



COMPTE RENDU D'ACTIVITÉ DE CONCESSION 2021

SMED13



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

■ SOMMAIRE DU CRAC 2021

1. **Faits marquants 2021 et perspectives 2022**

2. **Les clients de la concession**

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

3. **La qualité du service rendu aux clients**

La satisfaction clients, les CGV, la relation client, le conseil tarifaire et la maîtrise de la consommation, la facturation, les réclamations

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

L'aide au paiement, l'accompagnement social des clients, la prévention, la médiation sociale

5. **Les éléments financiers de la concession**

Le chiffre d'affaires et les coûts commerciaux 2021

Le CRAC vous est remis au format « digital » (sous la forme d'un site internet) :

<https://publicrac-enedis-edf-2021.paddix.com/xxxxxxxx/index.html>

419 909

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



LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ AUX TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE

LES CLIENTS TARIFS BLEU

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



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

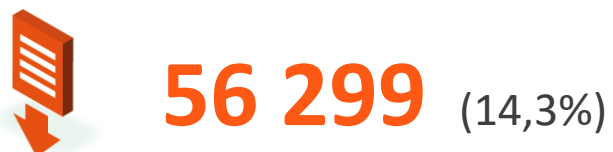


● Tarif Bleu résidentiel ● Tarif Bleu non résidentiel

Souscriptions dans l'année Tarif Bleu résidentiel

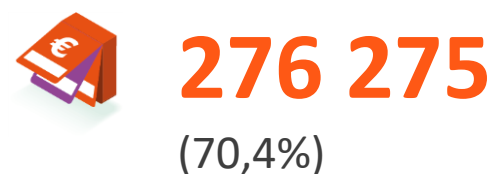


Résiliations dans l'année Tarif Bleu résidentiel



LA MENSUALISATION

Clients mensualisés Tarif Bleu résidentiel



L'ACCOMPAGNEMENT ÉNERGIE

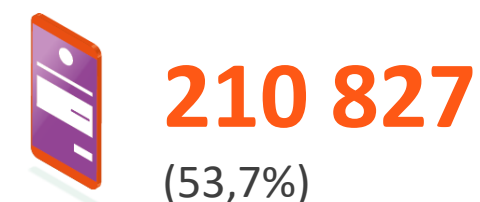
Clients Tarif Bleu résidentiel ayant bénéficié d'un Accompagnement Energie sur l'année



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



des clients Particuliers se déclarent en 2021 satisfaits de leur contact avec EDF

■ LES CLIENTS DE LA CONCESSION

Tarif Bleu (Concession)

	2020	2021	Variation (en %)
Nombre de clients*	453 223	419 909	-7,4%
Énergie facturée (en kWh)	2 729 537 037	2 547 451 585	-6,7%
Recettes (en €)	334 380 892	324 054 387	-3,1%

* Nombre de clients = nombre de sites.

Tarif Bleu résidentiel (Concession)

	2020	2021	Variation (en %)
Nombre de clients	408 977	392 447	-4,0%
Énergie facturée (en kWh)	2 433 247 972	2 376 507 381	-2,3%
Recettes (en €)	296 537 989	301 077 745	1,5%

Tarif Bleu non résidentiel (Concession)

	2020	2021	Variation (en %)
Nombre de clients	44 246	27 462	-37,9%
Énergie facturée (en kWh)	296 289 065	170 944 204	-42,3%
Recettes (en €)	37 842 903	22 976 642	-39,3%

Rappel des échéances :

Au 1^{er} janvier 2020 mise en extinction des pour les clients non éligibles

À compter du 1^{er} janvier 2021, les TRV sont supprimés pour les clients non éligibles

La baisse de -37,9 % du nombre de clients au Tarif Bleu Non Résidentiel sur la concession s'explique par la modification du périmètre d'éligibilité intervenue avec la loi n°2019-1147 du 8 novembre 2019 relative à l'énergie et au climat qui a défini de nouveaux critères aux TRV applicables à compter du 1^{er} janvier 2021 .

Les consommateurs finals non domestiques (collectivités, entreprises, associations) qui emploient 10 personnes ou plus, ou dont le CA, les recettes et le total du **bilan annuel excèdent 2 millions d'euros, ne sont plus éligibles aux TRV depuis le 1^{er} janvier 2021.**

Etes-vous concernés ?		
Syndicats de copropriétaires et propriétaires uniques d'un immeuble à usage d'habitation	NON	Possibilité de conserver le tarif réglementé de vente
Entité légale employant moins de 10 personnes	Le chiffre d'affaires/ les recettes ¹ ≤ 2M€ ou Bilan Annuel ≤ 2M€	NON Possibilité de conserver le tarif réglementé de vente avec attestation d'éligibilité ²
	Le chiffre d'affaires/ les recettes ¹ > 2 M€ et Bilan Annuel > 2M€	OUI Obligation de souscrire une offre de marché
Entité légale employant 10 personnes ou plus	OUI	Obligation de souscrire une offre de marché

■ 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 nécessaire 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



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



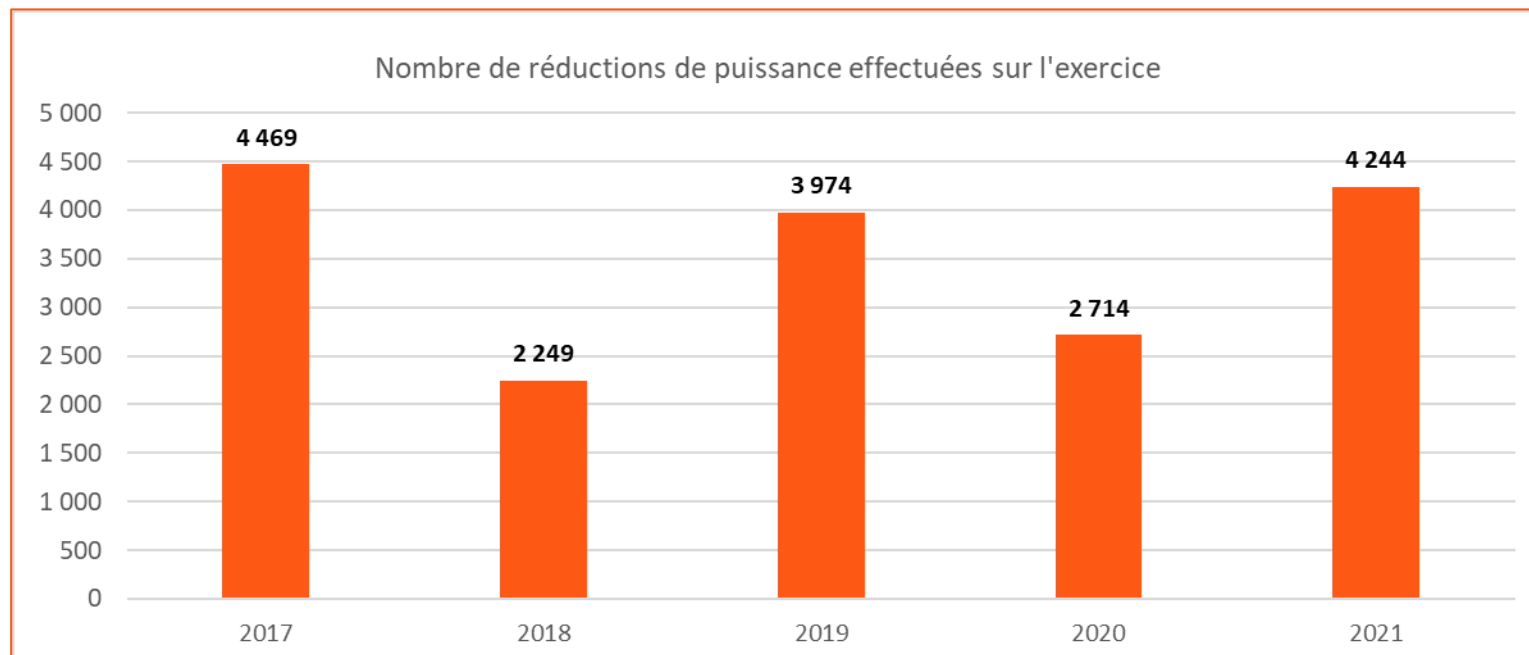
1 four électrique

2 500 W

■ LES DIFFICULTÉS DE PAIEMENT DES CLIENTS PARTICULIERS

Réductions de puissance (Concession)

	2020	2021	Variation (en %)
Nombre de clients en situation de réduction de puissance à fin d'année	630	786	24,8%
Nombre de réductions de puissance effectuées au cours de l'exercice	2 714	4 244	56,4%
Nombre de réductions de puissance effectuées pendant la période hivernale	905	1 915	111,6%



Valeur 2021 / 2020 :

L'année 2020 a été exceptionnelle en raison de la crise sanitaire, puisque **EDF a suspendu dès le début de la crise sanitaire, et ce jusqu'au 1^{er} septembre 2020** (c'est-à-dire en allant au-delà du calendrier réglementaire), pour tous clients, même s'ils ne sont pas bénéficiaires d'une aide (chèque énergie, FSL...), **toutes les coupures, réductions de puissance et pénalités de retard.**

■ TARIFS RÉGLEMENTÉS DE VENTE



Autorité
de la concurrence



La CRE et l'Autorité de la concurrence ont chacune remis au Gouvernement leur **rapport d'évaluation des TRV**, établi dans le cadre de l'analyse périodique par les pouvoirs publics du bien-fondé du maintien des TRV (exigence de la directive européenne de 2019)

Principale conclusion de ces rapports : les TRV ne nuisent pas à la dynamique concurrentielle.

CERTIFICATION AFNOR D'EDF POUR SA RELATION CLIENT 100% EN FRANCE

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/>

Une présence sur le territoire des Bouches-du-Rhône d'un Centre de Relation Clients (CRC) basé à Marseille-Allar.



Sur votre territoire, un accueil téléphonique est assuré par le Centre de Relation Clients de Marseille-Allar, fonctionnant en réseau sur toute la zone de desserte nationale d'EDF.

EDF propose une relation client performante conjuguant humain et digital



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

LE CANAL NUMÉRIQUE

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



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



100%

des centres d'appels
EDF sont basés en France

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/>

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).

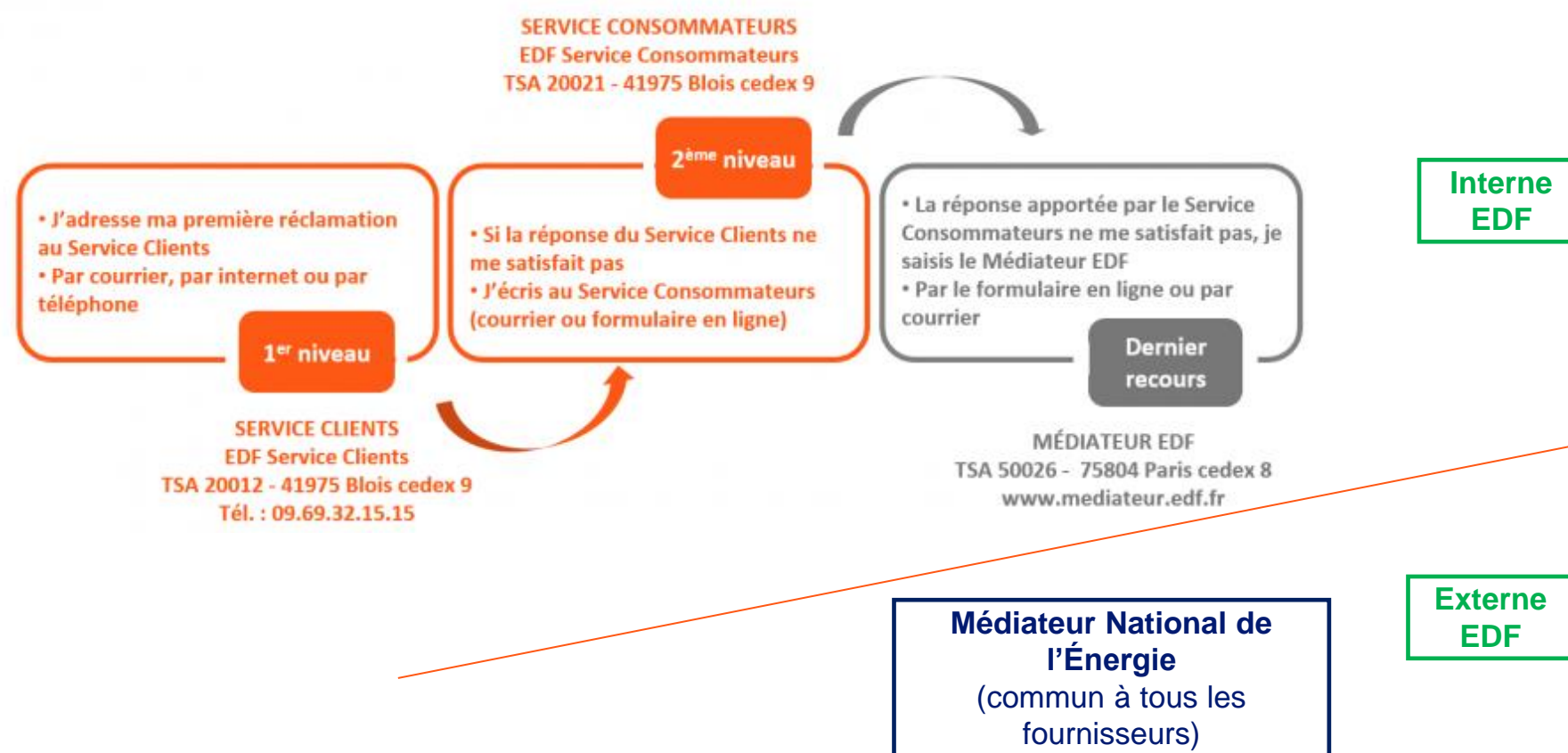
Quel que soit le profil des clients, environ

9 clients sur 10

se déclarent satisfaits 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)

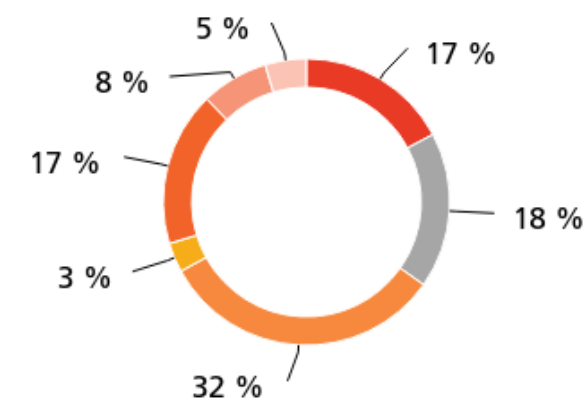
	2020	2021	Variation (en %)
Courrier	2 087	2 149	3,0%
Internet	12 291	13 296	8,2%

Réponse aux réclamations écrites* des clients particuliers (Concession)

	2020	2021	Variation (en %)
Taux de réponse d'EDF sous 30 jours	94,5%	95,2%	0,7%

* Courrier et Internet.

Répartition par motif des réclamations écrites pour l'année 2021

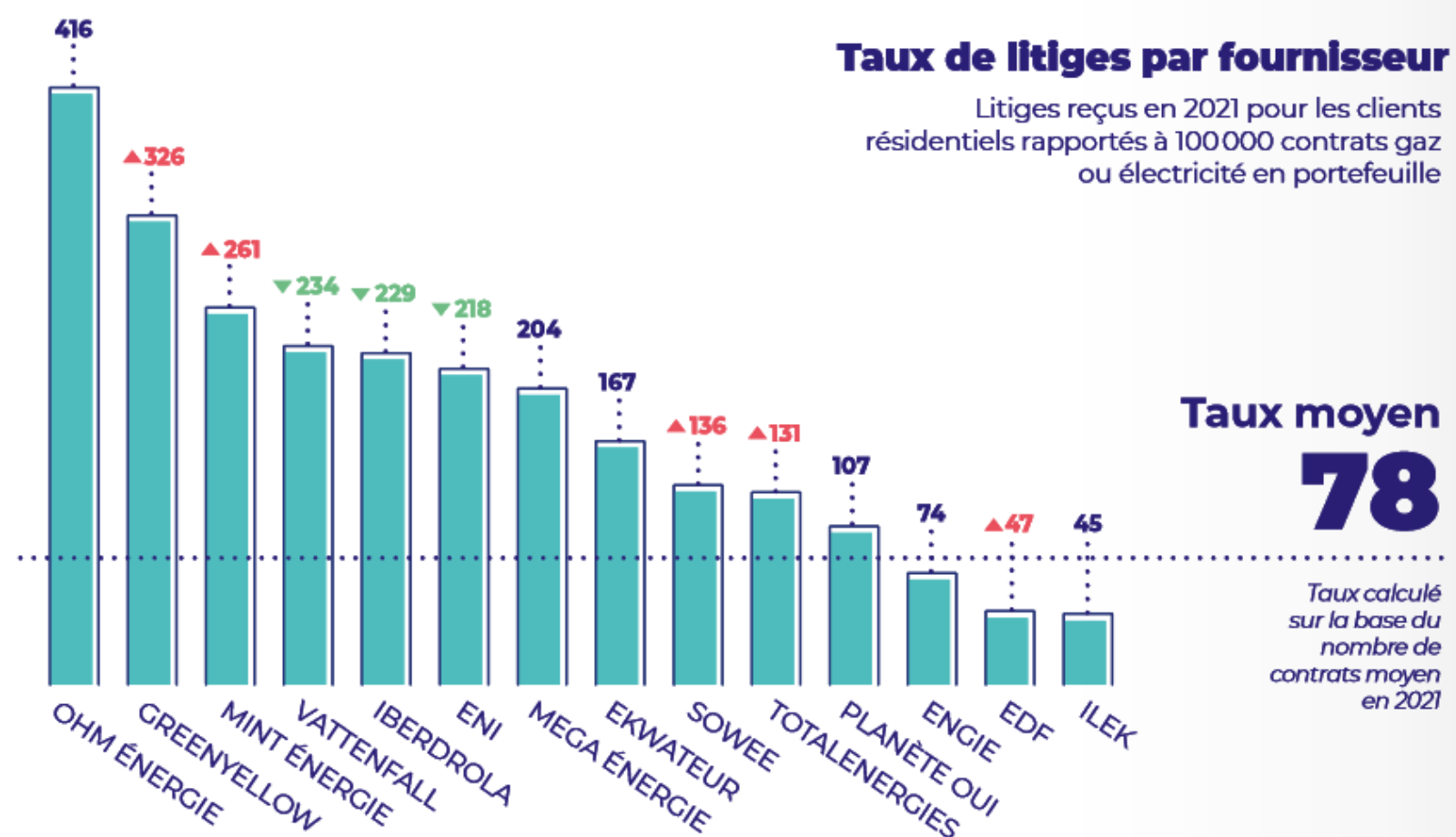


- Accueil
- Facturation
- Recouvrement
- Relevé
- Contrat
- Qualité de fourniture et réseau
- Relation avec le distributeur

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

■ 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

LA LUTTE CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE



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

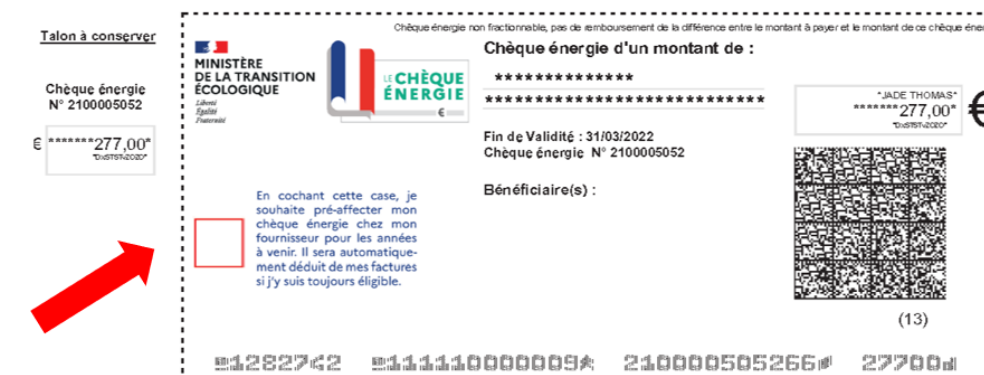
EDF a mis en place **automatiquement et sans intervention du client**, les protections associées pour les clients bénéficiaires du chèque énergie au titre de l'année en cours ayant remis leur chèque ou leur attestation à EDF l'année précédente. L'objectif est de garantir la protection des clients pendant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

■ 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 cours de l'exercice*	41 111	38 123	-7,3%

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




■ 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**

Info Watt c'est

 Gratuit Un service réservé aux bénéficiaires du chèque énergie.	 Facile Un boîtier à brancher sur votre compteur Linky™. Tout simplement !	 Instantané Votre consommation d'électricité en temps réel, en kWh et en €, dans l'appli Info Watt 24h/24 et 7j/7.
--	---	--

MODE D'EMPLOI

-  1 Vous recevez votre boîtier.
-  2 Vous installez votre boîtier sur votre compteur Linky™.
-  3 Vous téléchargez l'application Info Watt pour suivre votre consommation d'électricité en temps réel.



■ 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	1 158 400	1 145 000	-1,2%

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	45 241	43 155	-4,6%

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	11 962	9 491	-20,7%

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



4,8 millions

d'utilisateurs de la solution Suivi Conso au 31 déc. 2021 (donnée nationale)

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, 109 099 clients ont utilisé la solution suivi conso au cours des 12 derniers mois.

■ LA SENSIBILISATION AUX ÉCONOMIES D'ÉNERGIE

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** », une cinquantaine d'articles présentent les aspects concrets de la transition énergétique dans la vie quotidienne de nos clients (exemple ci-contre, le streaming).
- **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 edf.particuliers.fr.



Quel équipement consomme le plus d'électricité dans votre salle de bains ?

- a) Le sèche-cheveux
- b) Le sèche-serviettes
- c) La douche

■ L'ÉQUIPE SOLIDARITÉ D'EDF EN MÉDITERRANÉE

Une Correspondante Solidarité dédiée au Département des Bouches-du-Rhône

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.equilibre
- Les compteurs
- Le chèque énergie
- Le Pass d'EDF



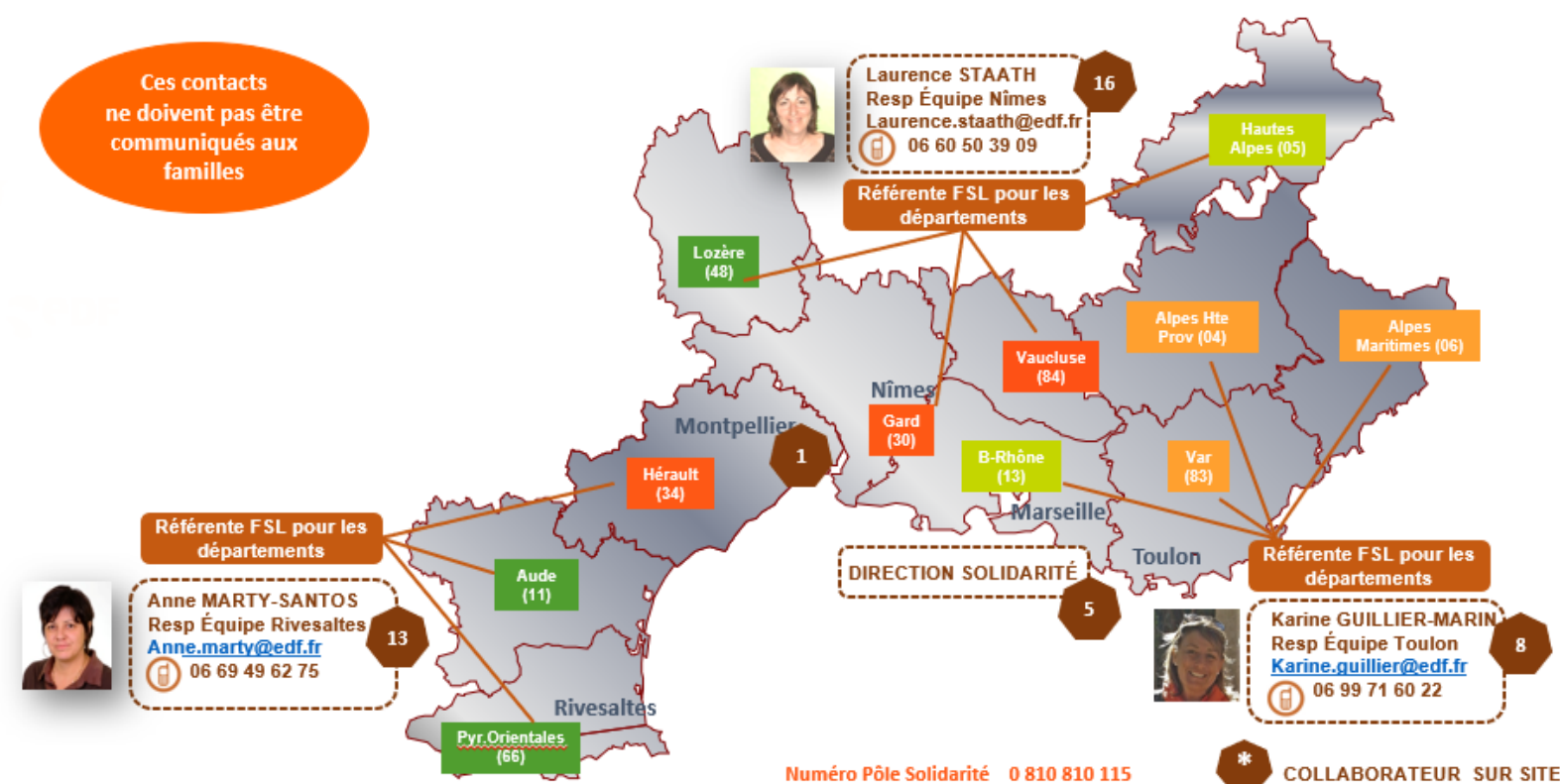
Valérie Masoni

Correspondant Partenariat Solidarité

06 66 57 96 08

valerie.masoni@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

SIGNATURE DE CONVENTION AVEC LES CCAS DES BOUCHES-DU-RHÔNE

EDF Solidarité a signé des conventions avec les CCAS des Bouches-du-Rhône. Ces conventions s'inscrivent dans une démarche commune de partenariat en matière de lutte contre la précarité énergétique.



EDF SOLIDARITÉ A SIGNÉ UNE CONVENTION AVEC LE CONSEIL DÉPARTEMENTAL

EDF Solidarité a conventionné avec le **Conseil Départemental des Bouches-du-Rhône** dans le cadre de la lutte contre la précarité énergétique.

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

EDF SOLIDARITÉ A CONVENTIONNÉ AVEC LA STRUCTURE DE MÉDIATION MÉDIANCE 13

EDF Solidarité a conventionné avec Médiance 13.



CONVENTION AVEC LES ASSOCIATIONS

EDF Solidarité a signé des conventions de partenariat avec sept associations : Adamal, Atol, Uniscité, Compagnons Bâisseurs, AAJT, APDL et les Eaux de Marseille.

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



EDF ET LA SOLIDARITÉ : LES ACTIONS SUR VOTRE TERRITOIRE

EDF SOLIDARITÉ ACTEUR SUR LE TERRITOIRE

SENSIBILISATION AUX ECO-GESTES

Le Pôle Solidarité d'EDF a organisé le 18 juin 2021 un atelier de sensibilisation aux éco-gestes auprès des médiateurs de Médiance 13.



Unité Cité



JOURNÉE DE SENSIBILISATION AVEC UNISCITÉ

Le Pôle Solidarité d'EDF a organisé une journée de sensibilisation auprès des jeunes en service civique d'UNISCITÉ.

Les thèmes abordés : le chèque énergie, la facture et les éco-gestes.

■ VOS INTERLOCUTEURS EDF



Nadège Tissier

Directeur Développement Territorial

06 08 72 47 74

nadege.tissier@edf.fr



Valérie Masoni

Correspondant Partenariat Solidarité

06 66 57 96 08

valerie.masoni@edf.fr



Virginie Naour

Référente Concession

06 99 68 98 80

virginie.naour@edf.fr

COMPTE RENDU D'ACTIVITÉ DE CONCESSION 2021

SMED13

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/>

■ ANNEXE – ENGAGEMENTS D'EDF SUITE À LA SANCTION DE L'AUTORITÉ DE LA CONCURRENCE

Dans le cadre de sa décision du 22 février 2022, l'Autorité de la concurrence (ADLC) a considéré qu'EDF a utilisé les moyens dont elle disposait en sa qualité de fournisseur d'électricité proposant les TRV pour développer notamment des offres de marché d'électricité, de gaz et de services énergétiques face à ses concurrents.

Dans le cadre de la procédure négociée, **EDF s'est engagé à :** 

- ❑ **Mettre en œuvre une séparation plus importante des parcours de vente téléphonique entre les TRV d'une part et les offres de marché en électricité, gaz et services énergétiques d'autre part ;**
- ❑ **Donner accès à certaines données de son fichier des clients TRV aux fournisseurs qui en feraient la demande** → Depuis avril 2022, EDF interroge les clients TRV pour donner leur consentement ou exprimer leur éventuelle opposition à la transmission de leurs données, dans le respect de règles applicables en matière de protection des données personnelles. Cette mesure vise à faciliter les démarches des concurrents d'EDF sur la base des données mises à disposition.

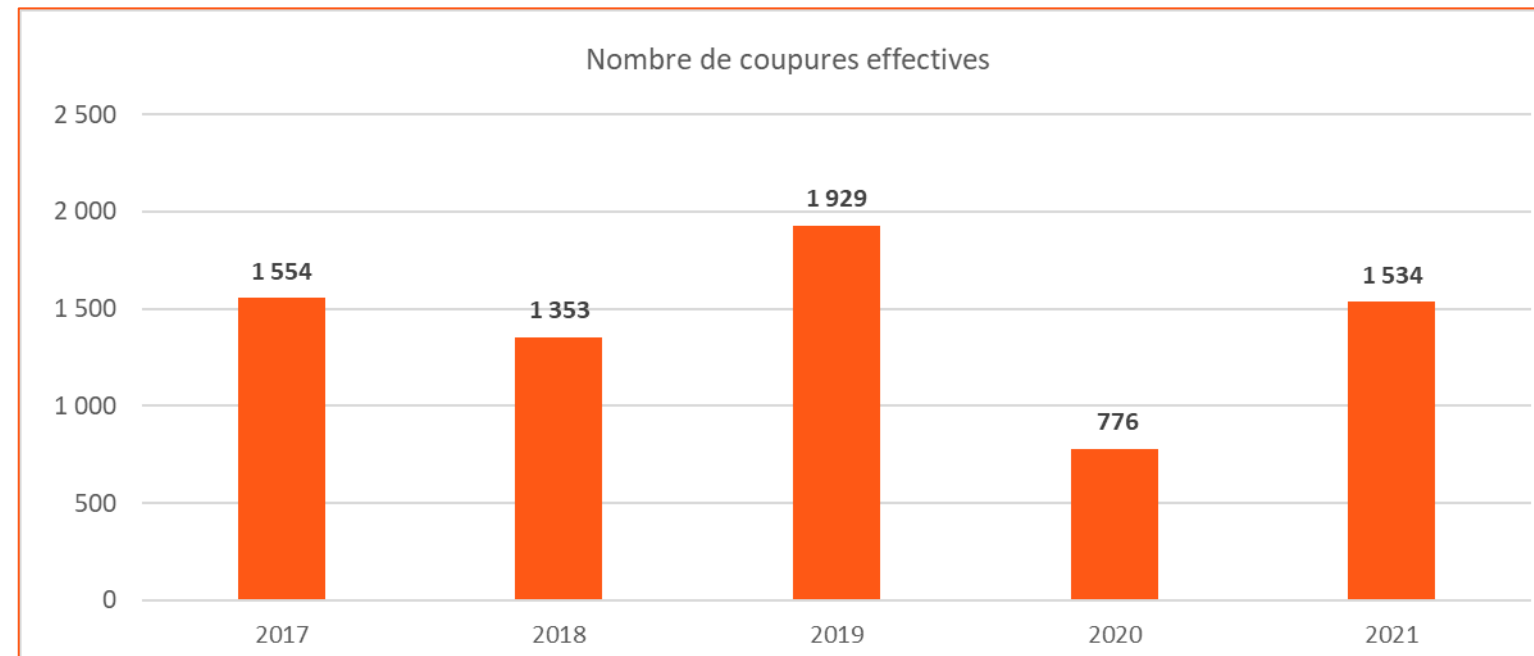
Ces engagements sont mis en œuvre au cours de l'année 2022. Ils sont pris pour une durée de trois ans – renouvelable une fois – dans le cadre de la procédure négociée avec l'ADLC.

■ ANNEXE - LES DIFFICULTÉS DE PAIEMENT DES CLIENTS PARTICULIERS

Coupures pour impayés (Concession)

	2020	2021	Variation (en %)
Nombre de coupures demandées par le fournisseur au gestionnaire de réseau	3 307	5 165	56,2%
Nombre de coupures effectives réalisées par le gestionnaire de réseau	776	1 534	97,7%
Taux de coupures effectives par rapport à celles demandées (%)	23,5%	29,7%	26,6%

2021 / 2020 : l'année 2020 a été exceptionnelle (les clients ont été protégés 8 mois sur 12)



■ ANNEXE - 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 TARIFAIRES 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

■ ANNEXE - LES ÉLÉMENTS FINANCIERS DE LA CONCESSION

Une communication encadrée par la réglementation

Le décret du 21 avril 2016 prévoit la communication par le concessionnaire, dans le CRAC, d'éléments financiers liés à l'exploitation de la concession

Décrets, arrêtés, circulaires

TEXTES GÉNÉRAUX

MINISTÈRE DE L'ENVIRONNEMENT, DE L'ÉNERGIE ET DE LA MER, EN CHARGE DES RELATIONS INTERNATIONALES SUR LE CLIMAT

Décret n° 2016-496 du 21 avril 2016 relatif au compte rendu annuel d'activité des concessions d'électricité, prévu à l'article L. 2224-31 du code général des collectivités territoriales

Au titre de la mission de fourniture aux TRV, EDF 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**

Les coûts commerciaux sont 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 TRV à la **CRE**

Le décret précise que les éléments financiers portent sur la fourniture d'électricité aux clients bénéficiant du **Tarif Bleu**

■ ANNEXE - LES ÉLÉMENTS FINANCIERS : LE CHIFFRE D'AFFAIRE

Tarif Bleu résidentiel (Concession)

	2020	2021	Variation (en %)
Nombre de clients	408 977	392 447	-4,0%
Énergie facturée (en kWh)	2 433 247 972	2 376 507 381	-2,3%
Recettes (en €)	296 537 989	301 077 745	1,5%

Tarif Bleu non résidentiel (Concession)

	2020	2021	Variation (en %)
Nombre de clients	44 246	27 462	-37,9%
Énergie facturée (en kWh)	296 289 065	170 944 204	-42,3%
Recettes (en €)	37 842 903	22 976 642	-39,3%

■ ANNEXE - LES ÉLÉMENTS FINANCIERS : LES ÉLÉMENTS DE CALCUL

Clés de répartition Tarif Bleu résidentiel (en ‰) (Concession)

	2020	2021	Variation (en %)
Au prorata du nombre de clients*	18,785‰	18,825‰	0,2%
Au prorata du volume facturé**	23,872‰	23,819‰	-0,2%

* 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)

	2020	2021	Variation (en %)
Au prorata du nombre de clients*	17,705‰	19,032‰	7,5%
Au prorata du volume facturé**	16,814‰	17,030‰	1,3%

* et ** Idem supra.

■ ANNEXE - LES ÉLÉMENTS FINANCIERS : LES COÛTS COMMERCIAUX

Coûts commerciaux (en k€) (National)

	2020	2021	Variation (en %)
Tarif Bleu résidentiel	1 511 255	1 329 879	-12,0%
Tarif Bleu non résidentiel	355 185	186 833	-47,4%
Tarif Bleu Total	1 866 440	1 516 712	-18,7%

Coûts commerciaux (en k€) (Concession)

	2020	2021	Variation (en %)
Tarif Bleu résidentiel	32 232	28 356	-12,0%
Tarif Bleu non résidentiel	6 130	3 369	-45,0%
Tarif Bleu Total	38 362	31 725	-17,3%

DES COÛTS COMMERCIAUX MAÎTRISÉS :

Les coûts commerciaux de l'exercice 2021 sont en baisse par rapport à 2020 : -18,7%

On constate :

- d'une part, une baisse des coûts hors certificats d'économie d'énergie (-21,6%) qui reflète l'adaptation des coûts commerciaux à la baisse des volumes de vente, notamment sur le Tarif Bleu non résidentiel
- et d'autre part, une baisse des coûts relatifs aux certificats d'économie d'énergie (-14%).

■ ANNEXE - TARIFS JAUNE ET VERT

Tarif Jaune (Concession)

	2020	2021	Variation (en %)
Nombre de clients	44	25	-43,2%
Énergie facturée (en kWh)	1 029 503	397 530	-61,4%
Recettes (en €)	113 490	50 334	-55,6%

Tarif Vert (Concession)

	2020	2021	Variation (en %)
Nombre de clients	191	107	-44,0%
Énergie facturée (en kWh)	5 674 635	3 348 052	-41,0%
Recettes (en €)	640 412	387 203	-39,5%