



## Action des fournisseurs d'énergie Historiques

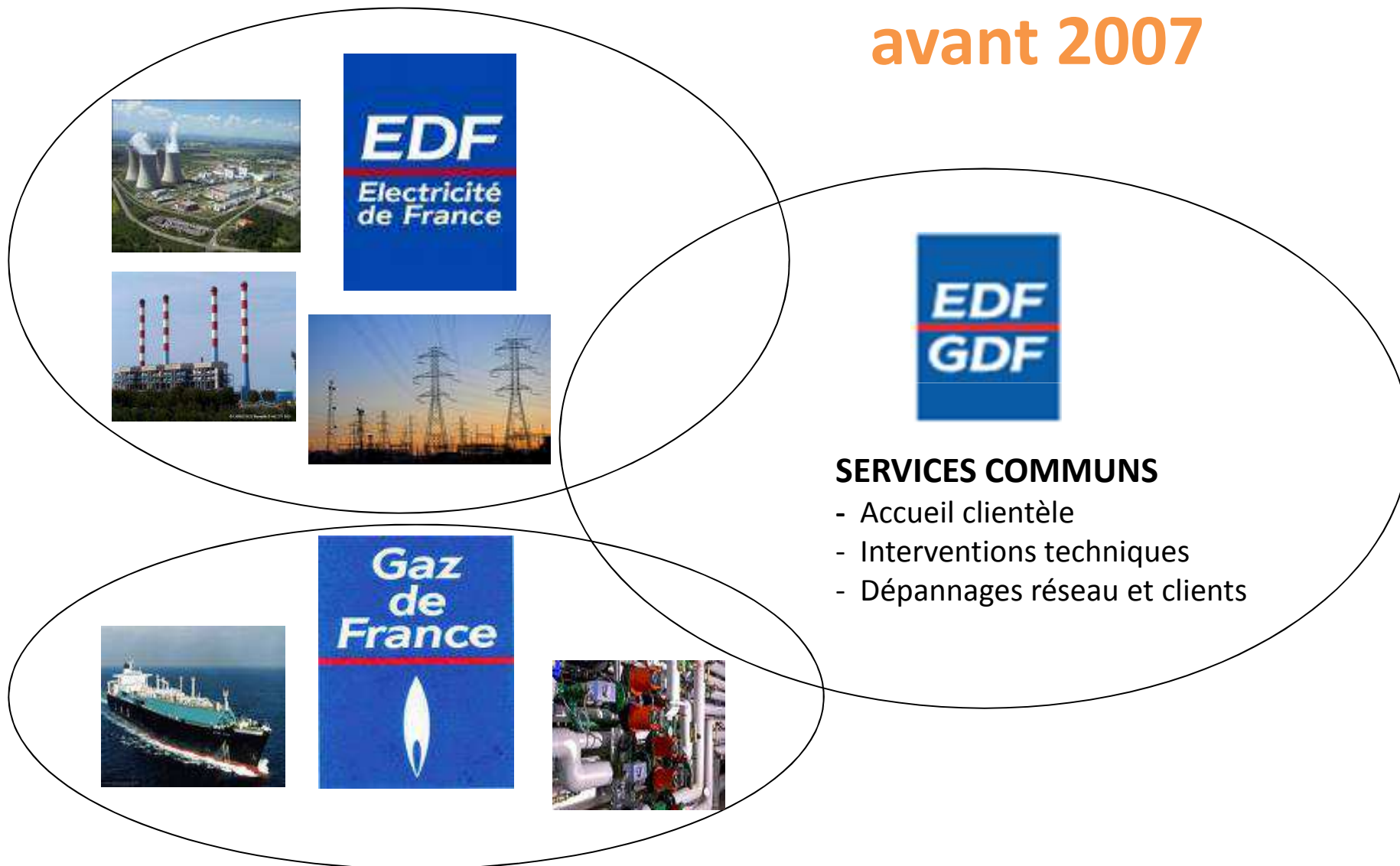
Qui sont les fournisseurs historiques  
et quels sont leurs rôles ?

L'accompagnement  
des clients en difficultés

◦

Avant l'ouverture du marché : Situation de « Monopole »

# Acteurs de l'Energie en France avant 2007



## SERVICES COMMUNS

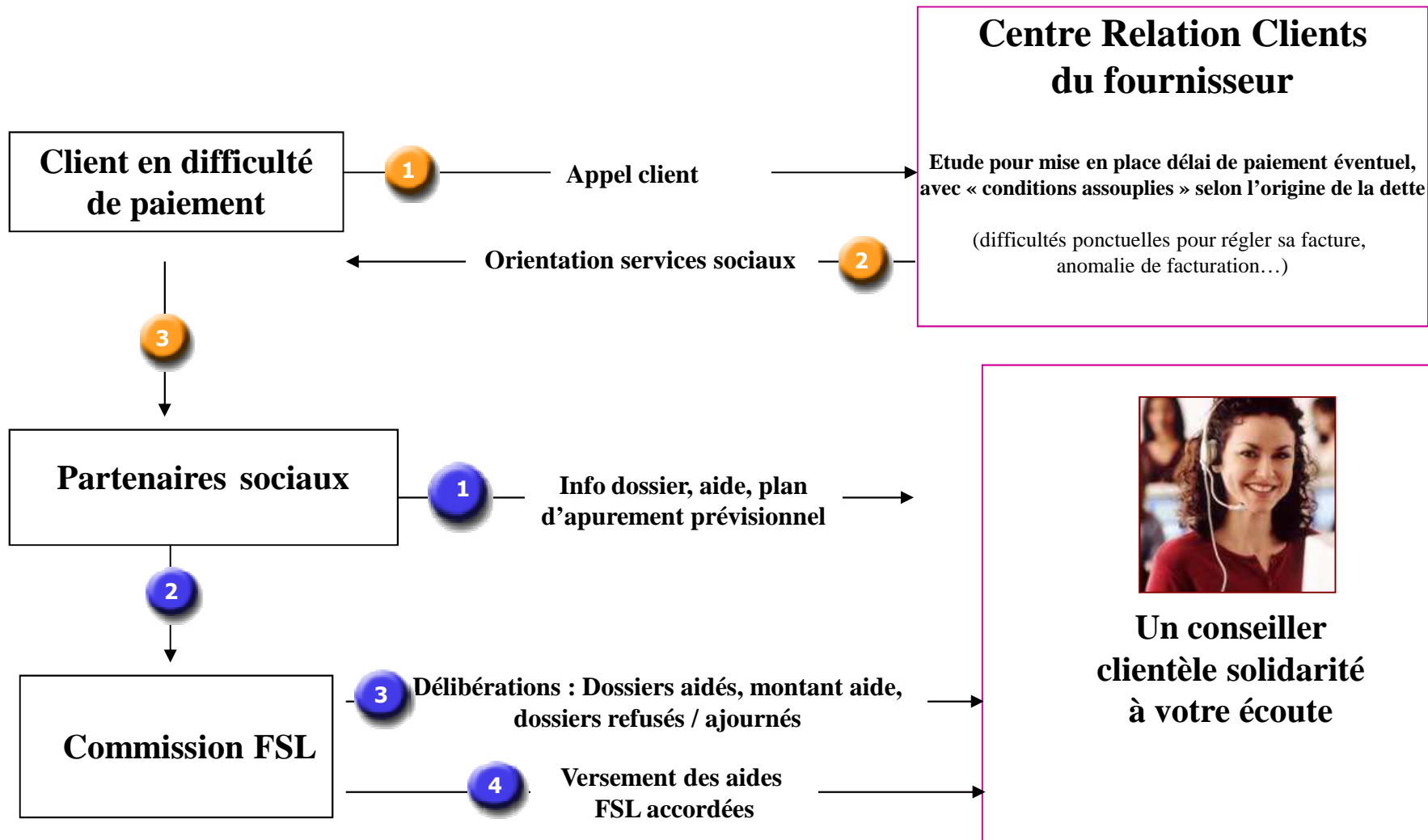
- Accueil clientèle
- Interventions techniques
- Dépannages réseau et clients

Après l'ouverture du marché, en 2007

# Acteurs de l'Énergie en France



# L'accompagnement des clients en difficulté de paiement : Parcours « type »



# Un client Solidarité ≠ d'un client en « Surendettement »

Un Client Particulier est reconnu en difficulté s'il a obtenu  
une aide FSL dans les 12 derniers mois et/ou s'il bénéficie des Tarifs Sociaux

Tel vert du lundi au vendredi de 9h à 18h :

Tarif Première Nécessité (Electricité) : **0 800 333 123\***

Tarif Spécial Solidarité (Gaz) : **0 800 333 124\***

\* Appel gratuit depuis un poste fixe.

## Les axes de la Solidarité

### Aide au paiement

- Tarifs sociaux de l'énergie
- Contribution aux aides apportées par les collectivités locales (FSL)

### Accompagnement

- Partenariats:
  - ✓ Structures de Médiation Sociale
  - ✓ Collectivités locales
- Mise en place de solutions personnalisées (échéanciers, modes de règlement) avec les acteurs de la Solidarité

### Prévention

- Rénovation thermique de logements « précarité énergétique »
- Actions sur la sécurité Gaz
- Réunion d'information collective
- Animation Maîtrise De l'Energie (MDE)



## Accueils dédiés aux Clients Particuliers

- ❑ **N° Tel Clients Particuliers**  
**09 69 39 33 06**
- ❑ Espace client en ligne : 7j/7j – 24h/24h  
Identifiant internet nécessaire  
[Espaceclient.edf.com](http://Espaceclient.edf.com)
- ❑ Mon compte sur serveur vocal 24h/24h  
Paiement par CB, transmettre relevé index  
N° Client nécessaire (10 chiffres)  
**0 800 123 333**
- ❑ Paiement Mandat Poste gratuit pour tout client  
(hors Agence Postale)  
**Sur présentation facture ou  
lettre de relance (code barre)**
- ❑ Agence en ligne  
<http://particuliers.edf.com>  
EDF et moi

- ❑ N° Tel vert solidarité : 7j/7j – 24h/24h  
**0 800 650 309**
- ❑ N° Tel Rénovation Habitat :  
**0 810 140 240**





## COORDONNÉES UTILES

### Fiche contact internet

[www.dolcevita-solidarité-servicessociaux.fr](http://www.dolcevita-solidarité-servicessociaux.fr)

### Site internet

[www.gdfsuez-dolcevita.fr](http://www.gdfsuez-dolcevita.fr)

Numéro Azur *strictement réservé aux partenaires sociaux, CG, CCAS,...*

 **N°Azur** 0 810 120 975

PRIX D'UN APPEL LOCAL

Numéro vert client *réservé aux clients en difficulté*

 **N°Vert** 0 800 106 168

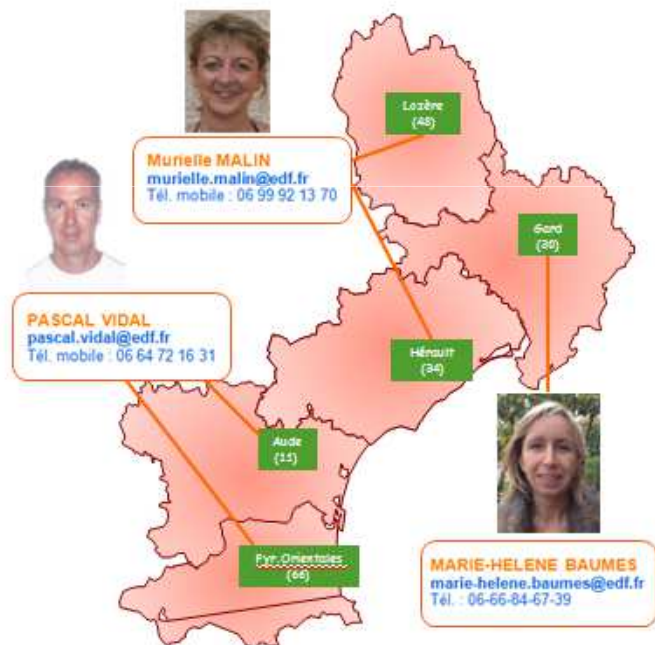
APPEL GRATUIT DEPUIS UN POSTE FIXE

Numéro appel client *toute demande*

 **N°Cristal** 0 810 120 975

PRIX D'UNE COMMUNICATION LOCALE DEPUIS UN POSTE FIXE

# Nous restons à votre écoute



## Catherine RIBERA-BAEZA

Correspondante Solidarité et Relations Externes  
**ENGIE**- Direction Marché Clients Particulier  
Délégation Relations Clients Essentiel et Solidarité

Mob. 06 67 80 82 44

[catherine.ribera-baeza@engie.com](mailto:catherine.ribera-baeza@engie.com)



# MERCI !