



SYNDICAT D'ENERGIE VAUCLUSIEN

Présentation CRAC 2024 –

**EDF • Fourniture d'électricité
aux tarifs réglementés de vente**





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



Les clients de la concession

Tarif Bleu (Concession)

	2023	2024	Variation (en %)
Nombre de clients*	120 195	116 847	-2,8 %
Énergie facturée (en kWh)	753 393 169	729 195 638	-3,2 %
Recettes (en €)	166 903 661	168 579 932	1,0 %

* Nombre de clients = nombre de sites.

Tarif Bleu résidentiel (Concession)

	2023	2024	Variation (en %)
Nombre de clients	113 729	110 455	-2,9 %
Énergie facturée (en kWh)	705 863 347	677 233 997	-4,1 %
Recettes (en €)	158 148 084	159 202 827	0,7 %

Tarif Bleu non résidentiel (Concession)

	2023	2024	Variation (en %)
Nombre de clients	6 466	6 392	-1,1 %
Énergie facturée (en kWh)	47 529 822	51 961 641	9,3 %
Recettes (en €)	8 755 577	9 377 105	7,1 %

Tarif Bleu résidentiel Option Tempo (Concession)

	2023	2024	Variation (en %)
Nombre de clients	6 436	8 449	31,3 %

LES CLIENTS TARIFS BLEU

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



● Tarif Bleu résidentiel ● Tarif Bleu non résidentiel



Poursuite de l'effet de la promotion de l'option par EDF

Mouvements tarifaires 2024 & 2025

En 2024, on note une hausse du TRV à 9,5% TTC en moyenne pour les clients résidentiels au 1^{er} février 2024 et +5,7% TTC pour les non Résidentiels.

En 2025, une baisse moyenne de 15% TTC du TRV Bleu soit -15,00% TTC pour les clients résidentiels et -15,06% TTC pour les clients non-résidentiels,

Selon la délibération CRE n° 2025-10 du 15 janvier 2025, la **baisse moyenne de 15% TTC du TRV Bleu** s'explique principalement par :

- **-24% TTC** liés à part fourniture, essentiellement du fait de la baisse importante des coûts d'approvisionnement en énergie et en garanties de capacité, liée à la baisse des prix de marché, après la forte hausse de ces derniers depuis septembre 2021 (majorité de la part marché du TRV 2025 lissée sur deux ans, du 01/01/2023 au 31/12/2024), et du fait du rattrapage (négatif) du mois de janvier 2025
- **+4% TTC** au titre de l'évolution du TURPE, suite à :
 - L'évolution exceptionnelle du TURPE au 1^{er} février 2025 au lieu du 1^{er} août 2025 (+7,7% en moyenne), conformément à la délibération CRE n° 2025-08 du 15/01/2025
 - Et au rattrapage du TURPE pour le mois de novembre 2024, suite à la délibération CRE du 16/10/2024 qui proposait un report de cette évolution au 1^{er} février 2025 dans les TRV
- **+5% TTC** au titre du relèvement de l'accise sur l'électricité à 33,70 €/MWh HTVA (vs 21 €/MWh HTVA jusqu'au 31/01/2025)

	Bleu résidentiel		Bleu non-résidentiel	
	HT	TTC	HT	TTC
Février 2023	20,0%	15%	19,9%	15%
Août 2023	10%	10%	10%	10%
Février 2024	0,18%	9,5%	-3,55%	5,7%
Février 2025	-22,61%	-15,00%	-22,67%	-15,06%

En 2024, l'État a limité la hausse du Tarif Bleu

- ❑ Une **seule augmentation des TRVE** au cours de l'année, limitée en moyenne à 9,5% TTC au 1^{er} février 2024 pour les clients résidentiels et à 5,7% TTC pour les non résidentiels.
- ❑ A partir du 1^{er} février 2024, **l'accise** sur l'électricité a été relevée à **21 €/MWh HTVA** (arrêté du 25/01/2024 publié au Journal Officiel du 31/01/2024).

Mouvements tarifaires 2024 & 2025

▪ Mise en extinction de l'option Bleu résidentiel Base pour les puissances souscrites de 9 kVA à 15 kVA, au 1^{er} février 2025 :

→ Les 2 millions de clients actuellement en option Base de 9 kVA à 15 kVA pourront conserver cette option tant qu'ils ne demandent pas un changement de puissance souscrite (hormis vers 3 et 6 kVA).

▪ Suppression de l'option Bleu résidentiel Base pour les puissances souscrites de 18 kVA et plus, début 2026 :

→ L'option Base était déjà en extinction pour les puissances souscrites de 18 kVA et plus depuis plus de 10 ans.

→ Les 50 000 clients concernés seront informés individuellement dans les mois qui viennent et disposeront d'un délai d'un an à compter de la date d'effet de la suppression pour choisir une autre option. A l'issue de ce délai (début 2027), ils basculeront automatiquement dans l'option tarifaire prévue par l'arrêté de suppression.

▪ Extension des TRV aux clients de puissance souscrite supérieure à 36 kVA, au 1^{er} février 2025 :

→ Suppression du seuil de puissance souscrite de 36 kVA pour l'éligibilité au TRV (les autres critères sont maintenus)

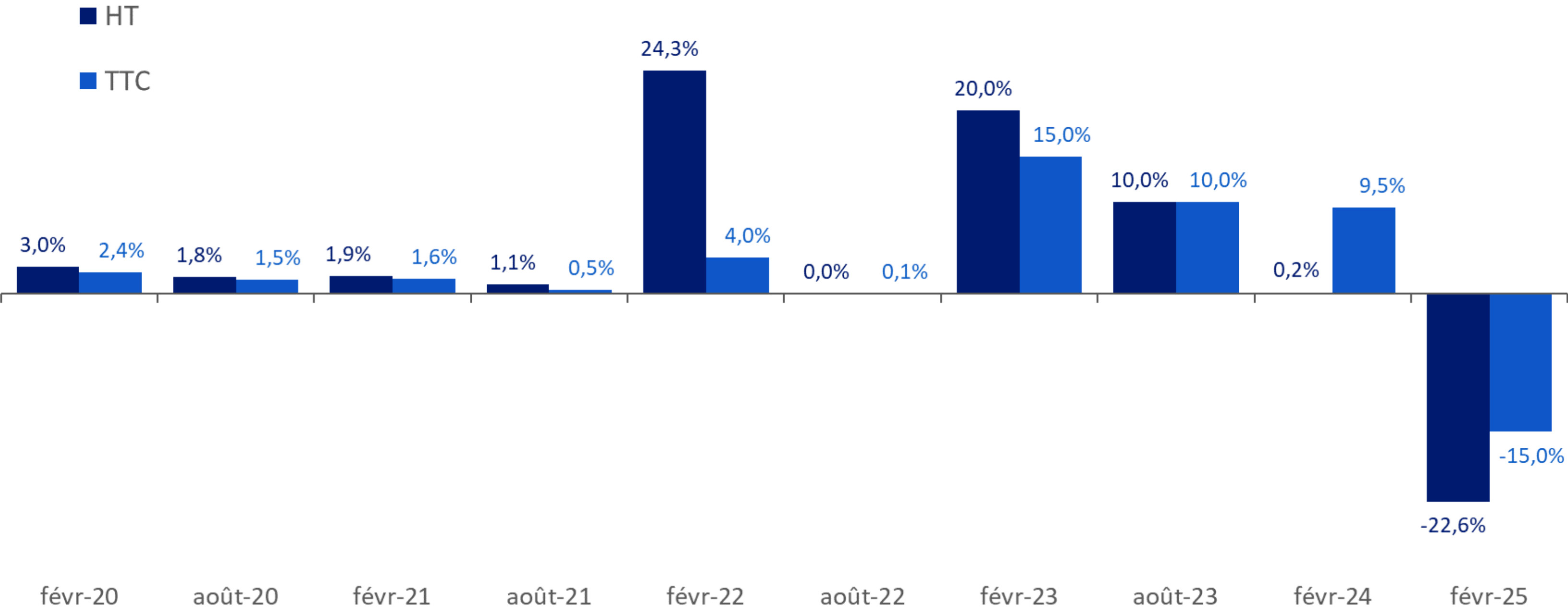
→ De nouveaux TRV ont été créés pour les sites de PS > 36 kVA, dénommés « Tarif Jaune – option Base sup36 » et « Tarif Vert haute tension ».



La loi n° 2024-330 du 11 avril 2024 (dite « Loi Brun »), visant à protéger le groupe EDF d'un démembrement, élargit l'éligibilité des TRV à compter du 1^{er} février 2025 en supprimant le plafond de 36 kVA pour la puissance souscrite des sites.

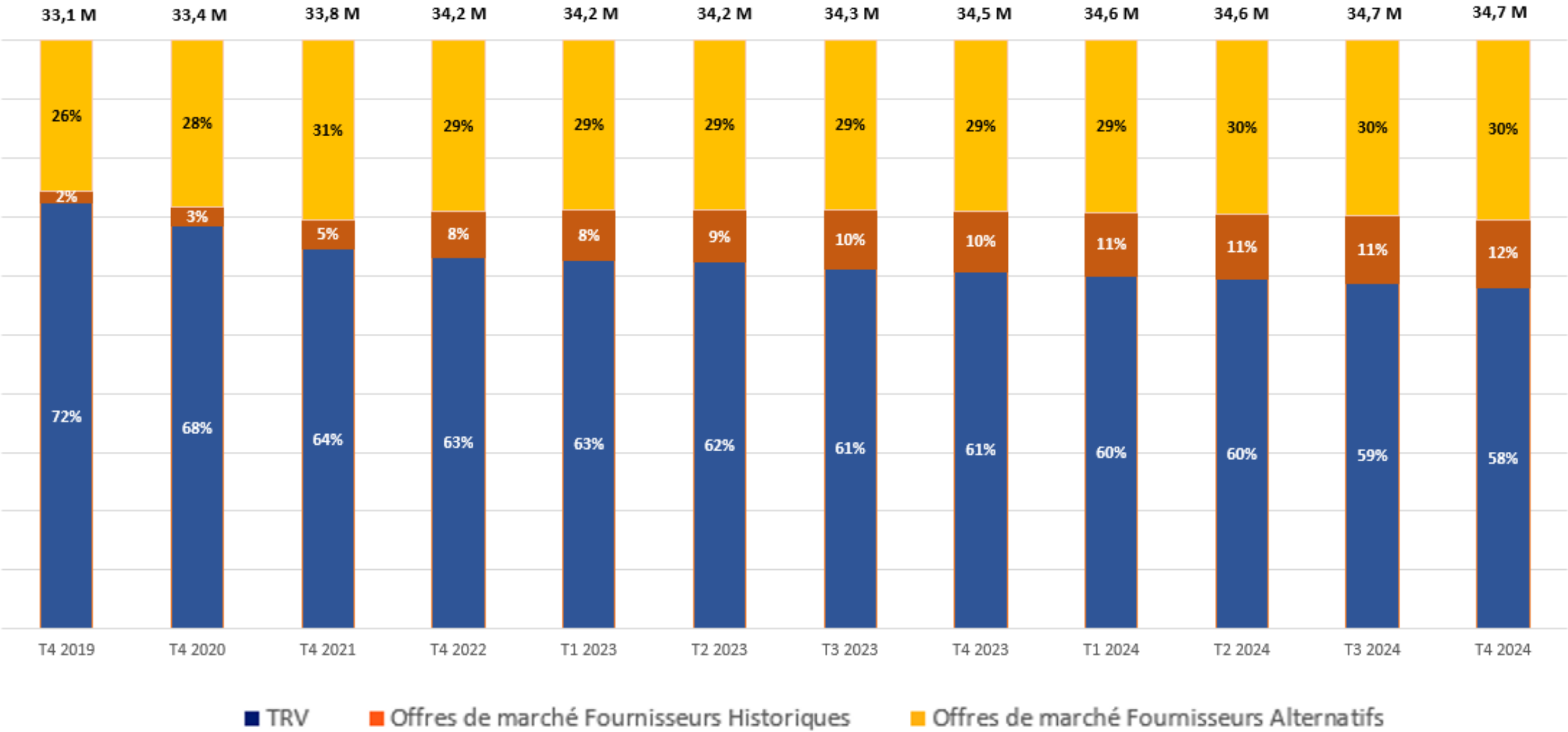
Tous les consommateurs résidentiels, les très petites entreprises (TPE) et les petites collectivités pourront donc souscrire un tarif réglementé auprès du fournisseur historique de leur zone de desserte, sans contrainte de puissance.

Évolutions HT et TTC du Tarif Bleu résidentiel



Parts de marché observatoire des marchés de détail de la CRE

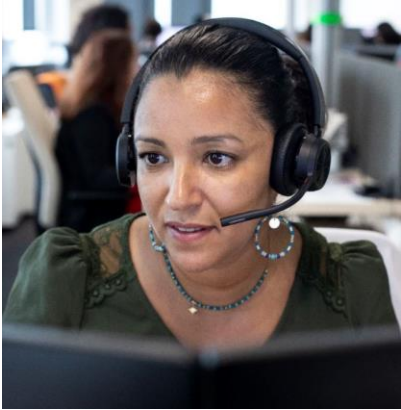
Evolution de la part des sites au TRV sur le segment résidentiel



COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF SUR VOTRE TERRITOIRE

**EDF propose une relation client
performante conjuguant humain et digital**





Relation Client d'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 : 3404

- ✓ 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

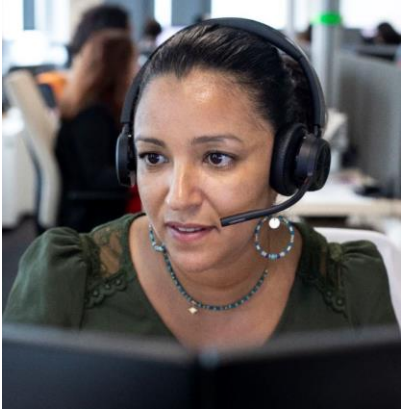


100%

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 d'EDF : la reconnaissance des clients

Une reconnaissance pour l'ambition d'EDF de viser un service client et commercial d'exception.



1ère place du Podium de la Relation Client 2025 dans la catégorie « Entreprise de services » de Bearing Point et Kantar :
une reconnaissance qui souligne l'excellence de notre relation client et l'investissement de toutes nos équipes au service des clients. Cette enquête a été réalisée en décembre 2024 auprès d'un échantillon de 4 000 clients et usagers. **2ème année consécutive où EDF gagne ce prix.**

1er Prix de "l'Expérience Client" dans la catégorie « énergie et ressources naturelles » pour l'étude 'Customer Experience Excellence' de KPMG décerné par 7 000 consommateurs interrogés, 238 marques appartenant à 10 secteurs.

1er Prix de "l'Expérience Client Préférée des Français" (catégorie Energie) décerné par 6000 clients interrogés dans le cadre de l'Observatoire des Parcours Client 2025 de PMP Strategy/Sleepers/IFOP.

92 % des clients Particuliers se déclarent satisfaits d'EDF

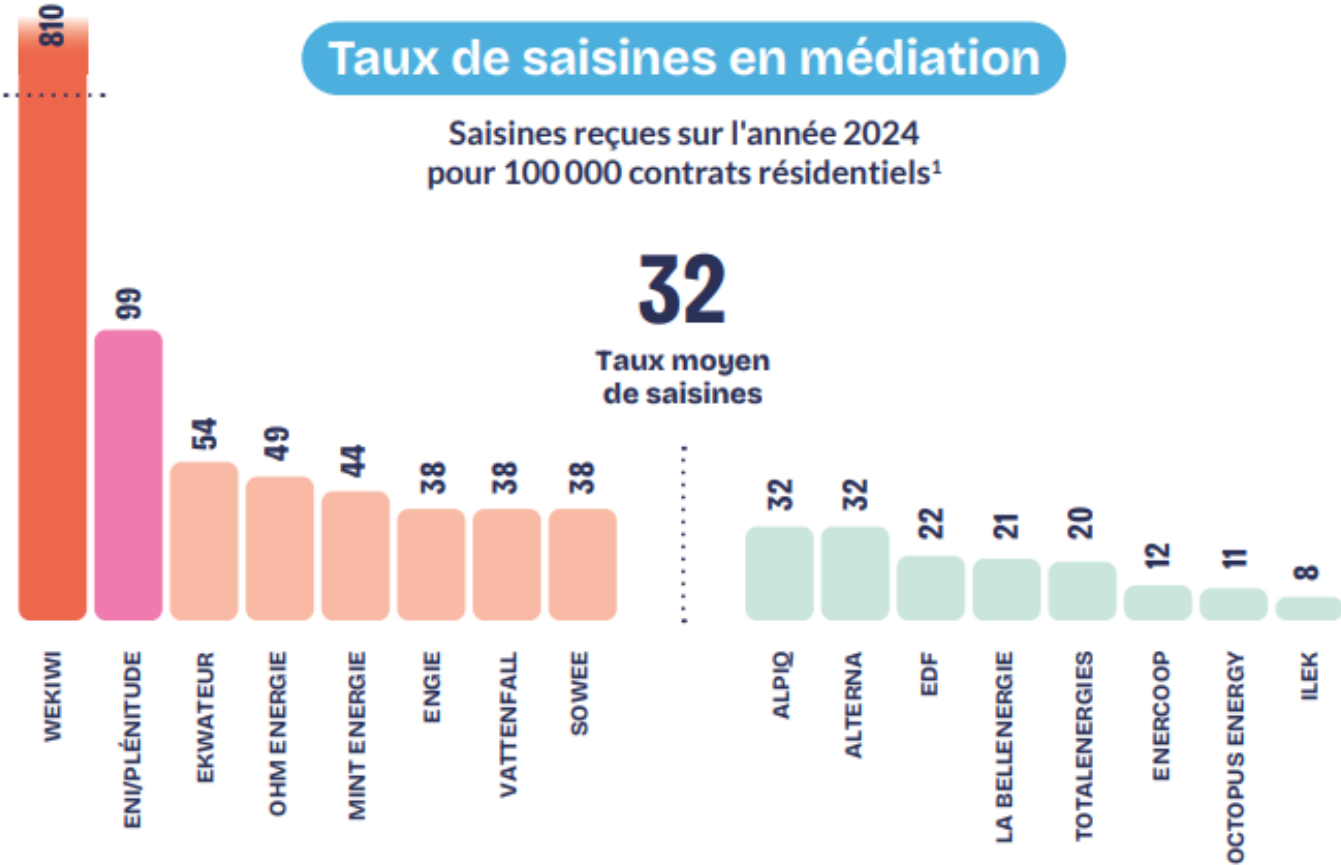


La satisfaction des clients en 2022

Un niveau de satisfaction maintenu à un haut niveau

Satisfaction des clients résidentiels (Particuliers)*		
	2023	2024
National	92 %	92 %

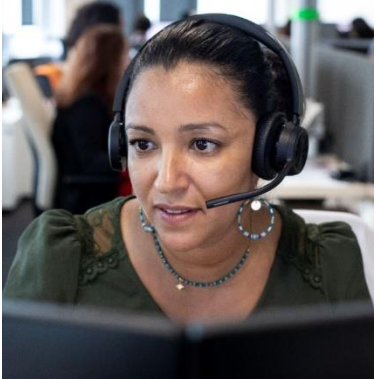
* Taux de satisfaction concernant la fourniture (très satisfaits et assez satisfaits).



Classement établi par le Médiateur national de l'énergie pour son rapport d'activité 2024 rendu public le 15 mai 2025

Satisfaction des clients Particuliers





L'attention portée aux réclamations

Le soin apporté par le concessionnaire au traitement des réclamations constitue un facteur de satisfaction des clients.

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

- ❑ **Le Service Clients** ➡ EDF Service Clients, TSA 21941, 62978 ARRAS cedex 9
Téléphone : 3404
- ❑ **Le Service Consommateurs** ➡ EDF Service Consommateurs, TSA 31942, 62978 ARRAS cedex 9
- ❑ **Le médiateur EDF** ➡ TSA 50026, 75804 PARIS cedex 8
www.mediateur.edf.fr

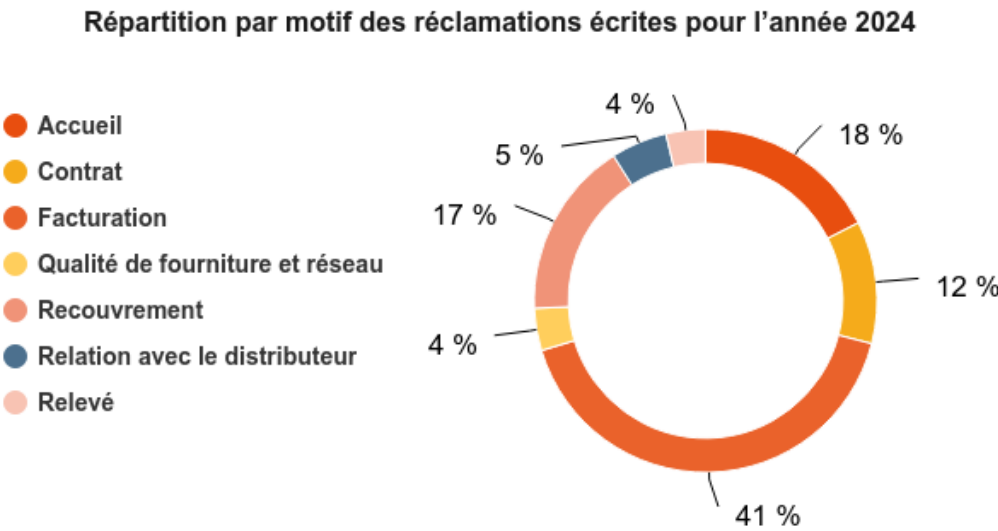
Pour mémoire, le client dispose également de la possibilité de saisir le médiateur national de l'énergie (MNE)

Pour mémoire, le client dispose également de la possibilité de saisir le médiateur national de l'énergie (MNE)

Réclamations écrites (Concession)			
	2023	2024	Variation (en %)
Courrier	813	437	-46,2 %
Internet	5 607	4 058	-27,6 %

Le concessionnaire rend compte du taux de réponse aux réclamations écrites sous 30 jours.

Réponse aux réclamations écrites (%)			
	2023	2024	Variation (en %)
Taux de réponse sous 30 jours	94,6 %	94,9 %	0,3 %



COMPTE-RENDU DE L'ACTIVITÉ D'EDF SUR VOTRE TERRITOIRE

La lutte contre la précarité au coeur des engagements d'EDF



La fin des coupures pour impayé tout au long de l'année

Depuis le mois d'avril 2022, EDF ne fait plus suspendre l'alimentation de ses clients Particuliers en situation d'impayé

Attention : un ménage dont l'alimentation est limitée reste en situation d'inconfort - cette mesure ne constitue pas une solution aux problèmes de précarité, et tout doit être mis en œuvre pour que cette situation d'urgence sociale ne se pérennise pas.

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

La lutte contre la précarité au coeur des engagements d'EDF

- ✓ EDF a continué à réceptionner en 2024, les **deux chèques énergie exceptionnels** décidés par l'Etat en 2022 : Ceux-ci arrivés à échéance en mars 2024.
 - chèque exceptionnel de 200 euros à tous les bénéficiaires du chèque énergie en 2022
 - chèque exceptionnel de 100 euros à six millions nouveaux bénéficiaires
- ✓ En 2024, Aucun **chèque exceptionnel n'a été proposé**.
- ✓ **La loi de finances 2025 a conduit à un report de l'envoi des chèques énergie à l'automne 2025.**
- ✓ Pour rappel **le client bénéficie d'un affichage clair, sur la facture, du montant du ou des chèques énergie encaissés sur son compte** depuis la facture précédente, afin qu'il puisse visualiser l'impact du chèque énergie sur sa facture, en complément de l'accusé de réception qui lui est adressé par mail ou SMS dès qu'EDF reçoit son chèque
- ✓ **Les équipes Solidarité d'EDF** ont continué en 2024 de promouvoir le chèque énergie à l'occasion de leurs contacts avec les acteurs de la solidarité dans les territoires ou dans le cadre d'interventions dédiées.

The image shows a portion of an EDF electricity bill. At the top, it says 'Facture du 17/01/2022' and 'N° 35 010 219 728'. Below this, there is a table with two columns: the item and the amount. The items are 'Electricité (relevé estimé)' and 'TVA', with amounts of '88,40 €' and '9,06 €' respectively. The total amount is 'Facture TTC 97,46 €'. To the right of this table, it says 'Montant total 97,46 € TTC' and 'A payer avant le 01/02/2022'. At the bottom, there is a red box with the text 'Votre chèque énergie a été pris en compte' and two bullet points: '• Nous avons bien reçu votre chèque énergie de 77,37 €.' and '• Votre "montant total de 97,46 € TTC" en tient compte.'

Item	Amount
Electricité (relevé estimé)	88,40 €
TVA	9,06 €
Facture TTC	97,46 €

Montant total 97,46 € TTC

A payer avant le 01/02/2022

Votre chèque énergie a été pris en compte

- Nous avons bien reçu votre chèque énergie de 77,37 €.
- Votre "montant total de 97,46 € TTC" en tient compte.

Les principaux indicateurs de la solidarité (Aide au paiement)

Chèques énergie (Concession)

	2023	2024	Variation (en %)
Nombre de clients pour lesquels un chèque énergie a été pris en compte au cours de l'exercice*	11 235	10 607	-5,6 %

* La valeur 2023 n'inclut pas le reliquat de chèques exceptionnels de 100 et 200 euros de 2022.

Par ailleurs, EDF : 1er contributeur en France 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.

Participation EDF au FSL (en €)

	2023	2024	Variation (en %)
Département	460 000	480 000	4,3 %

Info Watt : le suivi des consommations d'électricité en temps réel

En application du *décret 2021-608* paru le 19 mai 2021, les fournisseurs d'énergie doivent proposer un *service gratuit d'affichage de la consommation d'électricité en temps réel*. Ce service doit être proposé aux clients au plus tard le 1^{er} octobre 2022. Nous le proposons depuis avril 2022.

Info Watt, à quoi ça sert ?

Info Watt est un service gratuit pour **maîtriser sa consommation d'électricité et son budget**.



Avec un **suivi de sa consommation en temps réel** pour identifier les appareils et habitudes de consommation les plus énergivores, chaque bénéficiaire d'Info Watt peut facilement prendre conscience de sa consommation. Ainsi, il pourra **adapter ses habitudes avec des écogestes** et réaliser des économies sur sa facture.

Avec Info watt,
suivez en temps réel
votre consommation
d'électricité, en € et kWh !

Info Watt, c'est pour qui ?

Les clients bénéficiaires du chèque énergie dont le logement est équipé d'un compteur Linky™ et disposant d'une box Wifi et d'un smartphone et qui souhaitent maîtriser leur consommation d'électricité.

GRATUIT

Un service réservé
aux bénéficiaires du chèque
énergie.

FACILE

Un boîtier à installer
sur le compteur Linky™,
tout simplement.

INSTANTANÉ

Un suivi 24h/24 7j/7
de la consommation
électrique en temps réel, en
kWh et en euro.

Info Watt • Comment accéder au suivi après l'installation ?

Une fois installé sur le compteur Linky™, il ne reste plus qu'à **consulter les données de consommation dans l'application Info Watt.**

Info Watt • En chiffres*?

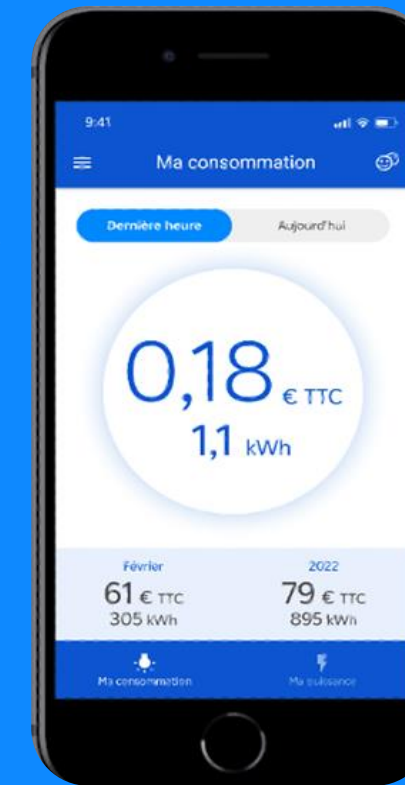
A fin d'année 2024, en cumulé :

44 551 clients TRVE ont souscrit à Infowatt.

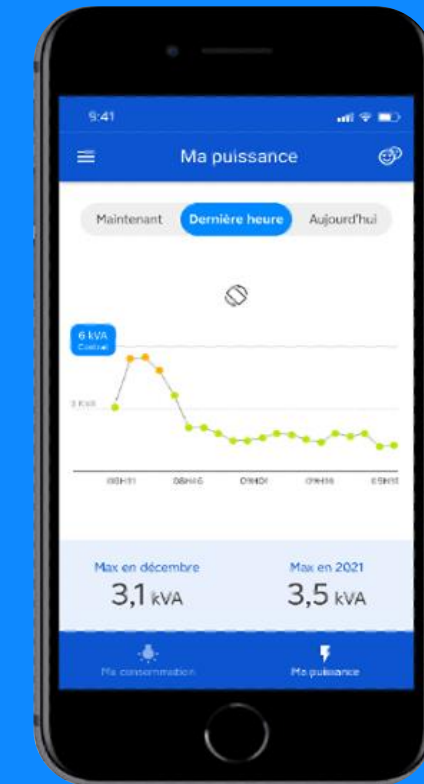
11 349 l'ont utilisé en 2024

* Données au niveau national

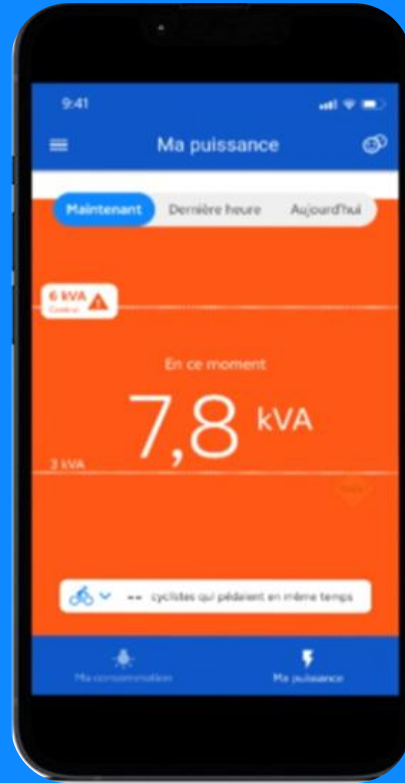
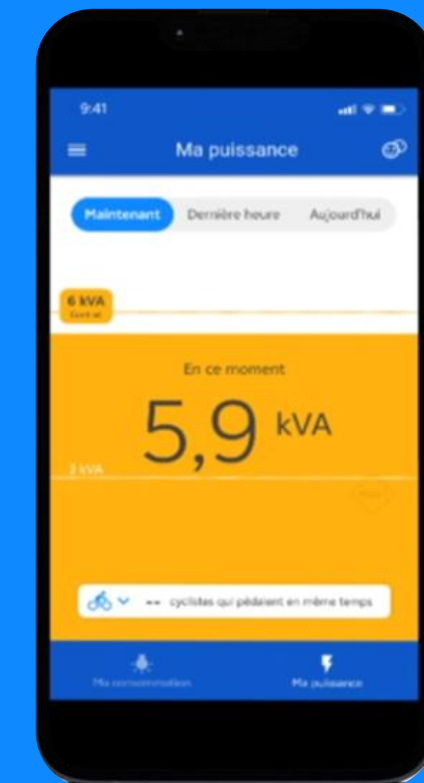
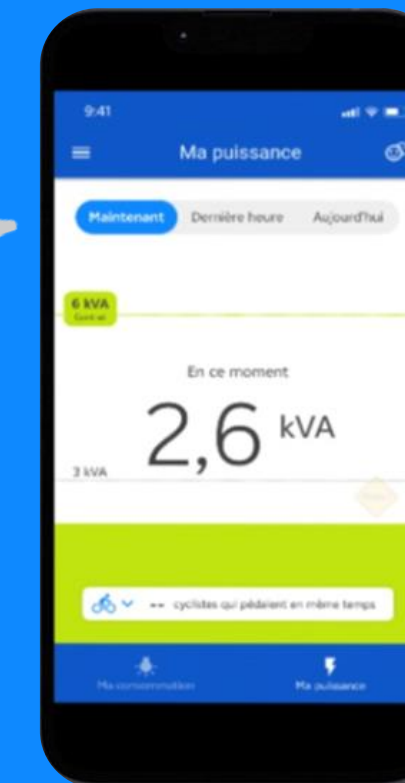
Consommation
de la dernière heure
et de la journée



Puissance
de la dernière
heure et de la journée



Puissance
en temps réel



L' Équipe Solidarité d'EDF en Méditerranée

Une Correspondante Solidarité dédiée au Département du Vaucluse

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



Marie-Hélène Baumes
Correspondante Partenariat Solidarité
06 66 84 67 39
marie-helene.baumes@edf.fr



EDF et la Solidarité : Les actions sur votre territoire

AUX CÔTES DE NOS PARTENAIRES

Convention de partenariat avec les CCAS

EDF Solidarité a conventionné avec les CCAS du département du Vaucluse 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 de partenariat avec FACE Vaucluse

EDF Solidarité et FACE Vaucluse ont conventionné pour la lutte contre la précarité énergétique. Mercredi 17 avril 2024 a eu lieu la signature de la convention de partenariat entre EDF Solidarité et FACE Vaucluse, permettant d'apporter une aide concrète, au quotidien, à ceux qui en ont besoin. En effet, EDF Solidarité et FACE Vaucluse entendent coopérer afin d'assurer la mise en œuvre du « droit à l'électricité » et contribuer à l'amélioration du dispositif d'aide aux clients particuliers en difficulté de paiement de leur facture d'énergie. FACE Vaucluse sera un relais permettant de renouer le lien avec certains clients afin d'examiner leur situation financière globale et notamment les informer et les accompagner dans leur démarche d'accès au droit.



Un partenariat pour lutter contre la précarité énergétique avec Grand Delta Habitat

EDF Solidarité a signé une convention de partenariat avec le bailleur social du Département Grand Delta Habitat. Cette convention s'inscrit dans le cadre de la lutte contre la précarité énergétique. Cette collaboration vise à renforcer l'accès aux dispositifs d'aide, à améliorer la prévention des situations de précarité énergétique et à accompagner les bénéficiaires vers des solutions adaptées pour mieux gérer leur consommation. Grâce à ces engagements, EDF Solidarité et son partenaire unissent leurs forces pour développer des actions concrètes sur le terrain, alliant écoute, accompagnement et solutions durables, afin d'apporter un soutien efficace aux foyers les plus vulnérables.



EDF Solidarité a conventionné avec des associations du territoire

EDF Solidarité a signé des conventions de partenariat avec l'association Le Pied à l'Etrier et l'Association pour la Promotion de l'Éducation Permanente (ANPEP). Ces conventions s'inscrivent dans le cadre de la lutte contre la précarité énergétique. Ces collaborations visent à renforcer l'accès aux dispositifs d'aide, à améliorer la prévention des situations de précarité énergétique et à accompagner les bénéficiaires vers des solutions adaptées pour mieux gérer leur consommation.



EDF et la Solidarité : Les actions sur votre territoire

EDF SOLIDARITÉ ACTEUR SUR LE TERRITOIRE

Atelier avec la structure de médiation Face Vaucluse

Suite à la signature de la convention de partenariat, le Pôle Solidarité d'EDF est intervenu auprès des travailleurs sociaux de Face Vaucluse.

Deux ateliers (le 14 mai et le 4 juin 2024) ont été organisés par Marie-Hélène Baumes, Correspondante Solidarité d'EDF.



Rencontre avec les travailleurs sociaux

Le 25 juin 2024, le Pôle Solidarité d'EDF est intervenu dans le cadre du CLIME du Haut Vaucluse, lors de deux sessions organisées, le 26 mars 2024 à Orange et le 25 juin 2024 à Vaison-la-Romaine, auprès des travailleurs sociaux des EDeS d'Orange, de Bollène, Vaison-la-Romaine, de la Mission Locale, du bailleur social Grand Delta Habitat, des associations (Compagnons Bâisseurs, Rheso, Soligone, Le Pied à l'Etrier, Le Céder).

Marie-Hélène Baumes, Correspondante Solidarité d'EDF, a présenté le schéma de l'énergie, la trêve hivernale, le médiateur de l'énergie, les tarifs et le dispositif du chèque énergie.



Faits marquants 2024

❑ En 2024, l'État a limité la hausse du Tarif Bleu

Une seule augmentation des TRVE au cours de l'année, limitée en moyenne à 9,5% TTC au 1er février 2024 pour les clients résidentiels et à 5,7% TTC pour les non résidentiels.

A partir du 1er février 2024, l'accise sur l'électricité a été relevée à 21 €/MWh HTVA (arrêté du 25/01/2024 publié au Journal Officiel du 31/01/2024).

❑ Adhésion d'EDF aux lignes directrices de la CRE

EDF a adhéré, le 3 octobre 2024 aux 13 lignes directrices de la CRE relatives aux pratiques des fournisseurs d'électricité et de gaz naturel visant à promouvoir une plus grande transparence parmi les fournisseurs d'énergie et à renforcer la protection des consommateurs.

❑ EDF n°1 relation client 2024 dans le secteur « Entreprise de services »

EDF en 2024 est montée sur la plus haute marche du Podium de la Relation Client et devient le n°1 dans le secteur Entreprise de services. Ce prix souligne notre savoir-faire et notre engagement au quotidien au service de nos clients pour toujours mieux les satisfaire. En 2025, nous l'avons de nouveau remporté, plus 2 autres autour de l'expérience client.

❑ Une forte sollicitation de nos services Solidarité en 2024

Une inflation toujours présente, un pouvoir d'achat en forte baisse, des modalités d'attribution du chèque énergie impactées par la fin de la taxe d'habitation, ont généré une dégradation de notre recouvrement et une forte demande d'octroi de délais de paiement. L'ensemble des conseillers dont nos conseillers Solidarité, mais aussi des partenaires sociaux ont été fortement sollicités comparativement à l'année 2023.

Enjeux et perspectives 2025

❑ Le mouvement tarifaire du 1er février 2025 décidé par l'État

Une baisse moyenne de 15,00 % TTC pour les clients résidentiels et de 15,06 % TTC pour les clients non résidentiels. Les clients mensualisés dès le mois de mars ont vu leur échéancier de paiement réajusté pour refléter cette baisse.

❑ L'évolution de la méthode de construction des tarifs réglementés de vente

A la suite de sa consultation publique n° 2024-10 du 10 juillet 2024 relative aux évolutions de la méthode de construction des TRVE, la CRE propose :

- De modifier la méthode de construction des grilles en 2026 en s'orientant vers un calcul par « option cible » afin de conserver l'attractivité de l'option HP/HC ;
- De mettre en extinction l'option Bleu résidentiel Base pour les puissances souscrites de 9 KVA à 15 kVA au 1er février 2025 ;
- De supprimer l'option Bleu résidentiel Base pour les puissances souscrites de 18 kVA et plus, début 2026.

❑ Rapport du gouvernement français remis à la Commission Européenne concernant l'évaluation régulière des TRVE

Le rapport constituant l'évaluation des ministres chargés de l'énergie et de l'économie des TRVE en France, telle que prévue par l'article L. 337-9 du code de l'énergie, a été rendu public en février 2025. Sur la base de cette évaluation, les autorités françaises concluent en faveur du maintien des TRVE pour les catégories de consommateurs actuellement éligibles au TRVE.

❑ L'élargissement des TRV suite à la promulgation de la loi Brun

La loi n° 2024-330 du 11 avril 2024 visant à protéger le groupe EDF d'un démembrement, dite « Loi Brun » a été publiée au JO du 12 avril 2024.

Elle supprime le critère de puissance pour souscrire un contrat aux TRV et donne la possibilité aux petites entreprises et collectivités ayant une puissance supérieure à 36 kVA, moins de 10 salariés et un chiffre d'affaires inférieur à 2 millions € de souscrire un contrat de fourniture d'électricité aux TRV. Cette disposition entre en vigueur au 1er février 2025.

Lignes directrices de la CRE

La CRE a **publié en juillet 2024**, ses lignes directrices relatives aux pratiques des fournisseurs d'électricité et de gaz naturel visant à promouvoir une plus grande transparence parmi les fournisseurs d'énergie et à **renforcer la protection des consommateurs**.

EDF a adhéré, le 3 octobre 2024.

Au nombre de 13, elles sont réparties selon les 3 étapes du processus d'achat :

❑ **La phase préalable à la souscription :**

- 1 - Clarification de la typologie des offres, harmonisation des fiches descriptives des offres
- 2 - Harmonisation de la fiche descriptive
- 3 - Estimation de la facture avant souscription
- 4 - Obligation d'afficher les prix
- 5 - Obligation d'un conseil tarifaire à la souscription
- 6 - Visibilité sur l'évolution du prix sur 12 mois

❑ **Mesure 3 : estimation de la facture avant souscription**

- Le fournisseur s'engage à afficher, parmi les informations communiquées au client avant souscription, une estimation des mensualités et de la facture annuelle sur des bases transparentes et précisées au consommateur.
- Il s'engage à garantir au consommateur la transparence sur les hypothèses utilisées (nature et surface du logement, nombre d'habitants...) ; en particulier, le fournisseur communique au client, lors du parcours de souscription ou bien sur le contrat de fourniture, les usages retenus (chauffage, cuisson, eau chaude, électroménager, véhicule électrique, etc.) et les consommations associées à chaque usage.
- S'agissant du prix retenu pour l'estimation, le fournisseur appliquera le prix connu au moment de la souscription sur l'année entière.
- A la demande du consommateur, cette estimation devra également être présentée sous forme de mensualités, en prévenant le client des potentiels effets de variation saisonnière s'il n'est pas mensualisé.

❑ **L'exécution du contrat :**

- 7 - Présentation de l'impact facture avec préavis en cas d'évolution du prix en cours de contrat
- 8 - Révision de l'échéancier de paiement en cas d'évolution au-delà d'un certain seuil
- 9 - Respect de l'engagement sur le prix
- 10 - Communication du prix à tout moment sur demande
- 11 - Mise en avant des informations de consommation utiles aux consommateurs.

❑ **Mesure 8 : Ajustement automatique des mensualités**

- Si les données de consommation ou les évolutions de prix permettent d'anticiper une régularisation de la facture annuelle supérieur à 2 mensualités, le fournisseur s'engage à proposer un échéancier de paiement révisé au consommateur.
- Pour les clients mensualisés, le seuil de dépassement de la facture annuelle, à la hausse comme à la baisse, déclenchant une communication du fournisseur est à deux mensualités.
- Le fournisseur peut corriger l'échéancier dès la détection de l'écart, à condition d'en notifier son client et de lui permettre de revenir à la mensualité facilement et simplement, par un moyen de communication dont il sera informé.
- Le fournisseur peut se soustraire à l'envoi de cet échéancier s'il détecte un écart d'estimation de facture annuelle à moins de 60 jours de la date prévisionnelle d'émission de la facture de régularisation. Dans ce cas, le fournisseur prévient le client du niveau de la régularisation à venir.

❑ **Fin de contrat :**

- 12 - Information en cas de renouvellement
- 13 - Obligation d'information en fin de contrat en cas de non-renouvellement

En bleu concerne le TRV

Vos interlocuteurs EDF



Nadège Tissier

Directrice Développement Territorial

06 08 72 47 74

nadege.tissier@edf.fr



Marie-Hélène Baumes

Correspondante Partenariat Solidarité

06 66 84 67 39

marie-helene.baumes@edf.fr



Christelle Masson

Référente Concession

06 62 67 64 14

christelle.masson@edf.fr

COMPTE RENDU D'ACTIVITÉ DE CONCESSION 2024

SYNDICAT D'ENERGIE VAUCLUSIEN

22-30 avenue de Wagram
75382 Paris Cedex 08 - France
Capital de 2 084 365 041 euros - 552 081 317 R.C.S Paris
<http://www.edf.fr/>