



COMPTE RENDU D'ACTIVITÉ DE CONCESSION 2020

# SMED13

A photograph of a man and a woman in a close embrace, looking down together. The man is on the left, wearing a dark blue t-shirt, and the woman is on the right, wearing a light blue denim shirt. The background is a warm, orange-toned wall with a framed picture hanging on it. The text is overlaid on the left side of the image.

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

## ■ SOMMAIRE DU CRAC 2020

### 1. Faits marquants 2020

### 2. Les clients de la concession

Les caractéristiques des clients de la concession

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

La satisfaction clients, la relation client, la maîtrise de la consommation, et les réclamations

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

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

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

<https://publicrac-enedis-edf-2020.paddix.com/xxxxxxxx/index.html>



## ■ FAIT MARQUANT 2020 : LA CRISE SANITAIRE COVID-19

Dès les premiers jours de la crise sanitaire, le fournisseur EDF s'est **mobilisé** pour assurer **la continuité du service à ses clients Particuliers et Professionnels**, tout en veillant à la sécurité de ses salariés et de ses prestataires

### CLIENTS PARTICULIERS

- **Application de la trêve hivernale réglementaire prolongée en deux temps** par les pouvoirs publics, jusqu'au 31 mai puis jusqu'au 10 juillet 2020 (contre le 31 mars)
- **Au-delà de ces mesures gouvernementales**, EDF a suspendu, jusqu'au 1er septembre 2020, pour tous les clients, même s'ils ne sont pas bénéficiaires d'une aide (chèque énergie, FSL...), toutes les coupures, réductions de puissance et pénalités de retard
- **Assouplissement des modalités et échéanciers de paiement** pour tout client en situation difficile
- **Mobilisation des équipes Solidarité d'EDF** qui ont maintenu, dès le début de la crise, des clients étroits avec leurs différents partenaires et ont recherché des solutions concrètes d'accompagnement des clients en situation de précarité

### CLIENTS PROFESSIONNELS

- **EDF a mis en œuvre le report sans frais des factures d'énergie** exigibles jusqu'à la fin de l'état d'urgence (10 juillet 2020) pour les clients non résidentiels éligibles au Fonds de Solidarité mis en place par l'État qui le demandant.
- **Lissage du paiement des factures sur 6 mois**, avec une première échéance à compter du dernier jour du mois suivant la date de fin de l'état d'urgence.
- **EDF est allée au-delà des dispositions réglementaires** pour aider ses clients non résidentiels à passer le cap de la période estivale : à l'issue de la fin de l'état d'urgence, sur demande du client se déclarant éligible au fonds de solidarité, EDF lui a fait bénéficier de la suspension des paiements jusqu'au 31 août 2020

## ■ FAIT MARQUANT 2020 : LA CRISE SANITAIRE COVID-19

### La Fondation EDF a créé un Fonds d'Urgence et de Solidarité pour aider les initiatives en région

LA BANQUE ALIMENTAIRE  
DES BOUCHES-DU-RHÔNE  
SOUTENUE PAR LE FONDS  
D'URGENCE ET SOLIDARITÉ  
DE LA FONDATION EDF



**Banque Alimentaire**  
des Bouches-du-Rhône

Le Fonds d'Urgence et Solidarité de  
la Fondation EDF a accordé **10 000 €**

**d'aide** à la Banque Alimentaire des Bouches-du-Rhône pour l'achat de denrées alimentaires et de produits d'hygiène pour les enfants, familles défavorisées et SDF.

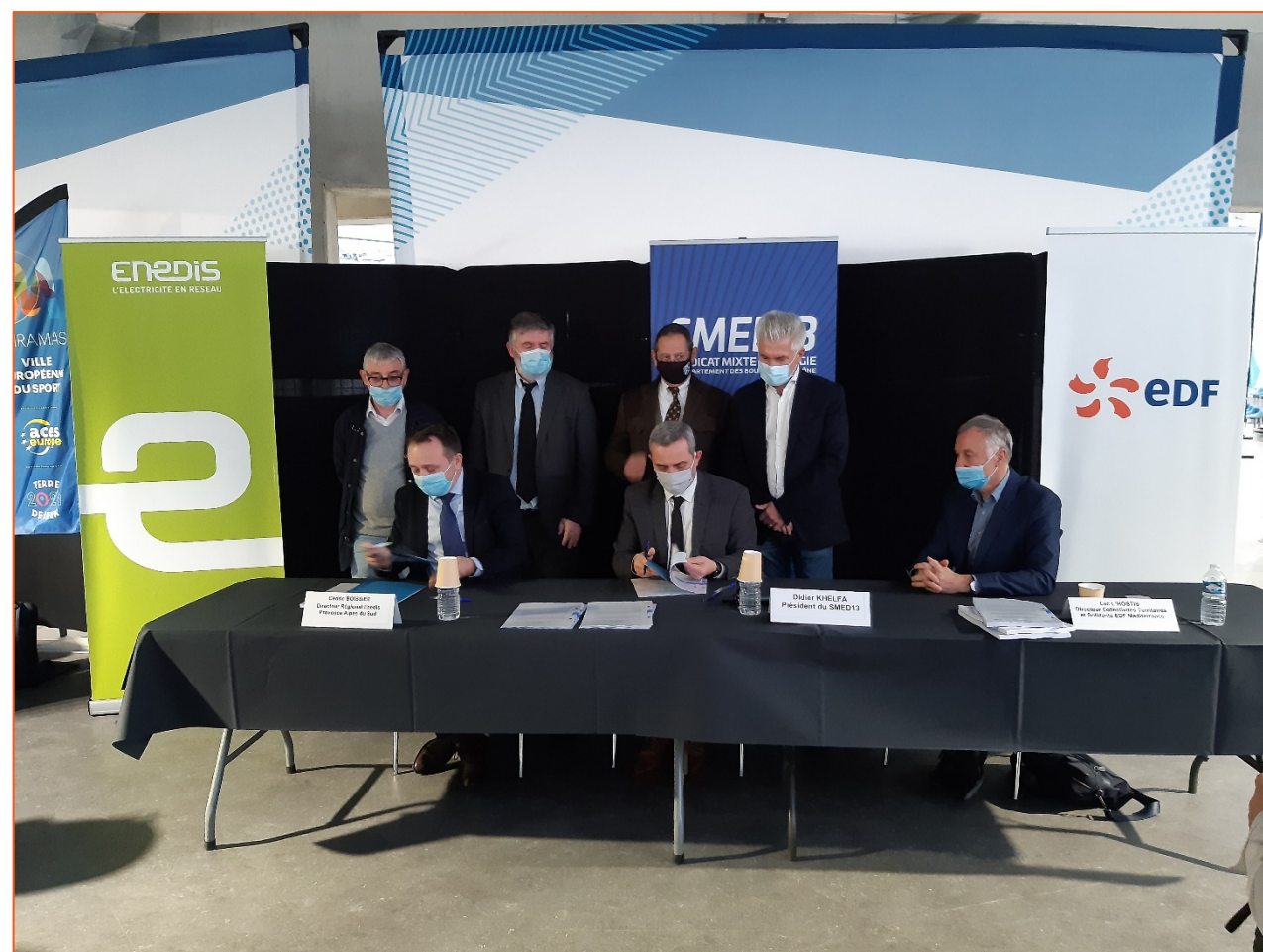
#### SOUTIEN DE LA FONDATION EDF À LA PROTECTION CIVILE DES BOUCHES-DU-RHÔNE

La Fondation EDF a accordé **10 000 € d'aide** dans le cadre de son mécénat territorial d'urgence à la Protection Civile des Bouches-du-Rhône qui a œuvré dans le cadre de la crise sanitaire pour permettre de maintenir et soutenir les missions d'urgence, les missions à destination des plus fragiles et des plus précaires.



## ■ LA POURSUITE EN 2020 DU DÉPLOIEMENT DU NOUVEAU MODÈLE DE CONTRAT DE CONCESSION

Le déploiement du nouveau modèle de contrat de concession établi en concertation entre la FNCCR, France urbaine, Enedis et EDF (Accord-cadre du 21 décembre 2017) s'est poursuivi au cours de l'année 2020.



**Le Syndicat Mixte d'Énergie du Département des Bouches-du-Rhône (SMED 13) a signé le nouveau contrat de concession avec ENEDIS et EDF le 22 décembre 2020**, pour le service public du développement et de l'exploitation du réseau de distribution d'électricité et de la fourniture d'énergie électrique aux tarifs réglementés de vente pour la période 2021-2050.

A travers la mission d'EDF, ce nouveau contrat prend en compte :

- La possibilité pour tous les consommateurs éligibles de bénéficier d'un tarif réglementé pour la fourniture d'électricité avec une qualité de la relation client répondant aux meilleurs standards et un accompagnement des clients pour les aider à maîtriser leurs consommations et leurs budgets
- La lutte contre la précarité énergétique par la mise en œuvre rigoureuse des dispositifs réglementaires et une étroite collaboration avec les acteurs de la solidarité sur le territoire.



## ■ LA RESPONSABILITÉ SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE D'EDF

### EDF s'est fixé 6 objectifs de responsabilité d'entreprise

✓ **Objectif n°1** : aller au-delà des exigences de la trajectoire 2°C fixée par la COP 21 en baissant drastiquement les émissions de CO<sub>2</sub>

✓ **Objectif n°2** : intégrer les meilleures pratiques des groupes industriels en matière de développement humain

#### LES ATELIERS DE LA FRESQUE DU CLIMAT À LA DIRECTION COMMERCE EDF MÉDITERRANÉE

Dans la continuité de la stratégie neutralité carbone et avec l'objectif de donner corps à la raison d'être, la Direction Commerce d'EDF Méditerranée souhaite déployer une méthode de sensibilisation aux enjeux climatiques : la Fresque du Climat. L'objectif d'EDF est que l'ensemble des salariés aient participé à un atelier «Fresque du Climat» d'ici fin 2022.



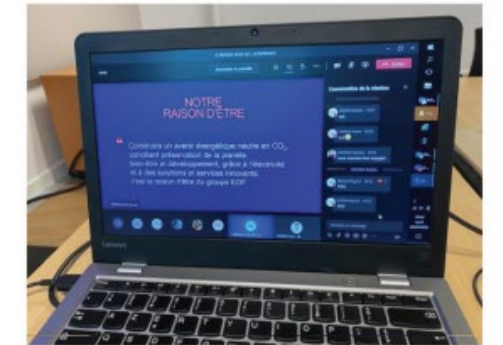
#### LES E.RENCONTRES DE L'ALTERNANCE EN MÉDITERRANÉE

C'est à distance que s'est déroulée la «journée des alternants» de la promotion 2020 d'EDF Commerce Méditerranée. La journée des alternants est devenue la e.rencontre, avec un nouveau format interactif via Teams.

Une vidéo Prévention Sécurité, sur les mesures et consignes sanitaires a été projetée afin de les sensibiliser aux gestes barrières.

Au cours de cette matinée, de nombreuses informations ont été communiquées aux nouveaux alternants et à leurs tuteurs. Des quiz, des échanges et des vidéos ont ponctué les interventions.

Ce nouveau format a rencontré un vif succès auprès des alternants. Il a favorisé les échanges entre intervenants et alternants qui n'ont pas hésité à poser des questions au fil de l'eau.



«Grâce à cette matinée digitale, j'ai découvert les activités du groupe EDF et ses enjeux. J'ai eu de vrais échanges avec les autres participants» Nicolas, alternant en communication

## ■ LA RESPONSABILITÉ SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE D'EDF

- ✓ **Objectif n°3** : proposer à 100 % des **populations fragiles** de l'information et des solutions d'accompagnement en matière de consommation d'énergie et d'accès aux droits
- ✓ **Objectif n°4** : **innover par des solutions numériques** d'efficacité énergétique pour que chaque client puisse consommer mieux
- ✓ **Objectif n°5** : organiser de façon systématique et partout dans le monde, une démarche de **dialogue** et de **concertation**, transparente et contradictoire, autour de chaque nouveau projet

### EDF SOLIDARITÉ PARTENAIRE D'UNISCITÉ

Le 8 janvier 2020, EDF Solidarité a accueilli les volontaires Uniscité en service civique, pour réfléchir sur la thématique des économies d'énergie.

Les économies d'énergie sont un enjeu fort pour les foyers en difficultés. La réalisation de ces économies d'énergie passe par la sensibilisation des familles sur leurs comportements face à l'énergie.

#### Une animation ludique

Cette journée a permis aux volontaires de découvrir la MAEM Box (Mon appart'éco malin), tester l'immersion dans un appartement témoin en réalité virtuelle avec l'Escape Watt et réfléchir sur la création d'outil d'animation complémentaire en lien avec la mission.

Une expérience innovante qui associe la réalité virtuelle dans un escape-game pour faire des économies d'énergie.



- ✓ **Objectif n°6** : lancer **une approche positive de la biodiversité**. Ne pas se limiter à terme à la connaissance ou à la réduction des impacts des activités pour avoir un effet positif sur la biodiversité



# 453 223

c'est le nombre de clients au  
**Tarif Bleu** sur votre  
concession en 2020



# 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.

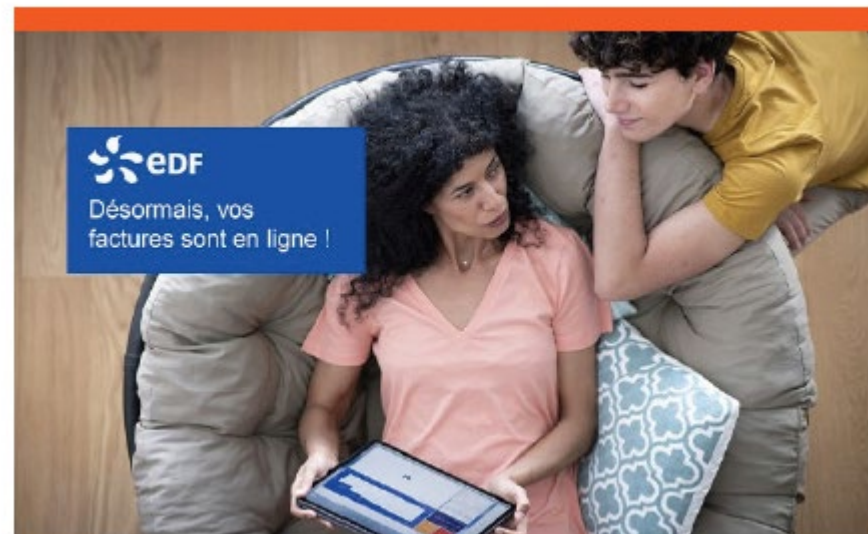
## LA FACTURATION ÉLECTRONIQUE

Clients bénéficiant de la facturation électronique Tarif Bleu résidentiel



des clients Particuliers se déclarent en 2020 satisfaits de leur contact avec EDF

## FACTURE ÉLECTRONIQUE : UNE NOUVELLE ÉTAPE



La loi n°2019-486 du 22 mai 2019 relative à la croissance et la transformation des entreprises (dite « loi PACTE ») instaure un régime d'*opt-out* pour la souscription de la facture électronique par les clients résidentiels et les petits professionnels,

**Il reviendra dorénavant au client de manifester son opposition à ce mode de facturation proposé par le fournisseur**

*EDF a lancé une campagne d'information auprès des clients en 2020 pour les informer de l'évolution.*

Bonjour Monsieur/Madame,

Chaque année, les **45 millions** de factures envoyées à nos clients représentent **1000 tonnes** de papier, soit **50 camions**.



### ET SI NOUS CHANGIONS CELA ENSEMBLE ?

Ainsi, nous déployons progressivement la facture électronique auprès de nos clients.

Pour vous, c'est pratique et rapide. Vos prochaines factures vous seront envoyées par e-mail.

Elles resteront disponibles dans votre espace client jusqu'à 5 ans<sup>(1)(2)</sup>. Vous pouvez les consulter à tout moment. Plus besoin de les chercher !

**Vous souhaitez conserver le format papier ?<sup>(3)</sup>**  
Il suffit de [cliquer ici](#).

À très bientôt  
Votre conseiller EDF

(1) Conformément à l'article L. 224-12 du code de la consommation.

(2) Excepté en cas de résiliation de votre contrat (ex : changement de fournisseur, emménagement dans un nouveau logement...) où EDF ne pourra pas assurer la mise à disposition de l'historique des factures de votre précédent contrat. Vous disposez de deux mois, à compter de la résiliation, pour télécharger toutes vos factures électroniques en une seule fois.

(3) À tout moment, par tout moyen et sans frais, vous avez la possibilité de vous opposer à la facture électronique. Vous continuerez à recevoir vos factures sous format papier.



## ■ LES CLIENTS DE LA CONCESSION

### Tarif Bleu (Concession)

	2019	2020	Variation (en %)
Nombre de clients*	472 093	453 223	-4,0%
Énergie facturée (en kWh)	2 938 506 085	2 729 537 037	-7,1%
Recettes (en €)	323 057 494	334 380 892	3,5%

\* Nombre de clients = nombre de sites.

### Tarif Bleu résidentiel (Concession)

	2019	2020	Variation (en %)
Nombre de clients	421 682	408 977	-3,0%
Énergie facturée (en kWh)	2 556 726 429	2 433 247 972	-4,8%
Recettes (en €)	278 853 281	296 537 989	6,3%

### Tarif Bleu non résidentiel (Concession)

	2019	2020	Variation (en %)
Nombre de clients	50 411	44 246	-12,2%
Énergie facturée (en kWh)	381 779 656	296 289 065	-22,4%
Recettes (en €)	44 204 212	37 842 903	-14,4%

## ■ L'ÉVOLUTION DES TARIFS EN 2020

### L'ÉVOLUTION DU TARIF BLEU EN 2020

Le Tarif Bleu a évolué à deux reprises au cours de l'année 2020 à la suite de délibérations de la Commission de régulation de l'énergie (CRE) acceptées par les ministres compétents :

✓ une première fois, le **1<sup>er</sup> février 2020**

→ une hausse moyenne de **2,4% TTC** pour les clients résidentiels et non résidentiels (1)

✓ une seconde fois, le **1<sup>er</sup> août 2020**

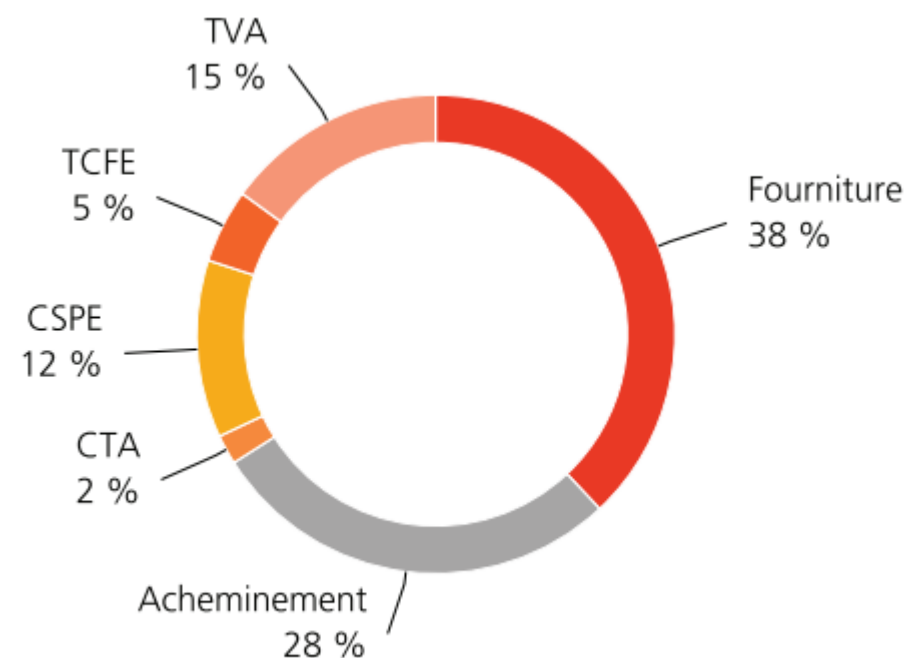
→ une hausse moyenne de **1,5% TTC** pour les clients résidentiels et non résidentiels (2)

Facteurs explicatifs des évolutions :

- l'augmentation des prix sur les **marchés de gros** de l'énergie et le niveau d'**écrêtement de l'Arenh** pour l'année 2020 (1)
- l'augmentation des coûts de commercialisation incluant les **coûts d'acquisition des CEE** (1)
- la hausse de la **composante d'acheminement** de 3,4% en moyenne (soit +1,24% sur les TRV TTC) à la suite de l'évolution du TURPE au 1<sup>er</sup> août 2020 (2)

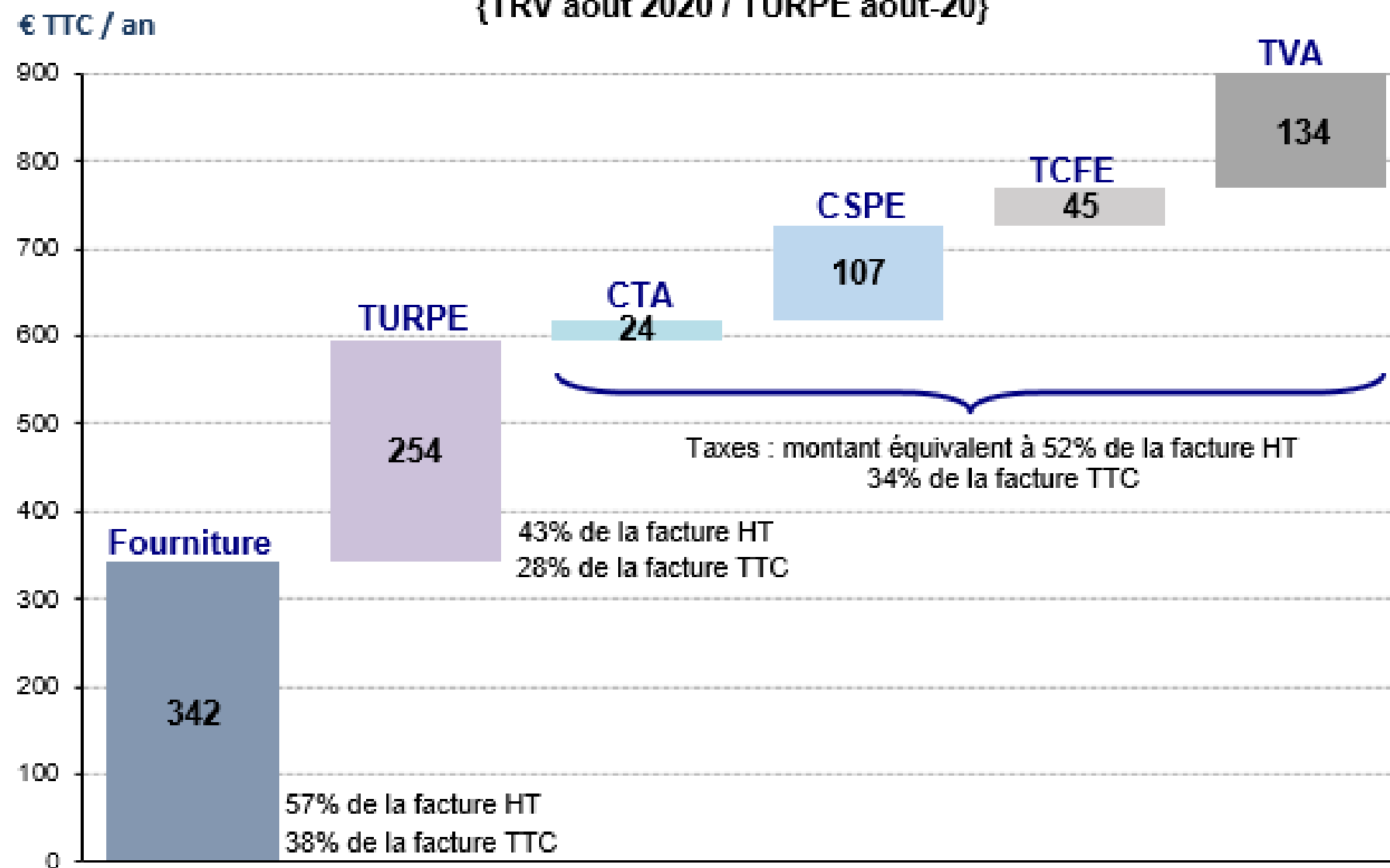
# LA FACTURE MOYENNE TTC AU TARIF BLEU RÉSIDENTIEL EN 2020

Facture moyenne TTC au Tarif Bleu résidentiel



- TRV du 1<sup>er</sup> août 2020
- TURPE du 1<sup>er</sup> août 2020
- CTA du 1<sup>er</sup> janvier 2020
- CSPE, TLCFE et TVA du 1<sup>er</sup> janvier 2020

Facture moyenne d'un client résidentiel : 905 €TTC/an  
{TRV août 2020 / TURPE août-20}



Précisions :

- Consommation moyenne annuelle de 4,8 MWh (moyenne nationale sur le portefeuille de clients TB)
- TTC : c'est-à-dire incluant CTA, CSPE, TCFE, TVA



# EDF propose une relation client performante conjuguant humain et digital



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

Un dispositif de contact multicanal basé sur la proximité, la simplicité et la modernité, pour joindre EDF à tout moment

## LE CANAL TÉLÉPHONIQUE

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 NUMÉRIQUE

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



## 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

\* 19 738 484 appels traités en 2020

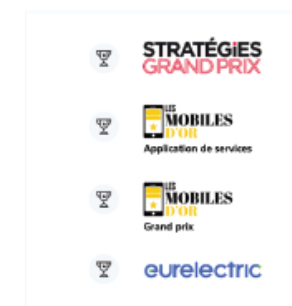
\* A fin 2020, plus de 12 millions d'espaces client résidentiel en ligne sur le site internet EDF

• **EDF & MOI :**

En 2020, environ 87 millions de visites

L'application a fait l'objet de plus de 13,5 millions de téléchargement au 31 décembre 2020

4 Prix externes en 2020



## ■ LA SATISFACTION DES CLIENTS

### Satisfaction des clients résidentiels (Particuliers)\*

	2019	2020
National	91%	92%

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

La satisfaction est mesurée au niveau national sur l'ensemble des clients d'EDF

92% des clients Particuliers  
se déclarent satisfaits d'EDF



*En 2020, la satisfaction client s'est maintenue à un très haut niveau puisque*

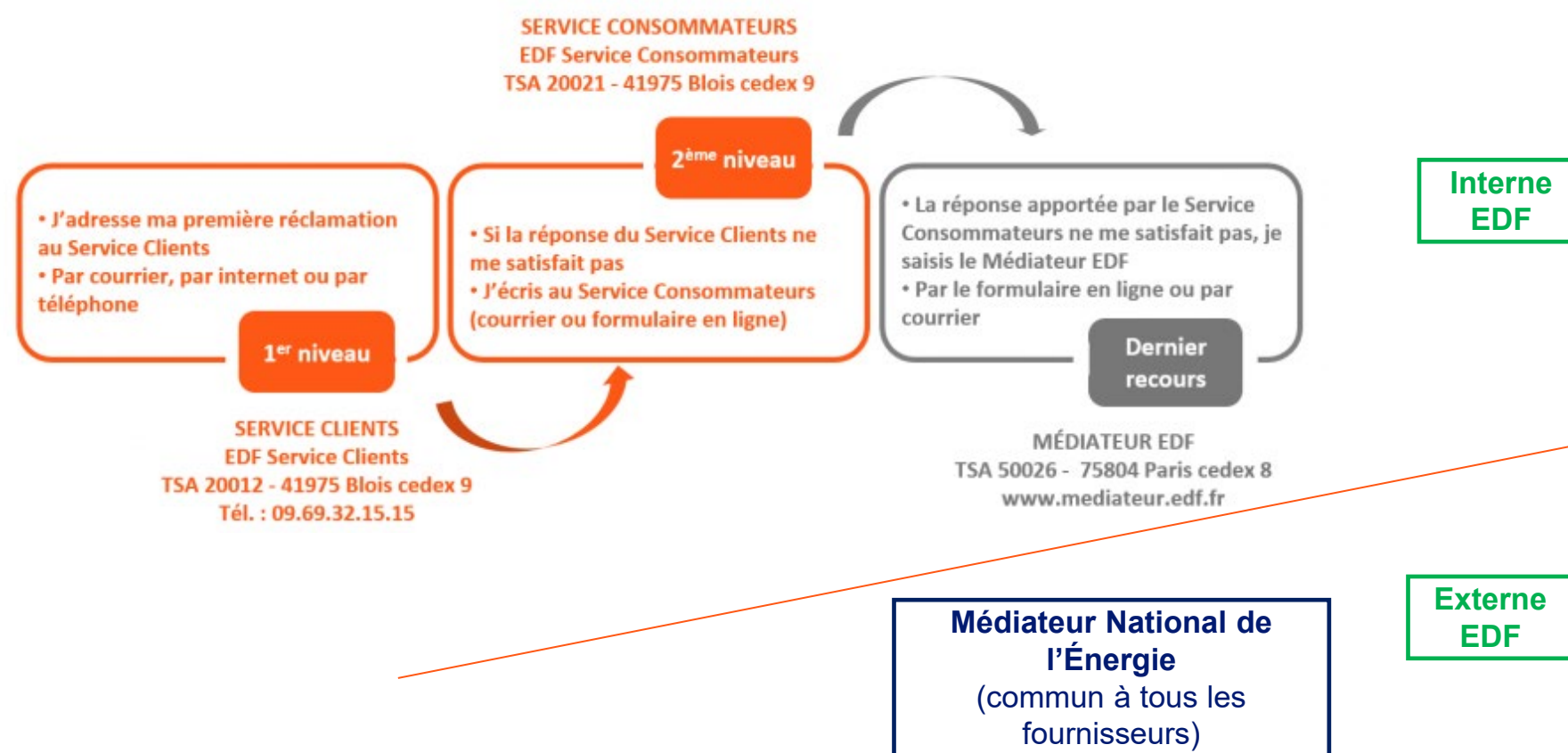
**9 clients sur 10**

*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 2020, 62% des clients Particuliers se déclarent « très satisfaits » du traitement de leur réclamation (source : enquête Sat'Contacts)

## Réclamations écrites (Concession)

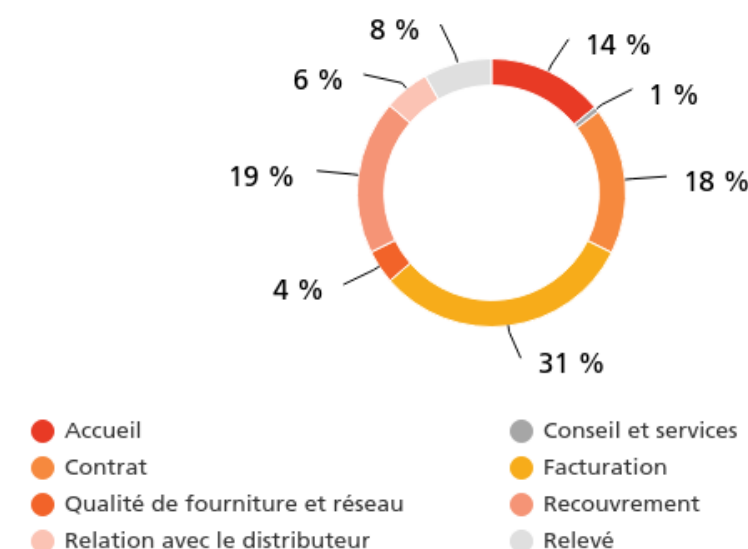
	2019	2020	Variation (en %)
Courrier	3 261	2 087	-36,0%
Internet	9 136	12 291	34,5%

## Réponse aux réclamations écrites\* des clients particuliers (Concession)

	2019	2020	Variation (en %)
Taux de réponse d'EDF sous 30 jours	94,2%	94,5%	0,3%

\* Courrier et Internet.

## Répartition par motif des réclamations écrites pour l'année 2020



# ■ L'ATTENTION PORTÉE AUX RÉCLAMATIONS

## Le canal digital : EDF facilite la démarche des réclamants sur internet

### Faire une réclamation auprès du service client EDF

Une question, un problème ou un litige au sujet de ma facture, de mon contrat ou d'un paiement ? Le service client EDF est à mon écoute et met tout en œuvre pour m'apporter une réponse claire et rapide. Si des recherches complémentaires s'avèrent nécessaires, un délai de traitement m'est indiqué.




**C'EST MA PREMIÈRE RÉCLAMATION :**

1 J'indique le motif de ma réclamation en sélectionnant un thème ci-dessous

 Montant de ma facture	 Règlement et remboursement	 Compteur et intervention	 Mon contrat d'énergie
 Qualité de la relation client	 Coupure électricité / gaz	 Démarchage abusif et arnaque	

<https://particulier.edf.fr/fr/accueil/aide-et-contact/contact/reclamation.html>

2 Je consulte les questions-réponses ou je choisis un mode de contact

 FAQ	 Formulaire en ligne >	 Téléphone >	 Rappel automatique >
--	--	--	---

LES QUESTIONS LES PLUS FRÉQUENTES POUR LE THÈME :  
MONTANT DE MA FACTURE

- Le montant de ma facture est trop élevé par rapport à ma consommation, pourquoi ?
- Le relevé de compteur indiqué sur ma facture d'énergie ne correspond pas à mon relevé réel, que faire ?
- Des frais supplémentaires apparaissent sur ma facture d'électricité et/ou de gaz, pourquoi ?
- La facturation de mes consommations d'énergie n'est pas basée sur le bon compteur, que faire ?
- Je conteste le relevé de compteur lié à la souscription ou résiliation de mon contrat d'électricité et/ou de gaz

## ■ 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

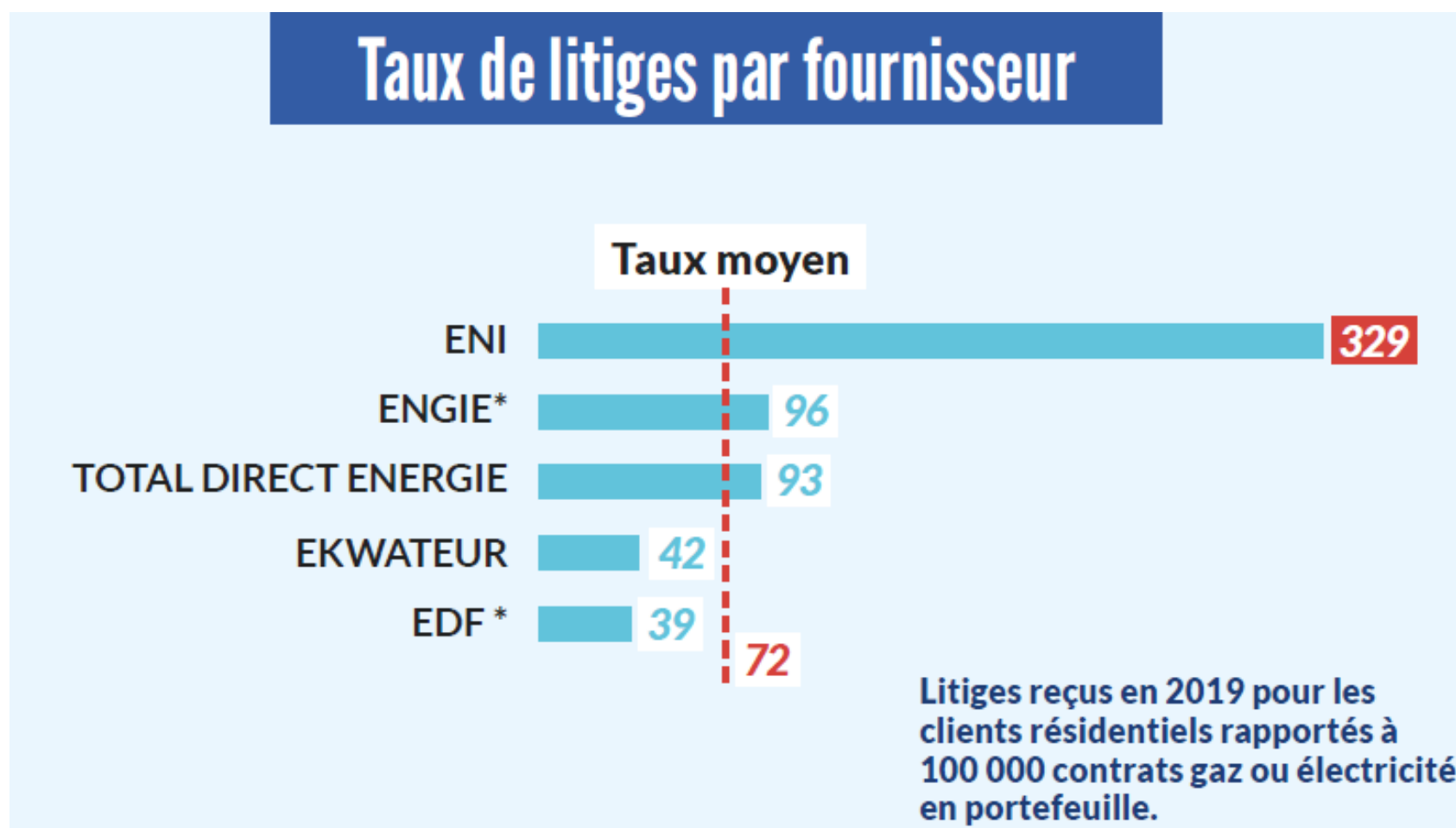
En vous adressant par mail à :  
[dc-med-consommateurs@edf.fr](mailto:dc-med-consommateurs@edf.fr)



## LE RAPPORT ANNUEL DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

Le médiateur national de l'énergie (MNE) a publié le 16 juin 2020 son rapport d'activité 2019.

**Le rapport met une nouvelle fois en évidence la très bonne performance d'EDF, le fournisseur ayant le taux de litiges reçus en 2019 le plus faible :**



Le médiateur consacre un chapitre de son rapport à la **dénonciation des pratiques abusives de démarchage.**

Le médiateur souligne en particulier : « Depuis sa création comme autorité publique indépendante en 2006, le médiateur national de l'énergie a vu se développer fortement des pratiques commerciales abusives ou agressives. En plus des règles ou procédures qu'ils ne respectent pas toujours, certains fournisseurs cherchent à capter de nouveaux clients par tous les moyens, y compris parfois de manière frauduleuse. Le démarchage par téléphone ou à domicile est une source de difficultés. »

\* Précisions apportées par le MNE sur cette intercomparaison des fournisseurs : par équité, les litiges reçus par les médiateurs internes des fournisseurs qui en disposent sont également comptabilisés ; par ailleurs, seuls apparaissent les fournisseurs nationaux ayant plus de 100 000 clients sur la zone Enedis/GRDF.

## ■ UN SUJET D'INQUIÉTUDE : LES MAUVAISES PRATIQUES COMMERCIALES

### DÉMARCHAGES ABUSIFS : LES POSSIBILITÉS OFFERTES AUX CLIENTS

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

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

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

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

# Le montant moyen des chèques énergie reçus en 2020 s'élève à 147 euros





## ■ EDF ET LA SOLIDARITÉ : L'AIDE AU PAIEMENT

### EDF a poursuivi en 2020 ses efforts pour accroître l'appropriation du chèque énergie sur l'ensemble du territoire

- Renforcement de la communication à destination des structures d'accompagnement sur le terrain
- Information pédagogique à destination des bénéficiaires (adaptation des pages du site, film tutoriel, brochures, programme relationnel...)
- Amélioration de la visibilité sur les factures : adresse mentionnée pour le retour du chèque énergie



EDF a créé une rubrique dédiée au chèque énergie sur son site :  
<https://particuliers.edf.fr/fr/accueil/contrat-et-conso/factures-et-documents/aides-sociales/chèque-energie.html>

#### Chèques énergie (Concession)

	2019	2020	Variation (en %)
Nombre de clients pour lesquels un chèque énergie a été pris en compte au cours de l'exercice	37 143	41 111	10,7%

## ■ EDF ET LA SOLIDARITÉ : L'AIDE AU PAIEMENT

### EDF 1<sup>er</sup> 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 €)

	2019	2020	Variation (en %)
Département	1 273 000	1 158 400	-9,0%

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

### Conseils tarifaires (Concession)

	2019	2020	Variation (en %)
Nombre de conseils tarifaires*	37 719	45 241	19,9%

\* La requête a été revue pour le calcul de la valeur 2020.

### Accompagnement Énergie (Concession)

	2019	2020	Variation (en %)
Nombre de clients bénéficiaires*	17 476	11 962	-31,6%

\* La requête a été ajustée ; un pro forma est proposé pour la donnée 2019.

**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

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



**6 millions**

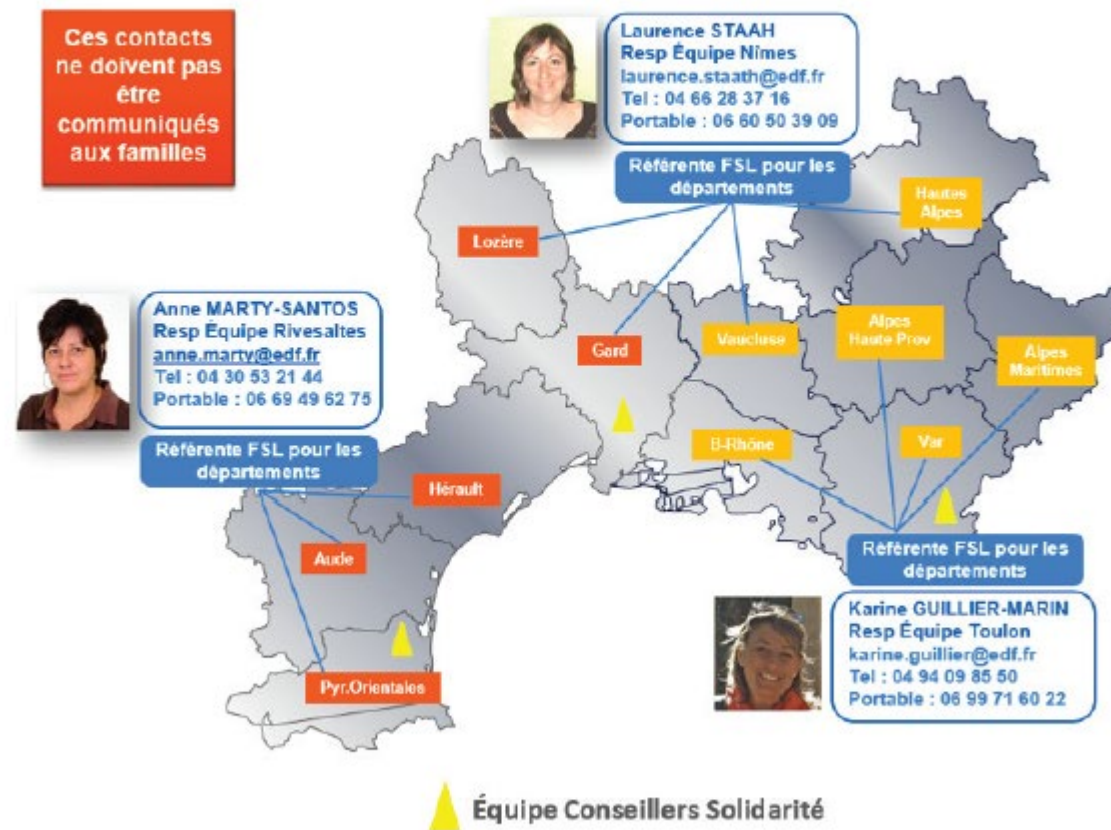
d'utilisateurs de la solution e.quilibre  
au 31 déc. 2020 (donnée nationale)

Le nombre de clients utilisateurs d'e.quilibre a augmenté de 21,8%, passant de 112 549 en 2019 à 137 131 en 2020.

*e.quilibre est 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'ÉQUIPE SOLIDARITÉ D'EDF EN MÉDITERRANÉE

**PÔLE SOLIDARITÉ CLIENTÈLE 0 810 810 115**



Un pôle Solidarité Clientèle Régional avec 3 équipes basées à Toulon, Nîmes et Perpignan



# EDF ET LA SOLIDARITÉ : LES ACTIONS SUR VOTRE TERRITOIRE

## AUX CÔTES DE NOS PARTENAIRES

### Proximité au cœur des quartiers

#### La Structure de médiation :



La structure de médiation sociale partenaire pour le département

Les médiateurs permettent de faciliter l'accès aux services publics, de réaliser un accompagnement de proximité dans la résolution des difficultés administratives et financières.

**12 530** contacts établis

**1 717** rendez-vous pris

**320** aides déclenchées

#### EDF SOLIDARITÉ A SIGNÉ UNE CONVENTION DE PARTENARIAT AVEC TROIS ASSOCIATIONS

EDF Solidarité a conventionné avec trois associations : Croix Rouge Insertion, Plus Avenir Habitat et ADAMAL dans le cadre de leur partenariat pour aider les personnes en précarité.



#### CONVENTION DE PARTENARIAT AVEC LES CCAS

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



#### SÉMINAIRE ANNUEL DES ASSOCIATIONS DE MÉDIATION SOCIALE

EDF Solidarité Méditerranée a réuni ses partenaires au cours d'un séminaire en visioconférence afin d'échanger autour des impacts de la crise sociale liée au Covid-19 sur les activités, les capacités de réponses et les évolutions que la crise a entraînées.

# EDF ET LA SOLIDARITÉ : LES ACTIONS SUR VOTRE TERRITOIRE

## EDF SOLIDARITÉ ACTEUR SUR LE TERRITOIRE



### Formation des médiateurs de Médiance 13 et de l'ADIL 05/04

Le 17 janvier 2020, les médiateurs, superviseurs et directeurs des **structures Médiance 13 et Adil 05/04** ont été formés, sur le site d'EDF Commerce Marseille, par les correspondants du Pôle Solidarité EDF au logiciel **Ealise** (application en ligne pour suivre les actions de médiation).

Puis pour compléter cette formation, des doubles écoutes à distance ont été réalisées pour accompagner nos partenaires.



Animation Atelier en Janvier 2020

### Le Pôle solidarité participe à un atelier au point d'accueil Maison France Service de la Ciotat

En janvier 2020, EDF Solidarité participe à l'animation d'un atelier avec Médiance 13 auprès du public du point d'accueil Maison France Service de la Ciotat.

#### Les thèmes abordés :

- Sensibilisation aux éco-gestes
- Le chèque énergie et les attestations

### Animation d'atelier auprès des jeunes en service civique

Le Pôle Solidarité d'EDF a animé un atelier, début mars 2020, auprès des jeunes en service civique.

#### Les thèmes abordés :

- Sensibilisation aux éco-gestes
- Les informations liées au chèque énergie et les attestations



## ■ 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

MERCI DE VOTRE ATTENTION

