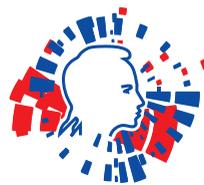




La lettre



DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

novembre - décembre 2012

n° 13

Édito

Pour la quatrième année consécutive, le médiateur national de l'énergie participe au Salon des maires et des collectivités locales qui se tient du 20 au 22 novembre 2012 à Paris. Cet événement est l'occasion de rencontrer les élus locaux afin d'échanger sur les problématiques que rencontrent quotidiennement leurs administrés en matière d'électricité et de gaz naturel.

Par leur présence sur le terrain et leur connaissance des réalités locales, les élus se retrouvent bien souvent en première ligne. Ils sont directement sollicités par les ménages qui ont des difficultés à payer leurs factures d'énergie. Les centres communaux d'action sociale constituent d'indispensables relais de proximité et sont autant de lieux d'accueil qui permettent de créer du lien social avec des publics en difficulté.

Le rôle des élus locaux est essentiel car la précarité énergétique n'est pas seulement une affaire d'experts du secteur de l'énergie. Qui mieux que les acteurs de terrain sont à même de prendre conscience de la diversité des situations et de proposer des mesures adaptées aux réalités quotidiennes ?

Denis Merville

Médiateur national de l'énergie



Regard

L'enjeu de la maîtrise de la pointe électrique

Réussir la transition énergétique impose de moins consommer, par des actions d'économies d'énergie en particulier, mais également de mieux consommer, ce qui signifie pour l'électricité réduire sa consommation, en particulier en période de pointes de consommation.

Cet enjeu de la maîtrise de la pointe électrique est un sujet qui fait consensus chez la plupart des acteurs. En effet, depuis plusieurs années, la puissance appelée en France en période de pointe de consommation, les jours de grand froid notamment mais parfois aussi en période caniculaire, croît deux fois plus rapidement que la consommation moyenne.

Les raisons de cette évolution sont multiples : augmentation du nombre de ménages, évolution à la hausse du prix des énergies fossiles qui rend l'électricité plus attractive, développement d'usages nouveaux de l'électricité, exception française de l'utilisation du chauffage électrique...

La croissance des pointes de consommation, qu'elles soient locales ou nationale, présente de nombreux inconvénients, directs et indirects, pour les consommateurs finals :

- des défaillances locales du réseau de distribution et de la qualité de l'électricité fournie, en particulier en zone rurale ;
- une hausse des coûts de production et de leur impact environnemental, le complément de production en pointe étant assuré par

Cas concret Consommateurs surendettés P.3
Éclairage Interview de Patrick Kanner P.4





Regard

des moyens à base de fioul notamment. Ces surcoûts se retrouvent *in fine* sur les factures.

- des risques de coupure générale (black-out) sur tout ou partie du territoire national.

Des solutions peuvent être envisagées.

Pour garantir la sécurité d'approvisionnement lors des pointes de consommation d'électricité, il est nécessaire de continuer à investir dans les réseaux à tous les niveaux : les interconnexions sur les réseaux de transport mais aussi sur le réseau de distribution. Après plusieurs années de sous-investissement et de dégradation continue de la qualité de la fourniture, ERDF s'attèle désormais à rattraper le retard. La durée moyenne

de coupure est aujourd'hui de 73 minutes en France, avec de fortes disparités selon les régions.

La puissance appelée en période de pointe de consommation croît deux fois plus rapidement que la consommation moyenne."

Il faut également veiller à ce que les investissements dans des équipements pour moins consommer ne perturbent pas l'équilibre du réseau électrique. L'engouement pour les pompes à chaleur, qui s'explique par le faible niveau de consommation comparé à un chauffage électrique, pose quelques problèmes car qui dit faible consommation ne dit pas faible puissance. Ce type d'équipements crée parfois localement de fortes perturbations de la fourniture d'électricité – sous-tensions, coupures – en raison de la puissance électrique nécessaire, sur des réseaux qui n'ont pas été dimensionnés pour de tels besoins. Une déclaration administrative en mairie pour l'installation d'équipements de chauffage avec un besoin de puissance électrique élevée, supérieure à 9000W par exemple, se justifierait afin d'anticiper les nécessaires adaptations du réseau.

Troisième piste, inciter à la diminution des puissances souscrites. Les tarifs réglemen-

tés de vente sont construits en France depuis des décennies selon une logique qui fait sens : les prix des consommations sont à peu près identiques, quelle que soit la puissance souscrite, en revanche, l'abonnement est d'autant plus élevé que la puissance souscrite est importante. Pourtant, ces dernières années, on constate que l'écart de prix entre deux niveaux de puissance s'est considérablement resserré, favorisant la souscription des puissances élevées au détriment des puissances souscrites faibles : l'écart de prix moyen entre deux puissances au tarif Heures Pleines / Heures Creuses était de 176 € TTC en 2007 ; il n'est plus que de 97 € TTC en 2012. Le « signal prix » adressé aux consommateurs depuis 2009 est-il le bon ?

Quatrième piste, l'effacement, sujet de débats et d'actualité, porté par plusieurs nouveaux acteurs qui demandent la mise en place d'un cadre juridique favorable. Même si ces initiatives méritent notre intérêt, il ne faut pas perdre de vue qu'il existe depuis de nombreuses années des offres d'effacement qui ont fait la preuve de leur efficacité : EJP (Effacement des Jours de Pointe) et TEMPO. Leur cadre juridique est parfaitement opérationnel et le consommateur y trouve un intérêt économique qui va au-delà de l'économie sur les kWh effacés. Toutefois, et alors même que ces offres pourraient très simplement évoluer pour mieux s'adapter au besoin du système électrique actuel (régionalisation des signaux tarifaires, périodes de pointe plus fréquentes et moins longues), elles demeurent figées et le nombre de consommateurs en disposant ne fait que décroître depuis l'ouverture des marchés. En effet, ces offres ne seraient pas rentables pour leur fournisseur car leurs coûts excéderaient leurs prix de vente en l'état actuel de la modélisation des coûts de réseaux et de production. Faut-il dès lors persister à commercialiser ce type d'offres, qui exige des niveaux de prix contrastés pour séduire le consommateur final ? Ne faut-il pas se fier à une approche plus économique de la tarification, et accepter la réduction progressive du potentiel d'effacement chez les clients résidentiels ? La question mérite d'être posée, car si on peut faire face à l'évolution de la pointe avec de nouveaux moyens de production et de nouvelles interconnexions des réseaux de transport, il faut prendre en compte le coût global et l'intérêt pour la collectivité de ces choix sur le long terme.

La maîtrise de la puissance, notamment en période de pointe, illustre bien l'un des principaux défis de la transition énergétique : tous les acteurs du système électrique doivent s'interroger, se coordonner et innover pour offrir au consommateur final des signaux de prix cohérents avec l'objectif poursuivi. Beaucoup reste à faire...

Chiffres clés BAROMÈTRE ÉNERGIE-INFO

58%

des consommateurs savent que changer de fournisseur de gaz naturel ou d'électricité est gratuit

9%

des foyers déclarent avoir déjà changé de fournisseur d'électricité ou de gaz naturel

68%

des personnes interrogées pensent à tort que les tarifs réglementés peuvent être obtenus pour le gaz et l'électricité chez un même fournisseur

7%

des Français sont capables d'estimer la consommation annuelle d'électricité de leur foyer

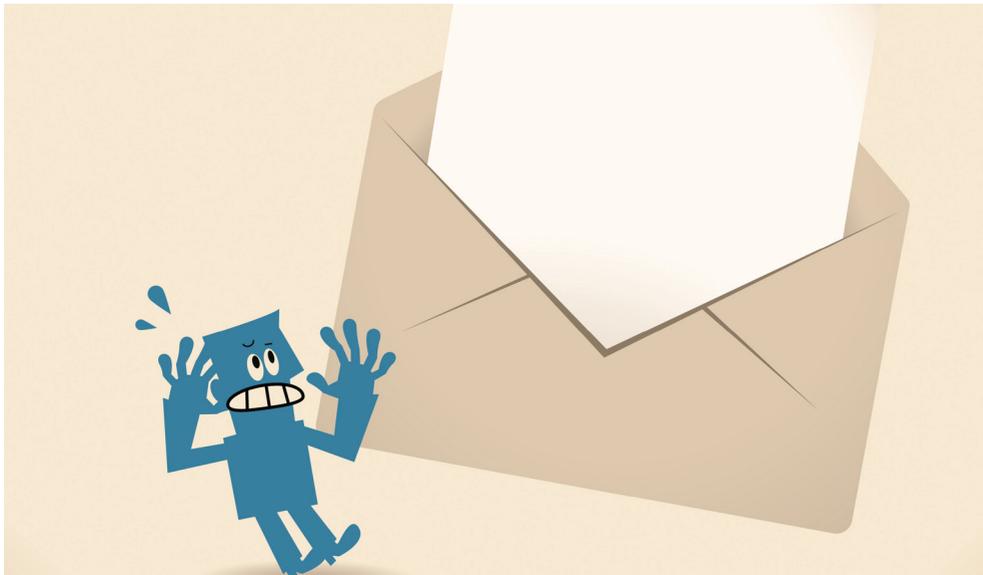
61%

des foyers jugent que la tarification progressive les inciterait à diminuer leur consommation d'énergie

Enquête téléphonique menée du 5 au 12 septembre 2012 par l'institut CSA auprès de 1503 foyers pour le compte du médiateur national de l'énergie et de la Commission de régulation de l'énergie.

Cas concret

Consommateurs surendettés : caducité abusive du plan de redressement



A l'occasion de l'instruction de différents dossiers concernant des consommateurs surendettés, le médiateur national de l'énergie a mis en lumière un traitement contestable de la part de plusieurs fournisseurs d'électricité et de gaz naturel.

M. D a saisi le médiateur car il contestait la somme qui lui était réclamée par son fournisseur. Il bénéficiait d'un plan de redressement personnel, comprenant l'apurement d'une dette de fourniture d'énergie.

A la suite d'un défaut de règlement de 2392€ pour des factures reçues postérieurement au plan, le fournisseur a considéré que le plan de redressement était caduc. Il a dès lors exigé le règlement immédiat de la dette du plan (4325€ TTC) en plus de la créance courante, soit un total de 6717€ TTC.

En déclarant le plan de redressement personnel caduc, le fournisseur a commis une erreur d'interprétation des textes encadrant la procédure de surendettement des particuliers. Les dispositions du Code de la consommation prévoient que le plan de surendettement est caduc en cas d'actes aggravant la situation financière ayant conduit à la procédure de surendettement. Or, les factures relatives aux contrats à exécutions successives concernant les

charges courantes du ménage ne sont pas assimilables à de tels actes. Le défaut de règlement des factures d'électricité reçues postérieurement à la mise en place du plan n'aurait donc pas dû engendrer sa caducité.

Dans certains cas, le fournisseur va jusqu'à demander une interruption de fourniture pour impayé, voire la résiliation du contrat, ce qui place le consommateur surendetté, déjà fragilisé, dans une situation dramatique. Un consommateur s'est ainsi retrouvé sans électricité pendant près de six mois, y compris en période hivernale.

Même si le nombre de dossiers qu'il a eu à connaître depuis début 2012 est relativement faible, le médiateur estime nécessaire, au vu de la gravité des conséquences, d'attirer l'attention pour faire cesser totalement cette pratique.

Le médiateur national de l'énergie rappelle à tous les fournisseurs d'électricité et de gaz naturel qu'une facture impayée postérieure à la mise en place d'un plan de redressement pour surendettement est une charge courante et, à ce titre, ne peut en aucun cas entraîner la caducité du plan de redressement.

À l'écoute

Un élu local ou un CCAS peut-il saisir le médiateur national de l'énergie pour le compte d'un consommateur ?

Oui, le médiateur peut être saisi directement par le consommateur ou par un tiers le représentant. Les centres communaux d'action sociale (CCAS) sont principalement sollicités par des administrés confrontés à des difficultés pour payer leurs factures d'énergie.

Les services du médiateur national de l'énergie peuvent apporter aux services sociaux locaux leur expertise du secteur : identifier l'origine d'un litige, déterminer si une facture élevée est fondée ou non, vérifier si une option tarifaire est adaptée...

Le médiateur est là pour aider, renseigner, conseiller et orienter les élus et les services sociaux susceptibles d'être sollicités par des administrés qui rencontrent des difficultés et ne savent plus vers qui se tourner.

Les études le prouvent. Les publics précaires sont les moins informés sur leurs droits et ils n'utilisent pas toujours les moyens mis en place pour les protéger. D'où l'importance du rôle que peuvent jouer les acteurs de terrain, élus et CCAS, dans la défense des droits de leurs administrés et les renseigner sur les démarches à accomplir.



Éclairage

Précarité énergétique : un défi pour l'action sociale locale



Patrick KANNER
Président de l'Union Nationale des Centres
Communaux d'Action Sociale (UNCCAS)

La lutte contre la précarité énergétique est un impératif national qui appelle à la mobilisation d'une pluralité d'acteurs."

Vous avez récemment présenté les résultats du 4^{ème} baromètre de l'action sociale locale¹. Quels enseignements en tirez-vous ?

La précarité gagne du terrain. Cette aggravation des difficultés de nos concitoyens à payer leur loyer, leurs factures d'énergie ou leurs dépenses de santé est notable notamment parmi les personnes âgées, qui ont fait l'objet d'un zoom cette année. Ce constat est inacceptable lorsqu'on sait que 5% des Français les plus riches ont accru leur fortune l'an dernier ! Il impose de prendre des mesures qui dépassent le symbole. Nous devons changer de paradigme et mettre en œuvre une politique volontariste de lutte contre la pauvreté, dont la lutte contre la précarité énergétique doit être une composante essentielle. L'enjeu est de taille puisqu'il nous faut lutter à la fois contre une précarité vécue mais aussi une précarité ressentie. Une précarité des villes et une précarité des champs, qui porte atteinte au principe fondamental d'équité territoriale. A ce titre, je me réjouis de la tenue de la prochaine conférence nationale de lutte contre l'exclusion à laquelle l'UNCCAS prendra toute sa part.

Quel rôle jouent les acteurs sociaux locaux dans la lutte contre la précarité énergétique ?

Le paiement des factures d'énergie est le 1^{er} élément déclencheur des nouvelles demandes d'aides adressées aux CCAS en 2012. Comme l'a justement souligné Marie-Arlette Carlotti lors de notre dernier congrès, les CCAS sont à la fois des lieux de premier et de dernier recours. Ce qualificatif vaut tout particulièrement en matière de précarité énergétique, les CCAS ayant un rôle d'information, de prévention, d'accès aux droits et d'analyse des besoins en amont mais aussi d'accompagnement voire de médiation. Ce qui témoigne d'ailleurs de leur sou-

plesse et de leur réactivité. Cependant, les CCAS ne peuvent agir seuls. Dans une logique de prévention, près de la moitié des CCAS a mis en place des partenariats indispensables avec les acteurs locaux de la production ou de la distribution d'énergie.

Qu'attendez-vous de l'action du médiateur national de l'énergie en complémentarité de votre propre action ?

La lutte contre la précarité énergétique est un impératif national qui appelle à la mobilisation d'une pluralité d'acteurs : Etat, fournisseurs d'énergie, acteurs locaux, usagers. Mais un autre constat nous préoccupe : celui d'un certain essoufflement des CCAS... Il y a donc urgence à sortir de la réparation sociale pour basculer résolument dans une politique de prévention profitable à tous. C'est le sens de l'action de l'UNCCAS dont le rôle d'expert rejoint celui du médiateur lorsqu'il s'agit d'alerter mais aussi de proposer des actions pérennes au regard des réalités du terrain vécues à la fois par les usagers mais aussi par les professionnels et les élus de l'action sociale locale. Notre conseil d'administration a par exemple émis des remarques au sujet de la récente proposition de loi sur l'énergie dont nous craignons que l'impact reste limité si un effort de simplification et de clarification du rôle de chacun n'est pas fait. De la même manière, tout comme le médiateur de l'énergie, nous aspirons à ce que les multiples composantes de la précarité énergétique soient abordées - habitat, accès aux droits, innovation, coût de l'énergie, etc. - afin d'enrayer durablement ce phénomène, à la fois au plan national mais aussi européen où l'UNCCAS se mobilise aux côtés du Conseil économique et social européen en faveur d'un « bouclier social énergétique européen ».

¹ 616 CCAS / CIAS ont répondu au baromètre 2012 de l'UNCCAS - la gazette santé social