

Compte-rendu de la 9<sup>ème</sup> rencontre d'experts du RAPPEL

*L'action des fournisseurs d'énergie dans la lutte contre la  
précarité énergétique  
Entre contraintes légales et démarches volontaires, quelles  
perspectives pour demain ?*

*9 juillet 2018*



Réseau d'Acteurs  
Précarité - Energie - Logement

*Ont participé à la rencontre :*

<b>François Boulot</b>	Secours catholique
<b>Juliette Boureau</b>	UNCCAS
<b>Aurélien Breuil</b>	SOLIBRI
<b>Christine Brusque</b>	Conseil départemental du Gard
<b>Kévin Chaplais</b>	Les amis d'Enercoop
<b>Claire Chastrusse</b>	Enercoop
<b>Julie Courbin</b>	Fondation Abbé Pierre
<b>Isolde Devalière</b>	ADEME
<b>Maëlle Guillou</b>	Enercoop
<b>Pierre-Laurent Holleville</b>	Médiateur national de l'énergie
<b>Solenn Le Mouel</b>	Engie – Direction Tarif Réglementé
<b>Valérie Lancre</b>	Engie – Direction Tarif Réglementé
<b>France Michel</b>	Fondation Abbé Pierre
<b>Marie Moisan</b>	CLER-Réseau pour la transition énergétique
<b>Séverin Poutrel</b>	BURGEAP
<b>Paul Valmalle</b>	ANAH

## **GLOSSAIRE**

---

AAH	Allocation adulte handicapé
ACS	Aide pour une complémentaire santé
ADEME	Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie
ANAH	Agence nationale de l'habitat
ASPA	Allocation de solidarité aux personnes âgées
CCAS	Centre communal d'action sociale
CEE	Certificat d'économies d'énergie
CMU	Couverture maladie universelle
CNLRQ	Comité national de liaison des régies de quartier
CSPE	Contribution au service public de l'électricité
FACE	Fondation agir contre l'exclusion
FAP	Fondation Abbé Pierre
FSL	Fonds Solidarité Logement
GTR	Direction Gaz Tarif Réglementé d'Engie
PDALHPD	Plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées
PIMMS	Point Information Médiation Multi Services
ONPE	Observatoire national de la précarité énergétique
OPAH	Opération programmée d'amélioration de l'habitat
TPN	Tarif Première nécessité
TSS	Tarif spécial de solidarité
RSA	Revenu de solidarité active
SLIME	Service local d'intervention pour la maîtrise de l'énergie
UNCCAS	Union nationale des CCAS
UNPIMMS	Union nationale des PIMMS
RGPD	Règlement général sur la protection des données

*Co-animateurs du RAPPEL, Marie Moisan et Aurélien Breuil accueillent les participants et ouvrent cette neuvième rencontre d'experts du RAPPEL.*

## **Introduction de la rencontre, déroulé et présentation des objectifs**

---

**Marie MOISAN**, CLER-Réseau pour la transition énergétique : « Les rencontres d'experts sont l'un des outils du RAPPEL. Elles consistent à examiner un sujet précis lié à la précarité énergétique et à réunir des experts ainsi que des personnes compétentes du fait de leurs expériences pour réagir aux présentations proposées et construire ainsi une réflexion commune au fil des échanges. Un compte-rendu détaillé de ces échanges est ensuite établi et diffusé sur le site du RAPPEL et sur sa liste de discussion, notamment, afin d'apporter des clés de compréhension précises à ses membres. »

Cette neuvième rencontre d'experts annuelle du RAPPEL portera sur l'action des fournisseurs d'énergie dans la lutte contre la précarité énergétique. Ces actions peuvent être volontaires, mais d'autres relèvent d'obligations réglementaires. Après un état des lieux, les améliorations envisageables seront abordées. Il s'agit notamment de celles qui pourraient rendre ces actions plus lisibles et plus efficaces pour les acteurs locaux, qui rencontrent souvent des difficultés sur le terrain, tout comme pour les fournisseurs eux-mêmes.

Après un tour de table pendant lequel les participants feront part de leurs interrogations, Séverin Poutrel, du bureau d'études BURGEAP, présentera le contexte légal, notamment à partir des travaux menés par le BURGEAP dans son « Etude particulière relative aux actions des fournisseurs d'énergie dans la lutte contre la précarité énergétique », réalisée en 2015 pour le compte de l'ONPE. EDF n'a malheureusement pas pu être représenté ce jour, mais la présentation d'Engie, qui sera assurée par Solenn Le Mouel, portera sur des dispositifs très comparables proposés par les deux fournisseurs historiques. Les échanges entre tous les participants seront ensuite ouverts. »

## **Tour de table de présentation des participants**

---

**Aurélien BREUIL**, SOLIBRI : « Lors de ce tour de table, chacun est invité à se présenter, mais aussi à faire part de ses réflexions et interrogations sur l'action des fournisseurs en matière de lutte contre la précarité énergétique. Ces questions seront notées en parallèle de celles posées en amont de la rencontre par un certain nombre de membres du RAPPEL. »

**Juliette BOUREAU**, UNCCAS : « Je suis responsable des politiques de lutte contre l'exclusion à l'UNCCAS. En tant que tête de réseau des CCAS, nous accompagnons nos membres, qui nous informent très régulièrement des difficultés qu'ils rencontrent face aux usagers en situation d'impayé ou de coupure d'énergie, et je pourrai les relayer lors de cette rencontre. »

Ces phénomènes ont pris une certaine ampleur ces dernières années, et de nombreux agents des CCAS ont tissé des liens avec les fournisseurs, notamment avec Engie et EDF pour faciliter le traitement des situations, mais aussi pour aller au-delà, en particulier pour développer des actions de prévention. Les CCAS sont très concernés par ces questions, puisqu'ils reçoivent des fournisseurs les listes de personnes en situation d'impayé ou de coupure dans les communes qu'ils couvrent.

Les relations des CCAS avec les fournisseurs historiques sont en général bien établies et assez satisfaisantes, mais ce n'est pas le cas avec les autres fournisseurs tels que Direct Énergie, et il n'est pas certain qu'ils respectent réellement leurs obligations. Il faudrait donc pouvoir avancer sur ce point. Par ailleurs, il faudrait pouvoir aller, en termes de repérage des

personnes en précarité énergétique, au-delà des factures très importantes et des impayés, notamment pour identifier les foyers qui se privent. »

**François BOULOT**, Secours catholique : « Je suis référent du Secours catholique pour la précarité énergétique depuis une quinzaine d'années et je suis à ce titre le dossier, y compris en tant qu'interlocuteur des pouvoirs publics et des énergéticiens. Je suis notamment intervenu dans le cadre de la mise en place du chèque énergie. Nous avons établi une convention nationale avec EDF, mais non avec Engie, qui ne signe apparemment que des conventions locales.

Les questions que je me pose portent d'abord sur la négociation des échéanciers de paiement des personnes en impayé d'énergie avec les fournisseurs, mais aussi sur ce qu'ils pensent des réactions des CCAS à leur envoi des listes de personnes en impayé de facture d'énergie : à quoi cet envoi sert-il vraiment, et à quoi pourrait-il servir ? Comment détecter les personnes en privation ? Comment transmettre des conseils efficaces en termes de consommation d'énergie ?

Par ailleurs, lorsque des personnes emménagent dans un nouveau logement, leur consommation est souvent sous-estimée par le fournisseur, ce qui débouche en fin d'année sur des factures de régularisation très importantes qui mettent les occupants en grande difficulté. Comment éviter ces phénomènes, autant que possible ? Enfin, pour avoir mené une enquête sur les impayés importants, je me suis rendu compte qu'ils résultent aussi souvent de différends commerciaux avec le fournisseur : les clients considèrent dans ces cas qu'ils n'ont pas consommé ce que la facture indique, ce qui débouche sur des impayés : comment traiter ces différends plus rapidement afin d'éviter de déboucher sur des dettes énormes ? »

**Valérie LANCRE**, Engie : « Je travaille pour la marque Gaz Tarif réglementé d'Engie, j'ai rejoint récemment le service de Solenn Le Mouel au sein de la Direction des Relations Externes. J'étais jusqu'ici chargée du programme Habiter Mieux de l'ANAH dans l'entreprise, en lien avec des programmes tels que le programme Ecogestes solidaires ou d'autres actions de traitement de la précarité énergétique. Je serai très attentive aux remarques des structures représentées aujourd'hui vis-à-vis des énergéticiens. »

**Pierre-Laurent HOLLEVILLE**, Médiateur national de l'énergie : « Le Médiateur national de l'énergie est concerné par la précarité énergétique, puisque de nombreux litiges entre consommateurs, distributeurs et fournisseurs lui sont adressés. Ils portent souvent sur des problèmes d'impayés. Par ailleurs, le Médiateur national de l'énergie a souhaité porter des mesures d'intérêt général pour la lutte contre la précarité énergétique, qu'il s'agisse du chèque énergie ou de la trêve hivernale des coupures.

Nos questions portent sur l'attitude des nouveaux fournisseurs, ainsi que sur le conseil tarifaire à la souscription et sur le suivi des contrats avant d'en arriver à des situations très difficiles provoquées par des factures énormes qui arrivent subitement. Nous nous intéressons aussi aux moyens de mieux repérer les ménages en difficulté. »

**France MICHEL**, Fondation Abbé Pierre (FAP) : « La FAP est membre du comité de pilotage du RAPPEL et a mis en place un partenariat avec EDF pour valoriser des CEE Précarité énergétique dans le cadre du programme Toits d'abord de notre fondation. Je souhaiterais en savoir plus sur les actions obligatoires et volontaires des fournisseurs et sur leur efficacité, et sur leur façon de capitaliser les retours d'expérience en la matière. »

**Julie COURBIN**, Fondation Abbé Pierre : « Je travaille aussi sur le programme Toits d'abord de la FAP. Comparé à celui des aides versées par le Secours catholique, le montant des aides que nous versons est faible, mais nos agences régionales proposent le dispositif Appel de détresse. Dans ce cadre, la FAP verse un petit nombre d'aides pour répondre aux impayés d'énergie dès lors qu'elles s'inscrivent dans un projet global d'intervention et en lien avec

celles du FSL, notamment. Dans l'idéal, nous aimerions ne plus avoir à verser ce genre d'aides, et je suis curieuse de savoir comment les fournisseurs abordent de leur côté les mécanismes de financement des FSL – en particulier en termes d'équité entre les départements, entre lesquels apparaissent des disparités. »

**Isolde DEVALIERE**, ADEME, Observatoire national de la précarité énergétique (ONPE) : « Je suis Cheffe de projet Précarité énergétique à l'ADEME et chargée du secrétariat de l'ONPE. Nous nous intéressons au rôle des fournisseurs dans le cadre de nos travaux, et sommes notamment en train de mener un travail sur l'écart entre le nombre de ménages éligibles à des dispositifs d'aide et celui des ménages réellement aidés : nous souhaitons comprendre pourquoi cet écart reste très important, au-delà des phénomènes de non-recours classiques. Ce travail porte dans quatre départements sur le programme Habiter Mieux, sur le chèque énergie, sur les aides des CCAS et sur les aides des FSL, car de fortes disparités apparaissent sur le terrain.

L'ONPE a vocation à rassembler des informations sur les différentes aides apportées par le FSL, le Secours catholique ou d'autres acteurs en cas de précarité énergétique, parce que cela permet de disposer d'informations au-delà d'autres canaux statistiques. À cet égard, le point de vue des fournisseurs représentés ce jour est très intéressant, en particulier en ce qui concerne le repérage des situations de précarité énergétique, à la fois par le biais de sous-consommations et de surconsommations. Que font les fournisseurs de ce type d'informations, au-delà de l'envoi de fichiers à des collectivités qui ne les exploitent pas toujours ? »

**Kévin CHAPLAIS**, Les amis d'Enercoop : « Je porte au sein de notre association le programme Énergie solidaire, qui vise à collecter des micro-dons, notamment *via* des factures d'énergie, pour venir en aide aux associations qui accompagnent les personnes en précarité énergétique. Notre association travaille sur de nombreux sujets liés à la transition énergétique et a décidé d'intervenir dans la lutte contre la précarité énergétique depuis trois ans, en agissant avec les producteurs et les consommateurs d'énergie pour capter de nouvelles ressources au bénéfice des associations déjà impliquées dans cette lutte.

Grâce à cette rencontre, j'aimerais en savoir plus sur les actions des fournisseurs historiques et sur leurs éventuelles évolutions, pour mieux savoir de quelle façon notre dispositif Energie solidaire pourrait collaborer avec les actions volontaires d'autres fournisseurs. J'aimerais aussi être informé de projets d'évolutions réglementaires en matière de lutte contre la précarité énergétique afin que nous puissions être au plus près des besoins. »

**Maëlle GUILLOU**, Enercoop : « Je suis chargée de coopération européenne chez Enercoop et représente notre entreprise auprès de la fédération européenne des coopératives de fournisseurs d'énergie et d'efficacité énergétique, qui prépare son propre projet sur la thématique de la lutte contre la précarité énergétique. J'aimerais donc m'informer en particulier sur les actions volontaires des fournisseurs historiques en France, et sur les attentes des membres du RAPPEL vis-à-vis des fournisseurs. En tant que coopérative investie pour la transition énergétique, ces informations sont très importantes, y compris pour comparer les dispositifs mis en place dans les différents pays européens. »

**Claire CHASTRUSSE**, Enercoop : « Je suis la Directrice commerciale et Relations Clients d'Enercoop. En tant que fournisseurs d'électricité, la précarité énergétique nous concerne au premier chef. Étant notamment membre du CLER-Réseau pour la transition énergétique, Enercoop est porteur d'une transition énergétique qui n'exclut personne, ce qui rencontre évidemment la question de la précarité énergétique. Nous aimerions expliquer ce que nous souhaitons et pouvons faire en la matière en tant que petits fournisseurs d'énergie – taille qui apporte des difficultés, puisque nos équipes et nos moyens sont réduits. Nous souhaitons de façon plus générale nous enrichir des échanges de cette rencontre pour améliorer notre action

et faire part à tous de nos interrogations. »

**Christine BRUSQUE**, Conseil départemental du Gard : « Je suis responsable du service Logement du Conseil départemental du Gard, service ayant en charge la gestion du FSL. Depuis plusieurs années, les moyens des départements sont en baisse, comme ceux d'autres collectivités, et le budget du FSL est en diminution.

Le Conseil départemental du Gard a conventionné depuis des années avec EDF et Engie dans le cadre du financement de son FSL. Je souhaite connaître l'évolution des obligations des fournisseurs d'énergie, parce que nous n'avons aucun contact avec les nouveaux fournisseurs : nous aimerions savoir s'ils pourraient abonder le FSL, puisqu'un nombre croissant de clients quittent les fournisseurs historiques. Nous sommes d'autant plus inquiets que notre convention de financement du FSL avec Engie est désormais annuelle et non plus trisannuelle.

Dans ce contexte difficile, nous nous efforçons dans le cadre de notre PDALPD de travailler avec des fournisseurs.. Un partenariat a été renforcé à titre expérimental avec la mission Solidarité d'EDF : il est mis en œuvre depuis mars 2018 et permet de traiter les dettes les plus importantes. Pour les traiter, nous avons mis en place une action concertée entre nos services et la mission Solidarité EDF: elle contacte désormais les personnes concernées à partir d'une fiches préparées par des travailleurs sociaux avec elles, en lien avec nos équipes, et allonge les délais de paiement de 9 à 24 mois. Avec l'aide du FSL « charges » (aide à l'énergie et au paiement de factures d'eau attribuée selon un plafonds de ressources et la composition familiale) et d'une aide spéciale dite Aide à l'énergie (aide supplémentaire de 250€ attribuée une fois le plan d'apurement mis en place et honoré pendant 3 mois) Cette intervention permet d'apporter les conseils de la mission Solidarité d'EDF, en parallèle d'un service vocal d'aide à la maîtrise des consommations. Les ménages en précarité énergétique qui peuvent et qui souhaitent s'intéresser à leurs marges d'action peuvent de la sorte s'interroger sur les façons de sortir de leurs situations.

Un SLIME est par ailleurs financé par le Conseil départemental du Gard et par la FAP, et couvre désormais tout notre département. Nous aimerions développer nos partenariats avec Engie, mais au niveau national de cette entreprise, les dispositifs actuels empêchent pour le moment de développer ce type d'expérimentations. Dans cette même logique, nous sommes aussi preneurs de contacts avec les autres fournisseurs. À terme, nous souhaiterions aussi que les FSL puissent devenir réellement des comités de financeurs de la lutte contre la précarité énergétique : dotés d'un comité de pilotage, ils pourraient rassembler tous les financeurs de cette action. Et à ce jour, nous souhaiterions enfin de dégager quelques moyens pour financer un modeste fonds de travaux. »

**Solenn LE MOUEL**, Engie : « Je travaille depuis presque cinq ans sur la précarité énergétique chez Engie et depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2018, je suis la responsable des correspondants Solidarité de notre entité Gaz tarif réglementé. J'ai noté que vous aviez beaucoup de questions et ne pourrai pas répondre à toutes celles portant sur les fournisseurs, parce que le métier des énergéticiens est très complexe, mais je ferai de mon mieux pour répondre aux interrogations et présenter notre propre réflexion sur nos difficultés et sur les actions à envisager. »

**Paul VALMALLE**, ANAH : « Je suis chargé du développement et du suivi des partenariats à l'ANAH. L'un d'entre eux nous lie à des énergéticiens au travers du programme CEE et nous nous intéressons à la mise en place d'actions innovantes, notamment pour repérer les ménages en précarité énergétique : à ce titre, les informations que détiennent les fournisseurs peuvent jouer un rôle intéressant. »

**Séverin POUTREL**, BURGEAP : « Je suis ingénieur de formation et directeur de projets au sein du bureau d'études BURGEAP. Nous accompagnons des territoires pour définir des

stratégies de lutte contre la précarité énergétique. À titre personnel, je suis administrateur délégué aux questions énergétiques dans une association d'insertion qui gère 400 logements situés dans la métropole de Montpellier, et nous agissons pour défendre les droits de nos locataires et pour améliorer leurs logements.

Ce qui m'intéresse aujourd'hui est de réfléchir à l'équilibre entre les dispositifs curatifs et d'urgence tels que le chèque énergie ou le FSL et les actions de prévention plus structurantes que sont l'accompagnement des ménages et la rénovation, y compris en évaluant de façon quantifiée ce qui peut être attendu de ces différents dispositifs. Au-delà de la présentation que je vais vous proposer tout de suite, j'émettrai aussi quelques pistes pour lancer le débat, sachant que la plupart ont déjà été évoquées ci-dessus. »

**Aurélien BREUIL** : « Les questions envoyées par les membres du RAPPEL sont les suivantes :

- Les fournisseurs d'électricité ont-ils mis en place des programmes de financement des travaux de mise aux normes des installations électriques, ou pourraient-ils le faire, ces travaux étant souvent nécessaires dans le cadre des rénovations ? ;
- Certains distributeurs d'énergie mènent des actions de lutte contre la précarité énergétique, comme c'est le cas d'ENEDIS, qui a noué des partenariats avec des associations locales pour former des travailleurs sociaux. Comment penser leur articulation avec celles des fournisseurs ? Ces distributeurs répondent-ils à des obligations légales ou s'agit-il de démarches volontaires de leur part ? ;
- Existe-t-il un cadre définissant les règles à suivre en termes de neutralité des actions des fournisseurs d'énergie ?

**Marie MOISAN** : « Merci beaucoup pour ce tour de table et pour la présence des fournisseurs qui ont répondu à notre invitation. Durant le débat, il faut espérer que des idées nouvelles pourront émerger, puisque c'est un des objectifs de ces rencontres. »

### **Rappel du contexte légal et des obligations des fournisseurs en lien avec les clients vulnérables**

---

**Séverin POUTREL** : « Pour mémoire, la notion de « précarité dans l'habitat » est apparue bien avant celle de précarité énergétique, et le FSL a au départ été mis en place dans les années 1990 pour contribuer à la mise en œuvre du droit au logement. Les Conseils départementaux définissent le montant du FSL et le gèrent, ce qui se traduit par une hétérogénéité de ce dispositif d'un département à un autre.

Du point de vue réglementaire, des conventions doivent aussi être obligatoirement signées entre les fournisseurs énergétiques et les Conseils départementaux pour contribuer au financement du FSL. Ceci étant, les montants en jeu sont définis sur la base du volontariat, ce qui contribue aussi à l'hétérogénéité des situations – ce d'autant plus que les fournisseurs historiques jouent leur rôle, mais que les autres fournisseurs n'ont pas encore défini leurs contributions aux FSL.

Au-delà de cette réglementation de départ, la notion de précarité énergétique est peu à peu apparue. En 2008, un premier décret a été adopté pour définir les modalités de traitement des impayés d'énergie, en accordant un délai supplémentaire de deux semaines aux personnes éprouvant des difficultés pour les apurer et en créant une trêve hivernale pendant laquelle les coupures sont interdites.

En 2012, l'attribution des tarifs sociaux de l'énergie (TPN et TSS) a été automatisée, ce qui s'est traduit par une hausse de 60 % du nombre de leurs bénéficiaires. Par la suite, la loi Brottes a étendu les tarifs de première nécessité à l'ensemble des fournisseurs d'électricité,

tout comme le principe de la trêve hivernale.

En 2015, la loi de transition énergétique pour la croissance verte a remplacé les tarifs sociaux par le chèque énergie, qui couvre toutes les formes d'énergie : gaz, électricité, fioul, butane-propane et bois. Des dispositifs particuliers de suivi des consommations ont aussi été créés, ainsi que la possibilité de valoriser les CEE avec un bonus lorsque des actions de rénovation structurante sont engagées auprès des ménages en précarité énergétique.

Dès 2008, un dispositif incitant les fournisseurs à transmettre aux CCAS et aux FSL les informations sur les personnes bénéficiant de dispositifs de traitement des situations d'impayés (réduction de puissance et coupure) avait été mis en place puis complété en 2015 afin qu'elles puissent faire valoir leur droit au chèque énergie ; ce transfert d'informations contribue au repérage des ménages en précarité énergétique.

Par ailleurs, le chèque énergie a d'abord été testé dans quatre départements avant sa généralisation à toute la France métropolitaine, le 1<sup>er</sup> janvier 2018. Il remplace les tarifs sociaux, son attribution étant décidée uniquement à partir de la composition du ménage et du revenu fiscal de référence du ménage, et non du foyer fiscal. Cette décision permet de prendre en compte l'ensemble des revenus du ménage. Les seuils de revenus par unité de consommation donnant lieu à l'obtention du chèque énergie sont définis par le tableau suivant.

Niveau de revenu fiscal de référence (RFR) par unité de consommation (UC)			
	RFR inférieur à 5 600 € par UC	RFR de 5 600 € à 6 999 € par UC	RFR de 7 000 € à 7 700 € par UC
1 UC	144 €	96 €	48 €
Entre 1 et 2 UC	190 €	126 €	63 €
2 UC et plus	227 €	152 €	76 €

Le montant moyen du chèque énergie est de 150 euros par ménage, alors que le bénéfice des tarifs sociaux représentait en moyenne jusqu'ici une aide de 115 euros environ. Par rapport aux tarifs sociaux, le chèque énergie aide en moyenne davantage les ménages des premier et deuxième déciles de revenus pour le paiement de leurs factures. Il faut cependant remarquer que les ménages du premier décile qui ne bénéficiaient que du TPN ont vu en moyenne leur aide passer de 100 à 170 euros, alors que l'aide a baissé en moyenne de 180 à 170 euros pour ceux qui bénéficiaient du TPN et du TSS : l'impact de la mesure est donc différent selon les situations des ménages en précarité énergétique.

Le dispositif du chèque énergie vise à toucher près de quatre millions de ménages. En parallèle de son attribution, un accompagnement est prévu pour expliquer à quoi ce chèque donne droit : payer directement les factures d'énergie ou contribuer au financement de travaux énergétiques. Ceci étant, un montant de 170 euros en moyenne par an ne représente pas une aide sensible pour le financement de travaux, et le chèque énergie est ainsi essentiellement utilisé pour payer les factures.

Dans les quatre départements pilotes, le taux de recouvrement du chèque énergie a été de près de 80 %, ce qui est supérieur au taux de bénéficiaires des tarifs sociaux parmi les ayants droit, qui était de l'ordre de 60 % pour les bénéficiaires de la CMU et de 40 % pour les titulaires de l'ACS. »

**Claire CHASTRUSSE** : « En effet. Mais il faut rappeler que l'automatisation mise en place

par la loi Brottes avait déjà permis d'augmenter le nombre de bénéficiaires des tarifs sociaux. L'UNCASS a par ailleurs dressé un excellent rapport sur l'attribution et l'utilisation du chèque énergie. »

**Séverin POUTREL** : « Il faut ajouter qu'un certain nombre de ménages sont peu ou mal couverts par le chèque énergie. C'est le cas pour les étudiants, mais aussi pour les foyers chauffés au gaz de façon collective, qui ne peuvent pas utiliser le chèque énergie pour régler leurs charges de chauffage (bien qu'ils puissent le faire pour régler leur facture d'électricité).

Par ailleurs, le dispositif suppose que les ménages déclarent leurs revenus, ce qui est en principe obligatoire, mais qui n'est pas toujours le cas chez les personnes très précaires. Et le fait que le dispositif se fonde sur les revenus fiscaux de l'année passée peut entraîner des difficultés, puisqu'il faut attendre un an pour obtenir les droits. »

**Maëlle GUILLOU**, Enercoop : « Sur le terrain, l'expérience montre qu'il est encore possible d'améliorer le dispositif du chèque énergie, qui n'est pas simple à utiliser. »

**Isolde DEVALIERE** : « Les étudiants sont en principe éligibles au chèque énergie, mais ils sont exclus *de facto* du fait des critères d'attribution pris en compte. »

**Marie MOISAN** : « Un décret semble en préparation pour améliorer la situation des étudiants, mais il n'est toujours rien prévu pour ce qui concerne les gens du voyage. De façon plus générale, la question du chèque énergie est importante et pourrait faire l'objet d'une rencontre d'experts en 2019. »

**Séverin POUTREL** : « Il faut aussi rappeler les ordres de grandeur des sommes en jeu. Selon un audit commandé par l'ADEME, un ménage type de quatre personnes vivant dans un logement de 90 m<sup>2</sup> de mauvaise qualité énergétique connaît une facture énergétique de près de 2000 euros, à comparer au montant de 150 à 170 euros du chèque énergie, qui en représente de 5 % à 10 %. Ce dispositif ne permet donc pas de sortir les ménages concernés de la précarité énergétique : les quatre millions de ménages éligibles seront donc aidés très modestement.

Le chèque énergie est financé par la CSPE, qui représente une contribution moyenne annuelle de six euros par an pour l'ensemble des consommateurs, ce qui peut être jugé comme un ordre de grandeur raisonnable. Le chèque énergie est quant à lui financé directement sur le budget de l'État. La CSPE finance aussi d'autres dispositifs de lutte contre la précarité énergétique : les charges liées aux réductions sur les services de fourniture et la compensation des contributions des fournisseurs d'électricité aux FSL. Cet état de fait nourrit des interrogations sur l'implication des différents fournisseurs dans le financement des FSL.

Le montant moyen des aides à l'énergie versées au titre du FSL est de 250 à 300 euros par ménage aidé, soit environ le double du chèque énergie. Il reste cependant difficile d'obtenir des Conseils départementaux des informations sur le nombre de ménages aidés et sur le montant des aides versées. »

**Isole DEVALIERE** : « Ces informations sont en principe fournies obligatoirement à l'Etat, mais il est difficile de les obtenir sous un délai de moins de deux ans. »

**Séverin POUTREL** : « Selon les informations transmises par 65 à 80 départements et recueillies par l'ONPE, près de 200 000 ménages ont adressé des demandes d'aide aux FSL, 150 000 ménages ayant été effectivement aidés. L'enveloppe totale représente 47 millions d'euros pour l'ensemble des départements.

En ce qui concerne les dispositifs d'aide structurants pour la maîtrise des consommations, le programme Habiter Mieux est destiné à financer des rénovations structurelles des bâtiments. Porté par l'ANAH, il reçoit aussi des contributions financières des énergéticiens EDF, Engie

et Total, les nouveaux fournisseurs ne contribuant pas. L'objectif visé consiste à rénover 75 000 logements par an en obtenant des gains énergétiques de 25 % au moins. Après un démarrage lent, le nombre de rénovations financées par Habiter Mieux est désormais de 45 000 à 50 000 chaque année, avec un gain énergétique de près de 40 % en moyenne après travaux, dont le montant moyen est de l'ordre de 22 000 euros.

À ce jour, l'essentiel des rénovations financées par Habiter Mieux ont lieu chez des propriétaires occupants leurs maisons individuelles. Il reste très difficile de mobiliser les bailleurs, et plus encore les copropriétés, pour effectuer des rénovations énergétiques.

Enfin, les fournisseurs portent aussi des actions volontaires, en particulier des dispositifs de médiation sociale (PIMMS) et des partenariats avec des CCAS ou des associations telles que le Secours catholique ou Emmaüs. Ils visent à faciliter le repérage et l'accompagnement des ménages en difficulté, à soutenir des programmes de formation et de sensibilisation des travailleurs sociaux à la maîtrise de l'énergie, et à accompagner la structuration d'organismes et d'associations luttant contre la précarité énergétique.

Les partenariats des fournisseurs avec les CCAS ont pour objectif d'améliorer le traitement des impayés de factures d'énergie, notamment pour éviter d'éventuelles coupures, et d'apporter des aides au paiement des factures. Il existe aussi des partenariats plus spécifiques, comme c'est le cas avec la FACE, et des dispositifs particuliers portés par EDF ou par Engie. Dans le cas d'Engie, des volontaires pour le service civique sont mobilisés, et le programme CIVIGAZ a un temps contribué à la lutte contre la précarité énergétique. »

**Solenn LE MOUEL** : « Ce programme existe toujours, mais est désormais porté par GRDF. »

**Séverin POUTREL** : « A l'issue de cette présentation, il apparaît que les principales interrogations portent sur l'aide que peut apporter le chèque énergie, sur la participation des fournisseurs aux FSL (et en particulier la position des fournisseurs non historiques) et sur l'importance de la mobilisation en termes de prévention de la précarité énergétique et d'action pour la rénovation. »

## **Présentation des actions d'Engie**

### **Obligations légales et actions volontaires : organisation et mise en place des actions, contraintes et difficultés**

---

**Solenn LE MOUEL** : « Je vais vous présenter les actions que Gaz Tarif réglementé met en place pour aider ses clients en précarité énergétique, et qui recourent à un certain nombre de dispositifs présentés ci-dessus. Je ferais en particulier part des actions volontaires que l'entreprise a fait le choix de mettre en œuvre.

Il faut d'abord préciser que depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2018, l'entité qui gère au sein d'Engie les relations avec les clients particuliers en France a été scindée en deux : d'une part, GTR, qui concerne les 4,4 millions de clients qui ont un contrat de gaz naturel au tarif réglementé, soit la moitié des clients d'Engie pour la vente de gaz ; d'autre part, la direction Offres de marché, dont les clients ont souscrit des offres de marché pour la fourniture de gaz ou d'électricité.

Pour mémoire, le Conseil d'État a considéré que les tarifs réglementés du gaz naturel sont illégaux, contrairement à ceux de l'électricité. Le ministère de la Transition écologique et solidaire prépare donc un projet de loi qui mettra fin à ce tarif dans quelques années. La clientèle de GTR est de fait peu à peu amenée à disparaître. Lorsque la loi sera adoptée, il ne sera plus possible de proposer ce tarif réglementé, qui devrait disparaître définitivement vers 2023.

Je n'évoquerai donc pas les actions mises en œuvre par la direction Offres de marché, bien que les données 2017 dont je ferai part concernent évidemment les deux types d'offres.

**Christine BRUSQUE** : « La direction Offres de marché porte-t-elle aussi des missions Solidarité ? »

**Solenn LE MOUEL** : « L'équipe Solidarité de cette entité est actuellement en train de se mettre en place. À ce jour, la majorité des actions de solidarité d'Engie existant jusqu'à aujourd'hui est portée par GTR, même si l'action de solidarité de la direction Offres de marché est appelée à se déployer au fil de l'augmentation du nombre de ses clients.

En France, la précarité énergétique est un phénomène d'ampleur inquiétante qui provient de trois grands types de facteurs : insuffisance des revenus, montant des factures énergétique et mauvaise qualité thermique d'un grand nombre de logements. Face à cette situation, GDF, Engie et à présent GTR ont adopté une démarche la plus complète possible vis-à-vis des clients en précarité énergétique. GTR va au-delà des imposés réglementaires et a développé ses propres dispositifs de lutte contre la précarité énergétique. Beaucoup des actions menées sont curatives, mais nous cherchons de plus en plus à intervenir de façon préventive. Du point de vue préventif, un certain nombre d'actions concernent la rénovation de l'habitat, alors que d'autres dispositifs concernent la sensibilisation à la maîtrise de la consommation d'énergie.

**Julie COURBIN** : « Le FSL n'est-il pas réglementaire ? »

**Solenn LE MOUEL** : « Ce dispositif est réglementaire, mais la contribution des fournisseurs est volontaire. »

**Christine BRUSQUE** : « C'est précisément cette particularité qui fragilise actuellement les FSL. »

**Julie COURBIN** : « De quelle façon l'entreprise soutient-elle le programme Habiter Mieux Sérénité ? »

**Solenn LE MOUEL** : « Nous finançons ce programme à hauteur de plusieurs dizaines de millions d'euros par an.

Concrètement, ce sont nos 24 correspondants Solidarité qui travaillent au quotidien auprès des acteurs sociaux des territoires, ceci partout en France. Ils sont répartis en trois équipes et ont en responsabilité entre un et cinq départements. Ces correspondants travaillent en lien avec les Conseils départementaux, notamment en ce qui concerne les FSL. Ils sont aussi en relation avec un certain nombre de travailleurs sociaux rattachés aux CCAS, aux Conseils départementaux ou à d'autres structures.

Les correspondants Solidarité animent tous les partenariats conclus avec des associations locales de médiation sociale qui travaillent auprès des clients en difficulté – essentiellement autour de la question des impayés – et sont aussi en lien avec les associations locales de consommateurs. Les correspondants sont donc présents sur le terrain pour aller au contact des acteurs sociaux des territoires et les informer au mieux des actions mises en place par GTR, mais aussi sur les autres dispositifs.

Depuis début 2018, ils ont été très présents pour faire connaître la nouvelle organisation d'Engie et ses conséquences concrètes, puisque les travailleurs sociaux doivent savoir à qui s'adresser selon le type de contrat du client accompagné. En réponse à une forte attente de terrain, ces équipes ont aussi beaucoup expliqué le fonctionnement du chèque énergie, comme l'ont fait également les correspondants solidarité d'EDF car le dispositif est encore méconnu. De nombreuses personnes ont donc reçu ces chèques sans savoir les utiliser et sans savoir que faire en cas de déménagement, si le contrat est au nom du conjoint, etc. Ce sont ainsi 600 réunions qui ont été organisées auprès de 6000 intervenants sociaux, ce qui a été très apprécié,

parce que les acteurs sociaux tiennent à juste titre aux relations de proximité qui se sont tissées depuis des années et qui facilitent grandement le travail.

GTR comprend aussi des équipes de conseillers Solidarité, qui répondent au téléphone aux demandes qui leur sont adressées essentiellement par des travailleurs sociaux ou par les médiateurs d'associations dont nous sommes partenaires. Une ligne spéciale est dédiée aux travailleurs sociaux et les conseillers sont formés en interne pour savoir gérer des situations souvent complexes. Cette même organisation existe pour la direction Offres de marché. En 2017, 200 000 demandes ont été traitées par GTR sur plus de 500 000 appels reçus par ces conseillers pour l'ensemble d'Engie. »

**Isolde DEVALIERE** : « Ces 200 000 demandes concernent-elles uniquement des questions d'impayés ? »

**Solenn LE MOUEL** : « Ces questions représentent l'essentiel des demandes de la part des travailleurs sociaux qui accompagnent nos clients. Il peut aussi s'agir de demandes de rétablissement de la fourniture en cas de coupure. L'idée de ce service dédié est de faire en sorte de faciliter et d'accélérer le traitement des demandes afin de régler au mieux les problèmes.

Depuis quelques années, nous avons aussi développé un portail Solidarité sur Internet, qui est dédié aux travailleurs sociaux et aux médiateurs présents dans les associations dont nous sommes partenaires. Chacun d'entre eux y accède grâce à un identifiant et un mot de passe. À partir des références présentes sur les factures de nos clients, les utilisateurs ont accès à un certain nombre d'informations clients et peuvent adresser certaines demandes. Ce site permet aux utilisateurs de connaître par exemple le montant de la dette, les modalités de paiement (mensualisation, par exemple), les rejets éventuels de paiements, les dernières factures, etc.

Les préparations d'ordres du jour de commissions FSL y sont aussi accessibles, et le travailleur social peut notifier dans l'outil une éventuelle demande d'aide au FSL. Il peut aussi y déposer les bordereaux de paiement ou des demandes de plan d'apurement. Ce système permet de réserver la ligne téléphonique aux cas réellement complexes et a été répliqué dans les deux nouvelles directions GTR et Offres de marché. À ce jour, 35 000 travailleurs sociaux sont habilités à utiliser cette plateforme, et hormis quelques problèmes informatiques, l'avis des utilisateurs est positif.

En matière d'actions de maîtrise de la demande d'énergie, Engie a créé des outils du type goodies pour favoriser les écocistes : thermomètre, jeux des sept familles, jeux de l'oie, etc. D'autres outils sont proposés sur notre site Internet pour favoriser la maîtrise des consommations, mais ils s'adressent avant tout aux personnes qui souhaitent déjà réaliser des économies d'énergie et ne sont pas ciblés sur les personnes en précarité énergétique. L'outil Cap EcoConso est quant à lui voué à disparaître en raison du déploiement des compteurs communicants, qui permettront d'afficher sur le compte personnel des clients l'évolution de leur consommation en kWh ou en m<sup>3</sup>, et également en euros – ce à quoi oblige la réglementation. Nous envoyons aussi régulièrement des newsletters à nos clients pour mettre l'accent sur les bonnes pratiques.

Un certain nombre de nos actions reposent par ailleurs sur des partenariats mis en place depuis des années. Ils sont à la fois nationaux et locaux, les partenariats nationaux encadrant souvent des partenariats locaux. Les principaux partenariats ont été noués avec la FACE, le CNLRQ, Emmaüs France, le RAPPEL, l'ONPE, l'UNPIMMS et l'UNCCAS.

Un certain nombre de ces partenaires réalisent de la médiation sociale, tandis que d'autres sont plus experts en matière de précarité énergétique. Les partenariats locaux historiques permettent d'accueillir physiquement nos clients en difficulté et remontent à l'époque de la séparation entre EDF et GDF : EDF ayant conservé la plupart des anciennes boutiques

communes, GDF a alors fait le choix de coopérer avec des associations implantées dans un certain nombre de quartiers qui connaissent d'importantes difficultés sociales afin de pouvoir accueillir des clients pour lesquels le courrier, le mail ou le téléphone ne sont pas des moyens de communication appropriés, et/ou qui maîtrisent mal la langue française.

Ces 150 associations se trouvent un peu partout en France. Leurs médiateurs sont formés par les correspondants Solidarité. Les financements et médiations sont de deux types. Dans le premier cas – celui de la médiation postée –, les clients s'y rendent spontanément pour demander de l'aide, mais nous développons de plus en plus la logique de la médiation sortante, selon laquelle nous ciblons des clients en difficulté avec lesquelles l'association entre en contact pour mener un certain nombre d'actions : écogestes, traitement des impayés, etc. Les critères retenus dans ce deuxième cas sont propres à Engie GTR et peuvent être différents de ceux utilisés par EDF.

En 2017, environ 15 000 clients en tarifs réglementés et en offres de marché se sont présentés dans ces structures partenaires, et environ 10 000 personnes ont été accompagnées dans le cadre des actions sortantes.

En ce qui concerne le chèque énergie, Engie a participé à l'expérimentation menée sur les quatre départements pilotes, ce qui nous a montré que la mise en œuvre ne serait pas très simple et que le risque de non-recours était probablement élevé. Nous nous sommes efforcés d'informer nos clients sur ce dispositif, mais sans savoir précisément quels seraient ceux qui en seraient destinataires. Engie GTR a donc ciblé sa communication sur les clients qui bénéficiaient jusqu'ici de tarifs sociaux par plusieurs moyens : mails, courriers postaux avec enveloppes T, campagnes de SMS, diffusion d'un petit film pédagogique. Ce faisant, nous avons pris consciemment le risque d'informer dans un certain nombre de cas sur un chèque énergie que les clients en question ne recevraient pas, ce qui est évidemment arrivé et qui a suscité l'incompréhension des personnes concernées.

En 2018, nous avons mené une action avec une quarantaine des partenaires de médiation sociale qui ont appelé les anciens bénéficiaires des tarifs sociaux pour apporter des conseils à ceux qui ont reçu des chèques énergie. Cette initiative a été très appréciée par les personnes qui avaient reçu leurs chèques énergie. »

**Isolde DEVALIERE** : « Je note qu'un message affirme que « le chèque énergie vous aide à régler votre facture de gaz naturel au tarif réglementé ». Cette campagne ne concerne donc que des clients de GTR ? »

**Solenn LE MOUEL** : « C'est bien le cas. En parallèle des réunions d'information animées par les correspondants Solidarité, des mails explicatifs ont été adressés aux travailleurs sociaux et nous avons apporté les évolutions nécessaires à notre portail Solidarité, pour qu'il soit possible d'y indiquer si le chèque énergie a été utilisé au pas – ce qui est possible grâce à l'attestation délivrée lors de l'utilisation du chèque. Nous suivons de façon hebdomadaire et par département le nombre de chèques énergie que nous recevons, ce qui nous permet d'informer nos interlocuteurs et de comparer la situation avec la liste des anciens bénéficiaires des tarifs sociaux.

Bien entendu, nous mettons en œuvre le parcours de recouvrement allongé et respectons la trêve hivernale, qui sont des obligations réglementaires. Le délai supplémentaire prévu par la loi est de quinze jours pour les bénéficiaires du chèque énergie ou encore d'une aide du FSL ou d'un CCAS. Nous envoyons aussi les listes des clients relancés pour cause d'impayé.

**Isolde DEVALIERE** : « Selon ces diverses actions, quel est le nombre de vos clients en précarité énergétique ? »

**Solenn LE MOUEL** : « Nous ne pouvons pas savoir à proprement parler quel est le nombre

de nos clients en précarité énergétique. Nous identifions plutôt les situations de précarité financière, puisque les dispositifs existants sont plutôt liés aux revenus. Dans le périmètre de GTR, 400 000 clients bénéficiaient du tarif social en 2017, et nous avons bien entendu conservé leurs traces pour faire le lien avec les bénéficiaires du chèque énergie. Le nombre de clients qui font l'objet d'une aide n'est pas connu à date, puisque nous reconstruisons en ce moment entièrement notre portefeuille de clients aidés dans le contexte de la généralisation du chèque énergie. »

**Isolde DEVALIERE** : « Malgré ses limites, il est intéressant de noter qu'environ 10 % de vos clients étaient bénéficiaires du tarif social. »

**Solenn LE MOUEL** : « Cette proportion était à peu près la même à l'échelle d'Engie dans son ensemble. Le nombre de personnes aidées par le chèque énergie sera probablement inférieur à 400 000, au moins en 2018. »

**François BOULOT** : « La mise en œuvre du chèque énergie est en train d'être améliorée, et il faut espérer qu'il sera bientôt plus largement distribué et utilisé. »

**Solenn LE MOUEL** : « C'est ce que nous espérons aussi.

Engie alimente depuis plusieurs années le FSL à hauteur de six millions d'euros par an. En 2017, 60 000 clients ENGIE ont bénéficié d'aides de ce type au titre des tarifs réglementés, leur nombre étant plus élevé dans le cas des offres de marché.

Comme les autres énergéticiens, Engie (dans son ensemble) est obligé de produire un volume important de CEE, alors que le marché est de plus en plus tendu, notamment depuis l'ouverture de la dernière période. Pour les récupérer, il est possible de mener des travaux de rénovation, de contribuer au financement de programmes, et désormais de confier une partie de l'obligation à un délégataire. Il est aussi possible d'acheter des CEE à un tiers. Par définition, ce dispositif encourage les économies d'énergie, et Engie fait en sorte de respecter l'obligation qui lui est imposée.

Engie contribue au programme Habiter Mieux sous ses deux formes (Agilité et Sérénité) et en a été partenaire depuis sa création. Les montants versés sont assez élevés et permettent de récupérer des CEE. De 2015 à 2017, Engie a versé près de 42 millions d'euros pour contribuer à ce programme, ce qui représente la rénovation d'environ 10 000 logements. Engie participe désormais aussi au financement de la nouvelle formule Habiter Mieux Agilité, qui permet de financer des opérations de rénovation d'un montant moins élevé que la formule classique.

Nous acquerrons par ailleurs des CEE à des particuliers, et avons pour cela créé un site Internet sur lequel il est possible de simuler le montant de la prime pouvant être reçu en fonction des critères de calcul des CEE. Engie porte aussi des actions dédiées à l'efficacité énergétique par le biais de conseillers qui peuvent mettre les clients en relation avec des plombiers-chauffagistes dont l'entreprise est partenaire.

Enfin, nous proposons aussi le programme Ecogestes solidaires, qui a été lancé en 2016 dans le cadre d'un appel à projets de l'ex ministère de l'Ecologie. Avec des associations de médiation, nous nous sommes engagés à proposer des accompagnements individuels à 11 000 de nos clients sur le thème des écogestes, ainsi que des ateliers collectifs destinés à toutes les personnes intéressées, qu'elles soient ou non clientes.

Nous avons ciblé un certain nombre de clients bénéficiaires des tarifs sociaux et avons transmis leurs coordonnées aux associations partenaires, qui ont proposé à ces personnes des sensibilisations et/ou des visites à domicile d'une durée de 45 minutes à une heure, avec remise d'un kit éco-gestes. Un site Internet dédié a aussi été développé pour favoriser les questionnements et indiquer quels sont les écogestes les plus pertinents au regard des

équipements et des habitudes personnelles.

Ce programme, qui s'achèvera bientôt, permet aussi de récupérer des CEE. L'objectif de 11 000 accompagnements a été quasiment atteint, les clients rencontrés sont très satisfaits et recommandent l'action. Elle a aussi permis de valoriser nos partenariats avec les associations locales concernées. »

**François BOULOT** : « Comment ces personnes ont-elles été choisies ? Les personnes pouvaient-elles demander ces entretiens ? »

**Solenn LE MOUEL** : « Cette action a ciblé certains clients d'Engie qui bénéficiaient des tarifs sociaux de l'énergie, mais tous ceux qui bénéficiaient de ces tarifs pouvaient demander à y participer. Nous allons à présent consulter leurs consommations pour savoir quel a été l'éventuel impact de cet accompagnement, mais il faut attendre un délai d'un an après celui-ci pour disposer de données significatives.

Cette action sera poursuivie, parce que la mise en place du programme avec nos partenaires a été longue et qu'il serait dommage de ne pas capitaliser sur cet investissement en temps. Elle sera désormais proposée à tous les clients GTR. Ce sera aussi l'occasion d'expliquer aux personnes qui seront rencontrées ce qu'est le tarif réglementé, qu'il est amené à disparaître et qu'elles devront faire le choix d'une offre de marché. Cette nouvelle action ne sera pas éligible pour récupérer des CEE, même s'il existe des échanges avec le ministère de la Transition énergétique et solidaire pour envisager éventuellement la création d'une nouvelle fiche standardisée. »

**France MICHEL** : « Quels sont les opérateurs de ces actions ? »

**Solenn LE MOUEL** : « Il s'agit de certains de nos partenaires habituels, tels que des PIMMS, des associations de quartier, des régies de quartier, etc. »

**Marie MOISAN** : « Merci pour ces deux présentations très complètes, qui peuvent en particulier donner des idées aux membres du RAPPEL, par exemple pour proposer des actions comparables à d'autres fournisseurs. »

### **Poursuite des échanges et débats avec le groupe des participants**

---

**Isolde DEVALIERE** : « La baisse des moyens des FSL a été évoquée et est une vraie préoccupation pour les membres du RAPPEL. Cette baisse est-elle générale ? La direction d'Engie, par exemple, prévoit-elle d'investir de façon prioritaire dans d'autres programmes au détriment du FSL ? Les Conseils départementaux cherchent-ils à compenser la baisse des contributions des fournisseurs ? »

**Christine BRUSQUE** : « J'ai évoqué cette question avec inquiétude, mais la contribution volontaire des fournisseurs n'a pas baissé dans le Gard.

Nous essayons par ailleurs de récupérer des CEE dans le cadre de notre SLIME, ce qui nous permettrait de mettre davantage l'accent sur la prévention. En effet, le Conseil départemental a inscrit le FSL dans le cadre du soutien au pouvoir d'achat, et nous ne disposons pas de son évaluation du point de vue social. C'est assez compréhensible, puisqu'une grande partie des personnes soutenues par le FSL sont très modestes – le plafond de ressource appliqué est de 700 euros par mois pour une personne seule, ce qui est inférieur à l'AAH et à l'ASPA.

Nous nous efforçons de développer cette aide FSL « aide à l'énergie » également vers les personnes qui s'engagent dans une démarche de maîtrise des énergies et que nous tentons d'accompagner par le biais du SLIME et des quatre comités locaux de maîtrise de l'énergie créés fin 2017 pour faire en sorte de fédérer les énergies et les aides envisageables. Il s'agit

d'articuler les aides au règlement des factures, l'accompagnement vers les écogestes et les actions publiques (Habiter Mieux, OPAH, etc.). Cette tentative est délicate, parce que les collectivités sont très réservées. En revanche, un comité de financeurs du FSL peut rassembler des structures publiques comme privées, et cette démarche peut être intéressante à l'échelle territoriale. »

L'implication financière des autres fournisseurs d'énergie permettrait aux FSL de développer le financement d'actions venant en appui des démarches engagées par ces ménages.

**Claire CHASTRUSSE**, Enercoop : « Le monde des fournisseurs alternatifs est très contrasté. De très grandes entreprises y voisinent avec de très petites structures telles que la nôtre, qui fournit de l'électricité 100 % renouvelable à 58 000 clients (sur un total de 37 millions de consommateurs d'électricité en France).

En tant que fournisseur, nous faisons face à des obligations, même si Enercoop n'est pas soumise à toutes celles qui sont prévues par la réglementation du fait de sa petite taille. Nous mettons en œuvre le décret portant sur les impayés d'énergie, respectons bien entendu la trêve hivernale, et encaissons des chèques énergie – même si leur mise en place a été très compliquée pour notre coopérative. Nous ne sommes pas éligibles aux CEE, parce que notre volume de vente est inférieur à 400 GWh, mais nous devrions le devenir entre 2019 et 2020 : par conséquent, nous ne menons pas encore un certain nombre d'actions conduites par les obligés. Chez EDF et Engie, il reste difficile de répondre à la contrainte que représente le système des CEE, mais cette contrainte s'est progressivement muée en opportunité pour ces deux grandes entreprises, ce qui est très positif.

Bien que nous ne soyons pas encore concernés par ce système vertueux, nous préparons cette future obligation très en amont et avons pris contact avec un partenaire pour valoriser nos futurs CEE – y compris des CEE Précarité énergétique – et vers lequel nous orienterons donc nos clients, en particulier les plus précaires.

Notre mission repose sur les trois piliers de l'association Négawatt – sobriété, efficacité et renouvelables – et nous favorisons donc beaucoup les actions préventives dans le cadre de la communication auprès de nos clients, d'une façon qui doit parfois leur paraître insistante. En moyenne, les clients d'Enercoop qui ne recourent pas au chauffage électrique consomment 2,2 MW d'électricité par an, contre 2,5 MW en moyenne en France – y compris, bien entendu, parce nombre d'entre eux sont des clients militants.

Enercoop propose l'offre de formation présentielle « Docteur Watt », qui coûte 39 euros aux participants et qui porte sur la maîtrise des consommations domestiques d'électricité. Nous portons aussi un Wiki des économies d'énergies ouvert à tous sur Internet. Enercoop incube toujours le programme Énergie Solidaire, porté par Les amis d'Enercoop, et a été le premier fournisseur d'électricité à lancer le micro-don sur facture d'énergie pour ses clients – en espérant que d'autres fournisseurs rejoindront bientôt ce projet.

Notre équipe reste de taille modeste, et seules trois personnes travaillent sur le recouvrement dans notre coopérative. Nous souhaitons conserver tous nos effectifs en interne, et ne pas externaliser nos fonctions. Le service où travaillent ces trois personnes se nomme Recouvrement et solidarité, mais il n'est pas suffisamment armé à ce jour pour orienter les clients en difficulté de paiement. Dans tous les cas de ce type, nous proposons des solutions d'étalement très longues, sans limite de durée, en recherchant la meilleure solution au téléphone avec le client à condition qu'il nous appelle.

Pour autant, nous ne savons pas comment joindre ceux qui ne nous appellent pas, ni vers quels organismes orienter les clients en difficulté qui nous contactent : du fait de notre création récente, nous ne disposons pas d'un réseau d'acteurs et de partenaires locaux tel que celui avec lequel les fournisseurs historiques sont en lien, et nous rencontrons un réel besoin

d'accompagnement à ce sujet. »

**Isolde DEVALIERE** : « Comment faire lorsque les clients en difficulté ne vous téléphonent pas ? Allez-vous jusqu'à la coupure ? »

**Claire CHASTRUSSE** : « Nous effectuons plusieurs relances – une de plus que le nombre prévu par la loi – et en cas de non-réponse, nous allons jusqu'à la coupure. Nous en avons mis en œuvre 150 en 2017, soit 0,2 % du nombre de nos clients. C'est pourquoi il est essentiel que ceux qui sont en difficulté prennent contact avec nous à l'occasion de ces relances, puisque nous pouvons alors trouver des solutions. »

**Juliette BOUREAU** : « Je suppose que les travailleurs sociaux peuvent contacter Enercoop s'ils reçoivent une famille en difficulté dont vous êtes le fournisseur d'électricité. Dans ce cas, le contact est pris, ce qui permet de traiter le problème. »

**Claire CHASTRUSSE** : « C'est bien le cas. »

**Marie MOISAN** : « Le besoin d'accompagnement dont Enercoop a fait part ne concerne pas que les fournisseurs, puisque je reçois souvent des appels d'associations qui ne savent pas comment faire pour aider un ménage en situation d'impayé. Il faudrait sans doute mutualiser des outils pour répondre à ce type de problème. »

**Claire CHASTRUSSE** : « Ce serait une excellente initiative. De ce point de vue, existerait-il une base de données simple qui puisse être mise à la disposition de nos salariés chargés du recouvrement, qui pourrait orienter les personnes en difficulté à partir de leur code postal ? Il est essentiel de ne donner qu'un contact à ces personnes pour ne pas les perdre dans les démarches, et de leur indiquer la bonne première porte à franchir pour trouver de l'aide. »

**Christine BRUSQUE** : « Tous les sites Internet des Conseils départementaux indique les dispositifs existants et les coordonnées des interlocuteurs des services logement à contacter.

**Pierre-Laurent HOLLEVILLE** : « Dans cette même logique, la première chose à faire est de recommander de s'adresser à la mairie. »

**Juliette BOUREAU** : « Est-ce qu'Enercoop adresse à ce jour les personnes en impayé voire en coupure aux CCAS, où une demande d'aide FSL peut être instruite ? »

**Claire CHASTRUSSE** : « Nous ne le faisons pas jusqu'à présent, parce que notre système d'information ne le permet pas. Nous sommes en train d'en développer une nouvelle version pour pouvoir améliorer la gestion de nos données, et nous mettrons en place l'accompagnement des personnes en difficulté vers le CCAS compétent dès que possible. »

**Christine BRUSQUE** : « Il est très difficile d'apporter une réponse unique aux personnes en difficulté, parce que les règlements intérieurs des FSL diffèrent beaucoup selon les territoires. Il importe donc que les fournisseurs soient prudents et qu'ils indiquent que les personnes peuvent demander une aide, sans certitude de l'obtenir. Affirmer le contraire crée de l'incompréhension chez les personnes et place les services sociaux dans une situation difficile, et cette orientation doit être présentée à titre de conseil. »

**Claire CHASTRUSSE** : « C'est entendu. »

**Isolde DEVALIERE** : « Quel est le profil type de vos clients ? Sont-ils plutôt jeunes, par exemple ? »

**Claire CHASTRUSSE** : « Selon les statistiques dont nous disposons, nos clients sont plutôt âgés. Enercoop est le fournisseur d'électricité le plus cher en France : cela exclut d'emblée un certain nombre de clients précaires, qui se tournent plutôt vers Engie ou EDF. Cela n'empêche pas que certains de nos clients reçoivent le chèque énergie : il s'agit alors de véritables militants qui veulent absolument rester clients par engagement, même si la facture

est plus élevée. Il est d'autant plus important de permettre à ces personnes de payer leurs factures, parce qu'elles veulent rester clientes d'Enercoop. Il faut que nous puissions les orienter vers les bonnes structures en cas de problème de paiement. »

**Marie MOISAN** : « Vous avez signalé que l'envoi des listings des personnes menacées de coupures aux CCAS et aux FLS ne fonctionne pas très bien. Quelle est la raison de ce problème ? Quel est le retour des CCAS et des FSL sur ce point ? Comment améliorer la situation pour faire en sorte que ces listes soient correctement utilisées ? »

**Claire CHASTRUSSE** « De fait, cette fonctionnalité de notre base de données Clients n'a pas fonctionné pendant un certain temps, mais des correctifs ont été apportés et la situation est à présent normale. Il faudra apporter de nouveaux développements pour pouvoir envoyer une seule liste et non deux, comme c'est actuellement le cas. Mais surtout, il faut savoir où envoyer ces listes.

Pour cela, il faudrait actualiser régulièrement les listes d'adresses mail, mais Enercoop ne dispose pas des moyens concrets pour mettre à jour des dizaines de milliers d'adresses au niveau national. La situation n'est pas mauvaise vis-à-vis des départements, mais certains CCAS nous contactent pour nous informer qu'ils ne reçoivent pas nos listes. Il faut alors vérifier si le problème est d'origine informatique ou si l'adresse des destinataires est toujours valable. »

**Solenn LE MOUËL** : « Chez Engie, ce sont les correspondants Solidarité qui mettent à jour la base de données d'envoi de ces listes, ce qui exige en effet du temps. »

**Isolde DEVALIERE** : « Ne serait-il pas possible d'imaginer à terme la mise en place de correspondants Solidarité pour toutes les énergies et tous les fournisseurs ? »

**Solenn LE MOUËL** : « Dans un monde économique très concurrentiel, cette solution est difficile à imaginer. Ce sont bien les fournisseurs qui financent eux-mêmes ces actions. »

**Pierre-Laurent HOLLEVILLE** : « Ceci étant, la loi prévoit que les correspondants Solidarité puissent être mis en commun par plusieurs fournisseurs. Cette solution pourrait peut-être être envisagée pour partager la mise à jour des bases de données des correspondants dans les CCAS et FSL. »

**Solenn LE MOUËL** : « Il faudrait pour ce faire travailler sur des bases de données dont les formats sont différents, ce qui n'est pas simple. Et à ce jour, on imagine mal nos dirigeants se réunir pour envisager une mutualisation de cette fonction. »

**Christine BRUSQUE** : La personne que j'ai remplacée n'utilisait pas les listes envoyées par les fournisseurs, parce que nous recevions à cette époque les noms de toutes les personnes en impayé, même lorsque le retard n'était que de quelques mois. » Il ne s'agit pas juste de repérer mais de travailler à partir de la mobilisation des personnes. Elles doivent être parties prenantes de la démarche de traitement de la dette.

**Claire CHASTRUSSE** : « C'est pourquoi deux listes sont à présent établies par l'ensemble des fournisseurs, l'une pour les clients aidés dans le cadre d'un impayé, et l'autre pour les personnes ayant fait l'objet d'une coupure. »

**Juliette BOUREAU** : « L'UNCASS a publié en 2017 un rapport à propos des listes envoyées par les fournisseurs, qui posent effectivement de réels problèmes. Selon notre enquête, sept CCAS sur dix affirment les exploiter à des degrés divers. La plupart envoient des courriers aux personnes mentionnées dans les listes et déjà identifiées, et certains CCAS écrivent parfois à toutes ces personnes, bien qu'elles puissent être nombreuses.

D'autres CCAS utilisent ces listes pour repérer les quartiers où les problèmes sont les plus importants. L'UNCCAS pousse à une utilisation détaillée de ces listes et les accompagne en

ce sens, mais il est vrai qu'elles ne sont pas toujours systématiquement envoyées. Savoir à qui les adresser est un vrai problème, car elles comportent des données nominatives : il est donc très délicat de les envoyer à une adresse générique.

De plus, leurs formats sont variés alors que ces listes sont souvent longues, et aucun logiciel ne permet de les exploiter simplement. Leur utilisation est donc difficile, ce d'autant plus qu'elles ne comportent pas les numéros de téléphone des personnes, par exemple, pas plus que l'historique des impayés. Leur envoi est obligatoire, mais les CCAS ne disposent pas des moyens suffisants pour les exploiter : elles sont donc utilisées en pratique sur une base volontaire. De leur côté, les fournisseurs ne savent pas quel usage est fait de ces listes, dont l'établissement demande un travail important.

Malgré tous ces problèmes, ces listes d'impayés et de coupures restent des outils très pertinents pour le repérage de personnes en difficultés qui ne se seraient pas forcément rendues dans les CCAS pour demander de l'aide, ceci bien que leur utilisation pose problème en raison des moyens importants qu'il faut déployer pour ceux qui le font de façon systématique, alors que les résultats obtenus sont assez faibles. »

**Isolde DEVALIERE** : « Dans le rapport réalisé par Séverin Poutrel à propos des actions des fournisseurs figuraient des informations sur leur coût (ramené aux budgets des entreprises) et sur la couverture ou non de ces actions par la CSPE. Quelles en étaient les principales conclusions ? »

**Séverin POUTREL** : « D'après ces travaux, la prise en charge des actions sociales des fournisseurs par la CSPE représentait 2,5 % des frais engagés, et est donc très minime. »

**François BOULOT** : « Cette part est de plus orientée à la baisse. »

**Solenn LE MOUEL** : « Tous les frais engendrés par la mise en œuvre des tarifs sociaux – réduction du montant des factures et frais de gestion – étaient au départ compensés par la CSPE. Le TPN était alors compensé à hauteur de 120 %, ces 20 % supplémentaires servant à alimenter les FSL. EDF ne dépensait donc rien pour abonder les FSL. Chez Engie, l'application de la loi Brottes s'est traduite par une compensation partielle des six millions d'euros que l'entreprise verse chaque année aux FSL.

La situation évolue dans le cadre de la mise en œuvre du chèque énergie : la compensation apportée face aux contributions aux FSL est d'un montant d'un euro par abonné à la fourniture d'électricité (sous un plafond de compensation maximum de 90 % des sommes versées), mais rien n'est prévu pour les fournisseurs des autres formes d'énergie. En revanche, les coûts attachés aux services Solidarité, ainsi que ceux des actions volontaires, sont à la charge des fournisseurs, même s'il est parfois possible de récupérer des CEE en contrepartie. En dernier ressort, ce sont toujours les clients qui payent ces actions. »

**Julie COURBIN** : « La FAP invite souvent les associations qui portent les SLIME qu'elle soutient à s'appuyer sur les listes des impayés et des coupures envoyées par les fournisseurs pour contribuer aux repérages, mais ces associations nous informent de la très grande difficulté de leur utilisation : leurs formats diffèrent selon les fournisseurs, les photocopies peuvent être de mauvaise qualité, etc., et les envoyer sous format Excel serait sans doute la solution la plus simple pour améliorer la situation.

Par ailleurs, en effet, ce sont les clients qui financent la CSPE, mais son montant n'est en rien négligeable pour les ménages précaires : pour un ménage au RSA, par exemple, la CSPE représente une part très importante des factures, et il semblerait opportun que les plus modestes bénéficient d'une réduction du montant de cette contribution, de la même façon qu'ils sont exemptés d'impôts. »

**François BOULOT** : « Nous sommes de plus en plus souvent témoins du fait que des clients

changent régulièrement de fournisseur en leur laissant successivement d'importants impayés. Au terme de ces parcours, ces personnes peuvent finir par épuiser ce système, ce qui pose la question de la création de fournisseurs en dernier ressort – point d'ailleurs soulevé par le Médiateur de l'énergie. Les fournisseurs sont-ils conscients de cette situation ? »

**Solenn LE MOUËL** : « Pour les fournisseurs, la question des impayés est lourde, et nous nous efforçons de les limiter au maximum : de ce point de vue, il faut rappeler que la facturation est postérieure à la fourniture de l'énergie, ce qui pèse sur la trésorerie des entreprises. Et en effet, nous observons par exemple qu'en cas de mise en œuvre d'une coupure, il arrive que le conjoint de l'ancien client demande un abonnement.

Dans le cadre de la disparition du tarif réglementé du gaz naturel, des discussions sont en cours, en particulier sur la création d'un statut de fournisseur en dernier recours. Nous n'y sommes pas opposés, mais la question est complexe : il faudrait notamment définir quelles seraient les personnes éligibles à cette offre, et de quelle façon celle-ci serait financée. »

**Claire CHASTRUSSE** : « Du fait de la multiplication du nombre de fournisseurs d'électricité (25 en France à ce jour), le parcours des personnes qui s'adressent aux uns à la suite des autres peut s'allonger.

La situation est d'autant plus complexe que selon la loi, les fournisseurs d'électricité ne peuvent pas refuser de vendre leurs produits : il n'est pas possible de refuser de signer un nouveau contrat avec un ancien client qui a laissé une dette. Cette difficulté a été identifiée par Enercoop, qui a réglé le problème en exigeant le solde de la dette précédente pour commencer à exécuter le nouveau contrat. Ceci étant, il faut encore avoir identifié ces personnes, ce qui n'est pas toujours simple. »

**Christine BRUSQUE** : « Face à ces situations, la seule possibilité des travailleurs sociaux est souvent d'orienter les ménages qui présentent des impayés importants vers la commission de surendettement, ce qui permet à terme d'annuler les dettes puisque la majorité des ménages en difficulté sont insolvable. Mais cela ne règle pas le problème. En général, les personnes modestes en situation d'impayé sont de bonne volonté et de bonne foi, mais un grand nombre d'entre elles ne peuvent réellement pas payer leurs factures.

Dans cette logique, EDF a accepté de mettre en place à titre expérimental des délais de paiement d'une durée de 24 mois contre neuf jusqu'ici, ce qui est d'après les travailleurs sociaux une durée raisonnable pour traiter les situations. De plus, ce plan d'apurement vient en complément du SLIME qui permet d'aider les ménages à réduire leurs consommations. »

**Séverin POUTREL** : « Certains ordres de grandeur interrogent. Le chèque énergie est distribué à quatre millions de ménages, les problèmes de sa mise en œuvre étant loin d'être tous réglés. Face à ce nombre, Engie, par exemple, accompagne 15 000 personnes au travers de son réseau de partenaires médiation solidarité et 11 000 personnes grâce à des actions de sensibilisation aux éco-gestes. Les ordres de grandeur sont de 3 à 4 fois supérieurs chez EDF : le nombre de personnes accompagnées par les fournisseurs historiques est donc de l'ordre de 100 000 par an.

Le rapport entre le nombre de destinataires du chèque énergie et celui des personnes accompagnées par les fournisseurs est d'environ 40 : les fournisseurs n'envisagent-ils pas de renforcer leurs actions de ce type ? »

**Solenn LE MOUËL** : « En tant que fournisseur, nous prenons notre part de responsabilité et faisons le choix de mener volontairement un certain nombre d'actions, mais il ne faut pas oublier qu'elles ont un coût alors que les consommateurs aspirent avant tout à payer leur énergie le moins cher possible. Les grands fournisseurs alternatifs tels que Direct Énergie sont très agressifs sur ce terrain. Cette entreprise délocalise 100 % de ses équipes de relation Client

à l'étranger et n'a engagé aucune action de solidarité : son offre est donc moins chère que celle d'Engie.

Si nous tuons notre activité, nous ne pourrions plus financer nos actions de solidarité et de lutte contre la précarité énergétique. Et sur le fond, revient-il vraiment aux fournisseurs de financer ces actions ? Cette question se pose aussi pour les CEE et la CSPE, qui pèsent finalement sur les consommateurs, dont certains sont eux-mêmes précaires. »

**François BOULOT** : « En l'occurrence, il s'agit d'un choix des pouvoirs publics, qui préfèrent ce mode de financement au recours à l'impôt, ceci pour deux raisons. D'une part, le nombre de consommateurs est supérieur à celui des contribuables. D'autre part, ces dépenses échappent au budget de l'État et ne pèsent donc pas sur sa dette. »

**Solenn LE MOUEL** : « Je serais très heureuse que le budget des actions de Solidarité d'Engie triple, par exemple, mais ce n'est pas la tendance actuelle. L'entreprise décide d'affecter ce budget à la solidarité alors qu'il pourrait être consacré à des actions commerciales qui contribueraient à l'activité, et il s'agit donc d'un véritable choix. »

**Isolde DEVALIERE** : « J'ai été il y a quelques années en contact étroit avec EDF dans le cadre d'un travail de recherche. De mémoire, le budget pour la solidarité représentait alors 4 % du chiffre d'affaires de l'entreprise, mais était très positif pour son image, donc pour son activité. »

**Solenn LE MOUEL** : « Malheureusement, la plupart des personnes ignorent absolument l'existence de l'action que j'encadre au quotidien chez Engie. Nous ne communiquons pas du point de vue commercial sur notre action de solidarité. En revanche, il est exact que chez EDF, le service Solidarité est rattaché à l'entité commerciale chargée des collectivités, ce qui permet à l'entreprise de nouer des liens étroits avec ces dernières, et peut avoir des effets sur d'éventuels contrats locaux. . »

**Isolde DEVALIERE** : « L'étude que j'ai menée auprès d'EDF date de l'époque de l'ouverture à la concurrence. Je me demandais en particulier si les actions de solidarité entraient en contradiction avec l'activité, et plusieurs agents m'avaient alors expliqué qu'ils devaient respecter des objectifs en termes de nombre de délais de paiement à accorder. Ils négociaient donc souvent avec un certain nombre de clients en difficulté afin de trouver des arrangements pour atteindre ces objectifs tout en évitant les coupures, par exemple en obtenant des paiements partiels.

À l'époque, il était donc déjà difficile de concilier les objectifs de solidarité avec les impératifs commerciaux. Je ne sais pas si ces objectifs quantifiés, qui peuvent s'opposer à la logique de solidarité, existent toujours. »

**Solenn LE MOUEL** : « Je n'ai pas connaissance de tels objectifs en termes de nombre de délais d'apurement de dettes, mais nous cherchons évidemment à récupérer nos créances. Lorsque je m'adresse aux correspondants Solidarité et à nos partenaires associatifs, je ne cache pas les avantages que cette action peut avoir pour Engie. Il ne s'agit pas d'actions de mécénat.

Nous ne calculons pas la rentabilité de ces actions, mais il est tout à fait possible de calculer les coûts qu'elles permettent d'éviter. Ces actions ont aussi un intérêt financier, puisque les associations peuvent mobiliser des aides que ne peuvent pas solliciter nos conseillers de clientèle, et en effet, il ne faut pas négliger les impacts possibles en termes d'image de l'entreprise. Mais ces avantages ne compensent pas le coût de ces actions. »

**Christine BRUSQUE** : « Il faut aussi tenir compte des difficultés des services publics qui supportent l'action sociale, dont les moyens tendent à se réduire. »

**Séverin POUTREL** : « L'hétérogénéité du financement des FSL et de leurs règlements selon les départements a été rappelée, mais selon quels critères les fournisseurs décident-ils d'abonder tel ou tel FSL ? Comment les Conseils départementaux peuvent-ils inciter tel ou tel fournisseur à le faire ? »

**Solenn LE MOUËL** : « La façon dont sont répartis les six millions qu'Engie verse aux FSL a été définie il y a quelques années à partir du nombre de clients aidés dans les départements et les métropoles qui ont pris cette compétence. Nous versons davantage de moyens là où les enjeux de précarité sont plus marqués. »

**François BOULOT** : « Chez EDF, cette ventilation repose sur le nombre d'allocataires du RSA par département. »

**Solenn LE MOUËL** : « Nous sommes partis en ce qui nous concerne du nombre de clients aidés pour tenir compte du fait qu'il existe des départements très mal fournis en gaz naturel. Nous ne révisons pas cette répartition chaque année, puisque l'enveloppe globale est fixe. »

**Christine BRUSQUE** : « Les montants des contributions des fournisseurs aux FSL sont-ils liés à leur compensation par la CSPE ? Quel impact aura la nouvelle organisation d'Engie pour la répartition de ses contributions ? »

**Solenn LE MOUËL** : « Cette compensation n'est versée qu'aux fournisseurs d'électricité, et Engie est donc concerné seulement en partie par ces reversements. Jusqu'ici, la répartition des contributions aux FSL est définie sur la base du périmètre de l'ensemble d'Engie, et l'entreprise bénéficie à ce titre de la compensation liée à ses ventes d'électricité. Par la suite, la répartition sera proportionnelle aux chiffres d'affaires des deux entités.

Les dernières conventions d'Engie avec les FSL n'ont été signées que pour une période d'un an, parce que nous ne savons pas encore si nous devons ou non signer à l'avenir deux conventions distinctes en raison de la séparation des deux entités. Mais en tout état de cause, il est jusqu'à présent prévu de maintenir le montant global de six millions d'euros par an pour la contribution d'Engie au sens large. »

**Marie MOISAN** : « Comme dans le cas des CEE, les coûts que représentent en première approche les actions de solidarités peuvent d'une certaine façon déboucher sur des opportunités pour les fournisseurs. Par ailleurs, une piste d'évolution pourrait consister à avancer vers une harmonisation de ces dispositifs entre fournisseurs. »

**Solenn LE MOUËL** : « Je n'imagine pas que la loi puisse obliger les fournisseurs, demain, à financer des PIMMS ou d'autres structures comparables. La donnée de base est que la plupart des consommateurs souhaitent payer le moins cher possible, alors que ces actions introduisent des écarts de coûts, donc de prix, entre les fournisseurs. »

**Marie MOISAN** : « A tout le moins, il faudrait que les contributions aux FSL deviennent un jour systématiques et versées sur la base du nombre de clients par département, par exemple. »

**Solenn LE MOUËL** : « En tout cas, il est certain que les nouveaux fournisseurs d'électricité peuvent dès demain abonder les FSL, puisqu'ils peuvent bénéficier de la compensation financée à hauteur de 90 % grâce à la CSPE. Compte tenu des avantages en termes de recouvrement, il semblerait logique qu'ils s'y intéressent. »

**Christine BRUSQUE** : « En effet, et ce d'autant plus que les travailleurs sociaux participent à la gestion du précontentieux même si la finalité de leurs interventions est bien de concourir au maintien des fournitures pour les ménages en difficulté. »

**Solenn LE MOUËL** : « Dans ce nouveau contexte, il serait intéressant de connaître leurs

approches de la question. Ceci étant, il ne faut pas négliger la technicité de ces actions, même lorsqu'il s'agit par exemple de récupérer une créance après l'intervention de travailleurs sociaux : elles peuvent s'avérer trop complexes pour des fournisseurs de taille insuffisante. »

**Christine BRUSQUE** : « Il faut aussi prendre en compte la difficulté à connaître les bons interlocuteurs dans les différents territoires. »

**Marie MOISAN** : « Sur ce point, il est peut-être possible de travailler à des solutions. »

**Julie COURBIN** : « Dans le cadre d'actions que la FAP soutient, et en particulier autour des SLIME, les parties prenantes se réunissent régulièrement, en particulier pour débattre des ménages en situations d'impayés. Dans ce genre de contexte, les fournisseurs sont-ils représentés dans tous les territoires ? »

**Christine BRUSQUE** : « Dans les comités de notre SLIME, les fournisseurs sont représentés. Nous sommes en train de créer des comités locaux pour partir des situations concrètes des ménages en difficulté et sortir des fonctionnements en silos, mais cela prend du temps et nécessite d'apporter de la visibilité politique à ces démarches. Ceci afin de trouver des solutions en travaillant de façon concertée, en croisant nos modes d'intervention (exemple du financement d'électroménager économe où un plan d'aide tente de se mettre en place entre un CCAS et le Conseil départemental).

Parallèlement, comme expliqué, la situation des ménages confrontés à un impayé d'énergie est prise en compte autant par le travailleur social que par le conseiller de la Mission solidarité.

**Marie MOISAN** : « La loi de transition énergétique pour la croissance verte prévoit la mise en place par les fournisseurs d'un affichage déporté des consommations pour les ménages en précarité énergétique. Où en est l'application de cette contrainte légale ?

Par ailleurs, serait-il possible de mutualiser les deux portails Solidarité d'Engie et celui d'EDF, en confiant sa gestion à l'Etat ou à un autre opérateur ? Le risque est que ces plateformes se multiplient à terme compte tenu du nombre de fournisseurs. Ce serait aussi intéressant pour mutualiser la mise à jour des contacts auprès des FSL et des CCAS. »

**Claire CHASTRUSSE** : « Le décret sur l'affichage déporté est toujours en attente. À terme, tous les fournisseurs devront proposer à leurs clients bénéficiant du chèque énergie, une offre qui leur permettra de prendre connaissance de leurs consommations en dehors de leurs compteurs, ce qui devrait leur permettre de prendre connaissance des consommations en temps réel et de mieux les maîtriser, de les comparer à celles de voisins, etc.

La mise en place de ce dispositif sera financée par la CSPE, mais le montant des sommes qui seront apportées aux fournisseurs n'est toujours pas connu, puisqu'il sera fixé par le futur décret. Tous les fournisseurs attendent donc sa publication. Enercoop est prêt à cette mise en place du point de vue technique, puisque des tests ont déjà été menés. »

**Juliette BOUREAU** : « Les interfaces seront-elles propres à chaque fournisseur ? »

**Solenn LE MOUËL** : « Ce sera bien le cas, ce d'autant plus que la loi demande une estimation des consommations en euros, que seul le fournisseur peut calculer. »

**Juliette BOUREAU** : « Dans le cadre de la mise en place des compteurs communicants, un projet européen a été mené sur les modalités d'accompagnement des ménages précaires, afin qu'ils participent véritablement à une meilleure maîtrise de leurs consommations. Il en est ressorti que cet accompagnement est indispensable : il faut donc le financer et savoir qui le mettra en œuvre : le décret abordera-t-il ces points ? Cet accompagnement sera en particulier nécessaire en cas de changement de distributeur, donc d'interface de lecture. La question de la maîtrise des multiples outils se pose aussi pour les travailleurs sociaux. »

**Claire CHASTRUSSE** : « Il est certain que les interfaces de restitutions seront propres à chaque fournisseur. »

**Isolde DEVALIERE** : « Il faudrait pouvoir réglementer pour les harmoniser. »

**Solenn LE MOUEL** : « Cela paraîtrait logique, mais ce n'est pas le cas pour le moment. C'est d'autant plus regrettable que les clients précaires sont souvent ceux qui comprennent le plus mal les outils de communication. »

**Isolde DEVALIERE** : « Il faut sans doute relativiser ces difficultés : une fois les dispositifs expliqués, les consommateurs comprennent très bien ce type d'affichage. »

**Pierre-Laurent HOLLEVILLE** : « L'État a annoncé que le texte du décret est en cours de finalisation, ce qui laisse entendre que sa publication est imminente. Je n'ai pas connaissance d'informations plus précises en termes de calendrier. »

**Christine BRUSQUE** : « Selon les premiers éléments recueillis à travers notre SLIME, les ménages en privation d'énergie sont beaucoup plus nombreux que ceux qui sont en surconsommation. »

**Juliette BOUREAU** : « Les fournisseurs disposent-ils d'informations sur les ménages en sous-consommation d'énergie par rapport aux caractéristiques de leurs logements ? »

**Solenn LE MOUEL** : « Nous lançons des alertes en cas de hausse de la consommation par rapport à l'année précédente, mais détecter une sous-consommation est beaucoup plus délicat : les clients peuvent tout simplement ne pas occuper leurs logements, par exemple en cas de séjour à l'hôpital. Et de façon plus générale, l'utilisation des données personnelles devient sensible dans le cadre de l'application de la RGPD. »

**Claire CHASTRUSSE** : « Du point de vue technique, repérer quelqu'un qui se prive est pour ainsi dire impossible. Nous ne pouvons intervenir qu'en cas d'impayés, quitte à menacer les clients concernés pour qu'ils se manifestent. »

**Julie COURBIN** : « Lorsque l'on souscrit un abonnement, le fournisseur pose au téléphone un certain nombre de questions sur le logement et son équipement pour évaluer la puissance de l'abonnement à adopter. Sur cette base, il est peut-être possible de détecter une sous-consommation. »

**Solenn LE MOUEL** : « Ces données sont déclaratives et ne préjugent pas des usages. »

**Séverin POUTREL** : « Il doit être possible de détecter ces comportements sur des bases statistiques, en comparant les consommations avec les moyennes et médianes de consommations constatées sur le quartier. »

**Solenn LE MOUEL** : « En pratique, ce n'est pas possible. »

**Pierre-Laurent HOLLEVILLE** : « Dans certains cas, des clients bénéficiant de tarifs réglementés consomment à un niveau correspondant au tarif B0 alors qu'ils sont facturés selon le tarif B1 : à terme, ces personnes sont perdantes. »

**Solenn LE MOUEL** : « En effet, mais le client est responsable de ses déclarations lors de la souscription du contrat. Nous faisons de notre mieux pour évaluer les niveaux de consommations prévisibles et n'avons aucun intérêt à ce que nos clients soient mal facturés, ce qui peut aboutir à des dettes en cas d'impayé d'une importante facture de régulation. De plus, nous tenons à la satisfaction de nos clients dans le cadre de relations de long terme, et nous savons d'expérience que les écarts de facturation sont une source de réclamations très importante. »

**Pierre-Laurent HOLLEVILLE** : « Le Médiateur de l'énergie est souvent confronté à des plaintes pour cause de factures de régulation très importantes. Il faudrait pouvoir agir pour

que ce genre de situations soit les plus rares possibles. »

**François BOULOT** : « En pratique, il me semble que le choix du tarif fait l'objet d'une négociation avec l'opérateur au téléphone. Lorsque l'opérateur annonce la première évaluation de la consommation, le client réagit et laisse souvent entendre qu'il ne consommera pas à un tel niveau. La conséquence est bien fréquemment l'arrivée d'une importante facture de régulation après relevé du compteur. »

**Isolde DEVALIERE** : « Et en effet, la consommation dépend de l'usage, que ne peut pas connaître le conseiller à l'avance : il ne suffit pas d'être abondamment équipé pour consommer beaucoup. »

**Juliette BOUREAU** : « En tout cas, les CCAS sont très souvent confrontés aux problèmes posés par les factures de régulation d'un fort montant, que les foyers ne peuvent pas régler immédiatement. Au-delà de l'évaluation initiale de la consommation, il faudrait faire en sorte que le règlement de ces factures puisse être étalé dans le temps. »

**Claire CHASTRUSSE** : « Le problème inverse existe aussi, puisqu'Enercoop fait face à des réclamations si les factures intermédiaires sont trop importantes par rapport à la consommation réelle. Nous sommes alors accusés de faire des gains sur la trésorerie, ce qui n'est pas notre objectif, puisqu'Enercoop est une SCIC, donc une entreprise à lucrativité limitée. Bien entendu, les factures de régulation trop importantes posent aussi problème, et la question est presque insoluble.

Les conseillers d'Enercoop posent de nombreuses questions aux clients lors du premier rendez-vous téléphonique pour connaître le nombre d'appareils ménagers, mais nous ne connaissons pas les usages à l'avance – sans compter le fait que nous proposons des formations à nos clients pour maîtriser les consommations. »

**Christine BRUSQUE** : « Il est vrai que la régulation *a posteriori* est un travail de dentelle, qui implique une coopération entre les travailleurs sociaux et les correspondants Solidarité des fournisseurs. »

**Solenn LE MOUEL** : « Ceci étant, l'ajustement des factures au fil de la consommation sera plus simple grâce à la généralisation des compteurs communicants. C'est l'un des avantages de ce système. »

## Conclusions

---

**Marie MOISAN** : « Merci beaucoup à tous les participants pour leurs contributions, et en particulier à Solenn Le Mouel, qui a en quelque sorte pris la parole au nom des fournisseurs historiques, et au cadrage complet apporté par Séverin Poutrel. Parmi les pistes d'actions exprimées aujourd'hui figurent notamment les points suivants :

- Faire des FSL des comités de financeurs, dotés d'un comité de pilotage (ce qui supposerait l'intervention du Législateur) ;
- Mutualiser un certain nombre d'outils et procédures, notamment à l'attention des petits fournisseurs alternatifs, afin par exemple de mettre en commun les contacts au sein des FSL et CCAS, ou encore les parcours d'aides mobilisables au niveau local. Ces initiatives pourraient être travaillées au sein du RAPPEL ;
- Rattacher les correspondants solidarité aux distributeurs, ce qui suppose qu'à terme tous les fournisseurs disposent de ce genre de correspondants ;
- Homogénéiser et simplifier le format des listes de personnes en impayé d'énergie adressées aux acteurs sociaux et améliorer l'exploitation de ces listes au sein des

collectivités en fonction des logiciels utilisés, ce qui permettrait d'améliorer également le repérage ;

- Accélérer la parution du décret sur l'affichage déporté des consommations pour les bénéficiaires du chèque énergie, harmoniser si possible les outils de lecture de ces consommations mis en place par les différents fournisseurs, et définir les moyens pour accompagner les ménages concernés à l'utilisation de ces interfaces. »

*La séance est levée par Marie Moisan et Aurélien Breuil.*