

Dossier  
de presse

**Un groupe industriel engagé  
en faveur des clients  
en situation de précarité  
aux côtés des pouvoirs publics**

*Industriel responsable et attaché à ses missions de service public, le Groupe EDF s'engage, depuis plus de 20 ans, aux côtés des pouvoirs publics, en faveur de ses clients en situation de précarité. L'ouverture totale des marchés de l'énergie à la concurrence le 1er juillet 2007, a été l'occasion pour EDF de réaffirmer son engagement auprès des clients démunis.*

*La solidarité est au cœur de la politique commerciale d'EDF.*

*En 2008, EDF continue à renforcer son dispositif en faveur des clients démunis, dans le cadre de ses missions de service public et s'engage également dans le développement de nouveaux partenariats et de nouvelles offres à destination des clients en situation de précarité énergétique. Ces démarches permettent à EDF d'aller au-delà du cadre réglementaire et de donner à sa politique solidarité une nouvelle impulsion.*

Cette politique solidarité est articulée autour de quatre axes :

- EDF s'engage dans des **mesures de prévention des difficultés de paiement des factures d'énergie**, notamment par l'octroi de facilités de paiement aux clients subissant des difficultés passagères, par la formation et l'information des acteurs sociaux et des clients en difficultés aux bonnes pratiques de maîtrise de l'énergie.
- EDF a mis en place **une démarche d'accompagnement personnalisé à la maîtrise de l'énergie** à l'occasion de la publication du nouveau décret Impayés le 13 août 2008. Chaque client en difficulté se voit proposer une solution adaptée à sa situation, comprenant **le maintien de l'énergie à la puissance souscrite le temps pour le client en difficulté d'entreprendre les démarches nécessaires auprès des services sociaux**, des conseils et des services gratuits pour son contrat et le paiement de sa facture, et une information sur la maîtrise de l'énergie.
- **EDF aide les clients en difficultés par l'application depuis le 1er janvier 2005 d'une tarification spéciale « produit de première nécessité »** aux foyers qui en font la demande et dont les ressources mensuelles sont inférieures à 621 euros par mois<sup>1</sup>, en application de la loi du 10 février 2000. A fin 2008, plus de 715 000 clients d'EDF bénéficient de la Tarification de Première Nécessité (TPN). EDF propose également le Tarif Spécial de Solidarité Gaz (TSS Gaz) au même titre que l'ensemble des fournisseurs d'énergie.
- EDF participe à **l'apurement des factures impayées** en contribuant, avec les conseils généraux, les organismes sociaux et les associations caritatives, aux Fonds de Solidarité pour le Logement départementaux. Ces fonds prennent en charge une partie de la facture d'électricité de certains clients en fonction de leur situation. **En 2009, EDF a décidé d'augmenter sa contribution de 2 millions d'euros**, la portant à 22 millions d'euros, notamment **pour permettre aux collectivités locales de financer des actions de prévention de la précarité énergétique et de maîtrise de la demande énergétique dans l'habitat.**

Afin de mener à bien l'ensemble de ses actions en faveur des clients fragiles, EDF mobilise quotidiennement, auprès des services sociaux, plus de 350 collaborateurs spécialement formés et répartis sur l'ensemble du territoire avec un seul mot d'ordre à destination des clients « Ne laissez pas votre situation s'aggraver, contactez votre conseiller EDF Bleu Ciel qui pourra vous proposer des solutions adaptées à votre budget. »

<sup>1</sup> Relèvement du seuil au 1<sup>er</sup> juillet 2008

  


# Sommaire

## Un groupe industriel engagé en faveur des clients en situation de précarité aux côtés des pouvoirs publics.

<b>Contribuer à prévenir les difficultés de paiement</b> .....	<b>4</b>
• Des interlocuteurs au service des clients.....	4
• Un numéro vert solidarité en service 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.....	4
• Une démarche d'accompagnement et de sensibilisation à la maîtrise de l'énergie.....	5
<b>Faire connaître les tarifs sociaux et contribuer au Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL)</b> <b>6</b>	<b>6</b>
• Les Fonds de Solidarité Logement gérés par les départements .....	6
• Qui accorde le Tarif de Première Nécessité (TPN ) et le Tarif Spécial de Solidarité Gaz (TSS Gaz) ? ...	7
• Qui peut en bénéficier ? .....	7
• Le Tarif de Première Nécessité (TPN).....	7
• Le Tarif Spécial de Solidarité Gaz (TSS Gaz).....	8
• Des numéros verts pour les tarifs sociaux de l'énergie .....	8
<b>Proposer des services permettant le maintien de la fourniture d'électricité</b> .....	<b>9</b>
• Le maintien de l'énergie, à la puissance souscrite, pour trouver sereinement des solutions.....	9
• Le Service Minimum (SMI), un dernier recours pour éviter la suspension d'électricité.....	9
• Pas de suspension d'énergie pendant l'hiver pour les clients aidés par les Fonds de Solidarité pour le Logement .....	10
<b>Agir sur le terrain aux côtés des acteurs de la solidarité</b> .....	<b>11</b>
• Identifier les clients en situation de précarité .....	11
• Signaler aux services sociaux les personnes potentiellement fragiles en situation d'impayés .....	12
• Soutenir et développer les dispositifs de médiation sociale .....	13

# 1

## Contribuer à prévenir les difficultés de paiement

*Les 6 000 conseillers EDF Bleu Ciel et les 350 interlocuteurs solidarité d'EDF présents sur l'ensemble du territoire proposent un accompagnement personnalisé à tous les clients qui rencontrent des difficultés de paiement .*

*En lien avec les acteurs sociaux, ils mettent en œuvre des solutions pour répondre aux difficultés rencontrées par les clients en situation de précarité et proposent des démarches de sensibilisation à la maîtrise de l'énergie.*

- Des interlocuteurs au service des clients

Partout en France, 6000 conseillers EDF Bleu Ciel sont à la disposition de tous les clients pour les aider à maîtriser leur facture d'énergie et, si nécessaire, trouver avec eux un mode de règlement adapté à leur situation : Par exemple ils peuvent proposer aux clients un échelonnement de leur dette.

Concernant les clients qui rencontrent des difficultés de paiement, les conseillers EDF Bleu Ciel apportent un premier niveau d'accompagnement qui s'appuie sur la vérification de l'adéquation du contrat aux besoins de consommation, des conseils tarifaires, des facilités de paiement, mais également de la pédagogie sur les tarifications spéciales de l'énergie et la marche à suivre pour en bénéficier si la situation du client nécessite l'intervention des services sociaux.

- Un vaste réseau de correspondants solidarité

Répartis sur l'ensemble des départements français, les 350 correspondants solidarité d'EDF sont en contact avec les différents acteurs locaux de la solidarité : les services administratifs spécialisés (Caisses d'allocations familiales, Assedic, Centres Communaux d'Action Sociale, Direction Départementale de l'Action Sanitaire et Sociale, élus...) et les partenaires associatifs. Ils contribuent à la recherche de solutions adaptées aux besoins spécifiques des clients en situation de précarité.

- Un numéro vert solidarité en service 24 heures sur 24, 7 jours sur 7

En appelant le numéro gratuit - **0 800 65 03 09** - les clients en situation d'urgence et de précarité peuvent signaler leurs difficultés et solliciter auprès d'EDF des conseils pratiques sur les démarches à suivre afin de pouvoir bénéficier d'un accompagnement adapté à leur situation.



- Une démarche d'accompagnement et de sensibilisation à la maîtrise de l'énergie

De nombreuses actions de prévention sont menées partout en France pour contribuer à sensibiliser et responsabiliser les clients à la gestion de leur budget « énergies ».

Elles s'adressent :

- en priorité aux clients les plus fragiles, afin de les aider à maîtriser leurs consommations, donc à diminuer le coût de leurs dépenses, et à prévenir ainsi les dettes en matière d'énergie.
- aux acteurs sociaux, pour les sensibiliser et les former aux économies d'énergie, et leur donner ainsi les moyens d'accompagner efficacement les personnes qu'ils suivent sur ce thème.

EDF mène également depuis de nombreuses années des actions pour sensibiliser les locataires de logements sociaux aux économies d'énergie, et propose aux bailleurs sociaux d'améliorer le confort thermique dans les logements tout en réduisant les consommations énergétiques au travers de l'offre Montant de charge.

#### **Accompagnement et sensibilisation à la maîtrise de l'énergie :**

- Plus de 10 000 travailleurs sociaux et clients ont fait l'objet d'une formation à la maîtrise de l'énergie en 2008, soit un total de 2000 heures de sensibilisation réalisées.
- EDF a noué notamment des partenariats avec le monde associatif, (Restos du Cœur, Union Nationale des Points d'Information Médiation Multi-Services, Association pour le Logement des Jeunes Travailleurs, etc.) afin de sensibiliser les personnes accueillies par les associations aux économies d'énergies.
- 900 000 lampes basse consommation ont été distribuées en 2008 avec les Restos du Cœur ; une opération qui permet de réduire de moitié le budget éclairage d'une famille.
- 200 000 logements ont été rénovés en partenariat avec les bailleurs sociaux depuis 2005.
- En 2009, EDF a signé un partenariat national en faveur de la maîtrise de l'énergie et de la lutte contre la précarité avec la Fédération Envie, spécialisée dans la rénovation et la revente d'appareils ménagers en fin de vie
  - en offrant des appareils de mesure de consommation d'énergie
  - en assurant des formations de l'ensemble des vendeurs et salariés de la Fédération.

## 2

# Faire connaître les tarifs sociaux et contribuer au Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL)

*Pour répondre aux difficultés des clients en situation de précarité, les pouvoirs publics ont instauré des tarifs sociaux à la fois sur l'électricité et depuis le 1er juillet 2008, sur le gaz avec la mise en place du Tarif Spécial de Solidarité Gaz (TSS Gaz).*

*En complément de ces tarifs, les clients en difficulté peuvent solliciter une prise en charge partielle de leurs impayés d'énergies par les Fonds de Solidarité Logements départementaux, dont EDF est un partenaire durable et actif.*

*Afin de porter à la connaissance de ses clients les différents dispositifs d'aide dans le domaine de l'énergie et les modalités nécessaires pour en bénéficier, EDF a mis en place une démarche d'accompagnement spécifique portée par les conseillers EDF Bleu Ciel et par les correspondants solidarité.*

## • Les Fonds de Solidarité Logement gérés par les départements

EDF, premier contributeur des Fonds départementaux de Solidarité pour le Logement (FSL) après les collectivités locales, a décidé d'augmenter sa dotation annuelle de 2 millions d'euros dès 2009, pour renforcer son engagement de solidarité auprès des clients vulnérables et contribuer à la maîtrise de l'énergie.

Le Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL), accorde des aides financières aux personnes et aux familles en difficulté, afin de leur permettre d'accéder à un logement ou de s'y maintenir.

L'octroi des aides du FSL repose sur le niveau de ressources des personnes concernées et l'importance et la nature de leurs difficultés.

Le traitement des demandes d'aides est assuré par une commission spécifique qui désigne les bénéficiaires et détermine le montant de l'aide. Placée sous l'autorité du Conseil général, elle regroupe notamment des représentants des différents services sociaux - Centres communaux d'Action sociale, Direction départementale des Affaires sanitaires et sociales, Caisse d'allocations familiales, ASSEDIC... - du Conseil général, et de l'Etat.

Les clients aidés par ces fonds bénéficient ensuite d'un accompagnement personnalisé par les équipes solidarité d'EDF, et d'une protection spécifique en période hivernale.

### **EDF et le Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) :**

- EDF est le premier contributeur au FSL après les collectivités locales.
- En 2009, EDF a porté sa dotation annuelle à 22 millions d'euros. En 5 ans EDF a versé 100 millions d'euros au FSL.
- 220 390 familles en difficulté en ont bénéficié en 2008 (200 000 familles en 2007)
- 500 000 clients bénéficient chaque année d'une protection spécifique en période hivernale (1<sup>er</sup> novembre au 15 mars).

## • Qui accorde le Tarif de Première Nécessité (TPN ) et le Tarif Spécial de Solidarité Gaz (TSS Gaz) ?

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, le Tarif de Première Nécessité (TPN) est entré en vigueur le 1er janvier 2005, et le Tarif Spécial de Solidarité Gaz (TSS Gaz) le 1er juillet 2008.

Les organismes d'assurance maladie déterminent les ayants droits à ces tarifs sociaux de l'énergie en fonction de leur quotient social et communiquent leurs coordonnées :

- à EDF et aux Entreprises locales de Distribution pour le TPN (les seuls fournisseurs à proposer le TPN)
- à l'ensemble des fournisseurs de gaz opérant sur le territoire national pour le TSS Gaz

EDF envoie une attestation d'éligibilité au client qui la complète et la lui retourne. Une fois le dossier complet réceptionné, le client bénéficie automatiquement de cette tarification spéciale.

## • Qui peut en bénéficier ?

Le TPN comme le TSS Gaz concernent les clients en situation précaire dont le **quotient social est inférieur ou égal à 620,58 €<sup>2</sup>** par mois pour une personne seule. Accordées pour un an, ces dispositions sont reconductibles après validation annuelle des droits par les organismes d'assurance maladie.

## • Le Tarif de Première Nécessité (TPN)

Le TPN se traduit par une **réduction annuelle de 30 %, 40 % ou 50 % selon la composition familiale, sur une tranche de consommation de 100 kWh par mois et sur le prix de l'abonnement.**

Un décret publié en juillet 2006 permet également aux personnes qui bénéficient du Tarif de Première Nécessité de ne pas payer les frais de mise en service et de bénéficier d'un abattement de 80 % sur les frais de déplacement pour impayé.

- Fin 2008, 715 000 foyers bénéficient du Tarif de Première Nécessité (TPN), soit deux fois plus qu'en 2006. Ce chiffre devrait augmenter significativement en 2009 du fait du relèvement du plafond des ressources minimales pour son obtention
- La réduction moyenne au titre du TPN s'élève à 70 euros par an

<sup>2</sup> Relèvement du seuil au plafond de ressources de la CMU depuis le 1er juillet 2008



- Le Tarif Spécial de Solidarité Gaz (TSS Gaz)

Le TSS Gaz correspond à une **déduction forfaitaire sur le prix de fourniture**. Cette déduction est fonction de la composition du foyer et du volume de gaz consommé.

- En 2009, plusieurs centaines de milliers de clients devraient bénéficier du TSS gaz
- Par exemple, un couple avec deux enfants dont le logement est équipé d'un chauffage au gaz et consommant 6000 kWh par an dispose d'une réduction de 118 euros sur sa facture annuelle

- Des numéros verts pour les tarifs sociaux de l'énergie

EDF a mis en place deux numéros verts complémentaires pour fournir des informations sur les tarifs sociaux à tous les clients en difficulté :

**0 800 333 123 pour le TPN**

**0 800 333 124 pour le TSS Gaz.**

Ces numéros sont en service du lundi au vendredi de 9h à 18h.

# 3

## Proposer des services permettant le maintien de la fourniture d'électricité

*L'objectif d'EDF et des pouvoirs publics est de toujours proposer des alternatives à la suspension de l'électricité et/ou du gaz, en particulier à toute personne dont les graves difficultés financières sont reconnues par les services sociaux.*

*Ainsi, les dispositifs de maintien d'énergie ont permis de faire nettement reculer le nombre des suspensions de fourniture : ce nombre est passé de 670 000 en 1993 à moins de 100 000 en 2008 (soit environ 0,4 % des clients d'EDF).*

- Le maintien de l'énergie, à la puissance souscrite, pour trouver sereinement des solutions

Depuis le 1<sup>er</sup> novembre 2008, le maintien de l'énergie à la puissance souscrite remplace le Service Maintien Energie qui limitait la puissance à 3000 watts et ne permettait l'usage que de certains équipements électriques.

**Avec ce nouveau dispositif EDF va au delà du nouveau décret, en permettant à ses clients en difficulté de conserver l'intégralité de leur puissance électrique le temps d'entreprendre les démarches nécessaires à la mise en place de solutions adaptées à leur situation.**

- Le Service Minimum (SMI), un dernier recours pour éviter la suspension d'électricité

Lorsque EDF ne peut entrer en contact direct avec son client en situation d'impayés, le Service Minimum est installé pour ne pas interrompre la fourniture d'électricité. Il s'agit pour EDF d'alerter le client et de l'inciter à réagir.

La fourniture maintenue équivaut à une puissance de **1000 watts** ; elle permet, par exemple, de s'éclairer et d'utiliser un chauffage d'appoint. Le client dispose ensuite de cinq jours pour prendre contact avec EDF. A l'issue de ces **cinq jours**, s'il ne s'est pas manifesté, le client s'expose à voir sa fourniture d'électricité interrompue.

180 000 SMI ont été installés en 2008 en alternative à une suspension de fourniture.

- 
- Pas de suspension d'énergie pendant l'hiver pour les clients aidés par les Fonds de Solidarité pour le Logement

L'objectif d'EDF, comme des pouvoirs publics, est d'éviter de suspendre l'électricité et le gaz à toute personne dont les graves difficultés financières sont reconnues par les services sociaux. C'est pourquoi **EDF ne suspend pas l'électricité et le gaz naturel pendant la période d'hiver (du 1er novembre au 15 mars) pour les clients bénéficiant ou ayant bénéficié d'une aide des Fonds de Solidarité pour le Logement au cours des 12 derniers mois précédant le 1<sup>er</sup> novembre de l'année en cours.**

# 4

## Agir sur le terrain aux côtés des acteurs de la solidarité

*Depuis de nombreuses années, EDF s'engage au côté de nombreux partenaires : les élus et les collectivités territoriales, les Centres Communaux d'Action Sociale, la Caisse d'Allocations Familiales, les Organisations non gouvernementales, les structures de médiation sociale et les associations de quartiers, pour trouver des réponses adaptées aux besoins des clients en situation de précarité.*

*En 2008, en développant encore plus largement les démarches de prévention et de maîtrise des consommations, grâce à des partenariats renouvelés avec les Restos du Cœur, l'Union Nationale des Centres Communaux et Intercommunaux d'Actions Sociales (UNCCAS) et les Conseils généraux, et avec la mise en place de l'accompagnement personnalisé à la maîtrise de l'énergie, proposé à chaque client en difficulté, EDF renforce encore son dispositif solidarité à l'égard des plus vulnérables.*

### ● Identifier les clients en situation de précarité

C'est avant tout le rôle des services sociaux. Ces derniers sont, en effet, seuls compétents pour évaluer précisément la situation des personnes en difficulté de paiement et pour décider des aides financières dont elles peuvent bénéficier.

La mission d'EDF au quotidien est de faciliter leur action :

- en orientant les clients en difficulté vers les structures susceptibles de les aider,
- en proposant, en lien avec les travailleurs sociaux, des solutions adaptées aux situations des clients aidés.

Des années de travail commun ont permis que se construise une coopération étroite et de confiance entre EDF et ses partenaires.

#### **EDF et les acteurs sociaux :**

- Plus de 900 000 clients accompagnés depuis 2006
- 86 % des travailleurs sociaux satisfaits de leur relation avec EDF (enquête réalisée par l'institut de sondage LH2, avril 2008)
- 90 % des travailleurs sociaux ont une bonne image d'EDF (enquête réalisée par l'institut de sondage LH2, avril 2008)



- Signaler aux services sociaux les personnes potentiellement fragiles en situation d'impayés

EDF a participé au groupe de travail initié par les pouvoirs publics pour définir le contenu du nouveau décret relatif aux impayés d'énergies et d'eau. Ce décret, publié le 13 août 2008, définit les nouvelles mesures à mettre en œuvre en cas d'impayé d'énergies : Il impose notamment un traitement différencié en fonction de la situation des clients et met l'accent sur l'information des services sociaux à des moments clés de la relation avec le client (lors de la 1<sup>ère</sup> relance pour les clients en difficultés financières et 3 jours après une suspension de fourniture pour tous les clients)

**EDF va plus loin dans la mise en œuvre du décret :**

- En faisant preuve de plus de souplesse dans le traitement des factures impayées : Un délai de paiement de 30 jours au-delà de la date limite de paiement de la facture est accordé aux clients en difficulté. Par ailleurs, le nombre et les modes de contacts déployés pour alerter les clients en situation d'impayé ont été démultipliés : courriers de relance, automate d'appel avec proposition de paiement par téléphone ou mise en relation avec un conseiller EDF Bleu Ciel pour trouver les solutions adaptées.
- En proposant un accompagnement personnalisé à la maîtrise de l'énergie à tous les clients rencontrant des difficultés de paiement : les clients peuvent alors bénéficier gratuitement de conseils sur les tarifs et les modes de paiement possibles mais également se voir accorder des facilités de paiement tout en recevant de l'information utile pour pouvoir réaliser des économies d'énergie. (cf. chap. 1)
- En systématisant le maintien de l'énergie à pleine puissance, le temps pour le client en difficulté d'entreprendre les démarches nécessaires auprès des services sociaux. (cf. chap. 3)
- En utilisant le Service Minimum (SMI), qui maintient la fourniture d'électricité à 1000 watts pour ne pas interrompre la fourniture d'électricité lorsque EDF ne peut entrer en contact direct avec le client en situation d'Impayé. (cf. chap. 3)



- Soutenir et développer les dispositifs de médiation sociale

EDF s'implique fortement, depuis plusieurs années, dans une démarche de partenariat avec les structures et associations spécialisées dans la médiation sociale.

Par ce biais, l'entreprise contribue à la fois :

- à l'emploi et à l'insertion au plus près des collectivités,
- à renouer le contact avec certains de ses clients fragiles.

Les personnels de ces associations et structures sont spécifiquement formés par les conseillers solidarité d'EDF non seulement pour accueillir, informer et orienter nos clients dans leurs démarches vis-à-vis d'EDF, mais aussi pour dispenser des conseils en matières d'économies d'énergie. Ces structures de médiation sont développées en milieu urbain mais également en milieu rural, sous des formes très différentes en raison des particularités de ces territoires.

EDF est partenaire de 87 structures de médiation sociale sur l'ensemble du territoire français.