

SYNTHÈSE

COMPTE-RENDU D'ACTIVITÉ DE CONCESSION 2019

SYNDICAT INTERCOMMUNAL D'ÉNERGIE DES COMMUNES DE FLANDRE

Développement et exploitation du réseau public
de distribution d'électricité

Fourniture d'électricité aux tarifs
réglementés de vente

L'année 2019 pour Enedis, au plan local



Le 24 janvier, lors des 20e Assises Européennes de la Transition Énergétique Enedis et le SIECF ont signé une convention autour de la Transition énergétique.

Ce partenariat a été réalisé dans le cadre du renouvellement du contrat de concession de distribution d'électricité, signé fin 2018 et dans la continuité de la convention TEPCV signée en 2017. Il portera sur quatres axes prioritaires :

- L'accompagnement de la transition énergétique par l'aide à une meilleure consommation : (mise à

disposition de données)

- Le développement et la planification de la production d'électricité renouvelable (autoconsommation et intégration des énergies renouvelables)
- Le développement de la mobilité électrique
- L'accompagnement pour offrir un service public de qualité (outils numériques...)

L'année 2019 pour EDF, au plan local

A NORD-OUEST, LE PÔLE SOLIDARITÉ ET LES CORRESPONDANTS SOLIDARITÉ ACCOMPAGNENT LES TRAVAILLEURS SOCIAUX SUR VOTRE TERRITOIRE.

En 2019, les correspondants solidarité continuent d'animer des réunions de sensibilisation aux économies d'énergie au travers de réunions MDE : apprendre à lire et à comprendre les factures d'électricité et de gaz, s'approprier les éco-gestes du quotidien pour réduire sa consommation, autant de conseils proposés lors d'ateliers organisés en lien avec les structures sociales de votre territoire.



EDF se mobilise également autour des réunions chèque énergie, visant à améliorer l'appropriation du dispositif par les travailleurs sociaux et à favoriser une utilisation plus importante du chèque énergie.

Le renouvellement des contrats de concession

L'année 2019 a été marquée par une forte accélération des négociations et des signatures des contrats de concession sur tout le territoire, mises en œuvre sur la base du nouveau modèle national établi en 2017 par Enedis et EDF avec la FNCCR et France urbaine.

Au 31 décembre 2019, plus de 170 autorités concédantes ont conclu un contrat de concession sur la base du nouveau modèle, quel que soit le type de ces collectivités : syndicats départementaux et intercommunaux, métropoles et communautés urbaines, grandes villes et communes.

L'année 2019 pour Enedis, au plan national

À fin 2019, plus de 23 millions de compteurs Linky™ ont été installés dans 21 000 communes depuis le début du déploiement, dont 8 millions en 2019. Avec l'appui de ses partenaires spécialisés, Enedis mène à bien son projet industriel dans le respect des engagements pris auprès de la CRE. Près de 90 % des clients sont satisfaits des conditions d'installation des compteurs ; de même, les objectifs relatifs à la performance technique du système Linky™ ont été atteints : taux de téléopérations réalisées à la demande des fournisseurs d'électricité, accessibilité des données de consommation pour les fournisseurs et les clients. En outre, environ 4 millions de clients suivent leur consommation *via* les espaces client et les applications d'Enedis ou des fournisseurs d'électricité.

Par ailleurs, en 2019, plus de 87,4 % de clients se déclarent satisfaits des prestations d'Enedis.

L'année 2019 pour EDF, au plan national

Dans un marché totalement ouvert à la concurrence, EDF conserve la confiance d'un très grand nombre de Français. La satisfaction des clients s'est maintenue à un haut niveau en 2019 : neuf clients sur dix se déclarent satisfaits du contact avec leur fournisseur EDF.

Cette performance s'inscrit dans un environnement marqué par une concurrence de plus en plus agressive. Les clients au tarif sont les premières victimes des mauvaises pratiques commerciales. EDF est mobilisée pour protéger ses clients et pour continuer à leur proposer une relation client associant le meilleur du numérique et de l'humain, avec des moyens basés entièrement en France et une présence territoriale du fournisseur EDF.

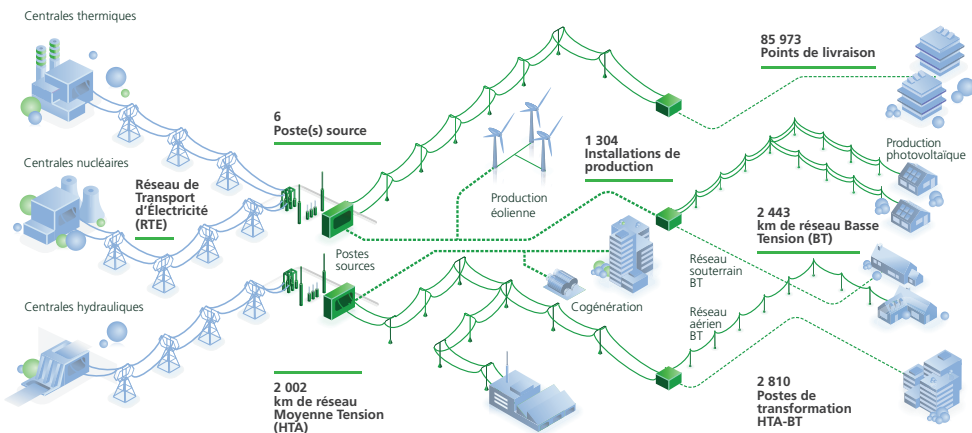
Évolutions tarifaires en 2019

- 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 + 3,04% au 1^{er} août 2019, hors taxes et contributions.
- Le Tarif Bleu (résidentiel et non résidentiel) a augmenté en moyenne de +7,7% le 1^{er} juin 2019. Puis au 1^{er} août, le Tarif Bleu résidentiel a évolué de +1,5% et le Tarif Bleu non résidentiel de +1,3%. Hors taxes et contributions.

LES CHIFFRES CLÉS DE LA CONCESSION

Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité en 2019

LE RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ : CHIFFRES CLÉS



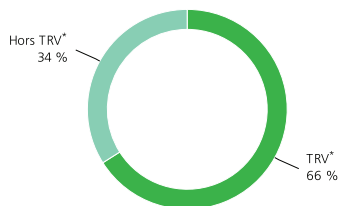
LA QUALITÉ DE DESSERTE CRITÈRE B HORS RTE (EN MIN)

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



LE NOMBRE DE CONSOMMATEURS

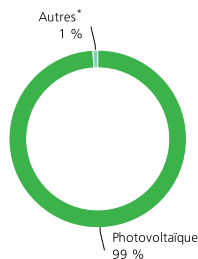
Répartition du nombre de consommateurs



* Tarifs réglementés de vente

LES PRODUCTEURS SUR LA CONCESSION

Répartition du nombre de producteurs

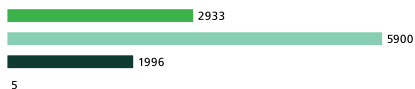


* Producteurs d'énergie d'origine éolienne, hydraulique, cogénération, biomasse.



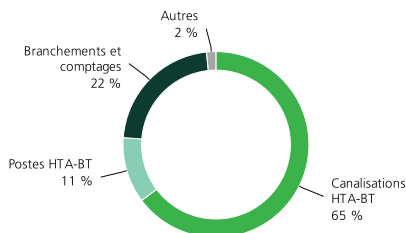
LES INVESTISSEMENTS ET LE PATRIMOINE

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 2019

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.

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

	2018	2019	Variation en %
Nombre de clients	85 126	85 973	1,0%
Énergie acheminée (en MWh)	1 041 110	1 007 397	-3,2%
Recettes d'acheminement (en k€)	36 529	35 596	-2,6%

Installations de production à fin 2019 (Concession)

	Nombre	Puissance raccordée*
Total	1 304	s
<i>dont producteurs d'énergie d'origine photovoltaïque</i>	1 293	13 388
<i>dont producteurs d'énergie d'origine éolienne</i>	1	s
<i>dont autres (biomasse, biogaz, cogénération...)</i>	10	10 117

* 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)

	2018	2019
Souterrain	23 589	8 497
Torsadé	0	0
Aérien nu	-242	227
Total	23 347	8 724
Dont pour information		
<i>Extension</i>	3 919	3 097
<i>Renouvellement¹</i>	2 918	4 181
<i>Renforcement</i>	16 510	1 446

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)

	2018	2019
Souterrain	15 372	16 151
Torsadé	17 564	14 218
Aérien nu	0	0
Total	32 936	30 369
Dont pour information	-	-
<i>Extension</i>	8 860	11 292
<i>Renouvellement¹</i>	21 420	14 697
<i>Renforcement</i>	2 656	4 380

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)

	2018	2019	Variation
Toutes causes confondues (critère B)	109	73	-33%
Toutes causes confondues hors incidents exceptionnels (critère B HIX)	106	73	-31%
<i>Dont origine RTE (incident sur le réseau de transport)</i>	0	1	-
<i>Dont incident sur le réseau public de distribution</i>	81	47	-41%
<i>Dont travaux sur le réseau public de distribution</i>	25	25	-1%

Le nouveau compteur communicant offre la possibilité aux clients qui le souhaitent de connaître leurs consommations électriques pour mieux les maîtriser.

2/3

des foyers français sont équipés d'un compteur Linky et bénéficient des nouveaux services associés

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)

	2018	2019
En agglomération	90%	75%
Hors agglomération	29%	37%
En zone classée	100%	-
Total	74%	63%

Les investissements du concessionnaire

Pour l'année 2019, les investissements d'Enedis au niveau national ont représenté 4,3 milliards d'euros. Sur votre concession, ces investissements sont présentés ci-après :

Investissements Enedis (en k€) (Concession)

	2018	2019
I. Raccordements des utilisateurs consommateurs et producteurs	2 458	2 934
II. Investissements pour l'amélioration du patrimoine	6 705	7 897
<i>II.1 Investissements pour la performance et la modernisation du réseau</i>	5 114	5 900
<i>II.2 Investissements motivés par des exigences environnementales et des contraintes externes</i>	1 591	1 997
III. Investissement de logistique	8	6
IV. Autres investissements	0	0
Total (= I + II.1 + II.2 + III + IV) (en k€)	9 171	10 836

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)

	2018	2019
Redevance part R1	57,3	120,0

Montants (en k€) (Concession)

	2018	2019
Redevance part R2	124,1	100,1
Participation « article 8 »	200,0	122,9

Les éléments financiers d'exploitation

Montants (en k€) (Concession)

	2018	2019
Total des produits d'exploitation	45 704	45 118
Total des charges d'exploitation	45 231	44 050
Total des produits d'exploitation - total des charges d'exploitation	473	1 068
Contribution à l'équilibre - Charges supplémentaires	0	0
Contribution à l'équilibre - Produits supplémentaires	2 806	2 122
Total des produits - total des charges y compris contribution à l'équilibre	3 279	3 190

La valeur des ouvrages concédés au 31/12/2019

Ouvrages concédés (en k€)

	Valeur brute comptable	Valeur nette comptable	Valeur de remplacement	Provisions de renouvellement
Canalisations HTA-BT	165 533	86 591	232 554	12 914
Postes HTA-BT et transformateurs	33 125	15 339	44 172	3 094
Branchements et comptages	47 989	29 652	56 898	1 140
Autres biens	3 264	2 175	3 395	44
Total	249 910	133 756	337 019	17 191

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).

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)

	2018	2019	Variation (en %)
Nombre des clients	57 646	55 991	-2,9%
Énergie facturée (en MWh)	360 486	352 951	-2,1%
Recettes (en k€)	36 999	38 217	3,3%

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.quilibre, appli EDF & MOI).

Accompagnement des clients (en nombre, sur votre concession)

	2019
Nombre de conseils tarifaires	3 560
Nombre d'Accompagnements Énergie	2 159

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 2019 (en %)

	2019
Evolution 2019/18 du nombre de clients Particuliers de votre concession avec facture électronique	9,2%

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.

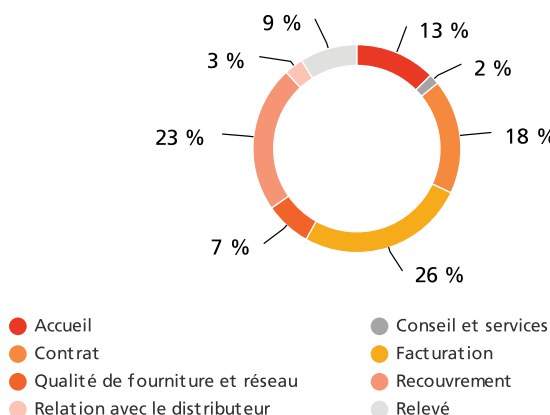
95,1%

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

Réclamations écrites (Concession)

	2018	2019	Variation (en %)
Courrier	348	244	-29,9%
Internet	809	800	-1,1%

Répartition par motif des réclamations écrites pour l'année 2019



Les dispositifs d'aide aux clients en difficulté

La politique Solidarité d'EDF se déploie selon 3 axes : l'aide au paiement, l'accompagnement et la prévention. S'agissant de l'aide au paiement, EDF met notamment en œuvre le chèque énergie. Le dispositif a été élargi en 2019 à un plus grand nombre de bénéficiaires.

Chèques énergie (Concession)

	2018	2019	Variation (en %)
Nombre de clients pour lesquels un chèque énergie a été pris en compte au cours de l'exercice	2 263	3 912	72,9%

Votre contact Enedis

Stéphane LEDEZ

Directeur Territorial

03.28.53.27.00

Votre contact EDF

Lionel LERUSTE

Directeur de Développement

07 63 44 53 36



**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 1 551 810 543 euros
552 081 317 R.C.S Paris
www.edf.fr

Ce document est un extrait du compte-rendu d'activité 2019 auquel il convient de se reporter pour toutes les informations complémentaires.