

Commission Consultative des Services Publics Locaux (CCSPL) du 15 mars 2021

Syndicat Intercommunal pour le Gaz et l'Électricité en Île-de-France



SERVICE PUBLIC
DU GAZ, DE L'ÉLECTRICITÉ
ET DES ÉNERGIES LOCALES
EN ÎLE-DE-FRANCE



CONCESSION DE DISTRIBUTION PUBLIQUE D'ÉLECTRICITÉ

**Compte-rendu de l'activité d'EDF
pour la fourniture d'électricité aux
tarifs réglementés de vente sur le
territoire du SIGEIF**



■ Sommaire

1. EDF concessionnaire, mission Service Public du TRV

2. Faits marquants 2019

3. Les clients de la concession

La structure des TRV, les caractéristiques des clients de la concession

2. La qualité du service rendu aux clients

La satisfaction clients, les CGV, la relation client, la maîtrise de la consommation

3. La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF

L'aide au paiement, la généralisation du chèque énergie, l'accompagnement social des clients, la prévention, la médiation sociale

1 contrat, 3 cocontractants

CONTRAT DE CONCESSION (art. L334-3 du code de l'énergie)

AUTORITE CONCÉDANTE (AODE*)

Commune ou regroupement de communes

PROPRIÉTAIRE des réseaux BT et HTA , des postes de transformation HTA/BT et des compteurs

Garant de la qualité de service de distribution et de fourniture aux TRV au client final

(Particuliers, Entreprises/Professionnels, Collectivités Locales) sur son territoire
et maître d'ouvrage de certains travaux

PORTANT SUR DEUX MISSIONS DE SERVICE PUBLIC



CONCESSIONNAIRE

Pour la fourniture d'électricité TRV aux clients
raccordés aux réseaux publics de distribution et
aux TRV



CONCESSIONNAIRE

Pour le développement et l'exploitation
des réseaux publics de distribution d'électricité

AODE * : Autorité Organisatrice de la Distribution d'Electricité

La mission concédée à EDF : la fourniture aux TRV (1/3)

Une mission concédée sur une activité en concurrence

Une mission organisée nationalement en cohérence avec une tarification nationale

Des offres de fourniture nationales (TRV) proposées sur l'ensemble du territoire

Une qualité de service homogène pour les clients de toutes les concessions

Des processus et des systèmes d'information nationaux

Une organisation avec un maillage national du canal téléphonique

Une maîtrise des coûts commerciaux entrant dans une construction tarifaire sous contrôle de la CRE

Un ancrage territorial

100% des conseillers clients EDF sont en France

Des interlocuteurs dans les territoires, à l'écoute des collectivités concédantes, et en lien avec les acteurs sociaux (CCAS, Structures de Médiation, ...)

La mission concédée à EDF : la fourniture aux TRV (2/3)

Conditions de service aux clients en lien avec nos engagements environnementaux et sociétaux

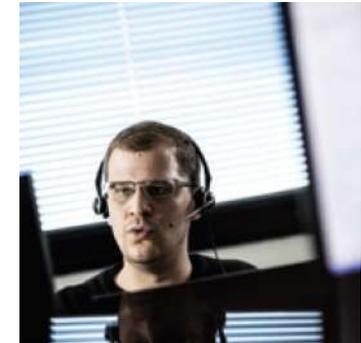
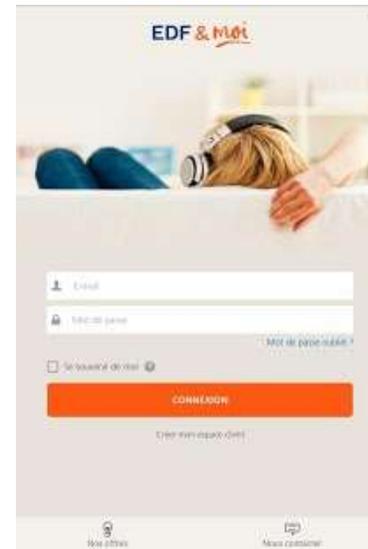
Une relation client :

- avec un accès téléphonique de 8h à 20h du lundi au samedi
- des outils digitaux mis à disposition 7 J / 7 J via l'espace clients

Des applications numériques et de conseils en économies d'énergies : e.quilibre, EDF et Moi, ...

Des modalités de facturation et paiement adaptées à chaque situation

Dispositif de traitement des réclamations à 3 niveaux



La mission concédée à EDF : la fourniture aux TRV (3/3)

Accompagnement des clients en situation de précarité

Une équipe régionale de correspondants solidarité présents dans les départements

Des conseillers téléphoniques solidarité en lien avec les travailleurs sociaux pour trouver des solutions adaptées à chaque demande (chèque énergie, aide FSL, ...)

Une mise en œuvre rigoureuse du chèque énergie

Une gestion des impayés attentive aux situations individuelles et n'envisageant la coupure qu'en tout dernier lieu

- Un lien privilégié concédant/concessionnaire à travers la mise à disposition annuelle du CRAC



■ TARIF BLEU / DECRYPTAGE



LE TARIF BLEU DE L'ÉLECTRICITÉ

décryptage

[accès à la vidéo en ligne](#)

video-TRV

Mise à jour du 1^{er} août 2019

■ EVOLUTION TARIFAIRE



L'évolution des tarifs en 2019 et 2020

Les TRV ont évolué à deux reprises en 2019 à la suite de délibérations de la Commission de régulation de l'énergie (CRE) acceptées par les ministres compétents :

• **1^{er} juin 2019** : le mouvement tarifaire s'est traduit par :

- une hausse moyenne de 7,7 % HT pour les clients au Tarif Bleu résidentiel et non résidentiel

• **1^{er} août 2019** : le mouvement tarifaire s'est traduit par :

- une baisse moyenne de 1,49 % HT pour les clients au Tarif Bleu résidentiel

- une hausse moyenne de 1,34 % HT pour les clients au Tarif Bleu non résidentiel.

Les TRV ont évolué à deux reprises en 2020 à la suite de délibérations de la Commission de régulation de l'énergie (CRE) acceptées par les ministres compétents :

• **1^{er} février 2020** : le mouvement tarifaire s'est traduit par :

- une hausse moyenne de 3 % et 3,1% HT pour les clients au Tarif Bleu résidentiel et non résidentiel

• **1^{er} août 2020** : le mouvement tarifaire s'est traduit par :

- une baisse moyenne de 1,54 % HT pour les clients au Tarif Bleu résidentiel

- une hausse moyenne de 1,58 % HT pour les clients au Tarif Bleu non résidentiel.

EDF Commerce au service des territoires franciliens

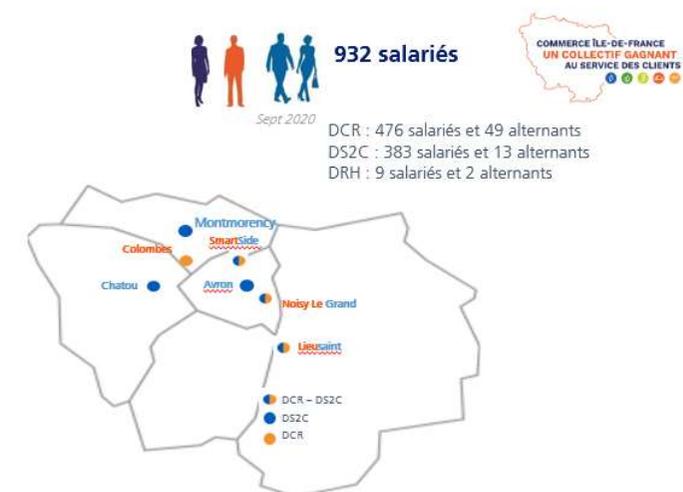
EDF Commerce IDF en relation avec les 110 autorités concédantes d'IDF

- Syndicats métropolitains (Paris, SIGEIF, SIPPAREC)
- Syndicats départementaux (Seine et Marne, Yvelines et Val d'Oise)
- Communautés d'agglomération ou communes (Saint Quentin en Yvelines, Plateau de Saclay...)

Une organisation au service des 4 millions de clients TRV en IDF

- Des Directeurs Territoriaux dans chaque département
- Des conseillers Solidarité en lien avec les acteurs sociaux de tous les départements franciliens

Pour le SIGEIF



VOS INTERLOCUTEURS CHEZ EDF

Vos interlocuteurs

Fonction

Gaëlle SALAUN

Directrice EDF Commerce en Île-de-France

François-Marie DIDIER

Directeur du Développement Territorial

Thierry EVE

Responsable Solidarité Île-de-France



Le nouveau contrat de concession signé en octobre 2019

Volonté d'actions « Solidarités » communes EDF/SIGEIF à destination des populations

Ces actions pourront porter sur :

- Un accompagnement aux économies d'énergie pour les ménages en situation de précarité énergétique ;
- Une sensibilisation à la maîtrise de l'énergie, à destination du jeune public ;
- Des actions d'information et de sensibilisation sur la précarité énergétique.

Possibilité d'actions communes EDF/SIGEIF à destination des acteurs sociaux

Action de sensibilisation des acteurs sociaux du territoire de la concession, en particulier sur le chèque énergie.

Modalités techniques et financières à fixer au cas par cas entre les deux parties.

■ FAITS MARQUANTS

Sujet d'inquiétudes : les mauvaises pratiques commerciales

Les clients d'EDF, premières victimes des mauvaises pratiques commerciales observées, avec notamment un démarchage des clients recourant bien souvent à des arguments trompeurs.

- ✓ EDF a attiré l'attention de ses autorités de tutelle
- ✓ par ailleurs, la justice a sanctionné certaines de ces pratiques dans le cadre de procédures contentieuses (cf. cour d'appel de Versailles, mars 2019)

EDF ne fait pas et ne fait pas faire de démarchage auprès des clients particuliers.

EDF rappelle aux victimes de démarches abusives les possibilités qui leur sont offertes :

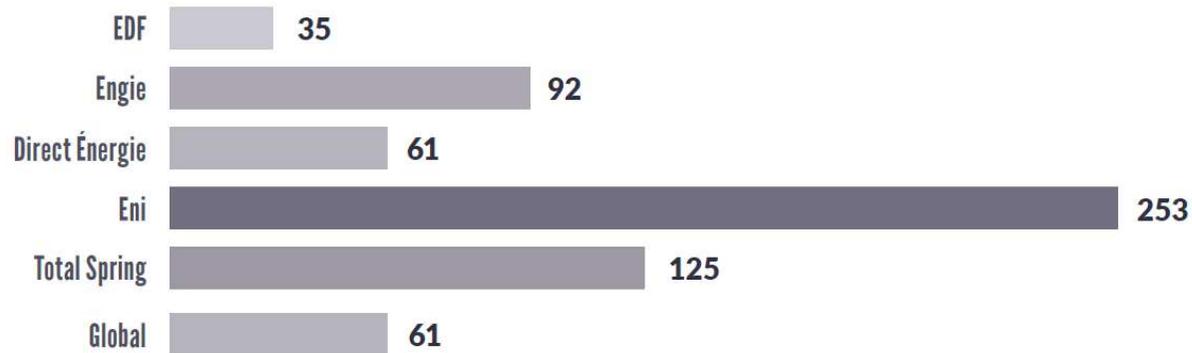
- se signaler au **09 70 81 81 42**, la ligne téléphonique mise en place par EDF pour ce type de réclamation
- envoyer leur témoignage et pièces jointes à l'adresse : **demarchage-abusif@edf.fr**
- remplir le formulaire en ligne de la Direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes (**DGCCRF**)
- envoyer un témoignage sur papier libre ou via le formulaire CERFA à l'adresse : **EDF Service Client** TSA 20012, 41975 Blois Cedex 9

■ FAITS MARQUANTS

Le rapport annuel du Médiateur National de l'Énergie



Rapport d'activité 2018 publié le 14 mai 2019 **met une nouvelle fois en évidence la bonne performance d'EDF, le fournisseur ayant le taux de litiges reçus en 2018 le + faible.**

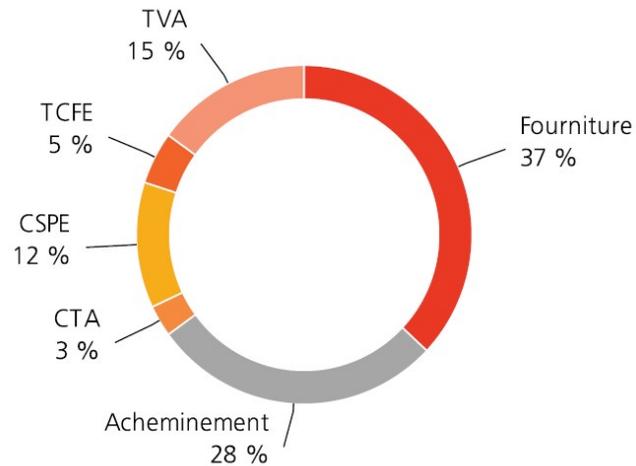


Nombre de litiges avec les clients résidentiels rapporté à 100 000 contrats de fourniture.

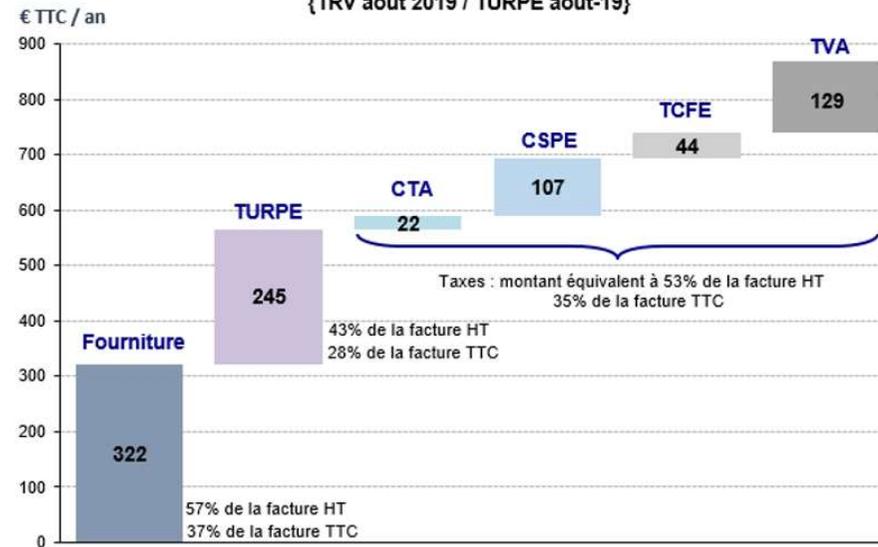
■ LES CLIENTS TRV DE LA CONCESSION

FACTURE MOYENNE TTC AU TARIF BLEU RÉSIDENTIEL EN 2019

Facture moyenne TTC au Tarif Bleu résidentiel



Facture moyenne d'un client résidentiel : 868 €TTC/an
{TRV août 2019 / TURPE août-19}



TRV du 1^{er} août 2019
TURPE du 1^{er} août 2019
CTA du 1^{er} janvier 2019
CSPE, TLCFE et TVA du 1^{er} janvier 2019

■ LES CLIENTS TRV DE LA CONCESSION

| Clients au Tarif Bleu (résidentiels et non résidentiel) | 2018 | 2019 | Variation (en%) |
|------------------------------------------------------------|-------------|-------------|--------------------|
| Nombre de clients* | 491 628 | 463 399 | -5,7% |
| Recettes (en €) | 244 481 224 | 238 984 812 | -2,2% |

* Nombre de clients = nombre de sites

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 QUALITE DU SERVICE RENDU

Relation Client EDF : Le meilleur de l'humain et du numérique



Le Canal numérique

- Un site internet
- Un espace Client personnalisé
- Une appli : **EDF & MOI**, et son « Fil d'actu »

+ de 9,1 millions de téléchargements

environ 85 millions de visites en 2019

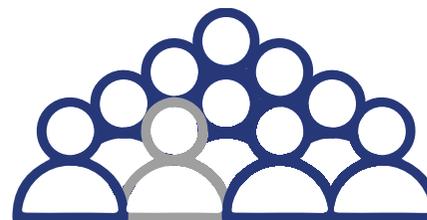


100%

Des Centres de relation clients EDF basés en France, et labellisés « Engagés RSE »



91%



Des clients Particuliers se déclarent satisfaits d'EDF

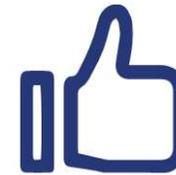
(Maintien d'un très haut niveau de satisfaction pour les autres segments également)

■ LA QUALITE DU SERVICE RENDU

■ SENSIBILISATION AUX ÉCONOMIES D'ÉNERGIE

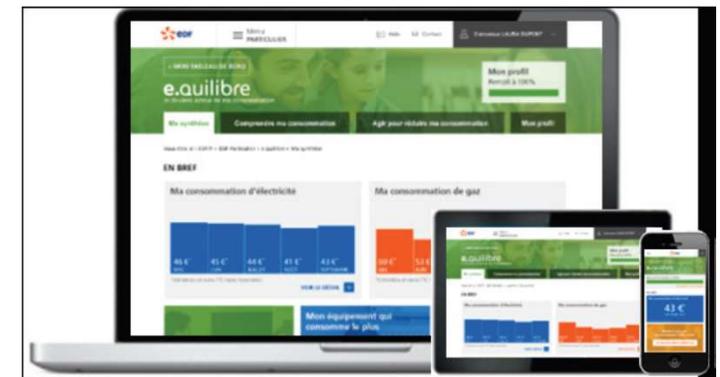


LA SOLUTION E.QUILIBRE



5 millions

d'utilisateurs de la solution e.quilibre
au 31 déc. 2019 (donnée nationale)



La nouveauté depuis 2019 : la généralisation du chèque énergie



UTILISEZ LE
CHÈQUE ÉNERGIE
POUR PAYER VOS
FACTURES EDF



EDF a activement accompagné la mise en place du chèque énergie

EDF a accompagné la mise en place du chèque énergie qui a succédé désormais dans tous les départements au TPN et au TSS.

Les clients éligibles à cette aide publique disposent de deux canaux privilégiés pour adresser leur chèque énergie à EDF :

- en ligne (sur chequeenergie.gouv.fr)
- ou par courrier (EDF - TSA 81401 - 87014 Limoges Cedex 1).

Dans ses messages d'information, EDF sensibilise les clients qui ne lui adresseraient pas leur chèque énergie sur la démarche à effectuer pour activer les protections associées

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 | 17 117 | 27 028 | 57,9% |

L'aide au paiement, c'est aussi le FSL : EDF 1^{er} contributeur après les collectivités territoriales (1/2)

Les Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL)

Les FSL traitent l'ensemble des difficultés de paiement associées au logement, à l'eau, à l'énergie ou au téléphone.

Les aides du FSL peuvent notamment contribuer à financer :

- les dettes de loyers charges comprises, les factures d'énergies (électricité, gaz), d'eau et de téléphone ;
- les dépenses liées à l'entrée dans un logement (dépôt de garantie, premier loyer, assurance du logement, frais de déménagement).

| Participation d'EDF au FSL (en €) | 2019 |
|------------------------------------------------------|-----------|
| Sur les 7 départements des communes de la concession | 3 420 000 |

L'aide au paiement, c'est aussi le FSL : EDF 1^{er} contributeur après les collectivités territoriales (2/2)

Aides reçues par les clients de la concession SIGEIF dans le cadre des FSL départementaux

| | | en 2018 | | en 2019 | |
|--------------|-------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| | | Nombre Aides FSL | Montant en Euros | Nombre Aides FSL | Montant en Euros |
| 77 | Seine et Marne | 250 | 73 810 | 182 | 56 781 |
| 78 | Yvelines | 138 | 40 799 | 91 | 27 782 |
| 91 | Essonne | 127 | 24 164 | 87 | 18 358 |
| 92 | Hauts de Seine | 66 | 20 634 | 47 | 14 071 |
| 93 | Seine Saint-Denis | 1 442 | 207 831 | 1 161 | 199 603 |
| 94 | Val de Marne | 536 | 76 451 | 452 | 64 648 |
| 95 | Val d'Oise | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total | | 2 559 | 443 689 | 2 020 | 381 244 |

■ LA SOLIDARITE ET LES CLIENTS d'EDF

EDF accompagne les services sociaux - Un outil de référence : le PASS

Le Portail d'Accès aux Services Solidarité (PASS)

- ❑ Canal numérique proposé aux **travailleurs sociaux**
- ❑ Canal en complément du téléphone (destiné aux dossiers complexes et/ou urgents)
- ❑ **Rénové en 2017**, ce canal numérique permet de :
 - Informer EDF des demandes déposées pour les clients en situation de précarité et suivre le traitement de ces clients par EDF
 - Communiquer en ligne avec les conseillers Solidarité EDF sur le traitement des clients concernés
 - Etre informé par EDF des actualités et des dispositifs de lutte contre la précarité énergétique
- ✓ NB 1 : **EDF accompagne l'appropriation** de ce canal numérique (tutoriel, dépliant)
- ✓ NB 2 : EDF veille au **respect des exigences du "RGDP"** (protection des données à caractère personnel)



Merci de votre attention !

