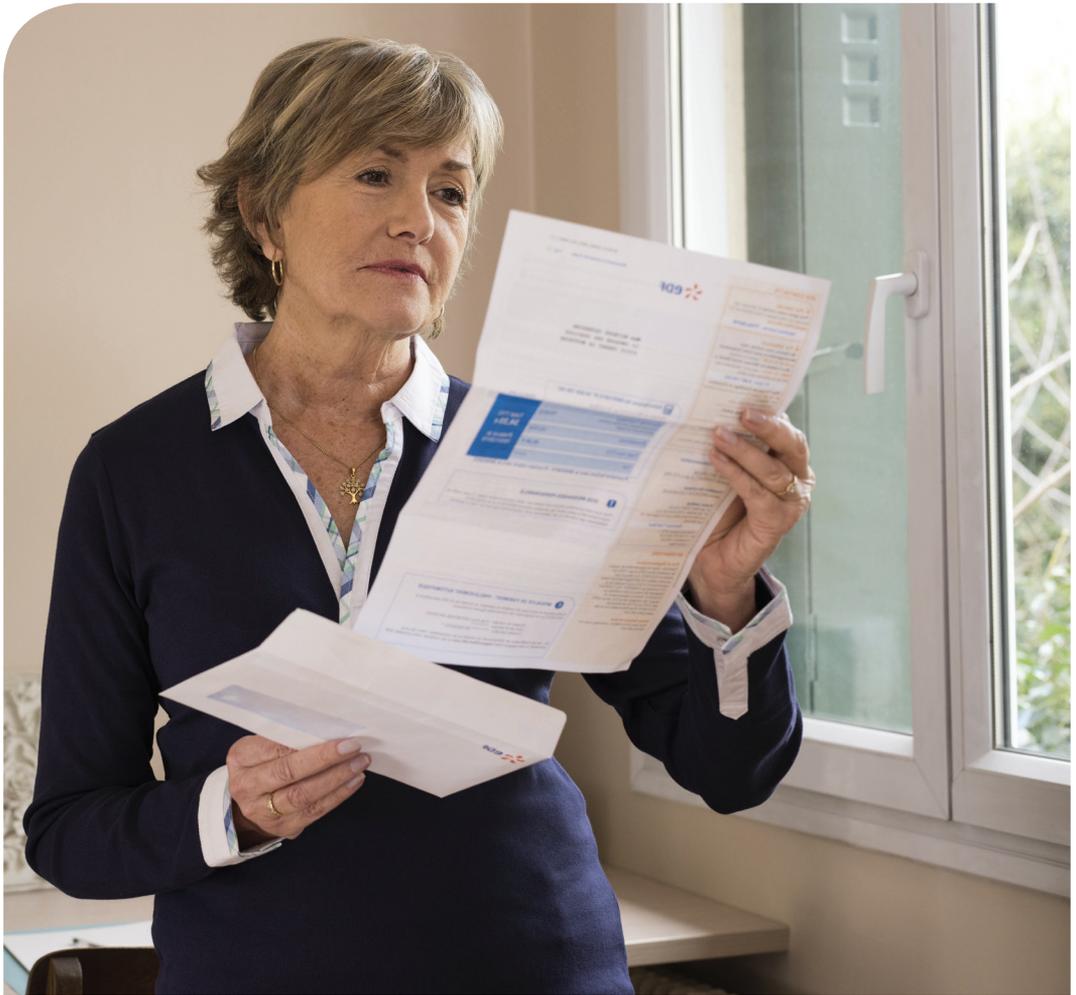




DOSSIER DE PRESSE

EDF, ENGAGÉ POUR LUTTER
CONTRE LA PRÉCARITÉ
ÉNERGÉTIQUE



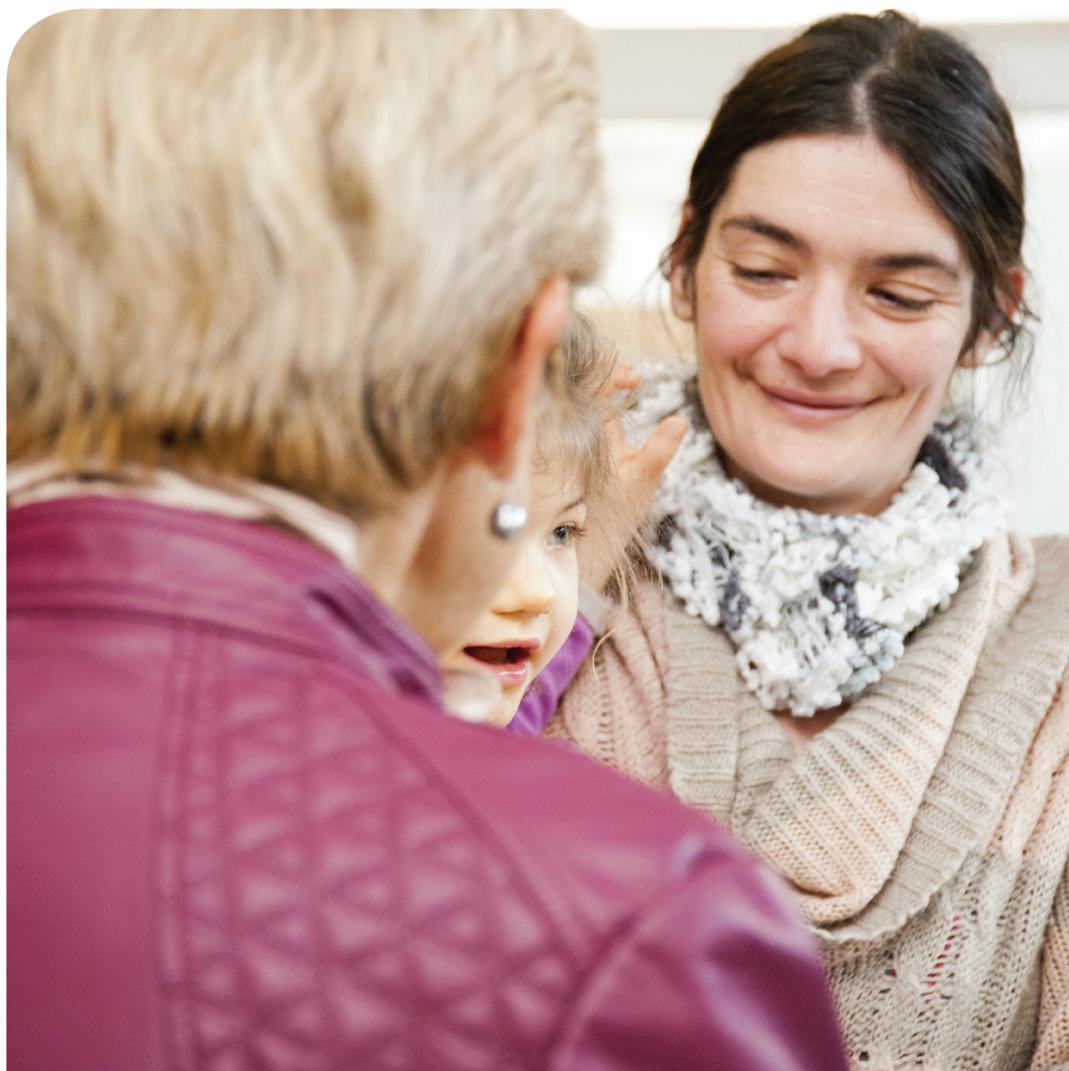


EDF SOLIDAIRE DE SES CLIENTS

Depuis près de 30 ans, EDF travaille aux côtés des pouvoirs publics, des collectivités territoriales et des acteurs sociaux pour lutter contre la précarité énergétique.

Pour faire en sorte que la facture énergétique n'aggrave pas les situations de fragilité sociale, EDF renforce continuellement son engagement en faveur de ses clients en situation de précarité.

Ainsi, les équipes d'EDF se mobilisent au quotidien à travers un accompagnement et des solutions personnalisées.



3 M

DE MÉNAGES BÉNÉFICIAIRES
DU TPN EN MARS 2015

130 M

D'EUROS VERSÉS AUX FSL
EN 6 ANS DONT 23 MILLIONS EN 2014

DES SOLUTIONS CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE

EDF met en œuvre les dispositifs des pouvoirs publics en matière d'aide au paiement. Le Groupe assure également un suivi de ses clients les plus fragiles : les engagements « EDF & MOI » favorisent la recherche de solutions personnalisées.

LES DISPOSITIFS D'AIDE AU PAIEMENT

→ Les pouvoirs publics ont mis en place les tarifs sociaux de l'énergie depuis

2005. EDF applique le Tarif de Première Nécessité (TPN) afin qu'il puisse bénéficier au plus grand nombre de clients concernés. En 2014, le montant de la réduction obtenue pour l'électricité pouvait aller jusqu'à 140€ par an. 3 millions de ménages bénéficiaient du TPN en France en 2015. EDF propose également le Tarif Spécial de Solidarité pour le gaz naturel (TSS). Ce tarif permet une déduction pouvant aller jusqu'à 185€ par an.

→ **La loi sur la transition énergétique pour une croissance verte.** promulguée en 2015 prévoit certaines dispositions de lutte contre la précarité énergétique, dont les modalités pratiques de mise en oeuvre restent à préciser par décret ou arrêté, notamment :

- Mise en place d'un chèque énergie, expérimenté dès 2016 dans certains territoires.
- Mise à disposition d'un dispositif d'affichage des consommations d'électricité (dans le cadre du déploiement du compteur Linky par ERDF¹).

UN PARTENARIAT AVEC LES FSL

→ En complément des dispositifs législatifs, EDF a noué depuis 30 ans un partenariat actif avec les Fonds de Solidarité Logement

(FSL). En 6 ans, EDF a versé 130 millions d'euros aux FSL dont 23 millions d'euros en 2014 pour les 200 000 familles bénéficiaires.

380 CONSEILLERS SOLIDARITÉ

→ EDF travaille avec les acteurs locaux de la solidarité pour identifier et aider les personnes en situation de précarité. En 2014, les équipes solidarité d'EDF ont traité 548 000 demandes de travailleurs sociaux. Une majorité de ces demandes concerne la mise en place d'une aide financière. Ces demandes concernent aussi, dans une moindre mesure, l'échelonnement des dettes.

→ Le portail d'accès en ligne aux services solidarité d'EDF (le PASS) permet aux travailleurs sociaux de formuler leurs demandes auprès des conseillers solidarité et suivre leur traitement en toute autonomie. Près de 28 000 demandes ont été traitées depuis sa mise en ligne mi-2014.

→ Les équipes solidarité d'EDF sont les contacts privilégiés des travailleurs sociaux (dans les CCAS des communes et les conseils départementaux), des associations humanitaires et des structures de médiation sociale. Ils assurent des actions de formation et de sensibilisation sur les économies d'énergie, l'aide au paiement, ou encore l'explication de la facture.

¹ ERDF est une filiale indépendante du Groupe EDF



513 000

FOYERS BÉNÉFICIAIRES DU SERVICE
« ACCOMPAGNEMENT ÉNERGIE » EN 2014

DES ACTIONS CONCRÈTES DANS LES TERRITOIRES

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

→ EDF a signé, fin 2014, deux nouvelles conventions avec des acteurs agissant dans le domaine de la précarité énergétique : le **CNLRQ** (Comité national de liaison des régies de quartier) dont les médiateurs sont formés pour accueillir et renseigner les personnes rencontrant des difficultés dans le paiement de leurs factures d'énergie ; et la fédération des **Pact** qui est l'opérateur reconnu dans la réhabilitation thermique des logements privés mal isolés.

→ EDF est également partenaire des grandes associations humanitaires : **Secours Catholique, Croix-Rouge française, SOS Familles Emmaüs, Secours Populaire Français**. Pour renforcer la **médiation**, EDF a mis en place un service d'accueil et de médiation : les **Points Passerelle** avec la **Fédération Nationale du Crédit Agricole**. Le partenariat avec **l'UNCCAS** (Union Nationale des Centres Communaux et Intercommunaux d'Action Sociale) permet aux foyers les plus modestes d'apprendre à réaliser des économies d'énergie.

ZOOM

UN TRAVAIL DE PROXIMITÉ SUR LES STRUCTURES DE MÉDIATION SOCIALE

EDF a noué des partenariats avec des structures et des associations impliquées dans la médiation sociale, comme les Points d'information et de médiation multi-services (PIMMS).

- Les structures de médiation sociale accompagnent la réalisation de l'ensemble des démarches de la vie quotidienne et notamment celles liées à l'énergie.
- EDF participe aux formations du personnel d'accueil sur les tarifs sociaux de l'énergie, et les économies d'énergie.
- Il existe **180 structures de médiation sociale** réparties sur l'ensemble du territoire, et **87 000 clients** ont été accueillis dans ces structures en 2014.

- Parmi les acteurs de la médiation sociale les PIMMS sont incontournables. Présents sur tout le territoire français, les 64 Points d'Informations Médiation Multi Services (PIMMS) du réseau, sont des lieux d'accueil, ouverts à tous, animés par des professionnels du lien social. Leur objectif est de faciliter le lien entre les populations et les services publics locaux. En 2014, 62 000 demandes liées au contrat d'électricité ont été gérées par les PIMMS.
- L'Union Nationale des PIMMS a fêté son 20^e anniversaire en 2015.
- Depuis avril 2012, EDF assure la présidence de l'Union Nationale des PIMMS, et ce jusqu'au mois de mai 2016.

AGIR POUR LES ÉCONOMIES D'ÉNERGIE

EDF aide ses clients à faire des économies d'énergie afin de réduire leurs dépenses énergétiques. Cela se traduit par des conseils, des outils pédagogiques et des actions sur le terrain.

PRÉVENIR LES SITUATIONS DE PRÉCARITÉ

→ Les conseillers clientèle sont formés aux enjeux de la précarité, ainsi l'accompagnement énergie permet de trouver des solutions adaptées pour les clients : accompagnement aux éco-gestes ; modalités de paiement adaptées ; conseil tarifaire pour un contrat bien adapté. En 2014, 513 000 foyers ont bénéficié de ce service.

DES CONSEILS ET OUTILS PRATIQUES

→ EDF propose des conseils simples et pratiques pour apprendre à faire des économies d'énergie. Ils sont donnés par les conseillers clientèle lors d'ateliers éco-gestes mais aussi par les équipes Solidarité. Exemples de conseils pour réduire sa facture :

- Baisser la température d'un degré dans une pièce permet d'économiser jusqu'à **7 %** sur la facture d'électricité,
- Laver son linge à **30°C** plutôt qu'à 90°C consomme 3 fois moins d'énergie,
- Utiliser des ampoules basse consommation permet de réaliser jusqu'à **80 %** d'économies

→ Des outils pratiques permettent également d'apprendre à réaliser des économies d'énergie : brochures, application **Eco-gestes**, site dédié **travaux.edf.fr**, kits **MDE** (Maîtrise de la Demande d'Énergie) ou dispositif pédagogique **MonAppart'MaConso** qui permet de comprendre les possibilités d'économie d'énergie dans son habitat.

→ **e.quilibre** est la nouvelle solution gratuite et digitale d'EDF qui permet, depuis l'espace client en ligne, de suivre et comprendre ses données de consommation d'énergie afin de mieux maîtriser son budget et de faire des économies d'énergie. Avec **e.quilibre**, les clients peuvent notamment se comparer à des foyers similaires.

DES ACTIONS DE PROXIMITÉ

→ En partenariat avec l'association **Unis-Cité** et son programme « **Médiaterre** », EDF forme les volontaires d'Unis-Cité de 66 quartiers afin qu'ils sensibilisent et accompagnent les foyers de quartiers populaires dans leur consommation d'énergie ou encore dans le tri de leurs déchets.

→ **Les habitats itinérants** sont des conteneurs recyclés et aménagés en appartements « virtuels » pédagogiques destinés à sensibiliser les personnes précaires à la réduction de leurs dépenses énergétiques. Les habitants y trouvent des conseils simples et pratiques à partir d'exemples concrets et chiffrés.

→ **L'Atelier solidaire** est un espace installé au cœur d'un quartier sensible qui accueille les habitants et les forme avec des ateliers pratiques à être acteurs de la rénovation et d'un usage économe en énergie de leur logement. Le premier Atelier solidaire a été inauguré en mai 2015 à Toulouse.



UN ENGAGEMENT POUR LA RÉNOVATION DE L'HABITAT

→ EDF est engagé dans le programme « **Habiter mieux** » depuis 2011. À ce jour, ce programme a déjà permis de rénover 150 000 logements occupés par des ménages précaires.

→ EDF soutient la Fondation Abbé Pierre à hauteur de 1,5 million d'euros en 2014 et 1,5 million d'euros en 2015 pour le

programme « **Toits d'abord** » centré sur la construction et la réhabilitation de logements.

→ EDF accompagne les bailleurs sociaux notamment au travers de « **l'offre montant de charges** » afin d'améliorer la performance thermique du parc locatif social tout en réduisant les charges énergétiques. En 2014, 156 000 logements de bailleurs sociaux ont été rénovés.

AGIR AU PLUS TÔT

EDF conseille aux clients en difficulté de ne pas laisser s'accumuler des factures impayées pendant l'hiver. Les conseillers clients d'EDF et l'ensemble de leurs partenaires ont une priorité, celle d'assurer un dialogue continu avec le client, pour identifier les meilleures solutions. Ainsi, lors de l'hiver 2014/2015, EDF a mené une campagne volontariste auprès des clients, à travers des appels téléphoniques de la part des conseillers solidarité, pour trouver des solutions adaptées aux clients en difficultés.

CONTACT

SERVICE DE PRESSE

01 40 42 46 37

service-de-presse@edf.fr



EDF SA - 22-30, avenue de Wagram – 75382 Paris cedex 08
Capital de 930 004 234 euros- 552 081 317 R.C.S. Paris