

NANTES



Développement et exploitation du réseau public de distribution d'électricité

Fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente

L'année 2021 pour Enedis, au plan local



Marion BONNETAIN - Directrice Territoriale

L'année 2021 a été, dans la continuité de 2020, marquée par la crise sanitaire et par une relance économique particulièrement forte en Loire-Atlantique qui s'est heurtée aux tensions sur les approvisionnements en matières 1^{ères} induits par la relance mondiale. Tous nos collaborateurs se sont mobilisés pour répondre aux besoins de la société et aux enjeux sociaux et économiques majeurs, soucieux de témoigner de l'excellence du service public de la distribution d'électricité français. Au niveau national, la dynamique de renouvellement des contrats de concession s'est poursuivie tout au long de l'année 2021. Illustration de cette confiance, ce sont d'ores et déjà plus de 90 % des contrats qui ont été renouvelés, en faveur d'un modèle de cahier des charges rénové, modernisé et favorisant la transition écologique. **En Loire-Atlantique, après la ville du Croisic en 2020, Nantes Métropole et la ville de La Baule ont accordé leur confiance à Enedis pour les 30 prochaines années. Vous pouvez compter sur l'ensemble de nos équipes pour rester**

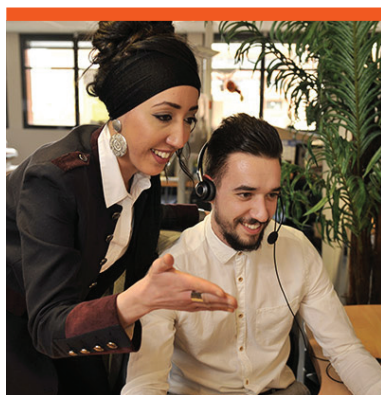
mobilisées sur notre territoire de Loire-Atlantique 24h/24 et 7j/7, à proximité des clients et vous accompagner dans la mise œuvre des actions de Transition Écologique et Numérique.

L'année 2021 pour EDF, au plan local

L'année 2021 a été marquée par la conclusion des négociations du nouveau contrat de concession au périmètre de Nantes Métropole, prenant effet au 1^{er} janvier 2022. Nous vous remercions pour votre confiance renouvelée.

Dans le contexte de poursuite de la crise sanitaire en 2021, EDF a assuré la continuité de service aux 102 000 clients résidentiels et non résidentiels aux tarifs réglementés de vente du territoire de la Ville de Nantes. Leur satisfaction, qui est restée en 2021 à un très haut niveau, témoigne de la confiance qu'ils nous accordent.

Nos conseillers clientèle des Centres de Relation Clients EDF, tous implantés en France, comme celui de Nantes, sont restés mobilisés. Nous demeurons le partenaire de nombreuses structures qui viennent en aide aux personnes en difficulté. Notre correspondant Solidarité et nos conseillers Solidarité, forts d'une réelle expertise, sont en étroite relation avec le CCAS, la Direction de l'inclusion sociale et le tissu associatif. L'accompagnement du dispositif des chèques énergie et la contribution volontaire au Fonds de Solidarité Logement sont restés des actions majeures de notre engagement local.



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.

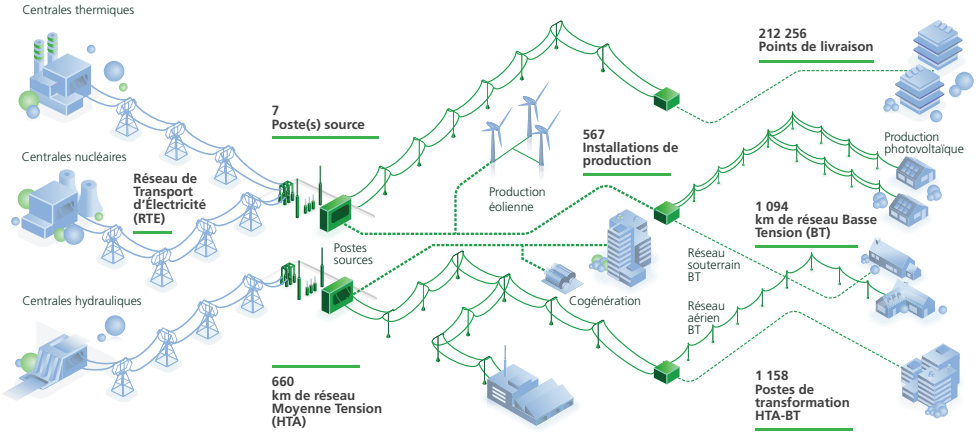
Évolutions tarifaires en 2021

- 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

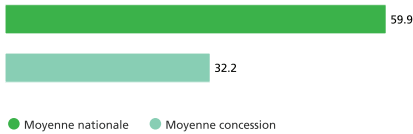
Le développement et l'exploitation du réseau public de distribution d'électricité en 2021

LE RÉSEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION D'ÉLECTRICITÉ



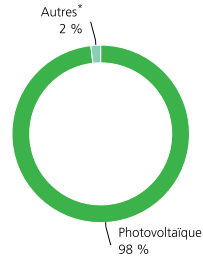
LA QUALITÉ DE DESSERTE CRITÈRE B HORS RTE (EN MIN)

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



LES PRODUCTEURS SUR LA CONCESSION

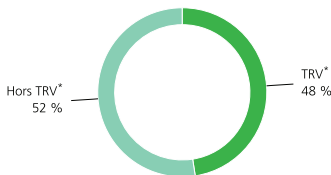
Répartition du nombre de producteurs



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

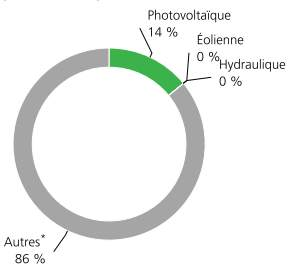
LE NOMBRE DE CONSOMMATEURS

Répartition du nombre de consommateurs



* Tarifs réglementés de vente

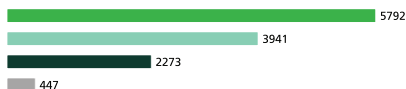
Répartition de la puissance des producteurs



* Cogénération, biomasse...

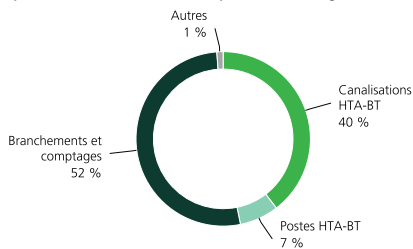
LES INVESTISSEMENTS ET LE PATRIMOINE

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	209 193	212 256	1,5%
Énergie acheminée (en MWh)	1 260 299	1 327 998	5,4%
Recettes d'acheminement (en k€)	54 536	59 900	9,8%

Installations de production (Concession)

	2020			2021		
	Nombre	Puissance raccordée*	Quantité d'énergie produite**	Nombre	Puissance raccordée*	Quantité d'énergie produite**
Photovoltaïque	499	3 549	2 900 053	557	4 375	3 413 383
Éolien	0	0	0	0	0	0
Hydraulique	0	0	0	0	0	0
Autres	10	26 591	46 827 891	10	26 591	43 939 935
Total	509	30 140	49 727 944	567	30 966	47 353 318

* 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	8 345	9 900
Torsadé	0	0
Aérien nu	0	0
Total	8 345	9 900
Dont pour information		
<i>Extension</i>	4 733	3 611
<i>Renouvellement¹</i>	3 596	6 225
<i>Renforcement</i>	16	64

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	10 506	6 838
Torsadé	721	126
Aérien nu	0	0
Total	11 227	6 964
Dont pour information	-	-
<i>Extension</i>	6 924	5 168
<i>Renouvellement¹</i>	4 303	1 571
<i>Renforcement</i>	0	225

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)	58	32	-44%
Toutes causes confondues hors incidents exceptionnels (critère B HIX)	56	31	-45%
<i>Dont origine RTE (incident sur le réseau de transport)</i>	1	0	-84%
<i>Dont incident sur le réseau public de distribution</i>	44	24	-46%
<i>Dont travaux sur le réseau public de distribution</i>	10	6	-35%

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%	99%
Hors agglomération	100%	100%
En zone classée	100%	100%
Total	97%	99%

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	4 822	5 793
II. Investissements pour l'amélioration du patrimoine	6 075	6 215
<i>II.1 Investissements pour la performance et la modernisation du réseau</i>	4 097	3 941
<i>II.2 Investissements motivés par des exigences environnementales et des contraintes externes</i>	1 978	2 274
III. Investissement de logistique	515	448
IV. Autres investissements	0	0
Total (= I + II.1 + II.2 + III + IV) (en k€)	11 412	12 456

Les flux financiers

Montants (en k€) (Concession)

	2020	2021
Redevance part R1	104,3	106,8

Les éléments financiers d'exploitation

Montants (en k€) (Concession)		
	2020	2021
Total des produits d'exploitation	71 104	75 048
Total des charges d'exploitation	61 095	66 470
Total des produits d'exploitation - total des charges d'exploitation	10 009	8 578
Contribution à l'équilibre - Charges supplémentaires	4 992	1 084
Contribution à l'équilibre - Produits supplémentaires	0	0
Total des produits - total des charges y compris contribution à l'équilibre	5 017	7 494

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	116 957	59 562	164 534	21 498
Postes HTA-BT et transformateurs	27 566	10 913	38 036	4 940
Branchements et comptages	132 757	78 249	161 358	4 962
Autres biens	3 482	1 750	3 859	187
Total	280 761	150 474	367 788	31 587

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	112 211	101 870	-9,2%
Énergie facturée (en MWh)	366 395	326 423	-10,9%
Recettes (en k€)	48 270	44 315	-8,2%

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	15 541
Nombre d'Accompagnements Énergie	2 622

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	-5,0%

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.

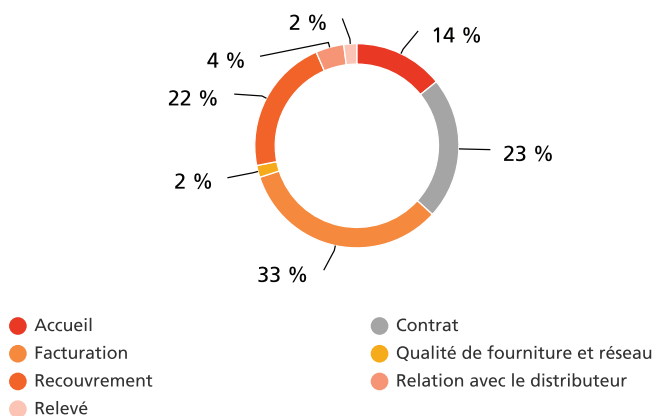
95,5%

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

Réclamations écrites (Concession)

	2020	2021	Variation (en %)
Courrier	317	262	-17,4%
Internet	2 222	2 165	-2,6%

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*	9 968	9 188	-7,8%

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

Votre contact Enedis

Marion BONNETAIN

Directrice Territoriale Enedis Loire-Atlantique
02 28 27 51 50
marion.bonnetain@enedis.fr

Votre contact EDF

Daniel PINA

Directeur du Développement Territorial Pays de la Loire
06 98 93 14 77
daniel.pina@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

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.