EDF

COURANT SOLIDAIRE

DIRECTION COMMERCE

TRIMESTRIEL DESTINÉ AUX ACTEURS SOCIAUX - N°14
SEPTEMBRE 2018

ZOOM

RGPD : et nous ?

Le 25 mai 2018, le RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données personnelles) est entré en application en France, comme en attestent tous les courriers et mails que chacun a déjà reçu en tant que consommateur et utilisateur de services.

Les 3 objectifs de cette réforme :

- Renforcer les droits des personnes, en leur donnant plus de contrôle sur leurs données à caractère personnel,
- Responsabiliser les acteurs traitant des données, en simplifiant les formalités mais en augmentant leurs responsabilités quant à l'exploitation et à la protection de ces données,
- Renforcer les sanctions en cas de non-respect.

La responsabilité des entreprises est donc engagée, ses salariés et partenaires aussi, la protection des données à caractère personnel est en effet l'affaire de tous.

Sont ainsi concernés les acteurs sociaux et économiques proposant des biens et services dès lors qu'il y a traitement de données personnelles.

Chaque émetteur d'information clients est responsable de l'information qu'il communique à un « tiers » ou « partenaire » et doit vérifier que le client est informé de cette possibilité et y a bien consenti.

Protéger les données personnelles...

AFCDP

EDF, qui a déjà démontré son attachement à la protection des données personnelles de ses clients, salariés et partenaires, a par ailleurs mis en place une série de mesures complémentaires qui figurent dans un registre consultable par les autorités compétentes : messages d'information lors des appels téléphoniques aux pôles solidarité, mise à jour de nos contrats tant avec nos clients qu'avec nos prestataires, mise à jour de nos mentions légales, signature de conventions précisant les informations échangées et leur conservation, etc.

Les droits d'accès, de rectification et d'opposition du client, son droit de suppression ou à l'oubli, son droit de limiter le traitement et enfin le droit à la portabilité des données doivent être, ensemble, garantis.

ZOOM

Chèque énergie : état des lieux six mois après la généralisation

À fin août, selon les pouvoirs publics, 50 % des chèques émis en 2018 ont été utilisés auprès d'un fournisseur. Pour EDF, la part de ces envois est de 34 % par le canal digital.

Il reste cependant de nombreux chèques que leurs destinataires ont peut-être oublié d'utiliser auprès de l'un ou l'autre des fournisseurs d'énergies. Au-delà de l'aide financière que cela peut représenter pour payer la facture d'énergie, utiliser ce chèque est aussi un moyen de faire connaître ses difficultés à l'approche de l'hiver.

Aidons les clients à utiliser leur chèque 2018 et invitons-les à le pré-affecter !

En tant qu'acteur impliqué dans l'expérimentation du chèque énergie menée en 2017 dans quatre départements, EDF s'investit aux côtés des pouvoirs publics dans l'information des clients bénéficiaires et des acteurs sociaux accompagnateurs.

Cette implication passe notamment par de nombreuses réunions d'information animées par EDF : plus de 12 000 acteurs sociaux, relais de ce dispositif au plus près des ménages précaires, en ont déjà bénéficié.

Plusieurs documents d'information (dépliants, tutoriel, enveloppes pédagogiques etc.) ont également été réalisés et distribués aux partenaires et acteurs sociaux pour faciliter la compréhension de ce dispositif.

Tout savoir sur le chèque énergie : https://chequeenergie.gouv.fr/

Le saviez-vous ?

Le Fonds de Garantie pour la Rénovation Energétique (FGRE)

L'état a lancé le Plan de rénovation énergétique le 26 avril 2018. EDF, déjà engagée via le dispositif des Certificats d'Economie d'Energie (CEE), propose de nombreuses solutions aux ménages et aux collectivités locales afin de les encourager à améliorer l'efficacité énergétique des bâtiments.

L'arrêté ministériel du 17 avril 2018, rend le programme du Fond de Garantie pour la Rénovation Energétique (FGRE) éligible au dispositif des certificats d'économie d'énergie (CEE). Ce qui permettra une contribution au programme pour un montant maximum de 57 M€ sur toute la durée du programme.

Le programme a pour objectif de renforcer l'appui aux ménages modestes en facilitant la délivrance des éco-prêts par les banques dont le risque sera fortement minoré. Le programme permet également d'établir un cadre plus favorable aux prêts collectifs pour la performance énergétique, pour accélérer la rénovation énergétique des immeubles collectifs.

Il doit permettre de garantir environ 35 000 éco-prêts individuels pour les ménages modestes ainsi que les prêts collectifs de plus de 6 500 copropriétés par an d'ici le 31 décembre 2020.

Le fonds est géré par la Société de Gestion des Financements et de la Garantie de l'Accession Sociale à la Propriété (SGFGAS).

Pour en savoir plus : https://www.anil.org/documentation-experte/analyses-juridiques-jurisprudence/analyses-juridiques/analyses-juridiques-2016/fonds-de-garantie-pour-la-renovation-energetique/

AGENDA

ANCCAS / EDF : un cap majeur franchi dans un partenariat déjà ancien.

Le 6 juin dernier, à l'occasion du congrès national annuel de l'ANCCAS, EDF Collectivités et l'Association Nationale des Cadres Communaux de l'Action Sociale ont formalisé leur partenariat par une convention, en présence de nombreux cadres communaux de l'action sociale venant de toute la France (métropole et outre-mer) et des responsables régionaux Solidarité d'EDF.

EDF et l'ANCCAS ont réaffirmé leur engagement à agir ensemble dans la lutte contre la précarité énergétique.

EN BREF

Une passerelle entre EDF et le Crédit Agricole

Le 15 juin, à l'occasion de la rencontre annuelle des responsables des quelques 80 points Passerelle du territoire (Métropole/DOM-TOM), EDF et le Crédit Agricole ont croisé leurs expériences d'accompagnement des clients en difficulté.

EDF a évoqué certaines de ses actions sur la région Est et l'ensemble des axes développés dans le cadre de sa politique Solidarité : les équipes ont présenté le portail PASS et ont dressé un état des lieux du dispositif Chèque Energie au terme des six premiers mois de sa généralisation. Cet échange a permis de redynamiser une collaboration déjà multiforme.

Le point Passerelle, qui a fêté ses 20 ans l'année dernière, et dont EDF est partenaire depuis près de 10 ans, conseille les clients sur des sujets aussi divers que la mobilité, la santé, le logement, l'emploi, l'énergie, le financier… Un dispositif qui reste très innovant et apprécié. Plus de 100 000 personnes ont ainsi déjà pu en bénéficier.

Enfin, des ateliers d'éducation budgétaire sont également mis en œuvre de manière préventive.

Les métiers de la solidarité chez EDF

Les conseillers solidarité

spécialistes de l'aide aux clients démunis, travaillent en étroite collaboration avec les services sociaux afin de rechercher des solutions concrètes d'accompagnement, visant à résorber, à moyen terme, les difficultés de paiement du client. En 2017, les conseillers solidarité ont traité 442 000 dossiers (via le téléphone et le portail PASS).

Les correspondants solidarité

Ils portent la politique solidarité d'EDF auprès des services sociaux des territoires. Ils sont le contact privilégié des collectivités, des associations caritatives et des structures de médiation sociale, en matière de lutte contre la précarité énergétique. Ce sont eux qui réalisent des actions de formation et de sensibilisation à la maîtrise de l'énergie et animent des réunions d'information sur le dispositif du chèque énergie, l'explication de la facture…En 2017, les correspondants solidarité ont réalisé 1 530 ateliers.

Partenariat

EDF et la Fondation Abbé Pierre renouvellent et renforcent leur partenariat pour lutter contre la précarité énergétique des ménages.

EDF est engagée aux côtés de la Fondation Abbé Pierre depuis 2008 et soutient financièrement le programme « Toits d'abord » de cette Fondation depuis 2012. En 6 ans d'existence, ce partenariat a permis d'apporter un soutien à la création de 3 800 logements économes en charges et aux loyers très modestes pour les personnes les plus en difficulté.

Le 6 septembre dernier, EDF et la Fondation Abbé Pierre ont renouvelé le partenariat « Toits d'Abord » au travers du dispositif des Certificats d'Economies d'Energie jusqu'en 2020.

Ce programme témoigne de l'engagement des deux partenaires pour lutter contre la précarité énergétique et permettre aux ménages en difficultés de réaliser des économies en maîtrisant leur consommation d'énergie.

RENDRE POSSIBLE LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE DE VOTRE TERRITOIRE :

Découvrez des solutions, des réalisations et des innovations sur
www.edf.fr/collectivités-transition-energetique

EDF SA
22-30 avenue de Wagram
75382 Paris Cedex 08 - France

Direction Commerce
Tour EDF
20 Place de La Défense
92050 Paris-La Défense Cedex

Capital de 1 505 133 838 euros
552 081 317 R.C.S. Paris
www.edf.com
Origine 2016 de l'électricité fournie par EDF : 87 % nucléaire, 10 % renouvelables, 2 % gaz, 1 % charbon.
Indicateurs d'impact environnemental sur www.edf.fr

L'énergie est notre avenir, économisons-la !

Directeur de la publication : Jean-Pierre Frémont
Comité de rédaction : Elisabeth Lebout, Patricia Mondain, Sylvie Weill, Claire Roussin, Juliette Chérubini
Réalisation : EDF
Crédits Photos : Luc Tesson
Le Groupe EDF est certifié ISO 14 001