

## Hausse des interventions pour impayés dans l'énergie en 2019

Alors que la trêve hivernale a été prolongée jusqu'au 10 juillet en raison de la crise sanitaire, le médiateur national de l'énergie appelle l'attention sur les difficultés que rencontrent les personnes en situation de précarité énergétique pour payer leurs factures d'énergie.

Chaque trimestre, les fournisseurs d'électricité et de gaz naturel lui communiquent le nombre d'interventions pour impayés (interruptions de fourniture et réductions de puissance en électricité) mises en œuvre chez leurs clients. En 2019, alors que la crise sanitaire n'avait pas encore frappé les ménages français, une hausse de 17% des interventions pour impayés a été enregistrée (**672 400 interventions pour impayés en 2019, contre 572 440 en 2018**).



Électricité : 554 240 interventions  
**+ 24 % par rapport à 2018**



Gaz : 118 160 interventions  
**+ 16 % par rapport à 2018**

Le médiateur national de l'énergie observe en outre que certains fournisseurs préfèrent résilier purement et simplement les contrats de leurs clients en cas d'impayés, ce qui entraîne une coupure d'énergie, plutôt que de faire interrompre ou réduire provisoirement la fourniture d'énergie par les gestionnaires de réseaux.

### LES PROPOSITIONS DU MÉDIATEUR POUR MIEUX PROTÉGER LES CONSOMMATEURS EN PRÉCARITÉ

- 1. Rappeler fermement aux fournisseurs qu'ils ont l'obligation de désigner un « correspondant solidarité-précarité ».**  
Le [décret n° 2008-780 du 13 août 2008](#) relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau prévoit en effet que chaque fournisseur « désigne un correspondant solidarité-précarité pour les relations avec les services sociaux du département, les services sociaux communaux ainsi qu'avec les associations de défense d'usagers ou de consommateurs qui en feront la demande ».
- 2. Mettre en place un fournisseur de dernier recours** pour les consommateurs qui ne parviennent plus à souscrire de contrat avec un fournisseur d'énergie en raison de leurs difficultés financières.  
Ce dispositif est prévu pour le gaz naturel par la loi relative à l'énergie et au climat du 8 novembre 2019, mais les textes d'application ne sont pas encore parus. En électricité, qui pourtant constitue un bien de première nécessité, aucun dispositif n'est prévu.
- 3. Simplifier le fonctionnement du Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL).**  
Le dispositif est, en effet, trop complexe pour les fournisseurs, qui doivent passer une convention avec le FSL de chaque département, ce qui aboutit à ce que seuls les plus gros fournisseurs le font, et a pour conséquence des disparités entre les bénéficiaires potentiels, selon les territoires et selon le fournisseur.  
Le médiateur national de l'énergie propose que le dispositif du FSL repose sur un versement direct de l'État aux conseils départementaux, proportionnel au nombre de ménages bénéficiant du chèque énergie dans le

département. Les fournisseurs garderaient alors la possibilité de verser aux départements une contribution complémentaire volontaire, qui ne ferait pas l'objet d'un remboursement sur fonds publics.

#### 4. Rendre obligatoire un niveau de performance énergétique minimal pour les logements mis en location.

Cette obligation faite aux bailleurs serait la mesure la plus efficace pour lutter contre les « passoires énergétiques » et combattre la précarité énergétique, en réduisant le poids des factures d'énergie.

© J.-B. Eyguesier/Conseil d'État



« La hausse des interventions pour impayés en 2019 doit être un signal à prendre très au sérieux, aussi bien pour les acteurs du secteur que pour les pouvoirs publics. Cette information est un indicateur sur les difficultés que rencontrent nos concitoyens. Je vois plusieurs axes de travail à développer en parallèle : nomination systématique d'un correspondant solidarité-précarité chez les fournisseurs, mise en place d'un fournisseur de dernier recours et simplification du Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL). En complément, la lutte contre les « passoires énergétiques » est indispensable pour permettre à chacun de vivre dans un logement décent. » **Olivier CHALLAN BELVAL, médiateur national de l'énergie**

#### LES CONSEILS DU MÉDIATEUR AUX CONSOMMATEURS EN CAS DE DIFFICULTÉS FINANCIÈRES (extraits de la fiche « J'ai des difficultés de paiement »)

- ✓ Contacter son fournisseur pour essayer d'obtenir un échéancier de paiement.
- ✓ Prendre rendez-vous avec les services sociaux pour faire le point et vérifier les aides.
- ✓ Se rapprocher d'autres acteurs comme la caisse de retraite, la CAF, une association caritative, etc.

#### DONNÉES SUR LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE ET LE LOGEMENT

Les données sur les interventions pour impayés sont transmises chaque trimestre par les fournisseurs au médiateur national de l'énergie. Elles constituent un des indicateurs importants pour alimenter le tableau de bord publié par [l'Observatoire national de la précarité énergétique](#).

- ✓ 7 millions de personnes étaient touchées par la précarité énergétique en 2018.
- ✓ 11,7 % des Français dépensent plus de 8 % de leurs revenus pour payer leur facture énergétique.
- ✓ 15 % des Français déclaraient avoir souffert du froid au cours de l'hiver 2018.

#### CONTACTS PRESSE

**Émilie Pourquery** : 06 17 77 11 41 / [emilie.pourquery@energie-mediateur.fr](mailto:emilie.pourquery@energie-mediateur.fr)

**Caroline Keller** : 06 46 74 00 44 / [caroline.keller@energie-mediateur.fr](mailto:caroline.keller@energie-mediateur.fr)

Le médiateur national de l'énergie est une autorité publique indépendante. Il a pour missions légales d'informer les consommateurs d'énergie et de proposer des solutions amiables aux litiges avec les entreprises du secteur de l'énergie.

Energie-Info, le service d'information du médiateur, est accessible par internet sur [energie-info.fr](http://energie-info.fr) et par téléphone au n° vert 0 800 112 212 (service et appel gratuits).

Suivez l'actualité du médiateur sur [energie-mediateur.fr](http://energie-mediateur.fr) et

