



AGIR ENSEMBLE
CONTRE
LA PRÉCARITÉ
ÉNERGÉTIQUE





L'aide au paiement

Répondre aux difficultés financières immédiates

Le chèque énergie pour les plus démunis

Le chèque énergie est envoyé aux bénéficiaires chaque année par les pouvoirs publics. Il est attribué en fonction du revenu fiscal et de la composition du foyer.

Il permet de régler les factures d'énergie ou de financer des travaux de rénovation énergétique.

Il confère également au bénéficiaire une réduction ou une exonération de certains frais et le maintien de la puissance électrique durant la trêve hivernale.

En raison de la hausse du prix de l'énergie, l'État a adressé en 2021 et 2022, des chèques énergies exceptionnels aux foyers modestes qui se sont ajoutés au chèque énergie annuel.

Pour réduire le taux de non-recours au chèque énergie, EDF lance durant l'année plusieurs campagnes d'information auprès des clients bénéficiaires, ainsi que des communications sur les réseaux sociaux.

Ces actions sont complétées par des campagnes d'information auprès des travailleurs sociaux et des associations. Avec le concours de structures de médiation sociale partenaires, nous pouvons également guider les bénéficiaires dans l'utilisation du chèque énergie.

Pour leur simplifier les démarches, nous préconisons l'utilisation en ligne du chèque énergie et sa pré-affectation.



Pour les clients bénéficiaires du chèque énergie et équipés d'un compteur communicant, EDF propose Info Watt, un service gratuit d'affichage de la consommation d'électricité en temps réel, en euros et en kWh. Ce dispositif permet d'identifier les appareils et habitudes de consommation les plus énergivores. Chaque bénéficiaire d'Info Watt peut ainsi facilement prendre conscience de sa consommation et adapter ses habitudes avec des écogestes et réaliser des économies sur sa facture.

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

La lutte contre la précarité énergétique est l'un des **16 engagements** pris par le groupe EDF au titre de sa Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE).

Elle s'organise en France autour de **trois missions** :

- l'aide au paiement
- l'accompagnement
- la prévention

Le Fonds de Solidarité Logement (FSL)

Le FSL délivre des aides financières destinées aux personnes qui rencontrent des difficultés pour l'accès à un logement ou pour payer leurs charges. Il s'agit d'un dispositif national géré au niveau départemental. Partenaire actif du FSL aux côtés des départements ou des métropoles, EDF s'implique dans ce dispositif qui permet notamment aux personnes en difficulté de bénéficier d'aides pour régler leurs factures d'énergie. Nous sommes à ce jour le premier contributeur après les collectivités locales.

21 M€
versés au FSL en 2022 pour aider
70 000 foyers

De nombreuses associations caritatives, entreprises mutualistes ou engagées en RSE aident également les ménages, leurs salariés ou bénéficiaires en situation de précarité énergétique. EDF développe des partenariats avec ces entités afin d'accroître les possibilités d'aide au paiement pour ces clients en difficulté.

LE DON D'ÉNERGIE AVEC LA FONDATION ABBÉ PIERRE

Grace au don d'énergie d'EDF, la Fondation Abbé Pierre peut régler des factures d'électricité des ménages qu'elle accompagne, et ce, quel que soit leur fournisseur, et financer des actions de prévention de la précarité énergétique.

Depuis l'application EDF & Moi, nos clients particuliers peuvent faire un don à cette association et visualiser à quoi il correspond en énergie offerte (ampoule allumée, douches chaudes ou encore chauffage). Pour chaque euro versé par nos clients, EDF abonde et verse un euro supplémentaire à la Fondation Abbé Pierre.

L'accompagnement

Proposer des solutions personnalisées pour les clients en précarité énergétique

Des interlocuteurs dédiés répartis sur le tout le territoire

En contact direct avec tous nos clients particuliers, nos conseillers client, tous basés en France, sont formés pour répondre aux demandes des ménages en difficulté de paiement. Pour aller plus loin dans l'accompagnement, 230 experts solidarité d'EDF s'engagent au quotidien auprès des professionnels de l'action sociale :

Les Conseillers client solidarité sont en relation étroite avec les services sociaux pour rechercher des solutions concrètes aux clients en situation difficile. Ils traitent les demandes d'aides financières des travailleurs sociaux et proposent la mise en place d'échéanciers de paiement personnalisés. Ils contactent

également par téléphone les clients aidés pour proposer des solutions ou faire le point sur les actions mises en place.

Les Correspondants solidarité portent la politique de lutte contre la précarité énergétique d'EDF auprès de nos partenaires sur tout le territoire. Ils développent des relations partenariales locales et sont les contacts privilégiés des travailleurs sociaux, des collectivités territoriales, des structures de médiation sociale et des associations caritatives. Ils réalisent des actions de sensibilisation à la maîtrise de l'énergie. Ils animent des réunions d'information sur les dispositifs d'aide comme le chèque énergie, les outils numériques de suivi de consommation et les écogestes.

256 000
demandes de
travailleurs sociaux
traitées en 2022

Faciliter les échanges avec le PASS

La plateforme en ligne PASS (Portail d'Accès aux Services Solidarité) permet aux différents travailleurs sociaux inscrits de formuler des demandes auprès de nos conseillers solidarité

et d'en suivre le traitement 24h/24h. Le PASS permet des échanges sécurisés entre les utilisateurs et de garantir le respect de la protection des données personnelles.



Protéger des coupures d'électricité

Depuis le 1^{er} avril 2023, la réglementation (Décret 2023-133) prévoit que les fournisseurs d'énergie doivent respecter une période minimale de réduction de puissance, préalable à la coupure ou à la résiliation, en cas d'impayé de facture d'électricité de certains ménages. Cette protection s'applique aux bénéficiaires du chèque énergie ou d'une aide FSL équipés d'un compteur Linky. La période minimale de réduction de puissance jusqu'à 1kVA (1000W) est de 60 jours.

EDF va au-delà de la réglementation et accompagne tous ses clients particuliers en situation d'impayé en mettant fin aux coupures d'alimentation en électricité tout au long de l'année et en remplaçant la coupure par la limitation de puissance, depuis le 1^{er} avril 2022⁽¹⁾. Durant la période de trêve hivernale, une attention particulière est apportée aux clients aidés d'EDF pour lesquels la puissance souscrite est rétablie. Les clients non-aidés peuvent se voir limités à 2 ou 3 kVA en fonction de leur puissance souscrite.

(1) Sauf impossibilité physique ou technique de limiter la puissance de l'alimentation du logement.

Avec 1000 W, on peut faire fonctionner :



La lumière

Ampoule Led (5 - 20 W)
Incandescence (65 - 100 W)



Le froid

Congélateur (100 W)
Réfrigérateur
congélateur (100 W - 150 W)



Le multimédia

Téléphone portable (6 - 10 W)
PC portable (30 - 40 W)
TV Led 50 pouces (100 W)

LE BOUCLIER TARIFAIRE

Face à la hausse sans précédent des prix de l'énergie sur les marchés européens, EDF a appliqué à ses clients le bouclier tarifaire décidé par le Gouvernement en 2021. L'application de cette mesure transitoire a permis de limiter la hausse des prix de l'électricité et du gaz pour les ménages.

Aller au-devant des clients fragiles



Pour aller au-devant des clients fragiles, EDF s'associe sur le terrain avec les professionnels de l'action sociale (CCAS, CIAS...), les associations (Secours Catholique, Secours populaire français, Croix Rouge, Unis-Cité, Le Mouvement des Régies...) et les acteurs privés (entreprises, assureurs mutualistes...).

Nous sommes également partenaires de structures de médiation sociale, comme les Pimms Médiation. Présentes sur tout le territoire, les structures de médiation sont des lieux d'accueil animés par des professionnels du lien social. Leur objectif est de faciliter l'accès des populations aux services publics et aux droits sociaux, de les aider dans leurs démarches administratives.

Enfin, EDF est membre historique d'institutions luttant contre la précarité énergétique, comme l'Observatoire National de la Précarité Énergétique (ONPE), le Réseau Rappel, le réseau des acteurs contre la pauvreté et la précarité énergétique dans le logement.

LES ATOUTS D'UN PARTENARIAT AVEC EDF

Pour les travailleurs sociaux, la signature d'une convention de partenariat avec EDF permet :

- de fixer un cadre de collaboration, de désigner un interlocuteur privilégié correspondant solidarité et d'identifier les points de contact auprès du Pôle solidarité de votre région ;
- de partager certaines informations clients dans le respect des règles de protection des données personnelles ;
- d'avoir accès au Portail d'Accès aux Services Solidarité d'EDF (le PASS) afin de faciliter votre travail au quotidien ;
- de vous assurer d'une prise en compte rapide de vos demandes, de flécher et sécuriser le versement des aides financières ;
- de pouvoir bénéficier d'actions de sensibilisation (sur l'énergie, la facture, les écogestes...) animées par les correspondants solidarité de votre territoire.

> RENSEIGNEZ-VOUS AUPRÈS DE VOTRE INTERLOCUTEUR EDF SOLIDARITÉ EN RÉGION

La prévention

Réduire durablement la facture d'énergie

Des conseils et des solutions pratiques

- Parce qu'il est essentiel d'agir au plus tôt, nos conseillers client sont sensibilisés aux situations de précarité énergétique. Ils proposent le service gratuit « Accompagnement Énergie » aux clients en difficulté de paiement pour trouver avec eux des solutions adaptées à leur situation : conseil tarifaire pour un contrat d'énergie bien adapté, mieux comprendre sa consommation, conseils écogestes.
- EDF propose des solutions numériques Mes Éco & Moi, disponibles via l'espace client et l'application EDF & Moi, pour suivre et comprendre ses données de consommation d'énergie et ainsi agir pour mieux maîtriser son budget et faire des économies d'énergie. Les clients équipés du compteur Linky

communicant peuvent aussi accéder à leurs consommations calculées en euros. Une étude interne a montré que les clients qui consultent plus de 2 à 3 fois par mois leurs outils de suivi de consommation, et qui modifient leur comportement, peuvent réaliser plus de 10% d'économies d'énergie en moyenne⁽¹⁾. Nous proposons à nos partenaires de l'action sociale des kits de formation spécialement conçu pour accompagner l'utilisation de ces solutions par des publics éloignés du numérique.

- Les correspondants solidarité animent des ateliers écogestes pour réduire la facture d'énergie lors de salons ou d'événements organisés avec nos partenaires en région.

(1) Estimation d'économies sur la consommation d'énergie de clients en option heure creuse se connectant aux solutions d'EDF de suivi de consommation et changeant leur comportement.



SOBRIETE ENERGETIQUE

Face à la crise énergétique, EDF a lancé en 2022 un vaste plan de sobriété énergétique qui comprend une campagne de sensibilisation sur les écogestes #GestesUtile, la promotion d'offres d'effacement et de modulation pour les clients éligibles (option Tempo, option Heures Pleines/Heures Creuses...), des aides concrètes pour maîtriser sa consommation et la promotion des offres de rénovation énergétique.

Des dispositifs pédagogiques

EDF a créé des dispositifs pédagogiques et interactifs afin de sensibiliser ses partenaires et le grand public aux économies d'énergie :

- Le jeu « Mon Appart Éco Malin » (la MAEM Box) permet une approche ludique de la sensibilisation à la maîtrise de l'énergie. Elle est constituée d'un support représentant les principales pièces d'un logement avec ses équipements et d'un jeu de cartes avec des questions sur les écogestes. Une version digitale existe également : le MAEM Digital.

- Nous nous associons à des partenaires régionaux utilisant des espaces mobiles aménagés pour aller à la rencontre des personnes au cœur des territoires et au plus près des quartiers populaires (mobil-home, bus ou barnum). Ces espaces mobiles permettent notamment d'expliquer les écogestes via la présentation d'usages concrets « comme à la maison ».
- Nous pouvons proposer des kits MDE (Maîtrise de la Demande d'Énergie) à nos partenaires, destinés aux personnes en situation de précarité énergétique. Ces kits sont composés de petits objets du quotidien qui favorisent les économies d'énergie dans les logements.

Un engagement pour la rénovation de l'habitat

La rénovation thermique des logements est une solution durable pour réduire les consommations et sortir de la précarité énergétique.

Dans le cadre du dispositif des Certificats d'Économies d'Énergie (CEE), EDF est engagé dans plusieurs initiatives visant à encourager les travaux de rénovation et d'économie d'énergie :

- Nous soutenons la Fondation Abbé Pierre et son programme « Toits d'abord » centré sur la construction et la réhabilitation de logements occupés par des personnes aux revenus très modestes. Plus de 6 200 logements ont été ainsi rénovés depuis le début du programme.
- Depuis 2017, la prime énergie EDF encourage financièrement tous les ménages ainsi que les bailleurs sociaux à réaliser des travaux permettant de faire des économies d'énergie : isolation, remplacement d'équipements de chauffage, etc. Depuis 2019, EDF propose « Mon chauffage durable », une offre pour aider les ménages, et notamment les plus modestes, à réduire leurs factures énergétiques et leurs émissions de CO₂ en remplaçant leur chaudière au fioul, au gaz ou au charbon par une pompe à chaleur. Ce sont ainsi près d'un million de logements

de particuliers qui ont pu bénéficier de travaux de rénovation énergétique soutenus par EDF via le mécanisme des CEE depuis 2017.

- En 2022, EDF complète sa gamme d'offres CEE, avec une offre « Rénovation globale », permettant à tous les propriétaires de maison individuelle de rénover leur habitat dans sa globalité, dans un cadre sécurisé, avec un objectif de baisse de la consommation énergétique de la maison d'au moins 55 % par rapport à la situation avant travaux.
- Nous avons développé un accompagnement spécifique pour les bailleurs sociaux (offre CEE pour les bailleurs sociaux) afin d'améliorer la performance thermique du parc social locatif tout en réduisant les charges énergétiques.

Les seniors sont les premières victimes de la précarité énergétique. EDF a créé avec Alogia Groupe, spécialiste des solutions de prévention-santé dans l'habitat, une offre clef en main qui leur est destinée. Cette offre s'adresse aux bailleurs publics ou privés et permet de réaliser un diagnostic d'ergothérapie et d'économie d'énergie de leurs résidents seniors, afin de favoriser le bien vivre et le bien vieillir à domicile.

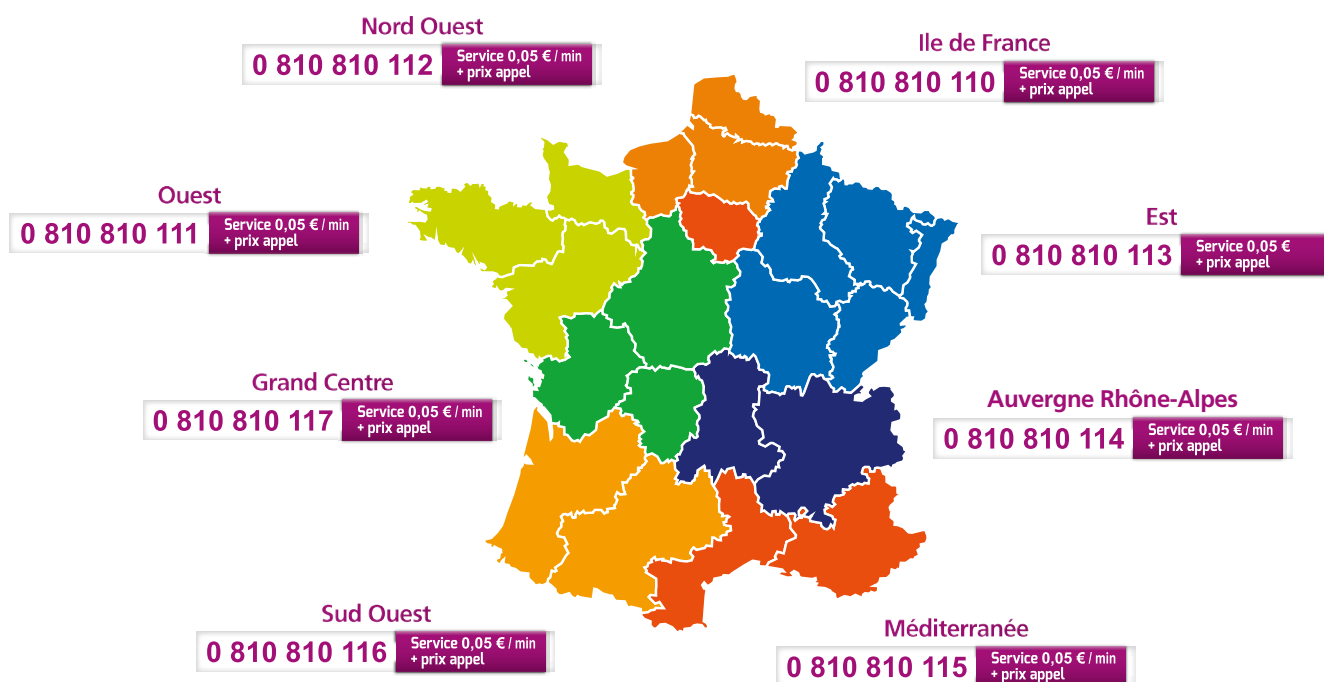




NOUS CONTACTER :

Du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h 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 2 084 809 296,50 euros
552 081 317 R.C.S Paris
www.edf.com

EDF - Direction Commerce

Smart Side
4 rue Floréal
75017 PARIS

Origine 2021 de l'électricité vendue par EDF :
76,9% nucléaire, 14,5% renouvelables (dont 8,6% hydraulique),
0,8% charbon, 7,0% gaz, 0,8% autres fossiles.
Indicateurs d'impact environnemental sur www.edf.com
L'énergie est notre avenir, économisons là !

