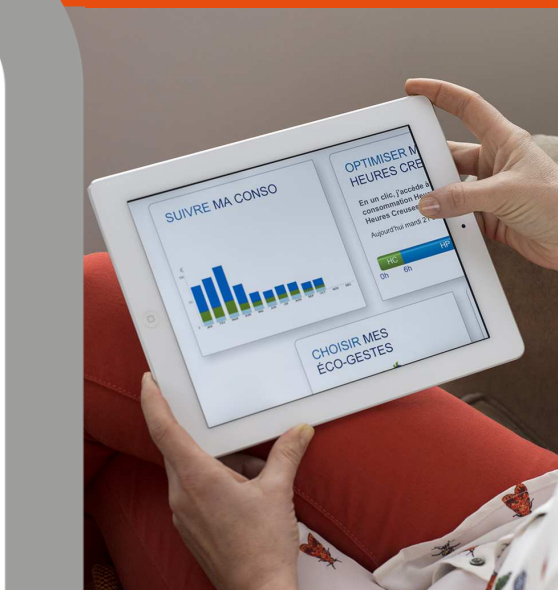


# Compte-rendu d'activité 2017

SYNDICAT INTERCOMMUNAL  
D'AIDE A LA GESTION DES  
ÉQUIPEMENTS PUBLICS DU  
TERRITOIRE DE BELFORT



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



## La présence d'EDF sur votre territoire en 2017

- La satisfaction des clients d'EDF se maintient à **un haut niveau**.
- Nos clients reconnaissent la **qualité d'une relation client humaine et numérique**.
- Nous poursuivons **l'accompagnement de nos clients** avec notamment la solution e.equilibre pour les aider à **maîtriser leur consommation et leur budget**.
- Une présence affirmée sur le territoire par des **actions** et des **partenariats** notamment dans le domaine **solidarité**. A titre d'exemple, EDF a organisé la rencontre de 50 représentants des **Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL)** des **8 départements de Bourgogne-Franche-Comté** à Beaune : une journée riche en informations et partage.

→ Le **CRAC** est disponible dans une version numérique accessible à partir de l'espace AODE, privé et sécurisé, mis à votre disposition début juillet 2018 sur : [www.aode.edf.fr](http://www.aode.edf.fr)

## Chiffres clés dans la concession

### NOMBRE DE CLIENTS AU TARIF BLEU

 **59 258** (-5,2%\*)

### RÉCLAMATIONS ÉCRITES

 **352** (+11,7%\*)

 **518** (+88,4%\*)

\*par rapport à 2016

### CLIENTS BÉNÉFICIAIRE DE LA FACTURATION ÉLECTRONIQUE TARIF BLEU RÉSIDUEL

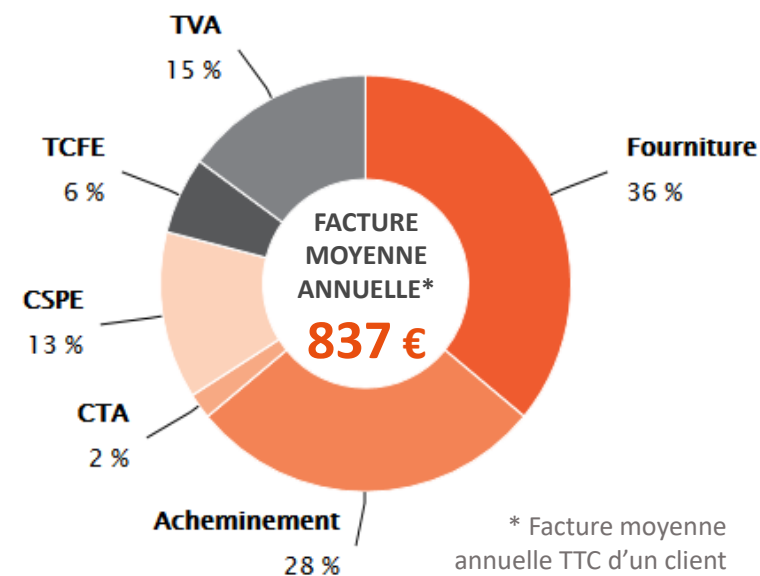
 **12 620**  
soit 24,3% des clients

### CLIENTS MENSUALISÉS AU TARIF BLEU RÉSIDUEL

 **36 664**  
soit 70,5% des clients

### SATISFACTION DES CLIENTS RÉSIDUELS PARTICULIERS

 **89%**



\* Facture moyenne annuelle TTC d'un client résidentiel en France consommant 4,95 MWh par an estimée à partir des prix Eurostat S1 2017



## La relation client humaine et numérique

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



**Par téléphone, du lundi au samedi de 8h à 21h**

→ Centres de Relations Clients EDF, **tous basés en France**



**4 outils digitaux, 24h/24 7j/7**



**L'espace client personnalisé**



**La solution e.quilibre**



**L'application EDF & MOI**



**Le T'Chat Réclamations**



En 2017 sur votre territoire, EDF est partenaire de



### Journée de l'Echarpe

- Réunion de l'Association des Maires du territoire de Belfort
- Stand EDF présentant les solutions en termes d'énergies renouvelables
- Signature d'une convention de partenariat

### Journée de rencontre du FSL

- Réunion des acteurs de la lutte contre la précarité en Bourgogne et Franche Comté
- Animée par Rémy Combernoux et William Lombardet
- Présentation du chèque énergie



# La solidarité au coeur des engagements d'EDF sur votre territoire



## CHIFFRES CLÉS

- FSL : 47 000€
- TPN : 4 844 clients
- Réunions avec 19 travailleurs Sociaux

## Partenariat avec l'appartement Eco Fortable

- Animation de sessions d'informations autour des écogestes grâce à l'appartement pédagogique
- Sensibilisation des jeunes de la Mission Locale de Belfort

## LA GÉNÉRALISATION DU CHÈQUE ÉNERGIE

- Remplace les tarifs sociaux dès le 1er janvier 2018
- Adressé aux **ménages précaires** sous condition de revenus à partir du 26 mars 2018
- Utilisable pour **payer des factures d'énergies** et des **travaux d'amélioration du logement**



## Partenaire d'UNIS CITE

- Mise en place d'actions de sensibilisation avec les jeunes en Service Civique
- Création d'un pièce de théâtre Eco et Gaspillo

## Vos interlocuteurs EDF



**William LOMBARDET**  
**Directeur Développement Territorial**  
06 68 22 86 39  
william.lombardet@edf.fr



**Véronique KUENEMANN**  
**Correspondante Solidarité**  
06 65 69 83 29  
veronique.kuenemann@edf.fr





MERCI POUR VOTRE  
ATTENTION



# ANNEXES





## Evolution des Conditions Générales de Vente

### **Article 3.4 : résiliation du contrat**

Résiliation du contrat par EDF : les nouvelles CGV précisent que le contrat est résilié de plein droit en cas de résiliation du contrat conclu entre EDF et Enedis relatif à l'accès et l'utilisation du Réseau Public de Distribution (RPD).

Dans tous les cas de résiliation : lorsque le point de livraison est équipé d'un compteur communicant, la facture de résiliation est établie sur la base des consommations télérelevées le jour de la résiliation. À défaut, les consommations font l'objet d'une estimation *pro rata temporis* réalisée par Enedis ou d'un relevé spécial.

### **Article 6.2 : modalités de facturation**

Lorsque le point de livraison est équipé d'un compteur communicant, les factures sont établies en fonction d'index télérelevés et transmis par Enedis.

### **Article 7.2 : modes de paiement**

Le télèrèglement change de nom et devient le TIP en ligne.

Le chèque énergie est ajouté dans les modes de paiement.

### **Article 7.5 : dispositions pour les clients en situation de précarité**

Les nouvelles CGV précisent les modalités pour bénéficier du chèque énergie. Le dispositif fait l'objet d'une information sur le site [chequeenergie.gouv.fr](http://chequeenergie.gouv.fr) et sur simple appel au 0 805 204 805 (appel et service gratuits).

### **Article 8.2 : responsabilité du client vis-à-vis d'EDF et d'Enedis**

Le client est responsable en cas de non-respect et mauvaise exécution des conditions relatives à l'accès et l'utilisation du RPD et devra indemniser tout préjudice qu'il aura causé à Enedis suivant les modalités précisées dans la synthèse des dispositions générales relatives à l'accès et à l'utilisation du RPD annexée aux CGV.

### **Article 9 : données à caractère personnel**

Les nouvelles CGV font référence au règlement européen du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données personnelles et à la libre circulation de ces données qui sera applicable à compter du 25 mai 2018. Elles mentionnent également la durée de conservation des données personnelles, soit pendant toute la durée du contrat et 5 ans après sa résiliation.

Enfin, les CGV précisent les nouvelles modalités selon lesquelles le client peut exercer son droit d'opposition.

### **Article 12 : correspondance et informations**

Pendant la durée du contrat, EDF met à la disposition du client, un espace client personnel sécurisé sur le site [edf.fr](http://edf.fr) lui permettant notamment de consulter son contrat, ses factures et suivre ses consommations. Lorsque le point de livraison est équipé d'un compteur communicant, le client peut accéder à ses données de consommation sur cet espace.

Les coordonnées du site internet où le client peut accéder à l'aide-mémoire du consommateur d'énergie ont été mises à jour : <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Consommation/faq-sur-ouverture-des-marches-electricite-et-gaz-naturel>

Conformément à la réglementation, EDF a porté ces modifications à la connaissance de l'ensemble des clients particuliers, par courrier ou email, au moins un mois avant leur entrée en vigueur.

## Les éléments financiers

### TARIF BLEU RÉSIDENTIEL (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients	55 033	<b>52 023</b>	-5,5%
Énergie facturée (en kWh)	247 181 243	<b>238 588 386</b>	-3,5%
Recettes (en €)	25 605 866	<b>25 170 123</b>	-1,7%

### TARIF BLEU NON RÉSIDENTIEL (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Nombre de clients	7 464	<b>7 235</b>	-3,1%
Énergie facturée (en kWh)	58 920 697	<b>55 106 074</b>	-6,5%
Recettes (en €)	6 100 830	<b>5 718 841</b>	-6,3%

### CLÉS DE RÉPARTITION TARIF BLEU RÉSIDENTIEL (en %) (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Au prorata du nombre de clients*	2,088%	<b>2,052%</b>	-1,7%
Au prorata du volume facturé**	1,885%	<b>1,884%</b>	-0,1%

\* 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)

	2016	2017	Variation (en %)
Au prorata du nombre de clients*	2,264%	<b>2,307%</b>	1,9%
Au prorata du volume facturé**	2,110%	<b>2,148%</b>	1,8%

\* et \*\* Idem supra.

### COÛTS COMMERCIAUX (en k€) (CONCESSION)

	2016	2017	Variation (en %)
Tarif Bleu résidentiel	2 829	<b>2 761</b>	-2,4%
Tarif Bleu non résidentiel	684	<b>750</b>	9,7%
Tarif Bleu Total	<b>3 512</b>	<b>3 511</b>	0,0%

## Précisions sur le chèque énergie

### Des protections renforcées

- Une ouverture de contrat gratuite si le bénéficiaire emménage dans un nouveau logement
- Une réduction de 80 % sur les frais liés au déplacement d'un technicien en cas d'impayé
- En cas d'impayé, des relances plus espacées qui laissent plus de temps au bénéficiaire pour régler ses factures
- Pendant la période hivernale, un maintien de la puissance souscrite si le bénéficiaire a des difficultés de paiement (du 1er novembre au 31 mars)

