



ÉDITO



Luc L'Hostis
Directeur Collectivités
Territoires
et Solidarité

Chers Partenaires,

La crise sanitaire et économique a fortement dégradé la situation des personnes en précarité : le nombre de bénéficiaires du RSA explose et d'après le baromètre du Secours Populaire, plus de la moitié des français craignent de basculer dans la pauvreté.

À ce jour, tous les indicateurs montrent une aggravation de la crise économique en 2021.

Partout, des élans de solidarité se sont mis en place pour venir en aide aux plus démunis. Le travail des associations et de leurs bénévoles n'a jamais autant compté.

Les collectivités territoriales et acteurs sociaux se sont mobilisés pour mettre en œuvre de l'aide dans l'urgence.

Face à ce constat, EDF, fidèle à ses valeurs de solidarité, a mis en place dès le 16 avril 2020, des mesures inédites au-delà des dispositions prises par les Pouvoirs Publics.

Les équipes Solidarité, aux côtés des associations de médiation sociale partenaires, ont mené des campagnes d'appels auprès des clients fragilisés par la crise sanitaire, en difficulté de paiement des factures d'énergie, pour les accompagner et trouver des solutions.

Maintenir le dialogue et rester à l'écoute de nos clients, c'est notre engagement pour que les factures d'énergie n'aggravent pas les situations de précarité en cette période de crise.

Toute l'équipe d'EDF Solidarité se joint à moi pour vous souhaiter nos meilleurs vœux pour cette nouvelle année.

EDF FACE À LA CRISE SANITAIRE ET ÉCONOMIQUE

EDF met en place des mesures exceptionnelles pour ses clients en difficulté dès le début de la crise, et va au-delà des dispositions prises par les Pouvoirs Publics.

Fidèle à ses valeurs de responsabilité et de solidarité, EDF met en œuvre dès le printemps, des mesures inédites pour aider ses clients en difficulté et reconduit certaines de ces mesures lors du second confinement.

Toutes les réductions ou interruptions des fournitures électricité et gaz ainsi que les pénalités de retard de paiement sont, dans un premier temps, suspendues jusqu'au 1^{er} septembre 2020 puis, prolongées jusqu'au 15 janvier 2021 inclus.

Près de **250 conseillers solidarité** sont mobilisés pour accompagner les travailleurs sociaux afin de trouver des solutions individualisées adaptées pour les clients le plus en difficulté.

Plus largement, EDF met en place plusieurs dispositions de solidarité nationales dont l'**opération « Don d'énergie » en partenariat avec la Fondation Abbé Pierre**. Ce dispositif donne à ses salariés résidant en France, la possibilité d'aider des ménages précaires à régler leur facture d'électricité, et ce, quel que soit leur fournisseur. Pour chaque euro versé par ses salariés, EDF reverse un euro supplémentaire.

La Fondation groupe EDF crée un Fond d'Urgence et de Solidarité.

Principal outil de Mécénat du groupe EDF, la Fondation consacre **2 millions d'Euros à la crise sanitaire**.

En avril et mai 2020, un million d'euros est consacré au niveau national à l'aide d'urgence au personnel soignant et aux plus démunis.

En juillet 2020, 1 million d'euros supplémentaires est alloué pour pallier les fragilités et favoriser la relance de l'activité en France et dans le monde.

60 000 personnes bénéficient de cette aide au travers de 80 projets nationaux et 8 internationaux.

En région Méditerranée, les 10 projets soutenus visent les domaines des retours à l'école, à l'emploi et des projets solidaires.



Actions bénévoles des salariés EDF

Durant le confinement, les salariés du groupe EDF de la région PACA ont réalisé bénévolement des actions à distance en faveur d'associations via une plateforme collaborative interne dédiée : HUMAN PACTE.

Plus de 200 missions ont ainsi été menées dans les domaines de l'accompagnement des personnes isolées et le soutien scolaire en milieu défavorisé.



EDF MOBILISÉ ET SOLIDAIRE DANS LES ALPES-MARITIMES

La tempête Alex s'est abattue le 2 octobre 2020 dans les Alpes Maritimes, faisant de nombreux dégâts dans les vallées de la Roya, de la Tinée et de la Vésubie. Des milliers de foyers sont touchés par cette catastrophe et se trouvent en grande difficulté.

Les équipes nationales et régionales d'EDF se sont mobilisées pour rassurer et venir en aide aux clients sinistrés notamment en veillant à traiter leur dossier dans les meilleures conditions.

L'ouverture sept jours sur sept de cinq maisons des sinistrés par le Département ainsi que la maison d'accueil des victimes par la Métropole, permettent d'accueillir le public et de regrouper en un même lieu, l'ensemble des intervenants (assureurs, juristes, travailleurs sociaux) susceptibles d'aider les sinistrés sur deux sujets : le relogement et les démarches sociales.

Les équipes nationales et régionales d'EDF concernées par cette catastrophe humaine, solidaires dans les difficultés, sont très vite passées à l'action pour venir en aide et rassurer les clients particuliers sinistrés.



Mise en place rapide d'actions d'urgence par EDF :

- Les relances pour impayés ont été arrêtées ainsi que les intérêts de retard jusqu'à mi-janvier 2021,
- Les conditions d'octroi de délais de paiement pour les clients concernés ont été assouplies.
- 100% des 25 communes identifiées sont contactées un mois après la catastrophe et divers échanges organisés avec les responsables locaux.
- Le numéro du Pôle Solidarité de la région Méditerranée a été très rapidement communiqué aux élus et aux travailleurs sociaux des villes sinistrées, pour répondre aux demandes particulières des clients.
- Une campagne d'appels sortants est effectuée afin de suivre les contrats d'énergie des clients sinistrés et s'assurer du bon déroulement des solutions mises en œuvre.

Elan de solidarité des salariés du Groupe EDF envers les victimes de la tempête

Nombreux sont les salariés du Groupe EDF à avoir exprimé leur souhait de soutenir la population durement touchée ainsi que les associations œuvrant sur le terrain auprès des sinistrés.

Pour répondre à cette demande, la Fondation Groupe EDF, en lien avec la Délégation Régionale EDF Provence Alpes Côte d'Azur, a mis en place dans les 72 heures un programme spécifique « Réflexe solidaire » via la plateforme EDF Human Pacte afin de permettre aux salariés du groupe de faire un don envers trois ONG œuvrant auprès des victimes de la tempête.



Ayons tous le réflexe solidaire

Un programme d'EDF HUMAN PACTE pour soutenir les actions d'urgence du Groupe

Pour chaque euro versé, la Fondation Groupe EDF abonde du même montant les sommes perçues. L'argent récolté est redistribué à la Croix rouge, la Protection Civile et le Secours Populaire.

Par ailleurs, des missions de bénévolat, spécifiques à la tempête Alex sont proposées via la plateforme en collaboration avec les trois mêmes ONG.

À l'initiative d'un salarié EDF, en partenariat avec l'association USEP située à Evenos, une collecte de vêtements chauds et de couvertures est organisée auprès des salariés de Toulon puis remise aux pompiers de Fréjus pour redistribution sur place.



ACTE SOLIDAIRE

Rencontre nationale

Webinaire national : sensibilisation aux économies d'énergie



Le webinaire national organisé par EDF Solidarité a réuni 95 professionnels du monde social pour partager leurs expériences sur l'utilisation des outils de sensibilisation aux éco-gestes créés par EDF.

Les témoignages ont souligné la dynamique et l'impact auprès des populations, grâce à une pédagogie ludique, centrée sur les usages quotidiens qui facilite l'animation et renforce les apprentissages,.

Avec la participation de Laure Garcia et Sophie Barbusse (CMS de Vauvert), Alexandra Martin (CCAS Roquemaure) et Audrey Urbin Martin (CCAS Nîmes).

Rencontres régionales

Formation des médiateurs Médiance 13 et Adil 04-05



Les médiateurs, superviseurs et directeurs des structures Médiance 13 et Adil 04-05 ont été formés, dans un premier temps, en base école sur le site d'EDF Commerce Marseille au logiciel Ealise (application en ligne pour suivre les actions de médiation).

Dans un second temps, pour compléter cette formation, des double écoute à distance ont été réalisées pour accompagner nos partenaires.

Séminaire annuel des associations de médiation sociale



EDF Solidarité a réuni ses partenaires au cours d'un séminaire en visioconférence afin d'échanger autour des impacts de la crise sociale liée au Covid-19 sur les activités, les capacités de réponse et les évolutions que la crise a entraînées.

Salon de l'étudiant



EDF Solidarité a participé au forum de l'orientation, de l'autonomie et de la mobilité organisé par le Salon de l'Etudiant à Gap.

250 étudiants dont certains accompagnés de leurs parents ou enseignants, ont pu ainsi découvrir les conseils en économie d'énergie à appliquer dans leur futur premier logement.

Unis-Cités



EDF Solidarité a réuni la promotion 2020 des volontaires d'UNIS-CITES Montpellier dans le cadre de la mission MEDIATERRE et CHECK ENERGIE grâce à l'outil digital « zoom ».

Au programme, la découverte des éco-gestes et du chèque énergie

pour aider les habitants des quartiers à mieux maîtriser leur facture d'énergie.

Prochaine étape, des mises en situation à partir de cas réels !

Bailleurs Sociaux



Dans le cadre du partenariat entre EDF et l'OMH, des responsables de prévention des impayés, du contentieux et des CESF des bailleurs sociaux de LARO ont assisté à des ateliers numériques sur le processus de facturation et relance des clients EDF et les solutions de paiement (chèque énergie).

Les personnes présentes ont eu la possibilité de tester l'outil « J'évalue ma conso ».

Les personnes présentes ont eu la possibilité de tester l'outil « J'évalue ma conso ».



BREVE **S**OLIDAIRE

Conventions nationales

L'ACTAS ET EDF, PARTENAIRES POUR L'ACTION SOCIALE DES TERRITOIRES.

L'Association des Cadres Territoriaux de l'Action Sociale (ACTAS) et EDF ont renouvelé leur convention de partenariat lors de la 43^{ème} rencontre de l'ACTAS les 1^{er} et 2 octobre à Issoudun dans l'Indre.



L'ACTAS est le réseau des professionnels de l'action sociale et rassemble plus de 400 directeurs de Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS).

Le réseau a pour objectifs de débattre des enjeux de l'action sociale et de les porter auprès des pouvoirs publics. C'est un lieu de partage des expériences et des savoir-faire pour ses adhérents.

Lors de la 43^{ème} rencontre de l'ACTAS à Issoudun, EDF & ACTAS ont renouvelé leur engagement de longue date pour favoriser l'information des CCAS sur la politique solidarité d'EDF et sur les dispositifs mis en place pour faire face à la crise sanitaire.

EDF a également renouvelé les partenariats suivants :

- **L'Union Nationale des PIMMS** – Les Points d'information et de Médiation Multi-services de proximité accompagnent les personnes en difficulté.
- **L'association Unis-Cité** – proposent à des jeunes en service civique d'aller à la rencontre de personnes éligibles au dispositif de chèque énergie pour les guider et les sensibiliser sur la maîtrise de leurs consommations d'énergie.
- **Le Secours Populaire Français** et **le Secours Catholique** – accompagnent, avec EDF, les personnes en situation de précarité énergétique.

Conventions régionales

Le SDE 04 et EDF conventionnent sur le thème de la précarité énergétique.

Dans l'intérêt de ses territoires et de ses habitants, EDF Collectivités, Territoires et Solidarité Méditerranée et le SDE 04 ont signé une convention afin de fixer les modalités du partenariat autour de la Maîtrise et de la Demande d'Énergie ainsi que la lutte contre la précarité énergétique.

Le Syndicat d'Énergie des Alpes de Haute-Provence (SDE04) regroupe la totalité des communes du 04.

Riche de toute l'expérience des anciens syndicats d'électrification qu'il a réunis en 2014, le SDE 04 est animé par la volonté de réduire la précarité énergétique sur l'ensemble du département.

UDCCAS du Gard



EDF Commerce Méditerranée et l'UDCCAS du Gard ont renouvelé leur partenariat en 2020.

Protections des données sensibles

70 conventions signées à ce jour entre EDF et les CCAS afin de sécuriser les données personnelles des personnes en difficulté.

Portail PASS



Nouvelle fonctionnalité 2021 disponible sur le Portail d'accès Service Solidarité.

À leur initiative, les conseillers solidarité peuvent désormais créer une affaire à destination du travailleur social (demande d'information, ou en réponse à une demande par téléphone, adresser un duplicata de facture).