COURANT SOLIDAIRE

DIRECTION COMMERCE

TRIMESTRIEL DESTINÉ AUX ACTEURS SOCIAUX - **N°25**

OCTOBRE 2022

NATIONAL

Info Watt : un nouveau service d'EDF pour maîtriser sa consommation d'électricité

À partir d'octobre, EDF lance « Info Watt », un service pour mieux maîtriser sa consommation d'électricité et son budget.

À quoi ça sert ?

Info Watt permet de suivre sa consommation d'électricité en temps réel, en kWh et en euro, sur son smartphone pour identifier les appareils et habitudes de consommation les plus énergivores. Ainsi, chaque bénéficiaire d'Info Watt peut mieux comprendre sa consommation d'électricité et pourra adapter ses habitudes avec des écogestes et réaliser des économies sur sa facture.

C'est pour qui ?

Info Watt est un service gratuit, réservé aux bénéficiaires du chèque énergie dont le logement est équipé d'un compteur Linky™, en application du décret 2021-608 du 19 mai 2021.

Comment souscrire ? Comment ça marche ?

Le bénéficiaire peut souscrire auprès d'EDF soit par mail, soit sur son espace client ou par téléphone. S'il est bien éligible au service, le bénéficiaire reçoit chez lui par colis son boîtier Info Watt.

Son installation est facile : il suffit de télécharger l'application et d'installer le boîtier reçu sur le compteur Linky à l'aide de la notice dans le colis ou de l'application.

Agir pour réduire ses consommations d'énergie et maîtriser sa facture

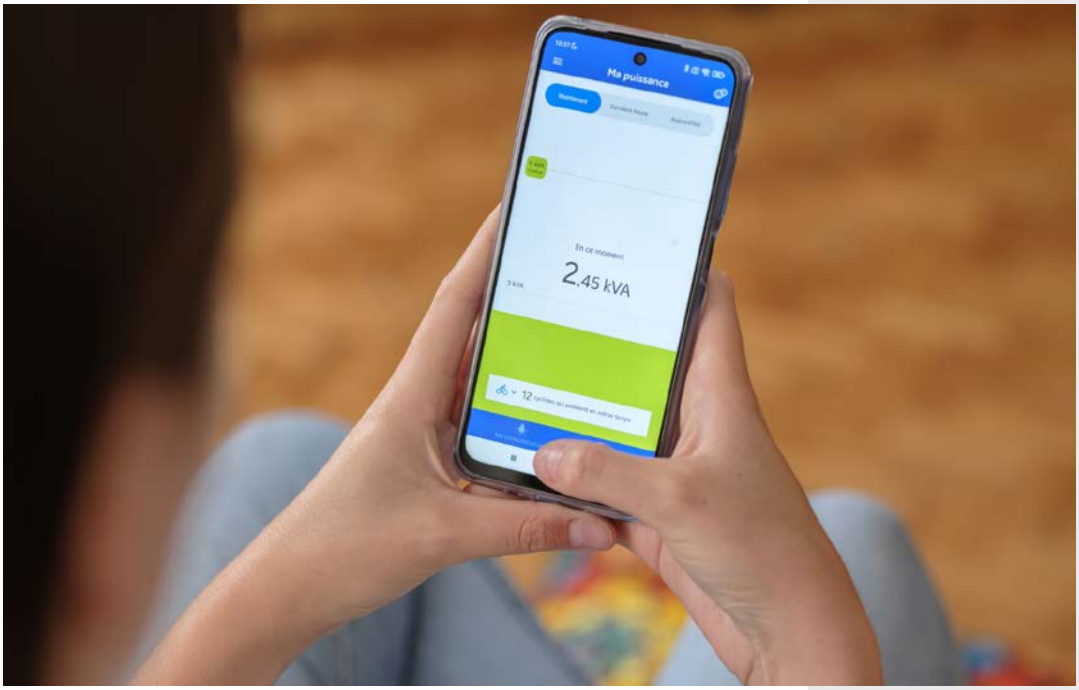
Pour réduire ses consommations, adopter les écogestes et ainsi alléger le montant de ses factures, les clients ont accès à de nombreux conseils en ligne sur le site « particulier.edf.fr » ou via l'application EDF & Moi, téléchargeable gratuitement.
Par téléphone, nos conseillers répondent également aux questions des clients sur leur contrat d'énergie et leur consommation.

Vous souhaitez en savoir plus ?

Nos Correspondants solidarité sont disponibles pour vous présenter le service Info Watt et mener avec vous des actions de sensibilisation aux écogestes.

Agenda

- **27-29 septembre 2002 :** Congrès de la FNCCR à Rennes et de L'Union Sociale pour l'Habitat à Lyon
- **3-5 octobre 2022 :** Rencontres de l'ACTAS à Saint-Romain-en-Gal
- **22-24 novembre 2022 :** Salon des Maires et des Collectivités locales, Porte de Versailles à Paris
- **24 novembre 2022 :** Rencontre nationale des acteurs engagés contre la précarité énergétique, Journée du Réseau RAPPEL à Paris



EN DIRECT DE VOS RÉGIONS

NORD-OUEST

Un partenariat prolongé entre EDF et le CCAS de Lille pour aider les habitants en précarité énergétique

Le 10 juin à la Maison des Associations, EDF et le CCAS de la ville de Lille ont renouvelé leur partenariat pour mieux aider les habitants en difficulté et lutter contre la précarité énergétique. Ce partenariat permet de :

- Repérer et aider les personnes en situation de précarité énergétique,
- Faire bénéficier les ménages concernés de plans d'apurement et d'un suivi selon des modalités souples,
- Préciser les modalités d'attribution des aides du CCAS et de prise en charge rapide par EDF et, plus généralement, d'orienter vers les dispositifs d'aide existants, d'échanger et comprendre les pratiques de chacun.

De gauche à droite : M. Arnaud Deslandes (Adjoint aux affaires sociales et au CCAS de la ville de Lille), M. Matthieu Meese (Directeur du Développement Territorial, EDF) et M. Michel Mariel (Correspondant solidarité, EDF)

Grâce à ce partenariat, les habitants peuvent être informés sur de nombreux sujets liés à l'énergie comme les écogestes, l'utilisation du chèque énergie, la compréhension des factures, le compteur et le suivi des consommations avec l'application EDF & Moi.

Les échanges entre le CCAS et EDF sont ainsi facilités tout en respectant les règles relatives à la protection des données personnelles. Ce type de partenariat témoigne de la confiance instaurée depuis de nombreuses années entre le Pôle solidarité d'EDF et les CCAS. 33 communes ont déjà conclu ce type de partenariat sur la métropole Lilloise. Pour plus d'informations, vous pouvez contacter Michel Mariel, Correspondant solidarité EDF, sur le Nord-Pas-de-Calais : michel.mariel@edf.fr

ÎLE DE FRANCE

AG2R nous renouvelle sa confiance !

La nouvelle convention solidarité entre AG2R-La Mondiale et EDF Commerce a été signée le 31 mai par Véronique Riou, Responsable du Service Aides Individuelles, AG2R, et Thierry Eve, Responsable régional solidarité IDF, EDF.

Cet événement s'est déroulé en présence de Cynthia Kragbe, Correspondante solidarité IDF, qui depuis l'origine travaille à convaincre, mettre en place, déployer et faire vivre au quotidien ce partenariat.

À l'aube de partir en retraite, Véronique Riou nous a fait le plaisir d'accepter de signer cette convention dans ses locaux et de répondre à quelques questions.

En quoi cette convention est-elle utile à AG2R-La Mondiale ?

« Depuis 2018, date de la signature avec EDF de notre première convention opérationnelle (qui a le grand avantage d'être sans engagement financier ni surcoût de fonctionnement de part et d'autre !), ce partenariat a démontré toute son utilité au service de nos clients ET de nos salariés. En effet, cela nous permet de proposer des pistes de solutions concrètes à un sujet réel de préoccupation de nos affiliés ou ayant-droit AGIRC-ARRCO précaires, et donc de les rassurer. Cela a du sens, car cet accompagnement met en évidence des actions sociales complémentaires et permet un accompagnement sur la durée. »

Que pensez-vous de la mise en place de cette nouvelle convention ?

« Cela tient en un mot : la simplification ! Nous sommes passés de 212 RIB à utiliser à 8 ! C'est sécurisant, nous ne nous posons pas de questions. "C'est un grand pas pour l'Humanité !" »

Quid selon vous de la montée en compétence de vos équipes avec ce partenariat ?

« Cela a donné plus d'autonomie et de responsabilités à nos travailleurs sociaux et à nos encadrants. Cette nouvelle étape ne peut qu'améliorer encore les choses avec la mise en place du Portail d'Accès aux Services Solidarités (PASS). En période COVID, nous avons pu accorder des aides financières significatives plafonnées à 1500 €. Un des enjeux actuels très important pour AG2R-La Mondiale est de participer à la réussite de l'accompagnement et la montée en compétences des "aidants" (personnes le plus souvent bénévoles qui acceptent de faire des démarches pour le compte de personnes précaires non autonomes) mais force est de constater que toutes les démarches, par voies numériques ne sont pas simples et que l'information des personnes est insuffisante. C'est souvent compliqué de trouver des relais, tiers de confiance entre ces personnes et nous : avec EDF Solidarité cela fonctionne très bien, car nous avons réussi à faire évoluer en cohérence nos processus métiers respectifs. »

Cela a-t-il provoqué un changement de regard sur EDF ?

« Nous sommes pleinement satisfaits du lien renforcé avec EDF. Pour nous c'est désormais beaucoup plus simple. Il n'y a pas eu à proprement parler de changement de regard de notre part sur EDF, car il n'existait aucun a priori. Mais il est certain que nous avons mis en place un duo très efficace avec Cynthia Kragbe côté EDF et Gérald Debray chez nous. Ce n'est que du bonheur ! Cynthia est toujours là. Nous préparons activement avec elle le déploiement du PASS auprès des équipes. »

Véronique Riou, Responsable du Service Aides Individuelles, AG2R ; Cynthia Kragbe, Correspondante solidarité IDF, EDF, et Thierry Eve, Responsable régional solidarité IDF, EDF.

GRAND CENTRE

EDF et le Point Passerelle du Crédit Agricole Centre Ouest s'unissent pour accompagner les personnes en situation de précarité

Le Point Passerelle Centre Ouest et le Pôle solidarité d'EDF Commerce Grand Centre affirment leur volonté commune de lutter contre la précarité énergétique en signant une convention de partenariat en faveur des personnes fragilisées. Cette signature a eu lieu lundi 13 juin 2022 à la Caisse régionale du Crédit Agricole.

« Présents à la signature, Elisabeth Beaudrouet, Présidente du Point Passerelle Centre Ouest et Fabrice Bergeal, Directeur du Développement Territorial d'EDF Commerce en Limousin. Derrière, Sandrine Bournazeaud, Correspondante solidarité senior territoire Limousin EDF Commerce Grand Centre.

L'objet de la convention de partenariat

Toute personne ou famille éprouvant des difficultés particulières, en raison notamment de l'inadaptation de ses ressources ou de ses conditions d'existence, a droit à une aide de la collectivité pour accéder à un minimum d'énergie. Ce droit est au cœur même du métier des conseillères et conseillers solidarité d'EDF qui œuvrent quotidiennement à sa bonne application. Écouter, sensibiliser, accompagner, trouver et mettre en place des solutions personnalisées sont autant de savoir-faire et de moyens que les deux parties ont ainsi décidé de mettre en commun pour aider efficacement les personnes en difficulté financière et énergétique.

Le mot de Fabrice Bergeal, Directeur du Développement Territorial d'EDF Commerce en Limousin

« C'est dans notre ADN à EDF d'être aux côtés de nos clients, y compris les plus démunis. Et particulièrement en cette période où nous sommes confrontés à deux problématiques : l'une ponctuelle avec la forte augmentation des prix de l'énergie qui ne doit pas s'ajouter à la fragilité sociale que connaissent déjà les personnes les plus précaires ; l'autre plus chronique avec l'urgence climatique qui nous engage tous à plus de sobriété quant à nos modes de consommation. Au final, c'est notre devoir et aussi notre fierté d'aider les acteurs du territoire à lutter contre la précarité énergétique de leurs citoyens. Et nous sommes heureux de le matérialiser aujourd'hui par cette convention avec le Point Passerelle Centre Ouest avec qui nous partageons les mêmes valeurs de solidarité. »

Faire vivre notre convention nationale avec le Secours Populaire Français sur le Poitou-Charentes

Anne Forge, Correspondante solidarité d'EDF, était présente auprès des bénéficiaires du Secours Populaire Français de Charente sur la commune de Soyaux, au cours de la distribution alimentaire du 4 mai dernier et, auprès des bénéficiaires des paniers alimentaires du Secours Populaire Français des Deux-Sèvres sur la commune de Niort, le 1 juin.

Son objectif était de promouvoir l'utilisation du chèque énergie auprès des bénéficiaires. Elle a ainsi pu informer près de 200 bénéficiaires rencontrés sur ces deux départements. Elle a expliqué comment encaisser le chèque énergie auprès de son fournisseur, les protections liées au chèque et à l'attestation. Elle a invité les bénéficiaires à contacter le numéro vert du chèque énergie pour réaliser une réclamation en cas de non-réception.

Mme Madeleine Rouhier, Secrétaire Générale Secours Populaire Français de Charente au centre (4ème personne en partant de la gauche) entourée de bénévoles, bénéficiaires et stagiaires participants à la distribution alimentaire de cette journée.

Le lundi 13 juin, Anne Forge, a également sensibilisé 13 bénévoles en charge de l'accueil des bénéficiaires sur les 8 délégations des Deux Sèvres du Secours Populaire. Au programme de ce temps de formation et d'échange réalisé à Niort : l'utilisation du chèque énergie, les dispositifs d'aide, la lecture et compréhension de la facture, les modes de paiement, la trêve hivernale et la fin des coupures d'électricité pour les particuliers en difficulté pour permettre toujours de mieux accompagner. Une prochaine étape de sensibilisation aux écogestes sera programmée pour un groupe de bénéficiaires et bénévoles !

Anne Forge reste à votre disposition pour toute animation et temps d'échange auprès de votre structure.

Anne Forge, Correspondante solidarité d'EDF, Secours Populaire Français Deux-Sèvres.

Les bénévoles de cette formation et Nicole Rezzoug (à droite), Responsable du fonctionnement des permanences d'accueil des bénévoles et des bénéficiaires sur les 8 délégations des Deux-Sèvres du Secours Populaire.

OUEST

La CAF de Caen se réunit avec EDF pour mieux appréhender les dispositifs d'aide existants pour les ménages en précarité énergétique

Le 10 mai, Alain Pichon, Correspondant solidarité du Calvados, a présenté à la CAF de Caen les dispositifs existants pour aider les ménages en précarité énergétique (FSL, Chèque-énergie, structure de médiation sociale, EDF Solidarité).

Ces dispositifs, associés à une sensibilisation aux économies d'énergies, permettent aux travailleurs sociaux d'accompagner plus efficacement les personnes en difficultés de paiement. Une belle façon pour les travailleurs sociaux de la CAF de construire des solutions personnalisées qui répondent aux besoins de leurs bénéficiaires.

Les travailleurs sociaux de la CAF de Caen.

L'accompagnement solidaire d'EDF pour les salariés de CETIH

Anne-Claire Perin, DRH CETIH et Nathalie Douziech, Responsable régionale solidarité, EDF.

EDF et CETIH, entreprise de 1 500 salariés spécialisée dans les secteurs de l'enveloppe de l'habitat et de la rénovation énergétique ont signé le 20 mai un partenariat visant à aider et protéger les salariés rencontrant des difficultés de paiement de leurs factures d'énergie. « Ce partenariat s'inscrit dans la mission de CETIH : s'engager pour une entreprise et un habitat harmonieux, durables et tournés vers l'humain », glisse Anne-Claire Perin, Directrice Ressources Humaines et Responsabilité Sociétale des Entreprises CETIH. A travers cette convention, l'entreprise s'engage dans un partenariat solidaire et écoresponsable.

Pour EDF, c'est la possibilité d'accompagner de nouveaux bénéficiaires qui sont salariés et qui n'ont pas de contact avec les services sociaux de leur commune ou de leur département.

Pour en savoir plus sur ce partenariat, regardez notre vidéo sur youtube : **www.youtube.com/watch?v=729LLyzj48g.**

EST

Les Centres Hospitaliers et EDF engagés contre la précarité énergétique

Nathalie, 32 ans, mère célibataire avec deux enfants à charge, Franck 43 ans, entrepreneur dans le bâtiment. Ces personnes hospitalisées connaissent des moments difficiles dans leur parcours de soins. Peu à peu, ils perdent prise dans la gestion de leur situation administrative entrainant pertes de ressources, endettement progressif et retard dans le paiement de leur facture de consommation énergétique.

Le personnel des services sociaux hospitaliers est régulièrement confronté à ce type de situation. Dans le cas de Nathalie ou de Franck, après une évaluation de leur situation, plusieurs démarches ont été entreprises dont la sollicitation du dispositif FSL et la mise en place d'un échéancier de paiement avec le Pôle solidarité d'EDF.

En effet, la facture énergétique ne doit pas être un facteur aggravant d'une situation de fragilité sociale, physique ou suite à une hospitalisation. La prévention et l'accompagnement des personnes fragiles font partie du quotidien, tant pour les Pôles solidarité d'EDF que pour les travailleurs sociaux hospitaliers.

C'est pourquoi plusieurs Centres Hospitaliers de la région Est ont signé une convention avec EDF pour faciliter la gestion de ce type de situation en accompagnant les équipes hospitalières.

Fin mai, c'est le Centre Hospitalier de Mâcon en Saône-et-Loire qui a signé une convention afin que ses assistantes sociales soient formées par Anne Decombes, Correspondante solidarité Bourgogne.

Puis, elle est intervenue mi-juin lors d'une matinée d'échange. Au programme : le dispositif solidarité EDF, le chèque énergie, l'utilisation du portail PASS, l'évolution du marché de l'énergie, les outils de suivi de consommation tels que l'espace client EDF et l'application mobile EDF & Moi.

Frédéric Marascia, Directeur du Développement Territorial Bourgogne d'EDF, et signataire de la convention, a déclaré :« On a besoin de personnes à l'écoute et qui comprennent. On officialise un lien privilégié ».

Au total, près d'une vingtaine de Centres Hospitaliers situés dans la région Est sont également engagés contre la précarité énergétique comme le CHU de Dijon, le CHRU de Nancy, le Groupe Hospitalier de la Région Mulhouse et Sud-Alsace, le CHU de Besançon, le Centre Hospitalier de Verdun.

Selon Laurent Schrub, Correspondant solidarité EDF en Lorraine : « Pour des patients en situation de précarité, il faut réagir avec rapidité. Dans ces cas-là, le fait d'avoir accès directement aux équipes dédiées du pôle Solidarité d'EDF est un atout majeur. »

De gauche à droite : Sylvie Verger, Assistante sociale du Centre Hospitalier de Mâcon, Alain Boissau, Secrétaire Général du CHU de Mâcon, Frédéric Marascia, Directeur Développement Territorial EDF Bourgogne.

Des étudiants rémois bien au courant !

Ils sont jeunes, pleins d'énergie, de projets, parfois engagés et souvent démunis. Voici le profil de bon nombre d'étudiants qui souvent rencontrent des difficultés pour joindre les « deux bouts ».

Pour les soutenir, l'ASERCA (Association de Solidarité des Étudiants de Reims Champagne-Ardenne) apporte une aide aux étudiants les plus démunis et méritants sous différentes formes : colis alimentaire d'urgence dans le cadre du réseau Espoirs du CCAS de la ville de Reims, aide à l'installation au logement, collecte et distribution des meubles, vêtements, électroménagers, lutte contre l'isolement en organisant notamment des repas solidaires et des soirées animées.

Agnès Blain, Correspondante solidarité EDF Champagne-Ardenne, animant un atelier pédagogique.

L'une des difficultés rencontrées par ces jeunes sont les démarches administratives. Il n'est pas évident de planifier un budget, d'anticiper et optimiser ses dépenses, d'identifier les économies possibles, notamment énergétiques étant donnée la conjoncture actuelle.

C'est pourquoi l'ASERCA a organisé dans ses locaux des ateliers pédagogiques avec le concours d'EDF et Finances & Pédagogie. Chacun en tant qu'expert dans son domaine, l'énergie et la finance, anime et sensibilise ces jeunes étudiants grâce à deux ateliers pédagogiques « la MDE en Poésie » et « Paroles d'Argent ».

Emilie, étudiante, témoigne : « Lors de l'atelier d'EDF, j'ai pu découvrir différents points comme, par exemple, ce qu'une facture d'électricité comporte, quel type de tarif j'ai, afin de l'utiliser au mieux et limiter ma consommation en énergie. Les astuces pour moins dépenser étaient très utiles. L'experte EDF, Agnès Blain, m'a beaucoup appris et j'en ressors avec des conseils que je peux à mon tour partager avec mon entourage ».

Ahmed Tara, Président de l'ASERCA déclare : « Ces deux ateliers s'inscrivent dans une démarche sociale et solidaire menée depuis 2004 par l'ASERCA pour améliorer le quotidien des étudiants en difficulté. L'association a apprécié la bonne qualité des interventions qui ont su susciter l'intérêt des jeunes quant au gaspillage de l'eau et aux économies qu'on peut réaliser sur la consommation de l'énergie et la bonne maîtrise budgétaire de son compte bancaire. »

AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

Le Pimms Médiation de Donzère Portes de Provence et les Conseillers solidarité d'EDF se rencontrent à Lyon

Noël Volpi, Correspondant solidarité EDF, en relation avec les Pimms Médiation de son territoire a organisé une rencontre à Lyon entre les médiateurs du Pimms Médiation Donzère Portes de Provence et les Conseillers solidarité.

Le 14 juin 2022, les deux médiatrices et leur responsable, Isabellle Reuss, ont pu échanger avec les Conseillers solidarité, faire des doubles écoutes croisées et découvrir les activités du Pôle solidarité.

30 Conseillers basés au cœur du territoire Auvergne-Rhône-Alpes (Saint-Étienne et Lyon) reçoivent plus de 100 appels chaque jour. Ils répondent ainsi aux sollicitations des travailleurs sociaux et des médiateurs de tous les Pimms de la région Aura. Cette année, ce sont plus de 10 % d'appels reçus en plus en lien avec la précarité énergétique et la recherche de solutions à des dettes impayées. Les conseils sur les écogestes, la sensibilisation à l'utilisation du chèque énergie font également partie du quotidien des Conseillers solidarité d'EDF.

Cette journée s'est terminée avec la remise par EDF de kits écogestes (ampoule LED, thermomètre, sabliers de douche, joints isolants pour portes et fenêtres, brochure écogestes…) à destination des ménages précaires.

EDF au Forum du logement des jeunes de Bourg-en-Bresse

Le 2 juin, EDF ainsi qu'une trentaine de partenaires étaient présents auprès de la Mission Locale Bourg Dombes Côtière au forum du logement des jeunes de Bourg en Bresse.

Ce forum s'est déroulé en présence de la Vice-Présidente du département, du Député et du Président de l'association également adjoint au maire de Bourg-en-Bresse.

150 jeunes sont venus s'informer sur le logement lors de cette journée organisée au marché couvert de la ville. Élisabeth Barbier et Isabelle Moutarde, Correspondantes solidarité EDF sur l'Ain et le Rhône, ont animé un stand qui a permis d'informer et d'accompagner les jeunes présents sur les démarches de mise en service pour un emménagement, la maîtrise de l'énergie, les conseils écogestes et le chèque énergie.

Isabelle Moutarde et Elisabeth Barbier, Correspondantes solidarité EDF sur l'Ain et le Rhône

MÉDITERRANÉE

Une journée de partage inter-FSL avec EDF à Arles

EDF Solidarité a réuni ses partenaires, représentants des Fonds de Solidarité Logement (FSL) de l'arc méditerranéen, à Arles, le 2 juin dernier, afin de partager les pratiques et les idées pour mieux répondre aux défis de la précarité énergétique.

Cette journée s'est déroulée autour de trois temps forts :

- la présentation d'une étude menée par EDF avec l'appui de la sociologue Nina Testut, pour comprendre l'évolution des demandes d'aides FSL
- l'information sur les actualités d'EDF en lien avec les actions menées auprès des familles en difficulté : la décision de ne plus couper les clients particuliers, le nouveau service Info Watt qui permettra aux clients bénéficiaires du chèque énergie de suivre en temps réel leurs consommations à partir du 1er octobre.
- le « World café » sur les thématiques de l'arrêt des coupures par EDF, la maîtrise de l'énergie (prévention, rénovation des logements) et le non-recours au droit. Cet atelier collaboratif a permis l'émergence de nombreuses idées pour améliorer l'efficacité des actions engagées dans la lutte contre la précarité énergétique.

Cette journée inter-FSL a rencontré un franc succès auprès de l'ensemble des participants qui ont apprécié notamment le partage de « bonnes pratiques », les « échanges fructueux », et « l'animation dynamique » de la journée.

Jacqueline Castel, Responsable régionale solidarité, EDF et Karine Guillier, Appui métier solidarité, EDF

EDF SA
22-30 avenue de Wagram
75382 Paris Cedex 08 - France
Capital de 1 868 467 354 euros
552 081 317 R.C.S. Paris

www.edf.fr

Direction Commerce

4 rue Floréal
75017 Paris

L'énergie est notre avenir, économisons-la !

Direction de la publication : Marie-Hélène Adam-Beauvieux
Direction de la rédaction : Anne-Lucie Frerejean
Conception et réalisation : 3LIE
Crédit photo : © EDF - © JL DIAS
Document non contractuel

Le Groupe EDF est certifié ISO 14 001