

LA LETTRE



DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE



N°31 - Avril 2018

- ♦ **REGARD** : Précarité énergétique : bilan 2017 P.1
- ♦ **FOCUS** : Colonnes montantes, le cas des copropriétés en difficultés P.2
- ♦ **CAS CONCRET** : Surendettement, quand le fournisseur et le distributeur aggravent la situation ! P.3
- ♦ **À L'ÉCOUTE** : Quels sont les réflexes à avoir avant d'entamer des travaux de rénovation énergétique ? P.3
- ♦ **ÉCLAIRAGE** : Virginie Schwarz, directrice de l'énergie de la DGEC du ministère de la Transition écologique et solidaire P.4



ÉDITO

Jean Gaubert
Médiateur national
de l'énergie

La trêve hivernale des coupures d'énergie vient de s'achever. Cette année, elle coïncide avec le début de l'envoi des chèques énergie aux bénéficiaires de cette nouvelle aide au paiement des factures. Je me félicite que ce dispositif, que j'appelais de mes vœux de longue date, soit généralisé à l'ensemble de la France, en remplacement des tarifs sociaux.

Un autre dispositif destiné aux plus précaires, pourtant prévu par la loi de transition énergétique à partir du 1^{er} janvier 2018, se fait toujours attendre : un afficheur de la consommation d'énergie en kWh et en euros, qui, couplé aux compteurs communicants, serait pourtant utile aux consommateurs pour mieux suivre leur consommation, et donc la maîtriser.

Cette année encore, au regard des situations dont je suis saisi, je fais le constat que la lutte contre la précarité énergétique devrait être davantage prioritaire. Pour aller dans ce sens, deux mesures me paraissent indispensables : mettre en place un fournisseur de dernier recours pour nos concitoyens qui ne parviennent pas à souscrire de contrat avec un fournisseur d'énergie en raison de leurs difficultés financières, et rendre obligatoire, à terme, un niveau de performance énergétique minimal pour les logements proposés à la location, afin de supprimer les effets de passoires énergétiques.

Un accès inexistant ou restreint à l'énergie a de multiples conséquences néfastes, telles que des problèmes de santé ou une désocialisation. Alors que la transition énergétique est évoquée quasiment quotidiennement dans les médias, il ne faut pas laisser de côté ceux qui peinent à régler leurs factures et qui vivent dans des logements mal isolés.



REGARD

PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE : BILAN 2017

Depuis le 1^{er} avril, la trêve hivernale a pris fin et les suspensions de fourniture d'énergie pour impayés ont repris. Aussi, le médiateur national de l'énergie appelle les consommateurs en difficulté financière à contacter au plus vite leur fournisseur et les services sociaux pour chercher des solutions afin d'éviter d'être privés d'énergie.

En 2017, les fournisseurs ont déclaré 543 874 interventions pour impayés : 450 012 en électricité et 93 862 en gaz naturel, ce qui correspond à une baisse de 10% par rapport à 2016 (-6% électricité et -26% en gaz). Depuis 2014, les fournisseurs ont l'obligation de communiquer au médiateur, ainsi qu'à la Commission de régulation de l'énergie (CRE), le nombre d'interventions pour impayés mises en œuvre chez les particuliers par les gestionnaires de réseaux de distribution, à leur demande. Ces données permettent d'appréhender la situation des consommateurs qui ont le plus de mal à régler leurs factures.

Hiver plus doux, meilleure information et accompagnement des consommateurs, meilleures pratiques des fournisseurs, impact positif de l'interdiction de facturer au-delà de 14 mois de consommation, la baisse constatée est sans doute due à la conjonction de plusieurs facteurs dont il est difficile d'appréhender clairement l'impact de chacun.

Mais ces chiffres ne doivent pas faire oublier une dure réalité : 12,1 millions de personnes sont en précarité énergétique, soit 1 Français sur 5¹. Les raisons de cette précarité sont triples : fragilité des foyers disposant de faibles ressources financières, mauvaise isolation des logements et prix de l'énergie. L'augmentation de leur nombre de 17 % entre 2006 et 2013 fait craindre que la situation se dégrade si rien ne bouge. D'après la loi du 12 juillet 2010, est en situation de précarité énergétique « toute personne qui éprouve dans son logement des difficultés particulières à disposer de la fourniture d'énergie nécessaire

à la satisfaction de ses besoins élémentaires en raison de l'inadaptation de ses ressources ou de ses conditions d'habitat ».

Cette réalité, le médiateur la côtoie au quotidien. Selon les années, 10% à 20% des sollicitations qu'il reçoit concernent des personnes précaires. Il est régulièrement témoin de cas de personnes ou de familles qui rencontrent des difficultés pour souscrire un contrat avec un fournisseur ou qui sont privées d'énergie, même pendant l'hiver, parce que l'alimentation en électricité ou en gaz naturel a été suspendue avant le début de la trêve hivernale. Dans ce cas, le fournisseur n'a pas l'obligation de la faire rétablir.

C'est l'une des raisons qui poussent le médiateur à demander depuis plusieurs années au législateur d'instaurer un dispositif de fourniture de dernier recours, comme cela existe déjà dans plusieurs États membres de l'Union européenne, afin que chacun puisse bénéficier d'un service minimum d'accès à l'énergie. La mise en place d'un fournisseur de dernier recours est d'autant plus importante, qu'avec la suppression annoncée des tarifs réglementés de vente de gaz naturel, les consommateurs les plus fragiles risquent d'avoir encore plus de difficultés à trouver un fournisseur. C'est ce que le médiateur a observé lors de la disparition des tarifs réglementés pour des petites entreprises en difficultés financières, auxquelles un dépôt de garantie d'un montant prohibitif a été demandé, même sans changer de fournisseur.

Afin de faire disparaître les « passoires énergétiques », l'État a lancé plusieurs dispositifs d'aides aux travaux qui connaissent un certain succès. En 2017, le programme Habiter Mieux a permis le financement de la rénovation de plus de 52 000 logements, avec une aide moyenne de 9 600 €. Pour les autres dispositifs, les chiffres datent de 2016 : 1 175 000 ménages³ ont bénéficié d'un crédit d'impôt transition énergétique et près de 23 000 éco-prêts à taux zéro ont été accordés pour un montant moyen prêté de 17 655 €⁴. Les Certificats d'économies d'énergie, avec notamment l'opération d'isolation des combles à 1 € ont également été efficaces pour apporter une aide financière à la réalisation de travaux de rénovation.

Cependant, cela ne suffit pas. Il faut continuer à développer ces dispositifs incitatifs en les améliorant mais prendre également des mesures coercitives telles qu'une obligation de niveau de performance énergétique minimum des logements mis en location. Et si ce niveau n'était pas atteint, on pourrait imaginer de faire supporter aux bailleurs une part des dépenses de chauffage.

¹ Source : ONPE, à partir de l'enquête logement de l'Insee de 2013

² Source : Chiffres clefs 2017 – ANAH www.anah.fr

³ Source : Avis n° 113 de M. Jean-Claude LUCHE, fait au nom de la commission de l'aménagement du territoire et du développement durable du Sénat, déposé le 23 novembre 2017 www.senat.fr

⁴ Source : Bilan statistique des éco-prêts à taux zéro émis en 2016 www2.sfgas.fr

CHIFFRES CLEFS*

68% des Français se disent préoccupés par leur consommation d'énergie.

33% des Français ont restreint le chauffage à leur domicile pour en limiter la facture.

9% des Français déclarent avoir rencontré des difficultés pour payer certaines factures d'énergie.

**Extraits du Baromètre Energie-Info du médiateur (enquête téléphonique réalisée en septembre 2017 par l'institut Market Audit auprès d'un échantillon représentatif de 1 500 personnes).*

FOCUS

COLONNES MONTANTES, LE CAS DES COPROPRIÉTÉS EN DIFFICULTÉS



Les colonnes montantes, ce sont les câbles qui, dans les immeubles, acheminent l'électricité entre le réseau public situé sur la voirie et chaque logement. 300 000 colonnes montantes seraient à rénover, pour un coût unitaire de plusieurs dizaines de milliers d'euros. Or, 15%¹ des copropriétés présentent des signes de fragilité financière. Elles sont incapables de supporter ces coûts de rénovation, pourtant nécessaires.

Alors, qui doit payer les travaux de rénovation des colonnes montantes ? C'est la question qui se pose depuis plusieurs années car le régime de propriété des colonnes n'est pas clair. Les parties concernées, à savoir les copropriétés, le gestionnaire de réseaux et les collectivités, se renvoient la balle, en attendant le coup de sifflet de l'arbitre qui ne vient pas.

Depuis plusieurs années également, le médiateur national de l'énergie propose que soit mise en place une répartition tripartite des dépenses.

De tribunaux administratifs ou d'instances en cours d'appel, la jurisprudence évolue. Dans les cas les plus récents, elle est actuellement plutôt favorable à l'abandon en l'état de la propriété des colonnes montantes par les copropriétés concernées, ce qui met à la charge du gestionnaire de réseau les travaux de rénovation nécessaires. Mais tant qu'une décision de la Cour de cassation ou une solution législative ou réglementaire ne seront pas prises, la situation restera très problématique, notamment pour les copropriétés les plus vulnérables.

Consultez le dossier en ligne « Colonnes montantes, un ovni juridique » sur le site energie-mediateur.fr

¹ Selon une étude conjointe du ministère du Logement et de l'Anah publiée en 2015 www.cohesion-territoires.gouv.fr/coproprietes-en-difficulte

CAS CONCRET

SURENDETTEMENT : QUAND LE FOURNISSEUR ET LE DISTRIBUTEUR AGGRAVENT LA SITUATION !

Début août 2017, la fourniture d'électricité de Madame et Monsieur R est suspendue pour impayé. Ils saisissent le médiateur national de l'énergie car ils estiment que le fournisseur A et le distributeur Y les ont pénalisés dans le traitement de leur dossier de surendettement, en ne facturant pas une partie de leur consommation avant l'arrêt du passif.

En effet, compte tenu de leurs difficultés financières, Madame et Monsieur R ont déposé un dossier de surendettement auprès de la Banque de France en janvier 2017, déclaré recevable en mars, qui a abouti à la décision d'un moratoire sur l'ensemble de leurs dettes, y compris la somme de 1 278,86 € due au fournisseur A, le 19 avril 2017.

Mais dans la facture envoyée en mars 2017, prise en compte dans le dossier de surendettement, le fournisseur A n'a pas facturé de consommation sur la période de janvier à mars. La somme de 852,40 € TTC, correspondant à l'électricité consommée n'a été facturée qu'en mai 2017.

De plus, au moment d'effectuer une limitation de puissance pour impayé en février 2017, le distributeur Y n'a pas relevé le compteur, contrairement à ce qui est prévu dans la délibération du 19 octobre 2016 de la Commission de régulation de l'énergie sur la tarification des prestations réalisées à titre exclusif par les gestionnaires de réseaux de distribution d'électricité. Ce relevé, s'il avait été réalisé et transmis au fournisseur, aurait pu permettre au ménage d'être facturé sur la base de sa consommation réelle.

Ces erreurs ont privé Madame et Monsieur R d'une chance d'intégrer cette consommation

dans le dossier de surendettement et ainsi d'en optimiser les bénéfiques. Ce qui aurait peut-être pu permettre d'éviter que leur alimentation électrique soit suspendue pour impayé en août et toujours pas rétablie depuis.

En décembre 2017, le médiateur a recommandé au fournisseur A d'accorder à Madame et Monsieur R un échancier de paiement et un dédommagement de 75 € TTC pour les anomalies survenues dans le suivi de leur facturation, et de procéder au rétablissement de la fourniture d'électricité, dès le paiement de la première échéance.

Au distributeur Y, le médiateur a recommandé d'accorder un dédommagement de 75 € TTC pour ne pas avoir relevé le compteur alors que ces données auraient permis d'actualiser la dette déclarée en surendettement.

À l'occasion de l'analyse de ce dossier, le médiateur a rappelé au distributeur Y qu'il devait veiller à relever les index sur le compteur en cas d'intervention pour impayés ou manquement contractuel, et au fournisseur A qu'il est préférable de suspendre les mesures de recouvrement qui concernent un consommateur dont le dossier est recevable en surendettement, pendant le temps nécessaire à l'élaboration du plan de rétablissement.

Les recommandations du médiateur n'ont été que très partiellement suivies. Seul un échancier de paiement a été mis en place. Le fournisseur et le distributeur n'ont pas accordé de dédommagement, et la fourniture d'électricité n'a pas été rétablie au paiement de la première échéance.



Retrouvez la recommandation [D2017-06096](#) sur : www.energie-mediateur.fr

À L'ÉCOUTE

Quels sont les réflexes à avoir avant d'entamer des travaux de rénovation énergétique ?

Si vous souhaitez faire réaliser des travaux d'isolation de votre logement, prenez le temps de comparer et de vous informer en amont. Les travaux les plus faciles à mettre en œuvre (changement de fenêtres par exemple) ne sont pas toujours les plus efficaces et il est souvent plus rentable de réaliser une rénovation globale que de faire des petits travaux au fur et à mesure.

1/ Identifiez les points faibles de votre logement en demandant un diagnostic de votre logement à un acteur indépendant.

2/ Informez-vous sur les aides existantes : éco-prêt à taux zéro, crédit d'impôt, aides de l'Anah, primes liées au Certificats d'Economies d'Energie... Certaines sont accessibles sous conditions de ressources : vérifiez si vous êtes éligibles.

3/ Soyez vigilants en cas de démarchage : faites-vous confirmer par un acteur indépendant que les informations communiquées par le commercial sont correctes. Et rappelez-vous, si vous avez signé un contrat, vous avez 14 jours pour vous rétracter.

Vous pouvez vous faire conseiller par les Points Rénovation Info Service mis en place par les pouvoirs publics : renovation-info-service.gouv.fr ou 0808 800 700 (Service gratuit + prix appel).

Pour en savoir plus, consultez :

- la fiche pratique d'Energie-Info www.energie-info.fr/Fiches-pratiques/Je-fais-des-travaux-de-renovation-pour-economiser-l-energie
- le site de l'Ademe sur les aides financières existantes www.ademe.fr/financer-projet/renovation
- le site du ministère de la Transition écologique et solidaire sur le dispositif des Certificats d'économie d'énergie www.ecologique-solidaire.gouv.fr/dispositif-des-certificats-deconomies-denergie

ÉCLAIRAGE

LE CHÈQUE ÉNERGIE : " Le rôle des acteurs sociaux est central pour assurer le bon déploiement du dispositif."



Virginie Schwarz, directrice de l'énergie de la direction générale de l'énergie et du climat (DGEC) du ministère de la Transition écologique et solidaire

Le chèque énergie est en cours d'envoi aux personnes éligibles. Quels dispositifs de communication avez-vous mis en place afin d'accompagner son arrivée ?

Le chèque énergie est envoyé automatiquement aux ménages bénéficiaires à compter du 26 mars, et avant fin avril. Pour la première fois cette année, le chèque énergie est envoyé dans toute la France, après deux années d'une expérimentation fructueuse et enrichissante menée dans quatre départements pilotes.

Avec ce déploiement national, la communication est essentielle, pour les bénéficiaires, les personnes en contact avec eux, mais aussi pour les professionnels qui devront accepter le chèque énergie en paiement. La communication a été orientée autour de plusieurs axes.

D'une part, informer les bénéficiaires du remplacement des tarifs sociaux de l'énergie par le chèque énergie. Un courrier a été envoyé à tous les anciens bénéficiaires des tarifs sociaux dès fin 2017 et une communication est mise en oeuvre à destination des futurs bénéficiaires du chèque énergie. Avec

l'approche de l'envoi des chèques énergie, la communication s'intensifie. Une campagne d'information dans la presse est menée par le ministère.

D'autre part, des relais d'information multicanaux sont mobilisés pour sensibiliser les principales parties prenantes, au niveau national et local, pour favoriser un bon accompagnement des futurs bénéficiaires du chèque : des réunions d'information ont été organisées au niveau national par la Direction de l'Énergie pour les services de l'État, les partenaires sociaux et les collectivités, et plus localement sous l'égide des Préfets. Un kit de communication est disponible pour tous sur www.chequeenergie.gouv.fr.

Quels sont les messages importants que doivent transmettre les acteurs sociaux au sujet du chèque énergie ? Et quels sont les points de vigilance sur lesquels vous souhaitez les sensibiliser ?

Le rôle des acteurs sociaux est central pour assurer le bon déploiement du dispositif.

Les messages essentiels sont à mon sens :

1/ Alerter sur l'imminence de l'arrivée du chèque énergie dans les boîtes aux lettres et inciter les bénéficiaires à la vigilance pour qu'ils identifient le chèque énergie qu'ils recevront pour la première fois. Je rappelle ici qu'aucun démarchage n'est réalisé par l'État pour bénéficier du chèque énergie.

2/ Aider les bénéficiaires à utiliser leur chèque énergie.

Le chèque énergie est en effet une aide nominative attribuée par l'État au regard des ressources et de la composition du foyer. Il permet de payer les dépenses d'énergie, qu'il s'agisse d'électricité, de gaz,

ou d'autres combustibles comme le fioul ou le bois. Il permet aussi de financer certains travaux de rénovation énergétique du logement.

3/ Sensibiliser sur les droits associés au chèque énergie : outre le chèque énergie en tant que tel, les bénéficiaires ont des droits et des réductions auprès des fournisseurs d'électricité ou de gaz. Pour les faire valoir, il faut utiliser son chèque énergie ou une attestation (jointe à l'envoi du chèque énergie) auprès de ses fournisseurs d'électricité et de gaz naturel.

4/ Connaître et orienter si besoin les bénéficiaires du chèque énergie pour répondre aux questions sur le dispositif : avec le site internet www.chequeenergie.gouv.fr, mais aussi avec des conseillers spécialisés mobilisables soit par mail (www.chequeenergie.gouv.fr/courriel), soit gratuitement par téléphone au 0 805 204 805.

Les acteurs sociaux peuvent également sensibiliser sur la nécessité de déclarer ses revenus, même en cas de revenus faibles ou nuls.

Quelles sont vos autres actions prévues pour lutter contre la précarité énergétique ?

La réduction de la précarité énergétique constitue un enjeu majeur de la politique énergétique. Au-delà de l'aide au paiement de la facture énergétique, le ministère s'attache à en traiter les causes en agissant sur la consommation, notamment au travers de la performance énergétique des logements. Le programme « Habiter mieux » de l'ANAH, les certificats d'économies d'énergie, ou le crédit d'impôt transition énergétique font partie des mesures déployées à ce titre.

Directeur de la publication : Jean Gaubert - Comité de rédaction : Frédérique Coffre, Caroline Keller.
A participé à ce numéro : Emilie Pourquery.
Crédits photos : FingerMedium / aptx4869/ DR.
Réalisation : Le médiateur national de l'énergie. Impression : Bialec. N° d'ISSN : 2112-180X

Retrouvez le médiateur sur : www.energie-mediateur.fr,



Informez, conseillez, protégez