

LES ENGAGEMENTS D'ENGIE EN FAVEUR DE LA LUTTE CONTRE LA PRECARITE ENERGETIQUE

Rencontre nationale des acteurs
engagés contre la précarité énergétique



RESTREINT



INTERNE



SECRET



Introduction

En matière de lutte contre la précarité énergétique, ENGIE, en France, va au-delà des imposés réglementaires et a mis en place ses propres dispositifs d'accompagnement depuis plusieurs années, en lien étroit avec les acteurs sociaux. Aussi, ENGIE accompagne ses clients en difficultés dans le cadre d'actions menées tout au long de l'année via

- des Correspondants Solidarité et Relations externes répartis sur le territoire,
- des conseillers Solidarité en lien direct avec les travailleurs sociaux
- des procédures de traitement adaptées

Les Correspondants Solidarité et Relations externes



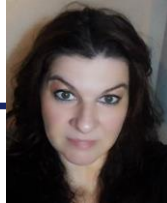
Samuel.kurb@engie.com

Chef de Pôle



Sandrine.ibarrart@engie.com

Ile-De-France



Armelle.hajji@engie.com

Normandie



Siegried.jankowski@engie.com

Hauts-De-France



Marie-France.potier@engie.com

Bretagne-Pays de la Loire



Catherine.bigey@engie.com

Grand Est



Delphine.chateau@engie.com

Centre Val de Loire



Didier.compagnon@engie.com

Auvergne



Valerie.turkan@engie.com

Rhône Alpes et Franche-Comté



aurelie.mirabel@engie.com

Occitanie



Benoit.carcenac@engie.com

Nouvelle Aquitaine



Patricia.perez-gouges@engie.com

Est de l'Occitanie et Provence-Alpes Côte d'Azur

La mission des Correspondants Solidarité et Relations externes

1. Animation des **Conseils Départementaux** sur la thématique du fonds de solidarité logement (FSL) : portage et suivi des conventions, suivi du versement des aides, respect des process ...
2. Formation des **travailleurs sociaux des Conseils Départementaux, des Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS), des Caisses d'allocations familiales (CAF) et autres partenaires sociaux**, sur nos dispositifs précarité, et sur le fonctionnement de notre portail ENGIE solidarité (plus de 200 000 demandes des travailleurs sociaux sont traitées chaque année), et aussi sur les procédures en place, les règles commerciales, la maîtrise de l'énergie, la pédagogie sur le marché de l'énergie, les écogestes ...
3. Relations étroites avec des **associations locales** et des **centres de médiation sociale** pour l'accueil physique de nos clients et la mise en œuvre d'actions ciblées (ex : programme Eco-Gestes Solidaires, chèque énergie, médiation énergie). Nous finançons des actions de médiation, prise de contact, pédagogie sur l'énergie et la facture, accompagnement pour avoir recours aux aides, mises en place de plan de paiement des dettes, etc...
4. Rencontre des antennes locales des **associations de consommateurs** pour informer, expliquer les actions d'ENGIE
5. Mission d'ambassadeurs de la transition énergétique en lien avec nos partenaires

L'accompagnement de nos partenaires en lien avec nos clients en précarité énergétique et le soutien à nos clients

En complément de la ligne Solidarité et des conventions FSL, le Portail ENGIE Solidarité* est le dernier outil développé par ENGIE spécifiquement dédié aux Travailleurs Sociaux afin de donner l'accès, en toute autonomie, aux données ENGIE pour un accompagnement personnalisé auprès d'un public fragile, visualiser la dette du client, les 3 dernières factures, un plan de mensualisation ou établir un plan d'apurement de la dette

La ligne Solidarité

Des conseillers dédiés
De 9h à 17h du lundi au vendredi

Ligne dédiée aux
travailleurs sociaux
0 810 500 560

Les conventions FSL

ENGIE contribue aux FSL des départements depuis 2007 et à raison de 6M€/an depuis 2010

A titre exceptionnel, compte tenu du contexte économique, ENGIE a doublé sa participation au FSL en 2022 qui s'élèvera à **12 millions d'€**

Le Portail ENGIE Solidarité

En 2021, + de 220 000 demandes
+de 42 000 travailleurs sociaux habilités

servicessociaux.engie.fr

Aide exceptionnelle ENGIE

ENGIE a accordé une aide de **100€** à ses clients bénéficiaires du chèque énergie versée en novembre

Des solutions innovantes au service des consommateurs

En utilisant les technologies connectées pour aider nos clients, notamment particuliers, à suivre, piloter et maîtriser leurs consommations.

Ces solutions sont accessibles depuis une application téléchargeable sur smartphone et s'appuient sur des compteurs communicants et des boîtiers intelligents :

1. **« Mon Pilotage Gaz »** destiné aux clients gaz d'ENGIE, cette solution permet de contrôler son chauffage au gaz naturel selon son budget et le niveau de confort souhaité. Un capteur gaz conçu par ENGIE associé au thermostat Netatmo permettent de piloter la chaudière, mesurent la température intérieure du logement, et gèrent le planning de chauffage.
2. **« Mon Pilotage Elec »**, les consommateurs peuvent piloter leur chauffage heure par heure, pièce par pièce, et donc chauffer lorsqu'ils en ont réellement besoin.
3. **« Ma Conso »** permet de suivre ses consommations au jour, au mois ou à l'année, la comparer avec d'autres foyers ou une période de l'année précédente directement dans l'Espace Client.
4. **« Mon Elec en Direct »**, service gratuit réservé aux clients ENGIE bénéficiaires du chèque énergie, permet de suivre sa consommation d'électricité en temps réel et en euros, à tout moment depuis un smartphone ou une tablette, partout en France.

