

Compte-rendu d'activité 2018

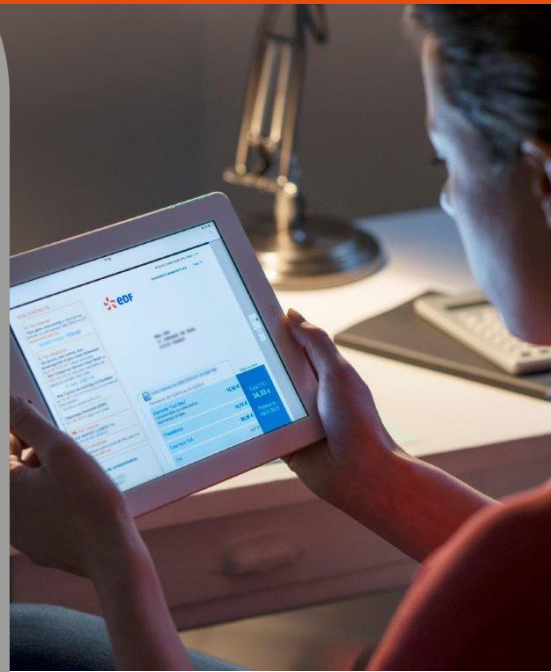
SYNDICAT INTERCOMMUNAL D'ÉNERGIES DU MAINE-
ET-LOIRE

Présentation du CRAC 2018 le 6 décembre 2019





COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF POUR LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE SUR VOTRE TERRITOIRE





Sommaire du CRAC 2018

- 1. Faits marquants 2018**
- 2. Les clients de la concession**
- 3. La qualité du service rendu aux clients**
- 4. La solidarité au cœur des valeurs et des engagements d'EDF**
- 5. Contacts et interlocuteurs**



Faits marquants 2018 – Les tarifs réglementés de vente confortés



L'existence de tarifs réglementés de vente en électricité répond à l'intérêt général

Décision du Conseil d'État du **18 mai 2018** : elle a conforté les TRV

- Le Conseil d'État a validé le principe des TRV en électricité en confirmant leur conformité au droit européen sur l'ensemble du territoire national

Le Conseil d'État a considéré que :

- Les TRV poursuivent **un objectif d'intérêt général : la stabilité des prix**
- Cet objectif ne peut être atteint par une intervention étatique moins contraignante qu'une régulation générale du prix de vente au détail de l'électricité
- Le dispositif des TRV n'est pas discriminatoire : l'ensemble des fournisseurs sont en mesure de proposer des offres à des prix comparables au prix du TRV



Faits marquants 2018 - L'évolution des tarifs en 2018



L'évolution des tarifs en 2018

Les TRV ont évolué à deux reprises en 2018 à la suite de délibérations de la Commission de régulation de l'énergie (CRE) acceptées par les ministres compétents :

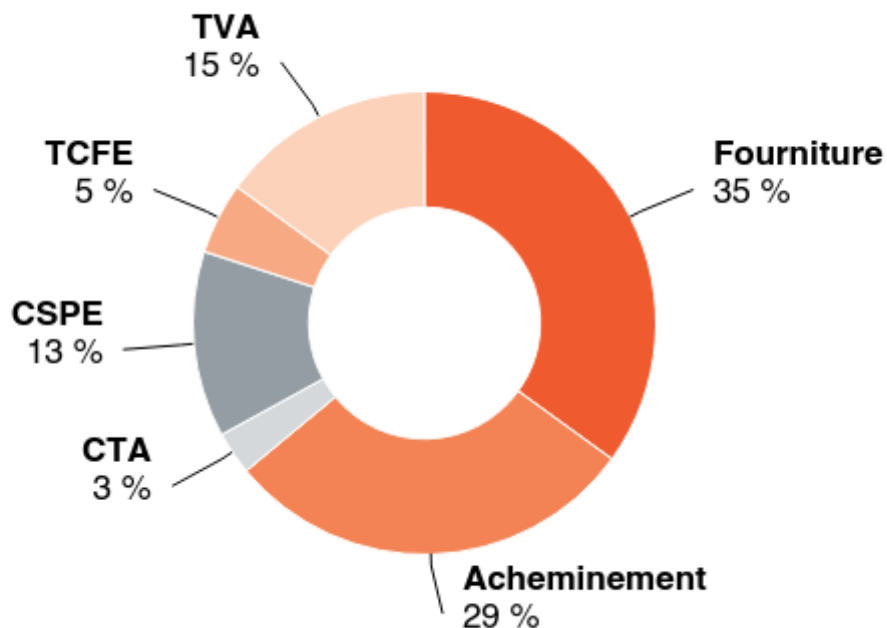
- **le 1er février 2018** : le mouvement tarifaire s'est traduit par :
 - une hausse moyenne de 0,7 % HT pour les clients au Tarif Bleu résidentiel
 - une hausse moyenne de 1,6% HT pour les clients au Tarif Bleu non résidentiel.

- **le 1er août 2018** : le mouvement tarifaire s'est traduit par :
 - une baisse moyenne de 0,5 % HT pour les clients au Tarif Bleu résidentiel
 - une hausse moyenne de 1,1 % HT pour les clients au Tarif Bleu non résidentiel.



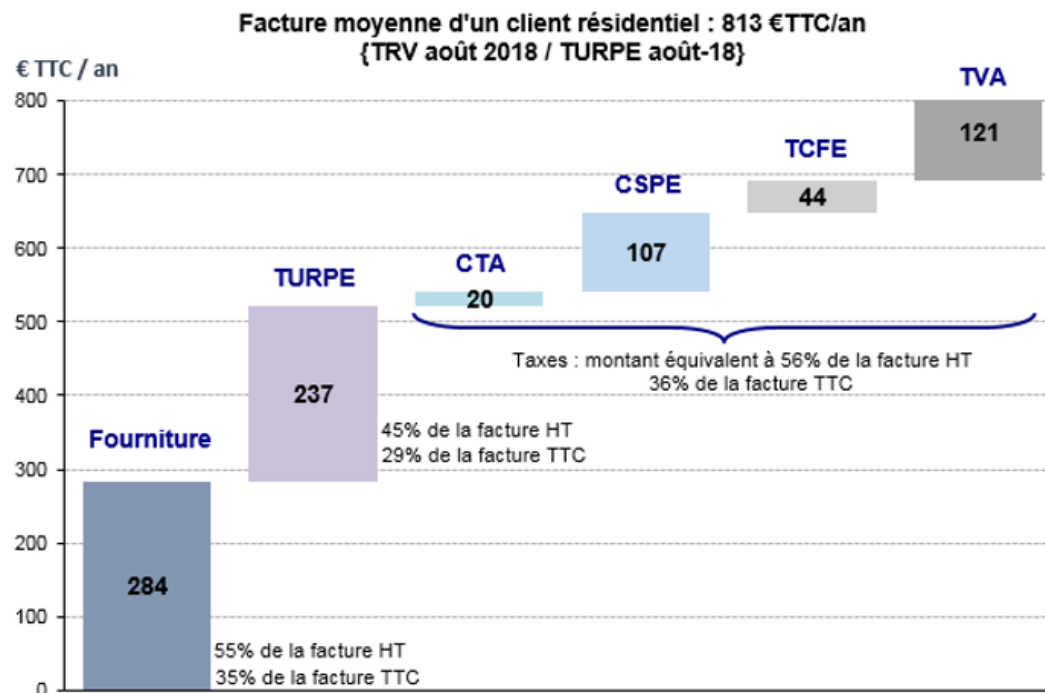
La facture moyenne TTC au Tarif Bleu résidentiel

FACTURE MOYENNE TTC AU TARIF BLEU RÉSIDENTIEL



FACTURE MOYENNE TTC D'UN SITE RÉSIDENTIEL AU TARIF BLEU EN €/AN

Un site résidentiel au Tarif Bleu consomme en moyenne 4,8 MWh/an



Faits marquants 2018 – Rapport du MNE



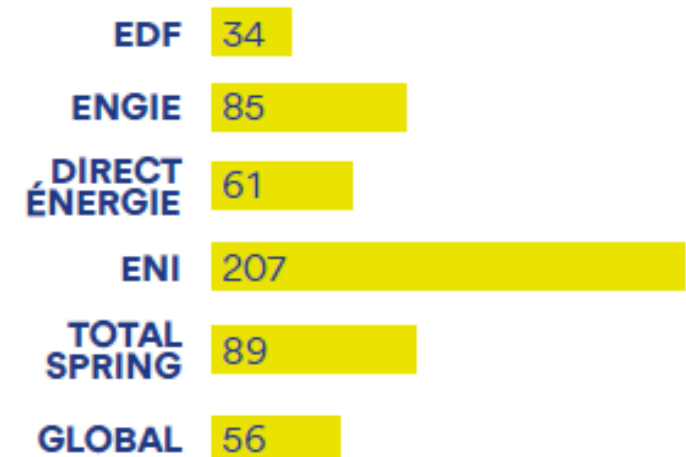
Publication du rapport d'activité du médiateur national de l'énergie

Le médiateur national de l'énergie (MNE) a publié **le 29 mai 2018** son rapport d'activité 2017.

Le rapport met une nouvelle fois en évidence la très bonne performance d'EDF qui est le fournisseur ayant le taux de litiges le plus faible.

NB : nombre de litiges avec les clients résidentiels rapporté à 100 000 contrats de fourniture.

TAUX DE LITIGES PAR FOURNISSEUR* rapporté à 100 000 contrats gaz naturel ou électricité en portefeuille (clients résidentiels) au 31/12/2017





Faits marquants 2018 – La relation client d'EDF reconnue



La qualité de la relation client d'EDF à l'honneur

Le site *sensduclient.com* distingue chaque année l'entreprise qui a reçu le plus grand nombre de prix dans le domaine de la relation client.

Cette distinction a été remise le **23 janvier 2018** à EDF au titre des prix obtenus par l'entreprise en 2017 :

- premier au Podium de la Relation Client Kantar TNS BearingPoint 2017 dans la catégorie « énergie » ;
- récompense lors des 24 heures de la relation client de l'Association française de la relation client (AFRC) ;
- trophée du Directeur de la relation client de l'année d'Editialis / Relation client Mag /AFRC.

Pour Fabrice Gourdellier, Directeur du Marché des Clients Particuliers, « *ce prix récompense l'engagement quotidien pour offrir à nos clients une haute qualité de service, alliant le meilleur du numérique et la proximité de nos 5 000 conseillers tous basés en France* ».

Les clients de la concession

TARIF BLEU (CONCESSION)

	2017	2018	Variation (en %)
Nombre de clients*	341 302	318 563	-6,7%
Énergie facturée (en kWh)	2 045 690 191	1 775 278 867	-13,2%
Recettes (en €)	212 503 274	189 823 022	-10,7%

* Nombre de clients = nombre de sites.

TARIF BLEU RÉSIDENTIEL (CONCESSION)

	2017	2018	Variation (en %)
Nombre de clients	300 283	285 999	-4,8%
Énergie facturée (en kWh)	1 674 321 029	1 475 030 352	-11,9%
Recettes (en €)	173 634 253	157 484 817	-9,3%

TARIF BLEU NON RÉSIDENTIEL (CONCESSION)

	2017	2018	Variation (en %)
Nombre de clients	41 019	32 564	-20,6%
Énergie facturée (en kWh)	371 369 162	300 248 515	-19,2%
Recettes (en €)	38 869 021	32 338 205	-16,8%



Une satisfaction des clients maintenue à un haut niveau en 2018

SATISFACTION DES CLIENTS RÉSIDENTIELS (PARTICULIERS)*

	2017	2018
National	89%	88%

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

Sur le marché des clients Particuliers, la satisfaction globale s'est maintenue à un haut niveau en 2018.

Quels que soient le canal et le motif de contact, près de 9 clients sur 10 se déclarent satisfaits de la façon dont EDF a traité leur demande.

Une relation client humaine et numérique

EDF propose à ses clients un **dispositif de contact multi-canal basé sur la proximité, la simplicité et la modernité, permettant à ses clients de joindre EDF à tout moment :**

- **Par téléphone, du lundi au samedi de 8h à 20h** → des appels pris en charge par un **réseau national** de Centres de Relations Clients, **tous basés en France**



- **En accueil physique, des structures de médiation sociale partenaires d'EDF :**
 - **Régie de Quartier de Trélazé** : 27 Rue Mongazon, 49 800 Trélazé
 - **Régie de Quartier d'Angers** : 1 Rue Jean Bourre, 49 100 Angers



Une relation client humaine et numérique, accessible 24h/24 et 7j/7 grâce à nos canaux numériques (internet, smartphone, tablette, ...)



- ❑ **L'espace client personnalisé** : souscrire son contrat, payer sa facture, modifier ses informations, suivre et comprendre ses consommations
- ❑ **L'application EDF & MOI** : créer son espace client, payer sa facture, modifier son RIB ou les données personnelles, transmettre le relevé de consommation
- ❑ **La solution e.equilibre** : accessible depuis l'espace client, une solution numérique pour mieux comprendre et maîtriser sa consommation d'électricité
- ❑ **Le T'Chat Réclamations** : dialoguer en direct avec un conseiller d'EDF à partir de la réclamation émise
- ❑ **La facture électronique** : télécharger et consulter ses factures directement depuis son espace client : **86 864 clients de la concession ont opté pour la facture électronique.**



Téléchargez l'appli EDF & MOI



Le conseil tarifaire et l'accompagnement des clients pour les aider à maîtriser leur consommation

Le conseil tarifaire consiste à proposer le contrat de fourniture le plus adapté au client sur la base d'une estimation de consommations lors la mise en service ou sur la base de consommations réelles en cours de contrat.

CONSEILS TARIFAIRES (CONCESSION)

	2017	2018	Variation (en %)
Nombre de conseils tarifaires	36 618	29 922	-18,3%

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

ACCOMPAGNEMENT ÉNERGIE (CONCESSION)

	2017	2018	Variation (en %)
Nombre de clients bénéficiaires	14 925	16 397	9,9%

« **e.quilibre** », la solution digitale d'EDF pour accompagner les clients Particuliers afin de les aider à mieux comprendre et agir sur leur consommation d'électricité.

L'attention portée aux réclamations des clients

RÉCLAMATIONS ÉCRITES (CONCESSION)

	2017	2018	Variation (en %)
Courrier	2 694	1 965	-27,1%
Internet	3 389	3 334	-1,6%

RÉPONSE AUX RÉCLAMATIONS ÉCRITES* DES CLIENTS PARTICULIERS (CONCESSION)

	2017	2018	Variation (en %)
Taux de réponse d'EDF sous 30 jours	94,5%	95,3%	0,8%

* Courrier et Internet.

Pour mémoire : depuis l'exercice 2016, EDF communique le nombre de réclamations internet en complément des réclamations courrier.

L'année 2018 se caractérise, au niveau national, par une baisse du volume des réclamations écrites reçues. Cette évolution s'explique principalement par le fait qu'**aucune nouvelle régularisation tarifaire n'est venue affecter l'année 2018.**

Le fait saillant de l'exercice concerne **les réclamations en lien avec le chèque énergie**, qui a été généralisé en 2018 à tous les départements. En complément de ses initiatives pour accompagner l'appropriation du nouveau dispositif par ses clients, EDF s'est adaptée pour réduire les motifs d'irritation ou d'inquiétude des clients, notamment par le développement de confirmations d'actes (par exemple, en confirmant au client que son chèque énergie a bien été reçu).



La nouveauté en 2018 : la généralisation du chèque énergie



EDF a activement accompagné la mise en place du chèque énergie

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

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

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

Dans ses messages d'information, EDF sensibilise les clients sur les démarches à effectuer pour activer les protections associées au chèque énergie.



CHÈQUES ÉNERGIE (CONCESSION)	
	2018
Nombre de clients pour lesquels un chèque énergie a été pris en compte au cours de l'exercice	13 517



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

Les Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL)

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

Les aides du FSL peuvent notamment contribuer à financer :

- les dettes de loyers, les charges, les factures d'énergies, d'eau et de téléphone,
- les dépenses liées à l'entrée ou au maintien dans le logement (dépôt de garantie, premier loyer, assurance du logement, frais de déménagement).

PARTICIPATION EDF AU FSL (en €)			
	2017	2018	Variation (en %)
Département	210 000	190 000	-9,5%

Les actions locales Solidarité



Formation des bénévoles des Restos du Cœur au nouveau dispositif « Chèque Energie »

Suite à la mise en place par les pouvoirs publics d'un nouveau dispositif d'aide, en substitution des tarifs sociaux, Patrick Chevalier, correspondant solidarité EDF, a assuré une information relative au chèque énergie auprès des bénévoles de l'activité « les Toits du Cœur » le 7 février 2018. Cette action a permis d'apporter une meilleure connaissance du dispositif facilitant d'une part, l'accompagnement des familles, d'autre part, la lutte contre le non recours aux droits.



Bénévoles de l'activité « les Toits du Cœur ».

Les actions locales Solidarité

Renouvellement de la convention de partenariat entre EDF et la Régie de Quartiers d'Angers

Face au constat d'un accroissement des difficultés de certaines familles à supporter leurs charges d'énergie, le Directeur de la Régie de Quartiers d'Angers, Philippe BOURGETEAU et Daniel PINA Directeur du Développement Territorial d'EDF, ont reconduit leur partenariat en faveur de la lutte contre la précarité énergétique.

Ce partenariat symbolise l'ambition commune des deux signataires d'aider et d'accompagner les foyers en difficulté. Il a pour objectif de permettre aux médiateurs de la Régie de Quartiers :

- **d'accueillir, conseiller, informer, orienter et faire de la prévention** envers les publics vulnérables
- **de proposer des actions de médiation « sortantes »** visant à accompagner la clientèle démunie de la ville d'Angers dans la résolution de ses difficultés.

En complément de la **contribution financière de 5 000 euros** apportée par ce partenariat, EDF a assuré la **mise à disposition le 18 mai 2018, à titre gracieux, d'un véhicule** dans le cadre du renouvellement partiel de son parc automobile. Ce don facilitera les déplacements des médiateurs de la Régie de Quartiers.



Philippe Bourgeteau Directeur de la Régie de Quartiers d'Angers – Daniel Pina Directeur du Développement Territorial EDF des Pays de la Loire – Patrick Chevalier Correspondant Solidarité EDF du Maine-et-Loire.

Les actions locales Solidarité



Ali Amine, Président de la Régie de Quartiers de Trélazé et Daniel Pina, Directeur du Développement Territorial d'EDF Pays de la Loire, en présence de Jamel Arfi, Directeur, et de Patrick Chevalier, Correspondant Solidarité EDF Maine et Loire..

Mise en oeuvre de la convention de partenariat entre la Régie de Quartiers de Trélazé et EDF en faveur de la lutte contre la précarité énergétique.

Le nouveau partenariat entre la Régie de Quartiers de Trélazé et EDF, formalisé par la convention signée le 11 octobre 2017, symbolise l'ambition commune des deux signataires d'aider et d'accompagner les foyers en difficulté. Il a pour objectif de permettre à la Régie de Quartiers :

- **d'accueillir, conseiller, informer, orienter et faire de la prévention envers les publics vulnérables** accueillis dans les locaux de la Régie
- **de proposer des actions de médiation « sortantes »** visant à accompagner le public fragile dans la résolution de ses difficultés.

Il intègre notamment un **accompagnement financier de 5 000 €** de la part d'EDF.

Vos interlocuteurs



Daniel PINA
*Directeur du Développement
Territorial EDF Pays de la Loire*
06 98 93 14 77
daniel.pina@edf.fr



Marc ALIBERT
Réfèrent Concession EDF Ouest
02 97 46 82 60
marc.alibert@edf.fr



Patrick CHEVALIER
*Correspondant Solidarité
Mayenne*
02 53 04 21 70
patrick.chevalier@edf.fr



Muriel CAER PALVADEAU
*Chargée de Mission Economie
cessionnaire*
02 51 85 76 45
muriel.caer@edf.fr

Merci de votre attention !

