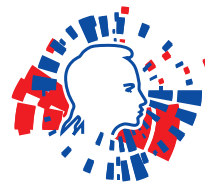




La lettre



DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

septembre - octobre 2013

n° 16

Édito

Faire reculer la précarité énergétique est un enjeu de société, un enjeu de solidarité mais aussi un enjeu économique et donc un enjeu d'intérêt général.

Le défi à relever est tel qu'il oblige à prendre des mesures ambitieuses. Il y a urgence à améliorer les aides au paiement des factures, urgence à rénover massivement les logements des ménages précaires et urgence à moins et mieux consommer afin de s'inscrire dans une transition énergétique positive.

J'ai toujours défendu l'idée selon laquelle l'énergie est un bien essentiel, qui doit être payé à son juste prix par ceux qui le peuvent, mais dont l'accès doit être garanti aux plus vulnérables dans une société solidaire.

Mesures curatives, actions préventives, chèque énergie, fournisseur de dernier recours... Ce sont des propositions que nous portons et sur lesquelles Marie-Arlette Carlotti, Ministre déléguée en charge des personnes handicapées et de la lutte contre l'exclusion, a souhaité échanger lors d'un récent entretien. Maintenant, des actions concrètes sont attendues.

Denis Merville

Médiateur national de l'énergie



Regard

Vers la création d'un bouclier énergétique ?

Phénomène longtemps méconnu et encore mal connu, la précarité énergétique prend aujourd'hui une ampleur préoccupante. Avec plus de 8 millions de personnes concernées et 42 % des foyers contraints de restreindre leur chauffage en hiver¹, il devient plus qu'urgent pour l'ensemble des acteurs de mettre en œuvre une politique efficace d'éradication de la précarité énergétique. Il ne faudrait surtout pas limiter la précarité énergétique à des questions de factures impayées ou de manque de confort : des études récentes démontrent l'impact de ce fléau sur la santé, et les

coûts importants qu'il entraîne pour la collectivité.

Tous les experts s'accordent sur la nécessité d'une approche globale, qui permette à la fois d'aider les ménages les plus vulnérables à améliorer l'efficacité énergétique de leur logement et à payer leurs factures d'énergie. La précarité énergétique résulte de la combinaison de deux principaux facteurs : une faiblesse des ressources et une mauvaise performance thermique du logement. Ainsi, les solutions sont de deux natures : des aides pour le paiement des factures et des dispositifs de détection, d'accompagnement et d'incitation à la rénovation

¹ Le 6^{ème} baromètre Energie-Info a été publié en octobre 2012

Focus Un rapport pour améliorer les tarifs sociaux de l'énergie P.2
Cas concrets Recommandations P.3
Éclairage Interview de Bertrand Lapostollet P.4





Regard

de l'habitat.

Parce qu'il répond à leurs demandes et les accompagne dans leurs démarches depuis plusieurs années, le médiateur national de l'énergie connaît bien ceux qui sont touchés par la précarité énergétique : foyers monoparentaux, retraités en milieu rural avec de petites pensions, ménages aux revenus modestes vivant dans des « passoires énergétiques »... Et le nombre de sollicitations ne cesse d'augmenter : au 1^{er} semestre 2013, plus du quart des dossiers traités relevaient de difficultés de paiement, alors que cette part se montait à 18% en 2012, la dette moyenne restant à hauteur de 1900 euros.

Mettre en œuvre une politique efficace d'éradication de la précarité énergétique*

Le médiateur n'a eu de cesse de tirer la sonnette d'alarme et de formuler des

propositions concrètes pour enrayer la progression de la précarité énergétique.

Certaines ont été reprises dès 2011 par les pouvoirs publics. Récemment, c'est la généralisation de la trêve hivernale des coupures d'énergie qui, contrairement à une idée reçue, n'existait pas, avant 2013 et la loi Brottes².

Le médiateur a également contribué à mettre au jour la complexité des tarifs sociaux, qui rend toute évolution du dispositif longue et coûteuse. En juillet dernier, l'ADEME³ en lien avec les services du médiateur, a remis au Ministre en charge de l'énergie un rapport d'audit sur cette aide au paiement des factures. Si les tarifs sociaux constituent un dispositif à la fois original et intéressant, ils constituent une réponse encore insuffisante au problème de la précarité énergétique. En particulier, les montants des tarifs sociaux apparaissent bien trop faibles au regard des factures d'énergie (environ 8 euros d'aide mensuelle par énergie).

L'approche de la période hivernale exige des pouvoirs publics et des acteurs du secteur une mobilisation massive pour mettre en place un véritable bouclier énergétique, ce qui ne pourra se faire qu'en deux temps. A court terme, une revalorisation significative des tarifs sociaux s'impose. A plus long terme, d'ici à l'hiver 2014-2015, un chèque énergie, solution défendue par le médiateur depuis 2011, pourrait être distribué pour compléter ce dispositif en l'étendant à l'ensemble des énergies de chauffage car il ne faut pas oublier les millions de foyers qui se chauffent au bois, au fuel...

² Loi du 15 avril 2013 visant à préparer la transition vers un système énergétique sobre

³ Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie

Chiffres clés

4 millions

de foyers français en situation de précarité énergétique

1,3 million

de foyers bénéficiaires du TPN (tarif de première nécessité pour l'électricité) en juin 2013

dont

450 000

foyers bénéficiaires du TSS (tarif spécial de solidarité pour le gaz) en juin 2013

3%

des charges prévisionnelles de service public de l'électricité pour 2013 consacrées aux dispositions sociales (dont TPN)

Focus Un rapport pour améliorer les tarifs sociaux de l'énergie

Face à la complexité du dispositif des tarifs sociaux, le Ministre en charge de l'énergie a demandé un rapport d'audit au Président de l'ADEME, pilote opérationnel de l'Observatoire national de la précarité énergétique, en collaboration avec les services du médiateur national de l'énergie.

Remis le 17 juillet dernier, ce rapport défend le principe général des tarifs sociaux mais les estime à la fois insuffisants, au regard du faible montant des aides, et complexes dans leur attribution et leur mode de calcul.

Outre une simplification, l'ADEME recommande de relever significativement les tarifs sociaux, en proposant leur doublement et leur forfaitisation. Autre proposition majeure : compléter les tarifs sociaux avec un chèque énergie, étendu à toutes les énergies, quel que soit le mode de chauffage.

Le Ministre s'est engagé à formuler, dès l'hiver prochain, des propositions pour faire évoluer et simplifier le dispositif existant, avec pour objectif que 8 millions de personnes bénéficient effectivement et au plus vite des aides.

Cas concrets

La facture doit présenter, de façon lisible et compréhensible, les frais de rejet imputés aux consommateurs

Mme R. conteste la facturation de frais de rejet pour défaut de paiement depuis avril 2008, date à laquelle elle fait le choix de ne plus payer ses factures par prélèvement automatique, modification dont elle a informé son fournisseur mais qui n'a pas été prise en compte.

Le médiateur observe que les frais de rejets sont reportés en cumulé de facture en facture, que leur facturation est totalement incompréhensible et qu'il lui est impossible d'en vérifier le bien-fondé. Le fournisseur n'a d'ailleurs pas été en mesure de définir précisément le nombre de frais qu'il a facturés.

Le fournisseur a précisé que « [le] prix unitaire [des frais de rejet] est de 18,42 euros TTC et apparaît logiquement sur la facture qui suit chronologiquement le rejet du paiement. Toutefois, [...] en cas de solde débiteur inhérent à un règlement partiel de votre dépense énergétique, ce frais n'apparaît pas sur la facture suivante sous la rubrique « report de solde », mais est au contraire extrait artificiellement afin d'être retranscrit dans le détail dudit document, laissant croire que nous facturons plusieurs fois ou à tort ces frais. »

Le point de départ du délai de règlement des factures doit être revu

M. V. conteste la facturation de pénalités de retard (40€ TTC par facture), frais qu'il estime injustifiés au regard du décalage de 10 jours constaté entre la date d'édition de ses factures et leur réception.

Les conditions générales de vente de son contrat de fourniture stipulent que « toute facture doit être payée au plus tard dans un délai de 15 jours calendaires après son émission », ce qui laisse supposer que le consommateur dispose d'un délai de 15 jours pour régler sa facture. Or, il peut s'écouler plusieurs jours entre l'émission de la facture et sa réception, ce qui réduit d'autant le délai dont le consommateur dispose effectivement pour régler.

Dans le cas présent, le fournisseur a reconnu que les factures avaient été envoyées 7 jours après leur émission. Le tarif d'affranchissement choisi permettait en outre un délai de distribution pouvant aller jusqu'à 4 jours. Dans ces conditions, il restait seulement 5 jours à M. V. pour régler ses factures et le fournisseur a accepté de le rembour-

Cette présentation des frais de rejet est totalement incompréhensible.

Le médiateur national de l'énergie estime préférable que le fournisseur affiche sur les factures, de façon lisible et compréhensible, le nombre et le montant des frais de rejet correspondant à la période de facturation concernée, sans en reporter le détail sur les factures suivantes.

En outre, près d'une vingtaine de frais de rejet de prélèvement avait été facturée sur une période de plusieurs mois consécutifs.

Le médiateur national de l'énergie considère qu'à partir de deux rejets de prélèvement successifs, les fournisseurs devraient proposer un mode de paiement alternatif, afin d'identifier des anomalies éventuelles et de ne pas aggraver la situation financière des consommateurs concernés.

RETROUVEZ LA RECOMMANDATION 2012-1228 SUR : www.energie-mediateur.fr

ser des pénalités de retard facturées.

Le médiateur considère anormal un délai maximum de règlement aussi court, d'autant qu'il est assorti de pénalités de retard dont l'application semble automatisée.

Idéalement, le délai de règlement ne devrait courir qu'à la date de réception de la facture par le client. Il semble toutefois difficile de retenir une telle date car elle ne peut être prouvée, contrairement à la date d'expédition, le cachet de la Poste faisant foi.

Le médiateur national de l'énergie recommande de modifier le point de départ du délai de règlement des factures et de le fixer à leur date d'expédition.

RETROUVEZ LA RECOMMANDATION 2013-1333 SUR : www.energie-mediateur.fr

À l'écoute

Mon énergie peut-elle être coupée en plein hiver ?

Depuis la loi Brottes, votre fourniture d'énergie (gaz naturel ou électricité) ne peut pas être suspendue entre le 1^{er} novembre et le 15 mars de l'année suivante. Toutefois, en électricité, la puissance maximale disponible peut être restreinte.

En cas de difficultés de paiement, n'attendez pas la fin de l'hiver... Votre dette risque d'être difficile à apurer. Contactez dès que possible votre fournisseur et continuez à effectuer des règlements en fonction de vos capacités financières.

Comment puis-je bénéficier des tarifs sociaux de l'énergie ?

L'attribution des tarifs sociaux¹ est en principe automatique pour toutes les personnes bénéficiaires de l'ACS² ou de la CMUC³. Toutes celles qui sont éligibles à ces aides y ont également droit.

Toutefois, si vous répondez aux conditions de revenus mais que ces tarifs ne sont pas appliqués, contactez les numéros verts suivants :

N° vert TPN : 0 800 333 123

N° vert TSS : 0 800 333 124

¹ Le tarif de première nécessité (TPN) et le tarif spécial de solidarité (TSS) ouvrent droit à une remise sur les factures d'électricité et de gaz naturel

² Aide pour une complémentaire santé

³ Couverture maladie universelle complémentaire



Pour en finir avec la précarité énergétique



Bertrand Lapostolet
Responsable de programme
Fondation Abbé Pierre

Face à la montée préoccupante de la précarité énergétique, quelles actions sont menées par la Fondation Abbé Pierre ?

Mettre la performance thermique à disposition des plus précaires est au cœur des deux programmes phares de la Fondation : *SOS Taudis* autour des problématiques d'habitat indigne et *Toits d'Abord* (700 logements d'insertion économes en charges soutenues par an).

La Fondation soutient par ailleurs des actions de terrain innovantes : réseau *Rappel*, Services locaux d'intervention en maîtrise de l'énergie (SLIME), dispositif *Esthia* pour agir sur le parc locatif privé à occupation sociale, etc.

Et parce que les réponses collectives doivent aussi évoluer, la Fondation s'implique dans les politiques pu-

bliques : co-rédaction en 2009 du Rapport « Précarité énergétique » du Plan Bâtiment Grenelle, participation à l'Observatoire national de la précarité énergétique, aux tables rondes de l'efficacité énergétique en 2011, membre du Conseil national du débat sur la transition énergétique en 2012-2013.

La Fondation sensibilise enfin le grand public par des campagnes de communication et d'affichage sur le sujet et au travers d'interpellations comme le Manifeste 2012 « *En finir avec la précarité énergétique* » signé avec 35 ONG partenaires.

Comment améliorer les mesures existantes pour lutter contre ce fléau ?

La France commence juste à s'attaquer au problème et le plus gros reste à faire dans le cadre d'une transition énergétique ambitieuse. Nous devons tous prendre conscience de l'importance du phénomène : l'augmentation du coût des énergies expose au risque de précarité énergétique la moitié de la population, tandis que plus de 15% des ménages sont d'ores et déjà touchés !

Il est donc urgent de mettre en œuvre un système cohérent de mesures.

Il faut s'attaquer aux causes et éradiquer les passoires thermiques en réhabilitant en priorité les logements occupés par des ménages modestes. Sur les 500 000 rénovations thermiques annuelles prévues, 350 000 doivent concerner le parc HLM et le parc privé à occupation sociale (150 000 logements HLM et 200 000 privés). Cela implique de massifier les

dispositifs d'accompagnement et d'aide aux travaux.

A côté, les normes de décence et de salubrité doivent enfin évoluer pour que la location des épaves thermiques ne soit progressivement plus possible.

Enfin les tarifs sociaux sont insuffisants : les ménages se chauffant au fioul, au bois, réseaux de chaleur, etc. en sont aujourd'hui exclus et l'aide apportée ne permet pas d'éviter la privation de chauffage. Un véritable bouclier énergétique doit être déployé via un chèque énergie et la réévaluation des aides au logement.

Quels enseignements tirez-vous de l'étude de la Fondation sur les liens entre précarité énergétique et santé ?

Les Britanniques nous ont montré dès 2009 que les conséquences sanitaires de la précarité énergétique sont massives et pourtant la France ne dispose d'aucune étude.

C'est pourquoi la Fondation a initié des travaux, réalisés par l'ORS-CREAL Languedoc-Roussillon avec le Gefosat et le Pact, démarche soutenue aussi par d'autres partenaires : Fondation Macif, CG 34 et CCAS de Montpellier, ARS, Ademe et Région LR.

Cette étude n'est pas terminée mais je peux déjà dire qu'elle démontre des liens entre privation de chauffage et pathologies chroniques : les résultats seront présentés le 12 décembre prochain lors d'un colloque au Conseil économique, social et environnemental à Paris.