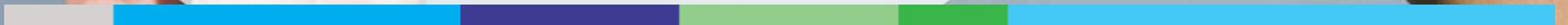




Une marque
du groupe ENGIE

Gaz Tarif Réglementé s'engage contre la précarité énergétique en France

18/09/18



2018 : création de la Direction Gaz Tarif Réglementé

2007

Ouverture du marché de l'énergie pour les clients résidentiels

La société **ENGIE commercialise** auprès des clients particuliers deux types d'offres existantes:

- Le tarif historique: **le tarif réglementé de gaz naturel**, fixé par l'Etat, après avis de la Commission de Régulation de l'Energie (CRE)
- **Les offres de marché** gaz et électricité

2018

Création de la Direction Tarif Réglementé

Une entité autonome pour gérer les 4,4 millions de clients ayant un contrat de gaz naturel **au tarif réglementé**



La DTR commercialise l'offre de gaz naturel au **tarif réglementé**

Notre cœur de métier

L'accueil des clients et la prise en charge de leurs demandes

Le marketing

La vente de fourniture d'énergie et de services associés

La facturation et le recouvrement

La précarité énergétique

Selon l'Observatoire National de la Précarité Énergétique (ONPE)
Dont Gaz Tarif Réglementé est membre financeur



Trois facteurs majeurs : des ménages vulnérables en raison de faibles revenus, une déperdition d'énergie due à la mauvaise qualité thermique des logements occupés et le coût de l'énergie.

Gaz Tarif Réglementé, acteur engagé

Face à ce phénomène complexe, Gaz Tarif Réglementé met en place une démarche globale, au-delà de ses obligations réglementaires, axée sur la complémentarité d'**actions curatives et préventives**, autour de trois axes majeurs :

- La mise en place du **chèque énergie** et la **prévention des impayés**
- La contribution à **l'amélioration de l'habitat** des personnes en situation de précarité
- L'information et la sensibilisation aux **économies d'énergie**

Sommaire

Des ressources et outils dédiés

AIDES AU PAIEMENT DE LA FACTURE

Chèque énergie 

Parcours de recouvrement allongé 

FSL

ACTIONS EN FAVEUR DES ÉCONOMIES D'ÉNERGIE

Les CEE 

Habiter Mieux Sérénité

Habiter Mieux Agilité

La prime Economies d'Énergie

Programme « Eco-gestes Solidaires »

Les partenariats nationaux et locaux



Une marque
du groupe ENGIE

CHAPITRE 1

Des ressources et outils dédiés à la lutte contre la précarité énergétique



Sommaire



Dispositif réglementaire

Des ressources et outils dédiés

AIDES AU PAIEMENT DE LA FACTURE

Chèque énergie 

Parcours de recouvrement allongé 

FSL

ACTIONS EN FAVEUR DES ÉCONOMIES D'ÉNERGIE

Les CEE 

Habiter Mieux Sérénité

Habiter Mieux Agilité

La prime Economies d'Énergie

Programme « Eco-gestes Solidaires »

Les partenariats nationaux et locaux

Des ressources et outils dédiés à la lutte contre la précarité énergétique

24 Correspondants Solidarité Relations Externes

Animer sur 1 à 5 départements :

- Les conseils départementaux sur la thématique du fonds de solidarité logement (FSL)
- Les travailleurs sociaux sur l'utilisation de nos outils, nos règles commerciales, les éco-gestes
- Les associations de médiation sociale pour l'accueil physique de nos clients
- Les associations de consommateurs locales

GAZ TARIF RÉGLEMENTÉ
Une marque du groupe ENGIE

Samuel KURP Manager	Siegfried JANKOWSKI	Catherine PRILLEUX	Armelle HAJJI	Sandrine IBARRART	Vincent TALMA 88E	Denis BARRE	Catherine BIGEY	Kheira KECHAR	
Pascoel MEASURE Manager	Jean Claude DAIX	Lilla MAHROUG	Françoise BIGOT	Marie-Françoise POTIER	Martine SERRA Manager	Valérie TURKAN	Nathalie BORTOLINI		
Delphine CHATEAU	Didier COMPAGNON	Christine GALLET	Christine CAVALIERE	Patriella PEREZ- GOUGE 8	Erio CHAZOTTE 8	Thierry LAMBRY	Benoit CARCENAC	Aurèle MIRABEL	Dominique BILLON-GIBON

**Correspondants
Solidarité
Relations
Externes**

Des ressources et outils dédiés à la lutte contre la précarité énergétique

Animation locale

Depuis janvier 2018, les correspondants solidarité informent les acteurs sociaux sur différents sujets : le marché du gaz naturel et ses acteurs, le chèque énergie, les éco-gestes...

Près de 6 000 acteurs sociaux déjà rencontrés lors de 600 réunions en 2018



8,6 /10

Note de satisfaction
attribuée à l'issue de
ces réunions



Des informations
jugées très claires
et très utiles

Des ressources et outils dédiés à la lutte contre la précarité énergétique

Les Conseillers Solidarité Gaz Tarif Réglementé



Des conseillers solidarité dédiés aux demandes des **travailleurs sociaux**



Près de 200 000 demandes solidarité, adressées par téléphone (ligne dédiée), courrier, e-mail ou via le portail solidarité, ont été traitées par les conseillers solidarité Gaz Tarif Réglementé en 2017.

Des ressources et outils dédiés à la lutte contre la précarité énergétique

**Le Portail Solidarité
conçu pour les travailleurs sociaux**



Plus de 35 000
personnes
habilitées



75% des demandes
réalisées en
self care



94% d'utilisateurs
satisfaits

- + RAPIDE
- + COMPLET
- + CONVIVIAL

Un portail solidarité similaire Gaz Tarif Réglementé développé en 2018 pour accompagner les clients disposant d'un contrat de gaz naturel au tarif réglementé

Des ressources et outils dédiés à la lutte contre la précarité énergétique

Aides à la Maitrise de la demande en énergie (MDE)

- Des brochures pour apporter des **conseils** en matière **d'économie d'énergie**
- Des **outils web** :
 - Le **service Cap EcoConso**, accessible depuis le compte en ligne du client ENGIE ou Gaz Tarif Réglementé
 - Les **compteurs communicants** permettent un suivi de la consommation
 - Une **rubrique « Economies d'énergie »** sur le site ENGIE Particuliers et sur le site Gaz Tarif Réglementé

- Des **outils MDE** :



- Des **numéros de téléphone dédiés** pour échanger avec un conseiller afin de **mieux comprendre sa consommation** et être accompagné dans la réalisation d'économies d'énergie (éco-gestes, travaux)



Une marque |
du groupe ENGIE |

CHAPITRE 2

Partenariats nationaux et locaux



Sommaire



Dispositif réglementaire



Partenariats nationaux et locaux

Les Conventions partenariales majeures



Partenariats nationaux et locaux

Le réseau des Partenaires de Médiation Solidarité (PMS)

Pour améliorer l'accueil de ses clients en difficulté, Gaz Tarif Réglementé soutient des **structures existantes de médiation sociale**, de type associatif, qui agissent localement et tissent des relations de confiance et de proximité.

A date, le réseau est constitué de **plus de 150 partenaires locaux** répartis sur tout le territoire, qui interviennent là où les enjeux de précarité sont importants.

Gaz Tarif Réglementé participe notamment à la **formation** des médiateurs de ces structures. Ces **médiateurs** accueillent les clients en difficulté, les aident à mieux comprendre leur facture, les conseillent sur la maîtrise des dépenses d'énergie, la sécurité de leur installation gaz naturel. Ils les accompagnent aussi auprès des conseillers solidarité Gaz Tarif Réglementé pour la mise en place de plans d'apurement, ou auprès des services sociaux pour l'instruction d'une demande d'aide.



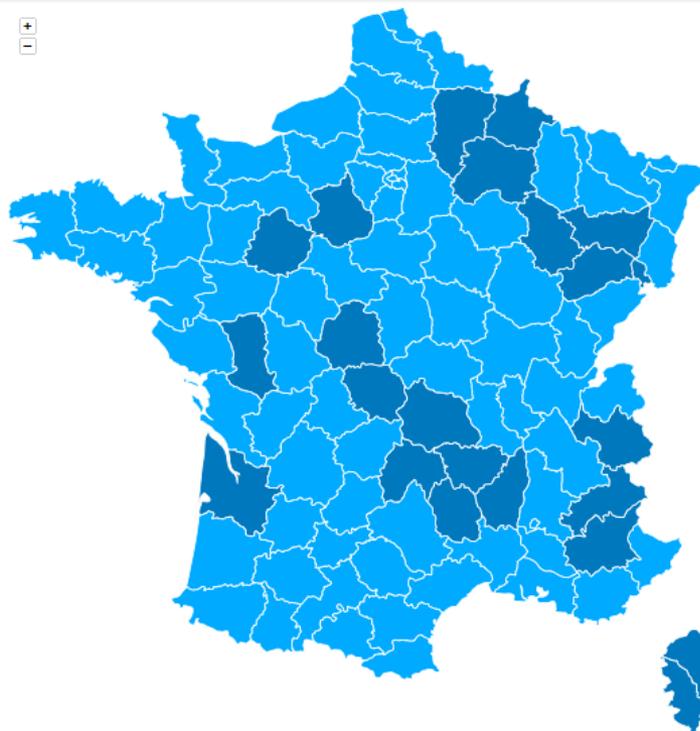
En 2017, les **PMS** ont permis de répondre à **15 000 demandes** de clients ENGIE BtoC (en offre de marché ou au tarif réglementé de gaz naturel).

Partenariats nationaux et locaux

Le réseau des Partenaires
de Médiation Solidarité (PMS)

COUVERTURE DU TERRITOIRE PAR LE RÉSEAU DE PMS

Une présence là où les enjeux de précarité énergétique sont les plus élevés



Partenaires en France
Partenariats en cours de développement



Une marque
du groupe ENGIE |

CHAPITRE 2

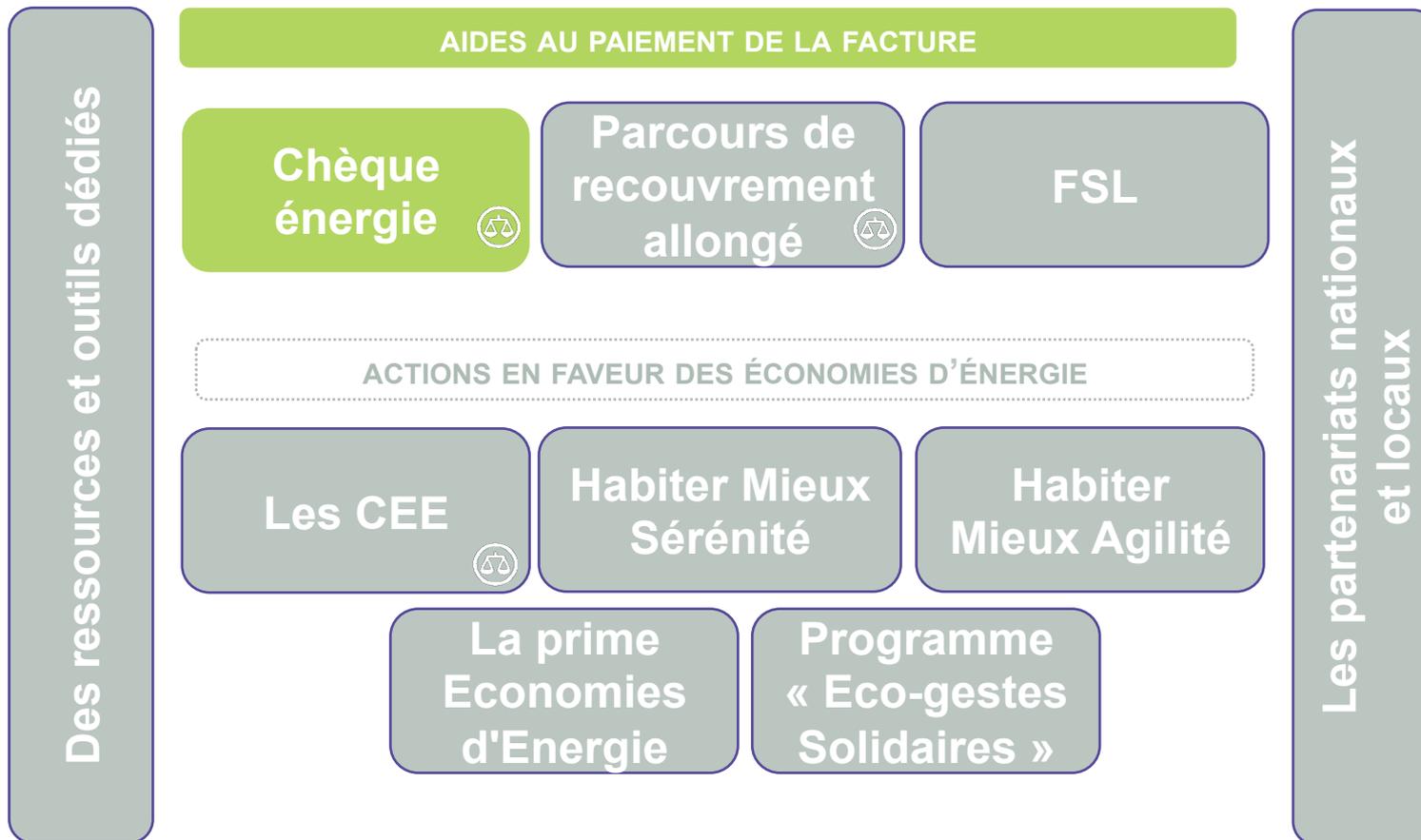
Aides au paiement de la facture



Sommaire



Dispositif réglementaire



Aides au paiement de la facture



- En 2015, la loi relative à la transition énergétique prévoit de remplacer les tarifs sociaux, en 2018, par le chèque énergie, un chèque au format papier envoyé par voie postale, une fois par an.



Revenu fiscal de référence du foyer
<
7700€ par unité de consommation



Envoi automatique par l'Agence de Services et Paiement



de 48€ à 227€



Payer une facture de gaz, d'électricité mais aussi de bois, de propane ou de fioul

Réaliser des travaux de rénovation

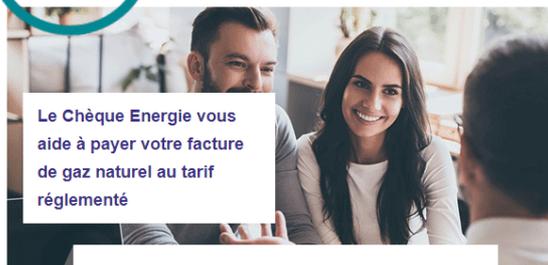


Aides au paiement de la facture

Gaz Tarif Réglementé accompagne ses clients dans l'utilisation du chèque énergie



Campagne e-mailing



Le Chèque Energie vous aide à payer votre facture de gaz naturel au tarif réglementé

Madame, Monsieur,
Référence client : 222222222222
N° de contrat : 11111111111

Vous venez peut-être de recevoir un courrier du Ministère de la Transition écologique et solidaire comprenant un Chèque Energie. Ce dispositif remplace désormais les tarifs sociaux de l'énergie*.

Si vous nous avez déjà retourné votre Chèque Énergie, ne tenez pas compte de ce rappel.



Vidéo

ChÈque Énergie.mp4

Campagne courrier papier

Le Chèque Energie vous aide à payer votre facture de gaz naturel

Civilité Prénom Nom
Adresse 1
Adresse 2
Code Postal
Ville

Chère Madame, Cher Monsieur,

Vous venez peut-être de recevoir un Chèque Energie de la part du Ministère de l'environnement et de l'énergie : ce dispositif remplace les tarifs sociaux de l'énergie. Vous pourrez l'utiliser afin de régler tout ou partie de votre facture Gaz Tarif Réglementé.

€

Pour cela, 2 possibilités s'offrent à vous

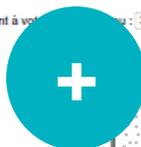
- Renvoyer votre Chèque Energie dans l'enveloppe T jointe après avoir complété au dos du chèque les informations suivantes:
Mon numéro client: XXXXXXXXXX Mon numéro de contrat: XXXXXXXX
- Enregistrer votre Chèque Energie sur le site internet créé par le gouvernement : rendez-vous sur <https://chequeenergie.gouv.fr/beneficiaire/paiement> pour attribuer votre chèque à Gaz Tarif Réglementé. Pour ce faire, vous aurez besoin de renseigner votre référence client et votre numéro de contrat.

Le montant de votre Chèque Energie sera automatiquement déduit de votre prochaine facture Gaz Tarif Réglementé ou de vos prochaines mensualités si vous êtes mensualisé.

NB : Il n'est pas nécessaire de joindre une copie de votre facture ou autre document.

Pour toute information complémentaire, consultez la page dédiée au Chèque Energie sur le site internet de Gaz Tarif Réglementé : gaz-tarif-reglemente.fr

Nous sommes également à votre disposition : 3460 de 9h à 20h du lundi au vendredi et de 9h à 13h le samedi



Action Chèque Energie

- 40 Partenaires de Médiation Sociale contactent nos clients susceptibles de recevoir un chèque énergie.

Campagne SMS



Aides au paiement de la facture

Gaz Tarif Réglementé accompagne les travailleurs sociaux



TOUT SAVOIR SUR

Le Chèque Énergie

Le ménage a-t-il reçu un chèque énergie ?

Les conditions nécessaires pour être éligible au chèque énergie

- Avoir déclaré en 2017 une déclaration de revenus, même en cas de revenus faibles ou nuls ;
- Avoir un revenu fiscal de référence inférieur à :
 - ✓ Pour 1 personne : 7 700 €
 - ✓ Pour 2 personnes : 11 500 €
 - ✓ Pour 3 personnes : 15 500 €
 - ✓ Pour 4 personnes : 19 500 €
- Être dans un logement soumis à la taxe d'habitation, même en cas d'exonération.

Pour en savoir plus sur l'éligibilité, la perte ou non d'attribution d'un chèque énergie :

Sur le site du gouvernement, une simulation d'éligibilité :

Par téléphone, le numéro vert de l'État : 0 800 300 800 (du lundi au vendredi de 9h à 18h)

Comment payer une facture de gaz naturel au tarif réglementé ?

En ligne, simple et rapide !

Infos d'intérêt pour les professionnels :

- 1) Créer le dossier de chèque énergie
- 2) Sélectionner le fournisseur Gaz Tarif Réglementé
- 3) Saisir les références clients Gaz Tarif Réglementé

✓ Avance : possibilité de pré-effectuer son chèque énergie pour 2019 !

Par courrier

Noter la référence client et le numéro de compte de contrat Gaz Tarif Réglementé au dos du chèque énergie.

GAZ TARIF RÉGLEMENTÉ
13 00 0003
7024 VIELLEUX CEDEX 9

Une fois le chèque transmis à Gaz Tarif Réglementé

- ✓ Le client reçoit un SMS ou un e-mail de confirmation ;
- ✓ Le montant du chèque est déduit en 1 ou plusieurs fois en fonction du montant du solde du client ;
- ✓ Le chèque est visible sur l'Espace Client Gaz Tarif Réglementé ;

Plus d'informations

Sur le site Gaz Tarif Réglementé : www.gaztarifreglemente.fr

Par téléphone : 3460 (du lundi au vendredi de 9h à 18h le samedi de 9h à 12h le dimanche)

Un e-mailing envoyé à **35 000 travailleurs sociaux** et aux organismes de tutelles, ainsi qu'aux associations de consommateurs

Evolution du portail solidarité pour afficher l'information « utilisation du chèque énergie »

Près de **6000 acteurs sociaux rencontrés** par les correspondants solidarité lors de **600 réunions**

Le Chèque Énergie : qu'est-ce que c'est ?

Comment utiliser mon Chèque Énergie pour payer mes dépenses de gaz naturel ?

Une fois que j'ai utilisé mon Chèque Énergie chez Gaz Tarif Réglementé...

Quelle est la situation de mon compte après l'envoi de mon chèque énergie ?

3460

Une brochure d'information remise aux acteurs sociaux

8,6 / 10



Note de satisfaction attribuée par 600 répondants

Suivi par département des volumes de chèques encaissés et d'attestations envoyées => informations transmises aux organismes sociaux

Sommaire



Dispositif réglementaire



Aides au paiement de la facture

Parcours de recouvrement allongé

Date limite de paiement définie par le décret du 27 février 2014 : **14 jours** après réception de la facture

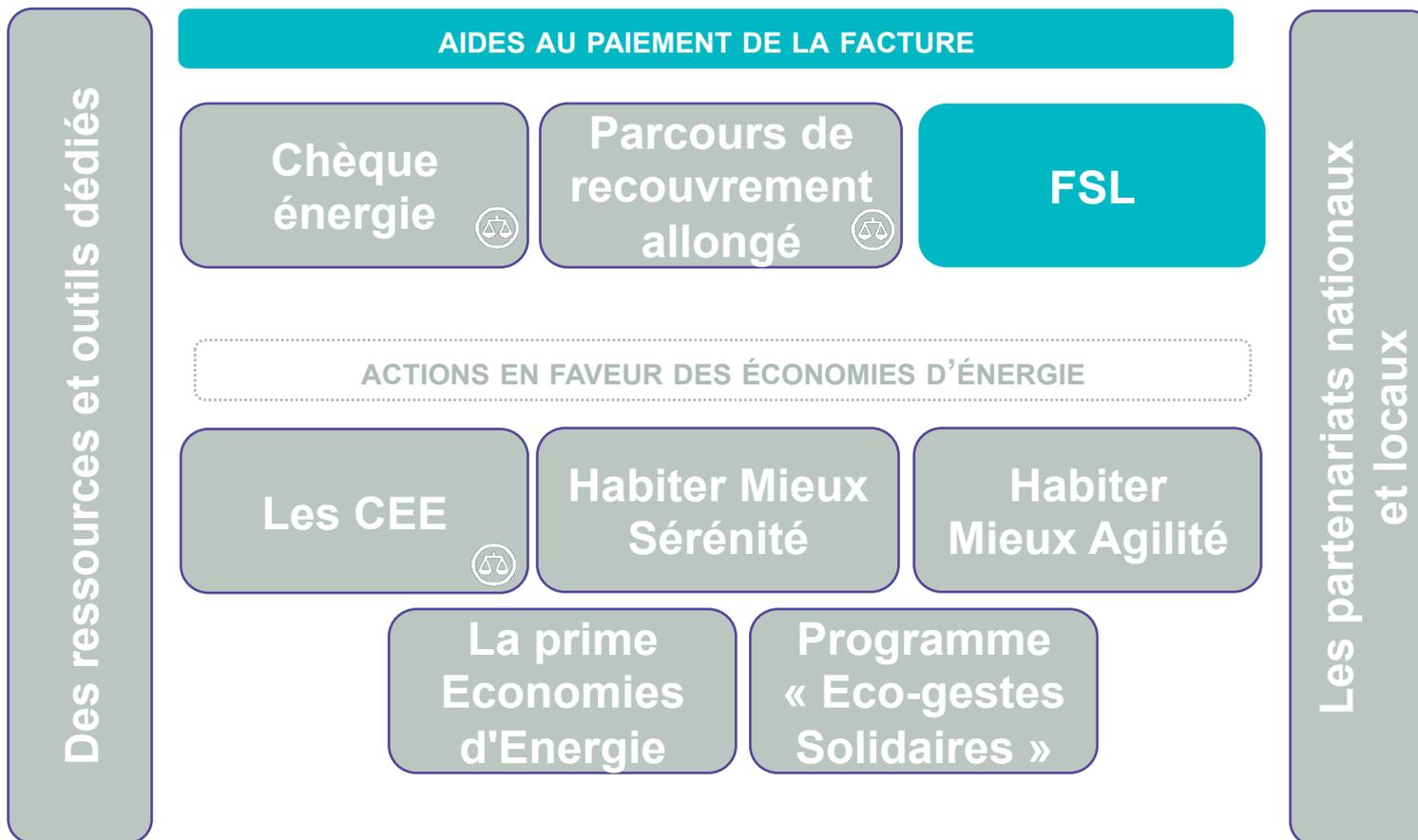
Processus de recouvrement pour un **client ordinaire** : **35 jours** après la date limite de paiement et après au moins **deux courrier écrits** (soit **45 jours** environ après réception de la facture)

Processus de recouvrement pour un **client fragile**, bénéficiant des tarifs sociaux de l'énergie ou du chèque énergie, ou d'une aide du FSL : **50 jours** après au moins **deux courriers écrits** (soit **60 jours** environ après réception de la facture)

Application stricte de **la trêve hivernale** : pas de coupure de gaz entre le **1^{er} novembre** et le **1^{er} mars**



Sommaire



Aides au paiement de la facture

Le Fonds de Solidarité Logement

Dans le cadre du contrat de service public signé avec l'Etat, ENGIE (dont Gaz Tarif Réglementé) verse aujourd'hui **6 millions d'euros par an aux Fonds de Solidarité Logement, gérés par les Conseils Départementaux.**

Le FSL accorde des **aides financières** pour permettre aux ménages concernés d'accéder à un logement ou de s'y maintenir. Ces aides s'appliquent au parc locatif et privé.

Les conditions d'octroi et les modalités de fonctionnement du fonds **sont déterminées par chaque département.**

Les aides peuvent être utilisées pour financer le dépôt de garantie, la caution ou les dépenses liées à l'entrée dans les lieux mais aussi pour rembourser des dettes de loyers, de charges locatives ou de factures d'eau et d'énergie.



En 2017, plus de 60 000 clients d'ENGIE (en offre de marché ou au tarif réglementé) ont bénéficié d'une aide du FSL attribuée par les Conseils Départementaux



Une marque
du groupe ENGIE

CHAPITRE 3

Actions en faveur des économies d'énergie



Sommaire



Aides en faveur des économies d'énergie

Les Certificats d'Economies d'Energie (CEE)

- ENGIE BtoC porte une obligation de 130 TWhc CEE classique et de 50 TWhc de CEE précarité
- La DTR porte une obligation de 15TWhc de CEE classique et de précarité par an
- L'obligation en kWhc (l'unité des CEE) s'obtient par l'application d'un coefficient d'obligation en gaz et en électricité pour chaque MWh livré aux secteurs résidentiel et tertiaire
- L'obligation précarité est égale à un prorata de l'obligation classique
- Il existe plusieurs moyens d'obtenir des CEE à divers coûts :
 - Contribuer à des travaux d'efficacité énergétique et déposer des dossiers pour obtenir des CEE
 - Acheter sur un marché secondaire des CEE à des tiers
 - Contribuer à des programmes définis par le gouvernement (sensibilisation)
 - Nouveau : confier une partie de son obligation à un délégataire

Sommaire



Dispositif réglementaire



Aides en faveur des économies d'énergie



Sérénité

- Un programme d'aides financières :
 - pour réaliser des travaux **d'amélioration énergétique des logements**
 - à destination **des propriétaires, occupants ou bailleurs sous conditions de revenus**
 - **sous conditions de revenus**
- Depuis le 30 septembre 2011, ENGIE est partenaire du **programme national « Habiter Mieux Sérénité »**.
- Le partenariat a été renouvelé à 3 reprises : en 2014, 2016 et 2018.



Sur la période 2015-2017, **41,7 millions d'euros de contributions ont été apportés par ENGIE BtoC**, soit environ 190 000 propriétaires en situation de précarité accompagnés.

Sommaire



Aides en faveur des économies d'énergie



Agilité

- Depuis janvier 2018, l'Anah a lancé « **Habiter Mieux Agilité** » visant à rénover **75 000 logements**.
- Un programme d'aides financières allant jusqu'à 10 000€ :
 - pour **réaliser des travaux de rénovation énergétique parmi les plus efficaces**,
 - à destination **des propriétaires occupants de maison individuelle**,
 - **possibilité d'être accompagné ou non par un opérateur-conseil**
- Travaux visés : le changement d'une chaudière ou du mode de chauffage, l'isolation de combles aménagés ou aménageables, ou l'isolation des murs.



Cette aide ne porte pas sur un bouquet de travaux et permet ainsi de **répondre soit à une urgence**, comme changer un système de chauffage défectueux, **soit à une décision de faire des travaux par étape**.

Sommaire



Dispositif réglementaire



Aides en faveur des économies d'énergie

La prime Economies d'Énergie ENGIE

- La Prime Economies d'Énergie Gaz Tarif Réglementé s'inscrit dans le dispositif des Certificats d'Économies d'Énergie (CEE)
- Une aide financière pour réaliser des travaux de rénovation liés à ces 4 familles :



Menuiserie



Isolation



Chauffage et régulation



Énergies renouvelables

- En un clic sur <https://cee.gaz-tarif-reglemente.fr/>
 - simuler le montant de la prime
 - s'inscrire gratuitement et créer un dossier travaux sur l'espace personnel en ligne

Sommaire

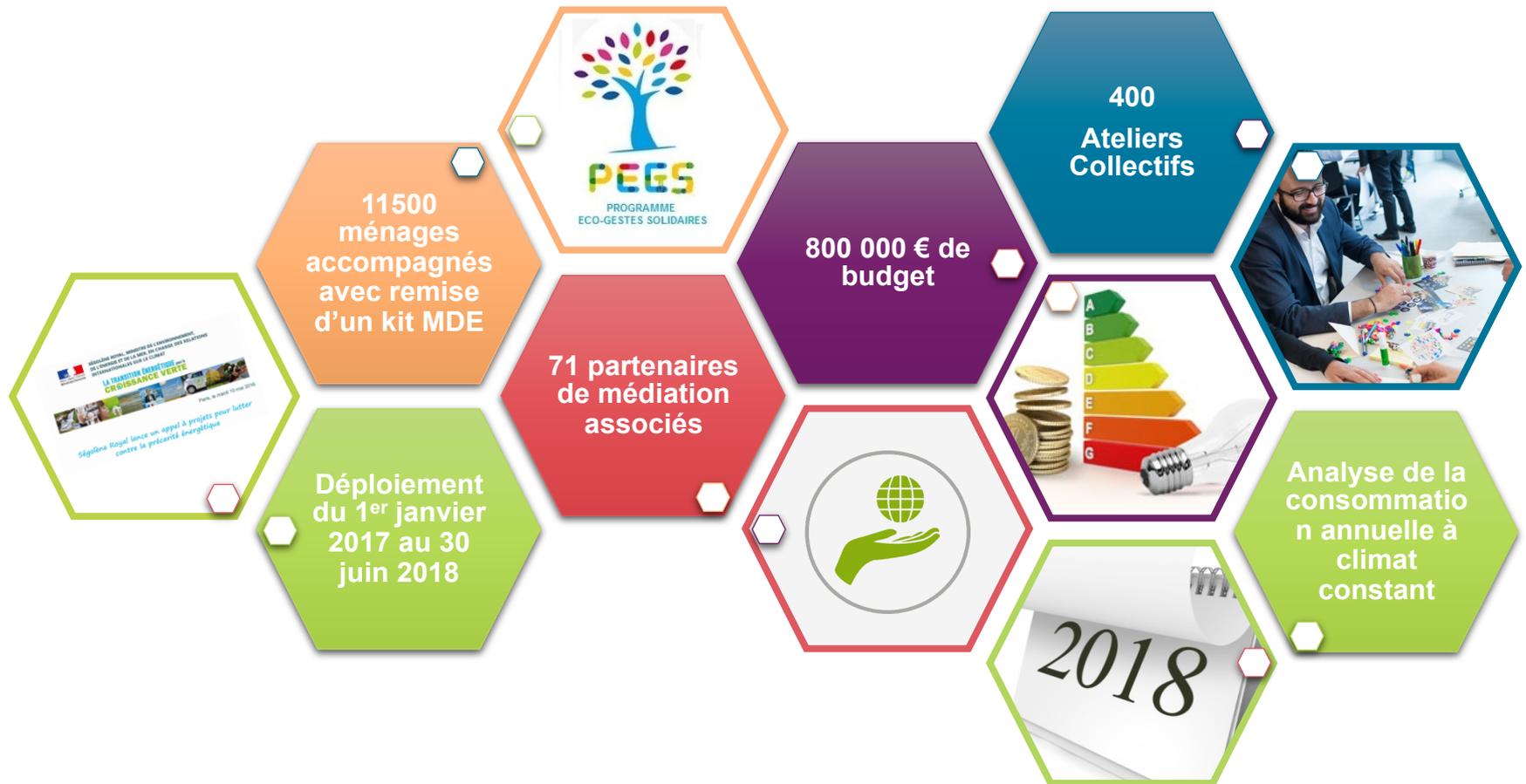


Dispositif réglementaire



Aides en faveur des économies d'énergie

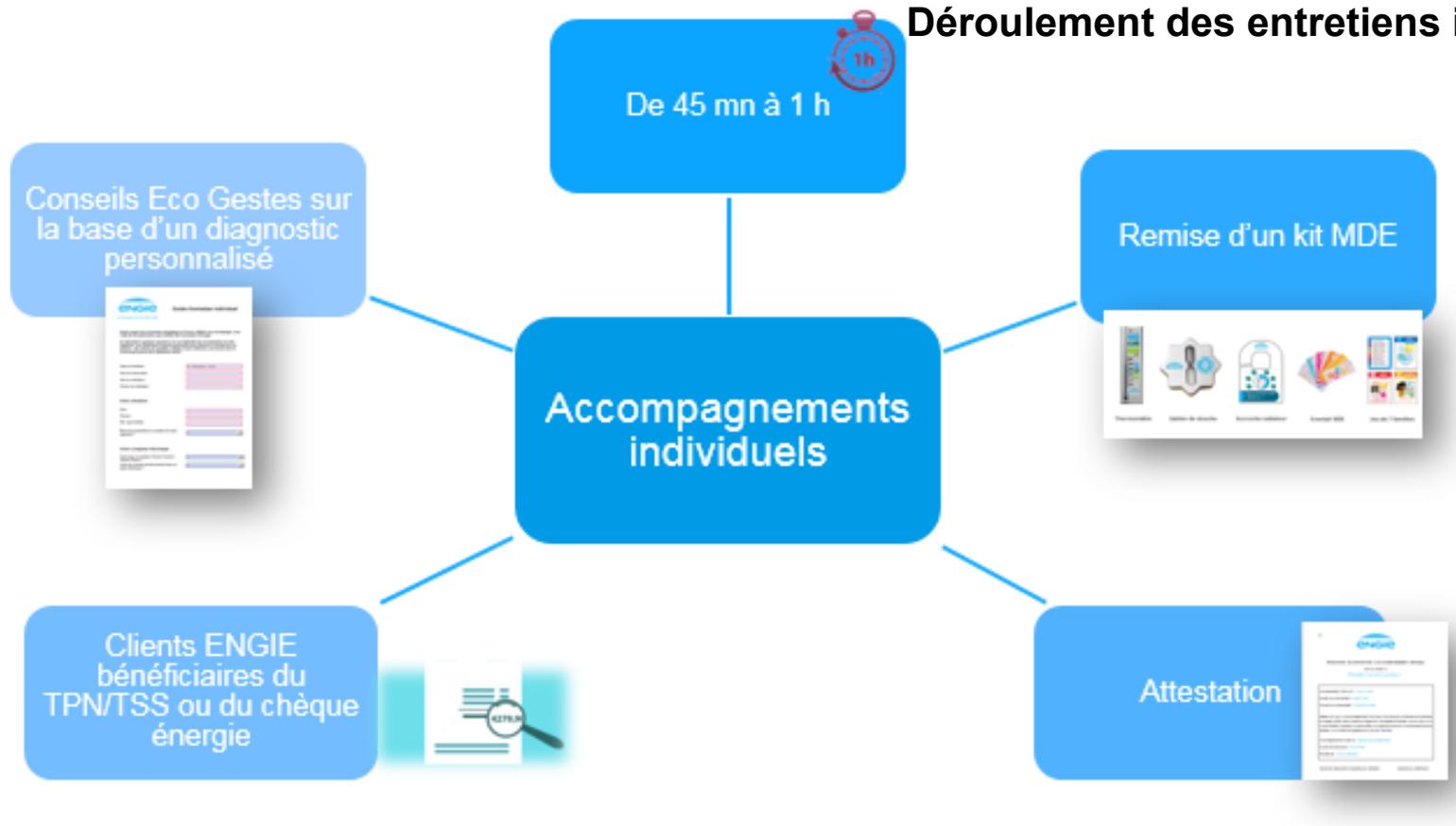
Programme « Eco-gestes Solidaires »



Aides en faveur des économies d'énergie

PEGS :

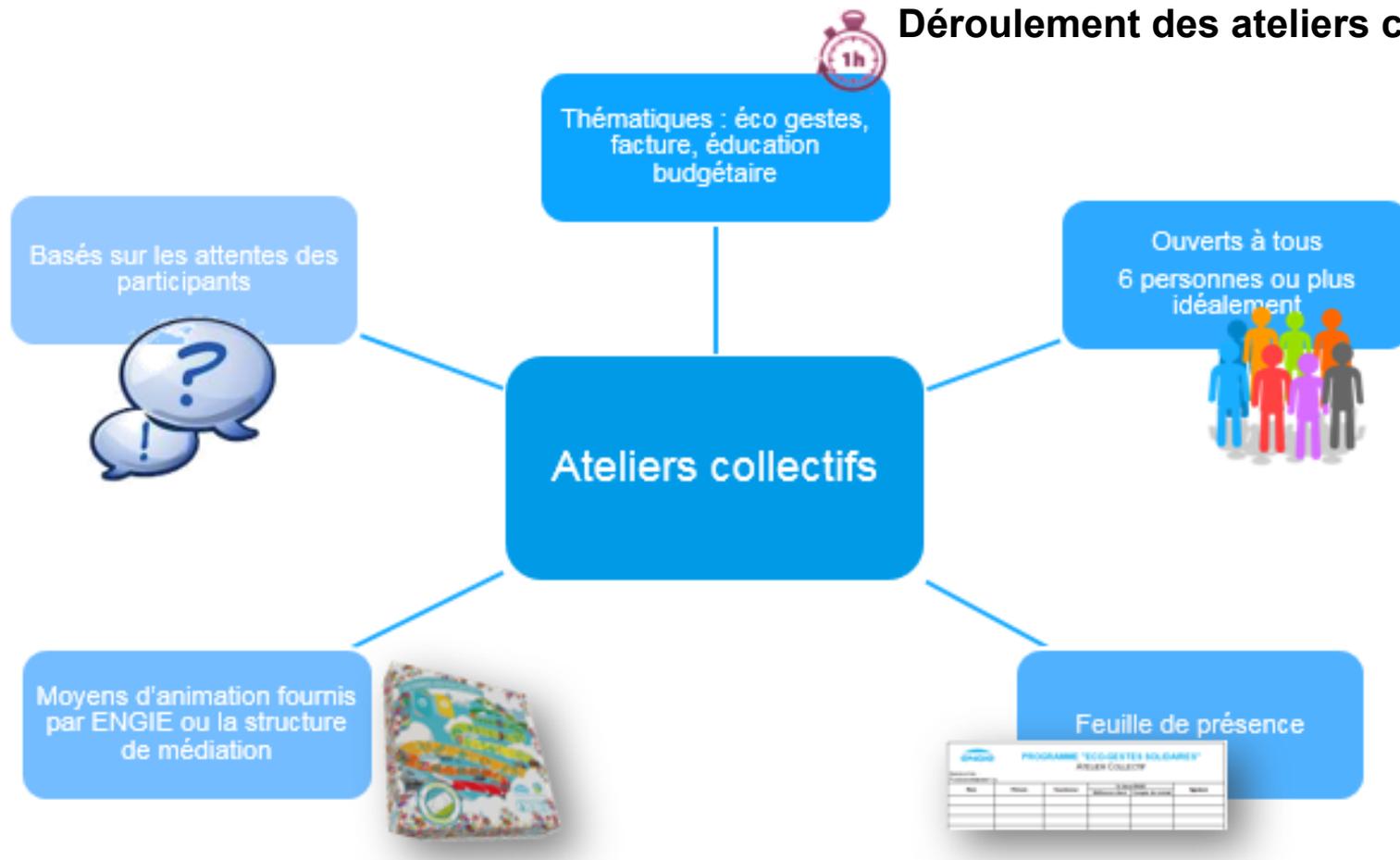
Déroulement des entretiens individuels



Aides en faveur des économies d'énergie

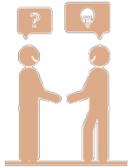
PEGS :

Déroulement des ateliers collectifs



Aides en faveur des économies d'énergie

PEGS : les résultats à date



11 000
accompagnements
déjà réalisés



450 ateliers collectifs
réalisés



80% des personnes
accompagnées
très satisfaites



90% des personnes
accompagnées recommandent
cet accompagnement

A venir :

- L'analyse de la consommation annuelle des ménages à climat constant
- Un évènement de clôture pour présenter un bilan en octobre 2018