



Communiqué de presse

6 avril 2020

## **ENGIE offre 2 mois d'abonnement en électricité à 600 000 foyers aidés**

Parce que le gaz, l'électricité, le chauffage et l'eau chaude sanitaire sont des biens communs indispensables à la vie et au confort de tous, l'ensemble des équipes d'ENGIE s'est mobilisée dès le 18 mars, afin de garantir à tous ses clients la continuité de la fourniture d'énergie et des interventions nécessaires pour assurer le bon fonctionnement de leurs appareils de chauffage. Surtout, l'entreprise s'est engagée à venir en aide aux particuliers les plus fragilisés dans ce contexte exceptionnel, en engageant 12 millions d'euros.

Claire Waysand, Directrice Générale d'ENGIE a déclaré : *« Dans tous les pays où elles opèrent, les équipes d'ENGIE sont mobilisées pour assurer la continuité de l'approvisionnement en énergie et des services essentiels et expriment leur solidarité avec ceux qui sont le plus touchés par l'épidémie de COVID 19. ENGIE BtoC France est de ce point de vue exemplaire avec notamment le report sans frais et sans pénalités des factures des artisans, indépendants, restaurateurs très touchés par la crise, ou bien encore les deux mois d'abonnement électrique remboursés aux familles les plus fragiles. ENGIE se montre ainsi fidèle à son histoire et à ses valeurs. Je tiens à remercier l'ensemble des équipes pour leur mobilisation sans faille aux côtés de nos clients pendant la crise. »*

### **L'aide aux clients les plus fragiles**

- **Remboursement de 2 mois d'abonnement (avril et mai) en électricité pour 600 000 foyers « aidés », soit 12 millions d'euros engagés par ENGIE pour ses clients.** Cette aide concerne les foyers ayant déjà bénéficié d'un chèque énergie ou d'une aide du Fonds de Solidarité Logement et ayant un contrat d'électricité chez ENGIE au 30 avril. Les remboursements interviendront à partir du mois de mai pour le mois d'avril.
- **Information renforcée auprès des particuliers bénéficiaires du chèque énergie** pour bien leur rappeler comment les utiliser. Cette démarche est essentielle dans un contexte où les délais postaux ont été fortement rallongés. ENGIE propose aussi de transmettre ce chèque par mail.

ENGIE

1 place Samuel de Champlain - Faubourg de l'Arche - 92930 Paris La Défense cedex - France  
Tel. +33 (0)1 44 22 00 00

ENGIE - SA AU CAPITAL de 2 435 285 011 EUROS - RCS NANTERRE 542 107 651 – Siège social : 1, place Samuel de Champlain, 92400 Courbevoie

[engie.com](http://engie.com)

- **Traitement au cas par cas de toutes les demandes clients** pour tenir compte d'éventuelles difficultés de paiement et pour convenir d'un arrangement, ce qui est d'ailleurs la pratique usuelle.

### **Pour les nouveaux clients : création d'une offre adaptée à un contexte exceptionnel**

Sensible à la situation très difficile que peuvent rencontrer certaines personnes au cours de cette période, ENGIE propose une offre inédite, pour accompagner au mieux celles qui se trouvent dans la situation de changer de contrat.

Pour ces particuliers ou ceux qui doivent déménager, ENGIE vient de lancer jeudi 2 avril, une offre de bienvenue exceptionnelle : une promotion de 100 euros pour une offre énergie et de 200 euros pour deux offres énergie (électricité et gaz).

Cette offre concerne aussi les particuliers déjà clients chez ENGIE en offre de marché qui disposent d'une seule énergie, mais souhaitent prendre un deuxième contrat.

*Pour en savoir plus, [cliquez ici](#).*

### **Continuité de service chez ENGIE : les équipes sur le terrain pour assurer les services de première nécessité**

Depuis le début du confinement, ENGIE a maintenu son service de dépannage d'urgence afin de répondre rapidement à ses clients qui se retrouvent sans chauffage ou sans eau chaude. Depuis le 18 mars, les équipes d'ENGIE Home Services sont intervenues près de 35 000 fois au domicile des clients dans le respect des gestes barrières, et réalisent environ 2 500 dépannages ou remplacement d'équipements en panne tous les jours. Toutes les interventions non urgentes, comme la visite d'entretien annuelle, ont en revanche été décalées pour donner la priorité à ces interventions de première nécessité.

ENGIE a également maintenu ses services clients ouverts afin d'apporter, rapidement et immédiatement, des réponses à ses clients. Des réponses personnalisées et des solutions adaptées peuvent ainsi être apportées, selon la situation de chacun, et notamment un échelonnement en cas des difficultés financières.

### **ENGIE a mis en place un dispositif pour ses clients petits professionnels particulièrement éprouvés**

ENGIE accompagne ses clients petits professionnels (commerçants, restaurateurs, professions libérales...) : sans attendre les instructions du gouvernement, ENGIE a mis en

place 2 jours après la fermeture des « lieux recevant du public non indispensables à la vie du pays », une facilité de paiement sur 6 mois avec un report de la première échéance jusqu'à la fin de la crise sanitaire, et ceci sans frais, pour les entreprises de moins de 10 salariés ayant dû cesser leur activité (commerce non alimentaire...) et celles ayant été impacté fortement par la crise. ENGIE invite ses clients professionnels fragilisés à se faire connaître en utilisant prioritairement le formulaire présent sur son site internet.

***Pour en savoir plus, [cliquez ici](#)***

## **A propos d'ENGIE**

Nous sommes un groupe mondial de référence dans l'énergie bas carbone et les services. Pour répondre à l'urgence climatique, notre ambition est de devenir le leader mondial de la transition zéro carbone « as a service » pour nos clients, notamment les entreprises et les collectivités territoriales. Nous nous appuyons sur nos métiers clés (énergies renouvelables, gaz, services) pour proposer des solutions compétitives et sur-mesure.

Avec nos 170 000 collaborateurs, nos clients, nos partenaires et nos parties prenantes, nous formons une communauté d'Imaginative Builders, engagés chaque jour pour un progrès plus harmonieux.

Chiffre d'affaires en 2019 : 60,1 milliards d'euros. Coté à Paris et Bruxelles (ENGI), le Groupe est représenté dans les principaux indices financiers (CAC 40, DJ Euro Stoxx 50, Euronext 100, FTSE Eurotop 100, MSCI Europe) et extra-financiers (DJSI World, DJSI Europe et Euronext Vigeo Eiris - World 120, Eurozone 120, Europe 120, France 20, CAC 40 Governance).

### **Contact presse Groupe ENGIE :**

Tél. France : +33 (0)1 44 22 24 35

Courrier électronique : [engiepress@engie.com](mailto:engiepress@engie.com)

 [ENGIEpress](#)

### **Contact relations investisseurs :**

Tél. : +33 (0)1 44 22 66 29

Courrier électronique : [ir@engie.com](mailto:ir@engie.com)