

LA LUTTE CONTRE LA PRECARITE ENERGETIQUE, UNE PRIORITE POUR EDF



Crédits photos : ©EDF / Christophe Beaugregard / Christian Bellavia / Magali Delporte / Agnès Janin / Thierry Mouret

EDF DIRECTION COMMERE OUEST
7, rue Jules Maillard de la Gourmerie / TSA 33 934
35039 Rennes Cedex

SA au capital de 924 433 331 euros - 552 081 317 R.C.S. Paris

www.edf.fr

CONTACTS PRESSE

Marie-Hélène Maisonneuve
02 99 22 11 09 / 06 23 20 70 13
marie-helene.maisonneuve@edf.fr

Laurence Nicolas
02 99 65 05 47 / 06 48 94 46 75
l.nicolas@releasepresse.com

COMMUNIQUE DE PRESSE

**EDF organise la 2^{ème} édition
du Forum Solidarité Ouest****Bilan hiver 2014/2015 : 240 000 clients EDF bénéficiaires
du Tarif Première Nécessité dans l'Ouest**

Acteur majeur de la lutte contre la précarité énergétique, EDF réaffirme son engagement solidaire articulé autour de 3 axes : le conseil et l'accompagnement, l'aide au paiement et la contribution à la rénovation de l'habitat. Ainsi, en 2014, EDF a mené plus de 300 actions de sensibilisation à destination de 6 700 familles et a consacré plus de 7 millions d'euros à la rénovation de près de 9 000 logements dans l'Ouest (Basse Normandie, Bretagne, Pays de la Loire). De même, 240 000 foyers de l'Ouest, bénéficiaires du Tarif Première Nécessité, ont été totalement protégés cet hiver. Pour aller encore plus loin dans l'accompagnement, EDF organise vendredi 13 mars la deuxième édition du Forum Solidarité Ouest. Un moment privilégié au cours duquel plus de 120 professionnels et acteurs sociaux du territoire peuvent échanger sur les solutions et bonnes pratiques qui contribuent chaque jour à lutter contre la précarité énergétique.

D'après l'INSEE, **3,8 millions de ménages seraient aujourd'hui considérés comme précaires** d'un point de vue énergétique **dont 854 240 dans la région Ouest** (Bretagne, Basse Normandie, Pays de la Loire). L'INSEE précise que la vulnérabilité énergétique liée au logement concerne 528 000 ménages de l'Ouest (soit 15,1%) souvent les personnes seules, jeunes ou retraitées vivant en milieu rural. La vulnérabilité énergétique liée aux transports touche quant à elle 12,4 % des ménages, fréquemment des familles des zones rurales ou périurbaines souvent éloignées de leur lieu de travail. Les deux types de vulnérabilité énergétique touchent des populations assez distinctes mais concernent globalement les mêmes territoires, les plus éloignés des pôles urbains. Au vu de leurs ressources, **24,3 % des ménages de l'Ouest sont en position de vulnérabilité énergétique.**

Lutter contre la précarité énergétique : une priorité pour EDF

Pour lutter contre la précarité énergétique, EDF a mis en place une politique globale s'articulant autour de **trois axes : le conseil et l'accompagnement, l'aide au paiement et la contribution à la rénovation de l'habitat.** Cette politique de solidarité dépasse le cadre réglementaire et permet de construire chaque jour, avec les acteurs et partenaires engagés sur le terrain, un rempart contre les difficultés rencontrées par les plus démunis.

Le Conseil et l'accompagnement : des mesures de prévention et de soutien

Les premiers leviers de lutte contre la précarité sont l'accès à l'information et l'expérience. Présents tout au long de l'année, **les 50 conseillers EDF dédiés à la solidarité dans l'Ouest ont traité plus de 80 000 appels en 2014.** Ces conseillers transmettent chaque jour aux associations et structures impliquées, leur connaissance en matière d'accueil, leur savoir faire en termes d'accompagnement des publics fragiles et les conseils en économies d'énergie.

À côté de ce réseau de médiation sociale, **EDF s'investit aux côtés des associations** telles que SOS Famille Emmaüs, le Secours Populaire, les Restos du Cœur ou encore la Croix-Rouge, qui interviennent au plus près des foyers en situation de précarité énergétique. Des partenariats sont mis en place avec ces associations et permettent de développer des actions communes de lutte contre la précarité énergétique.

Enfin, **EDF travaille étroitement avec les Point d'Informations et de Médiation Multi-Services (PIMMS).** Ils ont vocation à soutenir les personnes rencontrant des difficultés d'intégration en leur proposant de les accompagner dans les démarches de la vie quotidienne et notamment celles liées à l'énergie.

L'aide au paiement : un axe fort, en évolution

Dans l'Ouest, les 500 conseillers clients d'EDF constituent le premier niveau d'identification des foyers en situation de précarité.

En contact permanent avec les clients, ils sont formés pour trouver des solutions aux difficultés de paiement. En 2014, dans l'Ouest **33 000 clients** ont bénéficié d'un **Accompagnement Energie EDF**. Cette offre a pour but d'aider chacun à « consommer juste ».

EDF propose le Tarif de Première Nécessité (TPN) pour l'électricité depuis 2005 et le Tarif Spécial de Solidarité pour le gaz naturel (TSS) depuis 2008. En 2014, ces tarifs ont permis à **2,1 millions de foyers en difficulté de bénéficier d'une réduction de leur facture**. Du 1^{er} novembre au 15 mars, les clients bénéficiaires de ces tarifs sociaux ont également la garantie que leur alimentation électrique ne sera ni coupée ni restreinte. **Dans l'Ouest ce sont ainsi 240 000 foyers qui ont pu être protégés cet hiver.**

Le même dispositif a par ailleurs été mis en place sur l'offre de Gaz. Intitulé **Tarif Spécial Solidarité pour le Gaz**, il a pu être attribué à **127 000 clients EDF en janvier 2015 dont 15 000 dans l'Ouest.**

EDF contribue également aux **Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL)**. En 2014, dans l'Ouest, EDF a attribué **plus de 2,1 millions d'euros au FSL**, permettant notamment de soutenir l'action des collectivités locales pour aider les personnes en difficulté à se maintenir dans un logement.

La rénovation : un vaste chantier en progression constante

EDF contribue à la rénovation de l'habitat en s'engageant dans des programmes de rénovation solidaire. EDF a renforcé ses engagements auprès des pouvoirs publics par la signature de la convention « Habiter mieux » avec le ministère de l'écologie et apporte son soutien financier à hauteur de 31 millions d'euros. **Dans l'Ouest, en 2014, plus de 7 millions d'euros de contribution ont permis de rénover plus de 9 000 logements.**

Depuis 2005, EDF s'est engagée auprès des bailleurs sociaux dans le cadre de leurs opérations de réduction des dépenses énergétiques et d'amélioration du confort de leurs locataires et propose l'offre « Montant de charges ». Dans l'Ouest, en 2014, EDF a participé à la construction et de la rénovation de **plus de 18 500 logements.**

Le Forum Solidarité Ouest à Rennes,

un moment d'échanges pour découvrir les actions Solidarité réalisées par EDF et ses partenaires sociaux
Depuis plus de 15 ans, EDF est partenaire des structures et des associations impliquées dans la médiation sociale, notamment via d'importants investissements dans la formation de leur personnel. **Le 13 mars**, à l'occasion de la deuxième édition du **Forum Solidarité Ouest**, EDF a mis à l'honneur ses partenaires et les acteurs qui participent au quotidien à l'action sociale contre la précarité énergétique. **Dans l'Ouest en 2014, 300 actions de sensibilisation ont permis d'accompagner plus de 6 700 familles.** Lieu de partage et d'échanges, deux tables rondes ont notamment été organisées sur **la précarité énergétique en milieu rural** et sur **le partenariat et les structures de médiation sociale.**

Chiffres clés Ouest 2014

500 Conseillers Clients

50 Conseillers Solidarité

240 000 clients EDF bénéficiaires du
Tarif de Première Nécessité

2,1 millions de contribution aux Fonds
Solidarité Logement

2 numéros verts pour les tarifs sociaux
accessibles du lundi au vendredi :

TPN : 0 800 333 123

TSS : 0 800 333 124

Le groupe EDF, un des leaders sur le marché de l'énergie en Europe, est un énergéticien intégré, présent sur l'ensemble des métiers : la production, le transport, la distribution, le négoce et la vente d'énergies. Premier producteur d'électricité en Europe, le Groupe dispose en France de moyens de production essentiellement nucléaires et hydrauliques fournissant à 97,6% une électricité sans émission de CO2. En France, ses filiales de transport et de distribution d'électricité exploitent 1 285 000 km de lignes électriques aériennes et souterraines de moyenne et basse tension et de l'ordre de 100 000 km de réseaux à haute et très haute tension. Le Groupe participe à la fourniture d'énergies et de services à environ 37,8 millions de clients, dont 28,3 millions en France. Le Groupe a réalisé en 2014 un chiffre d'affaires consolidé de 72,9 milliards d'euros dont 45,2% hors de France. EDF, cotée à la Bourse de Paris, est membre de l'indice CAC 40.

Le contexte de crise et de baisse du pouvoir d'achat met de nombreux ménages français dans une situation de précarité sociale. Elle pèse sur les budgets et contraint à des choix difficiles. Parce que le poste énergie (toutes énergies confondues : transport, chauffage...) est l'une des composantes de la précarité, EDF porte une attention particulière à l'écoute de ses clients les plus fragiles.

La solidarité est au cœur des valeurs d'EDF et de sa politique commerciale, dans le cadre de ses missions de service public. C'est pour mieux répondre à cette exigence qu'EDF s'est engagée depuis plus de vingt-cinq ans en faveur des clients en situation de précarité. *« Notre objectif est de faire en sorte que l'énergie ne soit pas un facteur aggravant dans une situation de précarité. Nous nous attachons donc à nous attaquer à l'ensemble des causes de la précarité énergétique. »* Alain Le Maistre, Directeur EDF, Direction Commerce Ouest.

Pour y arriver, EDF a développé une véritable politique de solidarité allant au-delà du cadre réglementaire ; en partenariat avec l'ensemble des acteurs investis sur le terrain dans la lutte contre la précarité énergétique, EDF a mis en œuvre un éventail de mesures toujours au plus près des foyers en difficulté pour accompagner les clients démunis mais également pour prévenir au mieux la précarité énergétique.

Cette politique s'articule autour de trois axes :

- **Conseiller et accompagner** au quotidien les clients en situation de précarité énergétique en faisant de la prévention notamment sur les habitudes de consommation,
- **Aider au paiement** en agissant sur le coût de l'énergie par l'intermédiaire, du FSL mais aussi du TPN,
- **Contribuer à la rénovation de l'habitat.**

Qu'est ce que la précarité énergétique ?

« Est en précarité énergétique une personne qui éprouve dans son logement des difficultés particulières à disposer de la fourniture d'énergie nécessaire à la satisfaction de ses besoins élémentaires en raison notamment de l'inadaptation de ses ressources ou de ses conditions d'habitat ».

D'après l'INSEE, 3,8 millions de ménages seraient considérés comme précaires d'un point de vue énergétique car ils dépensent plus de 10% de leurs revenus pour l'énergie dans leur logement.

SOMMAIRE

1. CONSTAT INSEE SUR LA PRECARITE ENERGETIQUE DANS L'OUEST	6
2. CONSEILLER ET ACCOMPAGNER LES CLIENTS EN SITUATION DE PRECARITE ENERGETIQUE	9
EDF travaille en partenariat avec les grands acteurs de la solidarité ancrés sur le territoire	9
Les PIMMS, un point d'accueil unique pour les foyers démunis	11
500 conseillers clients dans l'Ouest, tous formés aux enjeux de la précarité	11
50 conseillers solidarité dans l'Ouest, en lien avec les acteurs sociaux	12
2. AIDER AU PAIEMENT EN AGISSANT SUR LE COÛT DE L'ENERGIE	14
Les tarifs sociaux de l'énergie, une aide pour les clients les plus fragiles	14
Evolution des dispositifs de lutte contre la précarité énergétique	15
EDF, un partenaire actif et durable des Fonds de Solidarité pour le Logement	16
3. CONTRIBUER A LA RENOVATION DE L'HABITAT	18
EDF est engagée auprès des collectivités et bailleurs sociaux	18
EDF engagée dans des programmes de rénovation de l'habitat	19
5. INTEGRALITE DES TEMOIGNAGES	21
GLEAM de Laval	21
PIMMS de Rennes	22
Parc Naturel Régional du Marais Contentin et du Bessin	23
6. CHIFFRES CLES	24

1. CONSTAT INSEE SUR LA PRECARITE ENERGETIQUE DANS L'OUEST

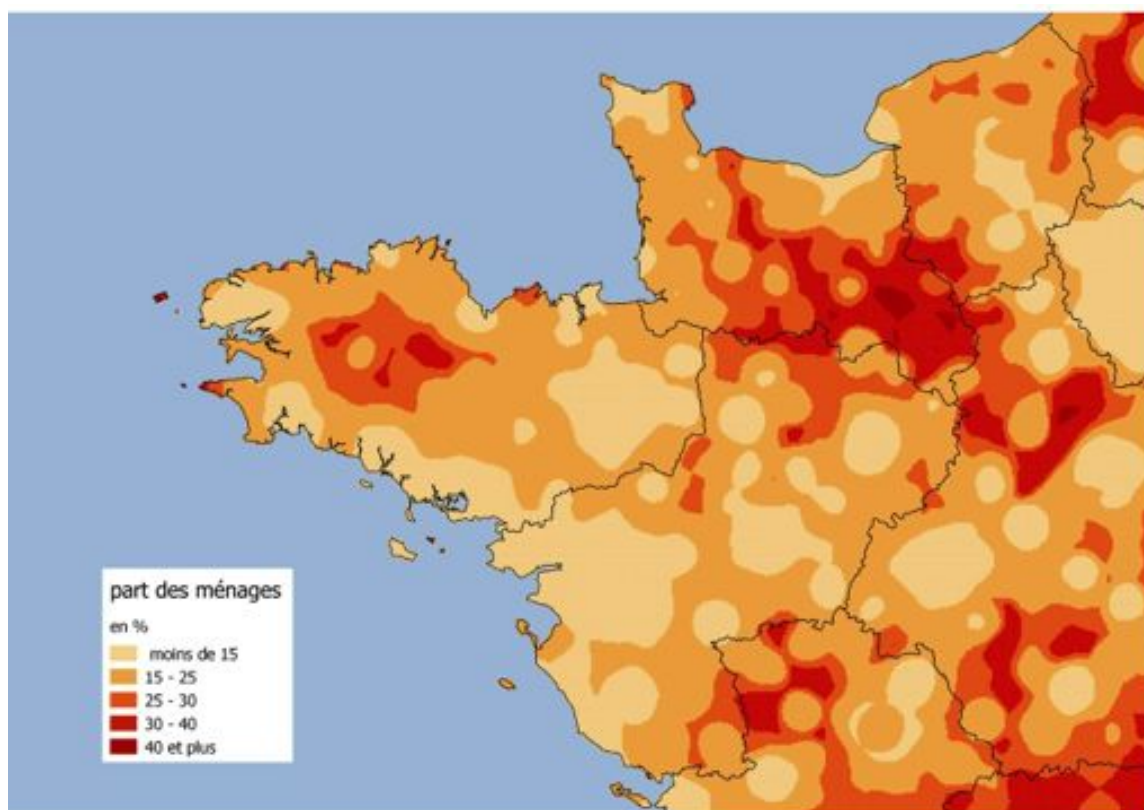
D'après l'INSEE, **3,8 millions de ménages seraient aujourd'hui considérés comme précaires** d'un point de vue énergétique **dont 854 240 dans la région Ouest** (Bretagne, Basse Normandie, Pays de la Loire).

L'INSEE précise que la vulnérabilité énergétique liée au logement concerne 528 000 ménages de l'Ouest (soit 15,1%) souvent les personnes seules, jeunes ou retraitées vivant en milieu rural.

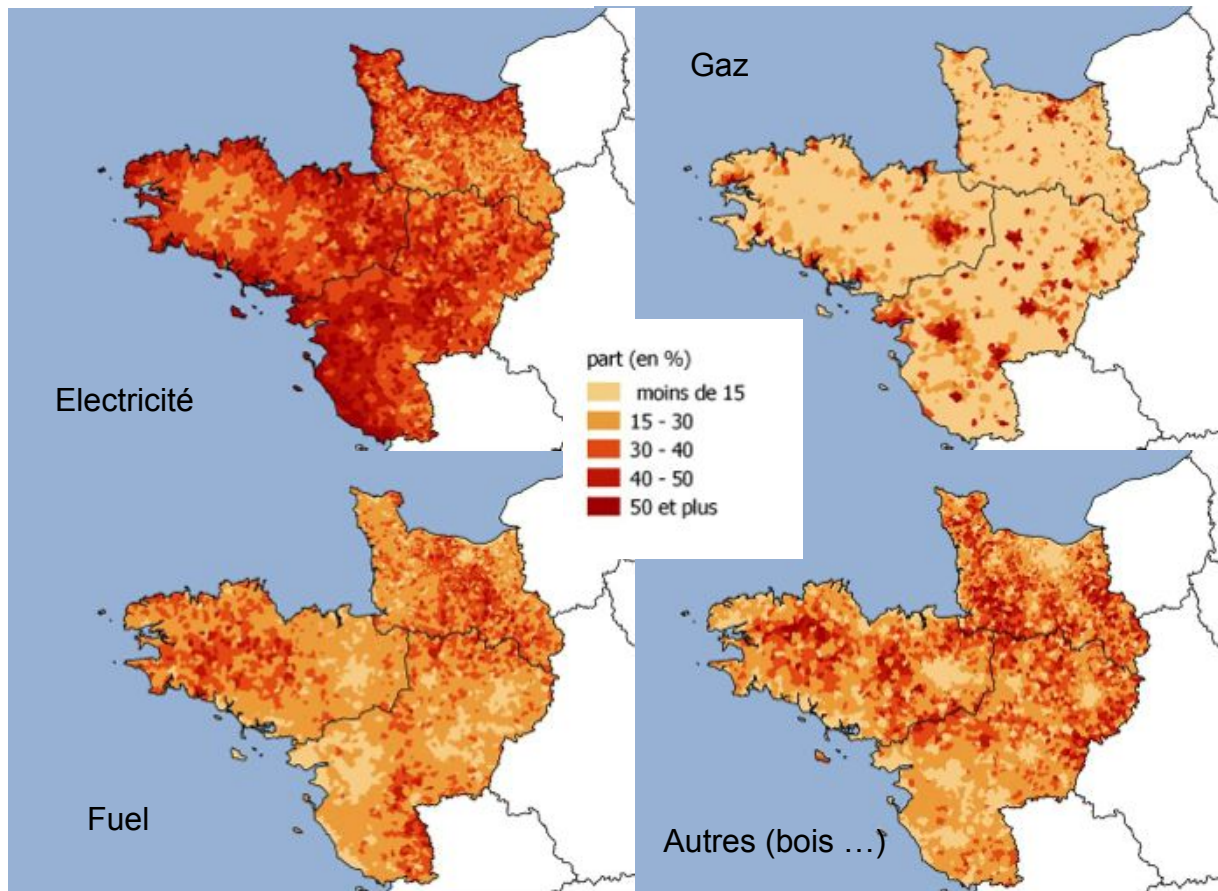
La vulnérabilité énergétique liée aux transports touche quant à elle 12,4 % des ménages, fréquemment des familles des zones rurales ou périurbaines souvent éloignées de leur lieu de travail.

Les deux types de vulnérabilité énergétique touchent des populations assez distinctes mais concernent globalement les mêmes territoires, les plus éloignés des pôles urbains. Au vu de leurs ressources, **24,3 % des ménages de l'Ouest sont en position de vulnérabilité énergétique.**

Proportion de ménages vulnérables (logements) :



Moyen de chauffage principal :



Source INSEE Bretagne Janvier 2015

A woman with short brown hair and glasses, wearing a black top and a gold necklace, is looking down at something in her hands. She is in a grocery store, with shelves of products visible in the background. A person's hand is visible in the foreground, holding a blue object. A blue banner with white text is overlaid at the bottom of the image.

**CONSEILLER ET ACCOMPAGNER LES
CLIENTS EN SITUATION DE PRÉCARITÉ
ÉNERGÉTIQUE**

2. CONSEILLER ET ACCOMPAGNER LES CLIENTS EN SITUATION DE PRECARITE ENERGETIQUE

EDF est une entreprise qui porte les valeurs de la solidarité. Elle apporte au cœur même des foyers un bien de première nécessité. A ce titre, ses salariés sont les premiers à entrer en contact avec des clients en situation de précarité énergétique. EDF en a fait un de ses atouts en matière de lutte contre la précarité énergétique, en mettant le contact humain au cœur d'un dispositif complet et tourné vers les besoins des foyers démunis.

EDF travaille en partenariat avec les grands acteurs de la solidarité ancrés sur le territoire

EDF s'investit aux côtés des acteurs de la solidarité qui interviennent au plus près des personnes en situation de précarité énergétique, à travers des partenariats portant sur l'accès aux aides, les bons comportements énergétiques, et la lutte contre les logements mal isolés.

EDF est notamment engagée auprès du **Secours Catholique, de la Croix-Rouge française, de SOS Familles Emmaüs et du Secours Populaire Français**. La mise en commun de l'expertise sociale de ces associations et des compétences d'EDF en matière de prévention et d'accompagnement permet de faire bénéficier aux clients d'un accompagnement spécifique en matière de maîtrise des dépenses énergétiques et d'être orientés vers les acteurs sociaux susceptibles de répondre à leurs besoins. Ils se voient ainsi proposer systématiquement un diagnostic personnalisé de leur situation en matière énergétique, grâce au service « Accompagnement Energie ».

Ainsi, EDF a renouvelé en novembre 2013 son partenariat avec le Secours Catholique, pour une durée de trois ans. Pour améliorer leur coopération dans la lutte contre la précarité énergétique, le Secours Catholique et EDF ont choisi d'aller plus loin et de mettre en place de nouvelles mesures, comme des expérimentations sur les dettes d'un montant important.

ILS TEMOIGNENT : *Nicolas Lefoulon, Directeur du Gleam de Laval.*

Le Gleam (Groupement Local d'Employeurs d'Agents de Médiation) est une association de médiation sociale qui travaille avec différents partenaires dont EDF. L'association compte 13 agents de médiation répartis dans le département de la Mayenne. Le projet associatif du Gleam est axé sur la médiation sociale auprès des usagers des entreprises fondatrices et sur l'insertion des salariés de l'association.

Nicolas Lefoulon, Directeur du Gleam de Laval:

« Dans le cadre de notre mission, EDF nous envoie toutes les semaines un relevé des clients en situation d'impayés. Nous appelons ces personnes pour co-construire la gestion de l'impayé. Pour réussir à échelonner les paiements, nous ne partons pas du montant à payer, mais du budget de la famille, de ce qu'il reste une fois que les premières dépenses sont effectuées. Nous mettons en place une sorte de recouvrement social. L'utilisateur est lié par un engagement moral avec le Gleam et par un engagement écrit avec EDF. »

EDF travaille également depuis 2013 avec la **Fédération Nationale du Crédit Agricole**, qui a mis en place un service d'accueil et de médiation (les « Points Passerelle ») permettant aux personnes touchées par un accident de la vie d'être conseillées afin de trouver des solutions à leurs difficultés. La convention avec EDF permet aux médiateurs des « Points Passerelle » d'inclure dans leur périmètre d'activité le paiement des factures d'énergie.

Pour sensibiliser à la maîtrise d'énergie

L'entreprise a également conclu un partenariat national avec **Unis-Cité** dans le cadre du programme Médiaterre, qui propose à des jeunes en service civique de conduire des projets éco-citoyens en allant à la rencontre de résidents d'une cinquantaine de quartiers populaires pour les aider à modifier leur comportement en matière de consommation d'énergie ou encore de tri des déchets.

EDF assure la formation des volontaires d'Unis-Cité de 23 villes au niveau national notamment à **Angers** et **Nantes** pour la région Ouest, afin qu'ils puissent sensibiliser et accompagner à leur tour des familles aux économies d'énergie. *« C'est un peu comme s'il y avait plein d'infos... et nous on est un peu comme le messenger qui va aller à la porte des gens et leur expliquer à leur échelle comment ça se passe et comment ils peuvent faire. »* Mallaury, Volontaire du service civique chez Unis-Cités.



Dans les actions de sensibilisation à la maîtrise de l'énergie, **l'Association INSERVET**, dont la mission est de resocialiser et de réinsérer, dans le monde du travail, des personnes en précarité d'emploi, illustre également la diversité des partenariats associatifs noués sur le terrain. Dans l'Ouest, EDF développe avec cette association à l'attention de ses salariés des formations à la maîtrise de l'énergie afin qu'ils puissent à leur tour sensibiliser les acheteurs.

EDF organise régulièrement sur l'ensemble du territoire des réunions de sensibilisation autour de la maîtrise de l'énergie. Dans l'Ouest, en 2014, **300 actions de sensibilisation** ont permis d'accompagner plus de **6 700 familles**.

Des kits pour les économies d'énergie

EDF distribue gratuitement aux personnes en difficulté, à travers les associations, les structures de médiation sociale et les collectivités, des « kits MDE » (Maîtrise de la Demande d'Énergie) comprenant une ampoule basse consommation, un économiseur d'eau, une multi-prise coupe-veille.



En 2014, dans l'Ouest 4 000 kits MDE ont été distribués.

Les PIMMS, un point d'accueil unique pour les foyers démunis

Depuis 1995, EDF est partenaire des structures et des associations impliquées dans la médiation sociale. Présentes dans les villes comme en milieu rural, celles-ci sont adaptées aux particularités de ces territoires et agissent au plus près des foyers. Parmi les structures de médiation sociale les plus actives, les **Points d'information et de médiation multi-services (PIMMS)**¹ sont un point d'accueil unique dédié aux personnes rencontrant des difficultés d'intégration. Ils proposent un accompagnement à la réalisation de l'ensemble des démarches de la vie quotidienne et notamment celles liées à l'énergie.

Convaincue par cette innovation sociale, EDF y a vu un moyen efficace pour faire connaître tous ses dispositifs d'accompagnement : elle propose ainsi au personnel d'accueil des formations spécifiques aux tarifs sociaux de l'énergie et à la maîtrise de l'énergie.

Preuve de l'engagement d'EDF en faveur des PIMMS, le Groupe assure la présidence et la présidence déléguée de l'Union Nationale des PIMMS jusqu'en 2015.

7 structures de médiations sociales : 5 PIMMS dans l'Ouest à Brest, Caen, Lorient, Quimper et Rennes
le GLEAM à Laval et l'ASTRE à Cherbourg.

ILS TEMOIGNENT : *Emmanuelle Anneix Dao, Directrice du PIMMS.*

« EDF nous envoie des relevés de personnes en difficultés de paiement ou susceptibles de l'être. Nous les contactons par téléphone et nous les informons sur le tarif social et sur la mise en place d'un échancier de paiement. Grâce à notre lien privilégié avec les équipes Solidarité d'EDF, nous parvenons à gérer avec succès ces situations, pourtant souvent très difficiles. En 2014, nous avons eu 10 119 contacts clients. EDF nous fournit également des équipements basse consommation et des kits « éco gestes » que les destinataires bénéficiaires des minima sociaux viennent retirer. Parallèlement à cette information individualisée sur les éco gestes, nous organisons également des sessions collectives. En 2014, à Rennes, nous avons organisé 28 informations collectives sur la maîtrise de l'énergie. »

500 conseillers clients dans l'Ouest, tous formés aux enjeux de la précarité

Les 5 000 conseillers clients d'EDF dont **500 dans l'Ouest** constituent le premier niveau d'identification des foyers en difficulté. En contact permanent avec les clients, ils sont notamment formés pour accueillir ceux qui sont en difficulté et les aider à résoudre une difficulté de paiement.

Pour les aider, EDF a développé depuis 2010 un service gratuit, « Accompagnement Energie », qui permet de trouver, avec le client en difficulté, des solutions adaptées à sa situation :

- la mise en place d'un accompagnement de prévention, avec des conseils pour réaliser des économies d'énergie ;
- des modalités de paiement adaptées immédiates ;

¹ Le premier PIMMS est né à Lyon, en 1995, de la réflexion commune engagée par des entreprises assumant des missions de service public (EDF et GDF Suez, La Poste, SNCF, Keolis Lyon et Veolia eau) et les pouvoirs publics, pour la création de structures de proximité au service de la population.

- un conseil tarifaire pour mettre en place une facturation au plus juste des besoins du client. Le conseiller client réalise une étude sur ses habitudes de consommation (composition du foyer, appareils électriques...), et peut ensuite le cas échéant lui proposer une modification de son option tarifaire (avec ou sans heures creuses) ou de son niveau de puissance, et l'aider à mieux comprendre les leviers d'actions pour réduire sa consommation.

513 000 clients ont bénéficié d'un **Accompagnement Energie en 2014** dont **33 000** dans l'Ouest en 2014

50 conseillers solidarité dans l'Ouest, en lien avec les acteurs sociaux

Pour aller plus loin, et parce que certains clients n'engagent pas d'eux-mêmes la démarche de prendre contact avec leur fournisseur d'électricité lorsqu'ils sont en difficulté, EDF s'est doté de 380 conseillers et correspondants solidarité dont **50 dans l'Ouest**, spécialistes de l'aide aux clients démunis. En contact avec les services sociaux, ils recherchent des solutions concrètes d'accompagnement, visant à résorber, à moyen terme, les difficultés de paiement du client. Ils ont **traité en 2014 plus de 80 000 appels dans l'Ouest**. *« Je travaille en partenariat avec les travailleurs sociaux et notre objectif est de trouver une solution et d'éviter à tout prix la coupure d'électricité pour un client vulnérable. Quand un client a eu des difficultés passagères et que son dossier reprend vie normalement, j'ai la satisfaction d'avoir apporté des solutions concrètes et de répondre aux engagements Solidarité d'EDF. »* Patricia R. Conseillère Solidarité EDF.

Les **Conseillers Solidarité d'EDF** travaillent en étroite collaboration avec les différents acteurs locaux de la solidarité : élus, services administratifs spécialisés (Conseils généraux, Centres communaux d'action sociale, Caisses d'allocations familiales), structures de médiation sociale et travailleurs sociaux en milieu associatif.

Le recours aux services sociaux permet d'examiner la situation globale des personnes en difficulté, et de décider des aides dont elles pourraient bénéficier.



©EDF – Stéphanie Jayet

Dans le cadre de sa collaboration avec les travailleurs sociaux, EDF et **l'Union Nationale des Centres Communaux et Intercommunaux d'Action Sociale (UNCCAS)** sont engagés dans un partenariat depuis 2008, pour permettre aux foyers aux revenus modestes de maîtriser leur consommation d'énergie.

Ce partenariat décliné dans les territoires permet de développer :

- l'aide aux impayés pour assurer la mise en œuvre du « droit à l'énergie » ;
- la mise en œuvre d'actions de formation et de sensibilisation
- la maîtrise de la demande d'énergie ;
- l'amélioration de la communication sur les tarifs sociaux.

Chiffres clés Ouest

33 000 clients ont bénéficié d'un
Accompagnement Energie en 2014
500 conseillers clientèle
50 conseillers et correspondants dédiés à la solidarité



**AIDER AU PAIEMENT EN AGISSANT SUR LE
COÛT DE L'ÉNERGIE**

3. AIDER AU PAIEMENT EN AGISSANT SUR LE COÛT DE L'ÉNERGIE

Les tarifs sociaux de l'énergie, une aide pour les clients les plus fragiles

Pour répondre aux situations de précarité énergétique, les pouvoirs publics ont instauré des tarifs sociaux de l'énergie. Il s'agit du Tarif de Première Nécessité pour l'électricité (TPN)² depuis 2005 et du Tarif Spécial de Solidarité pour le gaz naturel (TSS) depuis 2008.

Dès l'hiver 2013 – 2014, la loi dite « Brottes »³ a permis d'augmenter le nombre de bénéficiaires des tarifs sociaux. Alors qu'en décembre 2013, 1,6 million de clients bénéficient du Tarif de Première Nécessité **dont 158 000 dans l'Ouest**, les pouvoirs publics affichent un objectif de 4 millions de foyers bénéficiaires. Pour atteindre cette cible, un nouveau critère a été mis en place pour bénéficier du tarif social de l'électricité : les personnes ayant un revenu fiscal annuel de référence par part inférieur ou égal à 2 175 euros par an peuvent maintenant bénéficier du TPN, au même titre que celles ayant des ressources inférieures au plafond de ressources de l'aide à la complémentaire santé⁴.

EDF travaille ainsi avec les organismes d'assurance maladie chargés d'identifier les bénéficiaires de ces tarifs sociaux, et désormais également avec l'administration fiscale. Ces tarifs sociaux sont accordés pour 18 mois et reconductibles après validation annuelle des droits par les organismes d'assurance maladie ou la transmission du fichier des revenus fiscaux de référence par l'administration.

EDF s'implique activement pour faire connaître le TPN et se mobilise pour que l'augmentation du nombre de bénéficiaires soit effective au plus vite.

Au 1^{er} janvier 2015, 2,4 millions de foyers clients d'EDF bénéficient du TPN dont 240 000 dans l'Ouest
En comparaison, au 1^{er} janvier 2014, 1,5 million de foyers dont 160 000 dans l'Ouest
au 1^{er} janvier 2013, 1,1 million de foyers dont 93 000 dans l'Ouest.

Il existe également un Tarif Spécial Solidarité pour le gaz (TSS) qui bénéficie à 127 000 clients d'EDF en janvier 2015 **dont 15 000 dans l'Ouest**. Ce tarif permet de bénéficier d'une réduction annuelle qui peut atteindre, par exemple, 156 euros pour une consommation de 8 000 kWh pour un couple avec deux enfants dont le logement est équipé d'un chauffage au gaz.

Chiffres clés Ouest

240 000 foyers clients d'EDF bénéficient du TPN au 1^{er} janvier 2015
15 000 foyers clients d'EDF bénéficient du TSS au 1^{er} janvier 2015

² Institué par la loi du 10 février 2000 relative à « la modernisation et au développement du service public de l'électricité », et instauré par le décret du 8 avril 2004.

³ Dénomination exacte de la loi, promulguée en avril 2013, et dont le décret d'application sur l'extension du nombre de bénéficiaires des tarifs sociaux est entré en vigueur le 17 novembre 2013 : « loi visant à préparer la transition vers un système énergétique sobre et portant diverses dispositions sur la tarification de l'eau et sur les éoliennes »

⁴ C'est-à-dire les plafonds de la Couverture Maladie Universelle Complémentaire (CMUC) majorés de 35 %, ce qui correspond à titre d'exemple à un revenu inférieur ou égal à 967 € par mois pour une personne seule.

Evolution des dispositifs de lutte contre la précarité énergétique

Le Tarif de Première Nécessité, avant et après la loi Brottes

Avant la loi « Brottes »

Après la loi « Brottes »

Qui a droit au TPN ?

Les personnes titulaires d'un contrat d'électricité à leur nom pour leur résidence principale

Les ayants-droit CMUC et ACS, soit un revenu < 967 €/mois pour une personne seule, et < à 2 030 € par mois pour un couple avec deux enfants

ou

Les personnes ayant un revenu fiscal de référence < 2 175 € /part par an
Les résidences sociales conventionnées

Nombre de bénéficiaires

1,6 million de bénéficiaires en décembre 2013

Cible : 4 millions de foyers (identifiés grâce au fichier du fisc et à celui des organismes d'assurance maladie)

Quelle forme prend le TPN ?

Une réduction de 40 à 60 % sur l'abonnement et sur les 100 premiers kWh consommés chaque mois (en fonction du quotient social)
Réduction moyenne : 94 €

La réduction TPN est un forfait, par ex, deux personnes avec un contrat de 6 kVA bénéficient d'une réduction de 109 € / an, un célibataire avec un contrat de 3 kVA bénéficie d'une réduction de 71 € / an

Le renforcement de la trêve hivernale

La trêve hivernale pour les clients démunis n'est pas une nouveauté pour EDF. En effet, depuis 2008 et donc bien avant l'entrée en vigueur de la loi « Brottes », EDF avait fait le choix de protéger des coupures d'électricité ces clients. EDF continue d'aller au-delà de ses obligations réglementaires en élargissant la protection à tous les clients identifiés comme démunis, c'est-à-dire non seulement aux bénéficiaires des tarifs sociaux (comme le prévoit la réglementation), mais aussi aux bénéficiaires d'une aide des Fonds de Solidarité Logement.

Du 1^{er} novembre au 31 mars, les clients bénéficiaires des tarifs sociaux ont la garantie que leur alimentation électrique ne sera ni coupée ni restreinte, tandis que les autres clients pourront voir leur puissance électrique restreinte à 3 kVA. Cette puissance permet d'utiliser simultanément :

- Un appareil chauffant avec une résistance (par exemple, un ballon d'eau chaude, ou un radiateur à convecteurs dans une seule pièce, ou un lave-linge, ou un lave-vaisselle ou un four) ;
- Un réfrigérateur, une télévision, un congélateur et l'éclairage.

EDF conseille aux clients en difficulté de ne pas laisser s'accumuler des factures impayées pendant l'hiver, car plus une situation difficile est identifiée tôt, plus il est aisé de lui trouver des solutions. Les salariés d'EDF et l'ensemble de leurs partenaires ont une priorité, celle d'assurer avec le client une continuité de dialogue.

Les numéros à appeler

Le numéro d'EDF pour tous les clients Particuliers, accessible du lundi au samedi de 8h à 21h, est le **09 69 32 15 15**.

Le numéro d'urgence (gratuit) pour les clients souhaitant signaler leurs difficultés : **0 800 65 03 09**.

Deux numéros verts pour toute question sur les tarifs sociaux que les clients pourraient se poser - accessibles du lundi au vendredi de 9h à 18h :

0 800 333 123 pour le TPN

0 800 333 124 pour le TSS

EDF, un partenaire actif et durable des Fonds de Solidarité pour le Logement

Depuis plus de 25 ans, EDF est un partenaire actif et durable des Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL). Aux côtés des collectivités territoriales, des Conseils généraux et des différents services sociaux (DDASS, CAF, ASSEDIC...), le Groupe s'implique dans ce dispositif de proximité qui permet aux personnes en difficulté d'accéder à un logement ou de s'y maintenir.

EDF est le 1^{er} contributeur des FSL après les collectivités locales.

Avec une contribution qui s'est élevée à **22,8 millions d'euros** en 2014, **dont 2,1 millions dans l'Ouest** l'entreprise a apporté plus de 100 millions d'euros aux Fonds Solidarité Logement (FSL) en 5 ans. C'est la plus forte contribution d'un énergéticien aux FSL.

En 2014, 200 000 familles **dont 22 000 dans l'Ouest** ont bénéficié du FSL et 50% d'entre elles n'ont demandé ni aide ni délais de paiement pour régler leur facture dans les 18 mois suivant l'octroi de l'aide.

Chiffres clés Ouest

22 000 familles bénéficiaires du FSL en 2014 dont :

- 11 000 en Bretagne
- 7 300 en Pays de la Loire
- 3 500 en Basse Normandie

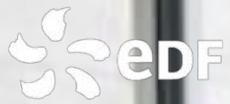
2,1 millions d'euros de contribution au FSL en 2014 dont :

- 720 000 euros pour la Bretagne
- 865 000 euros pour les Pays de la Loire
- 525 000 euros pour la Basse Normandie



© EDF/Vaudrin Laurent

Des particuliers bénéficient de conseils pour faire le point sur les difficultés qu'ils rencontrent afin mener une analyse énergétique du logement.



**CONTRIBUER À LA RÉNOVATION DE
L'HABITAT**



4. CONTRIBUER A LA RENOVATION DE L'HABITAT

EDF est engagée auprès des collectivités et bailleurs sociaux

- Offres « Optimisation Energétique »

EDF accompagne les collectivités dans la transformation de la ville d'aujourd'hui à la ville durable de demain, qui sera plus sobre en énergie, moins émettrice de CO₂, plus attractive, mais aussi plus solidaire. Avec sa gamme d'offres « **Optimisation Energétique** », EDF Collectivités propose notamment d'analyser, sur un territoire, les besoins et les ressources énergétiques actuels et à l'horizon 2030. Cette analyse du territoire est menée sous les angles de la consommation d'énergie, de la précarité énergétique et des transports. Elle éclaire sur la stratégie à adopter en identifiant les leviers d'actions prioritaires en matière de maîtrise de la demande en énergie, d'exploitation des énergies locales pertinentes, et de développement de la mobilité bas carbone. Grâce à un outil cartographique, EDF peut par exemple établir un diagnostic de la précarité énergétique et modéliser différents scénarios d'évolution afin de préconiser des actions préventives à engager pour limiter le phénomène sur le territoire (rénovation, sensibilisation...).



© EDF – Lionel Charrier

- Offre « Montant de Charges »

L'offre « **Montant de Charges** », élaborée en partenariat avec les bailleurs sociaux, améliore la performance thermique du parc locatif social tout en réduisant les charges énergétiques. EDF Collectivités intervient tout au long du projet de rénovation, en conseillant sur les opérations et équipements à réaliser (isolation, ouvrants, systèmes énergétiques, chaudières...) et en réalisant en continu et à la fin du chantier un contrôle qualité.

Dans l'Ouest, en 2014, EDF a participé à la rénovation de plus de **18 500** logements, dans le cadre de cette offre.

ILS TEMOIGNENT : Denis Letan, chargé de mission Plan Climat au Parc Naturel régional du Marais Cotentin et du Bessin

Le Parc naturel régional des Marais du Cotentin et du Bessin est situé en Basse-Normandie. Créé en 1991, il regroupe 150 communes de la Manche et du Calvados. Depuis 2012, le Parc naturel expérimente le programme Enerterre, un dispositif d'accompagnement de rénovation énergétique des logements.

« Ce dispositif expérimental vise à soutenir les personnes en situation de précarité énergétique en les aidant à rénover leur logement. Nous les accompagnons en organisant des chantiers participatifs d'auto-réhabilitation encadrés par des formateurs professionnels et en leur donnant un certain nombre de conseils et d'astuces. EDF nous accompagne dans cette action, via l'association « Unir la Ville », en diffusant un certain nombre de conseils et en remettant des kits composés de matériel utile pour réussir à réaliser des économies, comme des lampes basse consommation ou encore des thermomètres pour frigo et congélateur. »

EDF engagée dans des programmes de rénovation de l'habitat

Les dispositifs d'accompagnement et d'aide au paiement de la facture permettent d'agir à court terme sur la facture d'énergie, mais pour sortir durablement de la précarité énergétique, la rénovation énergétique des bâtiments est indispensable.

▪ Habiter Mieux

EDF s'est engagée en septembre 2011 auprès de l'Agence nationale d'amélioration de l'habitat (ANAH), dans le cadre du programme « Habiter Mieux ». La convention, menée sous l'égide du gouvernement et spécifiquement dédiée à la précarité énergétique en réponse aux actions prioritaires décidées par la loi Grenelle II, a permis d'enclencher la rénovation de près de 50 000 logements sur la période 2011 – 2013. Sur cette période, EDF a apporté son soutien financier à hauteur de 28 millions d'euros – soit environ 29 000 logements aidés.

EDF a également apporté son aide en matière de repérage des ménages en situation de précarité énergétique et son expertise dans les actions de maîtrise de l'énergie (sensibilisation et formation).

Dans le cadre du programme « Habiter Mieux », EDF s'implique dans les **Contrats Locaux d'Engagement (CLE)** pour accompagner les collectivités territoriales dans leur démarche de lutte contre la précarité énergétique. EDF développe ainsi des liens avec des professionnels du bâtiment pour assurer la réalisation des travaux d'efficacité énergétique chez les personnes en situation de précarité. **Dans l'Ouest, en 2014, EDF a consacré plus de 7 millions d'euros à la rénovation de plus de 9 000 logements.**

Chiffres clés Ouest 2014

**7 230 000 d'euros de contribution au programme « Habiter Mieux »
9 000 logements rénovés dans le cadre du programme « Habiter Mieux »**

**Contribution à la rénovation et construction de 18 500 logements
dans le cadre de l'offre « Montant de charges »**

▪ Toits d'abord

EDF accompagne et finance également des programmes de rénovation solidaire menés par des associations sur le terrain. C'est à ce titre que l'entreprise est partenaire de la **Fondation Abbé Pierre** dans le cadre du programme « Toits d'abord » lancé en 2012. Centré sur la construction et la réhabilitation de 2 000 logements, ce programme met à la disposition des personnes en situation de précarité des logements dits « très sociaux » et économes en charges. Le projet vise également à accompagner la rénovation de logements d'insertion plus anciens et nécessitant une remise à niveau thermique. Fin 2014, plus de 1 300 constructions ou réhabilitations de logements ont été engagées. Pour ces logements, le gain moyen est de 65% d'efficacité énergétique. Selon la FAP, pour un ménage en difficulté, cela peut représenter une économie de 900€ par an.

Un beau succès qui se poursuit avec la prolongation de la convention de partenariat jusqu'à fin 2015.



© Cyrille Dupont



INTEGRALITE DES TEMOIGNAGES



5. INTEGRALITE DES TEMOIGNAGES

GLEAM LAVAL



Le Gleam (Groupement Local d'Employeurs d'Agents de Médiation) est une association de médiation sociale qui travaille avec différents partenaires dont EDF. L'association a été créée en 1996 à Laval à l'initiative d'entreprises et d'institutions en charge de services publics. Elle compte aujourd'hui 13 agents de médiation répartis dans le département de la Mayenne. Le projet associatif du Gleam est axé sur la médiation sociale auprès des usagers des entreprises fondatrices et sur l'insertion des salariés de l'association.

3 questions à Nicolas Lefoulon, Directeur du Gleam

A quoi sert la médiation sociale dans le domaine énergétique ?

La médiation sociale a pour vocation de venir en aide aux personnes en situation de précarité énergétique. Ces cas sont très fréquents dans les territoires ruraux, comme en Mayenne. Certains habitants de petites fermettes voient leur consommation énergétique s'envoler et devenir rapidement incontrôlable. C'est d'ailleurs la raison pour laquelle, en 2015, nous avons décidé d'axer notre action sur la proximité en territoire rural. En lien avec des épiceries sociales ou des associations d'insertion sociale, nous organisons des animations collectives, notamment avant la fin de la trêve, car certaines familles risquent la coupure. Après la trêve, nous centrons notre action sur la sensibilisation aux éco gestes.

Vous avez également mis en place un système de visio bornes. Pourquoi ?

Nous avons effectivement créé des permanences interactives dans 6 points du département dans le souci de rapprocher les opérateurs nationaux des territoires ruraux. Ces bornes sont installées dans des points mutualisés de services publics. Elles sont équipées d'écrans tactiles et de système de visioconférence qui permettent aux usagers d'échanger très simplement avec les médiateurs. Volontairement, le fonctionnement de ces bornes a été simplifié au maximum pour permettre à tout type de public d'entrer en contact avec nous. Les usagers peuvent nous interpeller sur le paiement de leur facture, la réduction de leur consommation énergétique, etc. Parallèlement, nous avons également mis en place des permanences physiques dans les centres sociaux de Laval, Mayenne et Château-Gontier. En 2014, nous avons reçu environ 750 personnes.

Comment faire face aux situations de factures impayées ?

Dans le cadre de notre mission, EDF nous envoie toutes les semaines un relevé des clients en situation d'impayés. Nous appelons ces personnes pour co-construire la gestion de l'impayé. Pour réussir à échelonner les paiements, nous ne partons pas du montant à payer, mais du budget de la famille, de ce qu'il reste une fois que les premières dépenses sont effectuées. Nous mettons en place une sorte de recouvrement social. L'utilisateur est lié par un engagement moral avec le Gleam et par un engagement écrit avec EDF.

PIMMS RENNES



Depuis 2007, l'association Médiation Métropole PIMMS de Rennes propose des actions de médiation pour les entreprises prestataires de service public adhérentes et accompagne les parcours professionnels des salariés recrutés dans le cadre des contrats aidés. Le Point Information Médiation Multi Services de Rennes emploie aujourd'hui près de 40 salariés. Le PIMMS propose, en partenariat avec EDF, des actions de prévention et d'accompagnement pour les habitants en situation de précarité énergétique.

3 Questions à Emmanuelle Anneix Dao, Directrice du PIMMS de Rennes

Comment le PIMMS de Rennes accompagne-t-il les personnes en situation de précarité énergétique ?

Notre mission de médiation se fait de deux façons. La première consiste à accueillir le public sur notre plateau d'accueil Henri Fréville. Il s'agit d'un accueil convivial, gratuit, ouvert à tous et sans rendez-vous. Nous diffusons un certain nombre d'informations très utiles : comment souscrire un contrat EDF quand on est nouvel arrivant, quelles sont les différentes modalités de facturation ? etc. Nous accompagnons les bénéficiaires dans leurs démarches quotidiennes. Les gens poussent la porte pour venir nous voir car nous mutualisons plusieurs services publics. Ainsi, nous donnons beaucoup de conseils pratiques également sur les transports communs ou sur l'envoi et la réception d'un mandat compte. En 2014, notre plateau d'accueil a accueilli 7635 personnes. Ce qui représente 49 clients par jour pour 205 motifs. Nous recréons du lien sur le territoire.

Vous partez également à la rencontre de ces publics ?

Oui, et c'est le deuxième niveau de notre médiation. EDF nous envoie des relevés de personnes en difficultés de paiement ou susceptibles de l'être. Nous les contactons par téléphone et nous les informons sur le tarif social et sur la mise en place d'un échancier de paiement. Grâce à notre lien privilégié avec les équipes Solidarité d'EDF, nous parvenons à gérer avec succès ces situations, pourtant souvent très difficiles. En 2014, nous avons eu 10 119 contacts clients.

La sensibilisation aux éco gestes entre-t-elle dans votre champ d'action ?

Bien sûr. Nous menons des actions de conseils sur les habitudes à prendre pour réduire les consommations énergétiques. Ces bonnes pratiques contribuent à diminuer durablement l'impact de la facture d'énergie sur le budget des ménages les plus en difficulté. Ainsi, dans le cadre de l'opération ENBRIN (Energie Bretagne Innovation), EDF nous fournit des équipements basse consommation et des kits « éco gestes » que les destinataires bénéficiaires des minima sociaux viennent retirer. Parallèlement à cette information individualisée sur les éco gestes, nous organisons également des sessions collectives. En 2014, à Rennes, nous avons organisé 28 informations collectives sur la maîtrise de l'énergie.

PARC NATUREL REGIONAL DU MARAIS COTENTIN ET DU BESSIN



Le Parc naturel régional des Marais du Cotentin et du Bessin est situé en Basse-Normandie. Créé en 1991, il regroupe 150 communes de la Manche et du Calvados. Depuis 2012, le Parc naturel expérimente le programme Enerterre, un dispositif d'accompagnement de rénovation énergétique des logements.

4 questions à Denis Letan, chargé de mission Plan Climat

Quel est l'objectif du dispositif Enerterre ?

Ce dispositif expérimental vise à soutenir les personnes en situation de précarité énergétique en les aidant à rénover leur logement. Nous les accompagnons en organisant des chantiers participatifs d'auto-réhabilitation encadrés par des formateurs professionnels et en leur donnant un certain nombre de conseils et d'astuces.

Quel est le principe de ces chantiers ?

Ces chantiers ont l'originalité d'être ouverts aux bénéficiaires du dispositif mais aussi aux bénévoles qui souhaiteraient se former. Les bénéficiaires du dispositif sont crédités d'autant de temps de chantier chez eux que de temps passé chez les autres. Ce système d'entraide permet de recréer du lien social sur la base d'échanges de services et de savoir-faire. C'est très enrichissant, notamment pour nos bénéficiaires, qui sont parfois très démunis et isolés. En 3 ans, une vingtaine de chantiers ont été menés et une cinquantaine de familles sont engagées dans le dispositif. A l'origine, ces chantiers étaient principalement réservés à la rénovation des habitats en terre. Mais nous avons aujourd'hui élargi le dispositif à l'ensemble des logements.

Quels types de travaux sont réalisés ?

Au cours de ces chantiers, nous réalisons principalement des travaux d'isolation et nous réalisons ou rénovons des enduits à base de terre. Ce qui permet aux familles bénéficiaires de réaliser des économies importantes sur leurs travaux de rénovation, de l'ordre de 90%. EDF nous accompagne dans cette action, via l'association « Unir la Ville », en diffusant un certain nombre de conseils et en remettant des kits composés de matériel utile pour réussir à réaliser des économies, comme des lampes basse consommation ou encore des thermomètres pour frigo et congélateur.

Quel bilan faites-vous de ce dispositif expérimental ?

Il est très positif. En 3 ans, nous avons réalisé l'équivalent de près de 140 000 euros de travaux de rénovation pour le compte de nos bénéficiaires. Ce dispositif permet d'améliorer le confort de vie des familles mais aussi de créer du lien social, notamment pour les personnes isolées.



CHIFFRES CLES OUEST

500 conseillers clients

50 conseillers et correspondants solidarité

2,1 millions d'euros de contribution aux Fonds Solidarité Logement en 2015

22 000 familles bénéficiaires du FSL

80 000 appels traités par les conseillers solidarité en 2014

240 000 foyers bénéficient du TPN au 1^{er} janvier 2015

15 000 foyers bénéficient du TSS au 1^{er} janvier 2015

300 actions de sensibilisation à la maîtrise de l'énergie en 2014 auprès de **6 700** familles

6 500 clients ont bénéficié d'un Accompagnement Energie en 2014

18 500 logements rénovés dans le cadre de l'offre « Montant de charges »

Rénovations engagées de plus de 9 000 logements pour une contribution financière d'EDF de plus de 7 millions d'euros dans le cadre du programme « Habiter Mieux »