

Les engagements de GDF SUEZ

dans

la solidarité,

et la lutte contre la précarité énergétique

Les principes de la politique solidarité de GDF SUEZ

Ils sont inscrits dans la politique Développement Durable du Groupe GDF SUEZ.

La gestion des clients en difficulté relève des missions de la Branche Énergie France (Direction Clients Particuliers).

Elle repose sur les principes suivants :

- un client en difficulté est un client à part entière pour GDF SUEZ
- le groupe accompagne les politiques nationales et locales mais ne s'y substitue pas
- GDF SUEZ favorise la prévention et la responsabilisation de ses clients
- le groupe favorise le développement de partenariats associatifs

Les principes de la politique solidarité de GDF SUEZ

GDF SUEZ s'associe activement à la démarche de lutte contre la précarité énergétique, pour

- contribuer à informer ses clients pour consommer moins d'énergie
- les aider à payer leurs factures
- trouver des solutions pour améliorer l'efficacité énergétique de leur logement
- renforcer leur sensibilisation à la sécurité de leurs installations intérieures gaz

Le bouclier énergétique : les actions pour aider les clients à payer leurs factures

- **la contribution au traitement curatif d'une facture : le Fonds de Solidarité Logement**

- Une contribution de 5,5 M€ au FSL par an
- Un engagement réaffirmé dans le contrat de service public 2010-2013 signé avec l'État
- Et pour le Rhône en 2009 : 1040 dossiers – 253 K€

- **une action préventive pour la baisse des impayés : le Tarif Spécial de Solidarité gaz (TSS)**

- GDF SUEZ proactif dans la conception et la mise en œuvre du tarif (démarrage en octobre 2008)
- Près de 300 000 bénéficiaires, près de 18 mois après son lancement
- 22 M€ versés au profit des plus démunis en 2009
- Et pour le Rhône en 2009 : 8191 bénéficiaires – 574 K€
- **Le constat** : le TSS fonctionne bien en individuel mais pas pour les clients en chauffage collectif
→ nécessité d'améliorer le dispositif, par une plus grande mobilisation des acteurs dans le collectif, afin d'accroître le nombre d'ayants droits
 - renforcer l'information à faire par les bailleurs, les collectivités locales... (ascenseurs, escaliers, courriers de charges...)
 - sensibiliser les parties prenantes comme les associations de consommateurs, l'administration...
- **En complément** : participer à la réflexion sur un chèque énergie, pour les clients chauffage fioul, bois, propane...

Le bouclier énergétique : les actions pour aider les clients à payer leurs factures

- Des canaux de contacts spécialisés à la disposition des clients en difficulté

- un N° Vert Solidarité gratuit (0 800 106 168) : 33 250 appels en 2009
- Un N° Azur dédié aux travailleurs sociaux : 218 500 appels en 2009
- 30 correspondants solidarité-Relations externes en France sur les départements
 - lien avec les conseillers généraux, les organismes FSL
 - lien avec nos partenaires locaux,
 - lien avec les représentants locaux des associations de consommateurs
- Pour le Rhône : Jean-François BECHT (04 37 91 83 69 / 06 86 28 50 18 / jean-francois.becht@gdfsuez.com)

- 100 conseillers solidarité GDF SUEZ

- pour traiter les difficultés rencontrées par des clients sensibles, en difficulté de paiement

- et un élargissement de la protection hivernale contre les suspensions de fourniture à tous les clients « aidés » de GDF SUEZ

Le bouclier énergétique : les actions pour aider les clients à payer leurs factures

- 208 points d'accueil et de médiation vers les clients fragiles, en partenariat avec des associations locales

- Des structures qui savent tisser des relations de confiance et de proximité et conseiller les personnes en difficulté
- Un réseau de partenaires situés là où les enjeux clientèle fragile sont importants : PIMMS (Points d'Information et de Médiation Multi-Services) , Régies de quartier, Femmes relais, etc.
- 500 médiateurs formés
 - pour informer les clients sur la compréhension et le paiement de leurs factures,
 - les accompagner dans l'instruction d'une demande d'aide
 - les conseiller sur la maîtrise des dépenses d'énergie, la sécurité intérieure gaz
- Plus de 25 000 clients accueillis en 2009

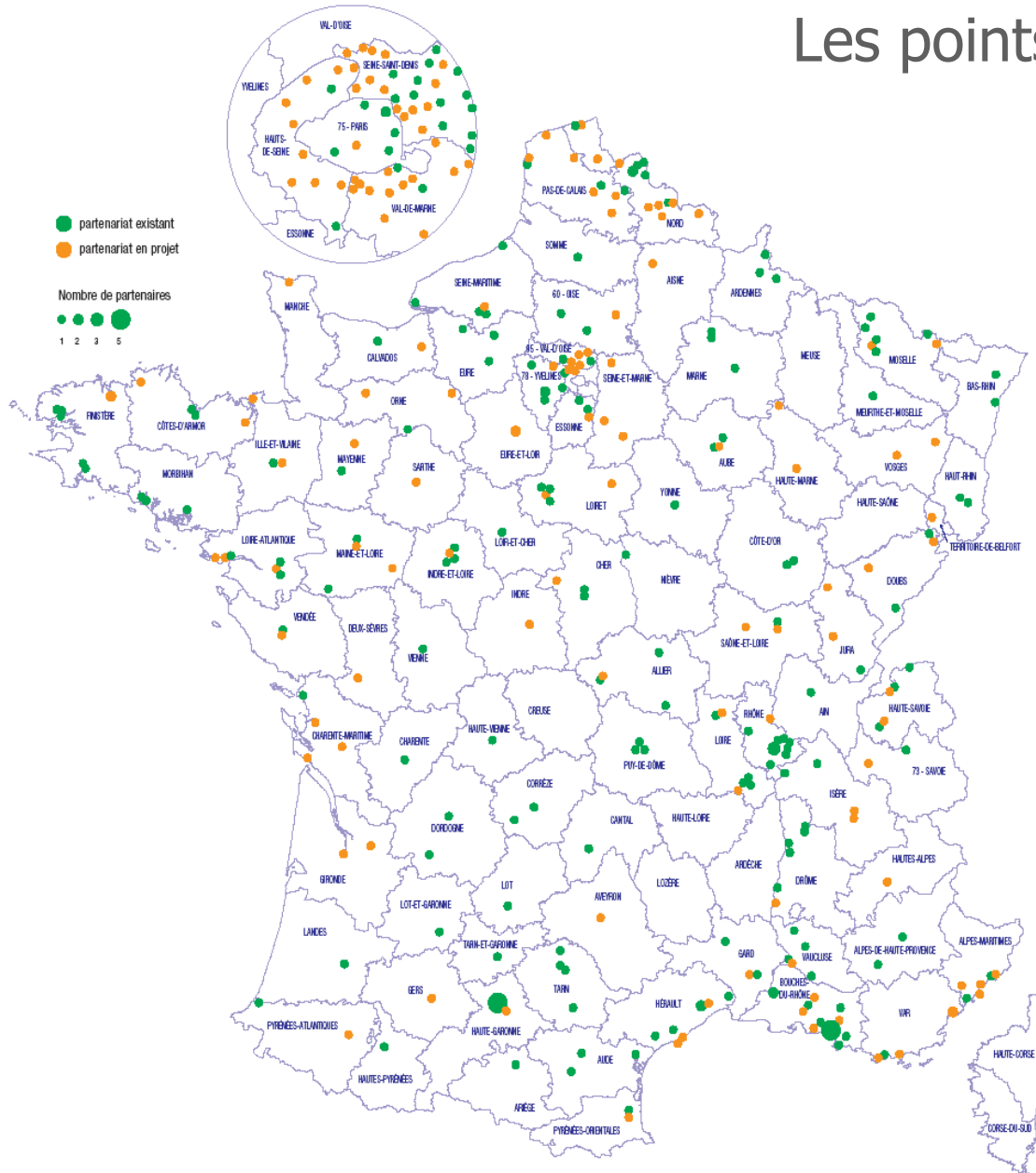
- Une convention signée avec l'UNCCAS en 2009

- Pour développer l'information pour améliorer le suivi des clients fragiles
- Faciliter leur accès aux droits

- Une convention nationale avec la Banque Postale

- Pour permettre à nos clients en difficulté le paiement en espèces dans près de 12 000 bureaux de La Poste, grâce à un service normé

Les points d'accueil et de médiation GDF SUEZ sur le territoire



+ 12 nouveaux partenaires
en 2010

Le dispositif solidarité de GDF SUEZ



Mais il faut maintenir et conforter une forte proximité afin d'orienter, d'informer et de conseiller nos clients :

Points Partenariaux d'Accueils et d'Orientation

208 structures d'accueil
Informer, Orienter et Accompagner



12 000 bureaux de Poste
Régler sa facture d'énergie

3 000 partenaires et 400 espaces conseil
Sécurité, économies d'énergie, information, conseil



Les actions pour aider les clients à consommer moins....

- des offres « efficacité énergétique », qui participent à la sensibilisation et à l'accompagnement des clients aux économies d'énergie

- Le Point Économies d'Énergie gratuit, et, pour aller plus loin, le Diagnostic Économies d'Énergies
- Des actions de sensibilisation à la Maîtrise De l'Énergie via Internet (gestes malins, outils de simulation...),
- Des actions d'information et d'accompagnement autour de la sécurité et des économies d'énergie (ISIGAZ : 26 000 médiations menées en 2009 et 130 000 depuis 2005 et 27 000 flexibles de cuisinière changés)

- depuis 3 ans, un investissement dans 2 dispositifs expérimentaux, pour agir sur les « passoires thermiques »

- **Ecogaz**
 - Contribution au financement de travaux d'amélioration générateurs d'économies
 - Montage financier qui associe les subventions de l'ANAH, l'ADEME, le Conseil régional, les municipalités... et GDF SUEZ
 - Plus de 100 foyers aidés à fin 2009
- **Le partenariat avec l'ANAH**
 - Surabondement de GDF SUEZ aux éco-primés exceptionnelles attribuées par l'ANAH pour les ménages aux revenus dits très sociaux qui s'engagent dans des travaux d'économie d'énergie (si économies d'énergie prévues > 30 %)
 - Près de 800 primes ont été distribuées à fin 2009.

Les actions pour aider les clients à consommer moins....

Et à partir de 2010,

- **Le démarrage de l'Observatoire International des Précarités Energétique et Hydrique de GDF SUEZ,**
- **La participation à l'Observatoire National de la Précarité Energétique**
- **La participation de GDF SUEZ au programme national de réhabilitation de logements de ménages en précarité énergétique**

Cela représente pour le groupe,

- le maintien de l'effort financier au FSL et au TSS
- une contribution directe pour aider les ménages en difficulté, à financer des travaux trop onéreux pour eux, l'incitation à venir pour les énergéticiens étant liée à la contrepartie en Certificats d'Économies d'Énergie...
- une contribution à la détection locale des projets (par exemple, à travers son réseau de 208 médiateurs de la solidarité...

Avec aujourd'hui,

- des modalités opérationnelles de mise en œuvre du dispositif qui restent encore à définir...

Merci de votre attention !