

SYNTHÈSE

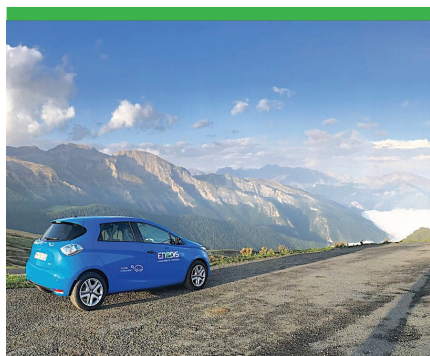
COMPTE-RENDU D'ACTIVITÉ DE CONCESSION 2020

SYNDICAT D'ÉNERGIE DES PYRÉNÉES-ATLANTIQUES

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



Le **nouveau contrat de concession** du département des Pyrénées-Atlantiques, signé le 28 octobre 2019, est entré en application au 1er janvier 2020. Enedis a poursuivi une politique d'investissements soutenue pour moderniser le réseau et raccorder les nouveaux clients, producteurs ou consommateurs. Sur le territoire de la concession, ce sont ainsi plus de 43M€ qui ont été investis sur le réseau, malgré l'impact important de la crise sanitaire de la COVID-19. Les investissements réalisés en 2020 répondaient par ailleurs aux priorités définies dans le **Programme Pluriannuel d'Investissements 2020-2023**, co-construit avec le SDEPA dans le cadre du nouveau contrat de concession.

L'année 2020 a aussi été marquée par de nombreux événements climatiques ; les équipes d'Enedis, accompagnées par les entreprises prestataires et les renforts de la Force d'Intervention Rapide d'Electricité (FIRE), se sont mobilisées afin de limiter au maximum l'impact de ces épisodes climatiques sur l'alimentation en électricité du territoire. Les interlocuteurs dédiés des collectivités locales sont restés à l'écoute des communes tout au long de l'année, et particulièrement durant ces périodes agitées. Le déploiement des compteurs communicants s'est poursuivi tout au long de l'année, après un ralentissement lors du confinement des mois de mars à mai ; le département des Pyrénées-Atlantiques atteint ainsi un taux d'équipement de 79% à la fin de l'année 2020.

L'année 2020 pour EDF, au plan local



EDF COMMERCE SUD-OUEST RENCONTRE LES JEUNES DU SERVICE CIVIQUE UNIS-CITES.

Beaucoup de ménages ont pu bénéficier en 2020 du chèque énergie mis en place par l'État. Nombreux ceux qui ignorent encore ou ne savent pas comment l'utiliser. EDF et ses correspondants solidarité ont formé des jeunes en service civique au sein de l'association Unis-Cité pour aller à la rencontre des habitants et lutter contre la précarité. Car nous sommes au plus près de

nos clients déjà très touchés par la crise sanitaire. Le chèque énergie, dont le montant varie entre 48 € et 277 € selon les conditions de ressources, aide les foyers les plus modestes à payer factures d'énergie ou travaux de rénovation permettant de mieux lutter contre la précarité énergétique. Cette initiative est portée par une équipe de jeunes volontaires très impliqués dans leur mission de service civique auprès des plus fragiles.

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.

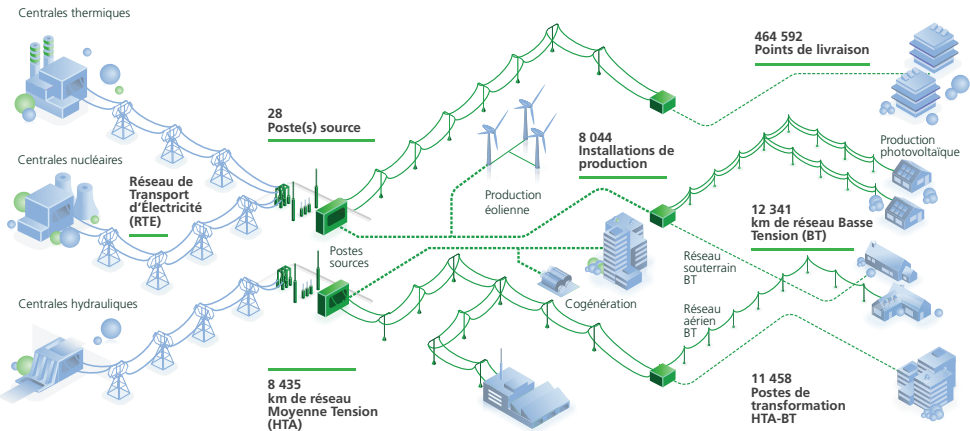
En 2020, EDF a conservé la confiance de ses clients avec une satisfaction maintenue à un très haut niveau. Dans un environnement de forte concurrence s'accompagnant parfois de dérives dans les pratiques commerciales, EDF est, cette année encore, le fournisseur ayant le taux de litiges le plus faible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

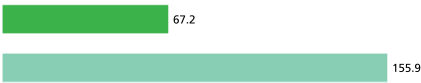
Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité en 2020

LE RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ



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

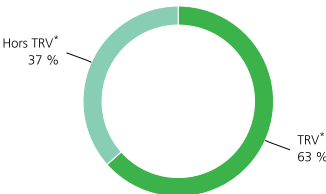
Durée moyenne de coupure des clients BT, hors incidents RTE (en min)



● Moyenne nationale ● Moyenne concession

LE NOMBRE DE CONSOMMATEURS

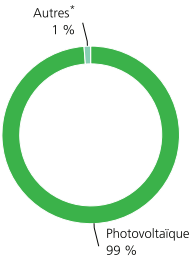
Répartition du nombre de consommateurs



* Tarifs réglementés de vente

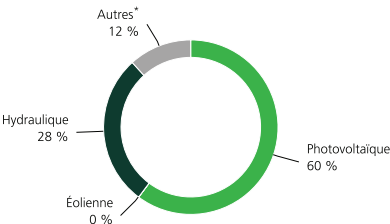
LES PRODUCTEURS SUR LA CONCESSION

Répartition du nombre de producteurs



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

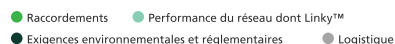
Répartition de la puissance des producteurs



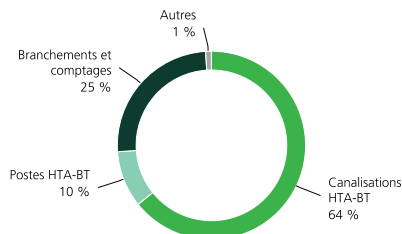
* Cogénération, biomasse...

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 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.

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	458 867	464 592	1,2%
Énergie acheminée (en MWh)	3 816 915	3 592 032	-5,9%
Recettes d'acheminement (en k€)	151 839	149 834	-1,3%

Installations de production à fin 2020 (Concession)

	Nombre	Puissance raccordée*
Total	8 044	207 028
dont producteurs d'énergie d'origine photovoltaïque	7 948	124 654
dont producteurs d'énergie d'origine éolienne	0	0
dont autres (biomasse, biogaz, cogénération...)	96	82 374

* 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	94 670	80 293
Torsadé	0	0
Aérien nu	718	1 828
Total	95 388	82 121
Dont pour information		
Extension	11 981	10 931
Renouvellement ¹	23 017	20 688
Renforcement	60 390	50 502

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	55 448	52 121
Torsadé	16 746	14 672
Aérien nu	-1	0
Total	72 193	66 793
Dont pour information	-	-
<i>Extension</i>	41 024	40 417
<i>Renouvellement¹</i>	20 073	19 645
<i>Renforcement</i>	11 096	6 731

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)	163	157	-4%
Toutes causes confondues hors incidents exceptionnels (critère B HIX)	98	109	12%
<i>Dont origine RTE (incident sur le réseau de transport)</i>	0	1	600%
<i>Dont incident sur le réseau public de distribution</i>	74	85	15%
<i>Dont travaux sur le réseau public de distribution</i>	24	22	-5%

Le département des Pyrénées-Atlantiques est équipé à 79% de compteurs communicants Linky, avec la pose de 361 100 compteurs à fin 2020.

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	99%	94%
Hors agglomération	95%	88%
En zone classée	100%	-
Total	93%	92%

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	15 669	16 088
II. Investissements pour l'amélioration du patrimoine	39 338	27 018
II.1 Investissements pour la performance et la modernisation du réseau	33 099	22 367
II.2 Investissements motivés par des exigences environnementales et des contraintes externes	6 238	4 650
III. Investissement de logistique	462	229
IV. Autres investissements	0	0
Total (= I + II.1 + II.2 + III + IV) (en k€)	55 469	43 335

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	1 028,1	1 268,8

Montants (en k€) (Concession)

	2019	2020
Redevance part R2	1 196,2	2 211,4
Participation « article 8 »	430,0	520,0

La Part Couverte par le Tarif (PCT) versée en 2020 s'élève à 168.3 k€ (contre 39.8 k€ en 2019)

Les éléments financiers d'exploitation

Montants (en k€) (Concession)

	2019	2020
Total des produits d'exploitation	202 001	196 362
Total des charges d'exploitation	211 177	198 093
Total des produits d'exploitation - total des charges d'exploitation	-9 176	-1 731
Contribution à l'équilibre - Charges supplémentaires	0	0
Contribution à l'équilibre - Produits supplémentaires	22 940	15 591
Total des produits - total des charges y compris contribution à l'équilibre	13 765	13 859

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	792 589	467 436	1 026 405	55 094
Postes HTA-BT et transformateurs	151 323	70 608	195 504	15 009
Branchements et comptages	293 692	182 522	349 460	14 301
Autres biens	12 900	7 272	13 516	232
Total	1 250 504	727 839	1 584 884	84 636

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	312 236	296 784	-4,9%
Énergie facturée (en MWh)	1 491 592	1 369 527	-8,2%
Recettes (en k€)	170 963	174 168	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 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)

	2020
Nombre de conseils tarifaires	26 421
Nombre d'Accompagnements Énergie	5 976

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	34,1%

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.

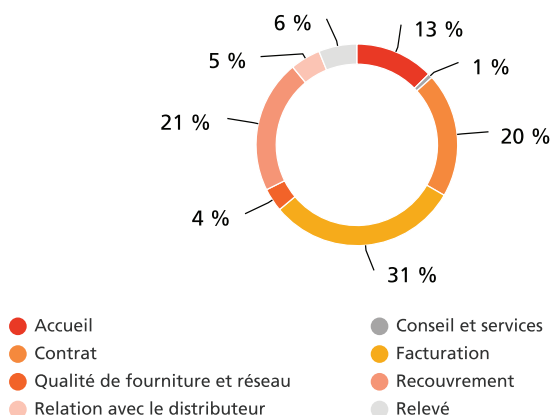
95,3%

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

Réclamations écrites (Concession)

	2019	2020	Variation (en %)
Courrier	1 384	998	-27,9%
Internet	4 062	6 034	48,5%

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	19 091	21 550	12,9%

