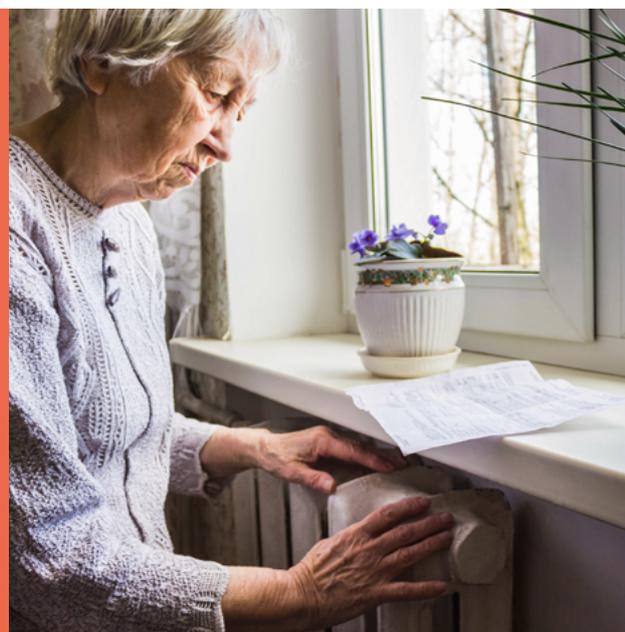




Les fournisseurs d'énergie



Qui sont-ils ?

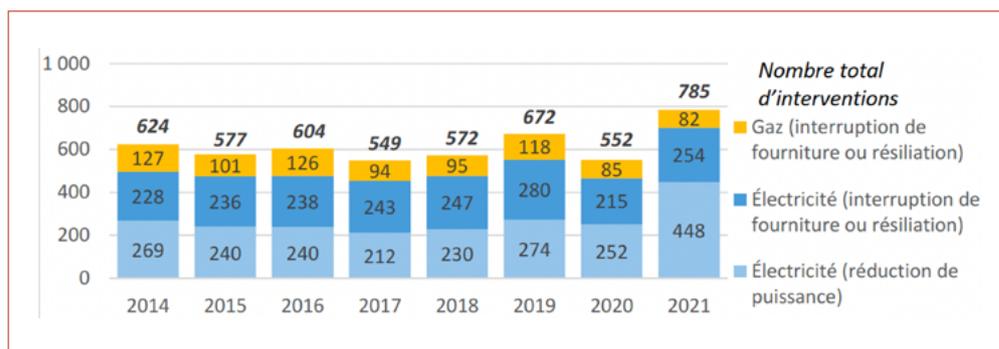
Il existe en France une quarantaine de fournisseurs nationaux d'électricité et de gaz naturel proposant des offres aux particuliers. Tous interviennent auprès de leurs clients ne parvenant pas à payer leurs factures énergétiques selon deux approches : une approche coercitive visant à les contraindre à apurer leurs dettes (courriers de relance, réduction voire coupure de la fourniture d'énergie), et une approche de médiation visant à négocier le paiement des dettes.

Les interventions des fournisseurs d'énergie auprès de leurs clients en impayés d'énergie

En cas de non-paiement des factures d'électricité ou de gaz par les clients domestiques, les fournisseurs peuvent opérer une réduction de puissance (sauf pour les bénéficiaires du chèque énergie), et, en dehors de la trêve hivernale, une suspension de la fourniture d'électricité ou la résiliation du contrat.

Nombre d'interventions (en milliers) des fournisseurs d'énergie suite aux impayés d'énergie

Source : Tableau de bord de la précarité énergétique, édition septembre 2022, ONPE



En 2021, les fournisseurs ont fait appliquer 785 096 suspensions de fourniture ou réductions de puissance à la suite d'impayés (702 681 en électricité et 82 415 en gaz naturel), soit une augmentation de 17% par rapport à 2019. 2021 devient l'année constatant le plus grand nombre d'interventions depuis près de 10 ans. Cela dénote une grande difficulté des ménages à payer leurs factures d'énergie, malgré les mesures protectrices prises par le Gouvernement (allongement de la trêve hivernale, chèque énergie complémentaire...).

Les obligations des fournisseurs d'énergie en matière de lutte contre la précarité énergétique

Tous les fournisseurs ont l'obligation de désigner un correspondant solidarité-précarité. Ce correspondant solidarité fait le lien avec les travailleurs sociaux des Conseils Départementaux et des collectivités locales, et les associations de consommateurs qui le demandent, pour les consommateurs qui rencontrent des difficultés de paiement de leurs factures d'énergie. L'objectif est d'aider les travailleurs sociaux dans leur mission d'accompagnement des personnes en situation de précarité énergétique.

Le correspondant solidarité-précarité tient également à la disposition des services départementaux et des services sociaux communaux un « fichier impayés d'énergie » intégrant les informations suivantes concernant leurs clients dont la fourniture est réduite ou interrompue : nom et prénom, adresse, option tarifaire pour l'électricité, montant de la dette en valeur ainsi que la période de consommation correspondante. Le correspondant solidarité-précarité peut être commun à plusieurs départements et à plusieurs fournisseurs.

La liste de correspondant solidarité-précarité n'est pas en accès libre car ils ne peuvent pas être contactés directement par les consommateurs. Le Médiateur de l'Énergie la tient à disposition des acteurs sociaux qui en font la demande. Elle est également disponible sur le **Google Drive Slime**.

Quels sont leurs publics cibles ?



Parmi les clients des fournisseurs d'énergie, certains sont confrontés à des difficultés de paiement de leurs factures d'énergie, soit parce qu'ils ont des revenus insuffisants pour y faire face, soit parce qu'ils habitent un logement très énergivore, et bien souvent parce qu'ils réunissent ces deux difficultés. Il peut s'agir tout autant de familles propriétaires ou locataires de leur logement.

Un certain nombre de ces ménages en difficulté de paiement ont déjà accumulé une dette auprès de leur fournisseur d'énergie et risquent ainsi la réduction voire la coupure de la fourniture énergétique.

Quelles actions mènent-ils en matière de lutte contre la précarité énergétique ?

La mise en place de plans d'apurement des dettes énergétiques

Les travailleurs sociaux qui accompagnent les ménages en situation d'impayés d'énergie **peuvent mobiliser le correspondant solidarité-précarité** pour mettre en place un plan d'apurement, qui consiste à étaler le remboursement de la dette et à éviter la réduction de fourniture ou la coupure d'énergie.

Les ménages peuvent contacter eux-mêmes leur fournisseur d'énergie pour tenter d'apurer leur dette, toutefois les négociations avec les services clients sont généralement compliquées car peu de marges de manœuvre sont proposées à ces ménages : étalement sur 7 mois maximum, obligation de payer 20% de la dette pour mettre en place le plan... Aussi ont-ils tout intérêt à se faire accompagner pour cette négociation.

Les prêts aux travaux

Certains fournisseurs d'énergie proposent des **prêts aux travaux** pour l'amélioration de performance énergétique des logements aux propriétaires et locataires (ayant obtenu l'accord écrit de leur bailleur). Ces prêts, à taux bas voire à taux zéro, sont en réalité octroyés par leurs partenaires bancaires (Domofinance pour EDF, BNP Paribas Personal Finance pour Engie, CIC moru Total Énergie). Ces prêts sont conditionnés aux capacités de remboursement des ménages.

Le soutien financier aux dispositifs d'aide

De la même manière que les principaux fournisseurs d'énergie étaient tenus d'appliquer les tarifs sociaux (TPN pour EDF, TSS pour GDF Suez¹) aux ménages éligibles, ils sont tenus d'accepter **le Chèque Énergie** (mis en œuvre en 2018) visant à payer tout ou partie des factures d'énergie des ménages les plus démunis.

Certains d'entre eux (essentiellement EDF et Engie) contribuent au budget du Fond de Solidarité Logement (FSL) géré par les Conseils Départementaux.

A noter que :

- Chaque fournisseur d'énergie a l'obligation légale de passer une convention avec les Départements « afin de définir le montant et les modalités de leur concours financier au fonds de solidarité pour le logement. »²
- Les fournisseurs d'électricité qui contribuent aux fonds de solidarité pour le logement reçoivent une compensation financée par une taxe prélevée sur les factures d'électricité des clients (la CSPE) Le montant de cette compensation est fixé à 1 € par client résidentiel titulaire d'un contrat dont la puissance électrique souscrite est égale ou inférieure à 36 kilovoltampères au 1er janvier de l'année considérée, dans la limite de 90 % de la contribution de chaque fournisseur d'électricité aux fonds de solidarité pour le logement³.

Les partenariats avec les professionnels de l'action sociale

Certains fournisseurs d'énergie (très majoritairement les historiques, EDF et Engie) développent des partenariats locaux avec divers organismes d'action sociale (collectivités, CCAC, PIMMS, associations caritatives...) afin de les **accompagner voire de les outiller pour faciliter leurs actions de lutte contre la précarité énergétique**. Cela peut passer par des réunions d'information sur les dispositifs d'aide (Chèque Énergie notamment), sur les outils de suivi de consommation d'énergie à disposition des ménages, la lecture des factures...

Il peut également s'agir d'actions de sensibilisation des ménages suivis par les professionnels de l'action sociale aux écocgestes.

1. Tarif de Première Nécessité, Tarif Spécial Solidarité

2. Article 6-3 de la loi n°90-449 du 31 mai 1990 visant à la mise en œuvre du droit au logement

3. Arrêté du 6 avril 2018 fixant le montant et la limite de compensation des contributions des fournisseurs d'électricité aux fonds de solidarité pour le logement

Comment les mobiliser au sein du Slime ?

Bien que le partenariat avec les fournisseurs d'énergie puisse poser la question de l'indépendance et de l'objectivité, lorsque les rôles de chacun sont bien définis, le partenariat peut être très pertinent.

Les correspondants solidarité-précarité des fournisseurs d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau sont en charge des relations avec les services sociaux départementaux et communaux ainsi qu'avec les associations de défense d'usagers ou de consommateurs qui en feront la demande. Selon les fournisseurs et les échelles territoriales considérées, il peut s'agir d'un représentant (responsable, chargé de clientèle...) du service clientèle et/recouvrement, d'un agent solidarité ou encore d'un élu dans le cas des régies. Le correspondant « solidarité-précarité » peut être commun à plusieurs départements et à plusieurs fournisseurs.

La liste des correspondants solidarité-précarité établie par le Médiateur National de l'Énergie (MNE) est disponible sur le [Google Drive Slime](#).

Certains fournisseurs d'énergie, essentiellement les historiques EDF et Engie, ont nommé des **correspondant-e-s Partenariats Solidarité (EDF) ou correspondant-e-s Solidarité et Relations Externes (Engie)**, interlocuteurs privilégiés pour les acteurs territoriaux sur la thématique de la précarité énergétique. Ils portent la politique de lutte contre la précarité énergétique du groupe auprès des professionnels de l'action sociale, des collectivités territoriales, des associations pour accompagner les clients en difficulté dans le cadre de partenariats ad hoc.

A titre d'exemple, 30 correspondants solidarité EDF portent la politique solidarité du groupe auprès des CCAS, des départements, des associations : formation, accompagnement pour bien accueillir les clients EDF, fourniture d'outils (jeux, affiches...).

Quelles actions partenariales leur proposer ?

Intégrer le réseau local de donneur d'alerte

L'efficacité d'un dispositif Slime repose en premier lieu sur le repérage. Or, actuellement, les fournisseurs d'énergie contribuent très peu à l'envoi de ménages vers le dispositif Slime (1% en 2020), alors que leurs fichiers impayés constituent une source de repérage extrêmement précieuse.

On perçoit deux enjeux forts dans l'accès aux fichiers impayés d'énergie :

- **Récupérer ces fichiers dans un format exploitable** (aujourd'hui la plupart du temps ce sont des PDF impossibles à exploiter)
- **Trouver une procédure** qui permette de contacter le ménage (se pose en effet la question du consentement et de la confidentialité) : fournisseur lui-même ? information sur cette possibilité via une ligne en fin de facture ? etc.

Autrement dit, il y a un enjeu à créer un partenariat avec les fournisseurs pour travailler ces questions.



« Dans le cadre de l'aide à l'énergie il y a un réel partenariat avec EDF qui fait remonter les situations d'impayés aux travailleurs sociaux (...) et les correspondants solidarité appuient tout le travail du Slime en reparlant des éco-gestes avec la famille ».

Collectivité

Intégrer le Slime dans le parcours d'accompagnement des ménages en impayé d'énergie

Les fournisseurs d'énergie, essentiellement les historiques EDF et Engie, soutiennent des structures existantes de médiation et d'accompagnement social (PIMMS, CCES, associations caritatives, comités de quartiers...). Ils proposent 3 grands types d'action :

- Faciliter l'accompagnement des ménages en difficulté de paiement dans le processus de recouvrement. A ce titre, et comme c'est le cas dans le département du Gard (cf. Zoom ci-contre), le Slime et notamment le diagnostic sociotechnique qu'il propose peut s'avérer très pertinent à intégrer dans les process partenariaux établis,
- Former les structures à la sensibilisation des ménages à la maîtrise de l'énergie et à l'accompagnement des ménages.

« On travaille avec les plateformes solidarité d'EDF et d'Engie, ça permet d'avoir des historiques de factures que les ménages ne peuvent pas nous fournir : il y a une grosse problématique aujourd'hui d'accès aux factures du fait de la fracture numérique ».

Collectivité

Zoom sur

Le dispositif Engagement au Paiement Raisonnable dans le Gard

Ce process a été conçu en étroite collaboration entre le Conseil Départemental du Gard et le Pôle Solidarité EDF de Nîmes. Il consiste en :

- La mise en place d'un délai de paiement possible jusqu'à 24 mois pour s'adapter aux capacités de remboursement de chaque client,
- L'attribution d'une aide complémentaire dans le cadre du FSL maintien de 250€ versé si le client a respecté les 3 premières échéances de son plan d'apurement.

Les principaux critères d'éligibilité des ménages sont les suivants :

- Avoir une dette comprise entre 600 et 1 500€,
- Avoir bénéficié d'un diagnostic sociotechnique Slime (réalisé par l'un des partenaires du CD du Gard),
- Être éligible aux FSL maintien,
- Ne pas être en situation de limitation de puissance.

C'est le travailleur social qui déclenche sa mise en œuvre sur la base du rapport de diagnostic Slime. Depuis 2018, 210 engagements ont été signés.

Créer un appartement pédagogique

L'appartement pédagogique est **un outil ludique qui permet aux visiteurs de découvrir les bons gestes à adopter au quotidien** dans leur lieu de vie, en passant par toutes les pièces du logement. Entretien du logement, maîtrise des consommations d'eau et d'énergie, sensibilisation aux questions environnementales, gestion des déchets, santé et sécurité dans le logement, etc. sont autant de sujets abordés dans ces lieux de proximité et de sociabilité pour les habitants d'un quartier ou d'un territoire.

Mais, au-delà de la mobilisation du public, les appartements pédagogiques permettent aussi, bien souvent, de créer une véritable dynamique locale et partenariale entre des acteurs intervenant sur des sujets très variés, en proposant un lieu dont les locaux et l'agenda peuvent être mis à disposition de nombreuses structures de proximité.

Les appartements pédagogiques actuellement mis en place mobilisent souvent les fournisseurs d'énergie, en tant que partenaire et parfois co-financier du projet (Cf. Fiche action « Appartement pédagogique »).



Financer du matériel économe

Les fournisseurs d'énergie aident environ un Slime sur trois, en donnant des kits d'équipements d'économies d'énergie.

Ces kits standard (ampoules à LED, multiprises coupes-veilles, joints de fenêtre, thermomètres, mousseurs...) permettent de réduire la dépense par ménage, mais ils doivent impérativement être complétés, par des adaptateurs de douilles, plus de lampes (LBC ou LED), des équipements réduisant la sensation de froid (réflecteur de chaleur, doubles rideaux épais, boudins de porte...), pour apporter un bénéfice réel au ménage.

Quels intérêts réciproques autour du Slime (argumentaire) ?

Les apports du Slime au fournisseur d'énergie

- Faire bénéficier ses clients d'un diagnostic sociotechnique pour qualifier les situations de précarité énergétique identifiées au travers des impayés
- Permettre aux clients en précarité énergétique de bénéficier d'un accompagnement dédié, plus large que le seul apurement des impayés
- Diminuer le nombre de contentieux (anticipation et règlement)
- Prévenir la surconsommation via la pose de petits équipements d'économie d'énergie et d'eau, des conseils personnalisés voire la réalisation de travaux
- Créer/renforcer le lien avec d'autres professionnels de l'action sociale du territoire : échanges réguliers au sein du réseau de donneurs d'alerte, animations locales, projets collectifs...
- Prévenir les récurrences d'impayés d'énergie

- > Faciliter/compléter le travail des équipes correspondants solidarité et des services contentieux
- > Anticiper/régler les situations d'impayés d'énergie, être considéré par les clients comme un acteur apportant des solutions
- > Participer aux dynamiques collaboratives impulsées dans les territoires

L'intérêt du partenariat pour la collectivité

- Faciliter et amplifier l'identification de ménages en situation d'impayé d'énergie, de réduction voire de coupure de fourniture énergétique
- Faciliter l'accès des ménages aux dispositifs d'aide existants (FSL, chèque énergie...), et ainsi lutter contre le non-recours aux aides
- Faciliter d'éventuelles médiations/gestion de contentieux dans le cadre du soutien renforcé

- > Créer un écosystème complet et inclusif sur la thématique de la précarité énergétique dans le logement (pas de « trous dans la raquette »)

Quelques points de vigilance

Présenter le Slime comme facilitateur

L'intégration du Slime à la stratégie globale du fournisseur d'énergie et de ses partenaires locaux (acteurs de la médiation et de l'accompagnement social) ne doit pas être vécue comme une mission supplémentaire par les équipes mais au contraire comme un outil au service de leurs missions vis-à-vis des ménages en impayés d'énergie.

Lors des prises de contacts et des échanges avec les correspondants Solidarité, il est donc important de mettre en exergue les complémentarités entre les métiers concernés et les outils existants (éventuellement pour en créer des communs).



Entretenir le partenariat

Comme pour l'ensemble des partenaires du réseau local de donneurs d'alertes, il est important de prévoir des « piques de rappel » sur les tenants et aboutissants, ainsi que sur les résultats du Slime.

Proposer une réunion annuelle pour faire le bilan du partenariat collectivités/fournisseurs d'énergie du territoire peut permettre à la collectivité de remobiliser les équipes, de toucher d'éventuels nouveaux salariés et bénévoles, et de faire le point sur le nombre de ménages qui ont bénéficié du dispositif.

Il est également important d'informer régulièrement les Correspondants Solidarité (et éventuellement les personnels des Service Contentieux) ayant orienté des ménages vers le Slime des suites qui ont été données : réalisation de la visite à domicile, pose d'équipements, mise en place d'un soutien renforcé... d'entretenir le lien et pour lui, de compléter les dossiers des ménages qu'il suit le cas échéant.

Pour aller plus loin

01. BIBLIOGRAPHIE

- ONPE, « Tableau de bord de la précarité énergétique », édition septembre 2022
- Réseau RAPPEL, « Portrait de membre : Marie-Hélène Baumes, Correspondante Partenariats Solidarités chez EDF », 2022
- Réseau RAPPEL, Guide « Quels dispositifs pour accompagner les ménages en précarité énergétique », 2020

02. RESSOURCES

- Observatoire National de la Précarité Énergétique (ONPE) : www.onpe.org
- Médiateur National de l'Énergie (MNE) : www.energie-mediateur.fr

