



Dossier de presse | Février 2018

EDF, ENGAGÉ POUR LUTTER CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE







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

Depuis plus 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.



4 millions
DE MÉNAGES VONT
RECEVOIR UN **CHÈQUE**
ÉNERGIE EN 2018



197 M€
VERSÉS AUX FSL EN 9 ANS
DONT 22,3 MILLIONS
EN 2017

DES SOLUTIONS CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE

EDF met en oeuvre 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.

UN CHÈQUE ÉNERGIE POUR LES PLUS DÉMUNIS

➔ Le chèque énergie remplace les tarifs sociaux de l'énergie qui ont été supprimés fin 2017. Après deux années d'expérimentation dans 4 Départements, le chèque énergie est généralisé en 2018. D'un montant moyen de 150 euros, il est destiné aux ménages ayant un revenu fiscal limité à un certain plafond, leur permettant ainsi de régler tout ou partie des factures d'énergie ou de financer certains travaux de rénovation énergétique. Les premiers chèques énergie devraient être adressés courant avril 2018 à environ 4 millions de ménages.



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 8 ans, EDF a versé 197 M €, dont 22,3 M € en 2017 pour aider 150 000 familles.

300 CONSEILLERS SOLIDARITÉ DÉDIÉS

➔ EDF travaille avec les acteurs locaux de la solidarité pour identifier et aider les personnes en situation de précarité. En 2017, les équipes solidarité d'EDF ont traité plus de 600 000 demandes de travailleurs sociaux. Une majorité de ces demandes concerne la mise en place d'une aide financière ou l'échelonnement des dettes.

➔ Véritable canal de communication, le portail d'accès en ligne aux services solidarité d'EDF (PASS) permet aux travailleurs sociaux de formuler des demandes auprès des conseillers solidarité d'EDF et d'en suivre le traitement. Une nouvelle version du PASS a été mise en ligne fin 2017, avec de nouvelles fonctionnalités et une ergonomie plus dynamique. Le portail compte près de 25 000 inscrits et a permis le traitement de près de 125 000 demandes en 2017.

➔ 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.



934 000

CLIENTS BÉNÉFICIAIRES
DU SERVICE
“ **ACCOMPAGNEMENT
ÉNERGIE** ”
EN 2017



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 distribué 1 250 000 ampoules LED en 2016 et 2017 dans les Territoires à Energie Positive pour la Croissance Verte (TEPCV) de moins de 250 000 habitants. Les collectivités qui en ont fait la demande ont ensuite redistribué gratuitement les ampoules à des ménages à faibles revenus.

➔ EDF est également partenaire des grandes associations humanitaires : **Secours Catholique, Croix-Rouge française, Fondation Abbé Pierre, 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.

➔ EDF est engagé dans 170 structures de médiation sociale en France. 177 332 dossiers de médiation ont été traités par les structures de médiation sociale en 2017.

➔ Parmi les acteurs de la médiation sociale, les PIMMS sont incontournables. Présents sur tout le territoire français, les 64 PIMMS du réseau sont des lieux d'accueil, ouverts à tous, animés par des professionnels du lien social. Leur objectif est de faciliter l'accès des populations aux services publics et aux droits sociaux.

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 client sont sensibilisés aux situations de précarité énergétiques. Le service « accompagnement énergie » permet de trouver des solutions adaptées pour les clients : conseil tarifaire pour un contrat bien adapté, conseils éco-gestes. En 2017, 934 000 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 client 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 LED.

➔ 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).

➔ **e.quilibre** est la solution gratuite et digitale d'EDF 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. Elle est utilisée par 2,6 millions de clients, qui peuvent aussi accéder à leurs consommations calculées en euros s'ils sont équipés du compteur Linky.

DES ACTIONS DE PROXIMITÉ

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



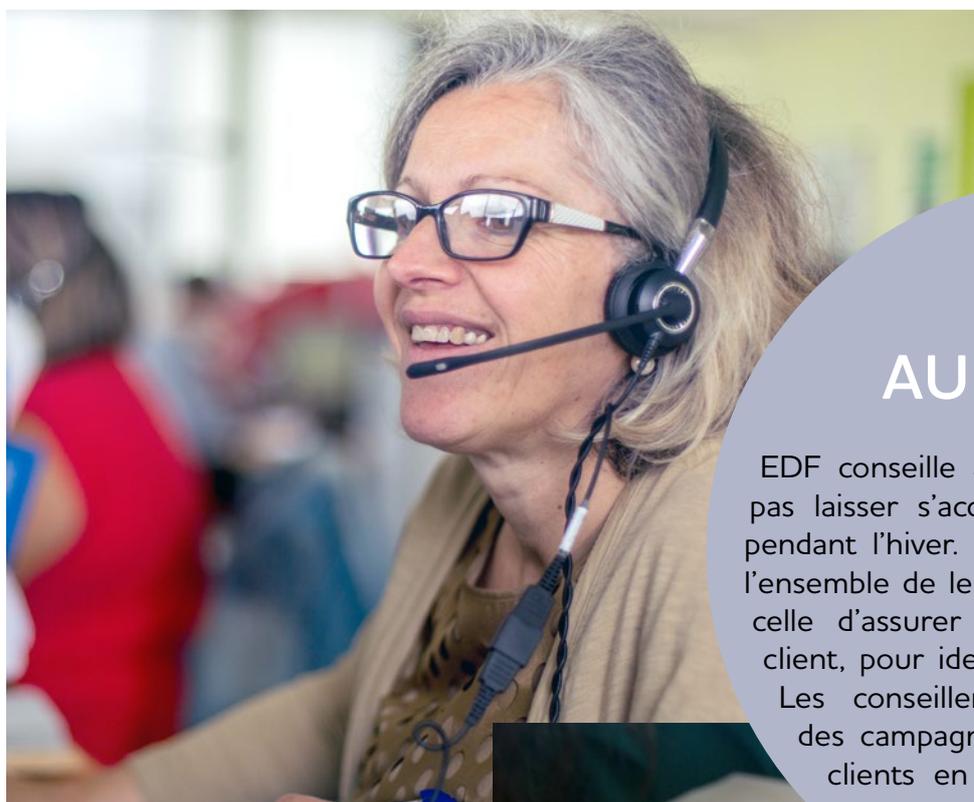
➔ EDF est partenaire des bus éco-malins, structures mobiles pédagogiques qui reconstituent les différents lieux de vie d'un appartement avec ses usages électriques. Ils sont destinés à sensibiliser les personnes précaires à la réduction de leurs dépenses énergétiques.

UN ENGAGEMENT POUR LA RÉNOVATION DE L'HABITAT

➔ EDF s'est engagé en 2017 dans le dispositif « **Coup de pouce** » qui encourage financièrement la réalisation de travaux permettant de faire des économies d'énergie : isolation des combles, remplacement d'équipements de chauffage. L'incitation financière varie selon le type d'opération et le niveau de précarité des ménages. À ce jour, ce programme a déjà permis de rénover plus de 240 000 logements occupés par des ménages précaires.

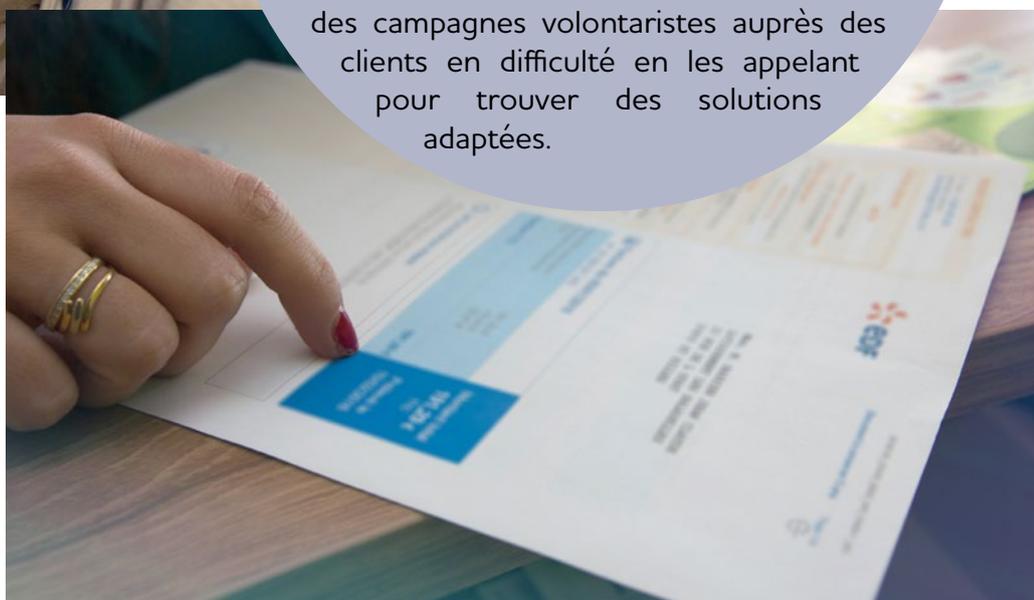
➔ EDF soutient la Fondation Abbé Pierre à hauteur de 2 millions d'euros pour les années 2016 et 2017, pour le programme « **Toits d'abord** » centré sur la construction et la réhabilitation de logements.

➔ EDF a développé un accompagnement spécifique pour les bailleurs sociaux (**Offre Montant de Charges**) afin d'améliorer la performance thermique du parc locatif social tout en réduisant les charges énergétiques. Au total, près d'1,5 million de logements ont été rénovés dans le cadre de cette offre, dont 133 150 en 2017.



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. Les conseillers solidarité d'EDF mènent des campagnes volontaristes auprès des clients en difficulté en les appelant pour trouver des solutions adaptées.





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