



COURANT SOLIDAIRE



DIRECTION COMMERCE

TRIMESTRIEL DESTINÉ AUX ACTEURS SOCIAUX - N°27

AVRIL 2023

NATIONAL

La campagne chèque énergie est lancée

Le chèque énergie est envoyé à 5,8 millions de bénéficiaires depuis le 21 avril 2023. Cette année, les plafonds d'éligibilité du chèque énergie ont été revalorisés, mais les montants du chèque restent inchangés, entre 48 € et 277 €, en fonction de la situation du bénéficiaire.

Le chèque énergie offre également des droits et des protections à son bénéficiaire. Lorsque le bénéficiaire a plusieurs fournisseurs, l'attestation permet d'activer les droits et protections auprès du fournisseur qui n'a pas reçu le chèque énergie.

Le chèque peut être utilisé dès sa réception. La remise en ligne sur chequeenergie.gouv.fr est simple et sûre. Le choix de la pré-affectation permettra de transmettre directement le chèque énergie au fournisseur pour les années à venir (si le ménage est toujours éligible). Le bénéficiaire conserve la possibilité de modifier son choix.



La généralisation de la réduction de puissance avant coupure

Depuis 1^{er} avril 2023, la réglementation renforce la protection de certains ménages en cas d'impayé de facture d'énergie. Dorénavant tous les fournisseurs doivent respecter une période minimale de 60 jours de réduction de puissance jusqu'à 1 kVA, préalable à la coupure ou à la résiliation. Cette mesure ne s'applique cependant qu'aux ménages bénéficiaires du chèque énergie ou d'une aide du Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) équipés d'un compteur communicant.

Pendant cette période de réduction de puissance, le fournisseur d'électricité doit



contacter le client pour rechercher un accord sur le règlement de la facture. À défaut de réponse ou d'accord, le fournisseur pourra couper l'électricité ou résilier le contrat, sous réserve d'informer le client au moins 20 jours à l'avance par courrier.

Depuis plus d'un an déjà, EDF a décidé de remplacer la coupure pour impayé par la limitation de puissance pour tous ses clients particuliers. EDF continue de protéger ses clients au-delà de la nouvelle réglementation en appliquant la limitation de puissance pour tous ses clients particuliers et au-delà des 60 jours.

Soyons mobilisés en sortie de trêve hivernale

La trêve hivernale est terminée depuis le 1^{er} avril : les ménages dont les dettes énergétiques se sont accumulées durant cette période risquent de se trouver en limitation de puissance en cas d'absence de règlement des factures. La

limitation de puissance rend la vie des ménages difficile au quotidien. Rapprochez-vous des Conseillers solidarité d'EDF afin que nous recherchions ensemble des solutions pour les ménages endettés.

La sécurité des données, nous sommes tous concernés ! Depuis le 28 novembre 2022, EDF a renforcé l'identification des partenaires sociaux et l'accès aux dossiers des clients EDF. Retrouvez toutes les informations sur le PASS ou auprès du Correspondant solidarité d'EDF de votre département.



EN DIRECT DE VOS RÉGIONS

NORD-OUEST

Un atelier écocestes avec le CCAS de Marcq-en-Barœul

En 2022, EDF et le CCAS de Marcq-en-Barœul ont renouvelé leur partenariat pour lutter contre la précarité énergétique. Au-delà des échanges au quotidien entre les équipes du CCAS et les Conseillers solidarité d'EDF, EDF et le CCAS ont souhaité informer directement les habitants de la commune, en les conviant, le 3 mars dernier, à un atelier de sensibilisation sur plusieurs thématiques en lien avec l'énergie : le chèque énergie, les écocestes et les outils numériques de suivi des consommations comme EDF & Moi.



Michel MARIEL, Correspondant solidarité EDF, aborde le sujet du chèque énergie.

Le CCAS, représenté par Mesdames OGET et DELEU, a offert un kit contenant des objets simples à utiliser afin d'aider les participants à réduire leurs consommations de chauffage et d'eau chaude.

D'autres ateliers sont déjà programmés. Pour plus d'informations, vous pouvez contacter Michel MARIEL Correspondant solidarité EDF (Nord Pas de Calais) :

michel.mariel@edf.fr

Formation de l'équipe du PIMMS Médiation Artois-Gohelle

Le partenariat entre EDF et le PIMMS médiation Artois-Gohelle existe depuis plus de 15 ans. Le 13 février 2023, Michel MARIEL, Correspondant solidarité, a rencontré l'équipe du PIMMS composée de 25 personnes et sa directrice, Valérie HODIN, afin d'échanger sur l'actualité du secteur de l'énergie et former les nouveaux médiateurs sur de

nombreux sujets : l'organisation du Pôle solidarité, le portail PASS, la limitation de puissance, l'aide au paiement, les écocestes et les outils numériques de suivi des consommations (EDF&MOI, Info Watt).



ÎLE-DE-FRANCE

L'accompagnement des locataires démunis avec 1001 Vies Habitat



Pour 1001 Vies Habitat : Erik LAGUERRE - Directeur Relations clients et Mission Sociale, Julien MEREAX - Responsable de la cohésion sociale et territoriale, Virginie CHABERT - Directrice pôle Métiers. Pour EDF : Thierry EVE, Responsable régional solidarité, Sandie BEAULATON, Correspondante solidarité, Thierry CHEVILLARD, Directeur Collectivités EDF IDF.

EDF et 1001 Vies Habitat ont conclu un partenariat pour accompagner les locataires et les clients les plus fragiles dans leurs demandes d'aides.

La Convention signée le 15 novembre 2022 à Paris par Virginie CHABERT, Directrice Pôle métiers 1001 Vies Habitat, et Thierry EVE, Responsable Solidarité IDF d'EDF, va permettre de lutter concrètement et efficacement contre la précarité énergétique des

locataires et notamment de les accompagner sur les dispositifs d'aides et le chèque énergie en particulier.

A cette occasion, Sandie BEAULATON, Correspondante solidarité, a présenté le Pôle solidarité d'EDF et formé les chargés de clientèle des six filiales de l'entité 1001 Vies Habitat au Portail d'Accès aux Services Solidarité (PASS).

1001 Vies Habitat est depuis plus de 60 ans l'un des principaux acteurs de l'immobilier social en France. Avec 4 régions d'implantation, Île-de-France, Rhône-Alpes, Provence-Alpes-Côte d'Azur et Nouvelle-Aquitaine, 1 290 collaborateurs, plus de 90 000 logements gérés et 236 000 personnes logées.

Renouvellement de la convention solidarité avec le CCAS d'Alfortville

Jeudi 9 février 2023, Antoine TOBIA, Directeur du Développement Territorial d'EDF, accompagné de Thierry EVE, Responsable Régional Solidarité et des membres de son équipe, a signé avec M. Luc CARVOUNAS, Maire d'Alfortville, le renouvellement de la convention solidarité avec le CCAS de la commune.

Selon Luc CARVOUNAS, cette convention va permettre de faciliter l'accompagnement des Alfortvillais, clients d'EDF, en situation

d'impayés et les échanges avec le Pôle Solidarité d'EDF. Elle va également permettre de faire connaître aux habitants les différents dispositifs et procédures d'aide en matière d'énergie.

Luc CARVOUNAS : Maire d'Alfortville, il est également Vice-Président de la Métropole du Grand Paris, Vice-Président du Territoire Grand Paris Sud Est Avenir et Président de l'Union Nationale des Centres Communaux d'Actions Sociales (UNCCAS).



Luc CARVOUNAS, Maire d'Alfortville, et Antoine TOBIA, Directeur Développement Territorial d'EDF, en présence d'élus, de directeurs généraux et d'EDF Solidarité IDF.



Forum énergie à Alfortville

Le Pôle solidarité d'EDF a participé au Forum de l'énergie organisé par le CCAS d'Alfortville le 15 mars à l'espace culturel « 148 ». Une trentaine de personnes sont venues sur le stand EDF animé par Sandie BEAULATON, Correspondante solidarité. Ils ont bénéficié de conseils écogestes, d'informations sur la

facture, les tarifs et les outils numériques de suivi des consommations. Cette journée a été également l'occasion d'échanger avec les élus de la commune. Un Forum très apprécié des Alfortvillais !



OUEST

Des bailleurs sociaux formés aux aides au paiement pour l'énergie

Jocelyn ROBIN, Correspondant solidarité (Loire-Atlantique) et Nadia DRIDI, Conseillère solidarité Ouest ont organisé des ateliers de formation des professionnels de l'habitat social en janvier et février 2023.

Les bailleurs sociaux sont en effet un relais naturel pour faire connaître les aides existantes et les possibilités d'accompagnement des clients fragiles proposées par EDF Solidarité.

Près de 60 travailleurs sociaux d'Habitat 44 et Nantes Métropole Habitat ont pu s'informer sur les écogestes à mettre en œuvre dans son logement. Ils ont également pris

connaissance des solutions que nous proposons : la possibilité de délais de paiement souples et adaptés aux capacités de remboursement des ménages, des diagnostics personnalisés sur les consommations et les usages électriques dans le logement, des outils numériques à disposition pour suivre et agir sur ses consommations d'énergie. Ces ateliers sont une opportunité de travailler davantage avec les bailleurs sociaux et de construire des solutions personnalisées qui répondent aux besoins des locataires.



Le Secours Catholique, un partenaire incontournable

À l'occasion de la journée nationale du Secours Catholique, les Correspondants solidarité d'EDF ont rencontré plusieurs équipes de bénévoles de l'association pour les sensibiliser sur l'accompagnement d'EDF de ses clients fragiles.

Dans la continuité, depuis le début de l'année, plusieurs réunions dans l'Orne et le Calvados ont été organisées pour présen-

ter la politique de lutte contre la précarité énergétique, les modalités d'utilisation du chèque énergie, les possibilités de délais de paiement adaptés pour les clients en situation de fragilité, la décision d'arrêt des coupures pour impayé. Une animation sur la maîtrise de l'énergie et les écogestes a été réalisée à la Maison Saint-Pierre, boutique solidaire du Secours Catholique, à

Sées, auprès d'une quinzaine de bénévoles.

Éléonore GUEUGNON, Animatrice de réseaux de solidarité du Secours Catholique note que l'intérêt de ce type de rencontre « est d'accéder à des informations parfois "évidentes", mais qui peuvent très simplement impacter notre consommation et donc nos factures. Nous devrions tous avoir accès à ce type d'animation que l'on soit en situation de précarité ou non. Il s'agit bien sûr de pouvoir réduire nos factures, mais aussi notre impact sur la planète. »

Catherine CHARPY, Responsable de la Maison Saint-Pierre, boutique solidaire, considère, elle aussi, que « ce genre d'intervention ne peut être que bénéfique. Cette initiative nous a permis de prendre conscience que de simples petits gestes pouvaient avoir un impact important sur nos factures compte tenu de nos faibles ressources. Aussi, nous avons appris l'existence d'un accompagnement par le Pôle solidarité d'EDF et la possibilité de faire appel à un médiateur pour des situations compliquées. »



Pascal BASTIDE, Correspondant solidarité, animant l'atelier écogestes.



EST

Les bailleurs sociaux se mobilisent

Avec la hausse des factures d'énergie, de nombreux locataires rencontrent des difficultés pour faire face à ces nouvelles dépenses et à leur loyer. Afin de les accompagner, de nombreux bailleurs sociaux de la région Est et EDF s'allient pour renforcer les différents dispositifs d'accompagnement.

Début janvier, EDF a présenté ses différents dispositifs d'accompagnement à l'Union Sociale de L'habitat de Bourgogne-Franche-Comté : les Conseillers du Pôle Solidarité de Reims proposent des solutions

telles que la mise en place d'échéanciers, l'optimisation tarifaire du contrat et des solutions de suivi de la consommation comme EDF & Moi ou Info Watt.

De nombreux travailleurs sociaux de bailleurs, tels qu'Orvitis (Côte-d'Or), Nièvre Habitat, Reims Habitat ou encore Espace Habitat (Ardennes), ont été formés par les Correspondants solidarité d'EDF. Cette sensibilisation des acteurs sociaux et des agents de proximité (gardiens, techniciens) permet ensuite de mieux accompagner



Membres du Comité de pilotage du partenariat USH de Bourgogne-Franche-Comté et EDF

les locataires dans le choix de leur contrat d'énergie, l'utilisation du chèque énergie ou l'installation du service Info Watt.

La médiation sociale énergie pour prévenir et réduire la précarité énergétique

L'association nancéienne Réciprocité, dont EDF est un partenaire historique, est l'une des structures de médiation auxquelles EDF fait appel pour renouer le dialogue avec ses clients en situation d'impayé. Grâce à différentes activités, dont « les appels énergie », Réciprocité favorise la réinsertion de personnes éloignées de l'emploi.

À l'occasion du renouvellement du partenariat, le 21 février 2023, Laurent SCHRUB, Correspondant solidarité EDF témoigne : « les agents de médiation prennent contact avec les familles sur demande de notre Pôle Solidarité de Reims. Le médiateur apporte de l'écoute, de l'information, de la consi-



Christian RATAUX, Président de Réciprocité, Samia HENRY, Directrice du Développement Territorial Lorraine EDF, Laurent SCHRUB, Correspondant solidarité EDF.

dération et propose en toute confidentialité un accompagnement personnalisé pour la

mise en œuvre de solutions face aux difficultés rencontrées. Il a comme principale mission de renouer le dialogue avec ces clients. Leur position de neutralité facilite le contact et installe un climat de confiance. »

En 2002, les 5 structures de médiation de la région Est ont traité 16 192 dossiers. Les principales solutions proposées sont des mises en place d'échéanciers en accord avec le Pôle Solidarité, l'information sur le chèque énergie, la sensibilisation aux écogestes et aux solutions de gestion de la consommation grâce à l'Espace Client et l'application EDF & Moi.

GRAND CENTRE

Sensibilisation aux économies d'énergie du bailleur social Immobilière Atlantic Aménagement

À l'occasion d'une journée de rencontre et de formation organisée par le bailleur social Immobilière Atlantic Aménagement, le 23 février 2023, à La Rochelle, Anne FORGE, Correspondante solidarité, a présenté la politique solidarité d'EDF, les écogestes dans le logement et les applications numériques pour devenir acteur de sa consommation.

Lors de cette rencontre, 20 collaborateurs venant de 4 départements et de différents services du bailleur étaient présents (service social, service habitat sénior, le service gestion). Afin de faciliter l'accompagnement de leurs locataires dans les 18 000 logements mis à disposition sur les départements représentés, les participants ont sollicité un

atelier complémentaire sur la compréhension des factures.



SUD-OUEST

Partenariat pour l'inclusion numérique avec La Régie Vallée du Lot

Dans le cadre du partenariat destiné à promouvoir l'inclusion numérique, EDF a offert cinq ordinateurs à la Régie de Territoire de la Vallée du Lot pour la soutenir dans ses

missions de lutte contre l'exclusion et le maintien du lien social. Cette association prévoit avec l'appui d'EDF :

- La création d'un atelier numérique destiné aux salariés en parcours professionnel afin de mieux les accompagner dans leur démarche d'insertion pour qu'elle soit un succès.
- L'animation d'un atelier écogestes autour des outils numériques d'EDF afin d'encourager la sobriété énergétique au sein de l'entreprise, mais aussi à titre individuel au quotidien.

La Régie de Territoire de la Vallée du Lot : Avec près de 70 salariés en insertion, la Régie de Territoire de la Vallée du Lot est un acteur majeur de l'insertion professionnelle. Elle œuvre pour le développement économique et social du territoire. Elle place le facteur humain au cœur de sa démarche d'économie circulaire pour favoriser l'émergence d'une symbiose industrielle grâce à l'implication des acteurs locaux.



Une convention avec l'entreprise DSI pour lutter contre la précarité énergétique des salariés

En signant cette convention de partenariat le 10 janvier 2023 à Toulouse, ce sont plus de 1000 salariés répartis en France, dont 685 salariés sur la région toulousaine qui pourront bénéficier d'un accompagnement privilégié des équipes solidarité d'EDF en cas de difficulté de paiement des factures d'énergie.

Les salariés de DSI en difficulté seront directement orientés vers les différents partenaires sociaux habilités à constituer les dossiers de demande d'aides et avec notre équipe solidarité, ils seront informés des différents dispositifs, sensibilisés aux écogestes et familiarisés avec les outils digitaux (« EDF & Moi », Espace client « e. quilibre »...).

« Grâce à ce partenariat avec EDF, nous favorisons le dialogue et la réflexion collective sur les enjeux environnementaux et sociétaux, de manière à contribuer à la construction d'un monde plus durable et plus juste » indique Jean-Louis Ribes, fondateur et PDG de DSI.

DSI (Distribution Services Industriels) est une entreprise Adaptée et Solidaire implantée dans toute la France, dont le siège est à Blagnac. Elle a la particularité d'employer durablement 85 % de salariés handicapés dans des conditions de travail adaptées.



Jean-Louis RIBES, PDG du groupe DSI et Florence ALBOUY-DAVID, Directrice Développement EDF.

AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

Accompagnons ensemble les économies d'énergie sur le territoire

Élisabeth BARBIER, Correspondante solidarité et Christine PRIEUR, Conseillère solidarité, ont participé à la réunion d'information organisée par la Communauté de Commune plaine de l'Ain, à St VULBAS le 31 janvier avec de nombreux acteurs publics et privés sur le thème des économies d'énergie, d'eau et des dispositifs financiers et d'accompagnements dans ces domaines.



Elisabeth BARBIER, Correspondante solidarité et Christine PRIEUR, Conseillère solidarité.

Cet événement a réuni 65 personnes (maires, élus, associations, CAF, bailleurs,...) avec pour objectif de les aider à orienter et conseiller les habitants de leur commune, leurs allocataires ou leurs bénéficiaires vers les bons dispositifs et interlocuteurs.

Réunion auprès du Secours Populaire de Loire

Mme ROCHE, Présidente de la fédération de Loire du Secours Populaire, a réuni ses 12 antennes le 27 février. A cette occasion, Valérie PETIOT LOCAR, Correspondante solidarité, a présenté le Pôle Solidarité d'EDF ainsi que les dispositifs d'aide au paiement

comme le chèque énergie, les chèques exceptionnels et les protections associées aux aides. Une très belle rencontre qui a permis d'informer une trentaine d'intervenants du Secours Populaire.



MEDITERRANEE

L'accompagnement des étudiants avec l'Université de Perpignan

Le Pôle Solidarité est engagé depuis plusieurs années dans la lutte contre la précarité énergétique des étudiants.

Dès 2019, le Centre de Relation Clientèle EDF de Rivesaltes et des étudiants de l'IUT de Perpignan ont mené des actions de sensibilisation des étudiants aux écogestes et ont réalisé un flyer distribué aux étudiants de l'Université.

En 2021, dans le cadre d'un projet tutoré de cinq étudiants, Pascal VIDAL, Corres-

pondant solidarité et le Centre Relation Clientèle EDF de Rivesaltes ont participé à la Fête de la Science de Perpignan et ont animé un atelier écogestes dédié aux scolaires de la classe du CE1 à la seconde.

Cette action a été reconduite en 2022 sur le thème de l'environnement. Au total, près de 400 élèves ainsi que leurs accompagnants ont été sensibilisés.





L'Université de Perpignan championne de France des économies d'énergie

L'Université de Perpignan est arrivée 1^{re} du Challenge CUBE, en 2022, un concours national ayant pour objectif de réduire la consommation énergétique des bâtiments tertiaires.

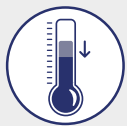
Pour l'Université de Perpignan, les premiers engagements se sont portés sur la bibliothèque avec un résultat final de 35 % d'économie d'énergie. Le Pôle Solidarité d'EDF et le Centre de Relation Clientèle de

Rivesaltes sont intervenus à cette occasion afin de sensibiliser ses occupants (personnel administratif, étudiants et enseignants) sur les écogestes.

Compte tenu de la réussite de ces actions, d'autres projets sont à l'étude pour la rentrée universitaire 2023/2024 en partenariat avec Médiance 66 et une nouvelle participation à la Fête de la Science 2023 est prévue.

Le **CHALLENGE CUBE (Climat, Usages, Bâtiments, Enseignement scolaire)** est organisé par l'IFPEB (Institut Français pour la Performance du Bâtiment) et engage les participants à réduire leur consommation d'énergies pendant cinq ans, en se mobilisant sur les bons usages et le réglage de leurs installations techniques.

Pour vous et pour tous, pensez aux gestes utiles !



Je baisse



J'éteins



Je décale

Retrouvez tous les gestes utiles sur particulier.edf.fr/gestesutiles

Ou flashez ce Qr code

