi à ces derniers de pouvoir apporter des réponses précises aux usagers clients d'EDF se retrouvant en grande difficulté. La Fondation EDF et le FAPE EDF ont par ailleurs soutenu financièrement plusieurs initiatives locales, dont certaines en Nouvelle Aquitaine.



Soutien financier du FAPE EDF au « C.E.D.I.F. » à Confolens (16) pour la confection de masques et surblouses

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.

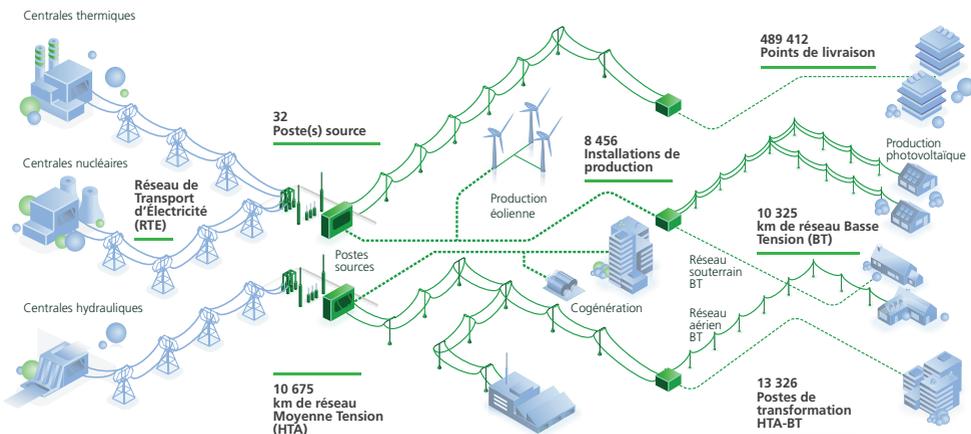
Évolutions tarifaires en 2020

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

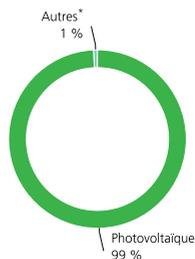
Durée moyenne de coupure des clients BT, hors incidents RTE (en min)



● Moyenne nationale ● Moyenne concession

LES PRODUCTEURS SUR LA CONCESSION

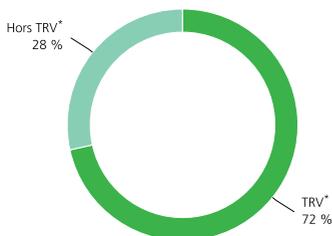
Répartition du nombre de producteurs



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

LE NOMBRE DE CONSOMMATEURS

Répartition du nombre de consommateurs

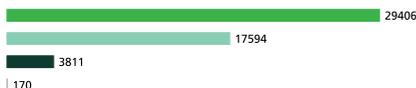


* Tarifs réglementés de vente

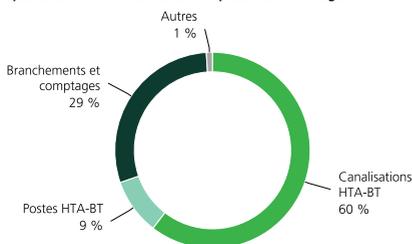


LES INVESTISSEMENTS ET LE PATRIMOINE

Investissements Enedis sur la concession (k€)



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 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)



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	482 994	489 412	1,3%
Énergie acheminée (en MWh)	3 897 387	3 705 073	-4,9%
Recettes d'acheminement (en k€)	163 908	162 509	-0,9%

Installations de production à fin 2020 (Concession)

	Nombre	Puissance raccordée*
Total	8 456	412 465
<i>dont producteurs d'énergie d'origine photovoltaïque</i>	8 399	172 066
<i>dont producteurs d'énergie d'origine éolienne</i>	31	205 850
<i>dont autres (biomasse, biogaz, cogénération...)</i>	26	s

* 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	82 619	55 348
Torsadé	0	0
Aérien nu	918	102
Total	83 537	55 450
Dont pour information		
<i>Extension</i>	26 776	29 821
<i>Renouvellement¹</i>	31 598	18 201
<i>Renforcement</i>	25 163	7 428

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)

	2019	2020
Souterrain	46 000	42 262
Torsadé	5 682	9 191
Aérien nu	-33	0
Total	51 649	51 453
Dont pour information	-	-
<i>Extension</i>	36 765	34 107
<i>Renouvellement¹</i>	11 116	14 179
<i>Renforcement</i>	3 768	3 167

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)

	2019	2020	Variation
Toutes causes confondues (critère B)	99	62	-37%
Toutes causes confondues hors incidents exceptionnels (critère B HIX)	98	62	-37%
<i>Dont origine RTE (incident sur le réseau de transport)</i>	0	4	825%
<i>Dont incident sur le réseau public de distribution</i>	87	42	-52%
<i>Dont travaux sur le réseau public de distribution</i>	11	16	49%

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	98%	93%
Hors agglomération	94%	95%
En zone classée	100%	100%
Total	96%	94%

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	22 092	29 406
II. Investissements pour l'amélioration du patrimoine	26 985	21 406
<i>II.1 Investissements pour la performance et la modernisation du réseau</i>	21 520	17 594
<i>II.2 Investissements motivés par des exigences environnementales et des contraintes externes</i>	5 465	3 811
III. Investissement de logistique	60	170
IV. Autres investissements	21	0
Total (= I + II.1 + II.2 + III + IV) (en k€)	49 159	50 982

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	692,7	1 212,3

Montants (en k€) (Concession)

	2019	2020
Redevance part R2	957,6	861,8
Participation « article 8 »	407,4	210,0

La Part Couverte par le Tarif (PCT) s'élève à **583,3 k€ en 2020**, contre 740,3 k€ en 2019.

Les éléments financiers d'exploitation

Montants (en k€) (Concession)

	2019	2020
Total des produits d'exploitation	211 709	223 553
Total des charges d'exploitation	202 609	202 125
Total des produits d'exploitation - total des charges d'exploitation	9 100	21 427
Contribution à l'équilibre - Charges supplémentaires	0	5 778
Contribution à l'équilibre - Produits supplémentaires	5 751	0
Total des produits - total des charges y compris contribution à l'équilibre	14 850	15 649

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	807 665	452 267	1 047 677	42 074
Postes HTA-BT et transformateurs	168 613	69 228	222 515	15 005
Branchements et comptages	351 045	219 368	415 661	11 236
Autres biens	13 231	7 494	13 967	346
Total	1 340 554	748 358	1 699 821	68 661

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	362 973	352 458	-2,9%
Énergie facturée (en MWh)	1 970 324	1 847 569	-6,2%
Recettes (en k€)	221 169	230 242	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.

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.equilibre, appli EDF & MOI).

Accompagnement des clients (en nombre, sur votre concession)

	2020
Nombre de conseils tarifaires	30 798
Nombre d'Accompagnements Énergie	7 540

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	37,0%

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.

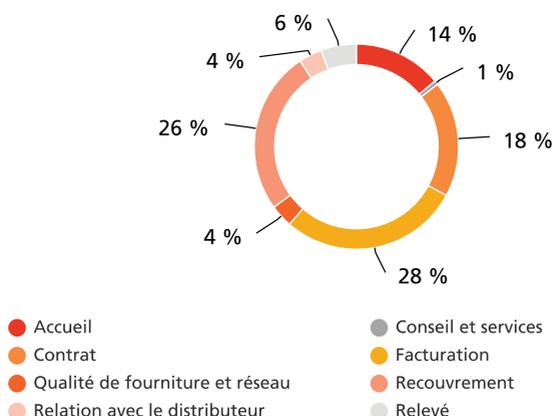
95,4%

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

Réclamations écrites (Concession)

	2019	2020	Variation (en %)
Courrier	2 055	1 874	-8,8%
Internet	4 231	7 447	76,0%

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	24 185	26 778	10,7%

Votre contact Enedis

Hervé HUOT

Directeur Territorial Enedis en Charente-Maritime

05 46 68 38 04

herve.huot@enedis.fr

Votre contact EDF

Pierre-Yves MAUREAU

Directeur Développement Territorial EDF

06 64 37 23 29



**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.