

SYNTHÈSE

COMPTE-RENDU D'ACTIVITÉ DE CONCESSION 2019

SYNDICAT DÉPARTEMENTAL D'ÉLECTRICITÉ DES VOSGES

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



Tout au long de l'année 2019 et dans le respect de ses **missions de service public**, Enedis a conforté son rôle d'acteur de proximité au sein du département des Vosges par :

- son ancrage territorial, la qualité de ses services et son engagement auprès des collectivités ;
- l'accompagnement des projets de développement, aux côtés des acteurs locaux ;
- sa responsabilité citoyenne dans l'action sociale et sociétale.

Le **critère B** (temps moyen de coupure par client) a atteint en 2019 un niveau historique, avec 37,92 mn ! La qualité de la distribution de l'électricité se maintient durablement à un très bon niveau, grâce à nos politiques de maintenance et aux choix d'investissements réalisés depuis plusieurs années.

Dans le cadre de la transition énergétique et de la révolution numérique, le déploiement des compteurs communicants s'est poursuivi, conformément aux prévisions. A fin 2019, près de 100 000 foyers vosgiens en étaient équipés, soit un taux de 44%. Le projet « **Linky** » contribue progressivement à la modernisation et à l'amélioration de la performance du réseau, au profit de la satisfaction de l'ensemble des clients du territoire. 2019 nous a également permis de circonscrire le diagnostic patrimonial et technique qui présidera les discussions à venir avec le SDEV sur le renouvellement anticipé du **contrat de concession**, principal enjeu de l'année 2020.

L'année 2019 pour EDF, au plan local

Dans l'Est, le Pôle Solidarité et les Correspondants Solidarité EDF accompagnent les travailleurs sociaux

Pour faciliter les échanges entre les travailleurs sociaux et les conseillers Solidarité d'EDF, EDF a conçu et développé le PASS (Portail d'Accès aux Services Solidarité). C'est un outil pratique et intuitif qui complète le canal téléphonique et permet de déposer des demandes, d'accéder à des dossiers et s'informer.



Dans les Vosges, près de 50 structures partenaires d'EDF utilisent régulièrement le portail PASS : CCAS, travailleurs sociaux du Conseil départemental, bailleurs sociaux, ...

Les principaux échanges concernent les demandes d'aides et de délais de paiements, la préparation des passages de dossiers en commission et des demandes de renseignements et rendez-vous.

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.

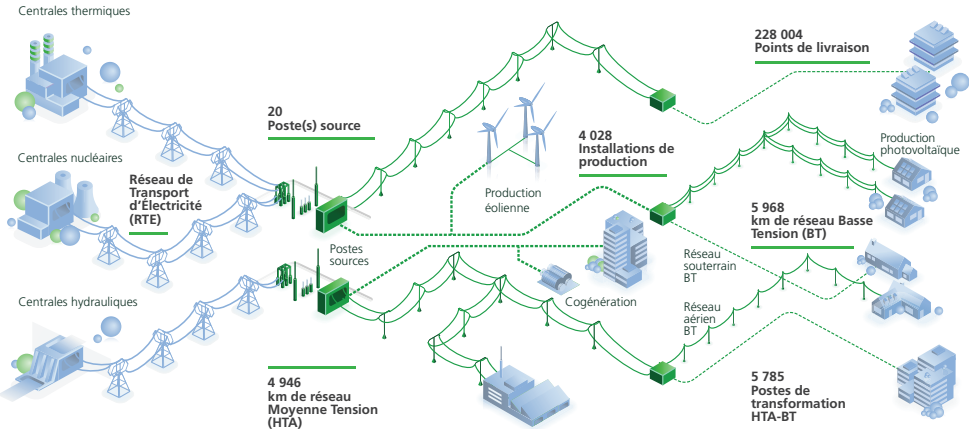
Cette performance s'inscrit dans un environnement marqué par une concurrence de plus en plus agressive. Les clients au tarif sont les premières victimes des mauvaises pratiques commerciales. EDF est mobilisée pour protéger ses clients et pour continuer à leur proposer une relation client associant le 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.

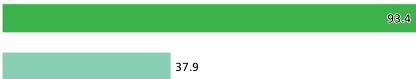
Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité en 2019

LE RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ : CHIFFRES CLÉS



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

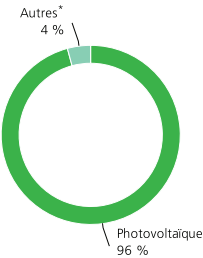
Durée moyenne de coupure des clients BT, hors incidents RTE (en min)



Moyenne nationale Moyenne concession

LES PRODUCTEURS SUR LA CONCESSION

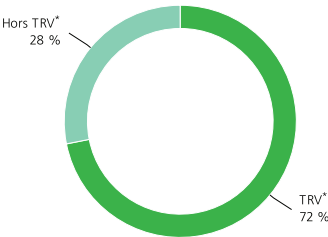
Répartition du nombre de producteurs



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

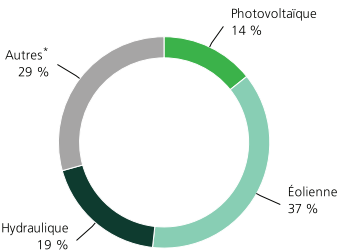
LE NOMBRE DE CONSOMMATEURS

Répartition du nombre de consommateurs



* Tarifs réglementés de vente

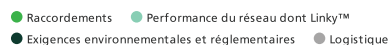
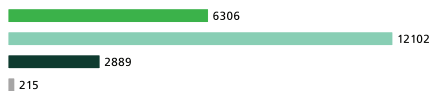
Répartition de la puissance des producteurs



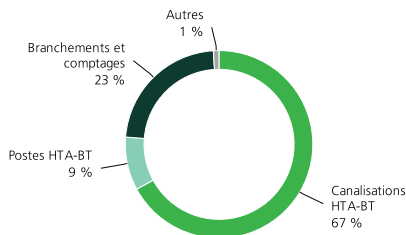
* Cogénération, biomasse...

LES INVESTISSEMENTS ET LE PATRIMOINE

Investissements Enedis sur la concession (k€)



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 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)



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	226 749	228 004	0,6%
Énergie acheminée (en MWh)	2 468 556	2 398 954	-2,8%
Recettes d'acheminement (en k€)	85 665	85 490	-0,2%

Installations de production à fin 2019 (Concession)

	Nombre	Puissance raccordée*
Total	4 028	168 864
dont producteurs d'énergie d'origine photovoltaïque	3 859	24 126
dont producteurs d'énergie d'origine éolienne	8	63 255
dont autres (biomasse, biogaz, cogénération...)	161	81 483

* 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	41 910	44 803
Torsadé	0	0
Aérien nu	881	506
Total	42 791	45 309
Dont pour information		
Extension	4 182	19 781
Renouvellement ¹	17 080	17 558
Renforcement	21 529	7 970

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	14 727	18 907
Torsadé	11 354	10 141
Aérien nu	0	0
Total	26 081	29 048
Dont pour information	-	-
<i>Extension</i>	12 204	16 316
<i>Renouvellement¹</i>	11 152	10 899
<i>Renforcement</i>	2 725	1 833

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)	53	38	-29%
Toutes causes confondues hors incidents exceptionnels (critère B HIX)	31	37	21%
<i>Dont origine RTE (incident sur le réseau de transport)</i>	0	0	-
<i>Dont incident sur le réseau public de distribution</i>	21	26	21%
<i>Dont travaux sur le réseau public de distribution</i>	9	12	23%

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

Des travaux respectueux de l'environnement

Travaux réalisés en techniques discrètes sur réseaux HTA et BT (en %) (Concession)		
	2018	2019
En agglomération	88%	85%
Hors agglomération	65%	87%
En zone classée	-	-
Total	84%	86%

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	4 932	6 306
II. Investissements pour l'amélioration du patrimoine	15 527	14 992
II.1 Investissements pour la performance et la modernisation du réseau	13 099	12 102
II.2 Investissements motivés par des exigences environnementales et des contraintes externes	2 428	2 890
III. Investissement de logistique	191	216
IV. Autres investissements	-1	5
Total (= I + II.1 + II.2 + III + IV) (en k€)	20 649	21 519

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	610,5	624,4

Montants (en k€) (Concession)

	2018	2019
Redevance part R2	1 558,1	1 261,8
Participation « article 8 »	363,6	361,9

La Part Couverte par le Tarif (PCT) s'élève à 308k€ en 2019, contre 204k€ en 2018.

Les éléments financiers d'exploitation

Montants (en k€) (Concession)

	2018	2019
Total des produits d'exploitation	106 195	110 912
Total des charges d'exploitation	110 349	107 477
Total des produits d'exploitation - total des charges d'exploitation	-4 154	3 435
Contribution à l'équilibre - Charges supplémentaires	0	0
Contribution à l'équilibre - Produits supplémentaires	11 712	4 434
Total des produits - total des charges y compris contribution à l'équilibre	7 558	7 869

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	382 406	210 688	537 451	61 406
Postes HTA-BT et transformateurs	71 627	28 761	97 404	12 437
Branchements et comptages	120 446	71 573	145 826	8 652
Autres biens	6 181	3 041	6 563	216
Total	580 661	314 062	787 243	82 710

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	173 166	164 175	-5,2%
Énergie facturée (en MWh)	863 502	810 184	-6,2%
Recettes (en k€)	92 974	91 727	-1,3%

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 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)	
	2019
Nombre de conseils tarifaires	8 965
Nombre d'Accompagnements Énergie	5 536

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	10,2%

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.

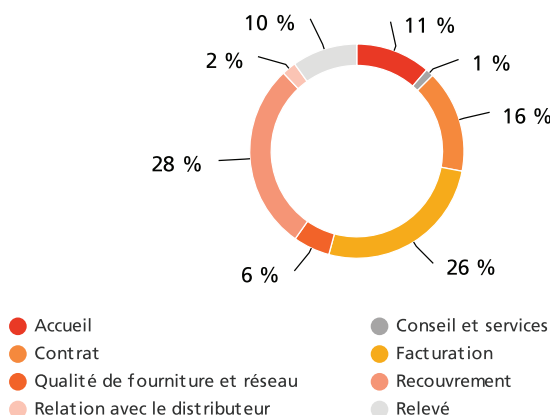
95,0%

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

Réclamations écrites (Concession)

	2018	2019	Variation (en %)
Courrier	891	877	-1,6%
Internet	1 390	1 779	28,0%

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	7 538	12 433	64,9%

Votre contact Enedis

André DESIREE

Directeur Territorial
06 75 09 84 29

Votre contact EDF

Samia Henry

Directrice Développement Territorial Lorraine
06 20 67 53 02



**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.