

COMPTE RENDU D'ACTIVITÉ DE CONCESSION 2021

SYMIELEC VAR



SOMMAIRE DU CRAC 2021

- 1. Les clients de la concession
- 2. La qualité du service rendu aux clients
- 3. L'aide au paiement
- 4. L'attention portée aux réclamations
- 5. La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF

341 404

c'est le nombre de clients au Tarif Bleu sur votre concession en 2021



LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE

Répartition des clients Tarif Bleu résidentiel et non résidentiel (en nombre de clients)

94 % 6 %

Répartition des consommations des clients Tarif Bleu résidentiel et non résidentiel (en MWh)



Souscriptions dans l'année Tarif Bleu résidentiel



27 259

(8,5%)

Résiliations dans l'année Tarif Bleu résidentiel



39 434 (12,2%

LA MENSUALISATION

Clients mensualisés Tarif Bleu résidentiel



207 251

(64,4%)

L'ACCOMPAGNEMENT ÉNERGIE

Clients Tarif Bleu résidentiel ayant bénéficié d'un Accompagnement Energie sur l'année



6612

Les pourcentages sont donnés en fonction du nombre total de clients résidentiels Tarif Bleu résidentiel

LA FACTURATION ÉLECTRONIQUE

Clients bénéficiant de la facturation électronique Tarif Bleu résidentiel



162 923

(50,6%)



LA FIN DES COUPURES POUR IMPAYÉS TOUT AU LONG DE L'ANNÉE

EDF a pris en 2021, la décision de mettre fin aux coupures d'alimentation pour impayés, à compter de cette année 2022

Avec cette mesure, EDF va plus loin que ses obligations réglementaires en dehors de la période de trêve hivernale, en remplaçant la coupure par une limitation de puissance à 1 kVA.

Cette mesure a pris effet en **avril 2022** (c'est-à-dire en sortie de trêve hivernale), et s'applique dans tous les cas, sauf s'il existe une impossibilité physique ou technique de limiter la puissance de l'alimentation électrique du logement.

Attention:

Les factures restent dues. Il est necessaire de se mobiliser pour aider le client à trouver une solution à ses difficultés.

La limitation de puissance à 1 kVA permet de maintenir plusieurs usages essentiels de l'électricité en attendant de trouver une solution à la situation du client. Avec 1 000 W on peut faire fonctionner Le multimédia Ampoule LED (5 – 20 W) Congélateur (100 W) ncandescence (65 – 100 W) Réfrigérateur – congélateur TV LED 50 pouces (100 W) Avec 1 000 W on ne peut pas faire fonctionner 1 plaque cuisson 1 cumulus (180 L) **OU** 1 radiateur ou vitrocéramique 1 500 W 1 200 - 2 000 W 1 lave-linge OU 1 four électrique

L'ÉVOLUTION DES TARIFS EN 2021 ET EN 2022

DEUX ÉVOLUTIONS TARIFAIRES EN 2021:

- ☐ Février 2021 et Août 2021 : Une hausse très limitée du Tarif Bleu
- ☐ Tarifs fixés sans intervention de l'Etat

	Février 2021	Août 2021
TB résidentiel	+1,9% HT (+1,6% TTC)	+1,1% HT (+0,5% TTC)
TB non résidentiel	+3,2% HT (+2,6% TTC)	+0,8% HT (+0,4% TTC)

ÉVOLUTION TARIFAIRE EN FÉVRIER 2022 : MESURES GOUVERNEMENTALES

- □ La hausse du prix du TRV électricité au 1^{er} février 2022 a été plafonnée à 4% puis le prix devrait être gelée jusqu'en février 2023.
- □ Versement d'une indemnité inflation exceptionnelle d'un montant de 100 € pour les personnes gagnant moins de 2 000 € net/mois pour faire face à la hausse des prix et notamment celle du carburant
- Chèque énergie exceptionnel de 100 € en décembre 2021 pour les ménages bénéficiant déjà du chèque énergie pour l'année 2021

EDF propose une relation client performante conjuguant humain et digital



RELATION CLIENT EDF: LE MEILLEUR DE L'HUMAIN ET DU NUMÉRIQUE

LE CANAL NUMÉRIQUE

edf & Moi

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

100% des centres d'appels EDF sont basés en France

LE CANAL TÉLÉPHONIQUE: 3004

- ✓ Un contact direct avec un conseiller, du lundi au samedi, de 8h à 20h
- ✓ Un accueil assuré par des Centres de Relation Clients (CRC), tous basés en France, fonctionnant en réseau sur toute la zone de desserte nationale d'EDF

LE CANAL DES PARTENARIATS SUR LE TERRITOIRE

 Des partenariats avec de nombreuses structures de médiation sociale, mutualisées avec d'autres opérateurs, offrant aux clients des occasions de contact avec EDF



Relation Client en France

EDF est le 1er énergéticien à avoir obtenu en 2021 la certification délivrée par l'AFNOR : celle-ci 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 en savoir plus sur cette certification : https://www.relationclientfrance.fr/

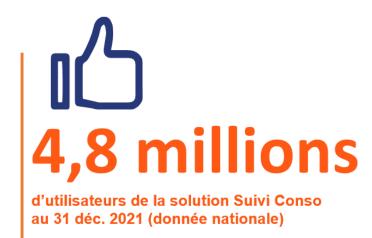
LE CONSEIL TARIFAIRE ET L'ACCOMPAGNEMENT DES CLIENTS POUR LES AIDER À MAÎTRISER LEUR CONSOMMATION

Conseils tarifaires (Concession)			
	2020	2021	Variation (en %)
Nombre de conseils tarifaires	31 767	30 359	-4,4%

Le conseil tarifaire consiste à proposer le contrat de fourniture le plus adapté au client sur la base d'une estimation de consommation à la mise en service ou sur la base de la consommation réelle en vie courante du contrat

Accompagnement Énergie (Concession)			
	2020	2021	Variation (en %)
Nombre de clients bénéficiaires	8 163	6 612	-19,0%

L'Accompagnement Énergie, permet d'apporter une solution personnalisée à tout client qui informe EDF de sa difficulté à payer sa facture d'électricité



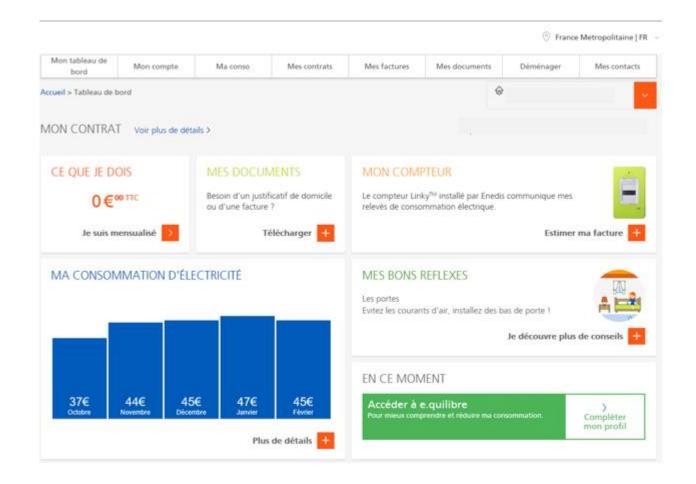
Suivi Conso est la solution numérique d'EDF pour accompagner les clients Particuliers afin de les aider à mieux comprendre et agir sur leur consommation d'électricité

En 2021, **80 435** clients ont utilisé la solution suivi conso au cours des 12 derniers mois.

LES OUTILS MIS A LA DISPOSITION DES CLIENTS POUR FAIRE DES ÉCONOMIES D'ÉNERGIE

ESPACE CLIENT

Le Tableau de Bord de l'Espace Client permet au client de disposer de toutes les informations nécessaire pour gérer son contrat en toute autonomie



Les principales fonctionnalités :

- Consulter et payer ses factures
- Télécharger une attestation de contrat
- Communiquer ses relevés de compteur
- Visualiser sa consommation
- Estimer sa prochaine facture
- Souscrire ou résilier ses offres d'énergie et de services
- Modifier ses données personnelles
- Accéder à la solution Suivi Conso pour comprendre et réduire sa consommation

LES OUTILS MIS A LA DISPOSITION DES CLIENTS POUR FAIRE DES ÉCONOMIES D'ÉNERGIE



APPLICATION EDF & MOI

Accessible depuis les smartphones et tablettes





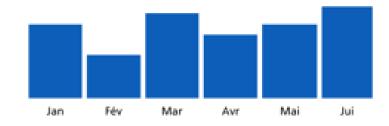


LES OUTILS MIS A LA DISPOSITION DES CLIENTS POUR FAIRE DES ÉCONOMIES D'ÉNERGIE

La Solution Suivi Conso

Suivre l'évolution de la consommation énergétique par mois, par jour

Visualiser l'évolution des consommations d'électricité et comparer les consommations d'énergie estimées avec celles des années précédentes.



Découvrir les appareils qui consomment le plus d'énergie

Chauffage, réfrigérateur, lave-linge, éclairage... Pour savoir quels appareils pèsent le plus lourd sur la consommation électrique



Obtenir des conseils pour faire des économies d'énergie

Découvrir des écogestes pour réaliser concrètement des économies d'énergie



L'AIDE AU PAIEMENT



■ LA LUTTE CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE : L'AIDE AU PAIEMENT – LE FSL

EDF : 1er contributeur après les collectivités territoriales aux Fonds Solidarité Logement

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

Les aides du FSL peuvent notamment contribuer à financer :

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

Participation EDF au FSL (en €)

	2020	2021	Variation (en %)
Département	454 200	442 000	-2,7%

cours de l'exercice*

■ LA LUTTE CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE : L'AIDE AU PAIEMENT – LE CHÈQUE ÉNERGIE

Enfin, EDF a poursuivi en 2021 ses efforts pour **accroître l'appropriation du chèque énergie** sur l'ensemble du territoire :

- communication à destination des structures d'accompagnement sur le terrain
- information pédagogique à destination des bénéficiaires
- accompagnement de jeunes en service civique au sein de l'association Unis-Cité dans le cadre de la mission Check' Énergie (partenariat d'EDF avec Unis-Cité)

Chèques énergie (Concession)			
	2020	2021	Variation (en %)
Nombre de clients pour lesquels un chèque énergie a été pris en compte au	26 700	24 747	-7,3%

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



LA LUTTE CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE : L'AIDE AU PAIEMENT – LE CHÈQUE ÉNERGIE

En 2021, EDF a mis en œuvre les deux évolutions majeures prévues par le décret du 30 décembre 2020

☐ L'automatisation de l'application des protections

EDF a mis en place **automatiquement et sans intervention du client**, les protections associées pour les clients bénéficiaires du chèque énergie au titre de l'année en cours ayant remis leur chèque ou leur attestation à EDF l'année précédente. L'objectif est de garantir la protection des clients pendant la trêve hivernale.

Les protections associées sont :

- Le maintien de l'alimentation à la puissance souscrite en période de trêve hivernale
- L'abattement de 80% sur les frais de déplacement pour impayé
- La gratuité de la mise en service
- ☐ La pré-affectation du chèque énergie par retour papier

La possibilité offerte pour les clients depuis avril 2021 de pré-affecter les prochains chèques énergie en cochant la case prévue à cet effet sur le chèque papier.



Par ailleurs, dans un contexte inédit de forte hausse du prix des énergies, le Gouvernement a décidé d'attribuer un chèque énergie supplémentaire de 100 euros aux clients bénéficiaires du chèque énergie en 2021. Cette aide exceptionnelle leur a été adressée en décembre 2021.

LE SUIVI DES CONSOMMATIONS D'ÉLECTRICITÉ EN TEMPS RÉEL

En réponse à l'obligation réglementaire (décret mai 2021), EDF a développé en 2021-2022 un service de suivi en temps réel de la consommation d'électricité, en € et en kWh, destiné aux clients bénéficiaires du chèque énergie, dont le logement est équipé d'un compteur Linky et disposant d'une box Wifi et d'un smartphone.

Échéance : le service doit être opérationnel à partir d'octobre 2022

Le service proposé par EDF est une appli téléchargeable sur les stores : Info Watt





91% des clients Particuliers se déclarent satisfaits d'EDF



LA SATISFACTION CLIENT 2021 MAINTENUE À UN TRÈS HAUT NIVEAU

91% des clients Particuliers se déclarent satisfaits d'EDF



Satisfaction des clients résidentiels (Particuliers)*		
	2020	2021
National	92%	91%

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

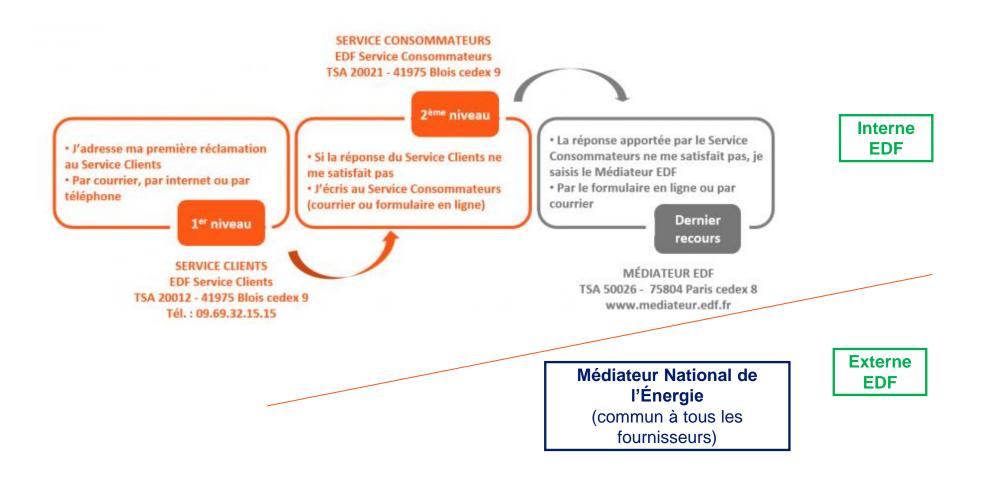
Quel que soit le profil des clients, environ

9 clients sur 10

se déclarent satisfait de la façon dont EDF a traité leur demande

L'ATTENTION PORTÉE AUX RÉCLAMATIONS

Le dispositif d'EDF s'articule autour de 3 instances de traitement :



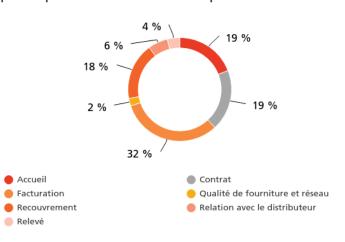
en 2021, 58% des clients Particuliers se déclarent « très satisfaits » du traitement de leur réclamation (source : enquête Sat'Contacts).

Réclamations écrites (Concession)			
	2020	2021	Variation (en %)
Courrier	1 567	1 827	16,6%
Internet	9 227	9 647	4,6%

Réponse aux réclamations écrites* des clients particuliers (Concession)			
	2020	2021	Variation (en %)
Taux de réponse d'EDF sous 30 jours	94,8%	95,4%	0,6%

^{*} Courrier et Internet.

Répartition par motif des réclamations écrites pour l'année 2021

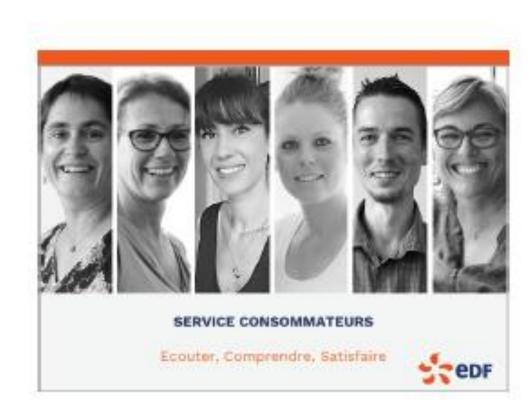


LE SERVICE CONSOMMATEURS D'EDF

Les missions du Service Consommateurs

Traiter les réclamations en instance d'appel et notamment :

- Les réclamations qui ont déjà fait l'objet d'une réponse du service client
- Interlocuteur des médiateurs EDF ou 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



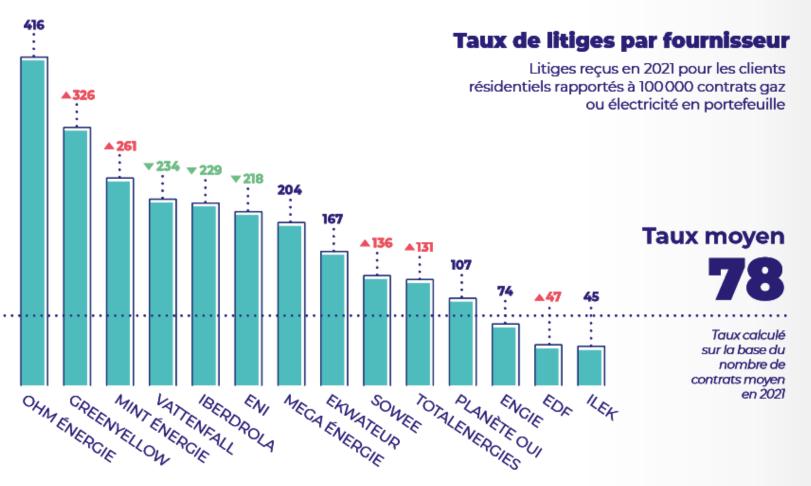
Comment contacter le Service Consommateurs

En vous adressant par mail à : dc-med-consommateurs@edf.fr

LE RAPPORT D'ACTIVITÉ DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

Le médiateur national de l'énergie a publié le 24 mai 2022 son rapport d'activité 2021. EDF reste le fournisseur ayant le plus faible taux de litiges.





Par équité, les litiges reçus par les médiateurs internes des fournisseurs qui en disposent sont également comptabilisés. Seuls apparaissent les fournisseurs nationaux ayant plus de 100 000 clients sur la zone ENEDIS/GRDF.

Le fournisseur E. LECLERC ENERGIES ayant quitté le marché en octobre 2021, son taux de litige n'a pas été calculé.

« Des sollicitations plus nombreuses en 2021 pour le médiateur national de l'énergie dans le contexte de la hausse des prix

Les consommateurs n'ont jamais été aussi nombreux à faire appel au médiateur national de l'énergie pour résoudre un litige.

En 2016, 12 260 litiges étaient recensés, le médiateur en a enregistré 30 626 en 2021, soit une **augmentation de 150 % en 5 ans**. Dans le contexte de hausse de prix de l'énergie, le médiateur national de l'énergie est plus que jamais mobilisé pour informer et protéger les consommateurs d'énergie.

La hausse continue des litiges reçus par le médiateur national de l'énergie (+13 % par rapport à 2020) s'explique **essentiellement par les mauvaises pratiques de certains fournisseurs**, souvent cumulées à un traitement défaillant des réclamations des clients.

La forte hausse des prix a également conduit les consommateurs à être plus attentifs à leurs factures d'énergie, et à plus souvent contester. »

Source Communiqué de Presse du MNE 24 mai 2022

LA LUTTE CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE



L'ÉQUIPE SOLIDARITÉ D'EDF EN MÉDITERRANÉE

Une Correspondante Solidarité dédiée au Département du VAR

qui intervient auprès des acteurs du territoire sur les thèmes suivants :

- > La précarité énergétique
- > Le Règlement Général sur la Protection des Données
- ➤ Le Pôle Solidarité EDF
- > La trêve hivernale et le calendrier de relance
- > Bilan du département
- La facture
- > Tarif et contrats
- ➤ EDF & Moi Mon fil d'actu e.quilibre
- > Les compteurs
- > Le chèque énergie
- ➤ Le Pass d'EDF



Nathalie Bouvet

Correspondant Partenariat Solidarité

06 61 02 68 62

nathalie.bouvet@edf.fr

LA SOLIDARITÉ MÉDITERRANÉE une équipe au cœur des territoires



LUTTE CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE : EDF SUR LE TERRAIN

AUX CÔTES DE NOS PARTENAIRES



CONVENTION AVEC LE CONSEIL DÉPARTEMENTAL

EDF Solidarité a signé une convention avec le Conseil Départemental du Var.

Cette convention s'inscrit dans le cadre de la lutte contre la précarité énergétique.

EDF SOLIDARITÉ A CONVENTIONNÉ AVEC FACE VAR

EDF Solidarité a conventionné avec FACE VAR.





CONVENTION AVEC LES CCAS DU DÉPARTEMENT

EDF Solidarité a conventionné avec les **CCAS** du département du Var dans le cadre de la lutte contre la précarité énergétique.

EDF Solidarité met à disposition des travailleurs sociaux et des élus des communes, un accueil téléphonique dédié et un Portail d'Accès aux Services Solidarité (PASS'EDF).

CONVENTION AVEC DEUX ASSOCIATIONS



EDF Solidarité a signé des conventions de partenariat avec Api Provence et Olbia Var Appartement (OVA).

Ces conventions s'inscrivent dans une démarche de lutte contre la précarité énergétique.

Les travailleurs sociaux d'Api Provence accompagnent le public bénéficiaire du RSA. À leur départ vers un logement

autonome, API Provence les sensibilise à l'utilisation du chèque énergie et aux différentes solutions pour maîtriser leur consommation.

OVA (Olbia Var Appartement) est constitué d'une équipe sociale et médicale, l'association propose des actions en faveur de l'accès et du maintien dans le logement et une prise en charge médico-sociale.

EDF ET LA SOLIDARITÉ : LES ACTIONS SUR VOTRE TERRITOIRE

EDF SOLIDARITÉ ACTEUR SUR LE TERRITOIRE



FACE VAR A RENCONTRÉ L'ÉQUIPE SOLIDARITÉ DE TOULON

Le 28 septembre 2021, l'équipe Solidarité d'EDF Toulon a accueilli dans ses locaux, l'équipe de Médiation Énergie de FACE VAR.

Au programme de cette rencontre : des échanges autour des activités respectives de chacun et de la double-écoute téléphonique.



Le 4 octobre 2021, l'équipe du Conseil Départemental du Var a rencontré l'équipe Solidarité d'EDF Toulon.

Des échanges autour des activités réciproques ainsi que de la doubleécoute avec les conseillers ont eu lieu. Un moment riche pour tous les participants.







ANIMATION D'ATELIER AUPRÈS DE L'ÉQUIPE FACE VAR

Le Pôle Solidarité d'EDF a formé le 31 mars 2021, la nouvelle équipe de Médiation Énergie de FACE VAR.

Les thèmes abordés : Les activités d'EDF Solidarité, la loi Brottes, le dispositif du chèque énergie et les outils pédagogiques.

ATELIER AUPRÈS DES TRAVAILLEURS SOCIAUX DES CCAS

EDF Solidarité est intervenue, auprès des travailleurs sociaux des CCAS de Bagnols-en-Forêt, des Arcs-sur-Argens, Le Revest-des-Eaux, de Bras, d'Ollioules, de Ramatuelle, de Pourrières, de Puget-Ville, de Saint Maximin et de Sainte Anastasie pour présenter le PASS d'EDF, les modalités d'accompagnement des clients en situation d'impayés et le dispositif du chèque énergie.

VISIO-CONFÉRENCE AVEC LES CCAS

Le Pôle Solidarité d'EDF est intervenu le 19 avril 2021 en visioconférence auprès de quatre CCAS de communes rurales (CCAS de Vinon-sur-Verdon, Varages, Saint-Julien-le-Montagner et Ginasservis).

Les thèmes abordés : La démarche commune pour lutter contre la précarité énergétique, la trêve hivernale et le chèque énergie.

VOS INTERLOCUTEURS EDF



Jean-Philippe Cassagneau

Directeur Développement Territorial

06 85 82 21 47

jean-philippe.cassagneau@edf.fr



Virginie Naour

Référente Concession

06 99 68 98 80

virginie.naour@edf.fr



Nathalie Bouvet

Correspondant Partenariat Solidarité

06 61 02 68 62

nathalie.bouvet@edf.fr

COMPTE RENDU D'ACTIVITÉ DE CONCESSION 2021

SYMIELEC VAR

Enedis
Société Anonyme à directoire et à conseil de surveillance
Tour Enedis - 34 place des Corolles
92079 Paris La Défense CEDEX - France
Capital de 270 037 000 euros - 444 608 442 R.C.S Nanterre
http://www.enedis.fr/

EDF 22-30 avenue de Wagram 75382 Paris Cedex 08 - France Capital de 1 868 467 354 euros -552 081 317 R.C.S Paris http://www.edf.fr/

