



Webinaire – Usage des listes Impayés



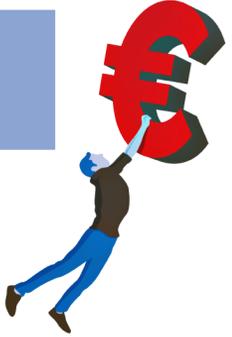
Vendredi 15 mars 2024



10h00- 12h30



TEAMS



- Merci de couper vos micros et vos caméras
- Enregistrement du webinaire (site Rappel)
- L'espace **conversation est uniquement dédiée aux questions**, pour poser une question merci d'indiquer sous ce format :

NOM – PRENOM – ORGANISME - QUESTION



Programme du webinaire

- ✓ Présentation par Isolde Devalière, ONPE / ADEME
- ✓ Le décret par Caroline Keller, Médiateur national de l'Energie
- ✓ Les procédures par :
 - ✓ Nathalie Douziech, EDF
 - ✓ Clarisse Morvan, ENGIE
 - ✓ Florence Verkarre, Totalenergies
- ✓ Retours d'enquête par Sabrina Bastard, UNCCAS
- ✓ Retours de sondage par Anne-Valérie Duc, RAPPEL / CLER
- ✓ Témoignage de Vincent Denimal, CD de l'Aisne
- ✓ Un GT Spécifique au RAPPEL par Aurélien Breuil, RAPPEL
- ✓ Echanges et perspectives





Un webinaire interne a permis à l'UNCCAS et à deux centres d'actions sociales de présenter leurs actions de lutte contre la précarité énergétique aux membres de l'ONPE le 3 octobre 2023.

Durant ce « Rendez-vous des partenaires », les intervenants ont été interpellés sur **l'usage des fichiers d'impayés fournis par les fournisseurs d'énergie, conformément au décret existant.**

La réponse sur la non-réception ou la non-exploitation de ces fichiers a permis d'identifier des **freins et des obstacles à l'application du décret.**



Webinaire proposé à l'ensemble des parties prenantes
le **15 mars 2024**, ouvert aux partenaires de l'ONPE et à tous les intéressés



1. Rappeler le **cadre législatif** qui s'impose aux fournisseurs, interroger ses fondements, ses modalités et son application
2. Exposer les **procédures mises en œuvre** par les fournisseurs d'énergie
3. Faire remonter les **pratiques professionnelles**
4. Identifier les **freins relatifs à l'exploitation des fichiers** « Impayés d'énergie » envoyés par les fournisseurs aux services sociaux des communes / départements et les besoins exprimés par les sondés
5. Soumettre des **pistes de réflexion sur l'évolution des pratiques et des modalités réglementaires** afin que l'objectif préventif de cette mesure soit applicable, effectif et bénéfique pour les intéressés.

Process théorique

Décret
du 13
août
2008

Application

Fournisseurs
d'énergie

Envoi du fichier
des clients en
Impayés

Services sociaux
CCAS + CD

OU sous-
traitance /
Relais

Partenaires
accompagnant
les ménages

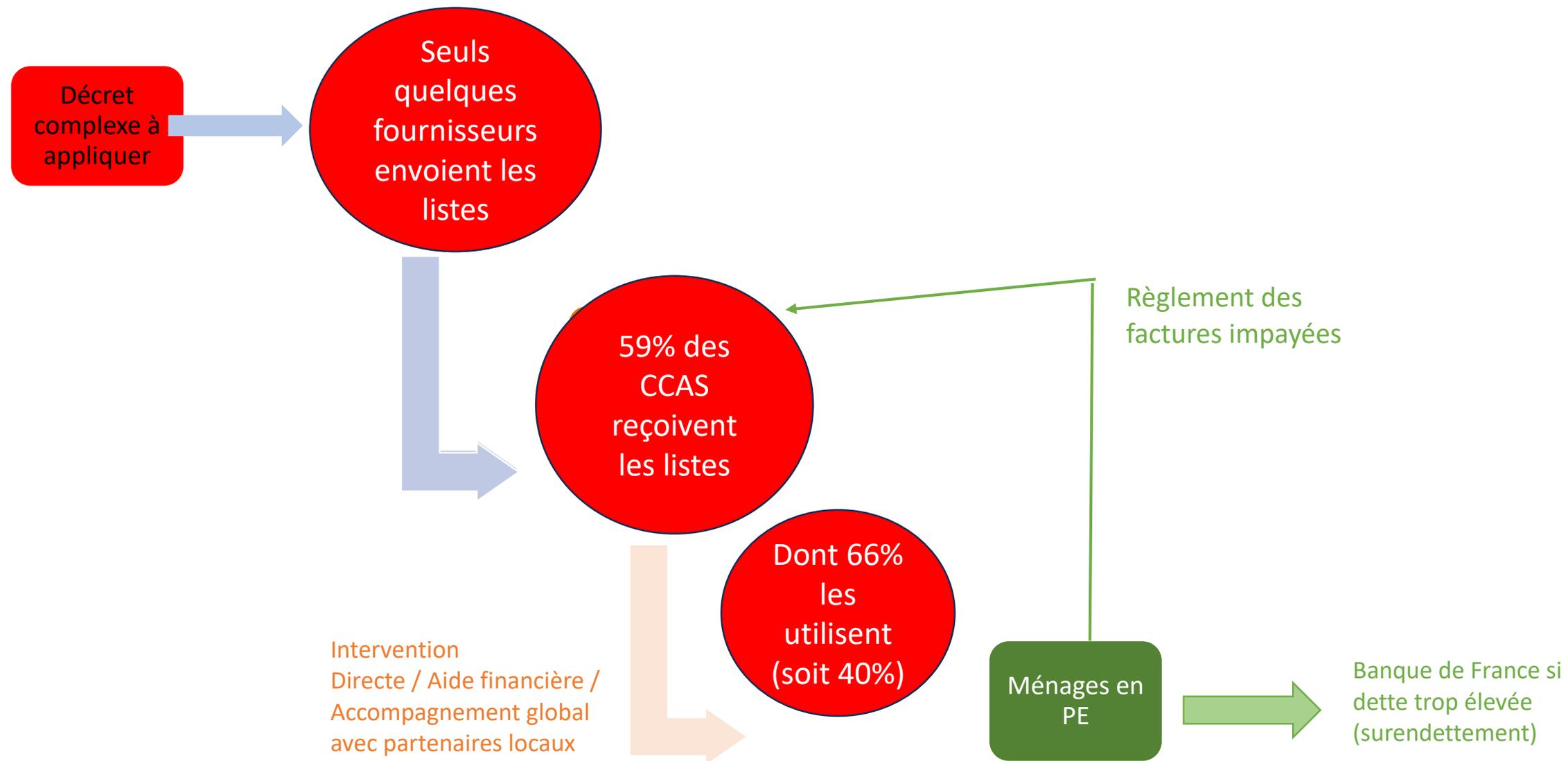
Règlement des
factures impayées

Intervention
directe

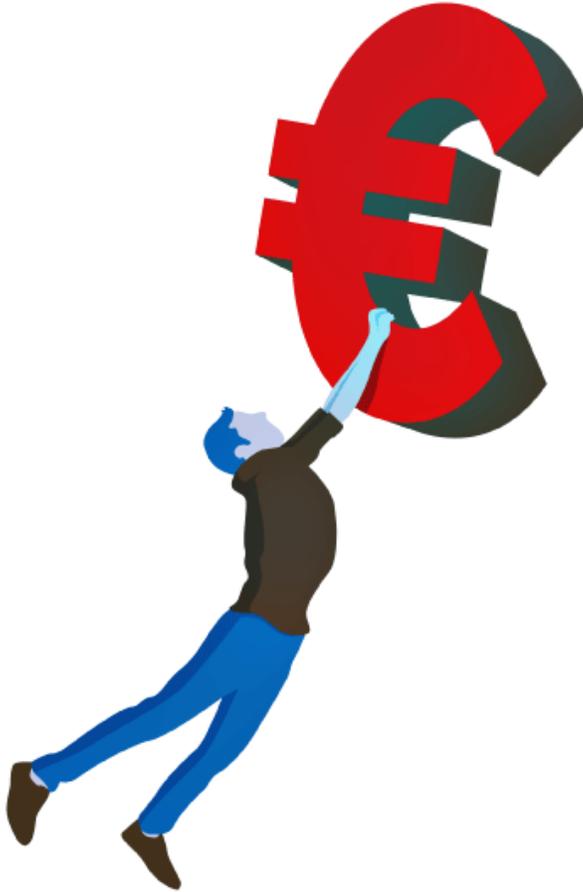
Ménages
en PE

Intervention
déléguée

Dans la pratique (sondage UNCCAS)...



Que dit le décret ?



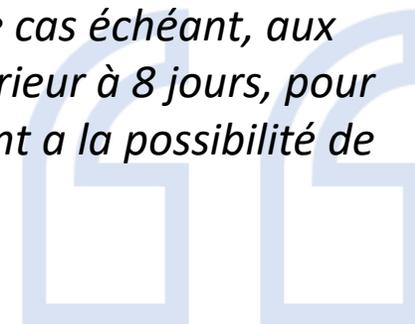
**Quelles sont les infos
requises ?**

Décret du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau



[Article 2, modifié par décret n°2023-133 du 24 février 2023 - art. 1](#): Le client chèque-énergie et FSL bénéficie d'un délai de **8 jours** pour s'opposer à la transmission au département ou au CCAS de ses informations par le fournisseur en cas d'impayé.

*"Lorsqu'un consommateur a fait valoir auprès de son fournisseur d'énergie qu'il bénéficie du **chèque énergie** (...), lorsqu'il a déjà reçu une **aide d'un fonds de solidarité pour le logement** pour régler une facture auprès de ce même fournisseur (...) et qu'il n'a pas acquitté sa facture (...) qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de 30 jours sa fourniture pourra (...) être réduite jusqu'à 1 kVA, puis, après un délai minimal de 60 jours, être interrompue pour l'électricité s'il est équipé d'un dispositif de comptage effectivement communicant" « **Sauf opposition de sa part** et afin de faciliter l'examen de sa situation, le fournisseur transmettra les informations mentionnées à l'alinéa ci-dessous aux services sociaux du département et, le cas échéant, aux services sociaux communaux. Le consommateur bénéficie d'un délai, qui ne peut être inférieur à 8 jours, pour exprimer son opposition à cette transmission d'information. Le courrier précise que le client a la possibilité de s'opposer à la transmission des informations prévue en application de l'article 6 »*



Décret du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau

Article 6 modifié par décret n°2023-133 du 24 février 2023 - art. 1

Article 6: Le fournisseur transmet aux départements et aux CCAS la liste des clients en interruption de fourniture ou réduction de puissance depuis plus de 5 jours.

Cette liste comprend **les noms, prénoms, adresse, option tarifaire, montant de la dette et période de consommation.**

« Lorsque l'interruption de fourniture ou la réduction de puissance pour impayé pratiquée a été maintenue pendant cinq jours, le fournisseur en informe, dès lors que le client ne s'y est pas opposé, le premier jour ouvré suivant, les services sociaux du département et, le cas échéant, les services sociaux communaux lorsque ces derniers sont cosignataires de la convention mentionnée à l'article 7.

Seules les données nécessaires à l'appréciation de la situation du consommateur sont transmises aux services sociaux. Il s'agit de ses nom et prénom, de son adresse, de son option tarifaire pour l'électricité, du montant de sa dette en valeur ainsi que de la période de consommation correspondante »



- On note une certaine **ambivalence sur les destinataires finaux des listes** (« *les services sociaux du département et, le cas échéant, les services sociaux communaux* »)
- Le décret portant sur l'envoi des listes aux CCAS et/ou département ne mentionne pas les métropoles. **Or depuis 2016** et le Pacte Etat-Métropole, **certaines métropoles ont compétences** en matière de politique locale de l'habitat et donc sur la **précarité énergétique**.
- **Interrogation sur la pertinence des données référencées dans le décret** : le nom et prénom, l'adresse, **l'option tarifaire pour l'électricité**, le montant de sa dette en valeur ainsi que la période de consommation correspondante
- **Pas d'obligation** à l'égard des services sociaux des communes et des départements sur l'usage de ces fichiers

**Quelles sont les
procédures du côté
des fournisseurs
d'énergie ?**



EDF : 2 types de "mails de signalement" sont envoyés avec en PJ la liste des clients concernés :

- ✓ Envoi d'un mail avec la liste des clients limités depuis plus de 5 jours
- ✓ Envoi d'un mail avec la liste des clients aidés (FSL, Chèque Energie) qui n'ont pas acquitté leur facture 30 jours après sa date d'émission
- ✓ Les données communiquées sont celles mentionnées par le décret :

Nom Prénom	Adresse	Code postal	Commune	Puissance électrique	Option tarifaire Elec	Option tarifaire Gaz*	Dette due ce jour en €TTC	Date de début consom- mation	Date de fin consom- mation
TEST TEST	000 RUE X	00000	VILLE X	0600	Heures Creuses	CONSO 3	000,00	00/00/2020	00/00/2020

- ✓ Les envois se font par mail avec un fichier au format pdf et txt joint
- ✓ La mise à jour des adresses mail ou postale se fait au fil de l'eau par les pôles solidarité en région

ENGIE : 2 envois distincts :

1 - Sauf opposition des clients dans un délai qui ne peut être inférieur à 8 jours, le courriel contenant la liste des clients ayant reçu le courrier de relance leur octroyant un délai supplémentaire de 30 jours est adressé aux services sociaux pour information

Les informations transmises sont les suivantes :

Nom Prénom	N° BP	Adresse	Code Postal	Commune	Montant dû (€)	Date de la dette	Type Energie	Option tarifaire électricité

2 - Envoi de la liste des clients en limitation de puissance à J+5 (si compteur communicant)

Nom Prénom	N° BP	Adresse	Code Postal	Commune	Montant dû (€)	Date de la Dette	Date de la limitation de puissance	Type Energie

A noter

- Le courriel donnant la liste des clients est adressé sous format pdf, au fil de l'eau
- La liste des adresses mail est renseignée par action proactive

TotalEnergies : Depuis 2018 mise en place de la liste d'informations des clients en situations d'impayés d'énergie- :

- Transmission aux départements à une fréquence mensuelle par courrier. Liste disponible sous format excel à la demande,
- En cas de **refus du client** de communiquer ses données personnelles, celui-ci sera supprimé dans la liste et envoi d'une communication au client pour confirmation du refus,,
- Mention dans les courriers de relance de l'existence du mécanisme.

Exemple de liste :

Nom	Prénom	Adresse de facturation	Option tarifaire pour l'électricité	Montant impayé	En impayé depuis le
XXXXXX	XXXXXX	10 RUE XXXX XXXXXX 89100 SENS	Base	214.00	25/12/2023
XXXXXX	XXXXXX	21B RUE XXXX XXXXXX 89100 NAILLY	Double tarif	205.63	07/11/2023



Les listes de contact ne sont pas mutualisées entre les fournisseurs d'énergie.
Les adresses des clients ne sont pas systématiquement actualisées

- Chaque fournisseur a sa **propre liste de contact** et l'actualise au fil de l'eau selon les infos qui lui sont transmises
- Chacun a développé ses **propres outils** (ex. outil interactif alimenté par les TS d'ENGIE Solidarité)
- Le développement d'un **outil spécifique a un coût pour fournisseurs**

**Quelles sont les
pratiques du côté des
services sociaux ?**



	Problèmes identifiés du côté des services sociaux (RAPPEL / UNCCAS)	Besoins exprimés par les services sociaux
Envoi des fichiers	Confusion dép./ CCAS, mauvaise adresse, envoi trop fréquent, trop de noms,	Contact nécessaire entre fournisseurs / Services sociaux
Formats des fichiers	Ni standardisés ni harmonisés (text; pdf), parfois illisibles et inexploitable (travail de repérage manuel) Tous montants de dettes confondus (pas de tris possibles par montant de dettes)	Demande de fichiers en format Excel avec des filtres pour faire des tris sur les données
Type de données	Pas adresse complète (bâtiment, étage) Pas d'infos sur l'utilisation des chèques énergie, ni sur le bénéfice du FSL, Pas d'infos sur les ressources, ni DPE Pas d'infos sur l'antériorité des dettes	Données nécessaires : adresse complète, téléphone, email + Durée de l'impayé + Niveau de revenus / Statut occupation / DPE (pour orienter vers opérateurs habitat pour travaux)
Manque ressources au sein des CCAS	Traitement chronophage Pas ressources internes pour traiter ces fichiers (temps mise sous pli) et contacter tous les ménages concernés Manque de solutions (accompagnement personnalisé, orientations vers travaux)	Envoi d'un courrier automatique adapté adressé par les fournisseurs (aides FSL, adresse CCAS, visites à domicile, diagnostics sociotechniques, SLIME...) > Fait Croisement avec d'autres fichiers communaux (ex. cantine, aides enfance) pour repérer fortes vulnérabilités locales
RGPD	Responsabilité sur la confidentialité des ménages concernés portée sur les agents des CCAS	Garantir la confidentialité et le respect RGPD, avertir clients de cette procédure en amont pour obtenir leur autorisation

Combien de CCAS utilisent ces fichiers ?

- 76,1% connaissent l'existence de ces listes
- 59,2% reçoivent les listes (parmi eux, 66,1% les utilisent et le tiers restant ne sait pas comment les utiliser, soit environ 40% des sondés)

Est-il efficace en termes de prévention, d'étalement de la dette, ou de règlement de l'impayé ?

- L'usage de ces listes et les propositions d'accompagnement ne peuvent être efficaces sur les points cités que si le travail entre les acteurs locaux (binôme correspondants solidarité/TS du CCAS) se fait. Le complément se fait aussi avec les aides facultatives énergie du CCAS proposées (le CCAS peut même se substituer à l'usager pour l'apurement de la dette)

Permet-il de mettre en place un suivi de ces ménages ? Ou d'étudier la performance énergétique du logement et l'orienter vers un opérateur habitat ?

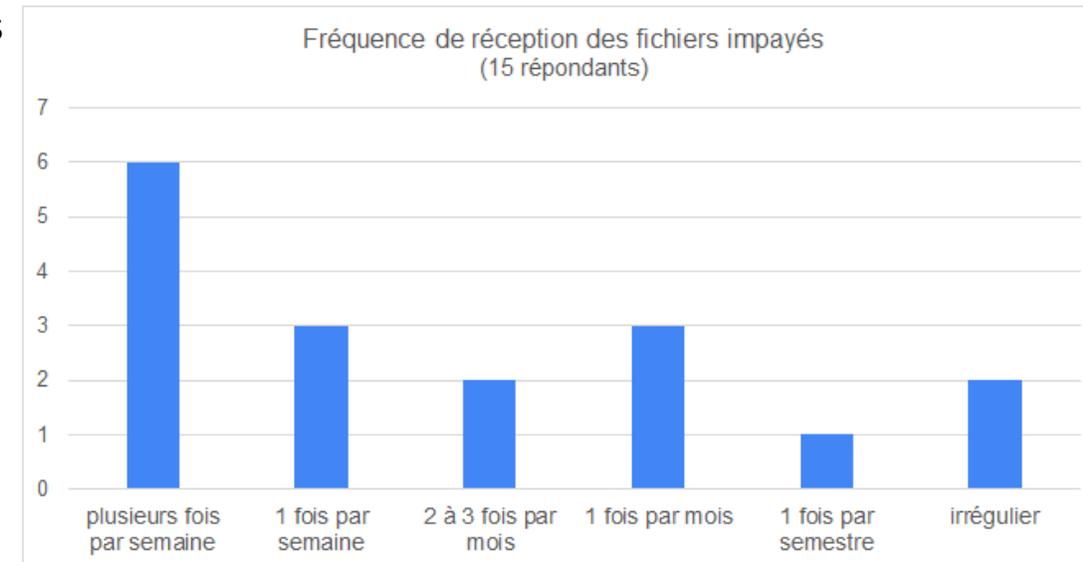
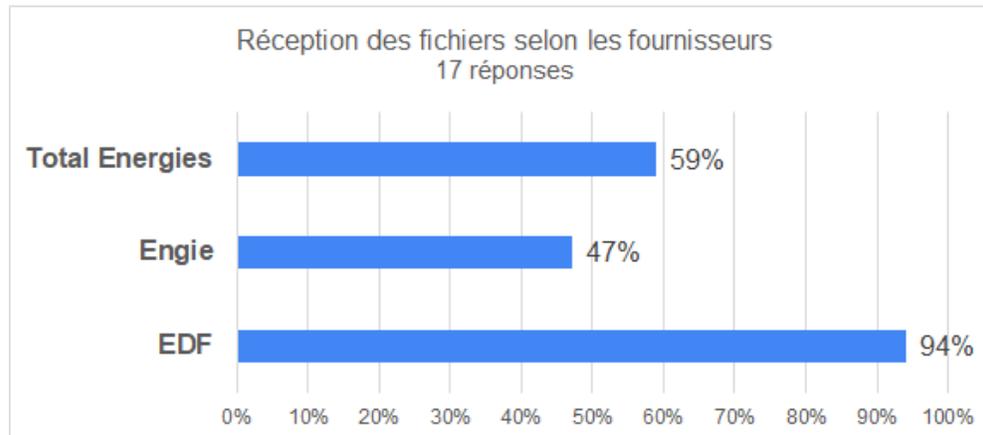
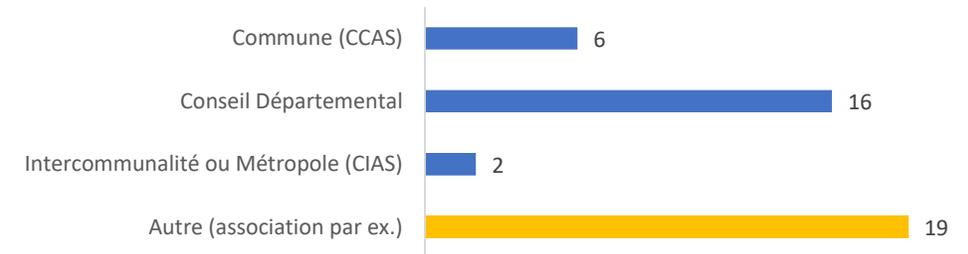
- Utilisation de ces listes principalement pour :
 - Proposition d'un accompagnement global (détection de l'origine de la problématique, quels autres impayés ? Outre le manque de ressources, la mauvaise gestion budgétaire apparaît comme 2e motif d'impayés = accompagnement budgétaire et si possible dans le cadre du PCB si le CCAS est labélisé ou réorientation vers celui-ci)
 - Croisement de la liste des impayés avec celle des bénéficiaires d'aides légales (les CCAS disposent d'accès aux comptes Cdap des CAF référentes pour connaître la situation de l'usager)
 - Pour le DPE, compliqué car la cible CCAS n'est pas toujours le propriétaire (difficile à identifier) - à défaut, des ateliers éco-gestes pour la maîtrise de l'énergie sont proposés

La réponse CCAS est-elle toujours adaptée ?

- Tout dépend de la situation : si les dettes sont trop importantes et nombreuses, avec des crédits non remboursés, le dossier Banque de France est le plus adapté. Le CCAS apporte un soutien dans le cadre de ses aides extra-légales, soit de manière complémentaire (si clients aidés), soit subsidiaire (si non aidés) - le CCAS ne travaille jamais seul = rappeler l'efficacité des aides grâce au travail collaboratif à l'échelle locale

- **Sondage envoyé aux 1200 membres du RAPPEL + 50 collectivités Slime**
- **43 réponses** : 24 services sociaux et 19 « autres » (associations et autres service collectivité)
- **Bonne connaissance des listes** par les services sociaux (23 sur 24)
- **Réception des listes** : 20 services sociaux sur 24 (6 CCAS, 2 métropoles, 12 CD) + 5 CD d’après les témoignages des associations

Type de structure
43 réponses



- **Utilisation des listes** : parmi les 20 services destinataires de listes, 11 les utilisent dans le cadre de leurs missions. Et utilisation par 6 associations dans le cadre d’un partenariat avec les services sociaux d’un Département.

Pertinence du partage des fichiers

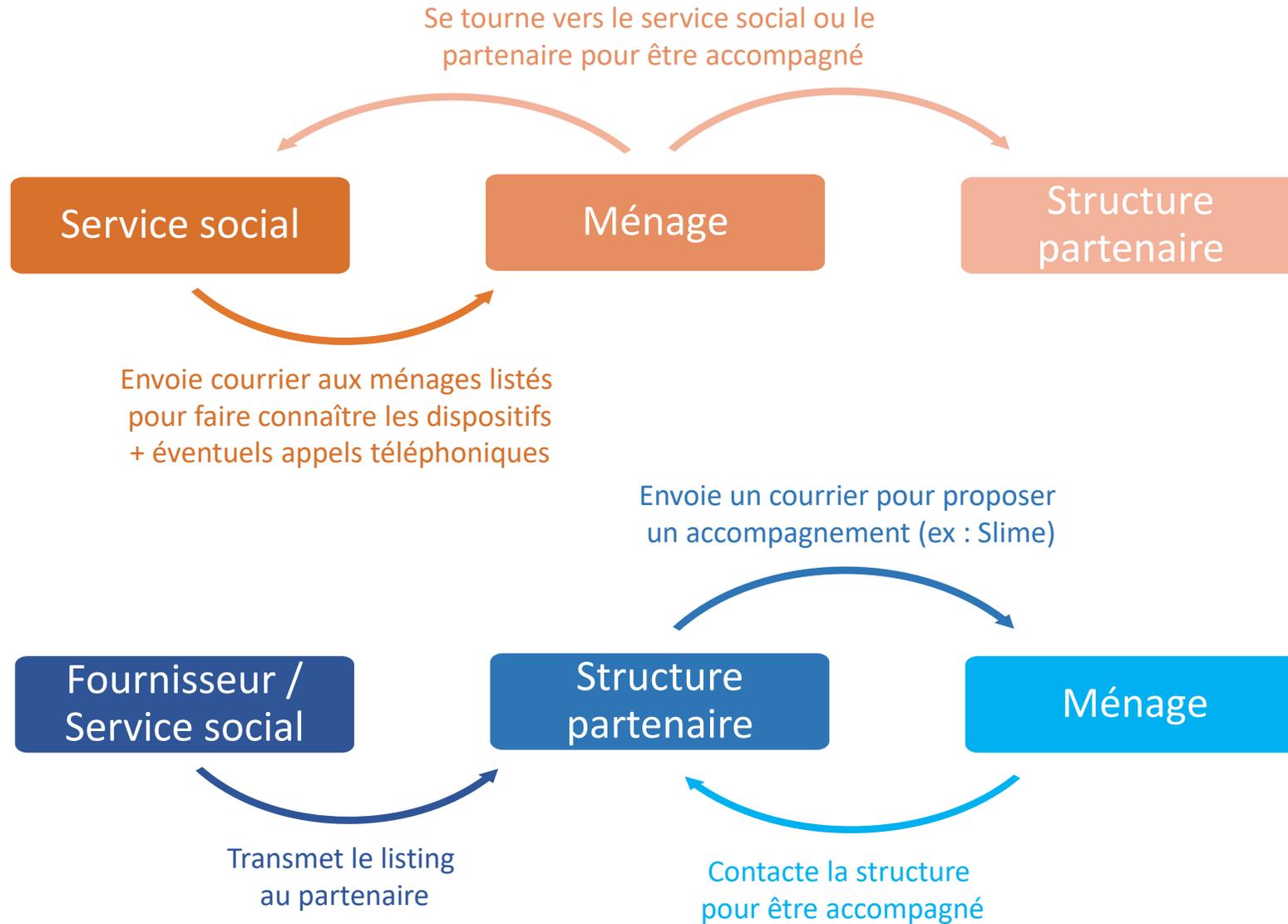
- **Repérer, détecter, aller vers, toucher les personnes « invisibles », faire connaître les dispositifs, accompagner**

Raisons du non usage des listes

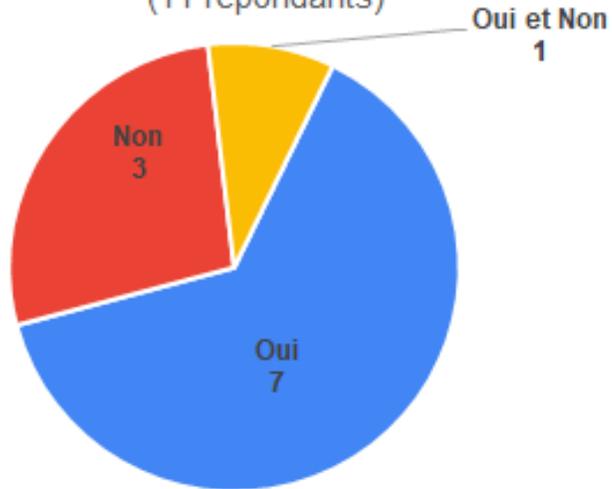
- **Pour les services sociaux :**
 - Liste trop grande
 - Tri nécessaire (pas d'infos sur le revenu, montant impayé parfois faible, décalage dans le temps)
 - Format non exploitable (papier, pdf)
 - Envoi aux mauvais interlocuteurs
 - Chronophage
 - Manque moyens humains
- **Pour les autres structures :**
 - Méconnaissance des fichiers
 - Pas d'accès aux listes (RGPD)
 - Pas besoin (repérage suffisant par les services sociaux)

Besoins exprimés sur les fichiers

- **Format :** excel
- **Données :** n° de téléphone, mail, adresse complète, tri pour détecter les ménages fragiles (à partir d'un certain montant et/ou nb d'impayés, niveau de revenus)



Pensez-vous que l'utilisation faite de ces listes
donne des résultats satisfaisants ?
(11 répondants)



Fort intérêt des acteurs locaux
pour créer des partenariats avec
les services sociaux à partir des
fichiers Impayés

Points positifs

- Bonne méthode de repérage en amont
- Favorise la démarche de l'aller vers
- Permet de détecter des situations fragiles non connues des services
- Permet de faire connaître les dispositifs
- Données utilisées pour des diagnostics de territoires
- Orientation vers des assos adaptées qui proposent de l'accompagnement / visites à dom / permanences / Etude des droits et des aides légales (FEE)

Points négatifs, points de vigilance

- Certains fournisseurs n'envoient pas les fichiers
- Peu de retours par rapport au nombre de courriers envoyés aux ménages
- Décalage dans le temps, la dette est parfois déjà réglée lors du contact
- Demande travail interne pour exploiter données
- Certains ménages réagissent mal aux courriers

**Quelles sont les
« bonnes pratiques » du
côté du CD de l'Aisne ?**

**Vincent Denimal
Direction Stratégie
territoriale et
développement social**



- Le Département de l'Aisne exploite les fichiers transmis par 3 fournisseurs : EDF, ENGIE et TOTAL Energie.
- Nécessité de retraiter les fichiers notamment ceux d'EDF qui sont en format texte (procédure de conversion des fichiers texte en fichier EXCEL).
- 0,20 ETP consacré au traitement, au tri et à l'envoi de courriers.

Processus

Pour les dettes inférieures à 500 € :

Envoi d'un courrier contenant les coordonnées de l'unité territoriale d'action sociale (UTAS) la plus proche du domicile de l'utilisateur (adresse + numéro de téléphone de l'UTAS) pour lui proposer de rencontrer, si besoin, un travailleur social.

- Sur le courrier, un flash code renvoie sur le site internet du Département (le ménage peut vérifier son éligibilité au FSL sur le site grâce à une calculette et, pour les dettes inférieures à 300 €, faire une demande en ligne grâce à un téléservice),

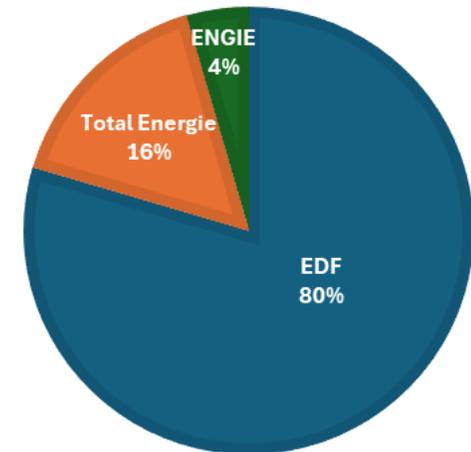
Pour les dettes supérieures à 500 € :

- Envoi d'un fichier EXCEL à chaque UTAS contenant les coordonnées du ménage, le montant de la dette, la réduction de puissance éventuelle et l'indication concernant un éventuel accompagnement social en cours.
- Les travailleurs sociaux proposent ensuite, en fonction de la situation, une mise à disposition à l'utilisateur.

Quelques chiffres :

- 3 295 courriers transmis en 2023 > Soit 2 622 EDF, 147 ENGIE, 526 Total Energie
- 4 875 situations transmises aux UTAS après traitement des fichiers : Volume de « mises à disposition » par les UTAS : 3 000
- en moyenne 10 % de retour des usagers pour les situations transmises aux UTAS
- Une UTAS a évalué les suites données :
 - 396 mises à disposition : aucun retour pour 270 usagers, 52 usagers n'habitent plus à l'adresse indiquée
 - 74 usagers ont été reçus : 34 FSL, 9 plans d'apurement, 4 dossiers de surendettement, 23 aides d'autres partenaires, 4 accompagnements sociaux liés au logement, soit **18,6 % de suites données.**

VOLUME DES COURRIERS PAR ÉNERGÉTIICIEN

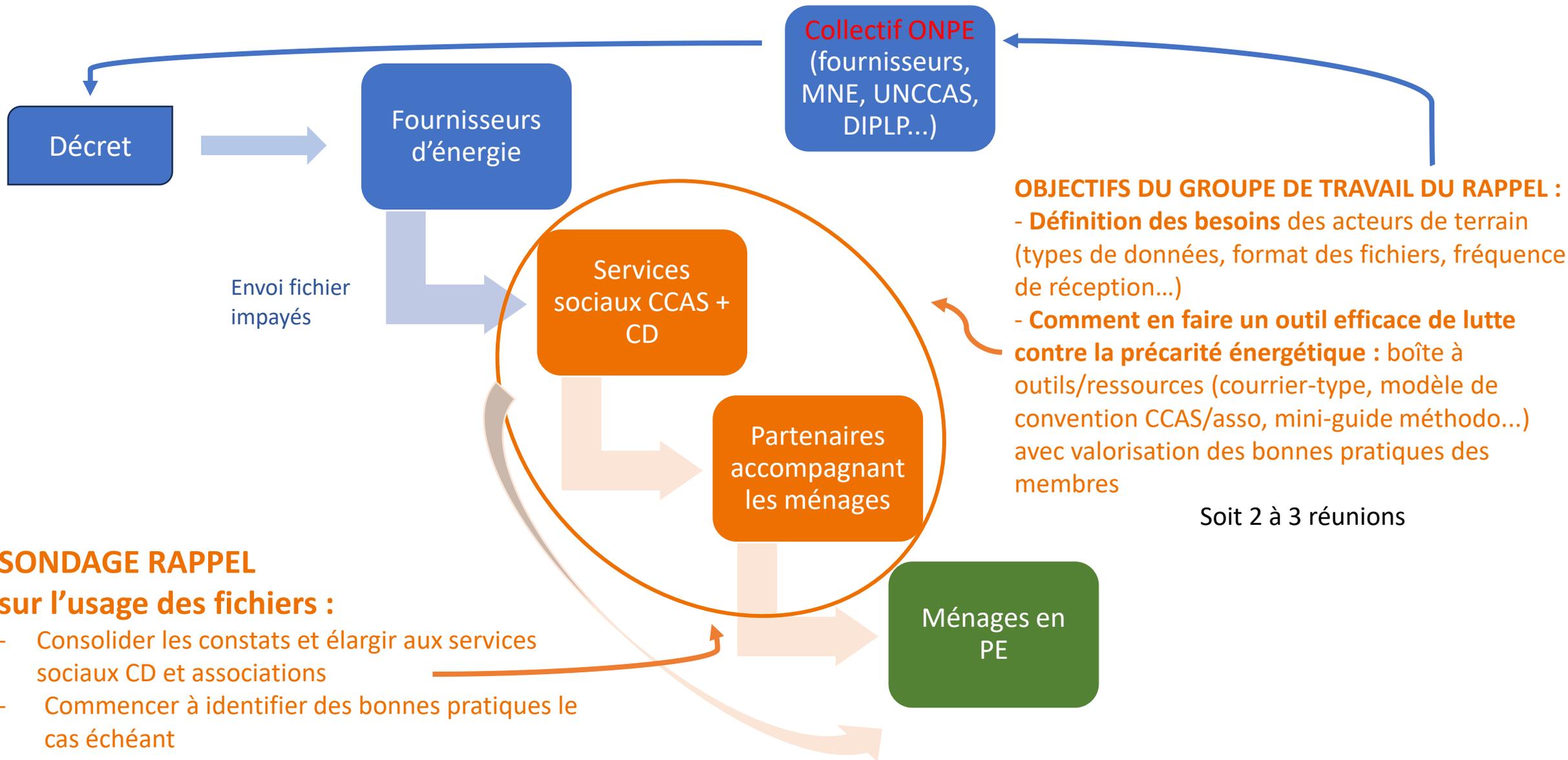


Difficultés identifiées :

- **Seuls trois fournisseurs transmettent leurs fichiers clients.** Les autres fournisseurs ne transmettent pas de fichiers à mettre en lien également avec la non signature d'une convention avec le FSL contrairement à leur obligation;
- **Retraitement des fichiers** transmis par les fournisseurs qui demande du temps, notamment les fichiers texte;
- **Des situations pas toujours à jour dans les fichiers transmis** (personnes décédées, ménages qui n'ont plus de dettes au moment de l'envoi du courrier, adresses pas toujours conforme, adresses d'entreprises, usagers qui reviennent régulièrement dans les listes);
- Des ménages dont les **ressources sont supérieures aux plafonds de ressources FSL** ce qui peut générer des frustrations chez les ménages concernés;
- Une **évaluation qualitative des retours usagers par les UTAS qui reste à approfondir** : certains territoires comptabilisent le nombre de mises à disposition et le nombre de contacts pris, d'autres non;
- Démarche parfois perçue comme **un travail supplémentaire envers des ménages** qui ne sont pas en demande;
- **Gestion des sollicitations des ménages** à qui on ne peut pas apporter une aide financière.

Quelles sont les suites proposées par le RAPPEL à travers la création d'un groupe de travail ?





SONDAGE RAPPEL sur l'usage des fichiers :

- Consolider les constats et élargir aux services sociaux CD et associations
- Commencer à identifier des bonnes pratiques le cas échéant



Perspectives et Temps d'échange



- **Fin mars** : Replay du webinaire publié sur le site de l'ONPE et du RAPPEL
- **Avril - mai** : Groupe de travail RAPPEL
- **Juin** :
 - o Diffusion des travaux du GT RAPPEL (sites RAPPEL et ONPE, listes de diffusion, webinaire RAPPEL)
 - o Retours à l'ONPE —> **Atelier de travail Partenaires ONPE** (Propositions de compléments pour le décret / Bonnes pratiques Fournisseurs & Services sociaux)



Questions / Réponses

Annexes



Annexe : courrier fournisseurs aux services sociaux



Courriel suite à réduction de puissance/suspension de fourniture

Madame, Monsieur,

Votre référence :

Votre interlocuteur :

Service Clients
TSA 87494
76934 ROUEN CEDEX 09

tél : 09 69 324 324 (Appel non surtaxé)
web : particuliers.engie.fr

Vous trouverez ci-joint, la liste des clients de votre localité coupés pour non paiement ou pour lesquels un limiteur de puissance a été placé.

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos sincères salutations,

Objet :

Liste de clients coupés pour non paiement ou pour lesquels un limiteur de puissance a été placé

Nom, Prénom	N° BP	Adresse	CP	Commune	Tél.	Montant dû (€)	Date de la Dette	Date de la Coupure ou de pose de limiteur	Type Energie
[REDACTED]	[REDACTED]	R D CHAPELLE RUE [REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	112,39	15/05/2023	19/06/2023	Coupure Gaz
[REDACTED]	[REDACTED]	RDC 2 LA PAIX	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	380,43	11/04/2023	19/06/2023	Coupure Gaz

Application du décret impayés de 2008 : Transmission des données concernant les clients en précarité



Mise en place depuis 2018 d'une procédure d'informations et de suivis des situations d'impayés d'énergie concernant les clients en situation de précarité, conformément au décret impayé de 2008 :

- Transmettre aux départements la liste des clients en précarité présentant a minima un impayé à fréquence mensuelle par courrier
- En cas de **refus du client** de transmettre ses données personnelles, celui-ci sera supprimé dans la liste et transmission d'une communication au client pour confirmation du refus
- Mention dans les courriers de relance de l'existence du mécanisme

▪ Exemple de liste :

Nom	Prénom	Adresse de facturation	Option tarifaire pour l'électricité	Montant impayé	En impayé depuis le
XXXXXX	XXXXXX	10 RUE XXXX XXXXXX 89100 SENS	Base	214.00	25/12/2023
XXXXXX	XXXXXX	21B RUE XXXX XXXXX 89100 NAILLY	Double tarif	205.63	07/11/2023

ANNEXE : MAIL clients CE et FSL en impayé envoyé aux CD et CCAS + fichier txt joint



Mail d'envoi

* DOCUMENT CONFIDENTIEL *

Madame le Maire, Monsieur le Maire,

Le décret 2008-780 du 13 août 2008 fait obligation aux fournisseurs d'énergie d'informer les services sociaux du département et de la commune du lieu de consommation des difficultés de paiement rencontrées par les clients bénéficiaires d'un Tarif Social de l'Energie ou ayant fait l'objet d'une attribution d'aide d'un Fonds de Solidarité pour le Logement.

Conformément à ces dispositions, vous trouverez ci-après, pour votre commune, les informations permettant d'identifier ces clients qui bénéficient de mesures dérogatoires de relance et n'ont toujours pas acquitté leur facture d'énergie 30 jours après émission.

A défaut de solution apportée à leur situation dans les 30 jours, leur fourniture d'énergie est susceptible d'être réduite ou suspendue, dans le respect des dispositions réglementaires en vigueur (délai de prévenance, spécificités hivernales...).

Nous vous remercions de prendre les dispositions que vous jugerez les plus appropriées à chaque situation.

Naturellement, nos équipes solidarité sont à la disposition de vos services au numéro habituel pour tout renseignement complémentaire et pour rechercher en partenariat les solutions les plus adaptées à chaque cas.

Nous vous en souhaitons bonne réception, et vous prions d'agréer l'expression de nos salutations distinguées.

Votre Correspondant Solidarité EDF

NB : Afin de faciliter l'examen et le traitement de la situation de ces clients, les données jointes ont été mises en forme sous deux formats différents (PDF et fichier txt) pour convenir à différentes solutions logicielles.

Dans le fichier txt, la première colonne précise la situation du client avec la codification suivante :

- IMPAYE : client bénéficiant de mesures dérogatoires de relance au titre du décret en vigueur (chèque énergie, FSL) et n'ayant pas acquitté sa facture 30 jours après sa date d'émission ;
- COUPURE : client ayant fait l'objet d'une coupure depuis plus de 3 jours, à l'issue des procédures de relance pour impayé ;
- LIM1000W : client ayant fait l'objet d'une réduction de puissance à 1000 Watts depuis plus de 3 jours, à l'issue des procédures de relance pour impayé.

PJ – PDF avec la liste des clients concernés

Interlocuteur Solidarité habituel.
Site Internet : www.edf.fr

Mme X
IMPASSE X
00000 VILLE X

DOCUMENT CONFIDENTIEL

Madame, Monsieur le Maire,

Conformément au décret en vigueur relatif aux impayés d'énergie, vous trouverez ci-joint la liste des clients rencontrant des difficultés de paiement de leur facture d'énergie.

Nous vous en souhaitons bonne réception, et vous prions d'agréer, Madame, Monsieur le Maire, l'expression de nos salutations distinguées.

Le Correspondant Solidarité EDF

Clients bénéficiant de mesures de relance dérogatoires au titre du décret en vigueur (chèque énergie, FSL, ...) et n'ayant pas acquitté leur facture 30 jours après la date limite de paiement :

Nom Prénom	Adresse	Code postal	Commune	Puissance électrique	Option tarifaire Elec	Option tarifaire Gaz*	Dettes due ce jour en € TTC	Date de début consommation	Date de fin consommation
TEST TEST	000 RUE X	00000	VILLE X	0000	Heures Creuses	CONSO 3	000.00	00/00/2020	00/00/2020

* option renseignée si le client dispose d'un contrat pour cette énergie

PJ – TXT avec la liste des clients concernés

*20230630_PJ mail courrier F ou courrier G.txt - Bloc-notes

Fichier Edition Format Affichage Aide

Nom Prenom;
Adresse;
Code postal;
Commune;
Puissance électrique;
Option tarifaire Elec;
Option tarifaire Gaz;
Dettes due ce jour Euros TTC;
Date de debut consommation;
Date de fin consommation

Mail d'envoi

* DOCUMENT CONFIDENTIEL *

Madame le Maire, Monsieur le Maire,

Le décret 2008-780 du 13 août 2008 fait obligation aux fournisseurs d'énergie d'informer les services sociaux du département et le cas échéant de la commune de leur lieu de consommation des clients ayant fait l'objet d'une limitation de puissance de plus de 5 jours à l'issue des procédures de relance pour impayé.
Conformément au décret précité, vous trouverez ci-après, pour votre commune, les informations permettant d'identifier l'ensemble des clients concernés.

Nous vous remercions de prendre les dispositions que vous jugerez les plus appropriées à chaque situation.

Naturellement, nos équipes solidarité sont à la disposition de vos services au numéro habituel pour tout renseignement complémentaire et pour rechercher en partenariat les solutions les plus adaptées à chaque cas.

Nous vous en souhaitons bonne réception, et vous prions d'agréer l'expression de nos salutations distinguées.

Votre Correspondant Solidarité EDF

NB : Afin de faciliter l'examen et le traitement de la situation de ces clients, les données jointes ont été mises en forme sous deux formats différents (PDF et fichier txt) pour convenir à différentes solutions logicielles.

PJ – PDF avec la liste des clients concernés

DOCUMENT CONFIDENTIEL

Madame, Monsieur le Maire,

Conformément au décret en vigueur relatif aux impayés d'énergie, vous trouverez ci-joint la liste des clients ayant fait l'objet d'une limitation de puissance à l'issue de nos procédures de relance pour impayé.

Nous vous en souhaitons bonne réception, et vous prions d'agréer, Madame, Monsieur le Maire, l'expression de nos salutations distinguées.

Le Correspondant Solidarité EDF

Clients ayant fait l'objet d'une limitation de puissance, à l'issue de nos procédures de relance pour impayé :

Nom Prénom	Adresse	Code postal	Commune
S [REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

PJ – TXT avec la liste des clients concernés

*20230630_PJ mail courrier F ou courrier G.txt - Bloc-notes

Fichier Edition Format Affichage Aide

Nom Prenom;
Adresse;
Code postal;
Commune;
Puissance electrique;
Option tarifaire Elec;
Option tarifaire Gaz;
Dette due ce jour Euros TTC;
Date de debut consommation;
Date de fin consommation

Importer un fichier texte en l'ouvrant dans Excel

Vous pouvez ouvrir un fichier texte que vous avez créé dans un autre programme en tant que classeur Excel à l'aide de la commande **Ouvrir** . L'ouverture d'un fichier texte dans Excel ne modifie pas le format du fichier : vous pouvez le voir dans la barre de titre Excel, où le nom du fichier conserve l'extension de nom de fichier texte (par exemple, .txt ou .csv).

1. Accédez à **Fichier** > **Ouvrir** et accédez à l'emplacement qui contient le fichier texte.
2. Sélectionnez **Fichiers texte** dans la liste déroulante type de fichier de la boîte de dialogue **Ouvrir** .
3. Recherchez et double-cliquez sur le fichier texte que vous souhaitez ouvrir.
 - Si le fichier est un fichier texte (.txt), Excel démarre l'Assistant Importation de texte. Lorsque vous avez terminé les étapes, cliquez sur **Terminer** pour terminer l'opération d'importation. Pour plus d'informations sur les délimiteurs et les options avancées, consultez [Assistant Importation de texte](#).
 - Si le fichier est un fichier .csv, Excel ouvre automatiquement le fichier texte et affiche les données dans un nouveau classeur.



**Merci pour votre
participation**

www.onpe.org