

SYNTHÈSE

COMPTE-RENDU D'ACTIVITÉ DE CONCESSION 2021

TERRITOIRE D'ÉNERGIE ISÈRE

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



Enedis, partenaire du Tour de France depuis 10 ans

les meilleures conditions les missions qui lui sont confiées.

L'année 2021 fût également la dernière année de notre partenariat avec le Tour de France qui a permis à Enedis durant de nombreuses années, d'accueillir sur les départs, relais étapes ou arrivées parfois en altitude, de nombreux élus et services des communes et Syndicats d'électricité.

Un nouveau partenariat vient d'être signé par Marianne LAIGNEAU, Présidente du Directoire d'Enedis et Tony ESTANGUET, Président des Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris en 2024. Enedis devient ainsi le supporter officiel en matière de distribution d'électricité en apportant une attention particulière à des alimentations provisoires issues du réseau, en alternative aux groupes électrogènes pour des JO durables sans CO₂.

L'année 2021 pour EDF, au plan local

EDF partenaire des 2 nouveaux PIMMS mobiles de l'Isère :

En complément des 3 sites du PIMMS, 2 bus sillonnent l'Isère, à la rencontre des usagers pour les accompagner dans leurs démarches administratives. Un 1er bus parcourt des Quartiers Politique de la Ville : Voiron, Fontaine, Échirolles, Roussillon, Le Péage de Roussillon, Chasse sur Rhône. Le 2ème bus dessert des zones rurales et de montagne : Saint-Pierre-de-Chartreuse, Vizille, Saint-Laurent-du-Pont, Saint-Égrève, et selon les mercredis, réalise un parcours dans 7 communes du Vercors : Autrans, Méaudre, Villard-de-Lans, Corrençon, Engins, Lans-en-Vercors, Saint-Nizier-du-Moucherotte. EDF Commerce, partenaire historique des PIMMS, soutient cette initiative qui rencontre un accueil positif de la part des citoyens et des collectivités.



De gauche à droite : Monsieur le Préfet de l'Isère, Laurent Prévost; Mme Agnès Requejo, Directrice Territoriale EDF de l'Isère; Jean-Pierre Barbier, Président du département de l'Isère; M. Daniel VITTE, Président de l'AMI; Mme Émilie Chalas, Députée; M. Brice Bredji, Directeur du PIMMS de l'Isère

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^{er} 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.

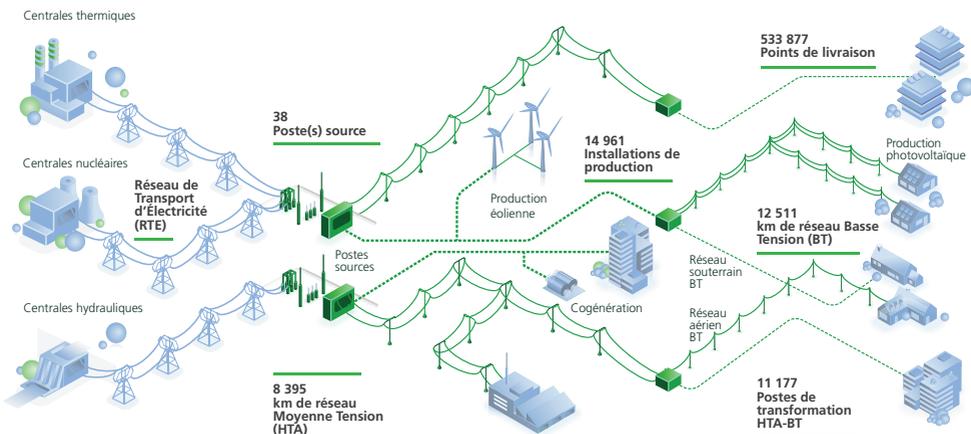
Évolutions tarifaires en 2021

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



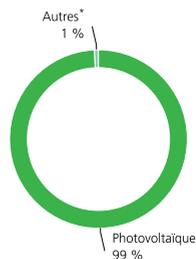
LA QUALITÉ DE DESSERTE CRITÈRE B HORS RTE (EN MIN)

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



LES PRODUCTEURS SUR LA CONCESSION

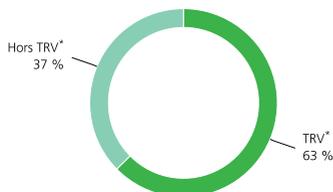
Répartition du nombre de producteurs



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

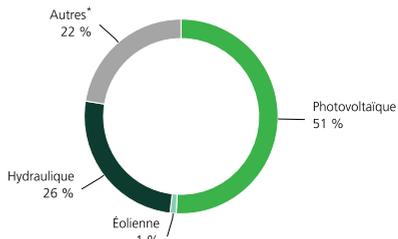
LE NOMBRE DE CONSOMMATEURS

Répartition du nombre de consommateurs



* Tarifs réglementés de vente

Répartition de la puissance des producteurs



* Cogénération, biomasse...

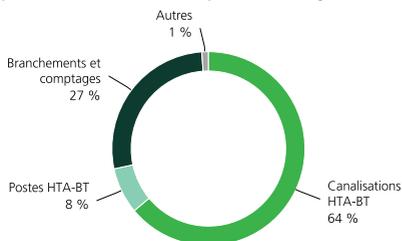
LES INVESTISSEMENTS ET LE PATRIMOINE

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 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	525 378	533 877	1,6%
Énergie acheminée (en MWh)	5 306 084	6 074 811	14,5%
Recettes d'acheminement (en k€)	203 114	245 977	21,1%

Installations de production (Concession)

	2020			2021		
	Nombre	Puissance raccordée*	Quantité d'énergie produite**	Nombre	Puissance raccordée*	Quantité d'énergie produite**
Photovoltaïque	13 235	110 260	106 657 613	14 856	132 704	125 282 315
Éolien	3	2 700	5 975 273	2	2 700	3 417 986
Hydraulique	82	67 070	219 504 256	81	67 068	224 357 035
Autres	24	57 629	174 877 721	22	58 669	196 404 851
Total	13 344	237 659	507 014 863	14 961	261 141	549 462 187

* 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	71 493	97 771
Torsadé	435	0
Aérien nu	3 643	838
Total	75 571	98 609
Dont pour information		
<i>Extension</i>	13 168	28 652
<i>Renouvellement¹</i>	19 776	21 022
<i>Renforcement</i>	42 627	48 935

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)

	2020	2021
Souterrain	69 657	95 458
Torsadé	19 945	19 442
Aérien nu	-391	-10
Total	89 211	114 890
Dont pour information	-	-
<i>Extension</i>	66 863	91 848
<i>Renouvellement¹</i>	14 729	13 320
<i>Renforcement</i>	7619	9722

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)

	2020	2021	Variation
Toutes causes confondues (critère B)	72	72	0%
Toutes causes confondues hors incidents exceptionnels (critère B HIX)	72	71	-1%
<i>Dont origine RTE (incident sur le réseau de transport)</i>	3	1	-73%
<i>Dont incident sur le réseau public de distribution</i>	45	47	4%
<i>Dont travaux sur le réseau public de distribution</i>	23	23	0%

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	95%	96%
Hors agglomération	68%	90%
En zone classée	100%	100%
Total	89%	94%

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	25 319	32 065
II. Investissements pour l'amélioration du patrimoine	35 581	38 353
<i>II.1 Investissements pour la performance et la modernisation du réseau</i>	29 627	30 302
<i>II.2 Investissements motivés par des exigences environnementales et des contraintes externes</i>	5 955	8 051
III. Investissement de logistique	896	1 869
IV. Autres investissements	3	6
Total (= I + II.1 + II.2 + III + IV) (en k€)	61 800	72 293

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	784,5	797,6

Montants (en k€) (Concession)

	2020	2021
Redevance part R2	3 433,4	2 960,0
Participation « article 8 »	660,0	665,3

La Part Couverte par le Tarif (PCT) s'élève à 4 k€ en 2020.

Les éléments financiers d'exploitation

Montants (en k€) (Concession)

	2020	2021
Total des produits d'exploitation	260 629	302 920
Total des charges d'exploitation	264 262	273 300
Total des produits d'exploitation - total des charges d'exploitation	-3 634	29 620
Contribution à l'équilibre - Charges supplémentaires	0	0
Contribution à l'équilibre - Produits supplémentaires	22 292	1 852
Total des produits - total des charges y compris contribution à l'équilibre	18 659	31 472

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	993 211	536 159	1 353 332	89 650
Postes HTA-BT et transformateurs	177 009	64 531	241 546	24 100
Branchements et comptages	358 633	228 523	423 079	19 327
Autres biens	16 297	9 175	17 052	133
Total	1 545 150	838 387	2 035 009	133 210

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	368 048	337 532	-8,3%
Énergie facturée (en MWh)	2 130 492	1 955 078	-8,2%
Recettes (en k€)	258 380	253 365	-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.

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	26 992
Nombre d'Accompagnements Énergie	5 999

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	1,9%

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.

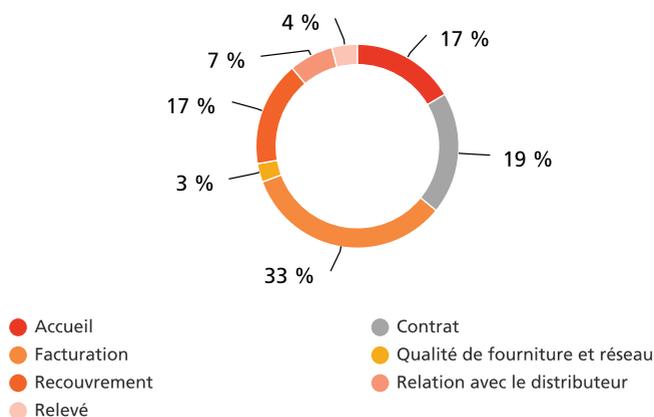
95,4%

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

Réclamations écrites (Concession)

	2020	2021	Variation (en %)
Courrier	1 471	1 548	5,2%
Internet	9 035	9 988	10,5%

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*	23 111	21 470	-7,1%

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

Votre contact Enedis

Chris MEREL

Directeur Territorial - Isère
06 26 79 75 37

Votre contact EDF

Agnès REQUEJO

Directrice Développement Territorial Isère
06 17 58 18 94



**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 1 868 467 354 euros
552 081 317 R.C.S Paris
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.