



COURANT SOLIDAIRE



DIRECTION COMMERCE

TRIMESTRIEL DESTINÉ AUX ACTEURS SOCIAUX - N°28
NOVEMBRE 2023

NATIONAL

La trêve hivernale : quelles règles concernant l'énergie ?

L'interdiction des coupures d'électricité ou de gaz

La trêve hivernale s'étend du 1^{er} novembre 2023 au 31 mars 2024. Pendant cette période, les fournisseurs d'énergie ne peuvent pas procéder à l'interruption de la fourniture d'électricité et de gaz naturel de leurs clients particuliers, pour leur résidence principale, au motif d'un impayé. Mais, les fournisseurs d'électricité peuvent réaliser des réductions de puissance pendant la trêve, sauf pour les bénéficiaires du chèque énergie.

Les mesures spécifiques de protection d'EDF

Durant la trêve hivernale, EDF n'effectue aucune limitation de puissance pour ses clients bénéficiaires du chèque énergie, d'une aide du Fonds de Solidarité Logement ou d'autres dispositifs d'aide (proposés notamment par les Centres Communaux ou Intercommunaux d'Action Sociale, les organismes de protection sociale ou les associations caritatives).

Avec l'aide de structures de médiation partenaires, EDF prend contact avec ses clients



aidés afin de rechercher des solutions adaptées à leur dette énergétique. L'objectif est d'éviter que ces clients se retrouvent en risque de limitation de puissance en sortie de trêve hivernale, du fait d'une accumulation de factures non réglées.



La fin des tarifs réglementés de gaz : ce qu'il faut retenir

Les tarifs réglementés de gaz naturel ont été supprimés le 1^{er} juillet 2023.

Les foyers qui avaient un contrat de gaz naturel au tarif réglementé et qui n'ont fait aucune démarche pour choisir une offre de marché gaz ont basculé automatiquement sur une offre de marché de leur fournisseur le 1^{er} juillet 2023.

Si cette offre ne correspond pas aux besoins du foyer, il est possible de changer d'offre à tout moment : les clients peuvent consulter le site particulier.edf.fr, pour

connaître nos offres de marché gaz ou consulter le comparateur indépendant et gratuit du médiateur national de l'énergie comparateur.energie-info.fr.

À la différence des tarifs réglementés, les offres de marché sont proposées par l'ensemble des fournisseurs. Leur prix n'est pas déterminé par les pouvoirs publics, mais défini par contrat, par les fournisseurs. Les tarifs réglementés de vente d'électricité, quant à eux, sont maintenus pour les particuliers.

EDF et le Secours Populaire ont lancé la rentrée sur le thème de la Solidarité en renouvelant leur partenariat

Le vendredi 1^{er} septembre 2023, le Président du Secours Populaire Thierry ROBERT a rencontré Lionel ZECRI le Directeur du Marché des Clients Particuliers d'EDF pour acter le renouvellement du partenariat datant de 2019. Cet accord vise principalement à pérenniser et développer des actions en matière de médiation, de maîtrise de l'énergie et de lutte contre la précarité énergétique. Cette rencontre est l'occasion de réaffirmer l'engagement d'EDF auprès de ses clients aidés.

Les actions mises en place pour lutter contre la précarité énergétique

Le Secours Populaire mobilise ses salariés et ses bénévoles pour lutter contre la pré-

carité énergétique notamment à travers un repérage des clients EDF en situation de précarité énergétique. Cette action implique aussi tout un accompagnement face au non-recours des aides, en faisant la promotion du chèque énergie et des aides légales.

Le déploiement du partenariat avec les acteurs régionaux

Le Secours Populaire déploie son action dans les régions grâce au relais des 98 fédérations, 658 comités, 1 256 implantations locales. Du côté d'EDF, cet engagement s'inscrit pleinement dans notre « raison d'être ». EDF mobilise les 34 Correspondants solidarité répartis sur tout le territoire pour former les salariés et les

bénévoles du Secours Populaire en région sur les sujets énergétiques, pour animer des actions collectives directement auprès de ménages.



Mickaël POZZO, Directeur Solidarités France (Secours Populaire français) ; Anne-Lucie FREREJEAN, Chef du Département solidarité (EDF) ; Lionel ZECRI, Directeur Marché des Particuliers (EDF) ; Maëlle DESVIGNES, Chargée de Partenariats Privés (Secours Populaire français) ; Thierry ROBERT, Directeur Général (Secours Populaire français) ; Cécile VENEL, Directrice Partenariats, Relations Externes et Consommateurs (EDF) ; Sylvain DECARNE, Responsable des Partenariats Nationaux Solidarité (EDF).



EN DIRECT DE VOS RÉGIONS

OUEST

Le département de la Mayenne et EDF, partenaires dans la lutte contre la précarité énergétique

La lutte contre la précarité énergétique est une priorité pour le département de la Mayenne et EDF. Lundi 26 juin à Laval, Olivier RICHEFOU, Président du Conseil départemental de la Mayenne et Frédéric THEBAULT, Directeur EDF Commerce Ouest ont renouvelé une convention de partenariat visant à promouvoir les économies d'énergie et à lutter contre la précarité énergétique.

En 2023, EDF contribue à hauteur de 150 000 € au Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) de la Mayenne, ce qui permet d'aider environ 350 familles clientes d'EDF.

Le FSL a pour objectif d'accorder, à des personnes en difficultés économiques et sociales, des aides financières pour favoriser l'accès à un logement autonome et adapté, s'y maintenir et continuer à bénéficier des fournitures d'énergie, d'eau, de téléphone et d'accès internet. Il permet, également de prendre en charge des mesures d'accompagnement sociales, individuelles ou collectives, liées au logement. EDF est le premier contributeur privé des FSL, avec plus de 2,1 M€ versés en 2022 dans l'Ouest pour aider plus de 7 000 familles.

Le partenariat entre EDF et le Conseil départemental de la Mayenne permet de sensibiliser les publics fragiles aux différents dispositifs et procédures d'aides en matière d'énergie, telles que l'utilisation du chèque énergie et les aides financières du Fonds de



De gauche à droite : Olivier RICHEFOU, Président du Conseil départemental de la Mayenne et Frédéric THEBAULT, Directeur EDF Commerce Ouest.

solidarité logement (FSL), ou à mieux comprendre leur facture, utiliser les solutions numériques proposées par EDF et réaliser des écogestes au quotidien.

« Le FSL est un outil central dans la lutte contre la précarité énergétique. Notre engagement aux côtés des Mayennais s'inscrit dans le cadre de notre action territoriale

en matière de solidarité vers les familles les plus démunies. À travers cette action, nous souhaitons les accompagner pour leur garantir un accès aux usages essentiels de l'électricité et pour réduire leur facture énergétique. » Indique Frédéric THEBAULT.

Le Centre Communal d'Action Sociale de Vannes primé pour son outil ludo-pédagogique « T'y Lab Mobil »

EDF était présent aux 46^{èmes} Rencontres de l'Association des Cadres Territoriaux de l'Action Sociale (ACTAS), les 14 et 15 septembre à Cherbourg, avec pour thème « Prévenir, prendre soin, accompagner... l'action sociale à la croisée des politiques de santé ». La qualité du logement a un impact direct sur la santé; la lutte contre la précarité énergétique contribue à réduire la facture d'énergie et à améliorer le bien-être des ménages dans leur logement.

Durant ces rencontres, Anne-Lucie FRE-REJEAN, Chef du Département solidarité d'EDF a remis un prix au Centre Communal d'Action Sociale de Vannes pour son outil ludo-pédagogique « T'y Lab Mobil » qui sensibilise à la maîtrise des consommations d'énergie.



Anne THEBAUD, Responsable de l'action sociale et de l'insertion, CCAS de Vannes, et Anne-Lucie FRE-REJEAN, Chef du Département solidarité d'EDF.



GRAND CENTRE

À Châteauroux, agir pour les personnes en situation de précarité face à la crise énergétique

Mardi 5 septembre 2023, Frédéric QUIDEAU, Directeur Territorial d'EDF Commerce Grand-Centre Val de Loire, a signé un nouveau partenariat pour lutter contre la précarité énergétique avec le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de Châteauroux.



De gauche à droite : Sandrine BOURNAZEUD, Correspondante solidarité EDF; Frédéric QUIDEAU, Directeur Territorial EDF; Imane JBARA-SOUNNI, Maire-adjointe et Vice-Présidente du CCAS



À Châteauroux, le CCAS a enregistré une hausse de 70 % des sollicitations de personnes en situation de précarité depuis 2019 (dont 1000 demandes d'accompagnement supplémentaires en 2022).

Dans le cadre de ce partenariat, les travailleurs sociaux ont accès au site internet PASS qui permet d'échanger au quotidien avec les Conseillers solidarité d'EDF sur les dossiers de demandes d'aides.

EDF et le CCAS constatent par ailleurs que le chèque énergie n'est pas toujours utilisé par ses bénéficiaires et qu'une mauvaise gestion de sa consommation d'énergie peut alourdir la facture. Pour agir concrètement,

Sandrine BOURNAZEUD, Correspondante solidarité, va déployer de nombreuses actions d'information et de sensibilisation auprès des habitants de la commune, sur différentes thématiques :

- **les écogestes** : le kWh « le moins cher est celui que l'on ne consomme pas »,
- **la facture d'énergie** : mieux comprendre ses consommations et la facturation,
- **le chèque énergie** : une aide au paiement des factures d'énergie,
- **l'inclusion numérique** : bien utiliser les applications gratuites EDF & Moi et Info Watt.

EDF Grand Centre va aussi fournir des kits d'économie d'énergie contenant des objets du quotidien permettant de mieux consommer l'énergie. Ces kits seront distribués à 25 familles dans le besoin, choisies par le CCAS.

AURA

Rencontre avec les Restos du Cœur du Puy-de-Dôme

Mercredi 20 septembre, le Pôle régional solidarité d'EDF représenté par Delphine BONNEVILLE, Responsable régional solidarité, et Isabelle LENAT MORIO, Correspondante solidarité ont rencontré Bruno RICHE, Président des Restos du Cœur du Puy-de-Dôme.

À cette occasion, le Pôle régional solidarité a présenté l'ensemble de ses actions pour aider les clients en situation de précarité et

a décidé de s'associer aux Restos du Cœur lors d'une maraude nocturne en novembre.

Du fait de l'augmentation du nombre de personnes servies (entre 200 et 250 repas par soirée), Bruno RICHE recherche un local permettant une distribution de repas chauds et à l'abri, tout en gardant une maraude.



De gauche à droite : Isabelle LENAT MORIO, Correspondante solidarité d'EDF, Delphine BONNEVILLE, Responsable régional solidarité d'EDF, Bruno RICHE, Président des Restos du Cœur du Puy de Dôme.

PIMMS Médiation Portes de Provence : un lieu d'accueil ouvert à tous

L'assemblée générale du Pimms Médiation Portes de Provence s'est tenue le 20 septembre 2023 à Donzère. Cette association est installée dans le paysage drômois depuis presque 13 ans. Elle est devenue une réalité pour bon nombre de concitoyens. En 2023, son rayonnement s'est étendu en Nord-Drôme avec un troisième Pimms Mobile en collaboration avec Valence Romans Agglo et la préfecture de la Drôme.

Le Pimms Médiation propose plusieurs services de proximité aux habitants :

- Informer et conseiller les habitants sur leurs droits;
- Orienter vers des services spécialisés ou des acteurs locaux;
- Traiter les situations : médiation, pédagogie, résolution de conflits;

- Accompagner dans les démarches administratives;
- Sensibiliser les habitants aux pratiques économes et éco-gestes.

EDF est un partenaire historique des Pimms

Médiation et du Réseau national des Pimms Médiation. Ces partenariats permettent de renforcer nos actions en matière de lutte contre la précarité énergétique au plus près du terrain.



Noël VOLPI, Correspondant solidarité d'EDF (à gauche) et les membres du bureau du Pimms Médiation



Mieux suivre sa consommation pour maîtriser sa facture d'électricité

EDF propose gratuitement à ses clients deux applications destinées à mieux maîtriser ses consommations d'énergie :

Ces applications permettent de mieux comprendre ses consommations d'énergie et d'agir pour la réduire, en identifiant les appareils les plus énergivores du logement et en adoptant des écogestes au quotidien.



Sous réserve d'éligibilité au service



EDF, le fournisseur de confiance !

Le saviez-vous ? EDF est le fournisseur d'énergie avec le plus faible taux de litiges en 2022 selon le Médiateur national de l'énergie*.

**Rapport d'activité 2022 du Médiateur national de l'énergie (Litiges reçus en 2022 pour 100 000 contrats résidentiels).*

Votre structure accompagne les ménages en précarité énergétique dans leur projet de rénovation énergétique ?

Le programme CEE «**Territoires Zéro Exclusion Énergétique**», porté par la SAS Zéro Exclusion Énergétique, peut vous intéresser ! Ce programme dont EDF est co-financier vise à lever les freins à la rénovation performante de l'habitat des propriétaires occupants en grande précarité énergétique par la mise en place d'accom-

pagnements globaux, la structuration d'alliances locales, la formation et l'outillage des acteurs concernés et l'ingénierie.

Tous les détails pour candidater sont dans le dossier d'appel à manifestation d'intérêt disponible sur le site :

stopexclusionenergetique.org.



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

