

DOSSIER DE PRESSE

CHARTRE SOLIDARITE ENERGIE

ENTRE LE MINISTERE DU LOGEMENT,
ELECTRICITE DE FRANCE ET GAZ DE FRANCE

6 NOVEMBRE 1996

CONTACTS PRESSE

EDF

Christine COLLAERT

Tél 01 40 42 62 68

Fax 01 40 42 72 44

Gaz de France

Christine FEDIGAN

Tél 01 47 54 23 80

Fax 01 47 54 25 88

SOLIDARITE ENERGIE

COMMUNIQUE

I - RESUME DU DOSSIER

II - LE SERVICE MAINTIEN DE L'ENERGIE

III - LES CONVENTIONS PAUVRETE-PRECARITE

IV - LES ENGAGEMENTS SOLIDARITE ET LES SERVICES SOLIDARITE

V - LE PLAN D'URGENCE LOGEMENT

VI - LE BILAN

ANNEXE : CHARTE « SOLIDARITE ENERGIE » ETABLIE ENTRE LE MINISTERE DU LOGEMENT, ELECTRICITE DE FRANCE ET GAZ DE FRANCE

COMMUNIQUE

Signature d'une charte par le Ministre Délégué au Logement, le Président d'EDF et le Directeur Général Délégué de Gaz de France sur la fourniture d'énergie aux clients en situation de précarité.

Dans le cadre du programme d'action pour le renforcement de la cohésion sociale, le Ministre Délégué au Logement, Pierre-André Périssol, le Président d'EDF, Edmond Alphandéry et le Directeur Général Délégué de Gaz de France, Jacques Maire ont signé ce jour une charte pluriannuelle (1997-2000) qui a pour objet de mettre en oeuvre des mesures concrètes relatives à la fourniture d'électricité et de gaz aux clients les plus démunis.

En cas de non paiement des factures et de relance infructueuse, les centres EDF GDF SERVICES maintiennent l'alimentation en gaz et proposent systématiquement, en électricité, le « Service Maintien d'Energie » pour la durée nécessaire à l'intervention des organismes sociaux.

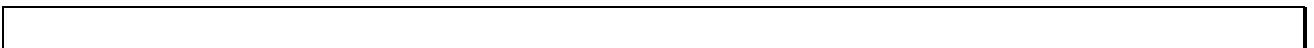
Cet accès à l'énergie, limité en puissance et adapté selon le mode de chauffage du local concerné, pourra s'accompagner de conseils en matière de maîtrise de l'énergie.

Dans chaque centre EDF GDF SERVICES, un correspondant local « Solidarité » entretient une concertation continue avec l'ensemble des partenaires locaux associatifs et institutionnels.

A l'échelon national, les représentants de l'Etat et ceux d'EDF et de Gaz de France, réunis au sein d'un comité de pilotage veilleront à la bonne application de la charte.

Par la signature de cette charte, EDF et Gaz de France poursuivent leur action en faveur des démunis initié par les Conventions pauvreté-précarité signées en 1985, réaffirmé par les quatre engagements pris en novembre 1994 et par la gamme des « Services Solidarité » développée à la fin de 1995.

Avec ce dispositif, le Ministère du Logement entend garantir un minimum vital d'énergie, complément naturel du droit au logement.



I - RESUME DU DOSSIER

En accord avec le Ministère du Logement, EDF et Gaz de France affichent leur volonté de maintenir la fourniture d'énergie aux clients en situation de précarité pendant la durée nécessaire à l'intervention des services sociaux.

En effet, depuis plus de dix ans, les deux entreprises se sont engagées dans une politique volontariste de solidarité vis-à-vis des clients les plus démunis :

- Dès 1985, en signant dans chaque département des Conventions pauvreté-précarité, avec l'Etat et d'autres partenaires. Ainsi, chaque année, ce sont plusieurs dizaines de milliers de familles en difficulté qui ont été aidées grâce à ces fonds d'aide aux impayés : 114 millions de francs ont été distribués en 1995 et ont permis d'aider plus de 100 000 foyers.
- En 1994, Electricité de France et Gaz de France ont décidé d'accroître l'efficacité de leurs actions de solidarité en prenant quatre engagements solidarité en faveur des plus démunis:
 - *Engagement de prévention*, en développant des services préventifs adaptés au contexte de ces clients
 - *Engagement de contribution*, en mettant des moyens financiers supplémentaires, qui s'est traduit par un doublement de la participation dans les conventions pauvreté-précarité (20 à 40 millions de francs), montants reconduits en 1996,
 - *Engagement de partenariat*, en développant sa collaboration avec les partenaires de la lutte contre l'exclusion et en désignant « Correspondant Solidarité » dans chaque centre EDF GDF SERVICES,
 - *Engagement de dialogue*, en instaurant une relation directe sur le terrain avec les clients en difficulté.

Aujourd'hui, EDF et Gaz de France franchissent une étape supplémentaire et **ont la volonté de maintenir la fourniture d'énergie aux clients démunis** : en conservant l'alimentation en gaz et en proposant systématiquement, en électricité, **le Service Maintien d'Energie** pour le temps nécessaire à l'intervention des organismes sociaux.

Une charte pluriannuelle (1997-2000), signée le 6 novembre 1996 entre le Ministère du Logement, EDF et Gaz de France a pour objet de mettre en oeuvre des mesures concrètes relatives à la fourniture de gaz et d'électricité, dont le Service Maintien de l'Energie.

La prévention reste cependant pour le Ministère du Logement et pour les entreprises publiques EDF et Gaz de France un objectif majeur à long terme, c'est pourquoi les correspondants Solidarité mis en place dans les unités territoriales d'EDF GDF SERVICES oeuvrent en partenariat avec les services sociaux et les associations caritatives pour que des conseils et des moyens de maîtriser leurs consommations d'énergie soient fournis aux familles en difficulté.

NB : Ces dispositions nouvelles d'aide aux familles démunies sont mises en place dans les agences chargées de la clientèle.

II - LE SERVICE MAINTIEN D'ENERGIE

Le principe du Service Maintien d'Energie :

La mise en place d'un *mini-interrupteur*, **en alternative à la coupure**, limite la puissance électrique disponible pour le client (1000 Watts ou 3000 Watts selon le mode de chauffage) pendant le temps nécessaire à l'intervention des services sociaux.

Ce *mini-interrupteur* présente l'intérêt de ne pas conduire à une coupure définitive d'alimentation du client en cas de dépassement de puissance; il permet une remise en service automatique du client après interruption partielle au bout d'une quinzaine de secondes.

Les atouts du Service Maintien d'Energie :

Le Service Maintien d'Energie crée le contact avec le client : c'est grâce au dialogue direct ainsi créé qu'EDF GDF SERVICES peut conseiller le client et **contribuer à éviter l'auto-exclusion**. Les conseils prodigués à l'occasion de la mise en place du Service Maintien d'Energie permettent en outre de **sensibiliser le client à la maîtrise de l'énergie**.

Enfin, la mise en place, **accompagnée de conseils**, du Service Maintien d'Energie est conclue par la signature par le client d'un document d'engagement qui le responsabilise.

*Grâce à la proposition systématique du « Service Maintien d'Energie », EDF s'engage ainsi à maintenir la fourniture d'énergie aux clients les plus démunis pour le temps nécessaire à l'intervention des services sociaux,
De son côté Gaz de France s'engage à maintenir l'alimentation en gaz pour la même durée.*

III - LES CONVENTIONS PAUVRETE-PRECARITE

DEPUIS 1985, DIX ANNEES D'IMPLICATION CONSTANTE

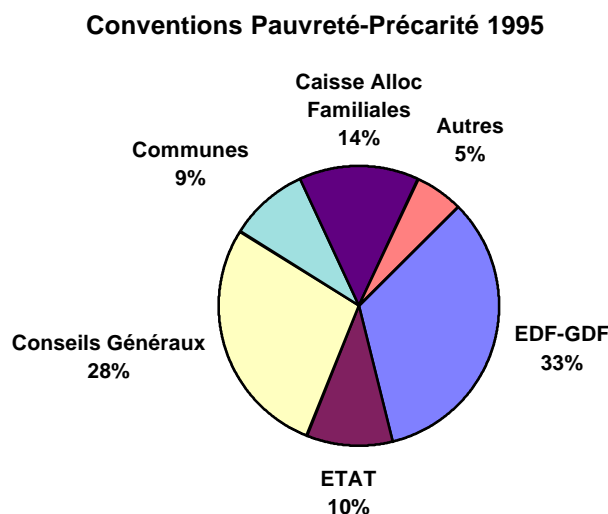
EDF et Gaz de France se sont investis, depuis plus de 10 ans, dans la politique de solidarité en partenariat avec les pouvoirs publics. En effet, depuis 1985, ces deux entreprises sont parties prenantes des Conventions Pauvreté-Précarité (fonds solidarité énergie).

Par ces conventions, l'Etat, EDF et Gaz de France se sont engagés, en veillant à associer d'autres partenaires, à cofinancer un dispositif destiné à éviter les coupures d'électricité et de gaz dans les foyers les plus démunis, par la prise en charge de leurs impayés d'énergie. Au fil des ans, des partenaires de plus en plus nombreux se sont impliqués, notamment les collectivités territoriales et le milieu associatif.

La participation des différents partenaires est en augmentation régulière, ce qui a permis de traiter un nombre croissant de dossiers ces dernières années:

Année	Montant total engagé en millions de francs (MF)	Nombre de dossiers traités
1993	50,9 MF	52 580
1994	86,8 MF	80 910
1995	113,9 MF	100 750

En 1995, **114 millions de francs** ont été distribués, soit **+ 31 %** par rapport à l'année précédente.



IV - LES ENGAGEMENTS SOLIDARITE ET LES SERVICES SOLIDARITE

LES ENGAGEMENTS SOLIDARITE

EDF et Gaz de France ont décidé d'accroître l'efficacité de leurs actions de solidarité en prenant quatre engagements en faveur des plus démunis:

Engagement de prévention, en développant des services préventifs adaptés au contexte de ces clients.

Engagement de contribution, en mettant des moyens financiers supplémentaires, qui s'est traduit par un doublement de la participation dans les conventions pauvreté-précarité.

Engagement de partenariat, en développant sa collaboration avec les partenaires publics et privés de la lutte contre l'exclusion et en désignant un Correspondant solidarité chargé des relations avec le monde de l'entraide et les travailleurs sociaux dans chaque centre EDF GDF SERVICES.

Engagement de dialogue, en instaurant une relation directe et active sur le terrain avec les clients en difficulté.

LA GAMME DES SERVICES SOLIDARITE

Depuis l'hiver 1995-1996, le prolongement de cette politique est fondé sur le **renforcement de la prévention** par l'information et le conseil aux clients démunis, ainsi que sur le développement des actions déjà engagées.

Pour répondre à la nécessité de prévention, EDF et Gaz de France ont élaboré une « gamme de services solidarité ».

Le « services solidarité », axés sur la prévention, doivent permettre de guider l'action présente et future des centres locaux EDF GDF SERVICES, au même titre que d'autres initiatives locales, dans la mise en oeuvre de la politique en faveur des plus démunis.

Le développement de ces services, effectué dans un cadre optionnel par les centres, est satisfaisant : la majorité des centres ont mis en oeuvre plusieurs services de la gamme durant l'hiver 95-96.

Il faut noter particulièrement l'intérêt qu'ont suscité deux services :

- le service « pas de coupure sans contact » : tout client en situation de coupure est préalablement contacté par EDF GDF SERVICES indépendamment de la lettre de relance; ce service recueille d'ailleurs l'adhésion du mouvement associatif.

- le service « conseil juste prix » : il s'agit d'optimiser le tarif du client tout en lui faisant mieux comprendre la relation entre la dépense d'énergie et la dépense en francs.

V - LE PLAN D'URGENCE LOGEMENT

Dans le cadre du programme exceptionnel de logements d'urgence, EDF GDF SERVICES a conduit, en collaboration avec le Ministère du Logement et le milieu associatif, une démarche pour contribuer au plan d'urgence.

Un plan d'action a été établi et comprend :

- la définition d'un cahier de préconisations électricité et gaz pour proposer des solutions techniques économiques en cas de réhabilitations urgentes
- des actions d'information des occupants en collaboration avec les gestionnaires de ces logements (organismes caritatifs ou Offices de HLM)
- une aide complémentaire de 5 millions de francs au paiement des factures, aide intégrée aux conventions pauvreté-précarité

Enfin, des contributions à des solutions techniques à coût d'exploitation faible sont proposées en fonction des choix techniques décidés.

VI - LE BILAN

LE BILAN DE L'HIVER 1995-1996

La **prévention** est aujourd'hui plus que jamais réaffirmée en tant qu'axe majeur de la politique d'EDF et de Gaz de France vis-à-vis de la clientèle démunie comme le démontre la mise en oeuvre de la **gamme des services solidarité**.

En complément à cette orientation, la proposition systématique du « **Service Maintien de l'Energie** » et la **poursuite de l'alimentation en gaz doivent permettre de maintenir la fourniture d'énergie aux clients en situation de grande pauvreté et de précarité**. Le nombre de Service Maintien d'Energie installés durant l'hiver 1995-1996 est de l'ordre de 32 000 environ, soit trois fois plus que l'an dernier, ce qui est significatif du progrès accompli. Cette ambition s'inscrit dans une dynamique globale de réduction des coupures pour non paiement (de l'ordre de 30 % de 1994 à 1995).

De plus, une enquête qualitative fait apparaître que 64 % des clients ayant bénéficié du Service Maintien d'Energie avaient, à cette occasion, apprécié la qualité des conseils délivrés par les agents d' EDF GDF SERVICES.

Mais au-delà du Service Maintien d'Energie, c'est tout le contenu de la relation clientèle avec les plus démunis, notamment en matière d'écoute et de conseils sur la maîtrise de l'énergie qui est aujourd'hui développé par EDF GDF SERVICES.

« Un client démunie est un client comme les autres », et EDF et Gaz de France considèrent qu'il est de leur devoir de rechercher, avec lui, quelle que soit sa situation, des services et des solutions qui répondent à ses attentes.

ANNEXE

CHARTRE « SOLIDARITE ENERGIE »

ENTRE L'ETAT, ELECTRICITE DE FRANCE ET GAZ DE FRANCE

La présente charte est établie entre l'Etat représenté par le Ministre Délégué au Logement, Pierre-André PERISSOL, Electricité de France représenté par son Président, Edmond ALPHANDERY et Gaz de France représenté par son Directeur Général Délégué, Jacques MAIRE.

Article 1 - Objet de la charte

La présente charte pluriannuelle (1997-2000) a pour objet de mettre en oeuvre des mesures concrètes relatives à la fourniture de gaz et d'électricité dans le cadre du programme d'action lié à la loi de cohésion sociale. Ces mesures concernent exclusivement les familles les plus démunies.

Article 2 - Les actions décidées

2-1 - Le maintien de l'énergie

Les centres EDF GDF SERVICES, en cas de non paiement des factures et de relance infructueuse maintiennent telle quelle l'alimentation en gaz et proposent le service « maintien d'énergie électricité » pour la durée nécessaire à l'intervention des organismes sociaux.

Cet accès à l'énergie électrique, limité en puissance et adapté selon le mode de chauffage du local concerné, pourra s'accompagner de conseils en matière de maîtrise de l'énergie.

Ce dispositif fera l'objet de mises en oeuvre adaptées au niveau local, en coordination avec les actions financées par les « fonds de solidarité énergie » des conventions pauvreté - précarité créées par l'Etat à l'échelon départemental.

2-2 - La coupure pour non-paiement

Afin de faciliter les démarches nécessaires au rétablissement de la fourniture d'énergie, aucune coupure pour non-paiement ne sera effectuée après 12 H 00, ni les vendredi, samedi, dimanche, ni les jours de fête et veilles de fête.

En cas de règlement avant 15 H 00 un jour ouvré, l'énergie sera rétablie dans la journée.

2-3 - Les correspondants solidarité/énergie

Dans chaque centre EDF GDF SERVICES un correspondant « solidarité énergie » entretient une concertation continue avec l'ensemble des partenaires locaux associatifs et institutionnels, qui a pour objet une amélioration constante des dispositifs en place.

2-4 - Des solutions gaz et électricité adaptées

Le Ministère du Logement, Electricité de France et Gaz de France collaborent afin de définir et mettre en oeuvre en commun les meilleures solutions en matière d'énergie électrique et gazière pour les logements occupés par des familles dont les moyens financiers sont limités.

Un comité permanent est institué afin de piloter cette action.

2-5 - Des expérimentations innovantes

Electricité de France et Gaz de France s'engagent à poursuivre, en collaboration avec les services de l'Etat et les partenaires associatifs et institutionnels, l'expérimentation de prestations adaptées aux clients en difficulté.

Article 3 - Suivi

Les représentants de l'Etat et ceux d'Electricité de France et de Gaz de France se rencontrent dans le cadre d'un comité de pilotage au niveau national pour évaluer les conditions d'application de cette charte et son efficacité et faire connaître les expérimentations locales.

Des bilans seront transmis à cette instance par EDF et Gaz de France.

Fait à Paris le 6 Novembre 1996 en trois exemplaires

Le Ministre Délégué
Général
au Logement

Le Président
d'Electricité de France

Le Directeur
Délégué de Gaz de France

Pierre-André PERISSOL

Edmond ALPHANDERY

Jacques MAIRE