

SYNTHÈSE

COMPTE-RENDU D'ACTIVITÉ DE CONCESSION 2021

# SYNDICAT INTERCOMMUNAL D'ÉNERGIE D'INDRE-ET-LOIRE

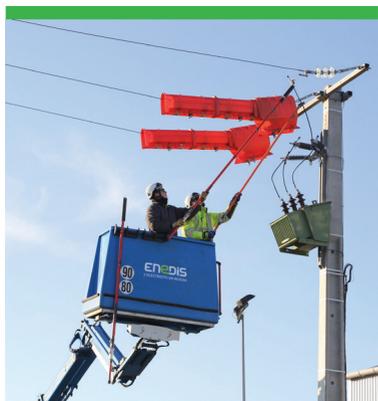
Développement et exploitation du réseau public  
de distribution d'électricité

Fourniture d'électricité aux tarifs  
réglementés de vente

enedis



### 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

La bienveillance à l'égard des clients est une exigence pour ce bien essentiel qu'est l'électricité. C'est pourquoi, en 2021, EDF Commerce Grand Centre a renouvelé son partenariat avec le Conseil départemental par la signature d'une nouvelle convention FSL période 2021 – 2025. Par ailleurs, la DCR Grand Centre et plusieurs CCAS ont réaffirmé leur volonté conjointe de lutter contre la précarité énergétique en signant une convention spécifique dans laquelle ils ont acté leurs engagements respectifs en terme d'accompagnement de ménages rencontrant des difficultés financières liées à l'énergie.

En cette année de poursuite de crise sanitaire, le Correspondant Solidarité du territoire est resté présent auprès de ses partenaires du domaine de l'action sociale, en les informant au fil de l'eau des décisions prises par EDF en terme d'accompagnement de ses clients en cette période particulière. Il a continué, par ailleurs, à animer des ateliers « Prévention » lorsque le contexte sanitaire le permettait, et a également participé, à la demande de partenaires, aux événements de sensibilisation à la précarité énergétique qui ont eu lieu le 10/11/2021 sur les territoires, à l'occasion de la 1<sup>ère</sup> journée contre la précarité énergétique initiée par la Fondation Abbé Pierre.



### 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<sup>er</sup> 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.

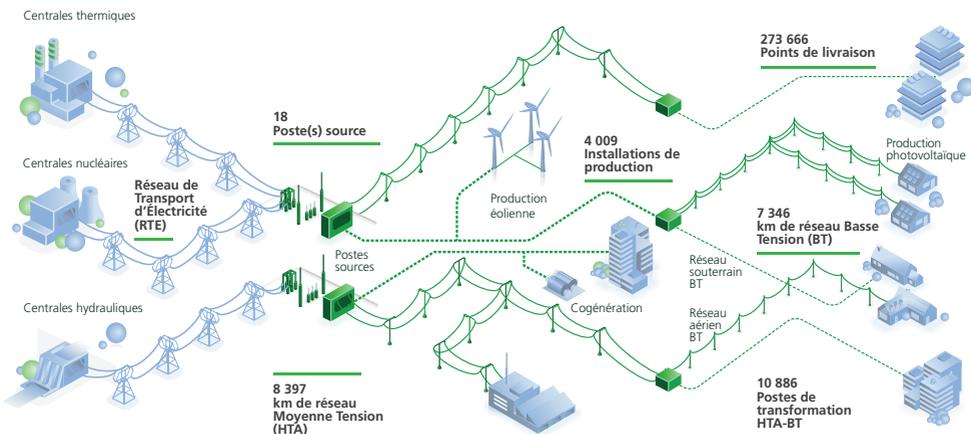
#### Évolutions tarifaires en 2021

- Le nouveau tarif d'utilisation du réseau public d'électricité (TURPE 6 HTA-BT) porte une hausse tarifaire moyenne de + 0,91 % au 1<sup>er</sup> août 2021, hors taxes et contributions.
- Le Tarif Bleu résidentiel a augmenté en moyenne de +1,61%, le 1<sup>er</sup> février 2021, et de +0,48%, le 1<sup>er</sup> août 2021. Taxes et contributions comprises.

## LES CHIFFRES CLÉS DE LA CONCESSION

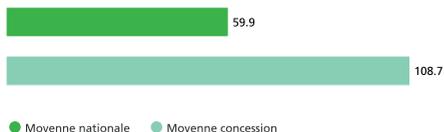
### Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité en 2021

#### LE RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ



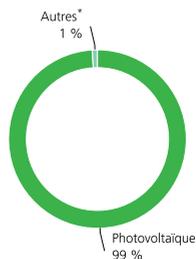
#### LA QUALITÉ DE DESSERTE CRITÈRE B HORS RTE (EN MIN)

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



#### 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



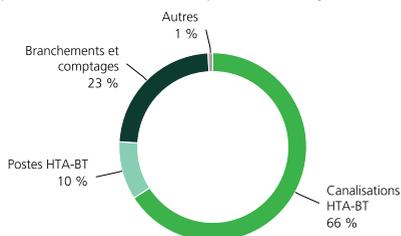
## LES INVESTISSEMENTS ET LE PATRIMOINE

Investissements Enedis sur la concession (k€)



- 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 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)



- 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.

## LE DÉVELOPPEMENT ET L'EXPLOITATION DU RÉSEAU SUR VOTRE CONCESSION

### 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	270 849	<b>273 666</b>	<b>1,0%</b>
Énergie acheminée (en MWh)	2 547 790	<b>2 723 393</b>	<b>6,9%</b>
Recettes d'acheminement (en k€)	104 961	<b>115 887</b>	<b>10,4%</b>

#### Installations de production (Concession)

	2020			2021		
	Nombre	Puissance raccordée*	Quantité d'énergie produite**	Nombre	Puissance raccordée*	Quantité d'énergie produite**
Photovoltaïque	3 501	57 224	<b>47 825 341</b>	3 972	87 818	<b>90 884 020</b>
Éolien	3	s	<b>s</b>	3	s	<b>s</b>
Hydraulique	4	170	<b>651 951</b>	4	170	<b>733 163</b>
Autres	23	46 604	<b>178 178 402</b>	30	52 252	<b>185 275 880</b>
<b>Total</b>	<b>3 531</b>	<b>103 998</b>	<b>226 655 694</b>	<b>4 009</b>	<b>140 241</b>	<b>276 893 063</b>

\* 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	45 271	<b>87 119</b>
Torsadé	0	<b>0</b>
Aérien nu	1 788	<b>1 184</b>
<b>Total</b>	<b>47 059</b>	<b>88 303</b>
Dont pour information		
<i>Extension</i>	6 947	<b>26 885</b>
<i>Renouvellement<sup>1</sup></i>	6 420	<b>27 362</b>
<i>Renforcement</i>	33 692	<b>34 056</b>

<sup>1</sup> 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	23 847	19 123
Torsadé	8 539	4 291
Aérien nu	0	0
<b>Total</b>	<b>32 386</b>	<b>23 414</b>
Dont pour information	-	-
<i>Extension</i>	15 771	12 408
<i>Renouvellement<sup>1</sup></i>	12 319	8 079
<i>Renforcement</i>	4 296	2 927

<sup>1</sup> 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)	67	109	62%
Toutes causes confondues hors incidents exceptionnels (critère B HIX)	66	108	62%
<i>Dont origine RTE (incident sur le réseau de transport)</i>	1	0	-100%
<i>Dont incident sur le réseau public de distribution</i>	47	91	93%
<i>Dont travaux sur le réseau public de distribution</i>	18	16	-11%

1

milliard d'euros : c'est le montant des investissements d'Enedis consacrés à la modernisation du réseau

## 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)		
	2020	2021
En agglomération	97%	96%
Hors agglomération	88%	96%
En zone classée	-	-
<b>Total</b>	<b>91%</b>	<b>96%</b>

### 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	6 409	8 523
II. Investissements pour l'amélioration du patrimoine	13 197	16 813
<i>II.1 Investissements pour la performance et la modernisation du réseau</i>	10 597	13 195
<i>II.2 Investissements motivés par des exigences environnementales et des contraintes externes</i>	2 600	3 618
III. Investissement de logistique	100	28
IV. Autres investissements	1	-1
<b>Total (= I + II.1 + II.2 + III + IV) (en k€)</b>	<b>19 707</b>	<b>25 363</b>

### 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	619,8	626,6

## Montants (en k€) (Concession)

	2020	2021
Redevance part R2	1 918,5	2 543,7
Participation « article 8 »	340,0	340,0

## Les éléments financiers d'exploitation

### Montants (en k€) (Concession)

	2020	2021
Total des produits d'exploitation	130 726	142 662
Total des charges d'exploitation	124 542	135 852
Total des produits d'exploitation - total des charges d'exploitation	6 184	6 811
Contribution à l'équilibre - Charges supplémentaires	0	0
Contribution à l'équilibre - Produits supplémentaires	3 293	7 873
Total des produits - total des charges y compris contribution à l'équilibre	9 477	14 683

## 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	573 791	309 060	768 326	43 723
Postes HTA-BT et transformateurs	112 675	46 890	148 755	10 790
Branchements et comptages	196 064	109 269	238 637	8 583
Autres biens	7 618	3 782	7 946	99
<b>Total</b>	<b>890 148</b>	<b>469 000</b>	<b>1 163 664</b>	<b>63 195</b>

# 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	174 421	<b>162 602</b>	<b>-6,8%</b>
Énergie facturée (en MWh)	1 080 007	<b>1 068 777</b>	<b>-1,0%</b>
Recettes (en k€)	124 702	<b>124 371</b>	<b>-0,3%</b>

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	<b>14 137</b>
Nombre d'Accompagnements Énergie	<b>3 005</b>

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	<b>2,2%</b>

## 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.

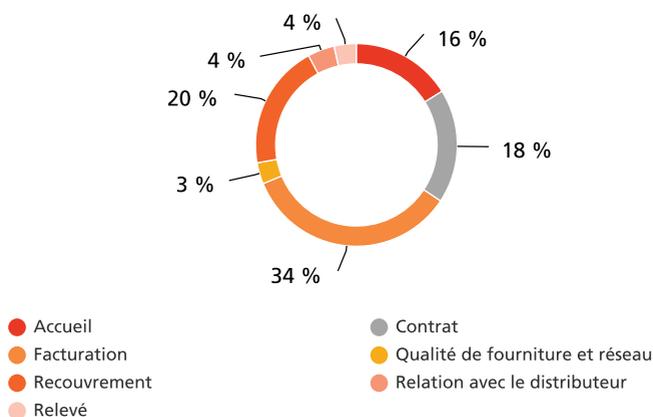
# 94,7%

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

### Réclamations écrites (Concession)

	2020	2021	Variation (en %)
Courrier	820	858	4,6%
Internet	3 770	4 043	7,2%

### 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*	13 289	12 329	-7,2%

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

## Votre contact Enedis

---

### Jean-François THIEL

Directeur Territorial

06 84 80 36 15

jean-francois.thiel@enedis.fr

## Votre contact EDF

---

### Michèle MARCHAL

Référente Concessions Grand Centre

06 63 10 71 47

michele.marchal@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](http://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](http://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.