

FÉDÉRATION DÉPARTEMENTALE D'ÉNERGIE DU PAS-DE- CALAIS

enedis



**Enedis • Développement et exploitation
du réseau public de distribution d'électricité**

**EDF • Fourniture d'électricité
aux tarifs réglementés de vente**



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



Sommaire

1. Faits marquants 2023 et perspectives 2024	242
1.1. Les faits marquants de l'année 2023	242
1.2. Les perspectives et enjeux pour 2024	245
1.3. La responsabilité sociétale d'entreprise	247
2. Les clients de la concession	258
2.1. Les tarifs réglementés de vente	258
2.2. Les caractéristiques des clients de la concession	263
3. La qualité du service rendu aux clients	266
3.1. La satisfaction des clients	266
3.2. Les conditions générales de vente	270
3.3. La relation avec les clients, humaine et numérique	271
3.4. L'accompagnement des clients pour les aider à mieux et moins consommer	282
3.5. La facturation des clients	290
3.6. Le traitement des réclamations des clients	299
4. La lutte contre la précarité énergétique au cœur des engagements d'EDF	302
4.1. L'aide au paiement des factures	304
4.2. L'accompagnement des clients les plus fragiles	309
4.3. La prévention par des actions en faveur de la maîtrise de l'énergie et de l'amélioration de l'habitat	322
5. Les éléments financiers de la concession	324
5.1. Le chiffre d'affaires	324
5.2. Les coûts commerciaux	325

1 Faits marquants 2023 et perspectives 2024

1.1. Les faits marquants de l'année 2023



GOVERNEMENT
Liberté
Égalité
Fraternité

En 2023, l'État a limité la hausse du Tarif Bleu à 27 % TTC en moyenne

Dans le cadre du « bouclier tarifaire » mis en place par le Gouvernement pour protéger les Français de la hausse des prix des énergies, la hausse du Tarif Bleu a été limitée à 15 % TTC en moyenne au 1^{er} février 2023 (contre 99 % TTC en moyenne pour les clients résidentiels et 98 % TTC en moyenne pour les clients non résidentiels sans la protection décidée par l'État) et à 10 % TTC en moyenne au 1^{er} août 2023 par rapport à la grille en vigueur (contre 74,5 % TTC en moyenne sans la protection décidée par l'État).

Des précisions sont apportées au chapitre 2.1.

EDF a informé l'ensemble de ses clients de ce bouclier tarifaire par courrier ou par mail en février et en août 2023, et leur a transmis les éléments leur permettant d'estimer la réduction dont ils ont bénéficié en fonction de leur consommation. EDF a complété cette information d'un message sur les gestes utiles pour réduire sa consommation et mieux consommer.

Sobriété énergétique : EDF a poursuivi en 2023 l'accompagnement de ses clients pour les aider à consommer mieux et moins

Le plan d'actions 2023 a visé à sensibiliser, inciter et accompagner les clients à l'adoption de comportements vertueux dans la durée.



Les actions d'EDF à destination des clients Particuliers aux tarifs réglementés de vente se sont déployées en 2023 dans trois directions :

- inciter à la baisse des consommations énergétiques et à la modulation des consommations lors des pics ;
- promouvoir l'offre d'effacement Tempo ;
- aider à la maîtrise de la consommation

Pour les clients non résidentiels, EDF a également engagé des actions spécifiques dans le cadre du plan « Sobriété – Passage de l'hiver », en particulier la mise en œuvre d'un programme relationnel autour des économies d'énergie adapté à chaque typologie de clients.

Le chapitre 3.4 revient sur les actions engagées.

EDF a plus de 600 000 clients en option effacement TEMPO

Dans un contexte de sobriété énergétique, il est important de développer les capacités

d'effacement. EDF incite ses clients à s'effacer lors des périodes de tension sur le système électrique, notamment en hiver. L'option TEMPO du TRV permet de disposer de tarifs incitatifs la majorité du temps et dissuasifs les jours les plus contraints. En 2023, EDF a continué à promouvoir son option d'effacement TEMPO, et comptabilisait plus de 600 000 clients souscripteurs.

Le chapitre 2.1 explique ce qu'est l'option TEMPO.



EDF a continué en 2023 à promouvoir sa solution numérique Info Watt, destinée à accompagner les clients bénéficiaires du chèque énergie

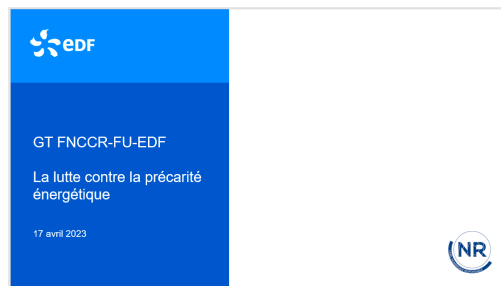
Conformément à la réglementation, EDF propose depuis le 1^{er} octobre 2022 aux clients bénéficiaires du chèque énergie équipés de compteurs communicants et raccordés au réseau d'Enedis, une solution de consultation en temps réel de leurs données de consommation d'électricité, exprimées en euros et en kilowattheures.

Baptisée Info Watt, la solution est présentée au chapitre 4.1 du compte-rendu.

Le dialogue d'EDF avec la FNCCR et France urbaine en 2023

EDF et les services de la FNCCR et de France urbaine se sont retrouvés à plusieurs reprises au cours de l'année 2023 dans le cadre d'un groupe de travail autour des TRV, lancé à l'initiative par le Comité de suivi de l'accord-cadre du 21 décembre 2017 relatif au modèle de contrat de concession.

Plusieurs thématiques ont été abordées, dont les parcours de souscription, l'évolution du portefeuille de clients TRV, la lutte contre la précarité énergétique et les coopérations locales entre EDF et les autorités concédantes.



Le Comité de suivi précité associant la FNCCR, France urbaine, Enedis et EDF s'est quant à lui réuni à trois reprises en 2023 pour partager sur le déploiement du modèle et sa mise en œuvre.



Le concessionnaire EDF et l'autorité concédante en 2023

Dans le cadre de la mission de fourniture d'électricité aux Tarifs Réglementés de Vente confiée à EDF, Abdelhak Ait SI, Directeur Développement Territorial, a présenté le 15 novembre 2023, le CRAC de l'exercice 2022 auprès de la FDE62. Un échange très riche qui a permis à EDF de présenter aux élus du syndicat l'organisation mise en place pour offrir à ses clients au TRV une relation client

associant le meilleur du numérique et de l'humain, ainsi que l'ensemble des actions menées dans les territoires autour de la Maîtrise de la Demande d'Énergie et de la lutte contre la précarité énergétique.



A gauche : M. Abdelhak AITSI directeur de Développement Territorial

Participation à la journée des Maires et des Présidents du Pas de Calais

Le 5 octobre 2023, c'est à Scénéo à Longuenesse que s'est tenu le congrès des Maires du Pas de Calais.

Comme chaque année, cette journée permet d'échanger avec les élus sur les actualités du milieu de l'énergie. Les correspondants solidarité les informent sur les engagements solidarité et sur les actions menées ou à mener ensemble sur le territoire pour aider davantage la population en difficulté.

Ce salon est l'opportunité de reprendre contact afin d'initier ou de relancer des actions communes et/ou des partenariats.

1.2. Les perspectives et enjeux pour 2024



Le mouvement tarifaire du 1^{er} février 2024 décidé par l'État

La CRE, dans sa délibération n° 2024-05 du 18 janvier 2024, propose, au 1^{er} février 2024 et par rapport au niveau d'août 2023, une hausse du TRV de +0,18 % HT en moyenne pour les clients résidentiels et une baisse de -3,55 % HT pour les clients non résidentiels, tenant compte principalement :

- de la baisse des coûts d'approvisionnement en énergie et en garanties de capacité, liée à la baisse des prix de marché, après la forte hausse de ces derniers depuis septembre 2021 ;
- du rattrapage des mois de janvier 2023 et janvier 2024 ;
- de la fin du bouclier tarifaire 2023 (sur la part fourniture).

L'arrêté du 25 janvier 2024 pris en application des I et II de l'article 92 de la loi de finances pour 2024 n° 2023-1322 du 29 décembre 2023 (publié au *Journal Officiel* du 31 janvier 2024) relève, par ailleurs, le niveau de l'accise sur l'électricité à 21 €/MWh HTVA à partir du 1^{er} février 2024 (vs 1 €/MWh HTVA jusqu'au 31 janvier 2024).

Ceci conduit à une hausse moyenne de 9,5 % TTC pour les clients résidentiels et de 5,7 % TTC pour les clients non résidentiels.

Pour les clients résidentiels, la hausse moyenne est de 8,6 % TTC pour l'option Base, 9,8 % TTC pour l'option Heures Creuses, et 14 % TTC pour l'option Tempo. L'intérêt de l'option Heures Creuses par rapport à l'option Base est préservé, tout comme celui de l'option Tempo.

Pour les clients non résidentiels, la hausse moyenne est de 5,1 % TTC pour l'option Base et de 6,2 % TTC pour l'option Heures Creuses.

EDF participe au 39^e Congrès de la FNCCR à Besançon du 26 au 28 juin 2024

EDF accueille les autorités concédantes sur son stand **C03B** dans le **hall A2** du Centre des congrès et parc des expositions de la cité bisontine à l'occasion du Congrès de la FNCCR.

Rendez-vous sur notre stand pour :

- découvrir la solution Suivi Conso qui permet de suivre sa consommation quotidienne, de bénéficier de conseils adaptés en maîtrise de l'énergie,
- échanger avec un de nos correspondants Solidarité et découvrir son métier au plus proche du terrain.

EDF participera à 2 tables rondes au niveau du congrès :

- La table ronde **"Les contrats de concession électrique et gaz à l'épreuve du terrain"** le mercredi 26 juin à 14h15.
- La table ronde **"Vers une reprise en main du prix de l'électricité à l'horizon 2026 sur le prix de l'électricité"** le mercredi 26 juin à 16h00

Par ailleurs, EDF a le plaisir de vous inviter à déjeuner sur son stand le vendredi 28 juin. Venez nous rejoindre !



L'évolution de la méthode de construction des tarifs réglementés de vente

- S'agissant du TRV 2024 : afin de préserver la stabilité des TRVE et l'attractivité de l'option Heures Pleines/Heures Creuses (HP/HC), la CRE retient un mouvement tarifaire HT uniquement en niveau, par homothétie, incluant les consommateurs Tempo pour ce mouvement tarifaire de février 2024.
- S'agissant du TRV 2026 : la CRE retient un approvisionnement de l'intégralité des volumes sur les marchés de gros de l'électricité lissé de manière régulière sur deux ans pour les produits calendaires Base et Peak.

Les perspectives que la CRE a tracé pour les travaux futurs :

- La CRE sera amenée ultérieurement à définir la méthode de construction des TRVE pour l'année 2026, une fois le dispositif de régulation post-ARENH finalisé, afin notamment de préciser les modalités de prise en compte du nouveau dispositif de régulation dans les TRVE et, le cas échéant, de prendre en compte les risques supportés par les fournisseurs dans le nouveau cadre de fonctionnement du marché de l'électricité.
- La CRE prévoit d'engager au premier semestre 2024 des travaux avec l'ensemble des acteurs pour questionner en profondeur les signaux tarifaires véhiculés par les TRVE et leurs évolutions à court et moyen termes.

1.3. La responsabilité sociétale d'entreprise

Dans le cadre du modèle de contrat de concession conclu avec la FNCCR et France urbaine en décembre 2017, EDF s'est engagée à rendre compte aux autorités concédantes de sa politique de développement durable qui relève de la responsabilité sociétale d'entreprise.

Depuis 2015, la qualité des relations d'EDF SA avec ses fournisseurs est reconnue à travers l'obtention du label "relations fournisseurs et achats responsables", décerné par le Conseil national des achats, sous l'égide du ministère de l'Économie, des Finances et de la Relance.

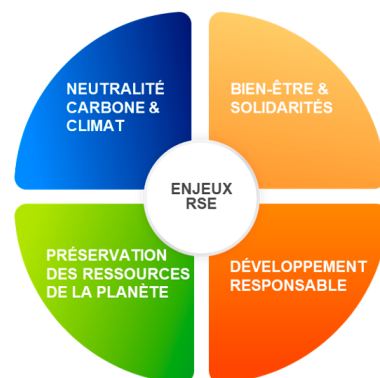
Lors de la seconde édition du Forum des achats inclusifs, qui s'est tenue le 16 octobre 2023 à la Cité internationale universitaire de Paris, EDF a signé le manifeste du Collectif d'entreprises pour une économie plus inclusive. L'Entreprise s'engage ainsi à augmenter de 30 % ses achats inclusifs à horizon 2025 pour encourager l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap ou éloignées de l'emploi. Un « speed meeting achat solidaire » a été mis en place pour faciliter l'association des entreprises du secteur protégé et adapté avec celles du secteur ordinaire dans les marchés de la relation client d'EDF. Le Groupe, qui a consacré plus de 15 millions d'euros d'achats à l'économie solidaire en 2022, illustre ainsi son ambition croissante pour des achats durables et responsables.

En 2020, EDF a adopté sa raison d'être : « **Construire un avenir énergétique neutre en CO₂ conciliant préservation de la planète, bien-être et développement, grâce à l'électricité et à des solutions et services innovants.** »

Inscrite dans les statuts d'EDF, cette raison d'être est au cœur du modèle d'affaires et de la stratégie de l'entreprise. Elle se décline en engagements de responsabilité sociétale d'entreprise.

En 2021, EDF a formalisé **16 engagements** regroupés (en miroir de la raison d'être) en **quatre enjeux clés** :

- **neutralité carbone et climat ;**
- **préservation des ressources de la planète ;**
- **bien-être et solidarités ;**
- **développement responsable.**



Présentés et illustrés plus bas, ces engagements sont en résonance avec les 17 objectifs de développement durable de l'ONU dont l'ambition est notamment de mettre fin à l'extrême pauvreté, de lutter contre les inégalités et les injustices, et de résoudre le changement climatique.

Pour connaître les 16 engagements d'EDF en lien avec les objectifs : <https://www.edf.fr/groupe-edf/agir-en-entreprise-responsable/responsabilite-societale-dentreprise>

Au sein d'EDF, la Direction Commerce exerce sa mission de fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente en tenant compte de ces enjeux et de ces engagements, et contribue ainsi à une transition énergétique juste et inclusive.



1. Contribution à la neutralité carbone et climat

EDF a été l'une des premières entreprises en 2018 à se fixer l'objectif de contribuer à l'atteinte de la neutralité carbone en 2050. EDF a renforcé ses ambitions à l'occasion des cinq ans de la signature de l'Accord de Paris pour le climat de 2015.

EDF a obtenu la certification par *Science-Based Targets** d'une trajectoire renforcée de réduction d'émissions de CO₂ bien en dessous des 2 °C d'ici à la fin du siècle (par rapport aux températures de la période préindustrielle), et a mis en place une gouvernance dédiée.

EDF s'est fixé de **nouveaux objectifs pour réduire ses émissions de CO₂** et atteindre « zéro émission nette » :

- dès 2025, une réduction de 60 % des émissions de son scope 1 par rapport à ses émissions de 2017 ;
- en 2030, une réduction de 70 % de son scope 1 et une intensité carbone de 30 gCO₂/kWh ;
- en 2035, une réduction de 80 % de son scope 1 et une intensité carbone de 22 gCO₂/kWh.

* *Science-Based Targets* est une initiative conjointe d'une organisation non gouvernementale, CDP (*Carbon Disclosure Project*), du Pacte mondial des Nations unies, du World Resources Institute et du World Wild Fund for Nature, lancée suite à l'Accord de Paris en 2015.

La stratégie climatique d'EDF s'accompagne de quatre engagements :

- une trajectoire carbone ambitieuse ;
- des solutions de compensation carbone ;
- l'adaptation au changement climatique ;
- le développement des usages de l'électricité et services énergétiques.

Au titre de cet enjeu, dans le cadre de son activité de fournisseur aux tarifs réglementés de vente, **EDF aide ses clients à limiter leurs émissions de CO₂**. EDF les aide notamment à suivre et à comprendre leurs consommations ainsi qu'à réaliser des économies d'énergie. Nous en rendons compte au chapitre 3.4 du présent compte-rendu.

Par ailleurs, **EDF fait évoluer ses propres pratiques** pour limiter ses émissions de CO₂. Cela se traduit notamment par :

- la promotion des réunions dématérialisées ;
- l'encouragement des déplacements en transports en commun et du covoiturage ;
- des offres vélo négociées pour les salariés, afin de faciliter le recours à ce mode de déplacement pour des trajets courts domicile-travail en toute sécurité ;
- des offres de voitures hybrides ou électriques négociées avec les constructeurs automobiles pour encourager les salariés à la mobilité électrique ;
- l'élaboration de plans de mobilité durable employeur (pour les sites de plus de 100 salariés) ;
- ou encore le développement d'une flotte de véhicules électriques : l'objectif est de passer 100 % de la flotte d'EDF (pour les véhicules légers) en électrique d'ici 2030*.

* Cet objectif correspond à celui des partenaires d'EV100. En septembre 2017, l'ONG The Climate Group a lancé EV100, la première initiative mondiale pour inciter les entreprises à s'engager dans la mobilité électrique et à diminuer ainsi leurs émissions de CO₂, les nuisances sonores, et à améliorer la qualité de l'air. Trois mois après le lancement de l'initiative, EDF est devenue la première entreprise française à rejoindre EV100. Au-delà des flottes, le collectif EV100 souhaite aussi encourager clients et employés des entreprises partenaires à s'équiper.

EDF déploie en outre **des actions de sensibilisation à destination de ses collaborateurs**.

- Le programme « Combattre le CO₂, ça commence par nous ! » propose à tous les salariés de mieux maîtriser leur consommation d'énergie et de diminuer leur empreinte carbone à titre privé. Ce programme est complété d'un « passeport neutralité carbone » permettant de tester ses connaissances sur le changement climatique et les émissions anthropiques, de réaliser

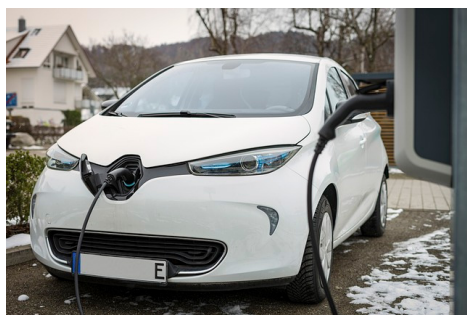
son bilan carbone et de passer à l'action *via* des défis dans les domaines de la consommation, de l'habitat, de l'alimentation, du numérique.

■ Au-delà des actions de formation et de sensibilisation aux enjeux environnementaux réalisées dans les métiers, EDF s'est engagée à sensibiliser ses salariés d'ici fin 2022 aux enjeux climatiques par l'intermédiaire de la « Fresque du Climat », un outil fondé sur l'intelligence collective qui facilite la compréhension des grands enseignements du rapport du Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat (GIEC) et notamment les liens de cause à effet du changement climatique. À fin 2023, la Fresque du climat a été déployée auprès de 81 000 salariés.

À noter : Comme le prévoit la réglementation, EDF indique à ses clients les deux informations suivantes sur l'origine de l'électricité fournie :

- la répartition entre les différentes sources d'énergie utilisées pour fournir l'électricité ;
- le contenu en CO₂ et en déchets radioactifs du kilowattheure fourni.

Ces informations sont rappelées en fin de document.



Objectif : employeur bas carbone !

Un Plan de Mobilité (PDM) est une démarche volontaire d'une entreprise, visant à mettre en place un ensemble cohérent de mesures afin de réduire la part de la voiture particulière et de promouvoir les autres modes de déplacement pour les trajets domicile-travail et professionnels de ses salariés.

Depuis le 1er janvier 2018, la Loi de Transition Énergétique impose à tout employeur qui dispose d'un site de plus de 100 salariés, sur un territoire concerné par un Plan de Déplacements Urbains, d'élaborer un plan de mobilité. En cas de non-respect de cette obligation, l'entreprise ne pourra pas solliciter le soutien technique et financier de l'ADEME (Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie), quel que soit le domaine de sollicitation (transport, déchet, énergie).

EDF Direction Commerce Nord-Ouest a mis à jour les Plans de Mobilité pour ses sites Lillois et Rouennais en 2023 et les a communiqués aux deux métropoles concernées. L'objectif de ces PDM est de faire d'EDF un employeur bas-carbone : en développant l'usage des véhicules électriques, en favorisant le co-voiturage et l'usage des transports en commun, en développant la possibilité de travail à distance depuis son domicile ou un site EDF plus proche du lieu d'habitation, en développant l'usage des réunions à distance, en sensibilisant aux pics de pollution, en proposant des stages d'éco conduite, en fournissant aux salariés les équipements nécessaires pour effectuer des déplacements personnels propres (garage à vélos, vestiaires, douches, casques vélo), etc.

En parallèle, EDF Commerce Nord-Ouest incite très fortement les salariés à utiliser les transports en commun pour leurs trajets domicile travail et, conformément au décret, rembourse les abonnements à hauteur de 50 % de leurs coûts.

Des actions concrètes pour contribuer à la neutralité carbone et climat à la DCR Nord-Ouest

Dans le cadre de l'accord mobilité durable, EDF SA encourage les nouvelles modalités de déplacement comme le covoiturage domicile-travail. Avec l'augmentation du prix des carburants et l'instauration au 1er janvier 2023 de la prime de l'Etat à 100€ pour les primo-conducteurs ainsi que d'autres incitations financières, les salariés peuvent trouver un intérêt au co-voiturage, EDF a donc lancé une offre simplifiée avec un partenaire unique, Karos.



En 2023, 4 kits vélo ont été distribués et EDF propose aux salariés une offre privilégiée pour l'achat de vélo neuf ou reconditionné, des accessoires de sécurité et des équipements.

Des offres sont également réservées aux salariées dans le cadre de l'achat ou de la location de véhicule électrique avec également des remises sur le Pass Izivia et des recharges offertes avec le Pass Combattre le CO².

Sur les sites de la région Hauts de France la direction commerciale a conclu des partenariats avec des entreprises de restauration qui livrent sur les lieux de travail (REFECTORY et MEL-CHIOR)

Enfin, la DCR Nord-Ouest contribue à la politique de l'entreprise sur l'optimisation du parc de véhicules pro-perso avec le renouvellement des véhicules thermiques par des véhicules électriques (70% de la flotte d'ici fin 2024-début 2025 / objectif 100% en 2030). Elle fait également de la promotion pour l'utilisation des 13 véhicules électriques autopartagés (sur un parc de 22 véhicules autopartagés)

Toutes ses actions sont largement relayées auprès des salariés par le biais d'articles sur la mobilité durable et les offres réservées aux salariés, de tutoriel (branchement/débranchement d'un véhicule électrique sur une borne) et de webinaire sur la mobilité durable.



2. Préservation des ressources de la planète

EDF s'engage à limiter son empreinte environnementale, tout au long du cycle de vie de ses installations et activités, en optimisant l'utilisation des ressources naturelles.

Les quatre principaux engagements RSE identifiés au titre de cet enjeu concernent :

- la biodiversité ;
- la gestion responsable du foncier ;
- la gestion intégrée et durable de l'eau ;
- l'économie circulaire et la gestion des déchets.

Les enjeux de la neutralité carbone sont indissociables d'une approche en faveur de la **biodiversité** dans laquelle EDF est engagée depuis plus de quinze ans. EDF est notamment partie prenante avec d'autres entreprises depuis 2018 de l'initiative volontaire soutenue par l'Etat : « Entreprises engagées pour la nature – Act4nature France ». Piloté par l'Office français de la biodiversité, le dispositif vise à faire émerger, reconnaître et valoriser des plans d'actions en faveur de la biodiversité portés par les entreprises françaises. EDF s'est en particulier engagée à renforcer la sensibilisation du grand public et des salariés aux enjeux de la biodiversité.

Fin 2023, EDF a renouvelé ses engagements au nombre de 18, dont un porté par la Direction Commerce : accompagner ses clients dans la sobriété énergétique et la maîtrise de leurs

consommations. Objectif : atteindre, d'ici 2025, 200 millions de connexions aux outils de suivi de la consommation d'énergie.

En matière de gestion de l'eau, EDF s'est dotée d'un plan de sobriété eau (dans la continuité du plan de sobriété énergétique).

En matière de **gestion des déchets et d'économie circulaire**, l'entreprise s'est fixé des objectifs **d'optimisation de ses consommations internes**, qu'il s'agisse de consommation d'électricité ou de consommation de papier. Sur ce dernier point, depuis plusieurs années, l'action d'EDF se déploie dans deux directions :

- le développement de la facture électronique pour les clients Particuliers en remplacement de la facture papier (cf. Chapitre 3.5 sur la facturation des clients) ;
- la mise en place d'objectifs de réduction d'achat de papier de bureau et d'incitation du personnel pour réduire les impressions papier.

EDF a lancé par ailleurs **une plateforme du réemploi Reutiliz**. Objectif : donner une seconde vie aux équipements et matériels dont l'entreprise n'a plus l'usage. Au-delà de l'aspect environnemental et sociétal d'EDF, la plateforme a pour objectif de réduire les déchets et leurs coûts, et s'inscrit pleinement dans la politique de prévention des déchets suivie par le GDEC (Groupe Déchets et Économie circulaire). Le réemploi est ainsi l'un des sept piliers de l'économie circulaire.

EDF Commerce Nord-Ouest protège la planète



La Direction Commerce Nord-Ouest se mobilise également autour de la pollution numérique.

La Fresque Numérique est disponible auprès des salariés volontaires. Il s'agit d'un atelier ludique et participatif pour comprendre les enjeux environnementaux du numérique. 7 salariés de la Direction Commerce Nord-Ouest ont pour l'instant participé.

Aussi, de nombreuses actions ont été lancées auprès des salariés pour leur permettre de mieux appréhender l'impact du numérique sur l'environnement :

- conseils et bonnes pratiques sont déployés lors de webinaires ou lors de réunions d'équipes,
- temps dédié au « clean desk » le 20 juillet 2023 (nettoyage du PC, bureau, espace commun et messagerie),
- utilisation de TEAMS à la place de l'envoi d'un mail,
- journée sans mail le 20 juillet 2023.

En 2023, une grande action de tris des déchets a également été organisée en lien avec l'association ELISE (ESAT). Tous les salariés du site de Lille Luxembourg et de Marcq en Baroeul ont été invités à débarrasser leur bureau de tout ce qui n'avait plus d'utilité.

Les travaux de remplacement de l'ensemble du mobilier sur le site de St Martin-Boulogne ont également été l'occasion de trier ce qui pouvait être jeté.



Summer Challenge Edition 2023 : les salariés d'EDF Commerce Nord-Ouest s'engage dans une démarche écoresponsable.

Pour la 7ème année consécutive, les salariés d'EDF Commerce Nord-Ouest ont pu participer au Summer Challenge.

Initié par EDF Commerce Nord-Ouest, le Summer Challenge a pour objectif de mobiliser les salariés dans une démarche participative et responsable.

Un webinaire et des ateliers sont mis en place pour les salariés volontaires.

Avec des sujets portant sur la protection de la nature et sur la lutte contre la pollution numérique, l'édition 2023 était orientée Biodiversité. Des ateliers d'1h30 ont été organisés sur les sites : fabrication de produits cosmétiques et ménagers naturels, des éponges Tawashi ou encore des terrariums.

Le 28 juillet 2023, un webinaire a été réalisé sur le compostage.

La mobilisation des salariés a permis de lever la somme de 1 000 euros versés à l'association TAKODA. Cette association œuvre pour la préservation de la faune et de la flore.



3. Bien-être et solidarités

Le bien-être des personnes et la solidarité sont des enjeux majeurs de la raison d'être d'EDF. Cela concerne aussi bien les salariés de l'entreprise que l'ensemble de ses parties prenantes.

Les quatre principaux engagements RSE identifiés dans cette famille d'enjeux concernent :

- la santé et la sécurité de tous ;
- l'éthique et les droits humains ;
- l'action en faveur de l'égalité, de la diversité et de l'inclusion ;
- la lutte contre la précarité énergétique et pour l'innovation sociale.

EDF s'est fixé trois priorités en matière de **santé** et de **sécurité** : l'éradication des accidents mortels en premier lieu, puis la réduction du nombre d'accidents et enfin la lutte contre l'absentéisme par la prévention des risques psychosociaux et l'amélioration du bien-être au travail. Depuis 5 ans, le groupe EDF organise une journée Stop Sécurité. Cette année, le 17 octobre, tous les salariés du Groupe étaient invités à consacrer en équipe un temps d'échanges dédié à la santé et à la sécurité, non seulement en interne mais aussi pour tous les salariés des prestataires du groupe.

EDF promeut une culture d'**intégrité** et applique la tolérance zéro en matière de fraude et de corruption. Une conduite éthique et conforme aux lois est la règle absolue pour tous les salariés d'EDF, à tous les niveaux de l'entreprise, sans exception. EDF a mis à jour son code de conduite Éthique et Conformité en juin 2023, document de référence en matière de prévention des risques de corruption, de trafic d'influence et des manquements à la probité. Le groupe EDF a également publié son référentiel sur le devoir de vigilance, définissant notamment ses engagements en faveur des droits humains et libertés fondamentales.

EDF s'engage à développer des actions concrètes en faveur de **l'égalité professionnelle** et de l'intégration professionnelle et sociale des personnes handicapées, à lutter contre le sexisme et les violences, à lutter contre toutes les formes de discrimination, et à mettre en œuvre des actions de soutien à la parentalité. En tant qu'**employeur socialement responsable**, EDF s'engage à maintenir et parfaire un haut niveau de dialogue social et ambitionne de sécuriser les compétences métiers dans la durée.

Au titre de la **lutte contre la précarité énergétique**, EDF déploie son action selon trois axes dans le cadre de la fourniture d'électricité aux clients Particuliers :

- l'aide au paiement ;
- l'accompagnement des clients en difficulté ;
- la prévention.

EDF met l'accent sur le travail en partenariat avec les acteurs de l'action sociale dans les territoires afin d'apporter des réponses appropriées aux clients en situation de précarité énergétique.

Le compte-rendu d'activité de concession consacre tout un chapitre spécifique à la thématique de la solidarité : chapitre 4 « La lutte contre la précarité énergétique au cœur des engagements d'EDF ».



EDF Commerce Nord-Ouest investit dans la protection de ses salariés

EDF est très investi dans la protection des salariés, à la suite de la crise sanitaire générée par le COVID, la mise à disposition de moyens de protection (masques, gels...) est maintenue facilitant ainsi le respect des gestes barrières.

Les salariés peuvent également se procurer des semelles anti-dérapantes en cas de verglas ou d'épisode neigeux. Les alertes météorologiques perturbant les conditions de circulation sont relayées à tous les salariés et le télétravail est privilégié pour les agents concernés.

La lutte contre les addictions se renforce avec la possibilité de réaliser des tests (alcool, drogues) sur site. La lutte contre la sédentarité fait l'objet d'actions renforcées (club EDF, e.learning...).

La région Nord-Ouest innove en matière de lutte contre les Risques Psycho-Sociaux avec le projet « Speak ». Des podcasts réalisés par des salariés sur des thématiques telles que l'éthique, le harcèlement ou encore l'équilibre vie pro/vie perso serviront de base à une animation en présentiel.

Le stop sécurité qui sensibilise notamment les salariés aux accidents du travail est réalisé chaque année et fait l'objet d'une forte participation de notre région, tout comme la réalisation des e.learning safety challenge qui couvrent nos risques d'accident du travail.



EDF et l'association Handi'Chiens

Mme BERKROUBER, salariée de la Direction Commerce Nord-ouest est bénévole dans le cadre de l'association HANDI'CHIENS. Elle éduque des chiens d'assistance en vue de les remettre gratuitement à des personnes en situation de handicap.

Depuis 2019, quatre chiens ont été accueillis sur le plateau de Saint Martin Boulogne.

- Pixie a été remise en octobre 2021, à une personne paraplégique à Rouen
- Samba a été remise en juin 2022, au collège de Issy-les-Moulineaux, pour une classe d'enfants atteint de trouble autistique ou multi-dys. Samba est sous la responsabilité du professeur de sport.
- Tao est arrivé en septembre 2022 et devrait être remis en spécialité chien d'assistance le 15 juin, à une personne en situation de handicap
- Unai est arrivé en décembre 2023 et devrait partir en janvier 2025 au centre d'Alençon pour les 6 derniers mois de formation. C'est le seul berger australien à ce jour, ceci pour tester la race

Les 4 chiens sont toujours très bien accueillis par l'ensemble de l'équipe. Cette action permet de sensibiliser toute l'équipe de Saint Martin Boulogne au sujet du handicap au quotidien et contribue à une amélioration de l'ambiance sur les plateaux et de la QVT.



EDF Commerce Nord-Ouest permet à ses salariés de reprendre leurs études pour obtenir un diplôme et passer cadre.

Les salariés, après avoir été proposés à l'initiative de leur manager, sont évalués par un cabinet externe et par un membre du Comité de Direction régional. Ils sont ensuite inscrits dans des cursus de formation (de type CESI, Ecole d'ingénieur, IAE ou Ecole de Commerce).

En 2023, 6 salariés ont terminé leur formation promotionnelle (5 en formation CESI et 1 en formation IAE) et sont passés cadre.



4. Développement responsable

EDF entend se développer de manière responsable, et c'est pourquoi l'entreprise s'engage à :

- maintenir et développer une culture de dialogue et de concertation dans les projets conduits par l'entreprise ;
- contribuer au développement des territoires au sein desquels l'entreprise opère ;
- développer les filières industrielles ;
- déployer un comportement responsable dans le cadre du développement numérique de l'entreprise.

En matière de **dialogue**, dans le cadre de l'activité concédée, cet objectif prend notamment la forme des concertations organisées par EDF avec les associations de consommateurs et les organisations les plus représentatives des collectivités concédantes dans le cadre de l'évolution des conditions générales de vente (CGV) (cf. 3.2).

Cet attachement d'EDF à l'écoute et au dialogue avec ses parties prenantes s'illustre aussi par les rencontres organisées avec les associations nationales de consommateurs par la Direction Partenariats, Relations Externes, Consommateurs d'EDF, ou encore par les interventions du concessionnaire dans les commissions consultatives des services publics locaux (CCSPL) à l'invitation des collectivités concédantes. En 2023, EDF a organisé trois réunions avec les associations nationales de consommateurs.

Les partenariats d'EDF avec les collectivités territoriales, les structures de médiation sociale et les associations nationales ou locales constituent également des outils d'écoute et de

dialogue, en particulier dans le domaine de la lutte contre la précarité énergétique et de la maîtrise de la demande d'énergie.

EDF a fait le choix de labelliser **la politique sociale de ses centres de relation client (CRC)** depuis 2008. En 2019, l'entreprise s'est vu attribuer **le label Engagé RSE avec un niveau confirmé**. La Direction Commerce a obtenu en 2022 le renouvellement de sa labellisation au même niveau. Celle-ci est valable trois ans.

En juillet 2022, EDF a obtenu également le renouvellement de sa **certification « Relation Client en France »** mise en place par l'Association française de la relation client (AFRC) et l'association Pro France. Cette certification reconnaît les entreprises françaises qui font le choix d'implanter l'intégralité de leur service client en France et qui s'engagent dans les territoires au travers d'actions dans le domaine de l'insertion locale, de la formation et de l'inclusion. Pour mémoire, **EDF est le premier énergéticien qui obtient cette certification**.

Dans le domaine du **numérique**, le développement des outils permet à EDF d'accélérer la réduction de son empreinte carbone et celle de ses clients.

En mars 2021, **EDF SA** a été le **premier énergéticien à obtenir le label « Numérique responsable »**. EDF met en œuvre un numérique responsable, bas carbone, sobre en énergie, mais aussi inclusif, éthique et à haute valeur ajoutée environnementale à la fois pour ses clients et ses salariés.

EDF propose à ses clients des solutions numériques qui leur offrent la possibilité d'être davantage acteurs de leur consommation d'énergie. Le chapitre 3.4 du compte-rendu d'activité mentionne les solutions proposées par EDF aux clients de la concession, avec notamment la solution Suivi Conso et le Fil d'actu de l'application EDF & MOI pour les clients Particuliers.

EDF participe à des actions d'**inclusion numérique** pour permettre au plus grand nombre de tirer profit des possibilités offertes par ces technologies dans ses relations avec son fournisseur. Nous en rendons compte au chapitre 4 « La lutte contre la précarité énergétique au cœur des engagements d'EDF ».

EDF promeut **un usage raisonné des outils numériques**, en particulier pour réduire son empreinte carbone (cf. *supra*, l'enjeu « Neutralité carbone et climat »).



la plus belle façon d'embaucher

EDF Commerce Nord-Ouest engagée en faveur de l'insertion professionnelle des jeunes et des travailleurs handicapés sur le territoire Nord-Ouest

En 2023, EDF Commerce Nord-Ouest compte 48 alternants. Les alternants sont principalement accueillis sur des métiers de

la relation client, de la vente ou encore des fonctions support.

Pour l'année 2023, une collaboration est toujours en cours avec le GEIQ Emploi & Handicap. Une association qui vise à faciliter l'intégration de travailleurs handicapés grâce à la mise à disposition de salariés auprès d'entreprises. Ce partenariat a permis à EDF Commerce Nord-Ouest d'accueillir deux travailleurs handicapés sur un contrat sur le site de Saint-Martin-Boulogne.

Par ailleurs, EDF Commerce Nord-Ouest a également accueilli 10 stagiaires sur 2023.

Il y a une forte présence d'EDF Commerce Nord-Ouest sur les différents forums étudiants organisés par les écoles (Gaston Berger, IAE, Université de Lille, ARJPEJH, ITM Nord Europ...).

Des actions sont aussi mises en place avec des stages inter-entreprise, la mise en place du Campus RC permettant de mettre en avant les métiers de relation client.



L'engagement d'EDF Commerce Nord-Ouest envers les ESAT (Etablissements/ Services d'Aide par le Travail)

EDF Commerce Nord-Ouest encourage ses salariés à consommer des plateaux-repas venant d'ESAT dans le cadre des formations ou des réunions d'équipe. En complément, un groupe de travail réfléchit à la création d'un répertoire mentionnant tous les ESAT disponibles et les services qu'ils proposent. Le but étant de favoriser ce secteur pour nos commandes.

En 2023, EDF Commerce Nord-Ouest a versé 71 600 € au GEIC et environ 565 € de dépense vers les ESAT d'achats auprès des secteurs protégés.

EDF Commerce Nord-Ouest fait également appel à la Sté ELISE (dont fait partie Armelle Elise) qui a un agrément Entreprise Adaptée (EA) ou Entreprise d'Insertion (EI). Toutes ses implantations sont conçues pour favoriser l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap.

En offrant des emplois à ces individus, Armelle Elise leur permet d'acquérir de nouvelles compétences et de contribuer activement à la société tout en participant à la protection de l'environnement.

En résumé, Armelle Elise n'est pas un ESAT (Établissement et Service d'Aide par le Travail), mais elle partage une mission similaire en favorisant l'emploi des personnes en difficulté tout en ayant un impact positif sur l'environnement.

EDF Commerce Nord-Ouest a dépensé 13 849 € avec Armelle Elise en 2023.

EDF Commerce Nord-Ouest défend l'égalité professionnelle

Chaque année, EDF étudie les écarts salariaux entre ses salariés et propose des mesures annuelles appelées « éga pro » qui permettent de détecter et de rattraper des écarts salariaux injustifiés pour les personnes handicapées salariées d'EDF ou pour les femmes ayant eu des congés maternités.



EDF poursuit ses actions avec L'accord Travailler Autrement Manager Autrement

Cet accord du 15 novembre 2021 amplifie la dynamique d'innovation sociale en permettant de capitaliser sur les enseignements de la crise sanitaire. L'accord TAMA a été déployé au 1er trimestre 2022 à travers la co-construction de projets d'équipe qui ont permis une réflexion collective sur les modes d'organisation, le travail à distance, les rites et rythme, la cohésion d'équipe...

Les salariés bénéficient d'équipements pour le travail à distance et, au besoin, d'aides pour améliorer leur condition de travail à domicile.

Un accompagnement spécifique vers les managers a été réalisé en 2023, dans le domaine du management hybride, des nouveaux modes de fonctionnement, de simplification...

Une attention particulière est apportée aux salariés handicapés dans le cadre de cet accord et ces derniers ont pu bénéficier quand c'était nécessaire d'aménagements particuliers de poste de travail à domicile.

En 2023, plusieurs adaptations de poste de travail ont été réalisées pour améliorer la qualité de vie au travail. Ces adaptations répondent aux handicaps auditif, visuel et musculo squelettiques.

2 Les clients de la concession

2.1. Les tarifs réglementés de vente

En sa qualité de concessionnaire, EDF assure la fourniture d'électricité aux clients aux tarifs réglementés de vente (TRV).

L'article L. 337-7 du Code de l'énergie, tel que modifié par la loi n° 2019-1147 relative à l'énergie et au climat du 8 novembre 2019 transposant la directive européenne 2019/944 du 5 juin 2019 concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité, prévoit que les TRV bénéficient, à leur demande, pour les sites souscrivant une puissance inférieure ou égale à 36 kilovoltampères (kVA), d'une part aux consommateurs finals domestiques, y compris les propriétaires uniques et les syndicats de copropriétaires d'un immeuble unique à usage d'habitation, et d'autre part aux consommateurs finals non domestiques qui emploient moins de dix personnes et dont le chiffre d'affaires, les recettes ou le total de bilan annuels n'excèdent pas 2 millions d'euros.

Il est rappelé que les clients éligibles aux TRV peuvent :

- rester ou revenir aux TRV, sur simple demande et sans délai ;
- exercer leur éligibilité en souscrivant un nouveau contrat à prix de marché avec le fournisseur d'électricité de leur choix.

À noter : L'article L. 333-7 du Code de l'énergie définit pour les clients finals non domestiques les dispositions suivantes :

- pour la souscription d'un nouveau contrat aux tarifs réglementés, les clients doivent attester préalablement auprès d'EDF qu'ils remplissent les critères d'éligibilité ;
- les clients qui disposent d'un contrat aux tarifs réglementés sont tenus de le résilier dès lors qu'ils ne respectent plus les critères d'éligibilité ;
- les clients qui disposent d'un contrat aux tarifs réglementés portent à tout moment la responsabilité du respect des critères d'éligibilité pour leur contrat d'alimentation.

La définition des tarifs réglementés de vente

En application de l'article L. 337-6 du Code de l'énergie, les TRV sont établis par addition des composantes suivantes :

- le coût d'approvisionnement en énergie, lequel se décompose en :
 - un coût d'approvisionnement de la part relevant de l'accès régulé à l'électricité nucléaire historique (ARENH),
 - un coût d'approvisionnement du complément de fourniture, relevant des achats sur les marchés de gros de l'électricité,
 - le cas échéant, en cas d'atteinte du plafond ARENH, un coût d'approvisionnement de la part écrêtée, relevant des achats sur les marchés de gros de l'électricité ;
- le coût d'approvisionnement en capacité, établi à partir des références de prix qui sont fournies par le mécanisme d'obligation de capacité prévu aux articles L. 335-1 et suivants du Code de l'énergie ;
- le coût d'acheminement, qui traduit l'utilisation des réseaux de transport et de distribution d'électricité ;

- le coût de commercialisation ;
- la rémunération de l'activité de fourniture.

Les TRV sont dits « intégrés » au sens où ils incluent notamment la part « acheminement » correspondant au tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité (TURPE). Le client règle tous les éléments de la facture (y compris les taxes et contributions) à EDF, fournisseur d'électricité aux TRV. La part « acheminement » est reversée par EDF à Enedis. Les taxes et contributions sont reversées à leurs bénéficiaires.

Les catégories et options tarifaires

Les catégories tarifaires sont définies en fonction de la tension de raccordement et de la puissance souscrite par le client pour le site concerné.

Le Tarif Bleu est proposé aux consommateurs finals pour leurs sites situés en France métropolitaine et raccordés en basse tension (tension de raccordement inférieure ou égale à 1 kV), dont la puissance maximale souscrite est inférieure ou égale à 36 kVA. C'est le tarif de la quasi-totalité des clients bénéficiaires des TRV.

À noter : En application de l'article R. 337-18 du Code de l'énergie :

- les clients raccordés en basse tension de puissance inférieure ou égale à 36 kVA au Tarif Jaune ou Vert (bornes postes) peuvent conserver leur tarif, qui est désormais en extinction ;
- le Tarif Vert peut être proposé aux clients raccordés en HTA de puissance souscrite inférieure ou égale à 33 kW (36 kVA).

La tarification distingue le Tarif Bleu résidentiel et le Tarif Bleu non résidentiel, ainsi que cinq options tarifaires :

- Base ;
- Heures Pleines / Heures Creuses ;
- Tempo¹ ;
- EJP² ;
- Éclairage Public³.

¹ Option tarifaire en extinction pour les usages non résidentiels.

² Option tarifaire en extinction pour tous les usages.

³ Option réservée aux sites faisant un usage d'éclairage public.

L'option Tempo, une option d'effacement

L'option Tempo est une option d'effacement pour les clients Particuliers bénéficiaires des TRV. Elle les incite à diminuer leur consommation électrique lors des pics de consommation en hiver. Cela peut éviter de faire appel à des sources d'énergie carbonées qui contribuent au réchauffement climatique.

Le prix du kilowattheure varie selon la couleur du jour.

- Bleu = 300 ou 301 jours avec un prix de l'électricité avantageux, étant précisé que les dimanches sont des Jours Bleus ;
- Blanc = 43 jours avec une tarification comparable au Tarif Bleu en option HP/HC ;
- Rouge = 22 jours (entre le 1^{er} novembre et le 31 mars hors week-end) avec une tarification majorée. Ces jours correspondent aux périodes de pics de consommation.

Le gestionnaire du réseau de transport RTE décide des jours Tempo en fonction de l'équilibre production/consommation observé sur le réseau électrique français. Les conditions



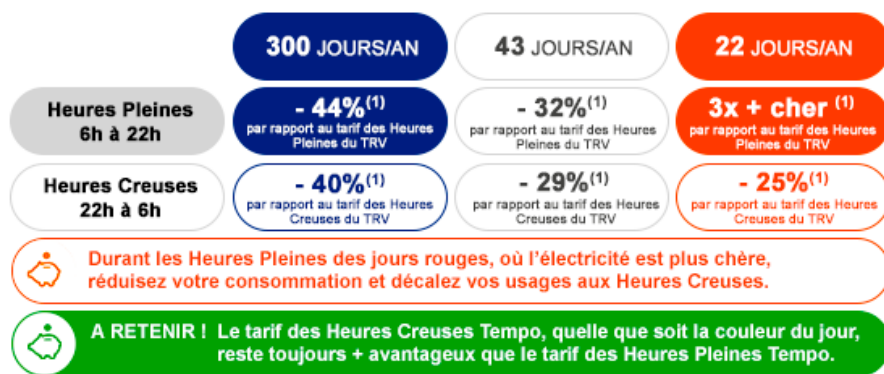
météorologiques sont un facteur clé pour déclencher une journée Rouge. Pour connaître la couleur du jour, le client est informé la veille par SMS ou par mail s'il a souscrit au système d'alerte. La veille, il peut aussi consulter son espace client sur Internet ou l'application EDF & Moi, ou encore appeler le serveur vocal : 09 70 83 33 33 (prix d'un appel non surtaxé).

Les clients disposent d'informations détaillées sur le fonctionnement de l'option sur le site EDF Particuliers à l'adresse suivante : <https://particulier.edf.fr/fr/accueil/gestion-contrat/options/tempo/details.html>

Conformément à l'attente du Gouvernement, le concessionnaire a continué en 2023 à promouvoir l'option Tempo.

EDF s'est adressé en 2023 à davantage de clients Base ou Heures Creuses équipés d'un compteur Linky™ dont la consommation minimale est de 3 MWh :

- les clients dont la puissance souscrite est de 6 kVA (à la suite de la décision tarifaire applicable au 1^{er} février 2023 abaissant à ce seuil l'éligibilité à l'option Tempo);
- les clients dont le logement est équipé d'un ballon d'eau chaude sanitaire et/ou d'un chauffage électrique..



(1) en comparaison avec le prix de l'option tarifaire Heures Creuses, selon les grilles de prix TTC des TRV au 1^{er} février 2023. Les heures creuses du midi ne sont pas proposées sur cette option.

L'évolution tarifaire de 2023

Constatant des prix de l'énergie toujours élevés, le Gouvernement a décidé d'un nouveau « bouclier tarifaire » pour l'année 2023, avec une hausse des tarifs réglementés de vente limitée à 15 % TTC en moyenne au 1^{er} février 2023 et à 10 % TTC en moyenne au 1^{er} août 2023.

Le bouclier tarifaire pour 2023 a été mis en œuvre par :

- la baisse de l'accise sur l'électricité (anciennement TICFE ou CSPE) à son niveau minimum (1 €/MWh HTVA le 1^{er} février 2023 contre environ 7,63 €/MWh HTVA en janvier 2023); à noter que la TICFE avait déjà fait l'objet d'une baisse à son niveau minimum en février 2022. Compte tenu d'une réforme fiscale prévue depuis plusieurs années, la TICFE a absorbé la taxe communale au 1^{er} janvier 2023, sans effet sur le prix TTC des clients. Il a donc été possible d'abaisser à nouveau la TICFE au 1^{er} février 2023;
- la compensation par l'État des pertes de recettes pour EDF (sans rattrapage en 2024).

NB : Les offres de marché des fournisseurs d'électricité alternatifs ont également bénéficié de la baisse de la TICFE et d'une compensation par l'État.

En application du Code de l'énergie et à l'initiative de la CRE, les tarifs réglementés de vente ont évolué à deux reprises en 2023.

Le 1^{er} février 2023, à la suite de la délibération de la CRE du 19 janvier 2023 et des arrêtés du 30 janvier 2023 publiés au *Journal officiel* le 31 janvier 2023.

Les tarifs décidés par le Gouvernement correspondent à des évolutions moyennes par rapport à la grille en vigueur en août 2022, de :

- +15 % TTC (+20,0 % HT) pour le Tarif Bleu résidentiel, contre 99,36 % TTC dans la délibération de la CRE précitée (sans bouclier tarifaire, hors baisse du niveau de l'accise sur l'électricité) ;
- +15 % TTC (+19,9 % HT) pour le Tarif Bleu non résidentiel, contre +97,94 % TTC dans la délibération de la CRE précitée, toujours sans bouclier tarifaire hors baisse du niveau de l'accise sur l'électricité.

Pour les clients résidentiels, les évolutions moyennes par option tarifaire ont été les suivantes :

- Option Base : la hausse moyenne est de 15,3 % TTC par rapport au TRV du 1^{er} août 2022, soit une hausse moyenne de 94 € TTC par an ;
- Option Heures Creuses : la hausse moyenne est de 15,2 % TTC par rapport au TRV du 1^{er} août 2022, soit une hausse moyenne de 205 € TTC par an ;
- Option Tempo : la hausse moyenne est de 4,0 % TTC par rapport au TRV du 1^{er} août 2022, soit une hausse moyenne de 53 € TTC par an ;
- Option EJP : la hausse moyenne est de 11,9 % TTC par rapport au TRV du 1^{er} août 2022, soit une hausse moyenne de 151 € TTC par an.

Le 1^{er} août 2023, à la suite de la délibération de la CRE du 22 juin 2023 et des arrêtés du 28 juillet 2023 publiés au *Journal officiel* le 30 juillet 2023.

Les tarifs décidés par le Gouvernement correspondent à des évolutions par rapport à la grille en vigueur, de :

- +10 % TTC (+10,0 % HT) pour le Tarif Bleu résidentiel, contre +74,7 % TTC dans la délibération de la CRE précitée ;
- +10 % TTC (+10 % HT) pour le Tarif Bleu non résidentiel, contre +72,4 % TTC dans la délibération de la CRE précitée.

Pour les clients résidentiels, les évolutions moyennes par option tarifaire sont les suivantes :

- option Base : la hausse moyenne est de 9,15 % TTC par rapport au TRV du 1^{er} février 2023, soit une hausse moyenne de 65 € TTC par an ;
- option Heures Creuses : la hausse moyenne est de 10,50 % TTC par rapport au TRV du 1^{er} février 2023, soit une hausse moyenne de 158 € TTC par an ;
- option Tempo : la hausse moyenne est de 8,55 % TTC par rapport au TRV du 1^{er} février 2023, soit une hausse moyenne de 109 € TTC par an ;
- option EJP : la hausse moyenne est de 10,76 % TTC par rapport au TRV du 1^{er} février 2023, soit une hausse moyenne de 147 € TTC par an.

Les taxes et contributions appliquées à la facturation

Plusieurs taxes et contributions sont appliquées à la facturation :

- CTA : instituée par les pouvoirs publics, la contribution tarifaire d'acheminement est prélevée en complément du tarif d'acheminement associé au contrat de fourniture ; elle assure le financement d'une partie des retraites des personnels affectés aux activités régulées des industries

électriques et gazières (opérateurs de réseaux); le taux de CTA au 1^{er} août 2023 s'établit à 21,93 %;

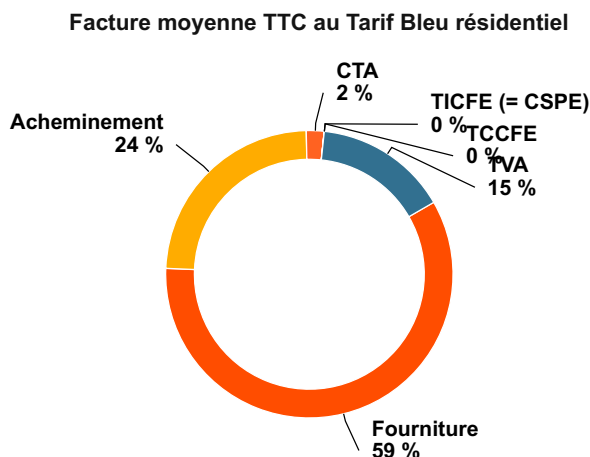
■ Accise sur l'électricité (anciennement TICFE ou CSPE) : cette taxe est affectée au budget général de l'État; l'accise sur l'électricité a été fixée à 1 € par MWh pour la période du 1^{er} février 2023 au 31 janvier 2024 dans le cadre du bouclier tarifaire (voir *supra*);

Pour information : en septembre 2023, le Gouvernement a annoncé une réduction du bouclier tarifaire sur l'électricité en 2024 et son arrêt début 2025. Cette décision se traduit par un relèvement progressif de l'accise sur l'électricité. Celle-ci passe ainsi de 1 €/MWh à 21 €/MWh HTVA au 1^{er} février 2024 (*cf.* arrêté du 25/01/2024 pris en application des I et II de l'article 92 de la loi de finances n° 2023-1322 du 29 décembre 2023 pour 2024, publié au *Journal Officiel* du 31 janvier 2024).

■ TVA : la taxe sur la valeur ajoutée s'applique sur la part fixe et sur la part variable de la facture :

- le taux réduit de 5,5 % s'applique sur la part fixe de la facture HTVA (abonnement et CTA) pour les sites de puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA;
- le taux normal de 20 % s'applique sur la part variable de la facture HTVA (facturation de l'énergie et accise sur l'électricité).

La facture moyenne annuelle estimée d'un client Tarif Bleu résidentiel en France consommant 4,6 MWh* par an est de 1 195 € TTC sur la base des TRV de l'année 2023. Les taxes représentent au total et en moyenne 17 % de la facture TTC.



■ TRV, TURPE, CTA du 1^{er} août 2023

■ TVA du 1^{er} janvier 2023, accise sur l'énergie (ex TICFE) du 1^{er} février 2023

* Source : opendata CRE août 2023 (base de données TRV à fin 2022)

2.2. Les caractéristiques des clients de la concession

Nous décrivons ici le portefeuille des clients bénéficiaires des tarifs réglementés de vente (TRV) sur le territoire de la concession.

La concession regroupe des sites de puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA, les seuls pouvant bénéficier des TRV dans les conditions rappelées plus haut (cf. 2.1).

La très grande majorité des sites en concession sont aujourd'hui au Tarif Bleu. Quelques sites de puissance inférieure ou égale à 36 kVA peuvent subsister au Tarif Jaune ou Vert (cf. 2.1).

Eu égard aux exigences de protection des données des clients, certaines données peuvent être masquées dans le CRAC (« s » pour « secrétisé » en lieu et place de la valeur, au sens du décret n° 2016-973 du 18 juillet 2016 modifié par le décret n° 2020-196 du 4 mars 2020).

Les nombres de clients correspondent à la situation au 31 décembre.

À noter : Les recettes sont exprimées hors contribution et taxes (CTA, TICFE, TLCFE, TVA) ; par conséquent, l'évolution présentée ici ne rend pas compte de la baisse du taux de TICFE décidée par les pouvoirs publics dans le cadre du bouclier tarifaire.

Clients au Tarif Bleu (résidentiel et non résidentiel)

Tarif Bleu (Concession)

	2022	2023	Variation (en %)
Nombre de clients*	396 660	392 262	-1,1 %
Énergie facturée (en kWh)	1 894 712 032	1 831 624 528	-3,3 %
Recettes (en €)	325 715 634	403 127 808	23,8 %

* Nombre de clients = nombre de sites.

L'écart de 280 clients entre le tableau "Clients au Tarif Bleu" et le tableau "Clients au Tarif Bleu par option" s'entend sur le segment des clients non résidentiels et provient de réconciliations délicates de données qui proviennent de deux SI distincts.

Les deux tableaux qui suivent présentent la répartition des clients au Tarif Bleu par option tarifaire, en nombre de clients et en énergie facturée.

Tarif Bleu (Nombre de clients) par option (Concession)

	2022	2023	Variation (en %)
Base	175 874	169 627	-3,6 %
HP-HC	203 290	196 385	-3,4 %
EJP TEMPO	17 201	23 441	36,3 %
Éclairage public	282	3 089	995,4 %
Total	396 647	392 542	-1,0 %

Tarif Bleu Énergie facturée (kWh) par option (Concession)

	2022	2023	Variation (en %)
Base	528 212 001	518 465 419	-1,8 %
HP-HC	1 237 689 672	1 171 703 836	-5,3 %
EJP TEMPO	128 268 351	141 455 273	10,3 %
Éclairage public	514 531	3 683 960	616,0 %
Total	1 894 684 554	1 835 308 488	-3,1 %

Nous précisons dans le tableau qui suit l'évolution du nombre de clients au Tarif Bleu résidentiel titulaires de l'option Tempo, qui est à rattacher à la campagne de promotion de cette option engagée par EDF à la demande des pouvoirs publics à l'automne 2022 et qui a été élargie en 2023 dans le cadre de l'effort collectif national pour davantage de sobriété énergétique (cf. 2.1 et 3.4).

Tarif Bleu résidentiel Option Tempo (Concession)

	2022	2023	Variation (en %)
Nombre de clients	6 189	13 017	110,3 %

Les deux tableaux qui suivent présentent la répartition des clients par option tarifaire et par plage de puissance souscrite.

Tarif Bleu résidentiel (Nombre de clients) (Concession 2023)

	Base	HP-HC	EJP TEMPO	Total	Variation vs 2022
3 kVA	12 753	5	0	12 758	-7,6 %
6 kVA	119 598	93 358	3 690	216 646	-3,8 %
9 kVA	16 185	60 589	6 007	82 781	-0,1 %
12 kVA et plus	8 239	37 182	12 768	58 189	-0,9 %
Total	156 775	191 134	22 465	370 374	-2,7 %

Tarif Bleu non résidentiel (Nombre de clients) (Concession 2023)

	Base	HP-HC	EJP TEMPO	Total	Variation vs 2022
3 kVA	2 796	2	1	2 799	13,8 %
6 kVA	2 976	665	1	3 642	28,2 %
9 kVA	1 904	833	15	2 752	23,3 %
12 kVA et plus	5 176	3 751	959	9 886	21,6 %
Total *	12 852	5 251	976	19 079	21,7 %

* Pas de ventilation par puissance souscrite pour l'option Éclairage public.

Les deux tableaux qui suivent présentent la dynamique des souscriptions et résiliations sur l'exercice 2023 pour le Tarif Bleu résidentiel et le Tarif Bleu non résidentiel.

Flux de clients Tarif Bleu résidentiel (Concession)

	2022	2023	Variation (en %)
Nombre de clients ayant souscrit un contrat	29 923	23 695	-20,8%
<i>Dont nombre de souscriptions sans interruption de fourniture</i>	28 469	22 599	-20,6%
Nombre de clients ayant résilié leur contrat	36 279	33 811	-6,8%

Flux de clients Tarif Bleu non résidentiel (Concession)

	2022	2023	Variation (en %)
Nombre de clients ayant souscrit un contrat	1 529	7 465	388,2%
Nombre de clients ayant résilié leur contrat	1 477	33	-97,8%

Clients au Tarif Jaune

Tarif Jaune (Concession)

	2022	2023	Variation (en %)
Nombre de clients	25	22	-12,0%
Énergie facturée (en kWh)	846 210	763 682	-9,8%
Recettes (en €)	69 092	60 015	-13,1%

Clients au Tarif Vert

Tarif Vert (Concession)

	2022	2023	Variation (en %)
Nombre de clients	36	30	-16,7%
Énergie facturée (en kWh)	802 588	920 442	14,7%
Recettes (en €)	77 493	73 860	-4,7%

3 La qualité du service rendu aux clients

3.1. La satisfaction des clients

La clientèle est répartie en trois segments : les clients « Particuliers », les clients du secteur « Public » (collectivités territoriales, groupements publics, bailleurs sociaux) et les clients « Entreprises » (du statut TPE aux Grands Comptes ; y compris « Professionnels » : PME, PMI, artisans, commerçants, professions libérales et agriculteurs exploitants, entreprises tertiaires, etc.). Chacune de ces catégories fait l'objet d'enquêtes de satisfaction spécifiques..

Les indicateurs de satisfaction présentés ci-après, pour chaque catégorie de clients, sont mesurés au niveau national, ce qui garantit la pertinence et la fiabilité des résultats. Retenir une maille plus restreinte reviendrait à analyser la satisfaction sur une population de clients plus faible, non représentative, et conduirait à produire des résultats avec un niveau d'incertitude important.

Par ailleurs, le traitement de la relation client est réalisé à l'échelle nationale pour les clients Particuliers et le Marché d'Affaires (sans différenciation géographique, comme en témoigne la gestion des appels téléphoniques des clients) et à l'échelle de chaque entité régionale pour la relation commerciale avec les clients Grandes Entreprises et Grandes Collectivités territoriales.

Ces choix d'organisation rendent sans objet une mesure de la satisfaction à une maille départementale ou équivalente.

Les clients résidentiels (Particuliers)

La Direction du Marché des Clients Particuliers d'EDF a fait évoluer son dispositif de mesure de la satisfaction en 2023, suite au renouvellement des prestataires en charge de la mise en place de solutions automatisées pour la mesure de la satisfaction client. Il s'agissait de l'adapter à l'évolution des attentes et pratiques des clients, notamment en matière de digitalisation de la relation client. Le nouveau dispositif devait démontrer son agilité afin de favoriser la mesure de la satisfaction sur des projets émergents (la mise en place du serveur vocal en langage naturel, le parcours du réclamant).

La structure du questionnaire dédié à la mesure de la satisfaction à chaud a évolué en privilégiant l'expression de la satisfaction globale avant d'explorer les différentes dimensions de la relation client ainsi que l'intention de recommandation.

L'enquête de satisfaction compte un baromètre de satisfaction des parcours, un baromètre de satisfaction digital (suite à la consultation du site clients particuliers et de l'application EDF & Moi), et un baromètre de satisfaction sur contact. C'est bien entendu ce dernier qui est le plus proche de notre mesure historique de la satisfaction client.

Satisfaction des clients résidentiels (Particuliers)*

	2022	2023
National	91 %	92 %

* Taux de satisfaction concernant la fourniture (très satisfaits et assez satisfaits).

Sur le marché des particuliers, la satisfaction progresse d'un point dans le contexte d'une hausse des prix et du maintien du bouclier tarifaire en 2023. Les hausses de tarifs prévues dans le cadre de la loi de finances ont favorisé le recours au service client, fortement sollicité lors de ces annonces. L'explication de la facture représente d'ailleurs le principal motif d'appel auprès du service client.

Le canal téléphonique recueille les meilleures notes de satisfaction de la part de nos clients, avec une moyenne de 92 %. Le canal digital est un peu plus en retrait à 86,5 %, mais se distingue par une progression de 4 points par rapport à 2022. La consultation du suivi de la consommation est la motivation principale pour la majorité des 39 millions de visiteurs du site clients particuliers. Le site a d'ailleurs été fréquenté par près d'un Français sur deux au cours des trois derniers mois (étude BVA réalisée en octobre 2023 auprès de 1014 personnes représentatives de la population française).

Les clients non résidentiels

Dans le contexte de hausse des prix et de complexification du marché de l'énergie qui affecte particulièrement nos clients entreprises et nos clients en marché public depuis le quatrième trimestre 2022 (composition du prix, différentes aides gouvernementales adaptées selon le profil des clients), les principaux indicateurs de la satisfaction client sur le marché d'affaires d'EDF ont fléchi sur le premier trimestre avant de retrouver d'excellents niveaux en fin d'année 2023. La recommandation (NPS = *Net Promoter Score*) atteint au final en 2023 un bon niveau et la satisfaction globale reste stable à un très bon niveau également. Ces deux indicateurs présentent une amélioration constante sur les dernières années précédant 2022, année inédite pour le marché de l'énergie où la recommandation d'EDF par ses clients avait atteint des niveaux exceptionnels.

Pour mesurer la satisfaction des clients non résidentiels (entreprises et marché public), la Direction du Marché d'Affaires met en œuvre deux dispositifs d'enquêtes complémentaires :

1) Une mesure de la satisfaction dite « à chaud » ou « sur contact », sous la forme d'une enquête numérique courte (à laquelle le client peut répondre en deux minutes), menée au fil de l'eau auprès de l'ensemble des clients ayant contacté le service client d'EDF.

Ce mode d'enquête permet de mesurer de manière précise, au plus près de l'événement, la satisfaction de l'interlocuteur vis-à-vis du traitement de ses demandes. Ce dispositif est particulièrement utile aux managers et à leurs équipes pour suivre en continu le niveau de satisfaction des clients (ainsi qu'aux acteurs de l'expérience client pour conforter ou réorienter les plans d'actions en fonction des « irritants » détectés ou des leviers de satisfaction décelés). Il constitue un outil de pilotage opérationnel du service rendu qui contribue aux niveaux de satisfaction obtenus par EDF.

À titre informatif, en 2023, 143 148 clients ont exprimé leur niveau de satisfaction dans le cadre de ce dispositif (132 184 entreprises dont 53 688 expressions de clients aux tarifs réglementés de vente [TRV], et 10 964 clients en marché public dont 2 650 expressions de clients aux TRV).

Le NPS 2023 obtenu dans le cadre de ces enquêtes auprès des clients aux TRV est de 52, identique au résultat 2022, soit 14 points au-dessus du résultat 2021 : 38 en 2021 (29 en 2020).

En 2023, le NPS des clients Entreprises aux TRV est resté stable à 52, et le NPS des clients en marché public aux TRV a progressé de 50 à 56 (45 en 2021).

2) Une mesure de la satisfaction dite « à froid », sous la forme d'enquêtes de satisfaction réalisées par un institut de sondage indépendant une fois par an. Il s'agit d'enquêtes approfondies menées par téléphone (sous la forme d'entretiens de 15 minutes) principalement auprès des décisionnaires en matière d'énergie.

Les sujets de l'enquête concernent notamment l'image, la satisfaction globale vis-à-vis d'EDF, couplées avec des indicateurs de recommandation, d'effort client et de fidélité. Pour aller plus loin, les clients sont interrogés sur leur perception de la qualité des contacts avec EDF, la fiabilité de la facturation, le traitement des réclamations, les espaces client, la qualité des informations et conseils délivrés.

La constitution des panels d'enquête permet de garantir une représentativité de l'ensemble des profils de clients. Ont été retenus dans les panels d'enquête 2023 :

- 625 clients en marché public (communes et intercommunalités, conseils régionaux et départementaux, groupements publics, bailleurs sociaux), dont 282 clients aux TRV (résultats présentés ci-dessous);
- 1 892 clients Entreprises (très petites entreprises, petites et moyennes entreprises, grands comptes), dont 488 clients aux TRV (résultats présentés ci-dessous).

Les indicateurs de satisfaction restitués ci-après correspondent aux résultats de cette seconde mesure de la satisfaction (à froid), dont la fréquence annuelle est adaptée au CRAC.

Les indicateurs de satisfaction sont calculés sur la base du pourcentage de clients qui donnent globalement à EDF une note supérieure ou égale à 6 sur 10.

Le concessionnaire présente depuis l'exercice 2016 l'indicateur ci-après afin de mieux rendre compte de la satisfaction des clients non résidentiels en concession qui correspondent aux sites en contrat au TRV (puissance inférieure ou égale à 36 kVA) :

Satisfaction des clients non résidentiels		
	2022	2023
National	91 %	91 %

Cet indicateur est calculé au niveau national, à partir des enquêtes de satisfaction réalisées auprès des clients en marché public et clients Entreprises dont il est rendu compte ci-dessous.

Les clients Marché public

Satisfaction des clients Collectivités territoriales		
	2022	2023
National	92 %	88 %

En 2023, la satisfaction globale des clients en marché public vis-à-vis de la relation commerciale avec EDF s'est dégradée (crise énergétique et gestion des sollicitations clients), tout en restant encore à un très bon niveau de 88 % de clients « satisfaits ».

Les clients « publics » apprécient particulièrement la qualité des contacts avec EDF (83 % de satisfaction) ainsi que les modalités de leurs contrats avec un niveau de satisfaction qui est de 89 %.

La qualité et la clarté des informations et conseils délivrés ainsi que la facturation donnent également satisfaction, avec respectivement 83 % et 84 % de clients satisfaits.

Ces clients expriment également une bonne satisfaction vis-à-vis des facilités offertes par la diversité des canaux de contact, et ils plébiscitent à 84 % l'espace client personnalisé.

Parmi les clients, 87 % évaluent EDF comme un fournisseur en qui on peut avoir confiance (88% des clients sont satisfaits de la mise en œuvre des aides gouvernementales par EDF) et qui propose des produits et services adaptés à leurs besoins (75 %).

Enfin, l'image d'EDF sur les thématiques de l'environnement est supérieure à celle de ses concurrents : 72 % des clients en marché public estiment qu'EDF est engagée dans la transition énergétique, et 68 % estiment qu'EDF est un acteur engagé dans la réduction des émissions de CO₂.

Les clients Entreprises

Satisfaction des clients Entreprises

	2022	2023
National	90 %	94 %

En 2023, et malgré un contexte de forte tension sur les prix, la satisfaction globale des entreprises vis-à-vis d'EDF demeure à un niveau élevé (94 %) et s'inscrit dans la continuité des bons résultats enregistrés ces six dernières années.

Les clients Entreprises apprécient :

- les informations et conseils reçus au fil de l'eau (99 %) ;
- la qualité des contacts avec EDF (99 % de clients satisfaits) ;
- les espaces client qui évoluent chaque année pour répondre à leurs attentes (88 %) ;
- les modalités du contrat (91 %) ;
- la qualité de la facturation (87 %).

Au-delà de ces moments de vérité où la présence d'EDF est très appréciée (88% des clients sont satisfaits de la mise en œuvre des aides gouvernementales par EDF), les clients Entreprises confirment – en cette année exceptionnelle où la crise énergétique s'est ancrée – leur attente forte qu'EDF les accompagne dans la maîtrise de leurs consommations d'énergie.

Parmi les clients Entreprises, 77 % estiment qu'EDF est engagée dans la transition énergétique et 76 % considèrent EDF comme un acteur engagé dans la réduction des émissions de CO₂.

3.2. Les conditions générales de vente

Les conditions générales de vente (CGV) des clients au Tarif Bleu résidentiel

Les CGV des clients au Tarif Bleu résidentiel ont évolué en 2023 à la suite d'une concertation menée à l'automne 2022 auprès de la FNCCR et de France urbaine, conformément à l'article 27 du modèle de cahier des charges de concession (voir CRAC de l'exercice 2022).

L'entrée en vigueur des CGV modifiées s'étale sur un an, du 25 mai 2023 au 24 juin 2024 : l'information du client est effectuée à l'occasion de l'envoi de la facture qui est accompagnée d'un courrier présentant une synthèse des modifications apportées aux CGV. Pour chaque client Particulier déjà titulaire d'un contrat TRV, les nouvelles dispositions entrent en vigueur un mois après réception du courrier d'information.



Les CGV modifiées s'appliquent un mois après leur réception par le client ; elles sont disponibles sur le site edf.fr :
https://particulier.edf.fr/content/dam/2-Actifs/Documents/Offres/CGV_tarif_bleu.pdf

Les conditions générales de vente (CGV) des clients au Tarif Bleu non résidentiel

Les CGV des clients au Tarif Bleu non résidentiel n'ont pas évolué en 2023. La version applicable à la date de transmission du présent compte-rendu est celle entrée en vigueur en janvier 2021.



Les CGV des clients au Tarif Bleu non résidentiel sont disponibles sur edf.fr :
https://www.edf.fr/sites/entreprise/files/contrib/entreprise/cgv-tarifs-reglementes/2020/cgv_tarif_bleu_non_residentiel_1er_janvier_2021.pdf

3.3. La relation avec les clients, humaine et numérique

Le mode de vie des clients change, EDF s'y adapte pour leur simplifier la vie

L'équipement des Français en connexion à Internet, en téléphones mobiles, smartphones et tablettes, ainsi que les usages d'Internet se sont développés de façon massive au cours des dernières années. En particulier, 87 % des personnes possèdent désormais un smartphone (+3 points par rapport à 2020); il est l'équipement le plus plébiscité (47 % contre 39 % pour l'ordinateur). C'est ce qu'indique le Baromètre du numérique 2022 (le plus récent) consultable à l'adresse suivante : https://www.economie.gouv.fr/files/files/directions_services/cge/DP-barometre-numerique.pdf

EDF répond à cette tendance sociétale en proposant un dispositif de contact multicanal basé sur la proximité, la simplicité et la modernité, qui permet ainsi à ses clients de joindre EDF à tout moment, par Internet ou en utilisant leur smartphone. Les différents canaux sont conçus pour offrir des parcours client permettant d'évoluer d'un canal à l'autre avec la plus grande fluidité.

Grâce à la mise en place des canaux numériques accessibles 24 h/24 – 7 j/7, les clients peuvent en particulier :

- accéder à l'ensemble des informations et explications concernant leur contrat de fourniture d'électricité ;
- suivre mensuellement leurs consommations d'énergie en kilowattheures et en euros, et les comparer à celles des foyers similaires, ainsi qu'à celles des foyers les moins consommateurs ;
- réaliser simplement toutes leurs opérations de gestion courante relatives à leur contrat de fourniture d'électricité : consultation et règlement de la facture, relevé de compteur, changement de coordonnées personnelles ou bancaires ;
- souscrire et/ou résilier leur contrat.

Les clients résidentiels sont accueillis au téléphone, du lundi au samedi de 8 h à 20 h.

Depuis juillet 2023, le Serveur Vocal Interactif (SVI) du principal numéro d'appel des clients Particuliers (3404) a évolué vers une technologie en langage naturel. Ainsi, quand ils nous appellent, les clients ou prospects sont invités à exprimer « clairement et naturellement » leurs demandes. Cet outil basé sur l'intelligence artificielle, permet de mieux identifier ces demandes, et notamment celles liées à la facturation, aux conseils en économie d'énergie ainsi que les nouvelles réclamations. Ceci nous permet de distribuer l'ensemble des demandes client aux conseillers les mieux formés pour y répondre pour ainsi augmenter la satisfaction client et limiter les réappels.

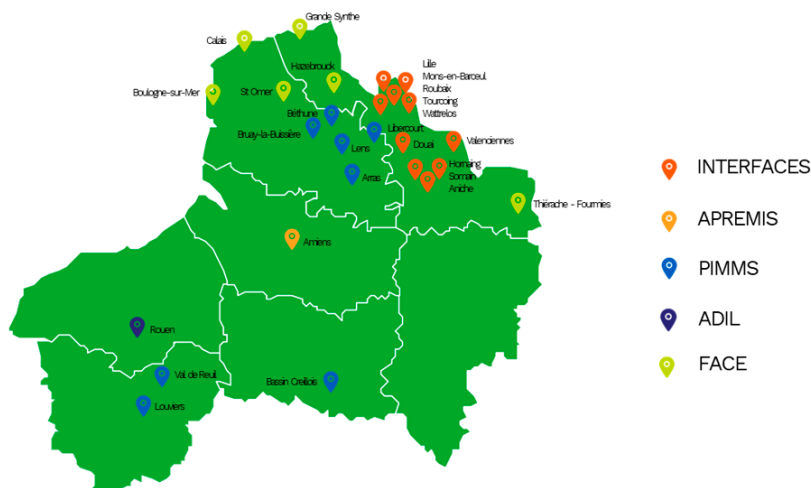
Cette innovation est appréciée des clients, comme en témoigne la hausse de 10 points observée sur les études de satisfaction menée sur l'expérience vécue au travers du Serveur Vocal Interactif (vs l'ancien SVI « à touches »). C'est une réussite également pour les conseillers, car il facilite une montée en compétences progressive et ciblée et réduit les taux de transfert.

Par ailleurs, pour aller au-devant de ses clients en situation de précarité, EDF s'appuie aussi sur des accueils physiques de partenaires, comme les structures de médiation sociale.

Les structures de Médiation Sociale partenaires d'EDF sur le territoire Nord-Ouest

EDF noue des partenariats avec des structures de Médiation Sociale (SMS), structures mutualisées entre les grands acteurs du service au public, qui permettent d'asseoir une présence territoriale et de recréer du lien avec les clients en difficulté.

- Sur le territoire Nord-Ouest, EDF est ainsi partenaire d'un réseau de 8 structures de médiation sociale (26 sites)
- Les médiateurs au sein de ces structures sont disponibles pour renouer le contact avec les familles en situation de précarité, pour faciliter les démarches de la vie quotidienne et notamment celles liées à l'énergie, pour trouver des solutions au paiement de leurs factures ou encore informer sur les conseils en économie d'énergie
- EDF confie à ses structures partenaires une mission de médiation auprès de clients identifiés en difficulté, accompagne les médiateurs (information autour de sa politique solidarité, plans d'apurement, adéquation des tarifs aux besoins des clients) ou intervient lors des réunions de sensibilisation autour de la maîtrise de l'énergie au moyen par exemple d'outils ludo-pédagogiques tels que le jeu « Mon appart, éco malin »



Sur le territoire du Pas de Calais, EDF est partenaire de 2 structures de médiation sociale des réseaux FACE (Fondation Agir Contre l'Exclusion) et UNPIMMS (Union Nationale des Points Information Médiation Multi Services) :

- le PIMMS médiation Artois Gohelle qui accueille les habitants du territoire au sein de ses 5 points d'accueil (Arras, Béthune, Bruay-la-Buissière, Lens, Libercourt). Il possède également 2 sites mobiles utilisés en milieu rural.
- FACE Côte d'Opale possède 5 points d'accueil appelés PSP (Point Services aux Particuliers) situés dans les villes de Calais, Boulogne/Mer et Saint-Omer.
- Ces structures apportent un vrai service aux habitants qui va de l'explication de facture, à l'aide pour compléter des documents, à l'aide à l'utilisation du numérique, la sensibilisation au suivi des consommations et aux économies d'énergie etc...

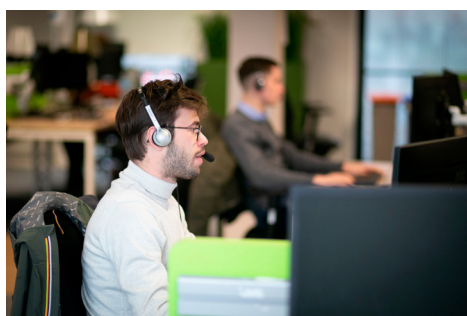
En 2023, ces 2 associations ont assuré 6100 médiations pour des clients d'EDF.

Les points d'accueil du PIMMS médiation ARTOIS GOHELLE sont situés :

NOM	ADRESSE	COMMUNE
PIMMS Artois-Gohelle site d'Arras	2 rue de Douai	62000 Arras
PIMMS Artois-Gohelle site de Béthune	136 rue St Pry	62400 Béthune
PIMMS Artois-Gohelle site de Bruay la Buissière	597 rue Emile Basly	62700 Bruay la Buissière
PIMMS Artois-Gohelle site de Lens	49 place du Gal de Gaulle	62300 Lens
PIMMS Artois-Gohelle site de Libercourt	Place de la Gare	62820 Libercourt

Les points d'accueil de FACE Côte d'Opale sont situés :

NOM	ADRESSE	COMMUNE
FACE Côte d'Opale site de Calais	1 avenue Guynemer	62100 Calais
FACE Côte d'Opale site de Calais	274 rue d'Orléansville	62100 Calais
FACE Côte d'Opale appartement pédagogique	329 rue Garibaldi - appart 411 - Clos St Pierre	62100 Calais
FACE Côte d'Opale site de Boulogne sur Mer	57 rue du Colonel de l'Espérance	62200 Boulogne sur Mer
FACE Côte d'Opale site de Saint-Omer	7 Ter rue Sainte-Barbe	62500 Saint-Omer



L'organisation d'EDF pour répondre aux demandes de ses clients sur votre territoire

Sur le périmètre de la concession de la FDE62, EDF met à disposition :

- Un Directeur Développement Territorial, Abdelhak Ait Si, et une référente Concession, Marine Fradin de Belabre, à l'écoute des demandes de l'autorité concédante,
- Des attachés commerciaux dédiés aux entreprises et collectivités locales pour leur apporter des conseils personnalisés et les accompagner sur tout type de projet, dans le choix de solutions énergétiques économiques et performantes.

■ Une équipe « Service Clients » en charge de l'accueil et de la gestion de contrat des clients Tarif bleu non résidentiels (Entreprises et professionnels). Ces clients disposent sur leur facture d'un numéro de téléphone unique pour joindre le Service Clients (0 810 333 668). Ils sont accueillis par des conseillers salariés d'EDF chargés de gérer les contrats tarif Bleu non résidentiels et d'assurer en totalité les relations avec l'opérateur de réseau ENEDIS. Nos conseillers ont un bon niveau de connaissance des processus plus ou moins complexes dont les

entreprises ont besoin pour exercer leur activité, l'objectif étant de les satisfaire en répondant à leurs attentes et en les accompagnant dans leur projet.

■ Un réseau de centres de relation clients (CRC) implantés en France, dont 5 sur Nord-Ouest (Lille, Marcq-en-Baroeul, Marly, Amiens et Rouen), fonctionnant en maillage sur l'ensemble de la zone de desserte nationale d'EDF, disponibles pour répondre aux demandes des clients Tarif Bleu résidentiels du lundi au samedi de 8h à 20h au 3404.

■ Pour accompagner nos clients les plus fragiles, une équipe de conseillers Solidarité chargés de l'accueil des demandes des travailleurs sociaux et du suivi des dossiers des clients en situation de précarité énergétique ainsi qu'un correspondant Solidarité, Michel Mariel, dédié au département du Pas de Calais et en charge des relations avec l'ensemble des partenaires travaillant sur la précarité énergétique (Conseil Départemental, associations, structures de médiation sociale)

Une relation de plus en plus numérique pour les clients Particuliers

Sur le site edf.fr (rubrique « Particuliers ») ou l'appli EDF & Moi, les clients peuvent prendre connaissance de l'offre de fourniture d'électricité aux tarifs réglementés et souscrire un contrat, consulter et payer leur facture, en obtenir un duplicata, obtenir une attestation de contrat, adresser une demande ou émettre une réclamation en ligne. Les clients peuvent ainsi faire part d'une insatisfaction en quelques clics et, s'ils le souhaitent, être ensuite mis en relation avec un conseiller, par tchat ou par téléphone.

Visites sur le site internet « Particuliers » d'EDF (National)

	2022	2023	Variation (en %)
Nombre de pages vues (sur l'année)	740 824 707	844 106 096	13,9%



EDF propose à ses clients deux dispositifs principaux pour entretenir une relation numérique avec leur fournisseur :

L'espace client personnalisé

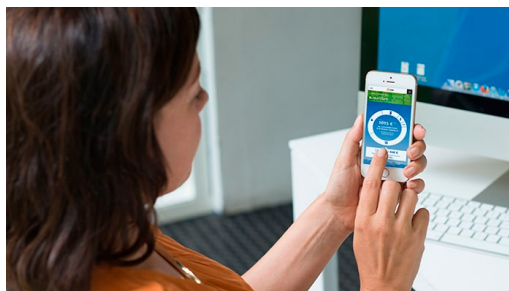
Sur son espace client, le client peut gérer son contrat d'électricité, payer sa facture, modifier ses informations personnelles, suivre et comprendre ses consommations.

Le client peut télécharger directement ses factures depuis son espace client et consulter son historique sur cinq ans, sauf en cas de résiliation (cf. 3.5).

L'espace client donne accès au Suivi Conso, la solution numérique proposée par EDF pour permettre au client de mieux comprendre et maîtriser sa consommation d'électricité (cf. 3.4).

Espaces client « Particuliers » sur edf.fr (National)

	2022	2023	Variation (en %)
Nombre de clients ayant un espace client activé au 31 décembre	13 536 351	14 015 650	3,5%



L'appli EDF & Moi

EDF met à la disposition de ses clients une application, EDF & Moi. Avec un seul outil pratique, le client peut notamment :

- consulter son compte en un coup d'œil ;
- gérer son mode de paiement ;
- accéder à ses factures et les télécharger ;
- régler ses factures 24 h/24, 7 j/7 ;
- renseigner son profil de consommation et ses équipements pour comparer ses usages, et identifier ses principaux postes de dépense ;
- suivre ses consommations mois par mois et à la journée au pas demi-horaire ;
- obtenir un justificatif de domicile ;
- être alerté, grâce aux push notifications :
 - dès l'arrivée d'une nouvelle facture,
 - de la couleur du lendemain pour les clients ayant souscrit l'option Tempo,
 - pour participer à des challenges autour du thème de la consommation comme "Les Défis utiles "
 - et de toute autre information importante relative à son contrat.

Et grâce au compteur communicant Linky™, l'application permet au client de :

- consulter ses propres dépenses jour après jour ainsi que le détail par jour, après consentement à la collecte de ses données quotidiennes ;
- mieux anticiper sa dépense mensuelle ;
- être alerté en cas d'écart de consommation pour les clients mensualisés, se voir proposer un ajustement de sa mensualité et en décider.

En 2023, au titre de la sobriété énergétique, l'application améliore l'expérience des clients ayant souscrit l'option Tempo ou EJP en mettant en avant la couleur du jour et celle du lendemain, et en proposant des gestes utiles aux clients afin de réduire leur consommation pour ainsi optimiser leur budget. L'application permet aussi de consulter l'état du réseau électrique RTE Ecowatt directement depuis la page d'accueil.

L'application propose également de nombreux éco-gestes et sensibilisations, notamment au travers du Fil d'actu.

Cet hiver, avec la hausse des prix de l'énergie et le mouvement en faveur de la sobriété énergétique, il est fortement recommandé d'adopter des éco-gestes dans votre logement. Mais quels sont les bénéfices réels des éco-gestes sur votre facture d'énergie et comment y arriver ? Découvrez les réponses chiffrées poste par poste, avec nos [6 conseils à appliquer au quotidien](#).

Vous connaissez déjà sûrement les conseils les plus fréquents pour réduire la consommation des appareils électriques dans votre maison : éteindre les lumières en sortant d'une pièce, mettre un pull au lieu d'augmenter le chauffage... Mais savez-vous vraiment quels appareils consomment le plus d'électricité ? [Testez vos connaissances et découvrez l'ensemble de nos astuces et éco-gestes dans ce quiz.](#)

Vous avez une option Heures Creuses ? Avec elle, vous bénéficiez d'un prix de l'électricité avantageux durant certaines heures de la journée. [Découvrez comment bien utiliser vos Heures Creuses](#) au quotidien pour faire des économies sur votre facture.

En 2023, l'appli EDF & Moi a gagné plus d'1,3 million de nouveaux utilisateurs (plus de 7 millions de visiteurs en 2023 contre 5,7 millions en 2022). À fin octobre 2023, elle a enregistré autant de visites que l'année complète 2022, alors que la période hivernale n'avait pas encore débuté.

En 2023, que ce soit sur Android (Google Play Store) ou sur iOS (App Store), la note de l'appli EDF & Moi est restée stable par rapport à l'année 2022 à 4,5/5.

La protection des données personnelles

La confiance du client dans ses échanges avec son fournisseur est primordiale, en particulier dans le contexte de la circulation d'un grand nombre de données rendue possible par les compteurs communicants.

EDF s'engage sur les conditions d'utilisation des données qui lui sont confiées par ses clients Particuliers. Cet engagement est formalisé par une **charte de protection des données personnelles**.

La charte est organisée autour d'une série de questions/réponses que le client peut être amené à se poser sur les données qu'il a transmises à son fournisseur EDF :

- Qu'est-ce qu'une donnée personnelle ?
- De quels types de données personnelles disposons-nous et comment les utilisons-nous ?
- Comment ces données personnelles sont-elles collectées ?
- Combien de temps sont conservées les données personnelles collectées ?
- À qui transmettez-vous mes données personnelles ?
- Comment gérer mes préférences de communication et mes consentements ?
- Quels sont mes droits sur mes données ?
- Et qu'en est-il des cookies et des dispositifs de suivi de navigation ?
- Comment est assurée la sécurité de mes données ?



La charte est consultable et téléchargeable sur le site internet d'EDF.
<https://particulier.edf.fr/fr/accueil/charte-donnees-personnelles.html>

Les Journées de la Protection des données personnelles 2023

En 2023, à l'occasion des cinq ans du règlement général de la protection des données (RGPD), EDF a organisé la seconde édition de la campagne de sensibilisation des collaborateurs de l'entreprise, sur le thème : « Quel que soit notre domaine d'activité ou notre métier, nous manipulons tous, dans notre quotidien, des données personnelles et parfois même sans le savoir (celles de nos collaborateurs, de nos clients, de nos prestataires ou encore de nos fournisseurs, etc.). La protection des données personnelles engage notre responsabilité collective, alors soyons vigilants ! »

Une relation de plus en plus numérique, pour les clients non résidentiels

Les pratiques et attentes en matière de relation client pour les entreprises et les collectivités aux tarifs réglementés de vente évoluent comme pour les clients résidentiels vers plus de numérique et de multicanal.

Sur le site edf.fr (rubriques « Entreprises » et « Collectivités »), des actions sont mises en œuvre chaque année pour améliorer et simplifier l'expérience des clients Entreprises et Collectivités, comme la refonte des parcours utilisateurs pour répondre à leurs besoins spécifiques, le développement de formulaires en ligne, des modules de sondages permettant aux internautes de faire part de leur niveau de satisfaction.

En ce qui concerne le nombre de visites sur les sites publics Entreprises et Collectivités d'EDF en 2023 :

- Site Entreprises : 4 981 958 visites
- Site Collectivités : 550 287 visites

Source : Pi@no analytics – Janvier à Décembre 2023

Le site public Entreprises a été refondu en 2020-2021, pour simplifier et fluidifier la relation digitale. Les parcours utilisateurs ont été pensés pour améliorer l'expérience utilisateur et également faciliter les demandes de souscription aux offres et la mise en relation avec les conseillers.

Les demandes de contrat d'énergie effectuées via le site public Entreprises sont prises en charge par un service de Web Call Back (WCB), qui permet au client d'être rappelé par un conseiller, soit de manière immédiate, soit en différé en choisissant un créneau de rendez-vous. Ce service permet de répondre plus rapidement aux sollicitations client.

Concernant les Collectivités, un projet de refonte du site public est lancé au quatrième trimestre 2023 :

- pour repenser les parcours utilisateurs des marchés publics ;
- pour répondre à leurs besoins spécifiques afin de les orienter vers les solutions d'EDF correspondant le mieux à leurs attentes.

Par ailleurs, l'ergonomie des espaces Client EDF pour les clients Entreprises et Collectivités a été repensée en 2019 dans le cadre de la refonte de l'outil de gestion de la clientèle, pour tenir compte des besoins exprimés par les clients en matière de modernisation et de simplification d'utilisation. La conception des rubriques Factures, Sites, Contrats et Demandes a ainsi été entièrement revue pour faciliter la navigation des clients sur leur espace personnalisé. Des améliorations fonctionnelles ont été apportées en continu depuis 2020 en réponse aux exigences réglementaires et aux besoins des clients.

Les principales fonctionnalités offertes par les espaces client :

- consulter, télécharger les factures et régler le solde pour les clients privés ;
- opter pour la facture électronique et accéder à des services facilitant la gestion de ses contrats au quotidien ;
- formuler une demande et suivre son état d'avancement ;
- modifier les coordonnées bancaires et l'adresse de facturation ;
- télécharger les bilans annuels ;
- retrouver facilement le numéro de téléphone de son conseiller.
- suivre ses données de consommation au pas journalier et/ou à la demi-heure pour les clients ayant autorisé EDF à collecter leurs données.

Enfin, EDF continue d'informer ses clients sur les évolutions réglementaires et contractuelles, majoritairement par courriel.



Une relation humaine maintenue entre EDF et ses clients

EDF affirme des engagements forts vis-à-vis de ses clients à la fois en matière de proximité, de disponibilité, de qualité de service et de satisfaction. L'accueil téléphonique des clients y contribue.

Les Centres de Relation Clients (CRC) assurant l'accueil téléphonique des clients de la concession sont tous localisés en France. Il s'agit d'un choix délibéré d'EDF.

Le service client d'EDF est certifié « Relation Client en France » depuis juillet 2021 – il s'agit d'une certification délivrée par l'AFNOR ; EDF a été le premier énergéticien à avoir obtenu cette certification.

Le canal téléphonique pour les clients Particuliers

Le canal téléphonique offre aux clients Particuliers la possibilité d'un contact direct avec un conseiller. Un numéro unique est proposé aux clients Particuliers : 3404 (service gratuit + prix appel).

L'accueil téléphonique au sein d'EDF est assuré par un réseau de Centres de Relation Clients (CRC), pilotés et animés par un service national dédié, fonctionnant en réseau sur l'ensemble de la zone de desserte nationale d'EDF.

Ce mode d'organisation constitue une garantie pour la fiabilité du service rendu dans le traitement des appels des clients de chaque concession.

Appels téléphoniques des clients « Particuliers » (National)

	2022	2023	Variation (en %)
Nombre d'appels traités par EDF au cours de l'année	20 160 311	22 171 226	10,0 %

L'accessibilité du canal téléphonique a fortement progressé en 2023 (+ 7 points par rapport à 2022) pour atteindre 88 %, et ce malgré une charge plus importante d'appels : 2 millions supplémentaires traités par rapport à l'année 2022. En effet l'ampleur de la crise énergétique et ses répercussions ont continué à impacter de manière significative nos activités sur le premier semestre 2023.

Au-delà de la hausse des appels téléphoniques, une augmentation des contacts indirects (formulaires, mails et courriers) a aussi été observée.

Une meilleure prévision de ces activités, un renforcement de l'adéquation de nos compétences aux typologies des demandes clients, de nouvelles ressources et un pilotage resserré ont permis une maîtrise des flux d'entrée, de nos stocks de demandes en cours et le respect des délais de traitement.

Le canal téléphonique pour les clients Entreprises et Collectivités

Chaque client dispose d'un numéro de contact (cf. Annexe) qu'il peut joindre du lundi au vendredi de 8 h à 18 h.

L'accueil téléphonique des clients du marché d'affaires est réalisé avec des conseillers basés dans les régions et dépendant de Directions Commerciales Régionales (DCR).

Cet accueil est organisé de manière différenciée selon la clientèle professionnelle et celle des collectivités, reposant sur :

- une distribution territoriale ; les appels sont traités en priorité par des conseillers basés dans la région de l'appelant, et éventuellement transférés à une autre région en cas de problème d'accessibilité, afin de limiter l'attente des clients ;
- et une distribution nationale ; cette mutualisation des centres d'appels sur le marché d'affaires a pour objectif de garantir un optimum technico-économique dans le service rendu aux clients.

En complément des canaux ci-dessus (digital et téléphone), EDF est également partenaire de nombreuses structures de médiation sociale, mutualisées avec d'autres opérateurs, offrant à EDF des occasions de contacts physiques avec la clientèle.



Pour EDF, les structures de médiation sociale revêtent une importance majeure. Elles permettent de renouer le contact avec les ménages en situation de précarité, voire d'exclusion, de trouver une solution pour le règlement de leurs factures, d'informer les clients sur les économies d'énergie et de faciliter leurs démarches administratives.

En 2023, EDF a été partenaire dans les territoires de plus de 120 points d'accueil de médiation sociale de proximité tels que les Pimms médiation (Points d'information et de médiation multi-services) ou les régies de quartiers, structures reconnues pour faciliter l'utilisation des services publics. En appui de ces relations dans les territoires, EDF est partenaire du réseau national des Pimms médiation et du Comité national de liaison des régies de quartier (CNLRQ) (voir chapitre 4 « La précarité énergétique au cœur des engagements d'EDF »).

La relation d'EDF avec ses clients peut également passer par les bureaux de poste : les clients ont en effet la possibilité de régler leur facture en espèces dans le bureau de poste de leur choix, sans aucun frais. Les modalités pratiques font l'objet d'une information disponible sur le site edf.fr ou sur simple appel du client auprès d'EDF.

Les clients peuvent également entrer en contact avec EDF par courrier.

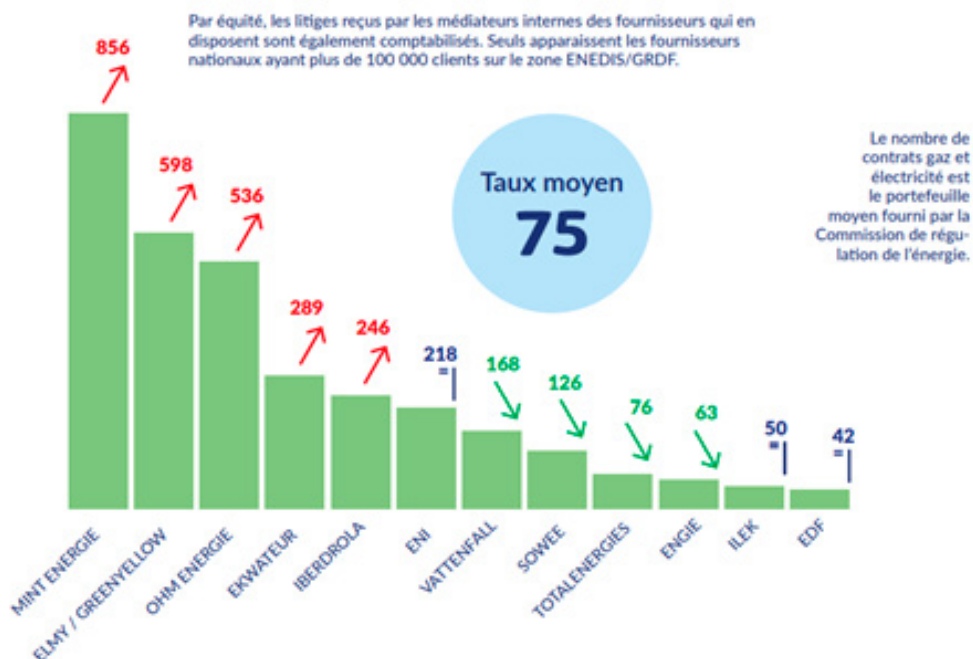
EDF a organisé ses équipes de manière à traiter les demandes lui arrivant par courrier avec une promesse d'accusé réception rapide et de délai de réponse adapté au niveau de complexité de la demande.

Rapport d'activité du Médiateur national de l'énergie

Le Médiateur national de l'énergie a publié le 30 mai 2023 son rapport d'activité 2022. EDF est le fournisseur qui a le plus faible taux de litiges (-5 points par rapport à l'année précédente).

Taux de litiges par fournisseur

Litiges reçus en 2022 pour 100 000 contrats résidentiels



EDF ne représente que 26 % des litiges enregistrés en 2022 par le MNE (27 % en 2021), soit une proportion nettement inférieure à la part d'EDF sur le marché des clients Particuliers (Observatoire des marchés de la CRE).

À l'occasion de la publication du rapport d'activité 2022, le Médiateur national de l'énergie a précisé :

« En 2022, le nombre de litiges enregistrés par le médiateur national de l'énergie est resté stable, mais cette stabilité masque des situations contrastées.

L'amélioration du traitement des réclamations de leurs clients par les principaux fournisseurs, l'arrêt provisoire du démarchage à domicile et par téléphone pour la vente de contrats de fourniture d'énergie, et le déploiement des compteurs communicants, ont permis de réduire le nombre de litiges "classiques", dont le médiateur national de l'énergie était habituellement saisi.

En revanche, les hausses sans précédent des prix de l'énergie ont été souvent répercutées par certains fournisseurs de façon peu transparente, voire incompréhensible ou trompeuse, occasionnant une forte augmentation de ce type de litiges : la part des litiges liés à des changements de prix a doublé par rapport à 2021 (de 8 à 16 %).

Le rapport 2022 du Médiateur national de l'énergie est accessible sur le site de l'institution : www.energie-mediateur.fr/

Lutter contre les démarchages abusifs

Que ce soit à domicile ou au téléphone, certains fournisseurs d'énergie peuvent recourir à de faux arguments, voire usurpent la marque EDF, afin d'induire en erreur les clients et proposer des contrats d'énergie ou les signer à leur insu.

Pour information : Lorsque le contrat d'un client est résilié, celui-ci reçoit un SMS, de la part d'EDF, lui indiquant que son contrat est résilié et que s'il n'est pas à l'origine de cette résiliation, il est invité à contacter une ligne téléphonique dédiée pour traiter sa réclamation.

Comment signaler un démarchage abusif ?

Compte tenu du nombre très important d'appels de clients se disant victimes des pratiques illicites de démarchage, EDF a mis en place une ligne téléphonique dédiée : 09 70 81 81 42 (appel non surtaxé).

Un client victime de démarchage abusif peut également le signaler en envoyant témoignage et pièces jointes à l'adresse : demarchage-abusif@edf.fr ou envoyer son témoignage sur papier libre ou par le formulaire CERFA dédié (lien vers le formulaire également disponible en mairie) à l'adresse : EDF Service Client TSA – 21941, 62978 Arras Cedex 9.

Tous ces signalements sont susceptibles d'être utilisés en justice. EDF lutte contre ces pratiques illicites de démarchage qui lui portent préjudice.

Enfin, un client ayant subi un démarchage abusif peut s'adresser directement aux autorités compétentes : il suffit de remplir le formulaire en ligne de la DGCCRF* pour porter cette démarche à sa connaissance afin qu'elle puisse engager, au besoin, des actions envers les contrevenants.

Les informations sont relayées sur le site d'EDF : Démarchage commercial abusif sous le nom d'EDF : Tout savoir

* Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes.

Par ailleurs, EDF met en garde ses clients contre les pratiques malveillantes, invitant les clients concernés à transmettre à EDF les mails douteux qu'ils ont reçus, à une adresse électronique créée à cet effet : message-frauduleux@edf.fr

3.4. L'accompagnement des clients pour les aider à mieux et moins consommer

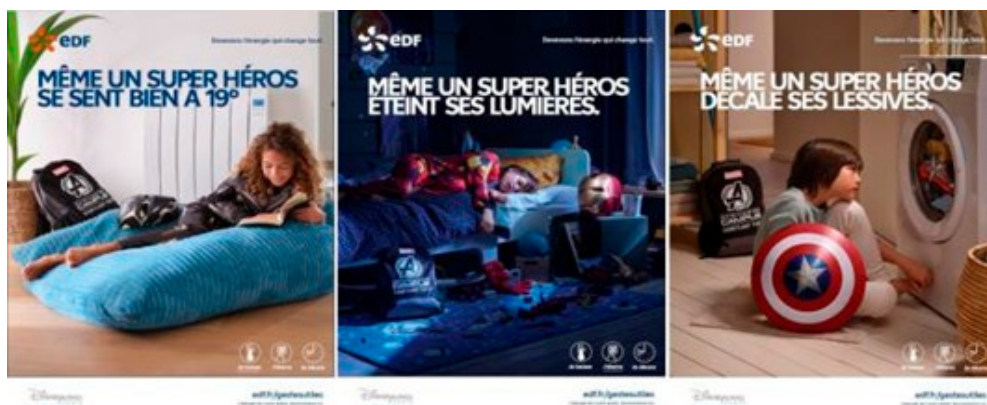
EDF a poursuivi en 2023 son accompagnement des clients pour les aider à mieux et moins consommer. Le plan d'actions 2023 a visé à sensibiliser, inciter et accompagner les clients à l'adoption de comportements vertueux dans la durée.

Mieux consommer, moins consommer

Pour ce qui est des clients Particuliers, ce plan a été structuré en trois volets :

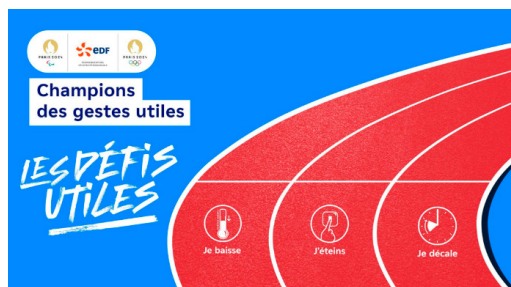
1. Inciter à la baisse des consommations énergétiques et à la modulation des consommations lors des pics

EDF a mené une **campagne de communication d'envergure reprenant les gestes utiles** en mass média et vidéos en ligne, spots radio, presse écrite. La campagne a également été relayée sur les réseaux sociaux et en pages d'accueil du site. La campagne a été déclinée pour une cible plus jeune dans le cadre du partenariat d'EDF avec Disney© en presse écrite et en publicité en ligne.



- EDF a conduit un **programme d'engagement « Les Défis utiles »** avec pour thématique les Jeux olympiques (voir *infra*) ;
- EDF a réalisé **deux campagnes de réassurance** à caractère plus institutionnel portant sur **le bouclier tarifaire** (20 millions d'e-mails et courriers envoyés en février 2023 et 16 millions d'e-mails envoyés en août 2023).
- Une déclinaison pour gérer **les alertes en cas de crise** et le bandeau **Ecowatt** ont été ajoutés sur le site EDF Particuliers et l'appli EDF & Moi pour l'hiver 2023-2024.

« Les Défis utiles », un challenge de grande envergure lancé en 2023 pour inciter les clients à baisser leur consommation électrique



Les clients au Tarif Bleu résidentiel dont le contrat a un an d'ancienneté ou plus ont pu participer au challenge lancé en novembre 2023 et qui s'est achevé en février 2024. L'inscription et le suivi ont été disponibles uniquement via **EDF & Moi**. Il a été réservé aux 500 000 premiers inscrits.

Quatre défis ont été proposés aux clients :

- **1 Défi Marathon** pour inciter les participants à baisser durablement leur consommation sur l'hiver (objectif de réduction de 10 % de sa consommation entre novembre 2023 et février 2024) ;
- **3 Défis Sprints** concentrés sur la période hivernale (à chaque fois les participants ont été invités à diminuer leur consommation sur une courte période donnée, avec un objectif de baisse associé).

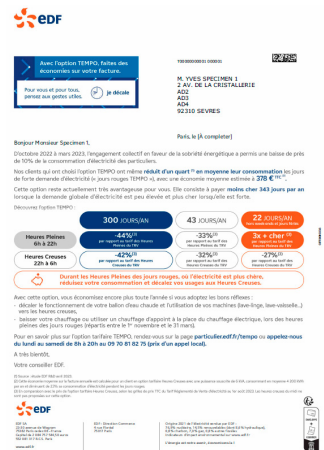
Pour chaque défi remporté, les participants ont été éligibles à un tirage au sort leur permettant de gagner des places pour les Jeux olympiques et paralympiques de Paris 2024 et d'autres lots.

2. Promouvoir l'option Tempo

Pour **accroître les capacités d'effacement et de modulation** de la consommation au service du système électrique, EDF a continué à promouvoir en 2023, à la demande de l'État, **l'option Tempo** auprès des clients bénéficiaires des tarifs réglementés de vente, disposant d'une puissance souscrite de 6 kVA et plus, équipés d'un compteur Linky™ communicant et ayant une consommation annuelle minimale de 3 MWh.

De plus, EDF a élargi l'accès à l'option Tempo aux clients ne disposant pas d'un mode de chauffage alternatif mais qui sont en capacité de réduire leur chauffage lors des jours rouges.

Cela s'est traduit par l'envoi de 12 millions d'e-mails et de 1 million de courriers en 2023. Le courrier a indiqué aux clients l'éventuel gain financier qu'ils pouvaient escompter d'un passage à cette option. EDF a maintenu un numéro de téléphone dédié auquel des conseillers client spécialement formés ont pu répondre aux questions des clients.



3. Aider à la maîtrise de la consommation

L'objectif est enfin d'aider les clients à **maîtriser durablement leur consommation** ; cela passe notamment par l'utilisation des outils mis à disposition par EDF – les solutions Suivi Conso et Info Watt en particulier qui sont décrites ci-dessous – et par la rénovation énergétique des logements (voir le chapitre 4.3 pour les programmes dont EDF est partenaire au titre de sa politique Solidarité).

EDF a promu en 2023 son suivi de consommation « **Le Fil d'actu** » sur l'appli EDF & Moi 3,8 millions d'e-mails ont été envoyés au fil de l'eau.

Pour les clients **non résidentiels**, EDF a également engagé des actions spécifiques dans le cadre du plan « Sobriété – Passage de l'hiver 2022-2023 », en particulier la mise en oeuvre d'un programme relationnel autour des économies d'énergie adapté à chaque typologie de clients tout au long de l'hiver (courriers et mails).

Le conseil tarifaire

Le conseil tarifaire (également désigné « conseil énergie ») consiste à proposer le contrat de fourniture le plus adapté au client Particulier sur la base d'une estimation de consommation à la mise en service ou sur la base de la consommation réelle pendant la vie courante du contrat.

L'estimation de la consommation se base sur les caractéristiques du logement, ainsi que sur la situation personnelle et les équipements du client.

Pour effectuer un conseil tarifaire, EDF utilise un outil de diagnostic construit à partir de l'analyse de clients « types ». Il fait régulièrement l'objet de mises à jour et d'optimisation pour assurer des résultats cohérents et la satisfaction des utilisateurs. Il est réalisé à partir de moyennes de consommation à températures « normales ».

Un conseil tarifaire est réalisé à chaque mise en service. En relation courante, à la demande du client, ce conseil tarifaire permet d'analyser et d'adapter le contrat ou les mensualités du client sur la base de sa consommation réelle s'il est équipé d'un compteur communicant ou estimée en fonction de ses nouveaux usages, d'aménagements concourant à des économies d'énergie ou d'une évolution de la composition familiale du foyer.

Par ailleurs, **le client peut obtenir, après un an de consommation, un conseil tarifaire à partir de son espace client** : la solution de Suivi conso EDF (voir ci-dessous) permet en effet au client d'évaluer, *a posteriori*, l'adéquation de son option tarifaire actuelle (HP/HC *versus* Base) à son rythme de consommation, pour l'inciter à se rendre sur le parcours d'adaptation de contrat, et lui permettre de modifier son contrat, s'il le souhaite, pour la période à venir.

Il peut être particulièrement utile pour le client d'y avoir recours au cours de la première année contractuelle. En effet, l'estimation initiale effectuée avant l'entrée dans le logement peut prendre insuffisamment en compte des éléments méconnus par le client lors de l'emménagement : date précise de construction de l'immeuble ou de ses réfections, impact effectif d'un changement de composition familiale (arrivée ou départ d'un enfant, garde alternée, etc.), celui d'éventuels travaux effectués dans le logement... ou si l'hiver en cours est sensiblement plus rigoureux que l'hiver précédent.

Au-delà de l'estimation de consommation et de la préconisation d'un contrat adapté la première année, cet accompagnement **permet également, pour les clients mensualisés, de proposer ou d'ajuster les mensualités** afin d'éviter une facture de régularisation trop élevée, et de facturer le client au plus juste.

EDF conseille également les clients non résidentiels lors de la souscription du contrat de fourniture, en les aidant à évaluer les besoins de leur(s) site(s), en particulier du point de vue de la puissance et de l'option tarifaire (Base ou HP/HC) à souscrire.

Pour aller plus loin

- 12 % environ des clients Particuliers déménagent chaque année ;
- 5 millions de mises en service sont réalisées chez EDF chaque année, suite à un déménagement. Elles ont lieu tout au long de l'année, avec une hausse sur la période estivale (près de 40 % des demandes de mises en service sont effectuées entre les mois de juillet à octobre).

Le nombre de conseils tarifaires dispensés par EDF

Il est rendu compte ci-après des conseils tarifaires délivrés sur l'année au téléphone par les conseillers client, à la mise en service et dans le cadre de la relation courante avec le client.

Conseils tarifaires (Concession)

	2022	2023	Variation (en %)
Nombre de conseils tarifaires	39 735	53 795	35,4 %

Le décompte ci-dessus n'inclut pas les conseils tarifaires que les clients peuvent obtenir directement par eux-mêmes (sans intervention d'un conseiller client) à partir de leur espace client.

EDF a aussi accompagné ses clients dans la bonne utilisation de leur option tarifaire. **En entrée d'hiver, EDF s'est adressé par courriel à partir d'octobre 2023 aux clients bénéficiant de l'option Tempo** afin de les informer que l'on entrait dans la période des 22 jours rouges et leur prodiguer les trois réflexes à adopter pour bien gérer leur option Tempo.

Un e-mail ou courrier en sortie d'hiver est adressé aux clients de l'option Tempo.



Des solutions numériques pour aider les clients à mieux comprendre et à agir sur leur consommation d'électricité

La solution Suivi Conso

EDF propose une solution de suivi de consommation d'énergie pour aider les clients à mieux comprendre et à agir sur leur consommation d'électricité.



Avec cette solution, le client peut suivre, mois par mois, ses consommations estimées d'électricité en kilowattheures et en euros.

La solution de Suivi Conso permet également au client de comparer sa consommation estimée à celle de l'année passée, à celles de foyers similaires*. L'objectif est d'encourager des comportements toujours plus sobres.



Bonne nouvelle !

Le mois dernier, vous avez consommé 13% de moins que des foyers similaires ! (selon notre estimation)

* Habitations du même type situées dans la même zone climatique et avec des caractéristiques de contrat EDF similaires.

En complétant la description de son logement et de ses usages, le client peut identifier les équipements électriques qui consomment le plus chez lui (chauffage, eau chaude sanitaire, éclairage, cuisson, etc.) sur la base d'estimations, et découvrir des conseils adaptés à sa situation pour l'aider à diminuer sa consommation au quotidien.



Découvrez les appareils qui consomment le plus d'énergie, chez vous

Chauffage, réfrigérateur, lave-linge, éclairage... Pour savoir quels appareils pèsent le plus lourd sur votre consommation électrique et gaz, décrivez les caractéristiques de votre logement, votre mode de vie et vos équipements. Ainsi, votre solution de suivi de consommation énergétique estime ceux qui consomment le plus !

Fixez votre objectif pour l'année 2023

€ KWH

En fonction de votre profil, nous vous proposons une tranche de consommation dans laquelle vous pouvez définir votre objectif.

Minimum 560 kWh	Mon objectif 2809 kWh	Maximum 5055 kWh
--------------------	---------------------------------	---------------------

JE VALIDE MON CHOIX

Le client équipé d'un compteur Linky™ bénéficie d'une mise à jour automatique de sa consommation mensuelle d'électricité dans ses solutions de Suivi Conso, d'une projection mensuelle et annuelle de sa consommation et d'une analyse de la part estimée du chauffage dans sa consommation. Le client a également la possibilité de se fixer un objectif annuel de consommation (ci-contre) et de le suivre grâce aux courriels ou SMS selon son choix.

Le client équipé d'un compteur Linky™ peut, s'il le souhaite (c'est-à-dire en donnant son consentement à la collecte des données fines), suivre sa consommation d'électricité de l'avant-veille, en euros et en kilowattheures au pas quotidien ainsi qu'au pas 30 minutes. Il bénéficie aussi de la projection mensuelle de la consommation et de l'affichage de la répartition par postes tarifaires (heures pleines/heures creuses) de la puissance maximale atteinte dans la journée. Seul le client consentant à la transmission des données au pas 30 minutes bénéficie d'une consommation de la veille, en kilowattheures.

Le client disposant d'un compteur Linky™ peut se fixer un objectif de consommation (en € ou kWh) qu'il aimerait ne pas dépasser sur l'année. S'il souhaite être alerté (par mail ou SMS, selon son choix) en cas de dérive par rapport à son objectif, il est nécessaire qu'il donne son consentement pour des conseils personnalisés.

Comme l'impose le décret relatif à l'accès aux données de consommation, EDF met à disposition du client une fonctionnalité de téléchargement de l'ensemble des données collectées auprès du distributeur Enedis.

Les solutions EDF de suivi de consommation sont incluses dans le contrat d'électricité. Elles sont accessibles depuis l'espace Client, soit en accès direct depuis le tableau de bord, soit par téléchargement de l'application EDF & MOI.

9,1 millions d'utilisateurs ont consulté les outils de Suivi Conso en 2023 dont 8,9 M hors fil d'actualités. En 2022, le chiffre communiqué ne comprenait que les hors fil d'actualités.



La solution Suivi Conso sur edf.fr :

<https://particulier.edf.fr/fr/accueil/contrat-et-conso/economies-energie/comprendre-reduire-consommation-electrique-gaz.html>

La solution Info Watt

Le décret n° 2021-608 du 19 mai 2021 a imposé aux fournisseurs de gaz naturel et d'électricité la mise en place d'une solution de transmission aux consommateurs de leurs données de consommation, notamment exprimées en euros, et en temps réel pour l'électricité*. Conformément à la réglementation, la solution s'adresse aux clients bénéficiaires du chèque énergie, équipés de compteurs communicants et raccordés au réseau d'Enedis. Elle n'est pas facturée par les fournisseurs ; sa mise à disposition fait l'objet d'une compensation financière selon des modalités définies par l'administration.

* Pour l'électricité, les données mises à disposition sont : la puissance instantanée, la puissance moyenne sur la dernière heure et sur la journée, la puissance maximale en kW ainsi que les données de consommation en euros et en MWh sur la dernière heure, et les cumuls sur la journée, le mois en cours et l'année (ou le début de contrat).

La solution Info Watt proposée par EDF prend la forme d'un boîtier connecté à brancher sur le compteur Linky™, et d'une application téléchargeable sur les stores.

Info Watt est un outil supplémentaire pour maîtriser sa consommation d'électricité et son budget. Avec un suivi en temps réel permettant d'identifier les appareils et les usages les plus énergivores, chaque bénéficiaire d'Info Watt peut prendre conscience de sa consommation d'électricité, adapter ses habitudes avec des écogestes et réaliser des économies sur sa facture.

EDF a mis en place trois canaux de souscription à la solution Info Watt :

- des mailings ;
- le site EDF : <https://particulier.edf.fr/fr/accueil/gestion-contrat/facture/aides-sociales/cheque-energie/info-watt.html> qui apporte des précisions sur la solution et propose un parcours de souscription permettant aux clients éligibles de souscrire ;
- le numéro de téléphone pour les clients EDF Particuliers (3404), où les conseillers client peuvent répondre aux demandes et envoyer un mail de souscription au client qui a appelé.

Après souscription, le client reçoit à son domicile par colis le boîtier Info Watt. EDF a mis en place un service client dédié pour répondre aux clients et les accompagner dans l'installation du boîtier et l'utilisation de l'application. Les conseillers dédiés sont à l'écoute des clients du lundi au samedi de 8 h à 20 h au 09 70 81 80 99 (appel non surtaxé).

Une forte mobilisation d'EDF en 2023 pour promouvoir Info Watt

EDF a adressé plus de deux millions de courriers de promotion d'Info Watt à ses clients bénéficiaires du chèque énergie entre février 2023 et juillet 2023 après avoir envoyé plus d'un million de courriels promotionnels entre octobre 2022 et février 2023 aux clients bénéficiaires du chèque énergie qui avaient déclaré une adresse électronique auprès d'EDF.

Par ailleurs, les équipes Solidarité d'EDF dans les territoires se sont mobilisées tout au long de l'année 2023 pour faire connaître le dispositif auprès des clients bénéficiaires du chèque énergie et des acteurs locaux de la solidarité, notamment avec une expérimentation auprès des structures de médiation sociale (Médiance 13 et PIMMS de Cergy).

La sensibilisation aux économies d'énergie

EDF mène auprès de ses clients Particuliers des actions de sensibilisation aux gestes du quotidien et plus largement aux économies d'énergie.

Sur le site particulier.edf.fr (<https://particulier.edf.fr/fr/accueil/economies-d-energie/>) : les clients ont accès à « Mes Eco & Moi », une rubrique qui regroupe l'ensemble des solutions et conseils d'EDF pour les aider à faire des économies d'énergie. Ces conseils et solutions portent sur :

- le contrat ;
- la maîtrise de la consommation ;
- les bons réflexes au quotidien (écogestes) ;
- les équipements ;
- les travaux de rénovation ou d'isolation.



4 ASTUCES POUR TROUVER UN PEU DE FRAÎCHEUR

La promotion des écogestes

Dans cette rubrique « Mes éco & Moi », sont mis à disposition :

- un quiz pour permettre aux clients de déterminer quel type d'« écogestes » ils sont et les aider à faire encore plus d'économies ;
- un outil de simulation « écogestes » pour calculer les économies réalisables en mettant en œuvre des gestes simples : <https://particulier.edf.fr/fr/accueil/contrat-et-conso/economiesenergie/ecogestes.html> ;

- la solution de **Suivi Conso**, accessible depuis l'espace client ou depuis l'appli EDF & MOI, qui permet de suivre sa consommation et de mieux la comprendre ; les clients ont accès à des écogestes personnalisés et à des repères de consommation ;

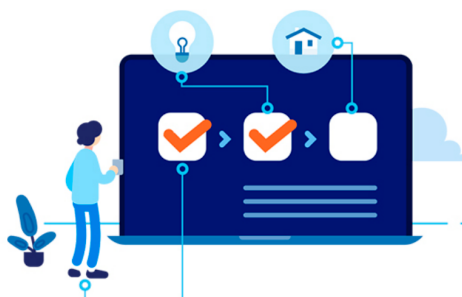
- « **Mon Fil d'actu** » accessible aux clients équipés du compteur communicant Linky™ depuis l'application EDF & MOI, qui propose également des écogestes ;
- un quiz sur l'appli EDF & MOI pour mieux comprendre ses consommations ;
- la lettre **EDF & MOI**, adressée aux clients, qui contient régulièrement des écogestes ou des conseils pour faire des économies ;
- une brochure **écogestes** remise aux clients lors de rencontres et d'animations.

SIMULATEUR

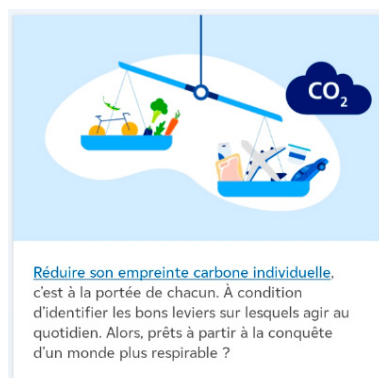
Quelles habitudes êtes-vous prêt(e) à prendre pour faire des économies d'énergie ?

Laver votre linge à 30°C, fermer vos volets la nuit, prendre des douches plutôt que des bains : quelles nouvelles habitudes êtes-vous prêt(e) à prendre pour faire des économies d'énergie ?

Faire la simulation



Simulateur proposé sur l'espace Client d'EDF.



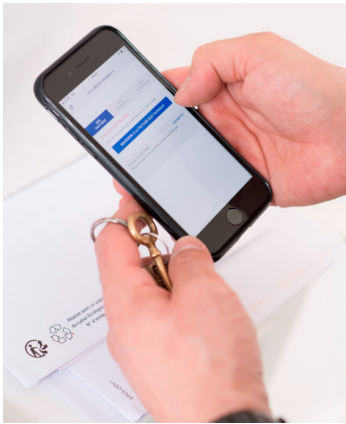
La pédagogie sur l'empreinte carbone

Depuis mai 2020, EDF a inscrit dans ses statuts sa raison d'être : « Construire un avenir énergétique neutre en CO₂ conciliant préservation de la planète, bien-être et développement grâce à l'électricité et à des solutions et services innovants. »

Pour concrétiser cet engagement, des actions de sensibilisation à l'empreinte carbone des activités humaines sont menées auprès des clients Particuliers.

- Sur le site particulier.edf.fr, rubrique « Guide de l'énergie » (Le Guide de l'énergie vous éclaire ! | EDF), **une cinquantaine d'articles** présentent les aspects concrets de la transition énergétique dans la vie quotidienne de nos clients.
- Deux **quiz pédagogiques** pour mieux comprendre les émissions de CO₂ et tester ses connaissances sur l'empreinte carbone sont aussi en ligne dans la solution Suivi Conso mise à disposition sur le site particuliers.edf.fr :
 - Réduire son empreinte carbone et limiter ses émissions de CO₂ - EDF
 - Quiz : l'empreinte carbone, c'est quoi ? - EDF Particulier

3.5. La facturation des clients



EDF s’attache à ce que la facture du client reflète au plus près sa consommation et qu’elle ne génère pas de mauvaises surprises.

Pour les clients équipés d’un compteur communicant, soit plus de 90 % des clients, la relève de la consommation s’effectue à distance.

Pour les clients ne disposant pas encore d’un compteur Linky™, la qualité de la facturation repose sur la transmission par le client d’index autorelevés auprès du gestionnaire de réseau Enedis, ainsi que sur le système d’alerte auprès des clients en cas de facture « inhabituelle ».

À noter : les clients qui ne sont pas équipés d’un compteur Linky™ et qui n’ont pas adressé à Enedis un autorelevé durant les douze derniers mois (malgré l’envoi de plusieurs communications écrites et appels téléphoniques) se voient appliquer, depuis le 1^{er} janvier 2023, des frais de relevé relatifs à la gestion spécifique de la relève des compteurs « ancienne génération ». Ces frais s’élèvent à 8,48 € HT tous les deux mois ; ils sont stoppés en cas d’installation d’un compteur Linky™.

Les modalités de facturation

Le concessionnaire propose aux clients des rythmes de facturation adaptés à leurs besoins, et des modalités de paiement souples et personnalisées, qui sont précisés dans les conditions générales de vente.

Pour les clients Particuliers

Différents rythmes de facturation sont proposés aux clients. Les deux principaux sont la facturation annuelle (dans le cadre de la mensualisation) et la facturation bimestrielle.

Fréquence de facturation (Concession)			
	2022	2023	Variation (en %)
Nombre de clients facturés annuellement*	281 400	275 458	-2,1 %
Nombre de clients facturés bimestriellement	85 276	81 578	-4,3 %

* Les clients facturés annuellement sont des clients mensualisés et prélevés.

La mensualisation des clients Particuliers

La consommation annuelle est estimée avec le client à partir d’un conseil tarifaire ou en fonction des consommations de l’année écoulée. Elle est valorisée avec les prix en vigueur au moment du calcul et est répartie sur onze mois. En début de période, le client reçoit un calendrier de paiement avec les montants et les dates des prélèvements à venir. En fin de période, le distributeur transmet les index figurant sur le compteur du client. Ce relevé donne lieu au calcul de la facture annuelle, appelée « facture de régularisation ».

Outre les écarts de consommation, la facture de régularisation peut comprendre les montants d’éventuelles mensualités impayées.

La mensualisation permet au client de lisser son budget sur l’année, sans tenir compte des variations saisonnières de sa consommation.

Dans le cas général, si une dérive de consommation est constatée à l'occasion de la relève à six mois ou consécutive à une transmission d'index, EDF met en place un dispositif d'information des clients (courrier, SMS, courriel) visant à les informer de cette dérive, voire à leur proposer un ajustement de leur échéancier.

Les clients équipés d'un compteur Linky™ communicant et pour lesquels EDF dispose d'une adresse électronique peuvent bénéficier automatiquement de la « Mensualisation sans surprise » (dès leur deuxième échéancier) : chaque mois (entre le troisième et le neuvième mois de la mensualisation), EDF les alerte dès lors qu'ils se trouvent en dérive de consommation, à la hausse comme à la baisse. EDF leur communique la nouvelle consommation annuelle projetée, intégrant leur historique de la période en cours et les invite à ajuster les mensualités qui restent jusqu'à leur facture de régularisation. L'objectif est de minimiser l'impact d'une régularisation trop élevée, qu'elle soit débitrice ou créditrice.

Cela peut conduire à des hausses (ou baisses) temporaires non négligeables. Mais celles-ci seront suivies, dès la mensualisation de l'année suivante, d'échéances calées sur leur consommation réelle sur une année complète divisée par 11, proche de l'estimation annuelle qui leur a été communiquée s'ils n'ont pas changé d'habitude de consommation entre temps. Les clients peuvent selon leur choix ajuster ou non leurs mensualités, en toute autonomie sur leur espace client et/ou en contactant un conseiller pour comprendre et rechercher des solutions face à de fortes dérives.

L'établissement des factures

Nous rendons compte ci-après des volumes de factures émises vers les clients de la concession.

Établissement des factures (Concession)			
	2022	2023	Variation (en %)
Nombre total de factures émises	903 087	879 461	-2,6%
Nombre de factures établies sur la base du relevé effectué par le client	34 656	33 282	-4,0%
Nombre de factures établies sur la base d'une téléopération sur compteur Linky™*	739 409	751 408	1,6%
Nombre de factures rectificatives	4 385	5 010	14,3%

* Il s'agit du nombre de factures établies depuis un point de livraison (PDL) équipé d'un compteur communicant Linky™.

Précisions sur les factures rectificatives : il s'agit des factures émises hors cycle de facturation, soit suite à annulation de facture (ex : anomalie, index erroné), soit après réception d'un index rectificatif (art. 222 de la loi TECV de 2015), soit réalisée manuellement suite à une estimation réalisée par le gestionnaire du réseau de distribution Enedis (ex : cas de compteurs bloqués, défectueux, réclamation client ou fraude).

La facturation électronique pour les clients Particuliers

La facture électronique est une modalité sûre, gratuite, pratique, qui permet au client de consulter et télécharger sa facture depuis son espace client, 24 h/24 et 7 j/7.

Ses factures sont automatiquement conservées pendant cinq ans (sauf résiliation du contrat).

Le jour de l'émission de la facture, le client reçoit un courriel de notification avec le montant à régler et la date de paiement. Le lien présent dans le courriel lui permet de consulter sa facture. Il peut ainsi prendre connaissance très rapidement du montant de sa facture et de son contenu

au plus près de son émission et ainsi interagir avec les services d'EDF en cas d'interrogation ou de difficulté.

Facturation électronique (Concession)

	2022	2023	Variation (en %)
Nombre de clients bénéficiaires	178 660	180 358	1,0 %

À noter : EDF applique le régime d'*opt-out* pour la souscription de la facture électronique par les clients résidentiels et les petits professionnels, dans les conditions décrites à l'article L. 224-12 du Code de la consommation, dès lors que ce mode de communication est adapté à la situation du client : il revient désormais au client de manifester son opposition à ce mode de facturation qui lui est proposé par le fournisseur ; il reçoit alors une facture papier, sans surcoût.

Le site d'EDF précise cette possibilité offerte au client : « Vous préférez continuer de recevoir vos factures par voie postale, pour quelque raison que ce soit ? Dans ce cas, contactez votre conseiller EDF au : 3404 » (<https://particulier.edf.fr/fr/accueil/gestion-contrat/facture/facture-en-ligne.html>)

En cas de changement d'avis, le client peut modifier à tout moment son choix, en toute autonomie, sur son espace client.

Il est rappelé par ailleurs que les clients ont la possibilité de régler leur facture en espèces dans le bureau de poste de leur choix, sans aucun frais. Les modalités pratiques font l'objet d'une information disponible sur le site [edf.fr](https://www.edf.fr) ou sur simple appel du client auprès d'EDF.

Pour les clients non résidentiels

Nous proposons ci-après, pour les clients non résidentiels, les indicateurs présentés plus haut pour les clients Particuliers.

Fréquence de facturation (Concession)

	2022	2023	Variation (en %)
Nombre de clients facturés annuellement*	1 004	14 358	-
Nombre de clients facturés bimestriellement	5 793	5 215	-10,0 %

* Les clients facturés annuellement sont des clients mensualisés et prélevés.

Établissement des factures (Concession)

	2022	2023	Variation (en %)
Nombre total de factures émises	104 488	222 347	112,8 %
Nombre de factures établies sur la base du relevé effectué par le client	0	1 620	-
Nombre de factures établies sur la base d'une téléopération sur compteur Linky™*	97 057	175 392	80,7 %
Nombre de factures rectificatives	227	1 674	637,4 %

* Il s'agit du nombre de factures établies depuis un point de livraison (PDL) équipé d'un compteur communicant Linky™.

La facturation électronique pour les clients non résidentiels

Avec ce mode de facturation, les factures, reconnues comme originales par l'administration fiscale, sont transmises par courriel au client sous format électronique en remplacement du support papier, avec une copie mise à disposition sur son espace client sécurisé. Ces dernières sont disponibles 24 h/24 et 7 j/7, et archivées pendant trois ans sur l'espace client.

À noter : avec la facturation papier, une copie de la facture envoyée au client par courrier postal est également disponible au format PDF sur son espace client.

Facturation électronique (Concession)

	2022	2023	Variation (en %)
Nombre de clients bénéficiaires	10 653	17 138	60,9 %

Comme précisé ci-dessus, EDF applique le régime d'*opt-out* pour la souscription de la facture électronique par les clients résidentiels et les petits professionnels.

Le bilan annuel des factures

EDF met à la disposition des clients un bilan annuel : ce document, établi une fois par an, donne au client une vision synthétique et détaillée de ses dépenses.

Plus précisément, pour les clients Particuliers, ce bilan « Ma Conso & Moi » propose, lorsque des analyses de consommation sont possibles :

- le bilan des factures ;
- le bilan des consommations ;
- l'analyse des consommations (évolution par rapport à l'année précédente) ;
- des conseils pour économiser l'énergie (écogestes).

À noter : EDF adresse un bilan dit « simplifié », limité à l'obligation réglementaire, aux clients pour lesquels l'analyse des consommations ne s'avère pas possible (ex. : pas d'antériorité).

Pour les clients non résidentiels, le bilan est accessible, à tout moment, sur l'espace client et propose :

- une synthèse, globale et détaillée par site, des données facturées (en euros) et des volumes consommés (en kWh) sur une période de douze mois choisie ;
- une comparaison des données de l'année en cours avec l'historique des trois années précédentes.

Les difficultés de paiement des clients Particuliers

Nous rendons compte ci-après du processus de gestion des impayés mis en œuvre par le concessionnaire.

Les chiffres 2022 et 2023 traduisent la décision d'EDF de ne plus demander de coupures pour impayés quand la limitation de puissance à 1 kVA peut être mise en œuvre.

Comme les années passées, les difficultés de paiement rencontrées par les clients Particuliers ont fait l'objet en 2023 d'une attention renforcée du concessionnaire qui s'est efforcé d'aider les clients dans ces moments difficiles.

Dans le processus de gestion des impayés, la réduction ou, le cas échéant, l'interruption de l'alimentation n'intervient qu'à l'issue d'un processus d'information, de relance et d'accompagnement du client pour l'aider à trouver une solution à sa difficulté.



L'Accompagnement Énergie sur la concession

L'Accompagnement Énergie, mis en œuvre par EDF depuis 2010, permet d'apporter une solution personnalisée à tout client qui informe EDF de sa difficulté à payer sa facture d'électricité.

Dans le cadre d'un Accompagnement Énergie, le conseiller d'EDF :

- vérifie que le client bénéficie du tarif qui correspond à son mode de consommation et que la facture a bien été établie sur la base d'un index réel ;
- donne au client des conseils en matière d'économies d'énergie ;
- engage avec le client un échange sur les conditions de règlement pouvant passer par l'attribution d'un délai de paiement et la proposition d'un mode de paiement plus adapté à sa situation ;
- informe le client sur le chèque énergie, le cas échéant ;
- oriente le client, si nécessaire, vers les services sociaux.

Dans les conditions du décret n° 2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau, le client bénéficie du maintien de son alimentation électrique à la puissance souscrite pendant l'instruction d'une demande d'aide au fonds de solidarité pour le logement (FSL). L'objectif majeur est de maintenir, dans la mesure du possible, l'alimentation du client.

Accompagnement Énergie (Concession)			
	2022	2023	Variation (en %)
Nombre de clients bénéficiaires	5 280	5 259	-0,4%

Les « Accompagnements Énergie » sont un des leviers mis en œuvre par EDF pour lutter contre la précarité énergétique. Le nombre de ces « Accompagnement Énergie » est en baisse constante quand bien même on observe une augmentation des clients ayant des difficultés à honorer leurs factures compte tenu du contexte d'inflation, de la diminution progressive du bouclier tarifaire, de la fin des chèques énergie exceptionnels et de la hausse du prix de l'énergie.

Cette baisse s'explique en partie par le fait que les conseillers client préconisent de plus en plus la solution « Suivi Conso » qui permet aux clients de mieux suivre leurs consommations et de bénéficier de conseils en économie d'énergie. D'ailleurs fin 2023-début 2024, plus de 25 % des clients Chèque Énergie ou aidés avaient souscrit à la solution Suivi Conso

spontanément et/ou suite à des échanges avec nos Conseillers (nota : seule la valeur nationale est pour l'instant disponible).

L'accompagnement des conseillers client a donc évolué. Ils restent à l'écoute des clients comme en témoigne l'augmentation des conseils tarifaires réalisés, des délais de paiement accordés, de la mise en place de la mensualisation qui sont les piliers de l'accompagnement énergie. Les conseils en accompagnement et économie d'énergie sont en train de changer de forme.

Pour 2023, l'"Accompagnement Énergie" tel que défini historiquement a été porté principalement par les conseillers Solidarité qui réalisent notamment des appels sortants pendant la trêve hivernale. Cependant l'effort a été beaucoup plus généralisé et nous étudions comment suivre et reporter différemment cette évolution pour les années à venir.

La relance des clients Particuliers de la concession dans les situations d'impayé des factures d'électricité



Les envois dont il est rendu compte ci-dessous correspondent à la lettre de relance prescrite par les dispositions du décret n° 2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayé des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau :

« Lorsqu'un consommateur d'électricité, de gaz, de chaleur ou d'eau n'a pas acquitté sa facture dans un délai de 14 jours après sa date d'émission ou à la date limite de paiement, lorsque cette date est postérieure, son fournisseur l'informe par un premier courrier qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de 15 jours [délai porté à 30 jours pour les clients aidés tels que visés à l'art. 2 du décret] sa fourniture pourra être réduite ou interrompue pour l'électricité, ou interrompue pour le gaz, la chaleur ou l'eau, sous réserve des dispositions du troisième alinéa de l'article L. 115-3 du Code de l'action sociale et des familles. » (art. 1^{er})

Relance des clients Particuliers (Concession)

	2022	2023	Variation (en %)
Nombre de lettres uniques de relance envoyées	71 312	69 865	-2,0%

Les limitations de puissance

EDF accompagne ses clients Particuliers en situation d'impayé en ayant mis fin aux coupures d'alimentation en électricité tout au long de l'année (depuis le 1^{er} avril 2022). Avec cette mesure, EDF va plus loin que ses obligations réglementaires en remplaçant la coupure par une limitation de puissance à 1 kVA sauf impossibilité physique ou technique.

Beaucoup plus solidaire et responsable qu'une coupure d'électricité, la limitation de puissance permet de répondre aux besoins vitaux et sociaux élémentaires des ménages.

Cette disposition ne concerne que des clients Particuliers n'ayant pas réglé leur facture. Il convient de rappeler que la demande de limitation de puissance n'intervient qu'en dernier recours, à l'issue d'une procédure de relance conforme aux dispositions du décret du 13 août 2008 précité.

Hors période de trêve hivernale, elle s'applique à tous les clients Particuliers en situation d'impayé, sauf s'il existe une impossibilité physique ou technique de limiter la puissance de l'alimentation électrique du logement à 1 kVA. En période de trêve hivernale (du 1^{er} novembre au 31 mars), une attention particulière est apportée aux clients aidés pour lesquels est rétablie la puissance souscrite. Les clients non aidés peuvent bénéficier d'une limitation à 2 ou 3 kVA en fonction de leur puissance souscrite.

Pour les clients concernés, EDF fait procéder à des réductions de puissance à 1kVA en dehors de la trêve hivernale.

Avec 1 000 W on peut faire fonctionner

**L'éclairage**
Ampoule LED (5 – 20 W)
Incandescence (65 – 100 W)

+

**Le froid**
Congélateur (100 W)
Réfrigérateur – congélateur (100 W – 150 W)

+

**Le multimédia**
Téléphone portable (6 – 10 W)
PC portable (30 – 40 W)
TV LED 50 pouces (100 W)

Avec 1 000 W on ne peut pas faire fonctionner

**1 radiateur**
1 500 W

OU

**1 cumulus (180 L)**
1 500 W

OU

**1 plaque cuisson vitrocéramique**
1 200 – 2 000 W

**1 lave-linge**
2 000 W

OU

**1 four électrique**
2 500 W

Un ménage dont l'alimentation est limitée reste en situation d'inconfort. Cette mesure ne constitue pas une solution aux problèmes de précarité, et tout doit être mis en œuvre pour que cette situation d'urgence sociale ne se pérennise pas. Les clients en difficulté peuvent contacter directement le service client d'EDF au numéro indiqué sur leur facture. Pour les professionnels de l'action sociale, les 230 experts Solidarité d'EDF sont joignables via le Portail d'Accès aux Services Solidarité d'EDF (PASS) ou par téléphone (le numéro réservé aux travailleurs sociaux et aux élus du territoire de la concession figure en annexe 1.1).

Réductions de puissance (Concession)			
	2022	2023	Variation (en %)
Nombre de clients en situation de réduction de puissance à fin d'année	1 055	840	-20,4 %
Nombre de réductions de puissance effectuées au cours de l'exercice	5 399	5 297	-1,9 %
Nombre de réductions de puissance effectuées pendant la période hivernale	1 431	889	-37,9 %

Le nombre de clients en situation de réduction de puissance en fin d'année est en hausse en 2023 contrairement à ce qu'indique le chiffre dans le tableau ci-dessus.

En effet une erreur de périmètre a été découverte. Le nombre de clients en situation de réduction de puissance en fin d'année mentionné en 2022 comprenait les contrats des clients au tarif bleu (TRVE) et ceux en offres de marché. Cet indicateur étant une photo au 31/12 de l'année, il ne peut être recalculé pour l'année 2022 au périmètre des TRVE seulement. Nous avons souhaité repartir sur le bon périmètre pour les données de l'année 2023 dans les CRAC 2023 sans pouvoir corriger les données de l'année 2022. Cela a pour conséquence de ne pas pouvoir comparer les chiffres 2022 et 2023 au périmètre des TRVE. Sur le périmètre TRVE et offres de marché, l'évolution nationale est de + 26 %.

Cette augmentation est liée à celle des lettres de relance et des pénalités de retard due au contexte économique de l'année 2023 : Une inflation importante, la fin des chèques énergie exceptionnels, une augmentation du prix de l'énergie et un bouclier tarifaire qui diminue progressivement.

296 • Compte-rendu d'activité de concession 2023 • FÉDÉRATION DÉPARTEMENTALE D'ÉNERGIE DU PAS-DE-CALAIS

Les coupures pour impayé

Pour 2023, le tableau ci-après rend compte du fait qu'EDF ne réalise plus de coupures pour impayé. EDF met en oeuvre la limitation de l'alimentation.

Coupures pour impayés (Concession)			
	2022	2023	Variation (en %)
Nombre de coupures demandées par le fournisseur au gestionnaire de réseau	7	0	-
Nombre de coupures effectives réalisées par le gestionnaire de réseau	6	0	-

Les clients de la concession rétablis au titre de la période hivernale

Dans le cadre de la protection hivernale (art. L. 115-3 du Code de l'action sociale et des familles), EDF informe les clients aidés, équipés d'un compteur « ancienne génération » et qui ont fait l'objet d'une limitation, qu'ils peuvent obtenir un rétablissement à la puissance souscrite sur simple appel auprès du fournisseur.

Pour les logements des clients aidés, dotés d'un compteur Linky™ dont l'alimentation a été limitée à 1 kVA, EDF fait procéder à un rétablissement automatique à la puissance souscrite. Il est en revanche possible qu'une proportion non négligeable de ces logements soient inoccupés, des clients ayant pu les quitter en omettant de résilier leur contrat, sans communiquer de nouvelle adresse ou coordonnées.

EDF étudie comment traiter ce type de nouvelles situations en s'attachant à la fois à sa performance économique, au respect de son engagement de ne plus couper de clients ayant eu leur alimentation limitée à 1 kVA et de proposer un accompagnement spécifique, en lien avec les services sociaux, pour les clients qui resteraient durablement dans leur logement avec une puissance limitée à 1 kVA.

Rétablissements au titre de la protection hivernale (Concession)			
	2022	2023	Variation (en %)
Nombre de clients dont l'alimentation est rétablie	1 307	1 222	-6,5%

Les résiliations de contrat à l'initiative du fournisseur pour impayé

Enfin, EDF rend compte ci-après des résiliations de contrat pour impayé à l'initiative du fournisseur. Ces résiliations interviennent en dernier lieu, dans les situations où il est impossible de limiter à 1 kVA l'alimentation du client pour des motifs techniques (problème d'accès) ou physiques (opposition du client, allant parfois jusqu'à des menaces à l'adresse du technicien). Cette résiliation intervient en tout dernier recours, après information du client, dans le respect de la réglementation en vigueur.

En conséquence du maintien de l'alimentation des clients à puissance réduite en lieu et place de l'interruption de l'alimentation, le nombre de résiliations de contrat à l'initiative du fournisseur a très significativement diminué depuis 2022.

Les résiliations à l'initiative du fournisseur portent uniquement sur les compteurs impossibles à réduire et dont la consommation est nulle sur, *a minima*, les cinq derniers mois de la période observée. Cela permet de garantir que le logement est vide.

À noter : à la suite de la résiliation, le client n'a plus de fournisseur et le gestionnaire de réseau de distribution est susceptible de suspendre son alimentation électrique si le client n'a pas choisi un nouveau fournisseur.

Résiliations de contrat à l'initiative du fournisseur pour impayé (Concession)

	2022	2023	Variation (en %)
Nombre de résiliations	42	348	728,6%

3.6. Le traitement des réclamations des clients

L'attention portée aux réclamations des clients

Sur le marché français de l'électricité, le fournisseur reste l'interlocuteur privilégié du client pour l'accueil et le traitement de sa réclamation. EDF veille à la satisfaction de ses clients et se met en situation de recueillir et de traiter toutes leurs réclamations.

La satisfaction des clients traduit cet engagement d'EDF : en 2023, 72 % des clients Particuliers se déclarent « très satisfaits » du traitement de leur réclamation (source : enquête Sat'Contacts) soit une progression de 13 points par rapport à 2022.

Un client qui souhaite adresser une réclamation à EDF peut le faire *via* différents canaux, notamment par téléphone, par courrier, sur Internet : formulaire sur espace client ou appli EDF & Moi, rappel client (*Web Call Back*) ou tchat.

Si le conseiller client d'EDF peut traiter la demande (téléphone ou tchat), la réponse est immédiate. Dans le cas contraire, en particulier lorsque des renseignements complémentaires doivent être recueillis auprès du distributeur, la demande est prise en charge par des équipes spécialisées qui recontactent le client dans un délai de 30 jours maximum.

Si le client n'est pas satisfait de la réponse apportée, il a la possibilité de faire appel auprès :

- du service Consommateurs dans un premier temps ;
- du médiateur EDF si aucun accord n'a pu être trouvé.

Le recours au Médiateur national de l'énergie (MNE) est également une possibilité offerte au client si la réponse du conseiller client ne le satisfait pas ou au-delà de deux mois en cas de non-réponse du fournisseur.

Sur l'année 2023, en consolidation nationale, 794 252 réclamations écrites ont été reçues en première instance par EDF pour les clients ayant un contrat au Tarif Bleu résidentiel, dont 697 362 *via* Internet et 96 890 par courrier. Par ailleurs, 18 000 réclamations ont été reçues au service Consommateurs d'EDF en 2023.

Le numérique est le canal privilégié pour adresser des réclamations écrites au concessionnaire : les réclamations écrites reçues en 2023 *via* les canaux digitaux représentent 88 % du total des réclamations écrites reçues (en progression de 4 points par rapport aux deux derniers exercices).

En consolidation nationale, les réclamations écrites reçues ont progressé de 35 % en 2023 ; Le canal téléphonique a aussi été très sollicité en 2023 en raison du contexte des prix de l'énergie. Pour l'essentiel, les motifs correspondant à des réclamations en augmentation en 2023 portent notamment sur :

- les évolutions tarifaires ;
- l'application du bouclier tarifaire ;
- les problèmes avec l'espace Client/Suivi conso ;
- l'offre Tempo ;
- les heures méridiennes (effacement de l'asservissement méridien).

Les réclamations écrites des clients Particuliers

EDF distingue ci-après les réclamations qui lui parviennent *via* Internet et celles reçues par courrier.

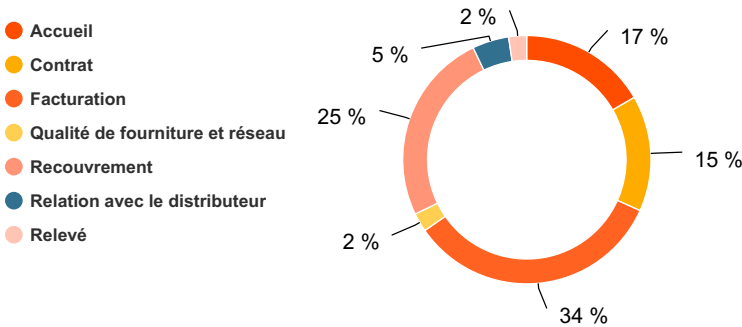
Réclamations écrites (Concession)			
	2022	2023	Variation (en %)
Courrier	1 756	1 610	-8,3 %
Internet	9 345	12 278	31,4 %

Le concessionnaire rend compte du taux de réponse aux réclamations écrites sous 30 jours.

Réponse aux réclamations écrites (%)			
	2022	2023	Variation (en %)
Taux de réponse sous 30 jours	95,4 %	94,9 %	-0,5 %

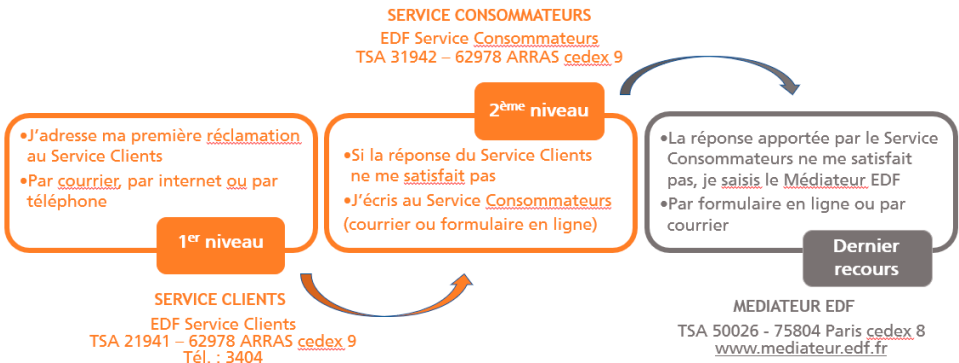
Le concessionnaire rend compte ci-après, au périmètre de la concession, de la répartition par motif des réclamations écrites.

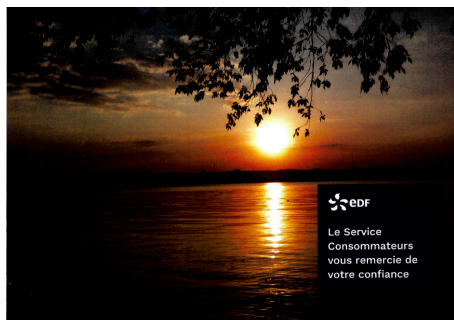
Répartition par motif des réclamations écrites pour l'année 2023



Le soin apporté par le concessionnaire au traitement des réclamations constitue un facteur de satisfaction des clients.

Le dispositif d'EDF s'articule autour de trois instances de traitement :





Le service Consommateurs d'EDF

EDF fait le choix d'offrir à ses clients la possibilité de solliciter le service Consommateurs lorsque la réponse du service Clients ne leur convient pas.

Le client bénéficie alors d'un interlocuteur privilégié tout au long de son parcours. Le chargé de satisfaction crée une relation personnalisée et attentionnée ; il accompagne son client avec un haut niveau d'expertise et coconstruit la solution en coopération.

Le service Consommateurs est réparti sur tout le territoire national dans un souci de forte proximité. Huit services Consommateurs régionaux, avec un responsable identifié et disponible, sont ainsi au plus près des acteurs locaux, des tiers et de toutes les parties prenantes. En complément, une équipe nationale permet de piloter l'activité.

Ses missions, au-delà de la prise en charge des clients en seconde instance, sont multiples :

- interlocuteur des médiateurs, que ce soit du médiateur EDF ou du médiateur national de l'énergie ;
- interlocuteur des défenseurs des droits, des conciliateurs, et le cas échéant représentant d'EDF devant les tribunaux ;
- interlocuteur de la mission Informatique et Liberté d'EDF ;
- interlocuteur des associations de consommateurs ;
- pilote de l'expertise nationale des réclamations d'EDF.

Depuis 2023, le service Consommateurs propose d'apporter aux clients particuliers, qui le sollicitent, des conseils appropriés, adaptés à leur situation et à forte valeur ajoutée pour les aider à optimiser leur consommation d'énergie : « Mon conseil expert ».

Ce conseil consiste à évoquer avec le client les écogestes et gestes utiles adaptés à son profil et à ses usages pour l'aider à mieux et moins consommer dans une période de prix élevés.

L'objectif est d'aider le client à :

- limiter l'impact des hausses tarifaires sur sa facture d'énergie
- contribuer à la sobriété énergétique

Ce nouveau conseil participe à la progression constante de la satisfaction client.

En 2023, le taux de satisfaction client est de 72,5% (source : enquête de satisfaction IFOP du service Consommateurs). Cette reconnaissance est une véritable fierté pour les chargés de satisfaction qui ont à cœur de garantir à nos clients une relation clientèle de très haut niveau et différenciante.

Afin d'améliorer la qualité et les délais de traitement des réclamations des clients Particuliers, EDF déploie ses actions dans les directions suivantes :

- orientation des réclamations clients via le serveur vocal en langage naturel vers les conseillers les plus compétents pour le traitement de celles-ci ;
- maintien en compétences des conseillers traitant les réclamations ;
- pilotage serré de la tenue des délais de traitement, avec une meilleure distinction entre les réclamations ; celles relevant du seul fournisseur, d'une part et celles en lien avec le distributeur, d'autre part.

4 La lutte contre la précarité énergétique au cœur des engagements d'EDF

La précarité énergétique est définie comme la difficulté qu'éprouve une personne dans son logement « à disposer de la fourniture d'énergie nécessaire à la satisfaction de ses besoins élémentaires en raison de l'inadaptation de ses ressources ou de ses conditions d'habitat » (source : loi du 12 juillet 2010 portant engagement national pour l'environnement, dite « Grenelle II »).

À la croisée des défis sociaux, sanitaires et économiques, la lutte contre la précarité énergétique a toujours été un enjeu essentiel pour EDF. La prise en compte des clients les plus fragiles est au cœur de l'action d'EDF en faveur d'une transition énergétique juste et inclusive.

EDF contribue à la réflexion sur la connaissance du phénomène de précarité énergétique grâce à ses partenariats avec l'ONPE et le réseau Rappel.



EDF, partenaire de l'ONPE

L'Observatoire national de la précarité énergétique (ONPE) a été mis en place dans le cadre d'une convention partenariale signée le 1^{er} mars 2011 sous l'égide des pouvoirs publics.

Les deux missions principales actuelles de l'ONPE sont, d'une part, de mettre en commun et d'approfondir les indicateurs en lien avec la précarité énergétique (avec notamment la définition d'indicateurs nationaux et régionaux) et, d'autre part, de créer et d'alimenter un centre de ressources pour les actions de lutte contre la précarité énergétique.

EDF a renouvelé en 2022 son partenariat avec l'ONPE sur la période 2022-2025. Au-delà de la contribution financière d'EDF, ce partenariat implique des engagements réciproques :

- la participation d'EDF aux différents comités ;
- la participation d'EDF au cahier des charges des études ;
- la fourniture de données à l'ONPE : mise en œuvre depuis 2012 avec une contractualisation depuis octobre 2014 au travers d'une convention ;
- l'obtention par EDF des projets de publications de l'ONPE en avant-première et la possibilité de formuler des remarques sur celles-ci (et notamment sur le rapport annuel) ;
- la possibilité de prendre la parole lors d'événements de l'ONPE.

Pour en savoir plus : www.onpe.org



Grâce aux travaux de l'ONPE, EDF peut s'appuyer aujourd'hui sur un outil cartographique. En effet, au-delà des actions d'identification menées au fil de l'eau et en proximité, la réalisation d'un

diagnostic territorial constitue une étape clé en vue de déployer une politique locale de lutte contre la précarité énergétique. Depuis septembre 2021, l'ONPE met en effet à disposition des acteurs territoriaux l'outil GÉODIP (Géolocaliser et diagnostiquer la précarité énergétique) qui permet de visualiser à différentes échelles les zones de précarité énergétique liées au logement et à l'utilisation de la voiture des ménages.



EDF, partenaire du réseau RAPPEL

Le réseau RAPPEL (Réseau des acteurs de la pauvreté et de la précarité énergétique dans le logement) mobilise les acteurs autour de la prise en compte du

phénomène de la précarité énergétique dans le logement. Le réseau regroupe les acteurs du logement, de l'action sanitaire et sociale et de l'énergie. Son but est de mettre en relation et d'aider l'ensemble des acteurs qui cherchent à apporter des solutions préventives et curatives durables à la précarité énergétique.

EDF participe activement aux animations organisées par le réseau RAPPEL sur le sujet de la précarité énergétique afin de partager et de bénéficier des expériences qui sont développées avec des acteurs engagés et reconnus dans la lutte contre la précarité énergétique des ménages défavorisés.

Le réseau RAPPEL s'appuie sur une palette d'outils d'animation, qui visent à :

- centraliser et diffuser les informations pour tenir informés les membres du réseau (veille documentaire et d'actualité via le site Internet, médiathèque RAPPEL, newsletter mensuelle);
- produire de la connaissance autour du sujet (lettres papier annuelles avec un dossier thématique, rencontres d'experts);
- favoriser la rencontre des acteurs et l'échange de bonnes pratiques (journée nationale, liste de discussion, groupes de travail);
- créer des instances informelles d'échanges pour les « têtes de réseau » au niveau national (comité de pilotage, comité de veille et proposition);
- faire remonter au niveau national un certain nombre de constats et de besoins des professionnels sur le terrain.

EDF a renouvelé en 2022 son partenariat avec RAPPEL.

Pour en savoir plus sur RAPPEL : <https://www.precarite-energie.org/>

Au-delà de la mise en œuvre rigoureuse des dispositifs réglementaires, EDF s'engage dans des actions volontaires en lien avec les acteurs de la solidarité dans les territoires.

Cet engagement se traduit pour EDF non seulement par la garantie d'une mise en œuvre proactive et rigoureuse de tous les dispositifs réglementaires – la prise en compte du chèque énergie, une protection hivernale de tous les clients Particuliers, une information des services sociaux communaux (par courrier ou mail) sur les clients d'EDF en difficulté – mais aussi par un engagement volontariste dans les territoires.

Cette démarche qui accompagne l'action des pouvoirs publics repose sur les trois volets suivants :

1. **L'aide au paiement**, qui intègre notamment les solutions d'accompagnement, comme la mise en place d'échéanciers de paiement, proposées par nos conseillers clients, l'acceptation du chèque énergie ainsi que le cofinancement par EDF de l'aide apportée par les collectivités territoriales, au travers des fonds de solidarité pour le logement (FSL) pour le paiement des factures d'énergie des ménages précaires.
2. **L'accompagnement**, pour lequel EDF mobilise ses collaborateurs afin qu'ils apportent des solutions adaptées aux clients en difficulté (qu'ils soient pris en charge ou non par les acteurs sociaux). Des partenariats sont noués en ce sens avec les travailleurs sociaux des collectivités territoriales, les structures de médiation sociale et le milieu associatif.
3. **La prévention**, qui couvre les champs de la lutte contre la précarité énergétique autour de l'aide à la rénovation thermique et de la pédagogie sur les bonnes pratiques de maîtrise de l'énergie pour les populations fragiles, en faisant le choix de partenariats forts avec des acteurs engagés.

EDF a développé une courte vidéo pour présenter sa politique Solidarité. Elle est disponible sur la chaîne YouTube d'EDF à l'adresse : https://www.youtube.com/watch?v=F4_9T6DP-os

4.1. L'aide au paiement des factures

EDF accompagne le déploiement du chèque énergie sur l'ensemble du territoire en participant activement depuis 2017 à faire connaître ce dispositif, aux côtés et en soutien des pouvoirs publics (cf. *infra*).

Au niveau national, EDF est, à ce jour, le premier contributeur des fonds de solidarité pour le logement (FSL) après les collectivités locales. EDF conforte ainsi son engagement de solidarité auprès des clients en difficulté de paiement. Le montant de la contribution aux FSL est éligible à une compensation partielle de l'État.

Pendant les démarches de demande d'aide au titre du FSL (soit dans un délai de deux mois), le client bénéficie du maintien de l'électricité à la puissance souscrite définie par son contrat.

Depuis le 1^{er} avril 2022, la limitation de puissance à 1 kVA s'applique à tous les clients en situation d'impayés. Avec cette mesure, EDF va plus loin que ses obligations réglementaires en remplaçant la coupure par une limitation de puissance à 1 kVA.

En période de trêve hivernale (du 1^{er} novembre au 31 mars), une attention particulière est apportée aux clients aidés confrontés à une limitation de puissance : ils sont rétablis à la puissance souscrite. Les clients non aidés peuvent bénéficier d'une limitation à 2 ou 3 kVA en fonction de leur puissance souscrite.

Conformément à la réglementation, EDF ne facture pas la mise en service aux clients bénéficiaires du chèque énergie et, en cas de déplacement pour impayés, ne leur facture que 20 % du coût de la prestation en cas de coupure (EDF ne facture pas les réductions pour impayés depuis le décret 2023-133 du 24 février 2023).

Afin de contribuer à résorber à moyen terme les difficultés de paiement des clients, les conseillers Solidarité sont chargés de traiter les demandes des travailleurs sociaux relatives aux aides financières et de rechercher d'autres solutions d'accompagnement comme la mise en place d'échéanciers de paiement.

Pour aller plus loin

L'aide au paiement en 2023 en quelques chiffres (valeurs nationales au périmètre des clients d'EDF) :

- 54 688 aides FSL ont été attribuées aux clients TB résidentiel en 2023 (contre 55 000 aides en 2022) ;
- 49 135 foyers ont reçu une aide hors FSL ;
- 2,2 millions de chèques énergie ont été pris en compte par EDF (hors chèque exceptionnel de 100 et 200 €) ;
- 2 013 réunions ont été animées par EDF dans les territoires sur le chèque énergie, touchant au total 26 393 personnes.



Le chèque énergie

La campagne du chèque énergie 2023 s'est déroulée sans difficulté particulière ; le calendrier d'envoi postal des chèques énergie au printemps 2023 s'est étalé sur sept semaines.

Malgré la hausse des prix de l'énergie, le dispositif de chèque énergie exceptionnel de fin d'année n'a pas été reconduit en 2023. Le nombre de bénéficiaires de la campagne d'avril 2023 est revenu, de ce fait, à 5,7 millions.

EDF a en outre poursuivi en 2023 ses efforts pour accroître et faciliter l'appropriation et l'utilisation du chèque énergie en complément de l'action des pouvoirs publics.

- EDF maintient une information pédagogique à destination des bénéficiaires pendant la campagne d'envoi des chèques énergie au printemps, ainsi qu'en septembre pour relancer les bénéficiaires 2022 ne nous ayant pas fait parvenir leur chèque énergie 2023.
- EDF conserve naturellement les pages dédiées au chèque énergie sur son site, en mettant en avant en tête de page des boutons de redirection vers le site de l'État pour vérifier son éligibilité et effectuer la saisie en ligne de son chèque :

<https://particulier.edf.fr/fr/accueil/gestion-contrat/facture/aides-sociales/cheque-energie.html>

<https://particulier.edf.fr/fr/accueil/guide-energie/electricite/cheque-energie.html>

- À l'été 2023, les pouvoirs publics ont mis en production une évolution permettant aux fournisseurs d'énergie d'identifier dans le numéro long du chèque énergie le type de chèque (classique, exceptionnel bois ou fioul) et le droit à protections associé (oui ou non). EDF a mis en œuvre une évolution pour permettre le cas échéant d'appliquer ou non des protections (aujourd'hui, tous les chèques énergie donnent droit aux protections) et de mettre ces informations à disposition des conseillers pour mieux renseigner les bénéficiaires.
- Les équipes Solidarité d'EDF ont continué en 2023 de promouvoir le chèque énergie à l'occasion de leurs contacts avec les acteurs de la solidarité dans les territoires ou dans le cadre d'interventions dédiées.

À noter : Conformément à la réglementation, EDF propose une solution de suivi de la consommation d'électricité en temps réel en euros et en kilowattheures pour les clients bénéficiaires du chèque énergie. Info Watt est présentée au chapitre 3.4.

En 2023, EDF Solidarité Nord-Ouest a poursuivi sa communication pour améliorer la compréhension et le taux d'utilisation du chèque énergie

En 2023 malgré l'inflation qui s'est poursuivie, la revalorisation du montant des chèques énergie n'a pas eu lieu mais le Revenu Fiscal de Référence (RFR) ouvrant droit au chèque énergie est passé à 11 000 euros/UC (Unité de Consommation) au lieu de 10 800 euros précédemment afin de conserver un nombre important de bénéficiaires. Par ailleurs le chèque énergie présente clairement l'indication « chèque énergie 2023 » comme repère.

Cette année les correspondants solidarité ont particulièrement insisté sur l'importance de bien vérifier la validité des chèques énergie exceptionnels envoyés en décembre 2022 qui sont utilisables jusqu'au 30/03/2024. En tout, ce sont 144 798 foyers du Pas de Calais qui ont reçu un chèque énergie en 2023.

Depuis 2019, le taux d'utilisation du chèque énergie progresse lentement et stagne autour de 88%.

Il est donc important et utile que l'équipe solidarité d'EDF poursuive lors de chaque échange téléphonique avec un partenaire social ou un client d'expliquer :

- la bonne réception et/ou les conditions d'attribution
- l'utilisation du chèque énergie et/ou des attestations
- l'utilisation du site internet dédié.
- La possibilité de bénéficier du service Infowatt permettant de suivre en temps réel ses consommations d'électricité.

Tous ces sujets sont également abordés lors de réunions d'informations avec les partenaires sociaux et le public bénéficiaire.

En 2023, Michel Mariel, Correspondant Solidarité, a ainsi animé 37 réunions sensibilisant un total de 439 participants sur le Pas-de-Calais

EDF communique ci-après le nombre de clients de la concession dont le compte a été crédité d'un chèque énergie au cours de l'exercice. Nous précisons que les données 2022 ne prennent pas en compte les chèques exceptionnels de 100 et 200 euros (voir *supra*) distribués sur des périmètres de clients différents entre les deux exercices.

Chèques énergie (Concession)			
	2022	2023	Variation (en %)
Nombre de clients pour lesquels un chèque énergie a été pris en compte au cours de l'exercice*	42 526	41 953	-1,3%

* La valeur 2022 n'inclue pas les chèques exceptionnels de 100 et 200 euros.

Pour utiliser son chèque énergie, le bénéficiaire doit être acteur.

Pour utiliser son chèque dans le règlement de ses factures d'énergie, le bénéficiaire peut effectuer :

- une remise « en ligne » de son chèque énergie sur le portail mis à disposition par les pouvoirs publics, ou
- une remise « papier » de son chèque : le bénéficiaire envoie le chèque au fournisseur d'énergie de son choix (cf. Annexe pour les coordonnées).

Le bénéficiaire peut également choisir de « pré-affecter » son chèque pour les années futures au fournisseur de son choix. Avec cette fonctionnalité, le bénéficiaire n'a plus aucune démarche à effectuer les années suivantes à condition d'être toujours bénéficiaire du dispositif et de ne pas changer de contrat de fourniture (changement de fournisseur ou déménagement).

NB : Depuis 2021, le client peut pré-affecter son chèque énergie lorsqu'il retourne celui-ci par papier (jusqu'à présent, la pré-affectation n'était possible qu'avec un renvoi dématérialisé du chèque énergie).

Pour rappel : L'attestation de droits doit être remise au fournisseur d'énergie pour bénéficier des protections associées dans le cas où le client n'a pas utilisé son chèque énergie chez ce fournisseur (modes de remise identiques : papier et/ou dématérialisé). Avec l'application automatique des protections, si le client a déjà remis son chèque ou son attestation à un fournisseur d'énergie, les protections seront maintenues les années suivantes pour l'ensemble de ses contrats chez ce fournisseur, tant qu'il reste bénéficiaire du chèque énergie.

Les fonds de solidarité pour le logement

Les fonds de solidarité pour le logement (FSL) traitent l'ensemble des difficultés de paiement associées au logement, à l'eau, à l'énergie et 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).

Les FSL sont généralement gérés par les départements. En application de la loi NOTRe du 7 août 2015, la compétence d'attribution des aides au titre du FSL peut être exercée par les métropoles à l'intérieur de leur périmètre, par transfert en lieu et place du département ou par délégation au nom et pour le compte du département.

Le département (ou la métropole le cas échéant) définit les modalités d'attribution des aides et les attribue. Chaque FSL dispose de son propre règlement intérieur et de ses propres critères d'attribution.

À noter : EDF n'est pas décisionnaire pour l'attribution des aides.

Dans chaque département, EDF cofinance le FSL dans le cadre d'une convention signée avec la collectivité gestionnaire du fonds.



EDF, premier contributeur privé du Fonds de Solidarité Logement (FSL) dans le Département du Pas de Calais

En 2023, EDF a participé au financement du FSL dans le département du Pas de Calais pour la mise en œuvre d'actions curatives visant les impayés d'énergie à hauteur de 350 000 €. A cette participation s'ajoute une dotation de 200 000 euros versée au titre d'actions préventives comme :

- L'action énergie territoire (AET) généralisée sur l'ensemble du département qui consiste à accompagner socialement et techniquement des ménages en situation de précarité énergétique.
- La formation d'intervenants sociaux sur le repérage et le suivi d'habitants en situation de précarité énergétique.
- Le fonds de travaux qui vient en soutien du paiement du reste à charge (après travaux) pour les personnes aux ressources faibles.

En 2023, la baisse constatée depuis plusieurs années des aides attribuées a été enrayée : 556 clients d'EDF ont obtenu une aide FSL contre 434 en 2022.

Pour les clients d'EDF, le montant moyen accordé par le département est à 506 euros (contre 490 euros en 2022).

Cette progression est principalement due à la première révision du barème depuis 2018 :

+5.8% pour le barème ouvrant droit aux aides FSL pour l'énergie.

Cela a permis de compenser l'inflation importante constatée en 2022 et par conséquent d'aider davantage une partie de la population.

Participation EDF au FSL (en €)

	2022	2023	Variation (en %)
Département	600 000	550 000	-8,3%

4.2. L'accompagnement des clients les plus fragiles

EDF au service des clients les plus fragiles

Plus une situation difficile est identifiée tôt, plus il est possible de trouver des solutions. Le réseau des conseillers clients d'EDF constitue le premier niveau d'identification des foyers en difficulté.

En contact permanent avec les clients, les conseillers sont formés à la prise en charge des difficultés de paiement des factures d'électricité, et orientent les clients, si besoin, vers les services sociaux.

Depuis 2010, les conseillers d'EDF mettent en œuvre une démarche, « l'Accompagnement Énergie », fondée sur une étude personnalisée de la consommation du foyer. Cette approche permet de trouver, avec le client en difficulté, des solutions adaptées à sa situation (cf. 3.5).

EDF conseille aux clients en difficulté de ne pas laisser s'accumuler des factures impayées pendant les périodes de trêve hivernale. Les conseillers client d'EDF et l'ensemble de leurs partenaires ont une priorité : assurer un dialogue continu avec le client pour prévenir les réductions de puissance à 1 kVA. Ainsi, avant la sortie de chaque trêve, les conseillers solidarité d'EDF réalisent des campagnes d'appels téléphoniques vers les clients en difficulté pour les informer et les accompagner dans la mise en œuvre de solutions adaptées.

La protection renforcée des clients en situation de précarité

La réglementation en vigueur interdit de suspendre la fourniture pendant la trêve hivernale et prescrit le maintien de l'énergie à la puissance souscrite pour les clients bénéficiaires du chèque énergie, dans la mesure où le fournisseur a connaissance de ces derniers.

EDF a pris l'initiative d'élargir cette disposition aux clients ayant bénéficié d'une aide du FSL dans les douze derniers mois ou d'une aide d'un autre organisme (CCAS, CAF, caisses de retraite, mutuelles, Secours populaire, Secours catholique, Croix-Rouge, etc.) pour régler une facture auprès d'EDF.

EDF va aussi au-delà des obligations réglementaires en organisant des campagnes d'information auprès des clients aidés visés ci-dessus afin que leur alimentation puisse être rétablie à la puissance souscrite avant le 1^{er} novembre.

Les équipes Solidarité d'EDF, la capacité à créer du lien avec les travailleurs sociaux et les clients

Des correspondants et conseillers Solidarité en réseau

1- Les correspondants Solidarité

Les correspondants Solidarité portent la politique Solidarité d'EDF en région auprès des acteurs sociaux, au plus près des clients en difficulté de paiement. Ils sont répartis sur tout le territoire et ont chacun en charge plusieurs départements.

Ils nouent avec leurs interlocuteurs au niveau local des conventions de partenariat de lutte contre la précarité énergétique, dans le respect des exigences renforcées du règlement général sur la protection des données (RGPD), afin d'éviter l'accumulation des dettes et les réductions de puissance.

Avec les conseillers Solidarité d'EDF, ils travaillent en étroite collaboration avec les élus locaux, les CCAS et les CIAS. L'action des travailleurs sociaux communaux s'avère essentielle du point de vue de l'accompagnement et de la pédagogie auprès des ménages en difficulté et permet de leur apporter des réponses personnalisées.

Les correspondants Solidarité organisent également des actions d'information et de sensibilisation à la maîtrise de l'énergie, au suivi des consommations et aux écogestes ainsi que des réunions d'information sur le chèque énergie, la lecture de la facture, info Watt, etc.

2- Les conseillers Solidarité

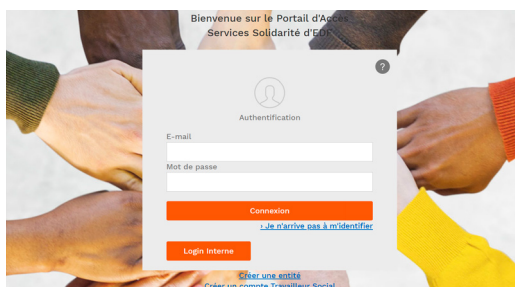
Avec leurs partenaires de l'action sociale, les conseillers Solidarité d'EDF examinent la situation des personnes en difficulté et identifient l'accompagnement dont elles pourraient bénéficier afin de résorber, à moyen terme, leurs difficultés de paiement. Pour cela, ils traitent les demandes des travailleurs sociaux relatives aux aides financières, proposent d'autres solutions d'accompagnement comme la mise en place d'échéanciers de paiement et gèrent « sur mesure » des situations clients de plus en plus complexes. Pour ce faire, EDF a mis en place des numéros de téléphone dédiés régionaux réservés aux travailleurs sociaux (voir annexe 1.2).

Les conseillers Solidarité vont également vers les clients en difficulté de paiement en élargissant et en intensifiant leurs appels sortants.

Un outil numérique proposé par EDF : le Portail d'accès aux services solidarité (PASS) d'EDF

EDF propose aux travailleurs sociaux un canal de communication numérique sécurisé pour le traitement des dossiers des clients.

Second canal après le téléphone, le PASS simplifie la mission des travailleurs sociaux au quotidien. Accessible 24 h/24, il leur permet de déposer directement les demandes d'aide en ligne, d'effectuer des mises à jour et de suivre en temps réel l'évolution des dossiers en cours d'instruction.



Ce canal numérique permet :

- d'informer EDF, à tout moment et en toute autonomie, des demandes d'aide déposées pour les clients en situation de précarité, et de suivre le traitement de ces clients par EDF ;
- de communiquer en ligne avec les conseillers Solidarité sur le traitement par EDF des clients concernés par les demandes d'aide en cours d'instruction ;
- d'informer les travailleurs sociaux de l'actualité et des dispositifs de lutte contre la précarité énergétique.

Pour accompagner l'appropriation de l'outil par les travailleurs sociaux, EDF propose un dépliant et un tutoriel avec une pédagogie progressive, dynamique et imagée. Ces outils sont promus en toutes occasions et constituent un bon complément à des mises en main en ateliers collectifs.

La prise en charge des clients démunis par les services sociaux induit inéluctablement la transmission de certaines données personnelles entre les conseillers Solidarité d'EDF et les travailleurs sociaux. Très attentive à la protection des données de ses clients, EDF s'est attachée à la prise en compte par l'outil des exigences renforcées du règlement général sur la protection des données (RGPD).

Courant Solidaire, une lettre d'information pour les élus et les travailleurs sociaux

COURANT SOLIDAIRE



EDF édite une publication,

Courant Solidaire, à destination des élus et des travailleurs sociaux. Elle vise notamment à faire connaître les actions de terrain et les expérimentations menées dans les régions.

De façon plus générale, *Courant Solidaire* a pour vocation de :

- contribuer au partage des bonnes pratiques ;
- promouvoir les actions multipartenariales ;
- participer indirectement au « recours aux droits ».



Signature de la convention avec le CCAS de Ruitz

De gauche à droite : Annie ADANCOURT vice-Présidente du CCAS de Ruitz, Emmanuel PATRY Responsable régional solidarité EDF région Nord-Ouest et Jean-Pierre SANSEN maire de Ruitz.

Des conventions de partenariat entre EDF Solidarité Nord-Ouest et les CCAS

Le conventionnement est un outil facilitant pour les échanges et les négociations avec les CCAS pour mieux accompagner les habitants rencontrant des difficultés dans le paiement de leurs factures d'énergie ou dans la maîtrise de leur consommation d'énergie.

En 2023, 3 CCAS ont signé une première convention avec EDF Solidarité : Boulogne sur Mer, Carly et Noeux les Mines et 13 autres CCAS ont renouvelé le partenariat. Les principaux engagements entre EDF Solidarité et les CCAS sont :

- Sécuriser et respecter l'échange des données personnelles (RGPD)
- Informer le CCAS sur le fonctionnement de l'équipe solidarité d'EDF, la nouvelle réglementation, le chèque énergie, les écogestes, les factures, les moyens de paiement, les outils numériques EDF&Moi et Infowatt, etc...
- Echanger et étudier les possibilités d'aides (FSL, aides facultatives, caisses de retraite etc..) pour venir en aide aux habitants rencontrant des difficultés de paiement de leurs factures d'énergie
- Apporter de la souplesse sur la mise en place de plan d'apurement
- Faire bénéficier aux travailleurs sociaux et aux habitants d'actions de prévention sur la maîtrise des consommations : conseils éco gestes, moyens de paiements, lecture et compréhension d'une facture, utilisation du chèque énergie, suivi des consommations, etc
- Informer les habitants sur les bons réflexes en cas de difficulté et sur les dispositifs d'aide existants en matière d'énergie

Chaque signature et/ou renouvellement de convention entre EDF et les CCAS traduisent la reconnaissance de bien travailler avec l'équipe solidarité d'EDF.

Désormais sur le territoire du Pas de Calais, EDF est partenaire de 74 CCAS et de l'UDCCAS 62 :

Achicourt, Aix-Noulette, Annezin, Ardres, Arques, Auchel, Auchy les Mines, Audruicq, Barlin, Berck sur Mer, Béthune, Beuvry, Billy Berclau, Billy-Montigny, Boulogne sur Mer, Bourlon, Brebières, Burbure, Cambrin, Camiers, Calais, Carly, Clairmarais, Coulogne, Courrières, Dainville, Divion, Drocourt, Eleu dit Leauwette, Eperlecques, Fampoux, Ferques, Frévent, Grenay, Haisnes, Harnes, Hénin-Beaumont, Hersin-Coupigny, Houdain, Hulluch, Labeuvrière, La Couture, Lens, Liévin, Le Touquet Paris Plage, Lillers, Loos en Gohelle, Marck, Mazingarbe, Montigny en Gohelle, Neufchâtel-Hardelot, Noeux les Mines, Noyelles sous Lens, Oignies, Outreau, Racquinghem, Rouvroy, Ruitz, Saily Labourse, Sains en Gohelle, Saint Laurent Blangy, Saint Martin Boulogne, Saint Nicolas lez Arras, Saint-Omer, Saint Pol sur Ternoise, Sainte Catherine, Sangatte-Blériot, Tilloy les Mofflaines, Vendin le Vieil, Verquigneul, Verquin, Wimereux, Wimille et Wizernes.

EDF s'investit aux côtés de ses partenaires

EDF est engagée aux côtés d'acteurs associatifs pour conduire des actions de lutte contre la précarité énergétique et renforcer la médiation sociale sur le terrain.

EDF est partenaire de grandes associations caritatives comme le **Secours catholique**, la **Croix-Rouge française**, ou le **Secours populaire français**. L'objectif est d'aider les personnes en situation de précarité énergétique à payer leurs factures et de les sensibiliser aux économies d'énergie.

EDF est partenaire de l'**Union nationale des centres communaux d'action sociale (UNCCAS)** et de l'**Association des cadres territoriaux de l'action sociale (ACTAS)** afin d'agir au plus près des territoires pour :

- l'amélioration du dispositif d'aide au paiement pour les clients en difficulté ;
- la mise en œuvre d'actions de formation et de sensibilisation à la maîtrise de l'énergie ;
- l'amélioration de la communication sur le chèque énergie.



EDF a participé en 2023 aux **46^{es} Rencontres de l'ACTAS** à Cherbourg (Manche), les 14 et 15 septembre. L'ACTAS rassemble près de 300 directeurs de centres communaux d'action sociale (CCAS) et a pour objectif de permettre le partage des expériences, d'apporter une entraide technique et opérationnelle à ses adhérents, de débattre des enjeux de l'action sociale et de faire entendre la parole des cadres territoriaux de l'action sociale auprès des pouvoirs publics. Les CCAS et Unions départementales des CCAS (UDCCAS) sont des partenaires historiques et incontournables pour lutter contre la précarité énergétique dans les territoires.

À cette occasion, pour la troisième année consécutive, EDF a remis un prix dans le cadre des appels à manifestation d'intérêt (AMI) lancés par l'ACTAS avec ses partenaires. Ces prix récompensent des initiatives locales innovantes sur des thématiques liées à la lutte contre la précarité énergétique et qui peuvent être ensuite répliquées par différents CCAS sur d'autres territoires.

En 2023, c'est le CCAS de Vannes (Morbihan) qui a remporté le prix EDF.



VOUS RELIER AUX SERVICES ESSENTIELS

Lieux d'accueil ouverts à tous et animés par des professionnels du lien social, dans les villes comme en milieu rural, ils facilitent l'accès des ménages en difficulté aux services publics et aux droits sociaux.

Le **Réseau national Pimms médiation** fédère et anime **37 structures** franchisées Pimms comprenant **100 points d'accueil Pimms dont 21 Pimms mobiles et structures itinérantes**, en zone urbaine et rurale. 89 Pimms sont labélisés France services et 20 sont labélisés Point Conseil Budget.

La tendance actuelle du développement du réseau est l'itinérance et la création de Pimms mobiles. La mise sous bannière Pimms d'associations existantes est également expérimentée.

La mission des Pimms médiation est double :

- faciliter l'accès aux services publics et aux droits sociaux : le Pimms médiation facilite l'accès des habitants aux services nécessaires à la vie courante en complétant l'offre de services de ses partenaires ;
- créer des emplois et des parcours de professionnalisation vers l'emploi durable et qualifié : les agents médiateurs des Pimms médiation se spécialisent dans le domaine des nouveaux services à la personne, développent leurs compétences et concrétisent un projet professionnel avec l'aide de la structure.

EDF participe en particulier à la formation des médiateurs, notamment sur les économies d'énergie, la lecture de la facture et sur le chèque énergie, et met à la disposition du réseau national Pimms médiation des salles de formation.

EDF a renouvelé en 2023 pour trois ans son partenariat avec le Réseau national Pimms médiation établi il y a plus de vingt-cinq ans.



Temps de formation de l'équipe du PIMMS Médiation Artois-Gohelle dans le Pas de Calais

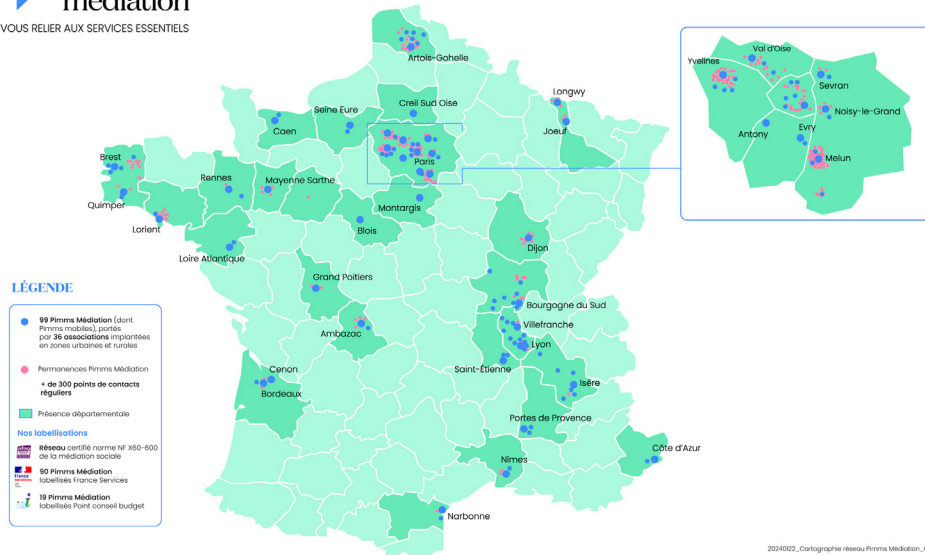
Le partenariat entre EDF et le PIMMS médiation Artois-Gohelle existe depuis plus de 15 ans. Les évolutions réglementaires dans le secteur de l'énergie, le RGPD mais aussi le renouvellement des équipes de médiateurs nécessitent des échanges réguliers afin de coordonner nos actions menées ensemble sur le territoire.

Le 13 février 2023, Michel MARIEL, correspondant Solidarité, est allé à la rencontre de l'équipe du PIMMS composée de 25 personnes. Les points abordés étaient nombreux :

- Retour sur l'organisation de l'équipe solidarité et des canaux de contact
- Différences entre distributeurs et fournisseurs
- Les adresses, numéros de téléphone et sites internet pour le public
- La pratique de réduction de puissance à 1000 Watts depuis 04/2022 et la façon de réactiver la puissance à partir du compteur Linky en cas de dépassement
- L'utilisation du chèque énergie et des chèques énergie exceptionnels
- Le dispositif d'aide du Fonds Solidarité Logement (FSL)
- L'utilisation du portail PASS, le lien avec le RGPD
- Le suivi de consommations avec l'application EDF&MOI
- Le nouveau dispositif infoWatt développé pour les bénéficiaires du chèque énergie
- Les principaux écogestes à connaître ...

Des réponses ont été apportés aux nombreuses questions dans le cadre d'échanges constructifs et très prometteurs

Pimms Médiation dans les territoires :



EDF est un partenaire historique des **Points Passerelle du Crédit Agricole**.

Les Points Passerelle sont nés il y a vingt-cinq ans au Crédit Agricole du Nord-Est. Il s'agit d'un dispositif de détection des difficultés et d'accompagnement qui permet de venir en aide aux personnes fragilisées suite à un ou plusieurs

accidents de la vie. Ce service d'accueil et de médiation, fondé sur la confiance et l'écoute, permet aux personnes de parler et d'être conseillées afin de trouver des solutions économiques et sociales adaptées.

Ce partenariat entre les Points Passerelle et les Pôles Solidarité d'EDF repose sur trois actions :

- la mise en place de délais de paiement spécifiques et un suivi pour apporter des solutions aux dettes énergétiques : les conseillers des services Solidarité d'EDF et des Points Passerelle de Crédit Agricole collaborent étroitement afin d'assurer un accompagnement personnalisé de leurs clients communs ;
- des actions de formation aux usages de l'énergie : les clients sont sensibilisés aux économies d'énergie par les conseillers EDF et les conseillers et bénévoles des Points Passerelle du Crédit Agricole ;
- un dispositif d'information sur le chèque énergie notamment et les actualités du monde de l'énergie.

EDF a également maintenu ses partenariats avec de nombreuses structures de médiation sociale comme le Mouvement des Régies : présentes dans les villes comme en milieu rural, elles sont adaptées aux particularités des territoires et agissent au plus près des foyers.



Depuis près de vingt-cinq ans, le **Mouvement des Régies** (anciennement Comité national de liaison des régies de quartier) porte, sur les territoires en grande difficulté sociale et économique, un projet d'insertion en associant les habitants et partenaires publics autour de l'éducation, de l'économie solidaire..

Agir avec et pour les habitants

Le partenariat avec EDF permet de capitaliser, au sein des régies, l'expérience acquise sur le thème de la précarité énergétique, de professionnaliser les acteurs locaux

et les médiateurs énergie des régies et de travailler à l'émergence de projets locaux pour de nouvelles perspectives de travail. Ainsi, pour diffuser les pratiques professionnelles en lien avec la lutte contre la précarité énergétique, une « visite apprenante » au sein de la régie de quartier de Troyes (Aube) a été organisée en décembre 2023. Treize régies de quartier du réseau ont pu bénéficier des enseignements des médiateurs dans l'accompagnement de personnes en précarité énergétique.



Depuis quinze ans, EDF est partenaire d'**Unis-Cité**, association **experte** et pionnière du **Service Civique en France, pour mener des actions de lutte contre la précarité énergétique sur le territoire**. En septembre 2022, a été lancé le projet « Solidarité énergie » qui vise à horizon trois ans à mobiliser 1000 jeunes en service civique chargés :

- de contribuer au repérage des personnes susceptibles d'être en précarité énergétique ;
- de les informer sur les aides existantes pour payer des factures d'énergie et pour réaliser des travaux de rénovation énergétique ;
- de les orienter vers les professionnels compétents pour les accompagner.

Le programme vise d'une part à lutter contre le non-recours chez les familles en difficulté, et d'autre part à redonner aux jeunes, dans leurs diversités, **l'envie et le pouvoir d'agir**.

- Entre septembre 2022 et juin 2023, 260 jeunes ont pu promouvoir les aides auprès de familles habitant sur 25 territoires. La promotion de septembre 2023 a vu l'activité s'intensifier avec la formation de 370 jeunes œuvrant sur 35 territoires.

Les nouveaux partenariats

Comme en 2022, l'année 2023 a été marquée par la nécessité des Pôles Solidarité d'EDF de se tourner vers de nouveaux partenariats pour aller vers de nouveaux publics et compléter durablement la politique d'EDF de lutte contre la précarité énergétique.

En effet, les clients en situation de précarité n'ont pas systématiquement recours à un travailleur ou à un médiateur social. Il s'agit dès lors de pouvoir identifier d'autres réseaux pour leur venir en aide et d'élargir le périmètre d'intervention d'EDF.

Pour ces raisons, à titre d'exemple, un nouveau partenariat a été signé en 2023 avec l'**association Finances & Pédagogie** qui réalise des actions de formation et de sensibilisation en matière financière et d'éducation budgétaire dans un objectif de prévention des difficultés financières.

En 2023, un autre partenariat a vu le jour avec **Soli'AL**, association affiliée au groupe Action Logement, dédiée à l'accompagnement des salariés et/ou locataires confrontés à une problématique logement. L'objectif de Soli'AL est de proposer un suivi et des réponses adaptées pour faciliter l'accès ou le maintien dans le logement, et ce, dans une logique d'insertion ou de préservation du lien emploi-logement.

Ces associations s'assurent que les ménages accompagnés bénéficient de tous les dispositifs d'aide en matière d'énergie auxquels ils sont éligibles, pour éventuellement les orienter vers des partenaires habilités à constituer des dossiers de demande d'aide pour éviter l'accumulation des dettes. Ces partenariats permettent aussi une mise en relation avec les conseillers Solidarité d'EDF. Ensemble, ils vont examiner comment échelonner la dette énergétique des ménages.

EDF présent au congrès de l'USH

EDF était présente au congrès de l'Union Sociale pour l'Habitat (USH) qui a réuni durant trois jours les acteurs du logement social à Nantes, du 23 au 25 octobre 2023. Dans un contexte de tension renforcée sur les prix de l'énergie, ce fut l'occasion pour les organisations présentes, les collectivités et les partenaires de trouver des solutions d'accompagnement pour les locataires du parc social et de leur donner les moyens de contrôler au plus près leurs consommations.

L'équipe Solidarité d'EDF a pu échanger avec les visiteurs sur sa politique d'aide aux clients en difficulté, ses actions, et rencontrer les associations actives dans le domaine de la précarité énergétique.



Présentation de l'outil « info-watt » aux bailleurs sociaux lors du salon USH à Nantes



Présentation de l'étude conjointe EDF-Fondation Abbé Pierre sur l'impact de la mise en place de la limitation de puissance pour impayés suite à la limitation de puissance par EDF.

EDF présent au Salon des maires et des collectivités locales

EDF a également été présente au Salon des maires et des collectivités locales (SMCL), qui s'est tenu à la porte de Versailles à Paris, du 21 au 23 novembre 2023.

Comme chaque année, sur son stand du Pavillon 3, EDF a échangé avec de nombreux élus dans un contexte marqué par la hausse des prix de l'énergie.

Cécile Venel, Directrice des Partenariats, Relations Externes & Consommateurs à EDF, en collaboration avec la Fondation Abbé-Pierre, a fait un retour sur l'impact de la mise en place de la limitation de puissance en lieu et place des coupures pour impayés.

Principaux enseignements de l'étude :

Sur un panel de 700 ménages étudiés, 74 % sont satisfaits de la mesure mise en place par EDF.

Ces ménages se retrouvent en impayés chez EDF pour les mêmes causes que pour d'autres impayés : perte de revenus, licenciement, décès, etc., avec beaucoup d'erreurs dans la vie courante avec l'administration (retard Caf, Pôle Emploi, titre de séjour, etc.). Les deux tiers vont dans les laveries.

La durée médiane s'élève à 11 jours en réduction de puissance souscrite, avec un tiers qui y reste moins de 3 jours.

Sept ménages sur dix ont engagé une solution de paiement à la fin de la réduction : dans 40 % des cas, la dette a été réduite et échelonnée et dans 30 % des cas, la dette a été résorbée.

Les 30 % restants bénéficient de la trêve hivernale pour rétablir leur puissance souscrite, sans pour autant avoir solutionné leur dossier.

À maille France, à fin septembre 2023, il y a eu 271 000 réductions, soit 1,3 % du nombre total des usagers au Tarif Bleu résidentiel (environ 21 millions), ce qui montre la robustesse du processus de recouvrement d'EDF Particuliers.

Des actions concrètes dans les territoires

EDF développe différents types d'actions et des dispositifs pédagogiques pour permettre aux travailleurs sociaux de comprendre, puis relayer, les enjeux et les gestes permettant aux clients en difficultés de mieux et moins consommer.

Les objectifs poursuivis sont les suivants :

- sensibiliser, informer et éduquer, pour que les foyers en situation de précarité énergétique deviennent acteurs de leurs consommations et s'approprient l'importance de la maîtrise de l'énergie pour une meilleure prévention de la précarité énergétique ;
- favoriser le passage à l'acte et l'engagement par une approche très pratique (échanges de bonnes pratiques, conseils écogestes, présentation de petits matériels permettant la maîtrise de la demande d'énergie) dans une atmosphère « comme à la maison » conviviale et ludique ;
- rencontrer tous les publics, tant dans les zones urbaines que rurales.

Ces dispositifs ludo-pédagogiques peuvent prendre différentes formes ; par exemple :



- la **MAEM Box** qui permet une approche ludique de la sensibilisation à la maîtrise de l'énergie ; elle est constituée d'un support représentant les principales pièces d'un logement avec ses équipements et d'un jeu de cartes avec des questions sur les écogestes ; une déclinaison digitale et interactive de la MAEM Box est disponible auprès des correspondants Solidarité d'EDF en région qui en assurent la promotion auprès des acteurs sociaux ;

- des **kits MDE** comme ceux proposés par EDF à ses partenaires (structures de médiation sociale, associations caritatives, CCAS, etc.) destinés aux personnes en situation de précarité énergétique ; ces kits sont composés de petits objets du quotidien qui favorisent les économies d'énergie dans les logements.



Des actions autour de l'inclusion numérique

L'inclusion numérique est un processus qui vise à rendre le numérique accessible à chaque individu, et à lui transmettre les compétences numériques qui seront un levier de son inclusion sociale et économique. Les outils numériques sont aujourd'hui des incontournables de la vie sociale et professionnelle : accès à l'emploi, à la connaissance, aux services publics en ligne, gestion des relations avec l'administration, maintien des relations sociales, etc.



Pour que le numérique ne constitue pas un frein supplémentaire à l'accès aux services et aux droits des Français qui en sont éloignés, dans le cadre de son partenariat avec le réseau national Pimms Médiation, EDF participe au développement des PAND@ (Point d'accompagnement numérique administratives) et la Petite École du Numérique.

Les PAND@ sont des espaces numériques équipés permettant un accès libre ou accompagné aux services numériques. Il permet au client de réaliser ses démarches en ligne en autonomie, tout en bénéficiant d'un accompagnement léger de la part d'un médiateur social professionnel, d'être guidé dans la réalisation de ses démarches et gagner en autonomie face à la dématérialisation. Il existe également un accompagnement à domicile des habitants ou au sein d'un espace partenaire.

L'accompagnement d'EDF dans la région Nord-Ouest

Dans la région Nord-Ouest, l'équipe Solidarité d'EDF travaille avec les acteurs locaux de la solidarité pour accompagner et aider les personnes en situation de précarité et faire en sorte que la facture énergétique ne soit pas un facteur aggravant des situations de fragilité sociale :

- 4 Correspondants Solidarité répartis sur le territoire, sont en charge des relations avec l'ensemble des partenaires travaillant sur la précarité énergétique (Conseil Départemental, CCAS, associations, structures de médiation sociale)
- 15 Conseillers Solidarité sont responsables de l'accueil des demandes des travailleurs sociaux et du suivi des dossiers des clients en précarité énergétique, à la maille de la Direction Commerciale Nord-Ouest
- 4 encadrants animent ce service



Animation à St Martin lez Tatinghem

Actions concrètes autour de la Maîtrise d'Énergie : EDF Solidarité Nord-Ouest anime des réunions d'informations pour les travailleurs sociaux et pour le public

La maîtrise de la consommation reste un sujet majeur et déterminant pour faire face aux augmentations des prix du gaz et de l'électricité intervenues en cours d'année.

Ainsi, l'équipe solidarité d'EDF continue d'expliquer le lien entre le réglage et la durée d'utilisation des nombreux appareils présents dans les foyers et la consommation finale qui sera facturée.

Les outils numériques tels que EDF&Moi et Infowatt mis à disposition par EDF sont également présentés et expliqués lors de ces réunions. En effet, ils sont des aides précieuses pour comprendre sa consommation au jour le jour ou de façon instantanée pour le service Infowatt dédié aux bénéficiaires du chèque énergie.

Les participants sont en grande majorité satisfaits d'aborder la maîtrise de leur consommation d'énergies de façon simple et ludique. En fonction des partenaires et des lieux d'intervention, EDF solidarité s'adapte sur la façon d'animer : projection de visuels, utilisation de kakémonos, quiz ou jeux de cartes.

En 2023, EDF Solidarité a ainsi animé, sur le territoire du Pas-de-Calais, 25 réunions de sensibilisation autour des économies d'énergie pour un total de 341 participants.

Les principaux organisateurs sociaux :

Les CCAS de Billy-Montigny, Grenay, Libercourt, Lillers, Oignies, St Martin lez Tatinghem.

Les autres partenaires :

AIFOR à Etaples, ADEFI à Ecuire, La Croisée à Marconne, PAGE à Hénin-Beaumont et Noyelles sous Lens, la Plateforme Logement des jeunes 4AJ à Arras, la Ressourcerie de Campigneulles, le Secours Catholique à Saint-Omer, Tremplin Formation à Wimereux.

Pour aller plus loin

Sur le territoire national, l'accompagnement proposé par EDF en 2023, c'est :

- 305 994 demandes de travailleurs sociaux traitées par EDF, dont 123 856 via le PASS ;
- 7 133 entités actives sur le PASS, dont 958 nouvelles cette année ;
- 31 839 utilisateurs externes du PASS, dont 9 568 nouveaux inscrits en 2023 ;
- 14 079 travailleurs sociaux qui ont bénéficié de sessions d'information et de sensibilisation au traitement de la précarité énergétique ;
- 160 961 clients en relation avec les structures de médiation sociale dont EDF est partenaire.



Renouvellement de la convention avec l'UDCCAS du Pas de Calais

De gauche à droite : Michel MARIEL Correspondant Solidarité, Annie ADANCOURT Présidente de l'UDCCAS et Emmanuel PATRY Responsable régional solidarité EDF région Nord-Ouest.

Renouvellement du partenariat entre EDF Solidarité Nord-Ouest et l'UDCCAS du Pas de Calais.

Le mercredi 10 mai 2023, EDF et l'UDCCAS se sont engagés, au travers du renouvellement de la convention de partenariat, à lutter contre la précarité énergétique des ménages et à les accompagner dans leur maîtrise énergétique.

L'UDCCAS du Pas-de-Calais et ses adhérents ont pour but d'apporter une assistance aux personnes démunies, notamment par la participation à leur insertion sociale et économique. Cette dernière coordonne l'action de ses membres et la soutient au travers de partenariats pour soutenir efficacement le réseau local.

Depuis plus de 30 ans, EDF mène des actions solidaires en soutien aux publics fragiles et clients démunis, se manifestant par des initiatives locales au travers du Fonds de Solidarité Logement, mais aussi par des partenariats nationaux visant à combattre la précarité énergétique.

La convention nationale, signée entre l'UNCCAS et EDF, précise les modalités de partenariat entre l'UDCCAS du Pas-de-Calais et EDF pour mieux accompagner les habitants du territoire en difficulté d'accès à l'énergie, notamment :

- Renforcer le droit d'accès à l'énergie grâce à un travail d'analyse des situations d'impayés et de précarité énergétique des usagers ;
- Réaliser des actions d'information et de sensibilisation à destination du réseau des CCAS du département du Pas-de-Calais (solidarité, PASS, chèque énergie, Info Watt, ...);
- Faire connaître et améliorer le taux d'utilisation du chèque énergie et de ses attestations associées.

Par la suite, à l'initiative de l'UDCCAS, une nouvelle « journée des partenaires » a eu lieu le 13 septembre 2023 avec la présentation des partenaires présents (EDF, Orange, CPAM, MSA, MDPH, Conseil Départemental, Point Passerelle, Banque de France, ADIL, CARSAT, AGIRC-Arrco etc...).

Cette journée a permis la signature de conventions entre l'UDCCAS et la CARSAT, les CPAM de l'Artois et de la Côte d'Opale et a également été l'occasion d'échanger sur les meilleures solutions à mettre en œuvre pour accompagner les populations en situations précaires.

4.3. La prévention par des actions en faveur de la maîtrise de l'énergie et de l'amélioration de l'habitat

Dans le cadre de sa politique Solidarité, EDF complète son action au titre de l'aide au paiement par un engagement dans des actions préventives d'amélioration de l'habitat qui contribuent à diminuer durablement l'impact de la facture d'énergie sur le budget des ménages.

EDF, partenaire de la Fondation Abbé-Pierre dans le cadre du programme « Toits d'abord »

Depuis 2012, EDF soutient et finance le programme « Toits d'abord » qui a pour objectif de construire et réhabiliter des logements économes en charges occupés par des personnes aux revenus très modestes.

Le programme, financé majoritairement sur les fonds propres de la Fondation Abbé-Pierre, a pu bénéficier d'un complément de financement par EDF dans le cadre du dispositif des certificats d'économies d'énergie (CEE).

En dix ans, Toits d'abord a permis de loger dignement plus de 13 000 personnes parmi les plus modestes, partout en France, à travers la production de 6 200 logements énergétiquement performants.

EDF et la Fondation ont renouvelé leur confiance avec la signature d'une nouvelle convention pour la poursuite du programme « Toits d'abord » sur la période 2024-2026, avec un soutien financier d'EDF à hauteur de 6,4 millions d'euros.



Créée en 1987 et reconnue d'utilité publique en 1992, la Fondation Abbé-Pierre agit pour permettre à toute personne défavorisée d'accéder à un logement décent et à une vie digne.

« Fidèle à l'esprit de l'abbé Pierre, la Fondation Abbé-Pierre poursuit son combat :

- en luttant pour que chacun puisse avoir un toit où vivre dignement ;
- en accueillant et orientant les personnes en difficulté de manière inconditionnelle ;
- en s'insurgeant contre toutes les formes d'injustice et de discrimination dans le logement ;
- en participant au débat public, rappelant sans relâche à ceux et celles qui nous gouvernent leurs responsabilités en termes législatifs, économiques et sociaux. »

Pour en savoir plus : www.fondation-abbe-pierre.fr/

EDF soutient le programme "Territoire zéro exclusion énergétique" lancé en 2023 par le collectif Stop à l'Exclusion énergétique



En 2023 a été lancé le programme CEE "Territoire zéro exclusion énergétique " qui vise à lever les freins à la rénovation performante de l'habitat des propriétaires occupants en grande précarité énergétique par la mise en place d'accompagnements globaux, la structuration d'alliances locales, la formation et l'outillage des acteurs concernés, l'ingénierie. EDF est le principal financeur du programme avec un apport de 7 millions d'euros sur trois ans.

Les priorités du programme sont :

- le déploiement du nouveau métier d'ensemblier solidaire pour accompagner socialement, économiquement et techniquement les personnes en grande précarité énergétique ;
- la mise en oeuvre des parcours de rénovation performante et la diffusion auprès de tous les acteurs de la rénovation en France des méthodes, outils et formations développés dans le cadre du programme ;
- l'accélération de la mise en place d'un accompagnement social et technique global sur l'ensemble du territoire national en coordination avec des opérateurs partenaires qui font le choix de former dans leurs équipes des ensembliers solidaires ;
- La mise en place, selon une méthodologie précise et duplicable, de 14 territoires zéro exclusion énergétique, véritables démonstrateurs de la capacité à éradiquer la grande précarité énergétique sur une zone géographique donnée.

Les objectifs chiffrés globaux du programme sont 3 000 foyers bénéficiaires d'un accompagnement social et technique global, 300 artisans mobilisés, 330 bénévoles sensibilisés à l'identification des foyers en grande précarité énergétique et à la rénovation performante, 14 ensembliers territoriaux formés mis à disposition des territoires.

La participation d'EDF au programme s'élève à 7 millions d'euros répartis sur trois ans.

Pour en savoir plus : Territoires zéro exclusion énergétique (territoireszeroexclusionenergetique.org)

EDF a noué en 2023 un nouveau partenariat avec l'association nationale des Compagnons Bâisseurs.



Les Compagnons Bâisseurs sont un mouvement associatif d'éducation populaire qui intervient depuis plus de soixante ans sur l'amélioration de l'habitat à travers des chantiers d'auto-réhabilitation (ARA) et d'auto-construction accompagnée (ACA). Il constitue aujourd'hui un des acteurs majeurs de la lutte contre les exclusions et le mal-logement.

Cette collaboration vise à déployer des actions de prévention de la précarité énergétique en déployant auprès de 7 associations régionales des Compagnons Bâisseurs (Auvergne, Centre-Val-de-Loire, Hauts-de-France, Ile-de-France, Nouvelle-Aquitaine, Occitanie, Pays-de-la-Loire) des actions communes pour favoriser la maîtrise de sa consommation énergétique :

- **animations collectives auprès des habitants** avec l'organisation d'ateliers sur le thème « comprendre et maîtriser sa consommation énergétique : les bons gestes pour économiser l'énergie et l'eau » animées par les Correspondants Solidarité EDF ;
- **formation des animateurs techniques et des animateurs habitat** des Associations Régionales des Compagnons Bâisseurs sur des thèmes variés (marché de l'énergie, explication de facture, aides au paiement, portail d'accès aux services solidarité (PASS) d'EDF, écogestes, etc.).

En outre, pour améliorer leur logement, les clients fragiles peuvent bénéficier des accompagnements proposés directement par EDF comme la prime énergie (<https://www.prime-energie-edf.fr/>).

5 Les éléments financiers de la concession

Le décret n° 2016-496 du 21 avril 2016 prévoit la communication par le concessionnaire, dans le CRAC, d'éléments financiers liés à l'exploitation de la concession (cf. art. D.2224-37 du Code général des collectivités territoriales [CGCT] créé par le décret précité).

L'article D. 2224-40 du CGCT, créé par ce même décret, prévoit qu'au titre de la mission de fourniture aux tarifs réglementés de vente, le concessionnaire doit communiquer, au regard des quantités facturées dans l'année aux clients de la concession :

- pour les produits : le chiffre d'affaires ;
- pour les charges : les coûts commerciaux, établis, pour les clients de la concession, sur la base des coûts nationaux de l'exercice considéré correspondant à ceux communiqués par le fournisseur aux tarifs réglementés de vente à la Commission de régulation de l'énergie.

Le décret précise que, pour les concessions sur le territoire métropolitain continental, les éléments financiers ci-dessus portent sur la fourniture d'électricité aux clients bénéficiant du Tarif Bleu.

5.1. Le chiffre d'affaires

La méthode et les éléments de calcul retenus pour la détermination du chiffre d'affaires

Les produits communiqués en application du décret précité concernent le chiffre d'affaires correspondant aux quantités (kWh) facturées aux clients de la concession bénéficiant du Tarif Bleu.

Ces données sont enregistrées dans le système d'information d'EDF permettant d'en rendre compte à l'autorité concédante sans recourir à des clés de répartition.

Le concessionnaire distingue ci-après le chiffre d'affaires des clients au Tarif Bleu résidentiel et le chiffre d'affaires des clients au Tarif Bleu non résidentiel.

À noter : Les chiffres d'affaires sont exprimés hors contribution et taxes (CTA, TICFE, TLCFE, TVA) ; par conséquent, l'évolution présentée ici ne rend pas compte de la baisse du taux de TICFE décidée par les pouvoirs publics dans le cadre du bouclier tarifaire.

Le chiffre d'affaires de la concession

Tarif Bleu résidentiel (Concession)

	2022	2023	Variation (en %)
Nombre de clients	380 700	370 374	-2,7 %
Énergie facturée (en kWh)	1 766 004 897	1 687 601 052	-4,4 %
Recettes (en €)	305 812 763	376 633 036	23,2 %

Tarif Bleu non résidentiel (Concession)

	2022	2023	Variation (en %)
Nombre de clients	15 960	21 888	37,1 %
Énergie facturée (en kWh)	128 707 135	144 023 476	11,9 %
Recettes (en €)	19 902 871	26 494 772	33,1 %

Les perspectives d'évolution du chiffre d'affaires en 2023 s'apprécient au regard du cadre tarifaire fixé par les pouvoirs publics (cf. 1.2 *supra*) et de l'évolution des volumes consommés, qui sont influencés par :

- le nombre de clients ayant souscrit un contrat au TRV ;
- les conditions climatiques constatées ;
- les variations de consommation des clients, hors impact climatique, en raison de la conjoncture, des efforts de sobriété, de l'évolution des usages, des progrès d'efficacité énergétique.

5.2. Les coûts commerciaux

Coûts commerciaux (en k€) (National)

	2022	2023	Variation (en %)
Tarif Bleu résidentiel	1 211 821	1 351 384	11,5 %
Tarif Bleu non résidentiel	197 238	193 384	-2,0 %
Tarif Bleu Total	1 409 059	1 544 768	9,6 %

Le recours aux coûts commerciaux nationaux est cohérent avec des tarifs réglementés de vente d'électricité fixés nationalement et s'appliquant sur l'ensemble du territoire desservi par EDF.

Dans un souci d'optimisation économique, EDF a défini une organisation adaptée à la tarification nationale, qui conduit à mobiliser au service de chacune des concessions des moyens nationaux et régionaux. Les coûts commerciaux ne sont donc pas pilotés et enregistrés à la maille de la concession.

Les coûts commerciaux de l'exercice 2023 sont en hausse par rapport à 2022 : +9,6 %.

On constate :

- d'une part, une hausse modérée des coûts hors certificats d'économie d'énergie (+1,1 %) avec comme faits marquants, la forte hausse des charges d'irrecouvrables sur le Tarif Bleu

résidentiel, et la baisse de ces mêmes charges d'irrecouvrables sur le Tarif Bleu non Résidentiel (niveau élevé en 2022 compte tenu de la fin du TRV pour certains types de clients);

- et d'autre part, une forte augmentation des coûts relatifs aux certificats d'économie d'énergie (+29%) qui s'explique par la hausse du volume d'obligation réglementaire, en raison de la hausse des nouveaux coefficients d'obligation de la période 5.

Au titre des perspectives d'évolution, le concessionnaire prévoit en 2024 une hausse des coûts commerciaux de 2,3%.

Cette hausse est très limitée pour les coûts CEE (+0,3%); elle est de 3,4% sur les coûts hors CEE, en raison principalement de la hausse des irrecouvrables sur le Tarif Bleu résidentiel.

La méthode et les éléments de calcul retenus pour la détermination des coûts commerciaux de la concession

La méthode

La méthode consiste à répartir les coûts de commercialisation nationaux ci-dessus, tels que présentés par EDF à la CRE, sur les différentes concessions, au moyen de clés de répartition déterminées précisément en fonction du portefeuille de clients au Tarif Bleu résidentiel et non résidentiel propre à chacune des concessions (art. D. 2224-36 du CGCT).

La répartition appliquée est cohérente avec celle retenue par la CRE dans le cadre de l'établissement des tarifs réglementés de vente :

- 50 % des coûts affectés selon le nombre de clients (dans la construction des TRV, 50 % des coûts commerciaux sont intégrés à la part abonnement du contrat du client);
- 50 % des coûts affectés selon le volume facturé (dans la construction des TRV, 50 % des coûts commerciaux sont intégrés à la part variable du contrat, proportionnelle à la consommation du client).

Les éléments de calcul

La répartition des coûts commerciaux nationaux est réalisée en fonction de la part de la concession dans l'ensemble des concessions exploitées par EDF, en nombre de clients d'une part et en quantités facturées d'autre part.

Les tableaux ci-après explicitent les valeurs des clés pour la concession.

Clés de répartition Tarif Bleu résidentiel (en ‰) (Concession)			
	2022	2023	Variation (en %)
Au prorata du nombre de clients*	18,485 ‰	18,437 ‰	-0,3 %
Au prorata du volume facturé**	18,483 ‰	19,111 ‰	3,4 %

* Il s'agit du nombre de clients de la concession Tarif Bleu résidentiel rapporté au nombre de clients Tarif Bleu résidentiel d'EDF sur le territoire métropolitain continental.

** Il s'agit des quantités d'électricité facturées par le concessionnaire aux clients de la concession au Tarif Bleu résidentiel rapportées aux quantités d'électricité totales facturées au Tarif Bleu résidentiel par EDF sur le territoire métropolitain continental.

Clés de répartition Tarif Bleu non résidentiel (en ‰) (Concession)

	2022	2023	Variation (en ‰)
Au prorata du nombre de clients*	10,996 ‰	13,948 ‰	26,8 %
Au prorata du volume facturé**	14,026 ‰	15,644 ‰	11,5 %

* et ** Idem supra.

Les coûts commerciaux de la concession

Les coûts commerciaux de la concession sont obtenus selon la méthode exposée, par application des clés de répartition aux coûts nationaux définis ci-dessus :

Coûts commerciaux (en k€) (Concession)

	2022	2023	Variation (en ‰)
Tarif Bleu résidentiel	22 399	25 371	13,3 %
Tarif Bleu non résidentiel	2 468	2 861	16,0 %
Tarif Bleu Total	24 867	28 232	13,5 %

Annexes

au compte-rendu de l'activité d'EDF



Sommaire

1. Les interlocuteurs pour l'autorité concédante et les acteurs de la solidarité	330
2. Les points de contact pour les clients	332
3. Glossaire	336

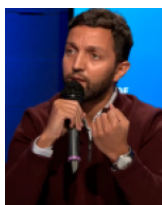
1 Les interlocuteurs pour l'autorité concédante et les acteurs de la solidarité

1.1. Les interlocuteurs privilégiés de l'autorité concédante

Au titre de la mission de fourniture d'électricité aux tarifs réglementés de vente, la Direction Commerciale Régionale (DCR) Nord-Ouest met à la disposition de l'autorité concédante les interlocuteurs suivants :

Le Directeur du Développement Territorial

Le Directeur du Développement Territorial est l'interlocuteur privilégié des élus de l'autorité concédante.

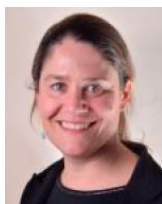


Abdelhak Ait Si

Directeur Développement Territorial
0764498152
abdelhak.aitsi@edf.fr

Le Référent Concession

Le Référent Concession est l'interlocuteur privilégié des services de l'autorité concédante pour l'exécution du contrat ; il est notamment le pilote opérationnel de l'établissement du compte-rendu annuel d'activité de concession (CRAC).



Marine Fradin de Belabre

Référente Concession
07 64 57 46 00
marine.de-belabre@edf.fr

1.2. Les interlocuteurs privilégiés des acteurs de la solidarité

La Direction Commerce porte les engagements d'EDF en matière de solidarité envers les populations les plus démunies.

Elle maintient un dispositif spécifique pour l'accompagnement des clients en difficulté et la recherche des solutions les plus adaptées à leur situation.

EDF collabore en ce sens avec les agents des collectivités territoriales intervenant dans le domaine de l'action sociale.

L'action d'EDF s'appuie sur des pôles Solidarité régionaux composés de correspondants et conseillers Solidarité.

Le correspondant Solidarité

Le correspondant Solidarité anime une équipe de conseillers Solidarité en charge des demandes des élus et des travailleurs sociaux des communes, des conseils départementaux ou des associations partenaires d'EDF.



Michel Mariel

Correspondant Solidarité
06 69 61 83 45
michel.mariel@edf.fr

Un numéro de téléphone dédié

EDF met un numéro de téléphone dédié à la disposition des travailleurs sociaux et des associations. Il s'agit du 0 810 810 112.

À noter : ce numéro n'a pas vocation à être connu des clients.

2 Les points de contact pour les clients

2.1. Les points de contact pour les clients résidentiels



La Direction de Marché des Clients Particuliers (DMCP) assure la relation contractuelle avec les clients Particuliers. Elle porte également les engagements d'EDF en matière de solidarité envers les populations les plus démunies et la mise en œuvre réglementaire du chèque énergie.

Cette relation s'appuie sur plusieurs canaux de contact :

- un **espace client** sécurisé sur internet : <https://particulier.edf.fr/fr/accueil.html> ;
- l'**appli EDF & Moi** accessible sur smartphone, tablette et ordinateur ;
- un **accueil téléphonique** à partir d'un réseau national de centres de relation client (CRC) reliés entre eux et répartis sur tout le territoire métropolitain : **3404** (service gratuit + prix appel), accessible aux clients du lundi au samedi, de 8 h à 20 h ; ce numéro est celui de la souscription et également celui de la gestion du contrat ;
- un **serveur vocal** à partir duquel le client peut accéder à son compte, et par exemple régler sa facture par carte bancaire : **09 70 83 33 33** (appel non surtaxé) ;
- un espace **pour les sourds et malentendants** : du lundi au vendredi, de 9 h à 18 h, les clients peuvent échanger avec leur conseiller EDF en tchat ou en visio, en langue des signes française ; lien vers la fonctionnalité : <https://particulier.edf.fr/fr/accueil/aide-contact/sourds-malentendants.html> ;
- un dispositif spécifique pour l'accompagnement des clients en difficulté et la recherche de solutions les plus adaptées à leur situation ; ce dispositif s'appuie sur des **pôles Solidarité régionaux** avec le correspondant Solidarité, interlocuteur dédié par département, et une équipe de conseillers Solidarité (cf. 4.2 « L'accompagnement des clients démunis »).



Les clients peuvent entrer en contact avec EDF dans les **points d'accueil** suivants :

Retrouvez la liste des points d'accueil du Pas de Calais dans le paragraphe 3.3

Les contacts utiles pour le chèque énergie

Chèque énergie - Moyens d'information mis en place par l'État

Un numéro de téléphone dédié (Service et appel gratuits)

Un site internet dédié

0 805 204 805

www.chেকেenenergie.gouv.fr

Pour adresser son chèque énergie et son attestation à EDF

Une adresse unique pour l'envoi à EDF du chèque énergie et de l'attestation

EDF
TSA 81401
87 014 LIMOGES CEDEX 1

À noter : l'adresse postale ci-dessus est mentionnée sur la facture d'électricité.

EDF

Devenons l'énergie qui change tout.

**CHEZ EDF,
UN CONSEILLER
AU BOUT DU FIL N'EST
PAS UN CONSEILLER
AU BOUT DU MONDE.**

100 % de nos conseillers sont basés en France.

AERC
RELATION 100% CLIENT
SERVICE FRANCE GARANTI

AFNOR Cert. 94264 AFNOR Cert. 94263

L'énergie est notre avenir, économisons-la!

2.2. Les points de contact pour les clients non résidentiels

La Direction du Marché d'Affaires (DMA) assure la relation contractuelle avec :

- les clients Entreprises : clients professionnels multisites au Tarif Bleu, entreprises, grandes entreprises, grands comptes ;
- les clients Collectivités territoriales : communes et EPCI, conseils départementaux et régionaux, bailleurs sociaux, tertiaire public local.

Cette relation s'appuie sur des **conseillers commerciaux** répartis dans les Centres de Relation Clients **pour les clients Entreprises** et sur des **interlocuteurs dédiés aux clients Collectivités territoriales** et répartis sur le territoire de la région.

Ils assurent un accueil personnalisé des clients sur les différents canaux (téléphone, courriel, courrier, Internet), traitent les demandes relatives aux contrats (mises en service, avenants, résiliations) et répondent aux demandes courantes relatives à la facture et au recouvrement.



Deux sites Internet sont à la disposition des clients

- <https://www.edf.fr/entreprises/electricite-gaz/tarifs-reglementes/tarif-bleu>
- <https://www.edf.fr/collectivites/electricite-gaz/tarifs-reglementes/tarif-bleu>



EDF met à la disposition des clients un accueil téléphonique

Notamment :

- Pour les clients TPE et pros : **09 70 82 15 73**
- Pour les clients SGI : **09 70 82 15 74**
- Pour les clients publics : **09 70 81 83 16**

**92 % des clients Particuliers se
déclarent satisfaits d'EDF**



3

Glossaire

Sigles utilisés dans le compte-rendu d'EDF pour la fourniture d'électricité aux TRV

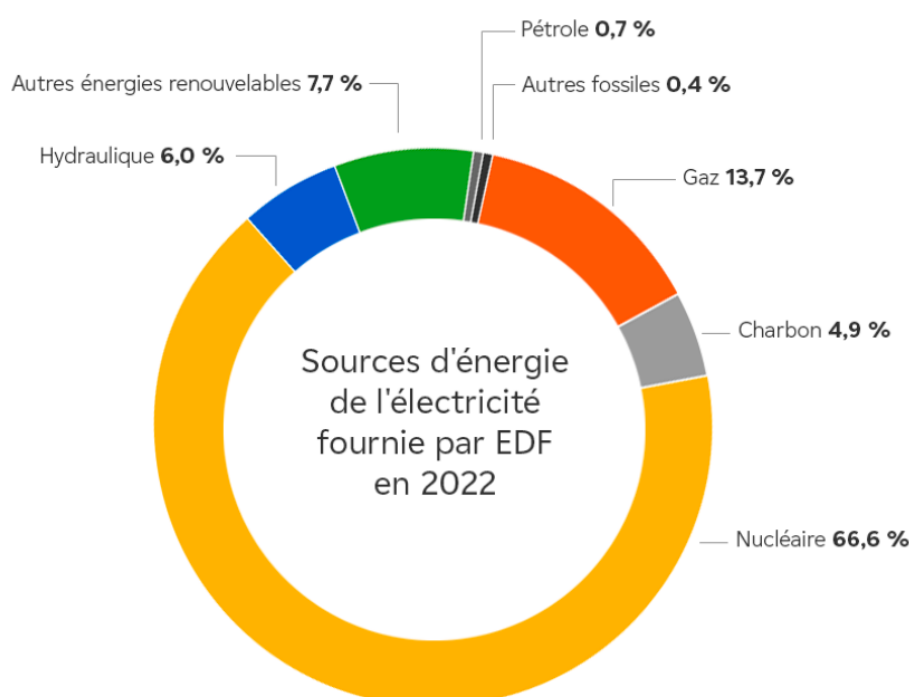
ACTAS	Association des cadres territoriaux de l'action sociale
ADLC	Autorité de la concurrence
AFNOR	Association française de normalisation
AFRC	Association française de la relation client
ANAH	Agence nationale de l'habitat
ARENH	Accès régulé à l'énergie nucléaire historique
CAF	Caisse d'allocations familiales
CCAS/CIAS	Centre communal (intercommunal) d'action sociale
CCSPL	Commission consultative des services publics locaux
CGV	Conditions générales de vente
CNIL	Commission nationale de l'informatique et des libertés
CNLRQ	Comité national de liaison des régies de quartier
CRAC	Compte rendu annuel d'activité de concession
CRC	Centre de relation clients
CRE	Commission de régulation de l'énergie
CSPE	Contribution au service public de l'électricité
CTA	Contribution tarifaire d'acheminement
DCR	Direction commerciale régionale d'EDF
DGCCRF	Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes
DMA	Direction du marché d'affaires d'EDF
DMCP	Direction du marché des clients particuliers d'EDF
FNCCR	Fédération nationale des collectivités concédantes et régies
FSL	Fonds de solidarité pour le logement
FU	France urbaine
MAEM	Mon appart éco malin
MDE	Maîtrise de la demande d'énergie
MNE	Médiateur national de l'énergie
ONPE	Observatoire national de la précarité énergétique
PANDA	Point d'accompagnement numérique pour les démarches administratives
PASS	Portail d'accès aux services solidarité d'EDF
PIMMS	Point information médiation multi-services (Pimms médiation)
RAPPEL	Réseau des acteurs de la pauvreté et de la précarité énergétique dans le logement
REH	Réseau éco habitat
RFR/UC	Revenu fiscal de référence par unité de consommation
RGPD	Règlement général sur la protection des données
RSE	Responsabilité sociétale d'entreprise
SMCL	Salon des maires et des collectivités locales
TECV	Loi du 17 août 2015 relative à la transition énergétique pour la croissance verte
TICFE	Taxe intérieure sur la consommation finale d'électricité
TIP	Titre interbancaire de paiement
TLCFE	Taxes locales sur la consommation finale d'électricité
TRV	Tarifs réglementés de vente (électricité)
TURPE	Tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité
UNCCAS/UDCCAS	Union nationale (départementale) des centres communaux et intercommunaux d'action sociale
USH	Union sociale de l'habitat

Information sur l'origine de l'électricité commercialisée par EDF aux clients bénéficiaires des tarifs réglementés de vente

Pour fournir l'électricité dans les meilleures conditions et au meilleur prix à ses clients, EDF optimise l'utilisation de son parc de production et peut avoir recours à des achats sur le marché de l'électricité lorsque cela présente un intérêt économique. C'est pourquoi le mix d'électricité produite par EDF se distingue du mix d'électricité fournie par EDF.

La répartition entre les différentes sources d'énergie utilisées pour fournir l'électricité aux tarifs réglementés de vente

En 2022, l'origine de l'électricité commercialisée auprès des clients aux tarifs réglementés de vente s'est répartie comme suit :



Émissions de CO₂ et déchets radioactifs induits par kilowattheure fourni

En 2022, la fourniture d'un kilowattheure d'électricité par EDF a induit :

- l'émission de 114,25⁽²⁾ grammes de **dioxyde de carbone** (CO₂);
- la génération de **déchets radioactifs** à hauteur de 1,82 mg/kWh.

* Émissions directes, hors analyse du cycle de vie des moyens de production et des combustibles - Périmètre EDF SA /
Source : EDF & Ademe

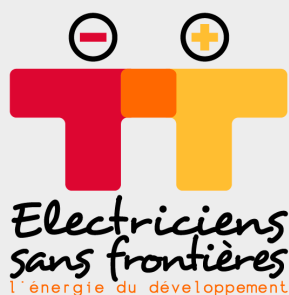
Nota : Les données 2022 sont les données les plus récentes à la date d'édition du CRAC 2023.

Aujourd'hui dans le monde, près de 700 millions de personnes n'ont toujours pas accès à l'électricité.

Pour pouvoir intervenir auprès des populations les plus démunies, les 1 200 bénévoles d'Électriciens sans frontières nouent des partenariats avec l'ensemble de la filière électrique française (syndicats professionnels, fabricants et distributeurs de matériels électriques, producteurs, gestionnaires de réseaux et fournisseurs d'électricité, autorités de régulation et de médiation) et appuient les collectivités dans leurs actions de coopération décentralisée.

Découvrez et soutenez les actions d'Électriciens sans frontières sur le site :

<https://electriciens-sans-frontieres.org>



COMPTE-RENDU D'ACTIVITÉ DE CONCESSION 2023

FÉDÉRATION DÉPARTEMENTALE D'ÉNERGIE DU PAS-DE- CALAIS

Le présent document a été établi par Enedis et par EDF, chacun pour sa mission, avec le concours d'équipes nationales et locales des différents métiers. Qu'elles en soient toutes remerciées.

Crédits photos : © médiathèque Enedis, © médiathèque EDF.

Date de création : mai 2024
Compte-rendu d'activité créé par la Solution Paddix® (www.paddix.com)
Réalisé par IDiX - www.idix.fr



**Vous pouvez consulter la version digitale du
CRAC en flashant le QR code ci-contre**





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



Société Anonyme
22-30 avenue de Wagram
75382 Paris Cedex 08 - France
Capital de 2 000 466 841 euros
552 081 317 R.C.S Paris
www.edf.fr