



LA SOLIDARITÉ AU CŒUR DE NOS ACTIONS

Accompagner l'action sociale sur le terrain,
protéger et aider au quotidien les personnes
en précarité énergétique

RÉUSSIR LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE, C'EST N'OUBLIER PERSONNE

Engagée depuis plus de 30 ans en faveur de la prévention de la précarité énergétique, EDF travaille aux côtés des pouvoirs publics, des collectivités territoriales et des acteurs sociaux institutionnels et associatifs, pour faire en sorte que la facture énergétique ne soit pas un facteur aggravant.

A cet égard, EDF propose un éventail de mesures, au plus près des personnes en difficulté, pour les accompagner et prévenir au mieux la précarité énergétique. La politique solidarité d'EDF, active et volontaire, se concrétise autour de trois thématiques : **la prévention,** **l'accompagnement et l'aide au paiement.**



LA PRÉVENTION

Des actions de prévention pour réduire durablement la facture d'énergie.

En plus des ateliers de sensibilisation aux éco gestes et à la maîtrise de l'énergie, EDF et ses partenaires mettent en place des actions de rénovation énergétique des logements.



Impliquée depuis 2011 dans l'aide **« Habiter mieux »** pilotée par **l'Agence Nationale de l'Habitat (Anah)**, EDF apporte son expertise dans les actions de maîtrise de l'énergie. Ce programme permet la rénovation de logements occupés par des ménages modestes et très modestes. 240 000 logements ont été rénovés depuis le début du programme. L'objectif de l'Anah est de rénover 75 000 logements par an.

Depuis 2012, EDF est partenaire du programme **« Toits d'abord »** de la **Fondation Abbé Pierre**. Ce partenariat contribue à lutter efficacement contre la précarité

énergétique en créant et en réhabilitant des logements dits « très sociaux », à loyers très modérés.

EDF a mis en place un portail internet qui permet aux ménages de bénéficier d'une prime énergie pour leurs travaux de rénovation. En tant que signataire de la charte **« Coup de pouce économies d'énergie »**, les ménages en situation de précarité énergétique bénéficient d'un bonus pour certains travaux.

Enfin, EDF mobilise sa R&D et ses experts pour pouvoir répondre aux besoins de rénovation énergétique du parc immobilier des bailleurs sociaux.

Mon Appart Eco-Malin (MAEM) : conçu et réalisé en partenariat avec des collectivités, des bailleurs sociaux et des associations, le MAEM représente un logement pédagogique itinérant destiné à sensibiliser les personnes précaires à la réduction de leurs dépenses énergétiques. Ce logement itinérant est décliné en jeu (MAEM BOX) et en site web, outils pédagogiques et ludiques utilisés pour animer les ateliers sur la maîtrise de l'énergie.



L'ACCOMPAGNEMENT

Des solutions sur mesure pour lutter contre la précarité énergétique



L'Accompagnement Energie : au service de tous les clients en difficulté

Le service « **Accompagnement Energie** » est proposé gratuitement aux clients en difficulté de paiement pour trouver avec eux des solutions adaptées à leur situation : conseil tarifaire pour une facturation au plus juste, mieux comprendre sa consommation et réaliser des économies d'énergie, délais de paiement, etc.

EDF propose également **e.quilibre**, solution gratuite et digitale qui permet de suivre et comprendre ses données de consommation d'énergie afin de mieux maîtriser son budget et de faire des économies d'énergie.

Plus de 300 experts dédiés à la solidarité répartis sur le tout le territoire

Les conseillers solidarité, spécialistes de l'aide aux acteurs sociaux et des situations de précarité, travaillent en étroite collaboration avec les services sociaux afin de rechercher des solutions concrètes d'accompagnement, visant à résorber durablement les difficultés de paiement du client.

Les correspondants solidarité portent la politique solidarité d'EDF auprès des différents acteurs sociaux des territoires. Ils sont le contact privilégié des collectivités, des associations caritatives et structures de médiation sociale en matière de lutte contre la précarité énergétique. Ce sont eux qui réalisent auprès des travailleurs sociaux des actions de formation et de sensibilisation à la maîtrise de l'énergie. Ils animent aussi des réunions d'information, notamment sur le dispositif du chèque énergie ou sur la problématique de l'exclusion numérique.

Le PASS

(Portail d'Accès aux Services Solidarité)

pour faciliter les échanges

Pratique et intuitif, le PASS permet aux travailleurs sociaux (conseils départementaux, CCAS, structures de médiation sociale, etc.) de formuler en ligne des demandes auprès des conseillers solidarité d'EDF et d'en suivre le traitement :

Pratique :
dépôt des demandes possible à tout moment

Astucieux :
échanges avec les conseillers

Simple et Souple :
suivi en temps réel de l'avancement des dossiers



L'accompagnement, c'est aller au-devant des clients fragiles

EDF est engagée aux côtés des acteurs publics et associatifs pour lutter contre la précarité énergétique dans les territoires.

Objectif principal : accompagner les clients en difficultés sur les usages de l'énergie et sur leurs droits.

L'expertise sociale des associations et organismes partenaires et les compétences d'EDF en matière de prévention et d'accompagnement permettent de mettre en place des solutions aux dettes énergétiques et à l'amélioration thermique des logements.



Les structures de médiation sociale

EDF a noué des partenariats avec 170 structures et associations impliquées dans la médiation sociale, comme les Points d'Information et de Médiation Multi-Services (PIMMS), structures incontournables parmi les acteurs de la médiation sociale.

Présents sur tout le territoire français, les Structures de Médiation sont des lieux d'accueil ouverts à tous et animés par des professionnels du lien social. Leur objectif est de faciliter l'accès des populations aux services publics et aux droits sociaux.



Les partenaires d'EDF

UNCCAS, ANCCAS, Croix Rouge Française, Secours catholique, Secours populaire, Unis-Cité, Comité National de Liaison des Régies de Quartier, Union Nationale des PIMMS, Points Passerelle avec la Fédération Nationale du Crédit Agricole, Fondation Abbé Pierre, Anah, ONPE, RAPPEL...

Le Fonds Agir Pour l'Emploi EDF (FAPE)

soutient l'insertion et l'emploi des personnes en difficulté. Il agit grâce aux dons des salariés et des retraités du groupe EDF, abondés par les entreprises du Groupe EDF (EDF SA, Dalkia, Enedis, EDF Energies Nouvelles, Electricité de Strasbourg).

Ainsi en 2017, **3 482 emplois** ont été créés et consolidés : **98 structures** d'insertion soutenues (environnement, écoconstruction, BTP, maraîchage biologique, logistique, restauration, recyclage, circuits courts, aide à la mobilité, etc.), **225 créations de TPE** par des demandeurs d'emploi bénéficiaires des minima sociaux (jeunes, quartiers, zones rurales).

Créée en 1987, la Fondation Groupe EDF

fait du progrès et de la solidarité en France et à l'international, depuis 2016, les priorités de son action en impliquant davantage les collaborateurs du Groupe à ses côtés et en valorisant leurs compétences. Véritable outil de dialogue entre le Groupe et la société civile, la Fondation Groupe EDF, organisme d'intérêt général construit une société plus juste et plus humaine.

Elle lutte contre la précarité et l'exclusion, s'engage en favorisant l'insertion sociale des jeunes et leur éducation et en offrant un accès à tous à la culture.

Au-delà du soutien financier, la Fondation propose à ses partenaires un appui en compétences.

Elle bénéficie, en effet, d'un vivier immense de savoir-faire grâce à ses salariés qui s'engagent à ses côtés auprès des associations et porteurs de projets.

En **2017**,
la Fondation Groupe EDF
a œuvré en faveur d'une solidarité
citoyenne et généreuse en accompagnant
+ de 150
projets susceptibles de bénéficier à
600 000 personnes.



L'AIDE AU PAIEMENT

Le chèque énergie et le Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL)



Le chèque énergie pour les plus démunis

Mis en place en France depuis le 1er janvier 2018, le chèque énergie se substitue aux tarifs sociaux de l'énergie. C'est un titre de paiement pouvant être utilisé notamment pour payer des factures d'énergie (électricité, gaz, fioul, bois...) Il est adressé aux ménages, sous condition de revenus, par le Ministère de la Transition écologique et solidaire. Les bénéficiaires peuvent très simplement utiliser leur chèque énergie pour payer leur facture en ligne sur le site chequeenergie.gouv.fr.

Par courrier, le chèque peut être envoyé à EDF accompagné de la photocopie de la dernière facture à **EDF, TSA 81401 - 87014 LIMOGES cedex 1.**

Le Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL)

Partenaire actif du FSL aux côtés des départements/métropoles, EDF s'implique dans ce dispositif qui permet aux personnes en difficultés, de bénéficier d'aides pour régler leurs factures d'énergie mais aussi d'un « Accompagnement énergie » qui permet de trouver avec ces personnes des solutions adaptées à leur situation. EDF est un contributeur historique et important des FSL : en 2017, l'entreprise a versé **22 millions d'euros**.



LE SAVIEZ-VOUS ?

LA TRÊVE HIVERNALE

Du 1er novembre au 31 mars, les fournisseurs d'énergie ne peuvent pas effectuer des coupures d'électricité ou de gaz dans la résidence principale de leurs clients en situation d'impayés. Cette protection est renforcée pour les clients démunis bénéficiant du chèque énergie : pas de réduction de puissance non plus.

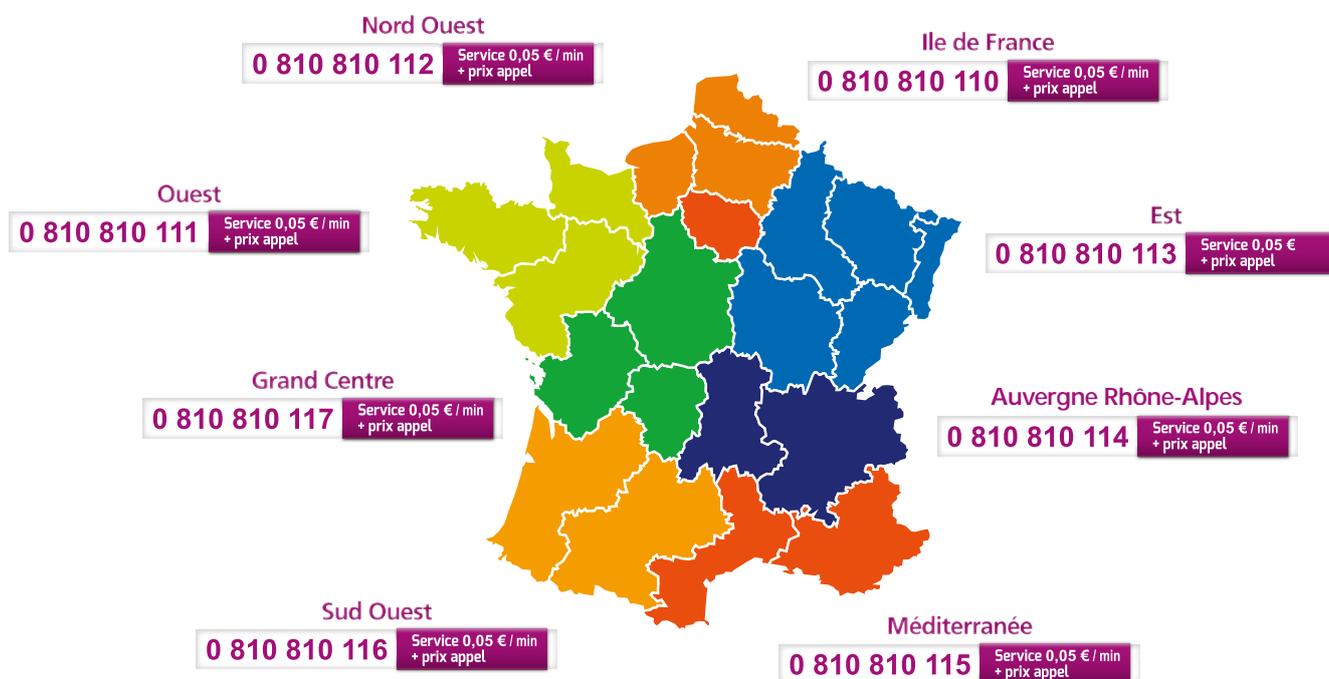
Pendant cette période, EDF garde le contact avec les clients en situation d'impayés en les incitant à contacter leurs conseillers EDF pour étudier des solutions personnalisées de paiement et ne pas laisser s'accumuler des factures impayées pendant l'hiver. C'est le neuvième engagement « EDF & Moi » : Vous aider dans les moments difficiles.

EDF élargit de sa propre initiative la protection renforcée aux bénéficiaires des aides FSL.

LES INTERLOCUTEURS EN RÉGIONS :

Disponibles du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h, sauf pour l'Île-de-France de 9h à 17h.

Attention : les numéros donnés ci-dessous s'adressent aux travailleurs sociaux et aux élus exclusivement.



EDF-SA
22-30 avenue de Wagram
75382 Paris Cedex 08 - France
Capital de 1 505 133 838 euros
552 081 317 R.C.S Paris
www.edf.com

Direction Commerce

Tour EDF
20 Place de La Défense
92050 Paris La Défense
Cedex

Origine2016 de l'électricité vendue par EDF :
87% nucléaire, 10% renouvelables, 2% gaz, 1% charbon.
Indicateurs d'impact environnemental sur www.edf.fr

L'énergie est notre avenir, économisons là !

