



# FACTURE D'ÉLECTRICITÉ ACCOMPAGNEMENT DES CLIENTS EN SITUATION D'IMPAYÉS

Webinaire du réseau RAPPEL du 09 octobre 2017



*EDF-Direction Commerce-Direction des Relations Externes Consommateurs et Solidarité*



## LA SOLIDARITÉ AU CŒUR DE NOS ACTIONS

Apporter une aide concrète et accompagner  
au quotidien ceux qui en ont besoin

***La lutte contre la précarité énergétique est au cœur de la mission de service public d'EDF.***

*Pour répondre aux situations de précarité énergétique, EDF travaille au quotidien aux côtés des pouvoirs publics, des collectivités territoriales et des travailleurs sociaux pour que la facture énergétique n'aggrave pas les situations de précarité de nos clients.*

*La politique solidarité d'EDF s'intègre complètement aux dispositifs réglementaires mais les actions que nous déployons au quotidien vont au-delà du cadre réglementaire défini notamment par la Loi Brottes, le décret impayés et la Loi TECV.*

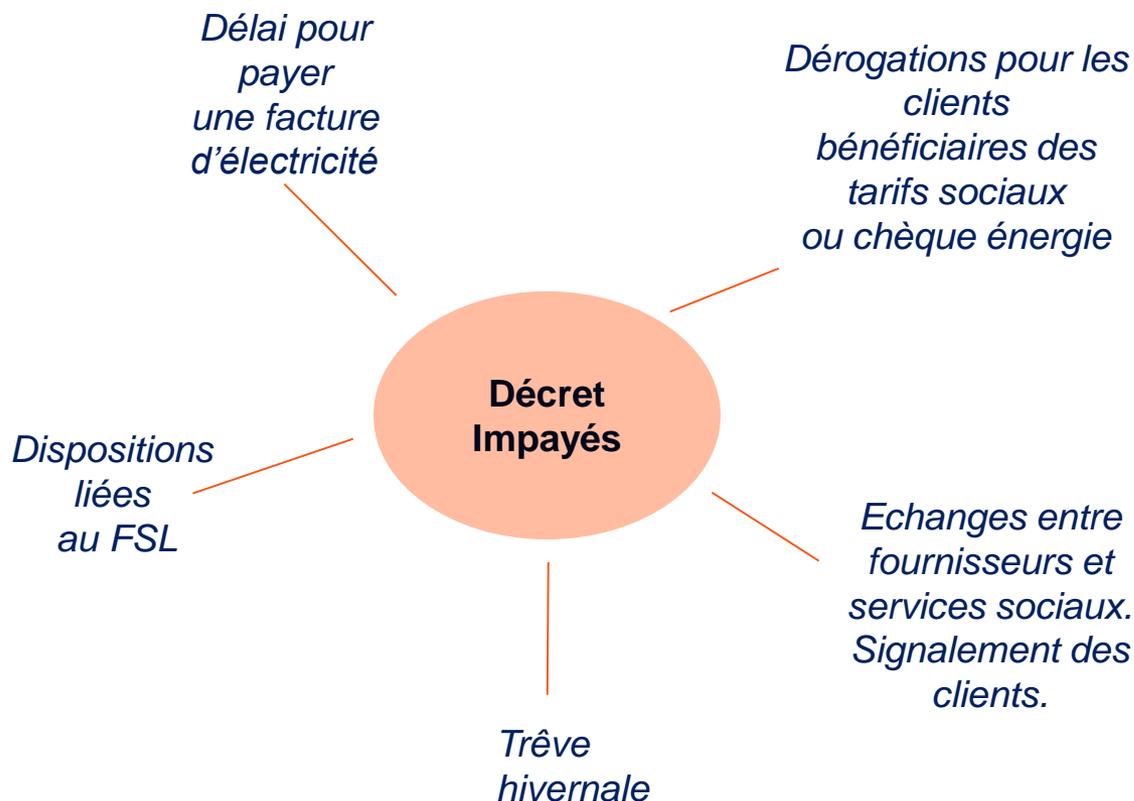
*En partenariat avec l'ensemble des acteurs investis sur le terrain et les actions des pouvoirs publics, nous avons mis en œuvre un éventail de mesures, au plus près des foyers en difficulté, pour les accompagner et prévenir au mieux la précarité énergétique.*



## ***UN ACCOMPAGNEMENT CLIENT INSCRIT DANS UN CADRE RÉGLEMENTAIRE***

# Le cadre réglementaire

Textes de référence pour les impayés d'électricité



La **Loi Brottes de 2013** a marqué un renforcement dans l'aide au paiement et la protection des clients démunis. Elle considère l'accès à l'électricité comme un bien de première nécessité, qui doit être préservé pendant l'hiver pour l'ensemble des ménages. Elle prévoit également une protection plus importante des plus démunis.



La Loi de Transition Energétique pour la Croissance Verte de 2015 prévoit la mise en place du chèque énergie en remplacement des tarifs sociaux.

# Le cadre réglementaire

## Les aides pour payer sa facture d'électricité

### Les tarifs sociaux de l'énergie

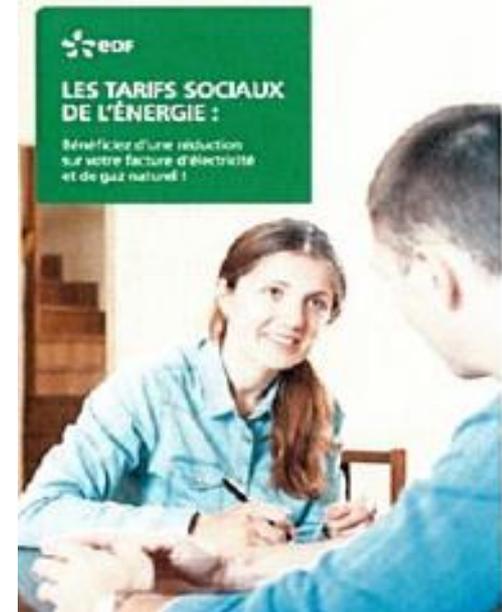
Les tarifs sociaux de l'énergie concernent l'électricité (TPN) depuis 2005 et le gaz naturel (TSS) depuis 2008.

Ils consistent à accorder une déduction de facture d'électricité et de gaz aux bénéficiaires.

Les ayants droit aux tarifs sociaux sont identifiés par des sources externes, les organismes d'assurance maladie (OAM) et l'administration fiscale depuis 2013, à partir de critères basés sur leurs revenus.

*A noter: les TPN et TSS disparaissent fin 2017 et seront remplacés par le chèque énergie.*

*Fin 2016, 2,3 millions de clients EDF bénéficiaient du TPN.  
La réduction au titre du TPN peut atteindre 140€ par an.*



# Le cadre réglementaire

## Les aides pour payer sa facture d'électricité

### Vers le chèque énergie

La Loi de Transition Énergétique pour la Croissance Verte de 2015 prévoit la mise en place du chèque énergie en remplacement des tarifs sociaux.

Le chèque énergie est expérimenté depuis mai 2016 dans 4 départements (Côtes d'Armor, Ardèche, Aveyron, Pas de Calais) et **sa généralisation est prévue pour début 2018.**

### Le chèque énergie, comment ça marche?



Le chèque énergie est attribué selon les ressources et la composition de la famille.



Le chèque énergie est automatiquement envoyé à son bénéficiaire.



Le chèque énergie peut être utilisé pour payer les factures d'électricité et/ou de gaz, ainsi que certains travaux de rénovation énergétique

# Le cadre réglementaire

## Les aides pour payer sa facture d'électricité



### Les avantages du chèque énergie: des protections renforcées

- Une ouverture de contrat gratuite si le bénéficiaire emménage dans un nouveau logement
- Une réduction de 80 % sur les frais liés au déplacement d'un technicien en cas d'impayé
- Pendant la période hivernale, un maintien de la puissance souscrite si le bénéficiaire a des difficultés de paiement (du 1er novembre au 31 mars)
- En cas d'impayé, des relances plus espacées qui laissent plus de temps au bénéficiaire pour régler ses factures

### Comment l'utiliser?

Le bénéficiaire, client d'EDF, peut remettre son chèque énergie :

- soit en ligne sur [chequeenergie.gouv.fr](http://chequeenergie.gouv.fr), muni d'une facture EDF récente
- soit par courrier, accompagné d'une photocopie de facture EDF récente, à cette adresse:

Pour activer ses protections, le bénéficiaire doit renvoyer à son fournisseur d'énergie son chèque énergie ou son attestation.



EDF 87077  
LIMOGES CEDEX 9

# Le cadre réglementaire

## Les aides pour payer sa facture d'électricité

### Les aides Fonds Solidarité Logement (FSL)

Le FSL attribue des aides financières ponctuelles destinées aux ménages en difficulté afin de favoriser leur accès et leur maintien dans le logement, et d'aider au paiement des dépenses d'énergie, d'eau et de téléphone.

Ces aides sont gérées de manière décentralisée, à la maille départementale ou métropolitaine, et accordées après examen en commissions en charge d'étudier la recevabilité des dossiers de demande FSL déposés par les personnes en difficulté.

**EDF signe des conventions FSL avec les conseils départementaux et le montant des dotations versées par EDF est généralement fixé tous les ans.**

Le dispositif des aides FSL (fonctionnement local dont les modalités, notamment le niveau de montant des aides, sont définies dans les Règlements Intérieurs des départements, attribuées sur demande des services sociaux) vient ainsi compléter et enrichir les aides accordées via les tarifs sociaux (fonctionnement national, automatisme de masse, montant d'aide fixé par les décrets d'application de la loi).

*Fin 2016, 163 000 clients EDF ont bénéficié d'une aide FSL  
EDF est le premier contributeur privé des FSL, avec près de  
22.9 millions d'euros versés en 2016.*





# PARCOURS CLIENT EN SITUATION D'IMPAYÉS

# Parcours client en situation d'impayés

## Les délais pour payer sa facture d'électricité



Le client dispose de **14 jours** pour régler sa facture d'électricité.



- Si toujours pas de paiement à l'issue du premier délai, un courrier est envoyé pour **un délai supplémentaire de 15 jours** pour que le client régularise sa facture.
- Si le client est bénéficiaire du **tarif social ou du chèque énergie** ou **s'il a bénéficié d'une aide FSL** dans les 12 derniers mois, **le délai est allongé de 30 jours.**



Sans paiement, un nouveau courrier est envoyé:

- procédure de réduction ou de suspension de fourniture qui peut avoir lieu 20 jours après la réception du second courrier.
- possibilité de saisir le Fonds de Solidarité Logement

Dès les premières difficultés de paiement, le client doit réagir au plus vite et contacter son fournisseur d'électricité afin de trouver une solution.

# Parcours client en situation d'impayés

Contactez rapidement votre fournisseur d'électricité



## L'offre Accompagnement Energie

EDF invite ses clients rencontrant des difficultés financières à contacter rapidement leurs conseillers EDF pour étudier des solutions personnalisées de paiement.



**Grâce à l'Accompagnement Energie proposé par EDF, le client en difficulté de paiement peut trouver une solution:**

- La vérification du contrat d'électricité et/ou gaz afin de s'assurer qu'il est bien adapté à la situation du client.
- Conseils au client pour consommer moins d'énergie en changeant quelques habitudes du quotidien.
- Proposition d'un mode de paiement plus adapté à sa situation et l'étude d'un délai de paiement éventuel.
- Si nécessaire, le conseiller peut orienter le client vers les services sociaux.

*Tous les conseillers clientèle EDF sont basés en France et formés au traitement des clients en difficultés de paiement*



**En 2016, 789 000 foyers ont bénéficié du service « Accompagnement Energie » d'EDF.**

# Parcours client en situation d'impayés

## Prendre contact avec les services sociaux

### Identification des clients en situation de précarité

Les services sociaux sont les seuls compétents pour évaluer précisément la situation financière des personnes en difficulté de paiement et pour décider des aides dont elles pourraient bénéficier.



### La mission d'EDF au quotidien est de faciliter l'action des services sociaux :

- en orientant les clients en difficulté vers les structures susceptibles de les aider,
- en avertissant les services sociaux, via ses conseillers solidarité, des personnes potentiellement fragiles en situation d'impayés (en conformité avec le décret impayés).
- en proposant, en lien avec les travailleurs sociaux, des solutions adaptées aux situations des clients aidés.



# Parcours client en situation d'impayés

*Lien étroit avec les travailleurs sociaux*

**Dans le cadre de sa politique de solidarité, EDF dispose d'un réseau de près 300 conseillers Solidarité en lien étroit avec les travailleurs sociaux des collectivités.**

EDF a développé un moyen d'échanges supplémentaire pour le traitement des dossiers : le **Portail d'Accès aux Services Solidarité d'EDF**.

- Destiné à tous les travailleurs sociaux des Conseils Généraux, CCAS, structures de médiation sociale.
- Accessible depuis Internet, le portail complète les canaux de communication existants (téléphone, mail...).
- Permet aux travailleurs sociaux de gérer en ligne la constitution des dossiers pour les personnes en situation précaire et de suivre facilement leur état d'avancement.



**LE PORTAIL D'ACCÈS  
AUX SERVICES  
SOLIDARITÉ D'EDF**

[pass-collectivites.edf.com](http://pass-collectivites.edf.com)

# Parcours client en situation d'impayés

## La trêve hivernale

*La loi Brottes du 10 avril 2013 vise à*

**« préserver l'accès à l'électricité, bien de première nécessité, pendant l'hiver pour l'ensemble des ménages avec une protection renforcée pour les plus démunis ».**

*Le décret impayés du 27 février 2014 vient préciser cette loi.*

- Aucun client particulier ne pourra être coupé ou résilié pour sa résidence principale pendant la trêve hivernale, c'est-à-dire du 1er novembre au 31 mars.
- Les clients identifiés comme bénéficiaires des Tarifs sociaux, du chèque énergie ou d'une aide FSL, pourront bénéficier du maintien de la fourniture d'énergie à hauteur de leur puissance souscrite.
- Les autres clients particuliers qui ne sont pas à jour dans le règlement de leurs factures pourront être limités à :
  - 3kVA pour les clients bénéficiant d'une puissance souscrite de 6kVA ou plus,
  - 2kVA pour les clients bénéficiant d'une puissance souscrite de 3kVA.

# Parcours client en situation d'impayés

*La trêve hivernale: le positionnement d'EDF « Vous aider dans les moments difficiles »*

EDF s'est organisée pour mettre en œuvre la loi « Brottes » sur l'arrêt des coupures pour impayé pour tous les clients du 1<sup>er</sup> novembre au 31 mars.

Selon la réglementation, seuls les clients bénéficiaires des Tarifs sociaux, du chèque énergie ou d'aide FSL font partie du périmètre Solidarité.



EDF a décidé d'y inclure également les clients ayant bénéficié d'une aide d'un organisme autre que le FSL (CCAS, CAF, etc.) au cours des 12 derniers mois.

**EDF s'organise pour que tous ses clients puisse bénéficier des dispositions de la trêve hivernale pour le 1<sup>er</sup> novembre.**

- **Avant le 1er novembre**, les conseillers dédiés à la solidarité réalisent des appels sortants pour préparer l'entrée de trêve.
- **Pendant la trêve**, EDF prend contact (par emails, sms, appels sortants) avec ses clients ayant des factures impayées, pour étudier des solutions personnalisées de paiement (c'est son engagement, « **Vous aider dans les moments difficiles** ») et à ne pas laisser s'accumuler des factures impayées pendant l'hiver, car il serait ensuite plus difficile de trouver des solutions.

# Le positionnement d'EDF

La prévention pour mieux maîtriser les consommations d'énergie

## Des actions en faveur des économies d'énergie



### La prime énergie d'EDF a été lancée début juin 2017.

Afin de contrer la précarité énergétique, et dans le cadre de l'opération Coup de Pouce du gouvernement, les ménages aux revenus modestes bénéficient d'une prime bonus et peuvent réaliser des travaux de rénovation énergétique performants

Le programme s'achèvera le 31 mars 2018.



EDF soutient la Fondation Abbé Pierre depuis 2012 et participe financièrement au programme « Toits d'abord » centré sur la construction et la réhabilitation de logements.



EDF est engagé dans des grands programmes de rénovation de l'habitat. Depuis 2011, le groupe s'implique dans « Habiter Mieux », un programme porté par l'ANAH (Agence Nationale de l'Habitat) qui a déjà permis de rénover plus de 190 000 logements occupés par des ménages précaires.

| 16

