



## LE PROGRÈS C'EST DE N'OUBLIER PERSONNE

Tarifs sociaux de l'énergie, contribution à la rénovation de l'habitat social, sensibilisation aux économies d'énergie... Au niveau national, les 380 conseillers solidarité d'EDF Collectivités agissent en lien étroit avec les travailleurs sociaux et traitent plus de 600 000 demandes par an pour trouver des solutions à la précarité énergétique.

[collectivites.edf.com](http://collectivites.edf.com)



 **LES BONS GESTES  
POUR FAIRE  
DES ECONOMIES**  
Réduire ses factures d'énergie et d'eau



# LA SOLIDARITE AU CŒUR DES ACTIONS D'EDF

**MAI 2015**



**Soraya DJERBOU**  
Correspondant Solidarité  
Départements 31/09/32/65

## Notre action s'articule autour de trois volets :

### L'ACCOMPAGNEMENT

- La mobilisation de nos collaborateurs pour apporter à nos clients en difficulté des solutions souples et adaptées, qu'ils soient pris en charge ou non par les acteurs sociaux de référence.

### L'AIDE AU PAIEMENT

- Les tarifs sociaux de l'énergie.
- Notre implication active et durable aux côtés des collectivités territoriales et des services sociaux dans la mise en œuvre d'aides locales relatives au paiement des factures d'énergie et d'actions de prévention.
- L'accompagnement des rénovations thermiques des logements habités par des particuliers en situation de précarité.

### LA PRÉVENTION

- De nombreux partenariats avec des structures de médiation sociale et avec des Organisations Non Gouvernementales (ONG) pour accompagner les clients vulnérables dans le règlement de leurs difficultés liées à l'énergie et dispenser des conseils en Maîtrise de la Demande d'Énergie (MDE).
- La mise à disposition de matériels performants et l'apport de conseils aux particuliers sur l'usage des équipements.

### QUELQUES CHIFFRES EN 2013\* :

**466 000**

**CLIENTS**



ont bénéficié de  
l'Accompagnement Énergie

**62 000**

**CLIENTS ACCUEILLIS**



dans les structures de  
médiation sociale

**5 000**

**ACTIONS**



mises en place autour  
de la maîtrise de l'énergie  
(information, rencontres,...)

\*Source : chiffres EDF 2013

# 1. L'ACCOMPAGNEMENT DE TOUS NOS CLIENTS

## ➔ L'Accompagnement Énergie : un service à l'écoute des clients en situation de précarité

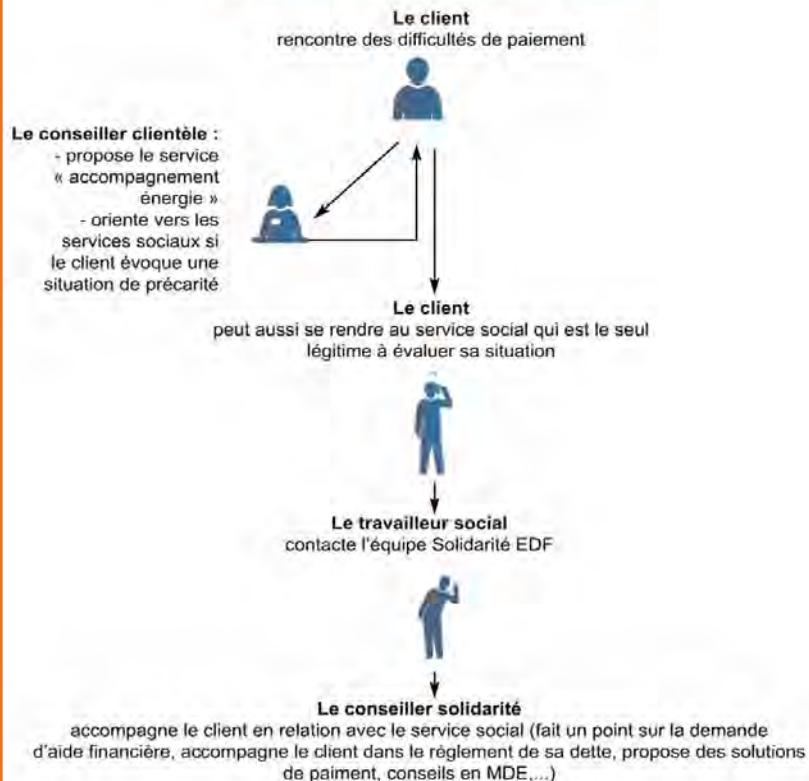
En contact permanent avec nos clients, les 5 000 conseillers clients de la Direction Commerce d'EDF constituent le 1<sup>er</sup> niveau d'identification des foyers en situation de fragilité. Ils sont formés à la prise en charge des clients fragiles, notamment pour trouver des solutions en cas de difficultés de paiement. Pour accompagner nos clients en difficulté, nous avons développé la démarche « Accompagnement Énergie » qui permet de trouver, avec eux, des solutions adaptées à leur situation :

- la mise en place d'un mécanisme de prévention (proposition de mode de paiement adapté, conseils pour réaliser des économies d'énergie...);
- des solutions immédiates pour régler le problème de paiement (vérification des données de consommation et de l'adéquation du contrat, orientation vers les services sociaux...).

## ➔ Des Conseillers Solidarité, un niveau supplémentaire dans la prise en charge

Nos 380 Conseillers Solidarité, spécialistes de l'aide aux clients démunis, sont chargés de trouver des solutions concrètes d'accompagnement comme la mise en place d'échéanciers de paiement visant à résorber, à moyen terme, les difficultés de paiement du client.

### La solidarité au service du client démun



## 2. AIDES AU PAIEMENT : TARIFS SOCIAUX DE L'ÉNERGIE / FSL

### → Le Tarif de Première Nécessité (TPN)

Il s'applique aux titulaires de contrats d'électricité et permet de bénéficier d'un ensemble d'aides :

- une réduction sous forme d'un forfait qui dépend de la composition familiale et de la puissance souscrite ;  
Exemple : au 01/01/2014, une famille de 2 personnes avec un contrat de 6 kVA bénéficie d'une réduction de 109 € TTC/an.
- le remboursement des frais de mise en service ;
- un abattement de 80% sur les frais de déplacement pour impayés.

Depuis mars 2012, l'attribution du TPN est devenue automatique pour tous les ayants-droits éligibles. Nous avons oeuvré activement dans ce sens, ce qui a permis de plus que doubler le nombre de clients EDF bénéficiaires du TPN. En avril 2014, 2,2 millions de clients bénéficiaient du TPN, contre 600 000 fin 2012.

### → Le Tarif Spécial de Solidarité (TSS)

Le TSS permet de bénéficier d'une réduction annuelle sur sa facture gaz, qui peut atteindre 185 €\*\*\* pour une consommation de 8 000 kWh pour un couple avec deux enfants dont le logement est équipé d'un chauffage individuel au gaz.

\*\*\*Valeur au 01/04/2014.

### → Les Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL), une aide complémentaire essentielle

Nous sommes un partenaire actif et durable des FSL. Aux côtés des collectivités territoriales, des Conseils généraux et des différents services sociaux (DDASS, CAF, ASSEDIC...), nous nous impliquons dans ce dispositif de proximité qui permet aux personnes en difficulté d'accéder à un logement ou de s'y maintenir et de bénéficier d'aides pour régler leurs factures d'énergie.

#### LE SAVIEZ-VOUS ?\*\*

- Parmi les clients EDF :
  - 2,2 millions de foyers bénéficiaient du TPN en avril 2014.
  - 130 000 foyers bénéficiaient du TSS en avril 2014.
  - 212 000 familles ont bénéficié du FSL en 2013.
- La réduction au titre du TPN peut atteindre 140 € TTC /an.
- EDF est le 1<sup>er</sup> contributeur des FSL après les collectivités locales, avec près de 23 millions d'euros versés en 2013.

\*\*Sources : selon réglementation en vigueur au 01/04/2014 et chiffres EDF 2013 et 2014

**Au 31/03/15, sur le 31  
50068 clients TPN et 3356 en TSS**

## 2. AIDES AU PAIEMENT : HABITER MIEUX

### → EDF, un acteur clé du programme « Habiter Mieux »

Nous sommes également impliqués dans le programme « Habiter Mieux », piloté par l'Agence Nationale de l'Habitat (ANAH). La convention signée en 2011, sous l'égide du Gouvernement, a permis d'endecher la rénovation de plus de 50 000 logements sur la période 2011-2013.

Sur cette période, nous avons apporté notre soutien financier à hauteur de 28 millions d'euros soit environ 29 000 logements aidés. Nous contribuons également à identifier les ménages en situation de précarité énergétique éligibles au programme « Habiter Mieux » et apportons notre expertise dans les actions de maîtrise de l'énergie (sensibilisation et formation).

### A fin 2014

49 831 rénovations  
engagées au plan national

pour un objectif de 50 000

En majorité, des PO très  
modestes

Sur Sud-Ouest : 6254

Sur MP 2213 dont 757 sur  
le 31

Sur AQU 4041

EDF verse 30 M par an  
jusqu'en 2017

# 3. LES ACTIONS DE PREVENTION

## Sensibilisation à la Maîtrise de la Demande d'Énergie (MDE)



A côté des services dédiés, EDF diffuse au plus grand nombre des conseils simples et pratiques.

La **brochure** « Les bons gestes pour faire des économies... » compile une série de conseils pratiques et simples à mettre en œuvre dans son quotidien.

Elle est distribuée aux populations fragiles dans le cadre des actions de prévention menées par EDF avec ses partenaires sur l'ensemble du territoire.

En outre, EDF met à la disposition des **acteurs de terrain de la solidarité** (structures de médiation sociale, associations, travailleurs sociaux...) **une série d'outils de communication sur les bons gestes à connaître pour faire des économies d'énergie et sur les aides existantes en matière d'énergie : animatique, affiches....**

### 1 sac en matière recyclée comme contenant du pack



### 1 jeu de 6 magnet's

MAGNET



### Clé USB avec fichier ECO LOGIQUE pour travailleur social + guide pratique de l'encadrant



### livret ludique



### Règle plate double faces



### Adresses sites web sur MDE



# 3. LES ACTIONS DE PREVENTION

## Des actions en partenariat

- UNCCAS -> UDCCAS 31 => convention CCAS Colomiers, délibérations CCAS...
- CLCV 31 et 46 , ANIL => ADIL 12/24/32/46/81
- FACE Toulouse
- UNIS CITE TOULOUSE/COLOMIERS/BORDEAUX/PAU
- SECOURS CATHOLIQUE
- SECOURS POPULAIRE
- SOS FAMILLES
- CRCA Passerelle national = > Charente Périgord / Toulouse 31/Pyrénées Gascogne.....
- CROIX ROUGE FRANCAISE
- Apt éco-citoyen Régie Bellefontaine Toulouse et Montauban
- Atelier solidaire sur Toulouse quartier Empalot



**Et un réseau actif : CAF, OAM, communes, bailleurs sociaux, associations....**

### 3. LES ACTIONS DE PREVENTION



# L'ATELIER Solidaire



« Un atelier dans mon quartier où je m'informe et me forme pour réaliser des petits travaux chez moi et m'y sentir mieux »

# L'Atelier Solidaire, Un bouquet de solutions Adaptées

Ouvert à tous les habitants

## 1. Sensibilisation



- Dangers (VMC, branchements électriques)
- Réduire sa facture énergétique et son approvisionnement en eau...
- Tri sélectif

## 2. Formations



- Poser des joints
- Poser du papier peint, des rideaux,
- Monter des meubles en kit
- Relooking de meubles...

## 3. Outilthèque



- Wattmètre, hygromètre, thermomètre...
- Tournevis, Marteaux...
- Perçuse, Ponceuse, visseuse...
- Diablos

## 4. Matériaux



- Favoriser l'approvisionnement en matériaux: ampoules, étagères, tringles...
- Kits d'économie d'énergie et d'eau
- Thermomètre, hygromètre

Sur prescription

## 6. Accompagnement à domicile



- Chantier à domicile sur prescription
- Encadré par un Animateur Technique
- En relation avec travailleurs sociaux
- Avec Financement personnalisé



5. Echange de services



Restitution Projet « Précarité Energétique » | 15/09/2014

# Plan général



# L'espace mur & sol



# L'espace MDE



# Des questions ?

# Merci pour votre écoute

