



Dossier de presse

EDF, GDF SUEZ et Total renforcent leur engagement aux côtés de l'Etat pour lutter contre la précarité énergétique

30 septembre 2011



SOMMAIRE

I. Etat des lieux de la lutte contre la précarité énergétique

La précarité énergétique en quelques chiffres

La politique nationale en matière de lutte contre la précarité énergétique

II. Le programme « Habiter mieux »

Les objectifs

Les principes d'intervention

Un programme partenarial

L'état d'avancement du programme

III. De nouveaux partenaires, les fournisseurs d'énergie

L'apport du nouveau partenariat

L'engagement d'EDF en matière de précarité énergétique

L'engagement de GDF Suez en matière de précarité énergétique

L'engagement de Total en matière de précarité énergétique

Annexes

A propos des certificats d'économie d'énergie

A propos de l'Anah

I. Etat des lieux de la lutte contre la précarité énergétique

A. La précarité énergétique en quelques chiffres

En 2010, chaque ménage consacre en moyenne 1 600 € pour l'énergie domestique (+ 9,5 %) et 1 300 € pour les carburants (+ 10,5 %). Au total, cela représente en moyenne 2 900 euros par an et **7,2 % de leur budget**.

Il y a cependant 3 800 000 ménages (14,4% des foyers) qui dépensent plus de 10% de leur budget pour leurs factures énergétique. Ils sont considérés en situation de précarité énergétique.

Modestes ou très modestes, **87%** d'entre eux sont logés dans le **parc privé**. **62%** sont **propriétaires** du logement qu'ils occupent. Et **90%** de ces **2,1 millions de propriétaires** touchés par la précarité énergétique habitent une **maison individuelle**, souvent située en **zone rurale**.

Il s'agit d'une population plutôt âgée (**55%** d'entre eux ont **plus de 60 ans**) qui se loge essentiellement dans des **maisons anciennes construites avant 1975**.

Selon un sondage IFOP réalisé en janvier 2009, les travaux de rénovation thermique font partie des priorités des propriétaires modestes puisque près de **50%** d'entre eux souhaitent réaliser des travaux pour **réduire leurs factures d'énergie**.

QU'EST-CE QUE LA PRECARITE ENERGETIQUE ?

« Est en situation de précarité énergétique au titre de la présente loi une personne qui éprouve dans son logement des difficultés particulières à disposer de la fourniture d'énergie nécessaire à la satisfaction de ses besoins élémentaires en raison de l'inadaptation de ses ressources ou de ses conditions d'habitat. »

Cette définition de la précarité énergétique a été introduite dans la loi du 12 juillet 2010 portant engagement national pour l'environnement (dite loi « Grenelle 2 »), de même que l'obligation pour les énergéticiens qu'une part de économies d'énergie soit être réalisée au bénéfice des ménages en situation de précarité énergétique.

B. La politique en matière de lutte contre la précarité énergétique

Tarifs sociaux de l'énergie, fonds de solidarité logement : depuis plusieurs années, plusieurs dispositifs ont été mises en place en France pour alléger la charge que représente l'énergie pour les foyers les plus fragiles : ces actions « curatives », certes indispensables, ne permettent toutefois pas de sortir de la situation de précarité.

Dans le cadre du Grenelle de l'environnement, le Gouvernement a choisi de s'attaquer aux causes du problème en investissant dans la performance énergétique des logements les plus énergivores.

II. Le programme « Habiter mieux »

Dans le cadre des Investissements d'avenir, l'Etat a créé le programme national d'aide à la rénovation thermique des logements privés. Baptisé « Habiter mieux » ce programme vise à aider la réalisation de travaux de rénovation thermique pour les ménages modestes de sorte à améliorer leur logement, leur qualité de vie et leur pouvoir d'achat.

Ce programme doit permettre, d'ici 2017, d'aider **300 000 propriétaires occupants** aux revenus modestes à financer des travaux d'amélioration de leur logement.

Pour ce faire, il est doté de **500 millions d'euros** au titre des **Investissements d'Avenir** et **600 millions d'euros de l'Anah (Agence nationale de l'habitat)**. L'engagement complémentaire d'EDF, GDF-SUEZ et Total à hauteur de **250 millions d'euros** porte le total des fonds du programme à **1,35 milliards d'euros**. A ces financements s'ajoutent les participations des collectivités, ainsi que les autres aides telles que le crédit d'impôt développement durable, l'éco-prêt à taux zéro ou encore les prêts pas-travaux d'Action Logement.

En conciliant trois objectifs, réduire la consommation énergétique des logements, aider les plus modestes et développer l'emploi de proximité, le programme « Habiter Mieux » illustre parfaitement la notion de **développement durable**.

A. Les objectifs

Un ciblage sur les revenus les plus modestes et les logements les plus énergivores

Le programme « Habiter mieux » vise à sortir d'une réponse d'urgence, de court terme, aux situations d'impayés, et à apporter aux ménages en situation de précarité énergétique une **réponse durable à travers l'intervention sur le logement**. Seule cette intervention est en mesure de réduire leur dépendance aux évolutions du coût de l'énergie et de maîtriser leurs dépenses. Elle permet également de traiter les bâtiments les moins bien classés en consommation énergétique et d'accélérer l'atteinte de l'objectif d'améliorer l'efficacité énergétique de 20 % en 2020. A ce titre, le renforcement d'Habiter mieux fait partie des propositions de la table ronde nationale pour l'efficacité énergétique installée en juin afin d'approfondir et d'amplifier l'effort en matière d'économies d'énergie. La quasi totalité du parc en étiquette G, le plus énergivore, se situe dans le parc privé où se concentrent les situations de précarité énergétique.

Des exigences d'amélioration thermique :

Afin de limiter durablement la dépendance énergétique des ménages concernés, et d'avoir un gain immédiat sur leur pouvoir d'achat et la consommation énergétique, le programme « Habiter Mieux » exige une **amélioration d'au moins 25% de la performance énergétique du logement** après travaux.

A titre d'exemple, permettent d'atteindre cet objectif les travaux suivants :

L'isolation des combles coûte entre 2.500€ et 5.000€. Elle permet un gain annuel compris entre 474€ et 700€ en fonction du mode de chauffage utilisé (gaz, fioul ou électricité).

L'installation d'une chaudière « basse température » fioul ou gaz naturel coûte entre 3.000€ et 7.000€. Elle permet un gain annuel compris entre 443€ et 656€ en fonction de la chaudière choisie (gaz ou fioul).

L'installation d'une chaudière « à condensation » fioul ou gaz naturel coûte entre 4.000€ et 8.000€. Elle permet un gain annuel compris entre 496€ et 735€ en fonction de la chaudière choisie (gaz ou fioul).

En revanche, le remplacement des fenêtres (entre 6.000€ et 8.000€), l'isolation des murs (entre 6.000€ et 12.000€) et l'isolation des planchers (entre 2.000€ et 4.000€) seuls ne permettent pas de réduire de 25% la consommation énergétique du logement.

L'enjeu est donc d'identifier les « bons » travaux, c'est-à-dire ceux qui permettront d'atteindre un gain énergétique significatif tout en étant compatibles avec le budget restreint du ménage. C'est la même logique qui a présidé à la refonte de l'éco-PTZ / CIDD.

B. Les principes d'intervention

Le programme « Habiter Mieux » repose sur 3 principes d'intervention :

Le repérage :

Le repérage des ménages en difficulté, potentiellement concernés est le fruit d'un **partenariat avec des acteurs de terrain** : les collectivités locales mais aussi les réseaux sociaux ou médico-sociaux (aides à domicile, caisses de retraite, personnel des Caisses d'Allocation Familiale ou des caisses de Mutualité Sociale Agricole., etc..), les fournisseurs d'énergie (EDF, GDF-SUEZ, Total...) ou les artisans qui sont en contact avec les foyers en situation de grande fragilité, voire de détresse. Ils sont donc les acteurs les mieux placés pour identifier les propriétaires occupants modestes touchés par la précarité énergétique.

En allant au-devant des personnes, les acteurs de terrain pourront les sensibiliser à la nécessité de faire des travaux et surtout les **orienter vers les opérateurs d'ingénierie spécialisés**, qui assurent ensuite l'accompagnement. La prise en charge de leurs dossiers doit ensuite se faire rapidement. L'Anah conçoit et déploie à cet effet des outils de communication à usage local des acteurs partenaires du programme.

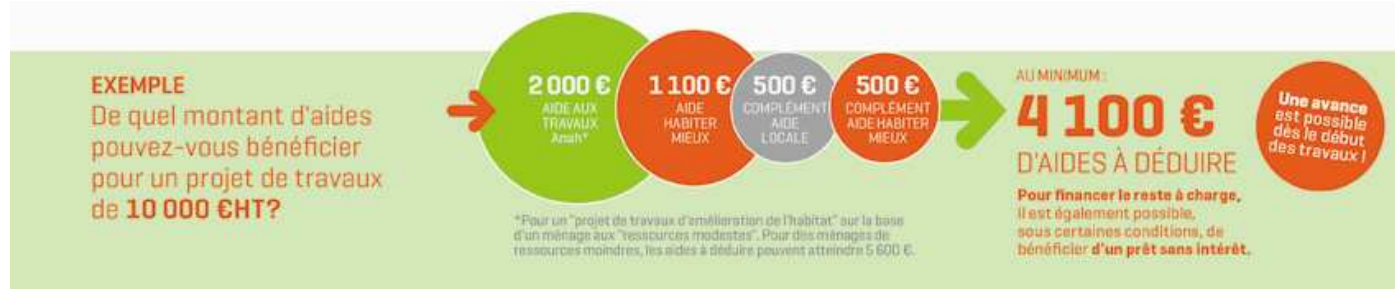
L'accompagnement :

Le programme « Habiter Mieux » assure aux ménages concernés un accompagnement « clef en main » à toutes les étapes de son projet de travaux. Cet accompagnement, effectué par un **opérateur professionnel**, permet aux propriétaires occupants modestes de bénéficier de l'aide et de l'encadrement d'acteurs intégrés aux filières professionnelles. De la visite du logement à la réalisation des travaux, l'opérateur réalise une évaluation technique, énergétique et financière du dossier, il fait réaliser des devis de travaux, propose au propriétaire un montage financier avec l'ensemble des aides et subventions envisageables et l'aide enfin à réceptionner les travaux.

L'aide aux travaux :

L'aide de l'Anah varie, selon le niveau de ressources, de 20 à 35 % du montant des travaux. Dans le cadre du programme « Habiter Mieux », elle est **majorée par une prime forfaitaire de 1.100€, qui peut être portée jusqu'à 1 600 €, en cas de financement d'une collectivité.**

Ainsi, pour un projet de travaux d'amélioration de l'habitat d'environ 10 000€, l'Anah verse entre 3 100€ et 5 100€, en fonction des ressources des bénéficiaires. Un soutien financier auquel peut s'ajouter un complément d'aide locale bonifiable par les investissements d'avenir qui porte à **4 100€ au minimum l'aide à laquelle le propriétaire occupant peut prétendre et à 5 600€ si il a des ressources très modestes.**



C. Un programme partenarial

Le programme « Habiter Mieux » associe de nombreux partenaires, au plan local, comme au plan national.

Le Contrat local d'engagement (CLE) :

Le **Contrat local d'engagement (CLE)** de lutte contre la précarité énergétique assure la déclinaison locale du programme et **forge les partenariats locaux**.

Elaboré sous l'autorité du préfet de département, le contrat local d'engagement est conclu entre **l'Etat, l'Anah, le département et d'autres partenaires** potentiels (Caisses d'Allocations Familiales, Caisses d'Assurance retraite et santé au travail, Mutuelle Sociale Agricole, fournisseurs d'énergie, ADIL, réseau Procivis, etc.). Il fixe les **modalités de travail** au plan local et les **moyens** apportés par chacun des acteurs. Sa signature est essentielle et nécessaire pour engager les crédits du programme « Habiter Mieux ».

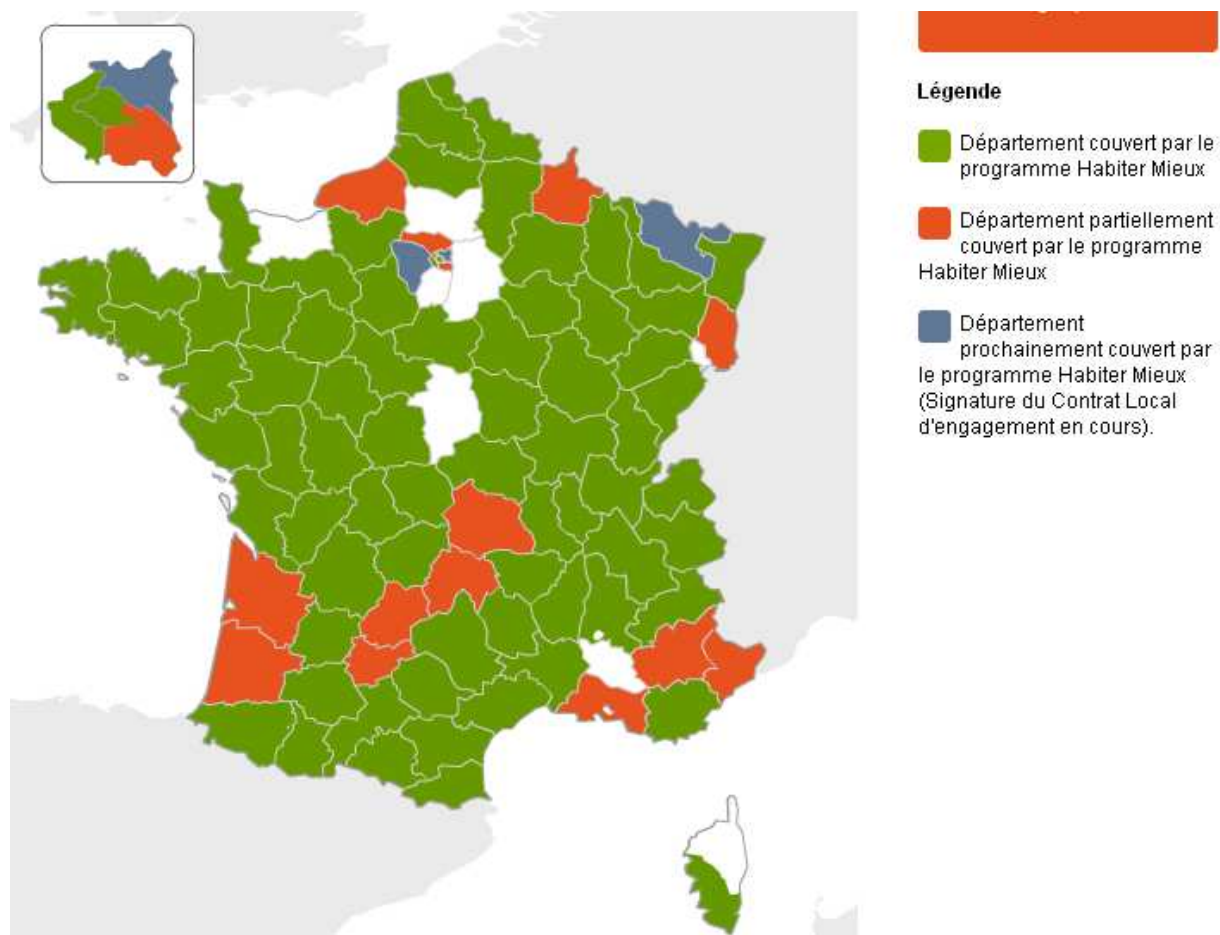
Les partenariats nationaux :

Des partenariats ont été développés au niveau national pour accompagner le développement du programme. Ils sont déclinés au plan local. Des conventions ont d'ores et déjà été conclues avec :

- **La Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse (CNAV)** : la contribution des caisses régionales s'opère tant sur le plan du repérage des ménages retraités propriétaires de leur logement que sur le plan du financement de l'ingénierie et des travaux. La CNAV s'est ainsi engagée à transmettre **50 000 signalements** en besoin de travaux et un concours financier de **90 millions d'euros** d'ici 2013.
- **Le réseau Procivis** : Procivis s'est engagé à mobiliser une enveloppe de **140 à 200 millions d'euros** des SACICAP (Sociétés Anonymes Coopératives d'Intérêt Collectif pour l'Accession à la Propriété) au titre de leur mission sociale pour des actions ciblées sur la précarité énergétique. Cet investissement devrait permettre de financer de l'ordre de **10 000 prêts missions sociales sans intérêt par an** jusqu'en 2017. Enfin, le réseau Procivis s'est engagé à mettre en place une **caisse nationale d'avances sur subventions** de l'ordre de **35 millions d'euros par an** ;
- **La Mutualité Sociale Agricole (MSA)** : **60 000 visites d'évaluation** seront réalisées tous les ans d'ici 2013, par les CCMSA qui mobiliseront leurs prêts légaux pour l'amélioration de l'habitat au titre des régimes de prestations familiales, ainsi que leurs aides extra légales sous forme de prêt ou d'aide non remboursable.
- **La Fédération française du Bâtiment (FFB) et la CAPEB** se sont engagées à mobiliser les professionnels du bâtiment dans le cadre du programme « Habiter Mieux » ainsi qu'à promouvoir une charte des bonnes pratiques. Dans le cadre du développement des qualifications des professionnels en matière de travaux d'économie d'énergie, les conventions par lesquelles elles se sont engagées prévoient la possibilité d'un accompagnement technique des propriétaires occupants par les « ECO artisans » et les « Pros de la performance énergétique »®, en articulation avec les opérateurs d'ingénierie spécialisée.

D. L'état d'avancement du programme

Le programme a démarré fin 2010. L'ensemble du territoire métropolitain devrait être couvert d'ici la fin de l'année 2011. En septembre 2011, **72 Contrats Locaux d'Engagement ont été signés**. 78 % des communes sont couvertes par le programme « Habiter Mieux ». Environ **70% des collectivités territoriales participent financièrement, ce qui permet de majorer la prime de l'Etat**.



Etat d'avancement des signatures de CLE au 23 septembre

Près de 2 700 dossiers ont été engagés ou sont en cours d'engagement.. 60% des travaux étant réalisés dans les logements de propriétaires occupants très modestes, pour la majorité vivant en zone rurale, ce qui confirme le ciblage social du programme.

Un bilan à mi-parcours sera réalisé à la fin de l'année 2013.

II. De nouveaux partenaires : les fournisseurs d'énergie

A. L'apport du nouveau partenariat

La convention d'accompagnement des ménages en situation de précarité énergétique signée entre l'Etat, EDF, GDF-SUEZ, Total et l'Anah constitue une avancée majeure dans l'approche collective développée sur ce programme : c'est un partenariat de 250M€ qui est noué sur la période 2011-2017 aujourd'hui autour du programme Habiter mieux et de la mobilisation des certificats d'économie d'énergie (CEE)

Ce partenariat avec EDF, GDF-SUEZ et Total est le fruit de la rencontre des actions déjà menées par les énergéticiens, des obligations du Grenelle de l'environnement et de l'engagement du Gouvernement pour amplifier l'effort en matière d'économie d'énergie et lutter contre la précarité énergétique.

Pour la période 2011-2013, les 3 énergéticiens contribueront financièrement au programme pour 85 M€ en fonction du rythme de montée en charge. Leur contribution ne s'arrête pas là puisqu'ils participeront également à des actions locales de lutte contre la précarité énergétique (repérage, accompagnement des ménages, etc.). Cette convention pour 2011-2013 permettra la rénovation de 58 000 logements pour EDF, 26 000 pour GDF Suez et 16 000 pour Total, soit **100 000 logements**.

Ce partenariat permettra de rendre gratuit l'accompagnement des ménages, de fluidifier les partenariats locaux et d'assurer un soutien à l'échelle nationale des énergéticiens au programme.

Cette association, à laquelle d'autres fournisseurs d'énergie pourront se joindre, facilitera la montée en charge du programme « Habiter Mieux » et accélèrera son déploiement sur l'ensemble du territoire.

B. L'engagement d'EDF en matière de précarité énergétique

La lutte contre la précarité énergétique est une priorité pour EDF, qui a mis en place depuis plus de 25 ans une politique de solidarité envers ses clients en difficulté.

Pour cela, EDF continue de développer sa politique de solidarité, en allant au-delà du cadre réglementaire, et avec le soutien précieux de partenariats qui permettent de relayer les actions sur le terrain. Outre l'approche curative (financement des aides à l'énergie) EDF **développe de nombreuses initiatives en matière de Maitrise de la Demande en énergie (MDE) et d'amélioration de l'habitat** pour agir de manière préventive auprès des populations démunies.

Afin de répondre aux besoins des clients démunis, EDF s'est engagé dans une démarche autour de trois axes :

- **Les aides financières**

L'Etat a mis en place les tarifs sociaux de l'énergie, portant à la fois sur l'électricité (distribuée uniquement par EDF et les Entreprises Locales de Distribution) et sur le gaz naturel (qui concerne l'ensemble des fournisseurs d'énergie) permettant aux clients en difficulté de bénéficier d'une réduction sur la facture d'énergie.

EDF propose donc le **Tarif de Première Nécessité pour l'électricité (TPN)** depuis 2005 et le **Tarif Spécial de Solidarité pour le gaz naturel (TSS)** depuis 2008.

Des travaux sont avancés avec les pouvoirs publics pour voir dans quelles conditions il serait possible de rendre automatique ce tarif aux personnes éligibles au TPN, sans qu'elles aient besoin d'en faire la demande.

EDF est également le premier contributeur aux **Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL)** après les collectivités locales, à hauteur de **22 millions d'euros par an**.

Les FSL accordent des aides financières aux personnes en difficulté pour leur permettre d'accéder à un logement ou de s'y maintenir.

▪ Les offres d'accompagnement et de conseil

Les **5 500 conseillers client** d'EDF sont formés à la prise en charge des personnes en difficulté de paiement. De plus, **350 Conseillers et Correspondants solidarité** sont spécifiquement dédiés au traitement de la situation des clients en difficulté en lien avec les organismes sociaux. Ils sont les interlocuteurs privilégiés des services administratifs spécialisés (CAF, CCAS, Direction départementale de l'action sanitaire et sociale, élus...) et des associations caritatives. Ils peuvent proposer des échéanciers de paiement ajustés pour venir à bout des difficultés spécifiques du client.

Le **service Accompagnement Energie** a été lancé en 2010. Il est proposé gratuitement par les conseillers à tous les clients qui leur font part de difficultés de paiement. Le conseiller vérifie que le client bénéficie du bon tarif, au travers d'une étude tarifaire menée sur la base de la consommation, des appareils électriques et/ou gaz détenus par le client, des caractéristiques du logement (niveau d'isolation), de la composition familiale, des habitudes de consommation. Il vérifie également qu'il n'y a pas d'erreur sur la facture ; il fournit des conseils en économies d'énergie, propose un mode de paiement adapté et peut octroyer des délais de paiement.

Si la situation du client est trop complexe pour être résolue par cette approche, le conseiller oriente ce dernier vers les services sociaux.

▪ La prévention de la précarité énergétique

EDF met en œuvre de nombreuses initiatives en matière de prévention de la précarité accompagnant l'action des pouvoirs publics mais également des différentes parties prenantes sur le terrain :

- Recherche en matière de précarité énergétique - EDF a apporté dès son lancement au 1^{er} mars 2011, soutien financier et expertise à l'Observatoire national de la précarité
- pédagogie autour des bonnes pratiques de maîtrise de l'énergie,
- accès des populations fragiles aux solutions d'efficacité énergétique,
- actions pour l'amélioration de l'habitat.

Avec d'autres grandes entreprises et les collectivités territoriales, EDF a développé un large réseau de partenariats garantissant un accueil de proximité aux populations les plus fragiles. Ces structures de médiation (Points Information Médiation Multi-Services PIMMS et autres structures de médiation sociale), écoutent et accompagnent les ménages rencontrant des difficultés (isolement, barrière de la langue, ...).

EDF est également partenaire d'associations venant en aide à ces populations :

- partenariats avec SOS-Famille , le Secours Catholique, et le Secours Populaire Français
- appui apporté à la Fédération Envie ou Unis-Cité pour **promouvoir la maîtrise de l'énergie dans le logement** afin de consommer juste et donc de maîtriser la facture énergétique, préserver le pouvoir d'achat et limiter l'empreinte écologique.

Enfin, dans la droite ligne du Grenelle de l'environnement, **EDF a engagé de nombreuses actions d'amélioration de l'efficacité énergétique des logements** pour l'ensemble de ses clients et notamment les plus démunis et renforce encore ses actions dans ce domaine.

EDF propose depuis 2005 l'**offre Montant de charges**, à destination des bailleurs sociaux, pour les accompagner dans leurs opérations de réduction des dépenses énergétiques et d'amélioration du confort de leurs locataires. Cette offre permet d'identifier les opérations à réaliser par ordre de priorité et de contrôler la qualité des travaux de rénovation réalisés, dans le respect des exigences techniques fixées par les pouvoirs publics.

Sur l'ensemble du territoire **EDF mène des actions de rénovation solidaire en faveur des ménages en situation de précarité énergétique** pour réduire le nombre de logements mal isolés en partenariat avec les collectivités, et associations sur le terrain :

- Une convention a été signée avec la ville de Bordeaux en juillet 2010, portant sur la rénovation de 800 logements, et récemment renouvelée ;
- EDF accompagne et finance un programme de rénovation solidaire via son partenariat avec de la Fondation Abbé Pierre : « 2000 toits pour 2000 familles »

Par la signature de la convention d'accompagnement des ménages en situation de précarité énergétique dans le cadre du programme « Habiter mieux », EDF renforce encore son engagement en faveur de la lutte contre la précarité énergétique et la rénovation thermique de l'habitat.

EDF apportera non seulement son soutien financier à hauteur de **49 millions d'euros au programme Habiter Mieux pour la période 2011-2013**, mais également son aide en matière de repérage des ménages en situation de précarité énergétique, son expertise dans les actions de maîtrise de l'énergie (formation/sensibilisation), et son accompagnement, en lien avec les Collectivités territoriales et des professionnels du bâtiment, pour la réalisation de travaux d'efficacité énergétique chez les personnes en situation de précarité.

Actions d'EDF en matière de lutte contre la précarité énergétique : Repères chiffrés en 2010

- 1,1 millions de clients ont bénéficié d'une réduction TPN (Tarif Première Nécessité)
- 200 000 familles en difficulté ont bénéficié d'une aide FSL
- 172 points d'accueil de médiation sociale
- 132 000 Accompagnements Energie ont été réalisés
- 115 000 logements sociaux rénovés au travers de l'offre Montant de charge d'EDF

C. L'engagement de GDF SUEZ en matière de précarité énergétique

GDF SUEZ a toujours été très attentif à l'impact que pouvaient avoir les prix du gaz naturel sur le pouvoir d'achat des ménages français. Le Groupe a ainsi mis en place depuis de nombreuses années des mesures pour aider les foyers les plus fragiles et leur apporter des solutions concrètes adaptées à leur situation.

GDF SUEZ est par ailleurs présent partout en France pour accompagner les clients les plus démunis, dans le cadre de conventions de partenariat ou par le biais de son réseau de correspondants solidarité implantés au cœur des villes et des régions.

Le tarif spécial de solidarité

Depuis le 15 août 2008, tous les consommateurs de gaz naturel dont les ressources n'excèdent pas 634 euros par mois peuvent bénéficier d'un Tarif spécial de solidarité gaz (TSS). En 2010, GDF SUEZ a consacré 16 millions d'euros au financement du TSS, et 302 000 clients démunis ont bénéficié de ce tarif.

Le soutien au Fonds de Solidarité pour le Logement

Dans le cadre du contrat de service public 2010-2013 qu'il a signé avec l'État, le groupe GDF SUEZ a renouvelé et doublé ses engagements en faveur des foyers en difficulté, et verse aujourd'hui 6 millions d'euros par an au Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL). Le FSL accorde des aides financières pour permettre aux ménages concernés d'accéder à un logement ou de s'y maintenir.

Le soutien au programme national d'aide à la rénovation thermique des logements privés « Habiter Mieux »

Pour aller plus loin dans ses actions de lutte contre la précarité énergétique, GDF SUEZ a souhaité contribuer au financement de la rénovation énergétique des logements des ménages en situation de précarité énergétique dans le cadre du programme « Habiter Mieux ». Ce programme est destiné à aider les ménages propriétaires occupants en situation de précarité énergétique à mener à bien des travaux améliorant la performance énergétique de leur logement.

Une forte présence nationale et une politique soutenue pour lutter contre la précarité énergétique

Pour améliorer l'accueil de ses clients en difficulté, GDF SUEZ soutient des structures existantes de médiation sociale, de type associatif, qui agissent en local et tissent des relations de confiance et de proximité. Le réseau est constitué de 225 partenaires locaux répartis sur tout le territoire, qui interviennent là où les enjeux de précarité sont importants.

GDF SUEZ participe notamment à la formation des médiateurs de ces structures. En 2010, les PMS ont apporté leur aide à 30 000 clients de GDF SUEZ, soit trois fois plus qu'en 2009.

Les Points d'Information et de Médiation Multiservices (PIMMS) :

GDF SUEZ est partenaire historique des PIMMS, relais d'information et de médiation locaux destinés à faciliter l'utilisation des services publics. Pour GDF SUEZ, il s'agit notamment de faciliter l'accès à ses services aux clients en difficulté, par exemple au Tarif spécial de solidarité (TSS).

SOS Familles

Le partenariat entre GDF SUEZ et SOS Familles est une déclinaison de la convention cadre renouvelée en 2010 entre GDF SUEZ et le Mouvement Emmaüs France. SOS Familles est un réseau de 51 associations locales de bénévoles que les services sociaux contactent lorsqu'eux-mêmes ne sont pas en mesure de venir en aide aux personnes qui les sollicitent.

L'Union Nationale des Associations de services à domicile (UNA)

Une convention cadre a été signée en 2007 entre GDF SUEZ et ce réseau qui fédère plus de 1 300 associations loi 1901 et près de 400 000 salariés. A ce jour, 15 conventions ont été passées pour 20 points d'accueil.

Points de Services aux Particuliers (PSP), adossés au réseau « FACE Cité »

GDF SUEZ est un des membres fondateurs de la Fédération Agir Contre l'Exclusion (FACE), présidée par Gérard Mestrallet, Président-Directeur Général de GDF SUEZ. Une convention cadre a été reconduite en 2009 avec « FACE Cité » qui étudie et labellise les PSP locaux.

Régies de quartier

Soutenu par le comité national de liaison des régies de quartier, GDF SUEZ a signé 28 conventions avec ces régies. 4 autres projets de signature sont en cours.

GDF SUEZ est également partenaire de 60 autres associations locales de type loi 1901, D'autres contacts sont en cours avec une dizaine d'associations.

ISIGAZ : informer et accompagner sur la sécurité et la consommation d'énergie

GDF SUEZ développe depuis de nombreuses années avec ses partenaires des dispositifs permettant à des médiateurs sociaux de ces structures associatives de se rendre chez des habitants, notamment pour leur apporter des aides en matière de conseils sur la maîtrise de l'énergie.

Dans ce cadre, et dans le respect des engagements pris dans le cadre du contrat de Service Public, GDF SUEZ déploie depuis fin 2005 le dispositif de sensibilisation à la sécurité des installations intérieures de gaz naturel ISIGAZ (Information Sécurité Intérieure GAZ).

Des médiateurs interviennent au domicile des locataires des bailleurs sociaux dans les quartiers relevant de la Politique de la Ville, afin de les aider à appréhender les règles de sécurité de base dans l'usage du gaz naturel et de leur apporter des conseils pour mieux maîtriser leur consommation d'énergie.

Plus de 160 000 familles, soit 630 000 personnes, ont ainsi pu être informées depuis le lancement de l'opération ISIGAZ, dont le coût est intégralement pris en charge par GDF SUEZ.

Des dispositifs pour les clients en situation de précarité énergétique

Dans le cadre de sa politique en faveur des clients démunis, GDF SUEZ a également développé depuis 2007 deux dispositifs qui permettent d'améliorer l'efficacité énergétique des logements.

- **Le dispositif Ecogaz**

Lancé en 2007, Ecogaz est financé à hauteur de 2,5 M€ par GDF SUEZ. Initié à Lille, ce projet a pour objectif de prévenir les difficultés de paiement des factures d'énergie des clients démunis propriétaires, en contribuant au financement de travaux d'amélioration d'économies d'énergie. Le dispositif Ecogaz a déjà permis d'aider plus de 500 foyers.

- **Une expérimentation avec l'Anah**

GDF SUEZ a surabondé à hauteur de 800€ des éco-primés exceptionnelles de 1 000€ que l'Anah attribue aux revenus dits « sociaux », lorsque les travaux permettent d'économiser au moins 30%

Des conseillers dédiés aux clients en difficulté

Au-delà de ses partenariats avec les structures de médiation, GDF SUEZ a mis en place une structure dédiée pour ses clients fragiles ou en difficulté de paiement.

- Au quotidien, 30 correspondants solidarité énergie GDF SUEZ animent les relations avec les communes, départements et associations.
- 170 conseillers solidarité GDF SUEZ sont également joignables, selon les besoins des interlocuteurs au 0 800 106 168 (numéro vert solidarité gratuit), ou au 0 800 333 124 (numéro vert TSS gratuit)

Plus de 500 000 demandes solidarité adressées par téléphone, courrier, e-mail ou fax, ont été traitées par les conseillers solidarité en 2010.

D. L'engagement de Total en matière de précarité énergétique

Total est très heureux de s'associer à nouveau au programme «Habiter mieux» mené par l'ANAH.

Avec l'objectif de soutenir les travaux de rénovation thermique dans 16 000 logements en France, cette contribution s'inscrit bien dans la volonté du Groupe de transformer ses obligations en matière d'économies d'énergies en actions concrètes de terrain.

Développer des solutions qui permettent de consommer moins et mieux, s'engager pour une meilleure efficacité énergétique des process, des équipements et des produits constituent l'un des axes majeurs de la politique de développement durable de Total. Des solutions que le Groupe considère comme prioritaires pour faire face à la croissance mondiale des besoins en énergie, à la lutte contre le changement climatique mais aussi à la question du coût de l'énergie pour les populations.

En France, où les travaux de rénovation thermique de l'habitat sont une solution efficace, Total a déjà mis en place, en tant que distributeur d'énergie de chauffage et dans le cadre du dispositif des Certificats d'Economie d'Energie, **des incitations financières destinés à tous ses clients pour accélérer le remplacement de chaudières d'anciennes générations**. Total est en train d'étendre ce dispositif à tous les consommateurs et toutes les opérations d'économies d'énergie, à travers des partenariats passés avec de grands acteurs nationaux du Bâtiment comme la CAPEB et la FFB/UECF (entreprises de génie climatique).

Pour soutenir les personnes en situation de précarité énergétique, le Groupe souhaite aller **au-delà d'une contribution financière** à l'action des pouvoirs publics et s'impliquer dans des actions collectives réunissant acteurs publics, privés et associatifs pour aider à repérer et à accompagner ces personnes.

Les 8 filiales régionales de distribution de fioul domestique, implantées de longue date sur leur territoire dans une logique de relation commerciale de proximité et représentant 25 % du marché français du fioul domestique, sont un atout pour agir concrètement. Le fioul domestique est une énergie qui reste très utilisée dans les milieux ruraux où l'habitat peut être plus isolé des réseaux de distribution, en moyenne plus ancien et où le risque de précarité énergétique est par conséquent plus élevé. On estime ainsi que si un quart des maisons individuelles sont chauffées au fioul, environ 40% des ménages en précarité dans des maisons individuelles sont chauffés au fioul, particulièrement en zone rurale.

L'engagement du Groupe dans ce cadre commence également à se concrétiser sur le terrain. **CPE Energies, filiale de Total pour la distribution de fioul domestique dans l'est de la France participe déjà depuis plusieurs mois à une expérience pilote** du programme « Habiter mieux » pour répondre aux situations de précarité énergétique sur le territoire de Briey dans le nord de la Meurthe et Moselle. Après avoir signé le Contrat Local d'Engagement en avril dernier, CPE énergies s'est engagé, par le biais d'une convention avec un opérateur agréé, à financer une partie des travaux de personnes identifiées en situation de précarité énergétique. A ce titre, CPE énergies a intégré le Comité technique de suivi du programme « Habiter Mieux » de Meurthe et Moselle. Un pilote similaire a été lancé sur le département de la Meuse.

De nouvelles actions concrètes pour répondre aux problématiques de précarité énergétique vont également être engagées dans les prochains mois. **Une réflexion est en effet en cours pour proposer des solutions innovantes dans ce domaine**.

Plus largement, dans un contexte de prix de l'énergie durablement élevés, Total a structuré depuis un an un programme international d'accès à l'énergie. Il s'attache notamment à répondre aux problématiques d'accès à des formes modernes d'énergie pour les populations les plus pauvres dans les pays en développement où le Groupe est implanté.

A propos des Certificats d'économie d'énergie

Le système des certificats d'économies d'énergie est un dispositif innovant imposant aux fournisseurs d'énergie (électricité, gaz, fioul, chaleur, etc.) de développer les économies d'énergie. Pour s'acquitter de leurs obligations, les fournisseurs d'énergie doivent produire des certificats d'un montant équivalent à leurs obligations. Ils peuvent obtenir ces certificats à la suite des actions entreprises en propre ou par l'achat à d'autres acteurs ayant mené des actions.

La fixation d'un objectif d'économies d'énergie ambitieux de réduire de 20 % la consommation d'énergie d'ici 2020 doit favoriser des comportements vertueux et développer le secteur des prestations d'économies d'énergie, formidable réservoir d'innovation et d'emplois.

Fin 2010, le Gouvernement a relevé l'ambition de ce système et décidé de renforcer les actions de lutte contre la précarité énergétique : les fournisseurs d'énergie devront réaliser une part de leurs obligations en faveur de la réduction de la consommation énergétique des ménages les plus défavorisés.

A propos de l'Anah

Etablissement public de l'Etat créé en 1971, l'Agence nationale de l'habitat (l'Anah) a pour mission de mettre en œuvre la politique nationale de développement et d'amélioration du parc privé de logements existants. L'action de l'Anah revêt une triple dimension : solidaire, économique et écologique.

A cet effet l'Anah, en partenariat avec des collectivités, accorde des subventions pour l'amélioration des résidences principales à des propriétaires occupants à faibles ressources ainsi qu'à des bailleurs privés qui louent des logements à des populations modestes ou intermédiaires.

Les missions de l'Anah visent principalement à :

- réhabiliter l'habitat dégradé et lutter contre l'habitat indigne
- promouvoir la rénovation thermique
- adapter les logements à la perte d'autonomie des personnes
- humaniser les centres d'hébergement.

Contacts presse :

Cabinet de Nathalie Kosciusko-Morizet : 01 40 81 72 36

Cabinet de Benoist Apparu : 01 40 81 89 53

Anah : Muriel Weiss – 01 44 77 39 55 - muriel.weiss@anah.gouv.fr

EDF : Marie Casanova – 01 40 42 46 37

GDF SUEZ : 01 44 22 24 35 – gdfsuezpress@gdfsuez.com

TOTAL : Aude Colas des Francs - 01 47 44 46 99 - aude.colas-des-francs@total.com

<http://www.anah.fr/habitermieux.html>

PROPRIÉTAIRE OCCUPANT MODESTE OU TRÈS MODESTE

INFORMATION...

Informé par voie de presse
ou d'affichage
dans les mairies

OU

Informé en contactant le numéro
Indigo (0 820 15 15 15) ou sur le
site www.anah.fr dans la rubrique
"Habiter Mieux" ou dans les ADIL

OU

Repéré par les travailleurs sociaux
Collectivités locales, CNAV, CAF,
MSA, CCAS, fournisseurs d'énergie,
aides à domicile, professionnels
de santé, associations...



Contact avec la délégation locale de l'Anah



PRISE EN CHARGE...

Le propriétaire est orienté vers un opérateur



Sur le territoire d'une opération programmée
(Opah ou PIG), la prestation d'accompagnement par
un opérateur professionnel est prise en charge par la
collectivité, elle est donc gratuite pour le propriétaire.

En secteur diffus (hors périmètre d'une opération
programmée), le propriétaire doit signer un contrat
d'assistance à maîtrise d'ouvrage avec un opérateur
agréé (agrément d'Etat). S'il réalise les travaux,
il pourra bénéficier d'une aide de 430 € pour payer
cet accompagnement.



L'opérateur professionnel s'occupe du propriétaire de A à Z

- Evaluation énergétique avant travaux et projection après travaux
- Proposition d'un programme de travaux à accomplir pour un gain énergétique d'au moins 25 %
- Aide à la recherche de professionnels pour réaliser les travaux et demandes de devis
- Montage financier du dossier avec les différentes aides existantes
- Aide au suivi et à la réception des travaux



FINANCEMENTS...

Subvention Anah
20 à 35 %
du montant
des travaux



Prime "Habiter Mieux"
De 1 100 à 1 600 €
(en fonction de l'aide
accordée par la collectivité)



Aide des collectivités
locales
(laissée à leur
discrétion)



Autres aides mobilisables
CNAV ; MSA ;
CAF ; Proclivis ;
Fournisseurs d'énergie...