



COURANT SOLIDAIRE



DIRECTION COMMERCE

TRIMESTRIEL DESTINÉ AUX ACTEURS SOCIAUX - N°22
JUILLET 2021

DON D'ÉNERGIE

Une initiative pour aider les plus démunis.

Les clients d'EDF peuvent, depuis l'application EDF & Moi, faire un don du montant de leur choix pour venir en aide aux personnes en situation de précarité énergétique.

Pour chaque euro donné par ses clients à la Fondation Abbé Pierre, EDF fait un don du même montant. La somme récoltée et reversée permet à la Fondation Abbé Pierre de régler des factures d'électricité des ménages qu'elle accompagne, tandis que l'autre moitié permet de financer des actions de prévention de la précarité énergétique. Rappelons qu'aujourd'hui en France, 4,8 millions de logements sont de véritables « passoires énergétiques », très énergivores et donc très coûteux pour leurs occupants, souvent très modestes.

Fabrice Gourdellier, Directeur du Marché des Clients Particuliers : « Le Don d'Énergie a permis pour la première fois d'associer nos clients particuliers aux actions que nous menons depuis plus de 30 ans pour que la facture énergétique ne soit pas un facteur aggravant de la précarité. Et la Fondation Abbé Pierre, notre partenaire historique sur les sujets du mal-logement, y joue un rôle central puisque ce sont leurs équipes qui attribuent ces aides aux ménages en difficulté, quel que soit leur fournisseur d'énergie.

Un grand merci à eux pour leur implication dès le début de ce projet, et gageons que cette initiative permette d'aider de plus en plus de personnes en situation de précarité énergétique ! »



EN PARTENARIAT AVEC L'ACTAS

EDF a lancé un appel à Manifestation d'Intérêt !

L'objectif est d'accompagner les CCAS qui désirent impulser des actions innovantes pour lutter contre la précarité énergétique.

Lors des 44^{èmes} rencontres de l'ACTAS qui auront lieu les 18, 19 et 20 octobre 2021 à Roubaix, EDF remettra ainsi deux prix à deux CCAS qui auront su :

- Déployer une solution innovante dans la lutte contre la précarité énergétique et souhaitent la dupliquer dans d'autres CCAS
- Former les professionnels de l'action sociale aux questions énergétiques sous un format innovant.





EN DIRECT DE VOS RÉGIONS

RÉGION AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

Un nouveau PIMMS mobile dans la Drôme

Répondre à toutes questions concernant la SNCF, EDF, ENEDIS, CAF, Pôle Emploi... ou encore accompagner des familles en difficultés, telles sont les missions du PIMMS mobile de Donzère.

Il sillonne des routes de Drôme et d'Ardèche.

Merci à Noël VOLPI, Correspondant Solidarité pour le suivi de ce partenariat.



EDF, Partenaire historique de PIMMS

Ateliers éco-geste en Ardèche

Le service solidarité commerce Auvergne-Rhône-Alpes a accompagné les travailleurs sociaux de l'UDAF 07 au travers d'une sensibilisation aux économies d'énergie (quiz, astuces, ateliers éco-gestes...)

Merci à Valérie PETIOT-LOCAR pour son investissement dans cette action.

Partenariat porteur avec l'association « la Corde Alliée »

Depuis 2019, le partenariat « La Corde Alliée »/EDF a permis l'accompagnement de familles en difficultés de 53 communes de la Plaine de l'Ain.

En 18 mois grâce à nos ateliers d'accompagnement et à la distribution de 1350 kits économies d'énergie, les familles ont collectivement économisé près de 31 000 €, soit l'équivalent de plus de 210 000 kWh.

Merci à Delphine BONNEVIALLE et son équipe pour le suivi de ce partenariat.



EDF et les Restos du Cœur

Du 15 février au 15 avril 2021, en pleine crise sanitaire, les conseillers des équipes Solidarité Auvergne-Rhône-Alpes se sont mobilisés dans le cadre d'une action nationale en faveur des Restos du Cœur. L'objectif était de générer un maximum d'énergie en se dépensant par le biais d'activités physiques (marche, course, vélo, yoga) via l'application mobile EDF SPORT Énergie.

Bel exemple collaboratif en faveur des Restos du Cœur « Par leur énergie collective, les conseillers du Pôle Solidarité d'Auvergne-Rhône-Alpes ont joué le Jeu "EDF SPORT ÉNERGIE" et soutenu à distance le projet national du 15 février au 15 avril 2021 malgré la crise sanitaire, contribuant ainsi à récolter 125 000 euros au niveau national en faveur des Restos du Cœur !



SPORT ÉNERGIE

EST

La journée d'un Correspondant Solidarité EDF au temps de la crise sanitaire de 2020

Le Correspondant Solidarité EDF est l'interlocuteur privilégié des acteurs sociaux. Sur le terrain, il porte la politique Solidarité de l'entreprise.

Nabil MAACH est correspondant Solidarité dans le Doubs. Comme pour beaucoup d'acteurs sociaux, face à la situation inédite de 2020, il a dû faire face au défi du télétravail, identifier de nouveaux modes de communication et faire preuve de l'agilité nécessaire pour maintenir le lien avec ses interlocuteurs. Comment se déroule une journée en mode confinement ?

8 h 30 : conférence téléphonique avec les autres correspondants et le pôle Solidarité pour faire le point sur les situations d'impayés en cette période de trêve hivernale prolongée.

9 h 15 : préparation de la convention de partenariat avec le Conseil départemental

qui porte sur la formation des travailleurs sociaux à l'ensemble du dispositif solidarité d'EDF et la facturation des clients et l'accès au PASS d'EDF, le Portail d'Accès Services Solidarité.

10 h 15 : préparation de l'envoi d'un mail à tous ses partenaires (utilisateurs du portail PASS, interlocuteurs des Collectivités et responsables d'associations caritatives) pour les informer du dispositif de trêve et rappeler les n° de téléphone utiles.

11 h : échange avec la directrice d'une association partenaire d'EDF pour planifier une formation en visio-conférence sur le chèque énergie et ses dernières évolutions.

11 h 20 : passage au bureau pour scanner des conventions signées pour archivage électronique.

14 h : formation des travailleurs sociaux du département en visio-conférence au portail PASS. Beaucoup de questions sur la sécurisation du dispositif informatique.

16 h 15 : préparation de l'animation d'une web réunion à l'attention des salariés d'une structure de médiation sociale pour la mise en mains des nouveaux scripts d'appels. Lors du premier confinement, l'activité avait été suspendue jusqu'à mi-juin car les structures n'étaient pas équipées pour le télétravail.





Bien sûr toute la journée est émaillée d'appels téléphoniques et de mails des travailleurs sociaux, élus et bénévoles d'association pour des sollicitations d'urgence : activation et questions sur le PASS, recherche de solution pour des clients en difficulté,...

En conclusion, comment Nabil MAACH a-t-il vécu les confinements de 2020 ? «Étonnamment bien, et cela grâce essentiellement à deux choses, la première étant

que personne de mon cercle familial rapproché n'a été touché par le coronavirus, la seconde étant que j'ai pu être opérationnel en télétravail dès le premier jour. Et ce fut ma bulle d'oxygène dans ce contexte anxiogène !!

Relayer toutes les informations concernant la trêve hivernale, les difficultés rencontrées par l'un ou l'autre de nos partenaires, cela a été le quotidien pendant cette période qui fut extrêmement chargée. En plus des

problèmes de connexion rencontrés par nombre de travailleurs sociaux, des CCAS ont fait l'objet de cyber attaque, un mal très répandu maintenant. Mes collègues et moi avons donc dû en somme faire le lien, mais cela a été aussi l'occasion de renforcer nos relations et de créer de nouvelles opportunités.

Ce que je retiens de cette période, c'est le besoin d'échanges et d'écoute que tous, nous avons ressenti.

NORD-OUEST

Nouveauté : un bus de l'énergie à Lens !

Le 7 mai dernier a été inauguré le nouveau Bus France Services en présence de **Jean-François Raffy**, sous-préfet de Lens, et de **Sandrine Verstavel**, directrice du PIMMS Artois-Gohelle. Les médiateurs du **PIMMS Artois-Gohelle** assureront avec ce « bus » des permanences sur le territoire de l'agglomération Lens Liévin, afin d'apporter un service de proximité à destination des personnes ayant des difficultés à réaliser leurs démarches administratives. Il va faciliter l'accès des habitants aux services essentiels de la vie quotidienne (emploi, santé, numérique...) en lien avec les opérateurs de services publics (CAF, Pôle Emploi, CPAM, CARSAT...).

EDF est fière d'être partenaire de ce nouveau lieu d'accueil itinérant qui relie les habitants aux services essentiels, dont l'énergie.

Luc Denis, chef de projet services énergétiques Nord-Ouest à EDF, également Président du PIMMS Artois-Gohelle, nous en dit plus :

« Le PIMMS Artois-Gohelle a la particularité de couvrir un territoire large sur le sud du département du Pas de Calais avec cinq points d'accueil physique : Béthune, Arras, Bruay-la-Buissière, Libercourt Lens. Les missions de médiations sont assurées au quotidien par des médiateurs professionnels, capables d'accompagner sur des domaines très diversifiés ; aide au paiement de facture d'énergie, accompagnement budgétaire, dossier CPAM-CAF-Pôle Emploi, dossier retraite, démarche administrative dématérialisée.... Ces missions sont assurées au quotidien par 30 salariés. De ce fait les missions du Président sont aussi très diversifiées, tout d'abord il faut veiller en permanence à l'équilibre budgétaire qui nous permet de concilier à la fois les services apportés à la population, les compétences nécessaires, et les ressources financières tout en étant en cohérence avec les besoins



des territoires. Pour ce faire, la présence du Président, mais aussi celle des autres administrateurs et de la Direction du PIMMS auprès des élus du territoire et des services de l'Etat et de la Préfecture est essentielle.

D'autre part, nous travaillons au sein du PIMMS depuis des années à diversifier et enrichir nos accompagnements. Pour cela nous investissons beaucoup dans la formation des médiateurs et leur montée en compétence.

L'innovation est aussi "dans les gènes du PIMMS Artois-Gohelle", puisque nous avons été en 2012 le 1er PIMMS en France à mettre en œuvre un PIMMS Mobile. La labélisation du Bus France Service de Lens est donc un aboutissement et aussi une reconnaissance du travail accompli depuis de nombreuses années. Et nous continuons à nous développer, car nous avons reçu fin mai un nouveau "Bus" qui lui sillonnera les territoires de la Communauté d'agglomération de Béthune-Bruay. »

Depuis 25 ans, les **Pimms Médiation sont des lieux d'accueil ouverts à tous**, interface de médiation entre les populations et les services publics. Fruits d'une volonté partagée entre l'État, les collectivités et les entreprises partenaires, dont EDF, 69 PIMMS ont vu le jour – dont 59 sont labellisés **France Services*** – au service des habitants et des territoires. Au total, ce sont plus de 100 points de contacts répartis sur l'ensemble du territoire national.

Pour renforcer son accompagnement sur le terrain, EDF est engagé dans de nombreuses structures de médiation sociale présentes sur tout le territoire en France, dont une quarantaine de PIMMS. Pour la région Nord-Ouest, EDF est actuellement partenaire de 11 PIMMS dont 3 mobiles.

***France services** est un programme piloté par le ministère de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales via l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT).



Don d'ampoules à l'Association La Clé située à Rouen

L'Association La Clé a pour but de favoriser dans le département de la Seine-Maritime des initiatives d'insertion et de réinsertion pour des personnes souffrant de troubles psychiques en lien avec des pathologies mentales.

Une de leurs actions est de favoriser la réinsertion par le logement.

Les charges énergétiques pèsent de plus en plus lourd dans le budget de l'association.

C'est pourquoi, une action a été menée en collaboration avec une alternante en place de l'association préparant un diplôme d'état en économie sociale et familiale afin d'équiper en ampoules basse consommation les logements des sous-locataires.

Le Pôle Solidarité de Nord-Ouest a fourni plus de 170 ampoules basse consommation ainsi que de la documentation sur les éco-gestes.

Rendez-vous a été pris fin 2021 pour mener conjointement des actions Maîtrise de l'Énergie dans le cadre des visites à do-

micile, ceci dans le but de faire découvrir des gestes simples du quotidien et ainsi de

mieux maîtriser ses consommations d'électricité, de gaz et d'eau.



De gauche à droite : Philippe LEFEBVRE ancien Directeur de l'association, Séverine POULAIN Conseillère en Économie Sociale et Familiale au Service Logement, Maëlys BUSNEL Stagiaire au Service Logement, Schéhérazade DENIARD, Directrice de développement territorial EDF, Ingrid OMAR Correspondante Solidarité EDF, et Patricia COGNIN, nouvelle directrice de l'association La Clé depuis juillet.

QUEST

La rénovation facilitée avec CASA

EDF, le Département du Morbihan et l'association SOLIHA (SOLIdaires pour l'HABitat) ont décidé de s'associer fin 2020 pour créer le fonds CASA afin de permettre aux familles précaires de rénover leur logement. Illustration de la rénovation d'une maison à Auray.

SOLIHA

SOLIDAIRES POUR L'HABITAT

CASA, Caisse d'Avance des Subventions et des Aides

L'objectif de ce fonds est de permettre une rénovation thermique globale de ménages très précaires et ainsi de réduire durablement le poids de la facture d'énergie dans le budget du foyer.

L'expérience montre que sans ce fonds les familles ne réalisent pas de travaux car « le reste à charge » - ce qu'il faut payer une fois les aides de l'Etat déduites -, si minime soit-il, est un frein à la décision.

Une illustration avec la rénovation de la maison d'une famille d'Auray

• Témoignage de la bénéficiaire

« Après 4 ans de bataille je suis enfin soulagée... ça me redonne de l'énergie, cela a tout redynamisé. Depuis plusieurs années c'était désespérant. Il y avait toujours un pépin. On réparait au fur et à mesure. On vivait au jour le jour. À la fin on n'a plus

confiance en rien. Le chauffe-eau a lâché, ensuite ça a été le dégât des eaux de la douche, la porte du garage... Ma mère a été obligée de m'aider et en attendant rien ne s'arrange dans la maison. J'ai 4 enfants qui vivent là-dedans. Ma fille ne peut plus dormir dans sa chambre, il y a trop d'humidité. Si on a été bloqué pendant toutes ces années c'est parce qu'on ne pouvait pas avancer l'argent des aides pour débloquer l'acompte aux entreprises, la banque ne suivait pas. Et là c'est la très bonne nouvelle, le fait que cela se débloque, c'est un gros soulagement, cela redonne de la force. »

Les travaux ont permis de faire passer le logement de l'étiquette énergétique G (714 Kwh ep/m² /an) à l'étiquette énergétique E (262 Kwh/m² /an).

• Témoignage d'une chargée de visite SOLIHA

« J'ai eu la bénéficiaire au téléphone. Elle était vraiment soulagée, elle a beaucoup pleuré (de joie), n'en revenait pas. Elle nous remercie mille fois. C'est vraiment chouette de pouvoir débloquer des situations comme celle-là. Le fait de ne pas avoir à entreprendre des démarches bancaires l'a autant soulagée que la prise en charge de son reste à charge. Du fait de ses problématiques (de

santé, familiales), ces démarches étaient vraiment anxiogènes. Elle se remobilise donc sur la résolution de son infiltration qu'elle avait laissée de côté depuis quelques temps car elle se sentait envahie par l'ensemble. L'intervenant de terrain de SOLIHA a donc déposé le dossier auprès de l'ANAH. Encore merci car c'est un soulagement pour moi de voir ce dossier aboutir. »

Le bilan de cette première expérimentation est très positif. Il permet en effet de faire aboutir des situations bloquées depuis plusieurs années par impossibilité d'assumer pour les ménages soit l'avance des subventions ou le financement du reste à charge. Il permet une analyse au cas par cas en commission et un ajustement de la subvention ou de l'avance de subvention en fonction du besoin et des capacités des ménages. **Bravo pour ce beau partenariat avec le Département, Morbihan Solidarité Énergie, SOLIHA et EDF,** et pour la réactivité du déblocage des fonds rendu possible par l'organisation mise en place.





EDF auprès des locataires d'Inolya

Le Pôle Solidarité de la Direction Commerce Ouest d'EDF et Inolya, bailleur social normand, ont signé le 6 avril 2021 une convention de partenariat pour soutenir les ménages les plus modestes. Explications.

Inolya, office public de l'habitat du Calvados, gère 56 000 locataires et plus de 26 000 logements, ce qui le positionne comme premier bailleur social du département. Son directeur général Christophe Bureau a pour ambition d'offrir à tous les locataires le meilleur confort de vie possible. C'est pour cela qu'il a signé avec Jean-François Morlay, Directeur Développement Territorial d'EDF sur l'Orne, le Calvados et la Manche, une convention de partenariat en présence d'Alain Pichon, Correspondant Solidarité d'EDF. L'appui de Luc Rigal, référent Bailleurs sociaux au Mans, a été moteur dans la finalisation de cette convention.

L'objectif ? Se mobiliser ensemble pour la lutte contre la précarité énergétique auprès des locataires vulnérables. Et cette lutte passe notamment par la diffusion d'informations et l'accompagnement personnalisé.

Zoom sur les 3 principaux engagements d'EDF dans ce partenariat :

- Informer les collaborateurs d'Inolya sur le chèque-énergie
- Organiser des réunions d'information sur les écogestes et la maîtrise de l'énergie
- Offrir un « accompagnement énergie » aux locataires en situation difficile pour trouver des solutions



RENDRE POSSIBLE LA TRANSITION ENERGETIQUE
DE VOTRE TERRITOIRE :



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

