



COURANT SOLIDAIRE



DIRECTION COMMERCE

TRIMESTRIEL DESTINÉ AUX ACTEURS SOCIAUX - N°21
AVRIL 2021

LA PROLONGATION DE LA TRÊVE HIVERNALE

Du fait de la crise sanitaire, la trêve hivernale a été exceptionnellement prolongée jusqu'au 31 mai 2021 inclus.

L'engagement d'EDF dans la lutte contre la précarité énergétique, aux côtés des acteurs sociaux et au plus près de nos clients, est une priorité depuis toujours. Notre politique solidarité repose sur trois piliers : la prévention, l'accompagnement et l'aide au paiement. Nos experts solidarité gèrent «sur mesure» des situations clients de plus en plus complexes.

En cette période de crise, il est nécessaire d'accompagner le plus en amont possible les ménages qui ont basculé dans la précarité à la suite de pertes de revenus du fait d'une activité qui s'est effondrée sous l'effet des confinements et plus largement des incertitudes liées à la crise.

Cela passe notamment par un renforcement de nos Accompagnements Énergie qui permettent d'apporter une solution personnalisée à tout client qui informe EDF de sa difficulté à payer sa facture d'électricité (vérification du bon tarif, conseils en matière d'économies d'énergie, attribution de délais de paiement, information sur le chèque énergie, et orientation, si nécessaire, vers les services sociaux).

Étant donnée la prolongation de la trêve hivernale décidée par les pouvoirs publics cette année, la sortie de trêve fait l'objet d'une préparation spécifique par nos experts solidarité :

- Les appels sortants vers nos clients en situation d'impayés sont intensifiés pour proposer des délais de paiement adaptés à leur situation financière ;
- Il nous paraît essentiel de nous rendre encore plus proches des acteurs de l'action sociale pour comprendre leurs besoins en cette période de crise et partager avec eux l'importance de constituer des dossiers de demandes d'aides, malgré cette période de protection prolongée, pour anticiper la sortie de la trêve, mettre en place les protections pour nos clients les plus fragiles et réduire le plus possible le nombre de clients à la coupure au 1^{er} juin 2021 ;
- Ensemble, engagés dans la lutte contre la précarité énergétique !

CHÈQUE ÉNERGIE

La campagne 2021 du chèque énergie a démarré !

En cette période de crise et de prolongation de trêve hivernale, **inciter vos bénéficiaires à transmettre à EDF chèque et attestation via le site chequeenergie.gouv.fr plutôt que par courrier accélérera le paiement de la facture.** C'est simple, gratuit et le chèque sera déduit plus rapidement de leurs factures !

L'envoi postal du chèque énergie accompagné d'une photocopie de la dernière facture est toujours possible à l'adresse EDF – TSA 81401 - 87 014 LIMOGES CEDEX 1.

Nouveautés 2021 !

• Pour plus de simplicité à l'avenir, vos bénéficiaires peuvent désormais pré-affecter leur chèque énergie Papier (*jusqu'à présent, la pré-affectation était possible en ligne ou par téléphone*) : la pré-affectation Papier se fait en cochant la case rouge «*pré-affectation*» sur le chèque énergie avant de l'envoyer à leur fournisseur.

- Pour les bénéficiaires ayant déjà remis leur chèque ou leur attestation à leur fournisseur les années précédentes, l'application des protections associées au dispositif est automatiquement activée.
- L'utilisation du chèque énergie est désormais possible également pour payer les

charges d'énergie incluses dans leur redevance si les bénéficiaires sont logés dans un logement-foyer conventionné APL, un EHPAD, un EHPA, une résidence autonomie, un établissement ou une unité de soins de longue durée (ESLD, USLD).

Les chèques énergie sont valables jusqu'au 31 mars 2022.





EN DIRECT DE VOS RÉGIONS

REGION AUVERGNE RHONES ALPES



Dans le contexte de la crise sanitaire actuelle, les équipes des Pôles Solidarité d'EDF sont de plus en plus actives sur le terrain auprès des populations précaires.

Le 28 septembre 2020, Valérie PETIOT-LOCAR, Correspondante Solidarité était présente au PIMMS de Saint-Etienne pour accompagner et former les membres de l'équipe à réaliser des appels sortants en direction des clients solidarité d'EDF.



C.L.I.C. "Senior Montagne"



Dans cette période de crise, Isabelle LENAT, Correspondante Solidarité et l'association du Centre Local d'Information et de Coordination - CLIC Senior Montagne - du Puy De Dôme ont signé une convention de partenariat pour accompagner des seniors en situation de précarité. Cette association, financée par le conseil départemental, a pour mission notamment d'informer, de manière personnalisée, sur l'ensemble des dispositifs en faveur des personnes âgées (accès aux droits, aides et prestations, services de maintien à domicile, offre de soins, structures d'accueil pour personnes âgées, aides financières, mesures de protections, loisirs, ...). Une première animation autour de l'outil PASS et du chèque énergie a été réalisée le 6 octobre 2020 auprès des travailleurs sociaux de CLIC Senior Montagne.

Auvergne Habitat Groupe ActionLogement

Signature le 17 novembre 2020 de la Convention de partenariat entre Auvergne Habitat, Unis-Cité et EDF. Quatre jeunes volontaires en Service Civique ont été recrutés par Unis-Cité pour mener des actions pour le bailleur social Auvergne Habitat. Ils vont assister les locataires dans l'usage du chèque énergie et donneront des conseils éco-gestes pour une meilleure maîtrise de l'énergie. Isabelle LENAT, Correspondante Solidarité, accompagnera les quatre volontaires Elma, Chems, Joël et Hugo durant leur mission pour EDF.

La convention a été signée par Philippe BAYSSADE, Directeur Auvergne Habitat, Thierry MÈGE, Directeur du Développement Territorial d'EDF Auvergne, et Romain CARRIER, Responsable de l'antenne Unis-Cité Auvergne.



EST

Crédit Agricole et EDF renforcent l'initiative Point Passerelle

Le Crédit Agricole de Lorraine, représenté par Laurent CAZELLES, Directeur général du Crédit Agricole de Lorraine, et EDF, représenté par Samia HENRY, Directrice du Développement Territorial, ont renouvelé le 15 mars 2021 leur engagement partenarial et associent ainsi compétences et moyens pour aider les personnes en difficulté.

En combinant l'action solidaire du Point Passerelle du Crédit Agricole de Lorraine et les compétences des équipes du Pôle Solidarité d'EDF, ils répondent à un objectif commun : soutenir les clients en situation de fragilité, leur permettre de trouver des solutions dans les moments difficiles et d'être accompagnés pour faire des économies d'énergie.

Nombreuses sont les Caisses régionales du Crédit Agricole qui ont mis en place un dispositif de détection des difficultés et d'accompagnement personnalisé baptisé « Point Passerelle ». Ce service d'accueil et de médiation, fondé sur la confiance et l'écoute, permet aux personnes touchées par un ou plusieurs accidents de vie de parler et d'être

conseillées afin de trouver des solutions économiques et sociales adaptées.

Ce partenariat repose sur trois actions :

- Des aides pour apporter des solutions aux dettes énergétiques : les conseillers des Pôles Solidarité d'EDF et des Points Passerelle du Crédit Agricole collaboreront étroitement afin d'assurer un accompagnement personnalisé de leurs clients communs

- Des actions de formation aux usages de l'énergie : les clients seront sensibilisés aux économies d'énergie par les conseillers des Pôles Solidarité d'EDF et les conseillers et bénévoles des Points Passerelle du Crédit Agricole
- Un dispositif d'information sur le chèque énergie et les aides à l'amélioration thermique des logements.





ILE DE FRANCE

Lancement opérationnel de la Convention Solidarité signée avec la RATP EPIC

Parce que l'électricité n'est pas un bien comme les autres... Dans une volonté de soutenir ses salariés en situation de précarité, la RATP s'est rapprochée du Pôle Solidarité d'IDF pour obtenir des solutions concrètes. Ce partenariat permet d'assurer un accompagnement social adapté auprès des salariés les plus fragilisés, et ce dans la durée.

Le lancement opérationnel de la Convention Solidarité avec le service social du travail de la RATP EPIC (*Établissement Public à Caractère Industriel*) a eu lieu le 29 février 2021.

Cette réunion Teams animée par Jérôme BOUVRET, Correspondant Solidarité d'EDF en IDF, a débuté par la présentation du Dispositif Solidarité d'EDF Commerce en IDF. Il a été rappelé au cours de cette réunion que cette convention vise à cadrer et sécuriser les échanges de données (*dont celles à caractère personnel soumises au RGPD*) entre l'équipe Solidarité IDF d'EDF Commerce et le service social du travail de la RATP EPIC qui souhaite accompagner socialement et financièrement certains de ses salariés en situation d'impayés de facture d'électricité ou de gaz EDF.

Cette réunion opérationnelle a permis d'aborder plusieurs thèmes :

- La possibilité et l'utilité pour tout client particulier d'EDF de créer un espace client EDF en ligne (*et le cas échéant de télécharger l'application EDF & Moi sur son smartphone*) afin d'activer l'outil Equilibre qui permet à chacun de mieux évaluer et identifier les principaux facteurs de sa consommation d'électricité et ainsi de lui permettre d'agir pour réduire sa facture en réduisant certains usages inutiles ou non essentiels. Au-delà de cet outil, il a également été indiqué que tout client particulier d'EDF peut à tout moment contacter un conseiller client EDF pour bénéficier à titre gratuit d'un Accompagnement Énergie.
- Le dispositif Chèque Énergie et les conditions de leur attribution aux bénéficiaires.
- Une alerte sur le démarchage abusif en matière de contrat d'énergie dont tout un chacun, et notamment les personnes les plus vulnérables, peuvent être victimes de la part de concurrents (*et de leurs sous-traitants*) : « EDF ne fait pas de

démarchage à domicile, donc toute personne qui s'annonce comme étant d'EDF et vise à lui vendre un contrat de fourniture d'électricité ou de services associés est un usurpateur ».

- La présentation et la mise en main du Portail d'Accès aux Services Sociaux d'EDF (PASS) aux salariés RATP habilités à l'utiliser dans le respect du RGPD. Désormais, dans le cadre de l'accompagnement social de leurs salariés, les travailleurs sociaux de la RATP EPIC sont en mesure de verser une aide au paiement d'une facture d'énergie directement à EDF en le notifiant via le PASS.

Les équipes du Pôle Solidarité d'IDF feront tout leur possible pour être au quotidien à la hauteur des attentes de la RATP !



QUEST

Un bus de services gratuits pour faciliter les démarches administratives de la vie quotidienne et l'accès aux droits des habitants de la Roche aux Fées (Ille-et-Vilaine)

Le 3 mars dernier, le PIMMS (*Point Information Médiation Multi-services*) de Rennes a inauguré son **PIMMS Mobile labellisé Bus France Services** en présence de Caroline Cayeux, présidente de l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT).

Le bus itinérant est stationné deux fois par mois à Martigné-Ferchaud depuis le 21 janvier 2021. Plus de 300 personnes ont déjà été accompagnées. L'intérêt de ce bus est d'aller au-devant des populations.

Cet outil de rapprochement avec les habitants des espaces ruraux est le fruit d'un partenariat avec l'Etat, les collectivités locales, et le PIMMS dont EDF est un partenaire fidèle.

A l'heure de la dématérialisation des services publics, le PIMMS Mobile Bus France Services est un relais d'information et de médiation pour créer du lien social avec les habitants, faciliter l'utilisation des services publics et accompagner la réalisation de démarches administratives de la vie quotidienne.



Mme Caroline Cayeux, présidente de l'ANCT, l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires, et les médiatrices du PIMMS.

Les médiateurs du PIMMS peuvent ainsi informer les habitants sur le dispositif du chèque énergie, les aider à comprendre leur facture d'énergie ou les conseiller sur des éco-gestes à mettre en œuvre facilement à la maison.



Le PIMMS mobile



GRAND CENTRE

EDF et l'ACTAS

Stéphane MARQUES, Correspondant Solidarité, a participé à la réunion des délégués régionaux Centre Val de Loire de l'ACTAS, l'Association des Cadres Territoriaux de l'Action Sociale, le 11 mars dernier en visioconférence ZOOM.



La réunion a été l'occasion de présenter la Politique Solidarité d'EDF, d'expliquer le dispositif du chèque énergie et de rappeler que les Correspondants Solidarité peuvent animer des ateliers, auprès des travailleurs sociaux comme des familles, sur les thèmes de la facturation et des économies d'énergie à l'aide de supports tels que le kit de Maîtrise de la Demande de l'Énergie MDE et l'outil ludo-pédagogique Mon Appart Eco Malin Box (MAEM Box).



EDF et le Secours Populaire

Deux ateliers sur l'explication de la facture et le dispositif chèque énergie ont été récemment animés par Sandrine BOURNAZEAU, Correspondante Solidarité, auprès des bénéficiaires du Secours Populaire à Saint Léonard de Noblat et à Limoges.

... dans le respect des gestes barrière bien entendu !



RENDRE POSSIBLE LA TRANSITION ENERGETIQUE DE VOTRE TERRITOIRE :



Découvrez nos initiatives et solutions sur www.edf.fr/collectivites-transition-energetique

