

# Rencontre nationale des acteurs engagés contre la précarité énergétique 2022

## Compte-rendu de l'Atelier 1

### Quels partenariats mettre en place avec les énergéticiens ?

#### *Les actions des énergéticiens pour lutter contre la précarité énergétique et le partenariat avec les acteurs locaux*

##### Co-animation de l'atelier :

- **Sarah DHERBOMEZ**, Responsable de projets précarité énergétique | co-animation du RAPPEL, CLER-réseau pour la Transition énergétique
- **Marie MOISAN**, Responsable de projets précarité énergétique | Coordinatrice du programme Slime, CLER-réseau pour la Transition énergétique

##### Intervenants :

- **Sébastien BELOT** - responsable animation nationale, Délégation Territoires de GRDF,
- **Sylvain DECARNE** – responsable des Partenariats Nationaux Solidarité chez EDF Commerce,
- **Clarisse MORVAN** – cheffe de projet Solidarité, Direction des relations externes chez ENGIE
- **Lucie ANIZON** - chargée de coopération européenne et Secrétaire générale à Enercoop,
- **Florence GUILCHER** - responsable du Pôle inclusion financière au CCAS de Grenoble.

## Introduction

---

### **Sarah Dherbomez**

Cet atelier sur la question des partenariats existants ou à mettre en place avec les énergéticiens a pour objectifs :

- de favoriser l'interconnaissance entre acteurs de la lutte contre la précarité énergétique et énergéticiens en présentant les actions des énergéticiens pour lutter contre la précarité énergétique et leur articulation avec le local
- de partager les problématiques entre énergéticiens et opérateurs de terrain
- d'arriver collectivement à identifier des leviers pour favoriser les partenariats avec les acteurs locaux.

Il ne s'agit pas du premier temps de travail que le RAPPEL organise avec les énergéticiens. En 2018 a en effet eu lieu une rencontre d'experts sur la thématique suivante : « L'action des fournisseurs d'énergie dans la lutte contre la précarité énergétique. Entre contraintes légales et démarches volontaires, quelles perspectives pour demain ? »

Sur cette thématique, l'idée consiste à se réunir régulièrement pour continuer à créer du lien, donner à voir les avancées, partager et identifier des pistes d'action, etc. Cet atelier n'est donc pas conclusif, mais vise à apporter une nouvelle pierre à l'édifice en traitant spécifiquement des partenariats locaux

Il se déroulera en deux temps :

- Un temps de présentation par les intervenants : structures, actions menées en matière de lutte contre la précarité énergétique, partenariats (effectifs ou envisagés) avec les acteurs locaux
- Un temps d'échanges, de retour d'expérience, et de discussion ouverte sur les freins et difficultés rencontrés à la mise en place de partenariats locaux aussi bien coté participants que représentants énergéticiens. Et un temps final d'identification des « pépites » et « cailloux » pour la mise en place de partenariats énergéticiens/acteurs locaux.

## Présentation des actions menées par les énergéticiens et exemple d'un partenariat local réussi

---

### **Sébastien BELOT, GRDF**

Les actions de lutte contre la précarité énergétique de GRDF s'inscrivent dans le cadre des relations entretenues avec les collectivités concédantes (délégation de service public), même si le Code de l'énergie ne distingue pas ce type d'actions comme un objectif en tant que tel.

Tout d'abord, nous sommes rémunérés par les fournisseurs de gaz au titre de l'acheminement et de la distribution, et on a donc intérêt à minimiser le nombre de coupures d'approvisionnement au client final, puisque GRDF n'est alors plus rémunéré.

Plus généralement et en cohérence avec sa raison d'être, GRDF, acteur de service public, est solidaire de l'ensemble de ses clients. En activant des synergies avec les acteurs locaux, GRDF participe à l'information, à l'orientation et au soutien aux personnes en précarité énergétique, ceci au cœur de la vie des territoires.

À ce titre, GRDF a initié dans un certain nombre de territoires des actions de lutte contre la précarité énergétique complémentaires avec celles des collectivités et des fournisseurs d'énergie :

- Sécurité des installations intérieures : sensibilisation et diagnostics techniques gratuits ;
- Contribution à la détection des poches de précarité énergétique, fourniture de données à la maille de l'IRIS jusqu'à celle de l'adresse ;
- Contribution à la maîtrise de l'énergie : compteurs communicants, accès à l'espace Internet de GRDF, programmation d'alertes sur la consommation, etc. ;
- Sobriété énergétique, à travers la transmission d'écogestes ;
- Information et orientation relatives à l'accès aux aides curatives pour le paiement des factures ;
- Informations et accompagnement personnalisé sur l'accès aux aides à la rénovation (dispositif Infoaides).

Depuis 2015, une cinquantaine de territoires bénéficient en outre de l'action

CIVIGAZ, en partenariat avec la FACE et l'association OMEGA : dans ce cadre, des volontaires en service civique se rendent chez des clients pour vérifier l'état de leurs installations de gaz, et le cas échéant, détecter les situations de précarité énergétique et orienter le cas échéant vers les structures compétentes. Dans ce contexte, des liens ont été noués avec Unis-Cité et Croix-Rouge Insertion, et il est envisagé d'amplifier l'action CIVIGAZ, qui a touché environ 60 000 habitants depuis 2015.

En parallèle, GRDF déploie à titre expérimental dans certains territoires des actions de prévenance des coupures d'approvisionnement en gaz pour impayés et travaille dans certains cas à mettre en place des actions de médiation dans ce contexte. Nous procédons aussi à la formation des techniciens Gaz chargés de la mise en œuvre des coupures, ceci en lien avec les assistantes sociales de GRDF.

Plus généralement, GRDF croit beaucoup aux actions locales de lutte contre la précarité énergétique, et travaille actuellement à identifier celles qui fonctionnent le mieux afin de concourir à les amplifier, en appui et complément de dispositifs actionnés par les collectivités locales et les fournisseurs d'énergie, qu'il s'agisse notamment de la médiation avant coupure ou d'actions de sensibilisation.

### **Sylvain DECARNE, EDF**

Depuis plus de 30 ans, EDF lutte contre la précarité énergétique en mettant en œuvre un éventail de mesures qui va bien au-delà du cadre réglementaire. Preuve de cet engagement, EDF a remplacé depuis le 1<sup>er</sup> avril 2022 la coupure d'alimentation en électricité par une limitation de puissance pour ses clients en difficulté de paiement, tout au long de l'année.

La lutte contre la précarité énergétique chez EDF passe d'abord par les 5 000 conseillers client, basés en France, formés à l'accompagnement des clients rencontrant des difficultés de paiement. Et un accompagnement spécifique par nos 230 experts solidarité est possible pour les clients bénéficiant du chèque énergie, d'une aide du Fond de Solidarité Logement ou de toute autre aide dès lors qu'ils sont accompagnés par des spécialistes de de l'action sociale. L'objectif de nos experts : faire en sorte que la facture d'énergie ne soit pas un facteur aggravant d'une situation de fragilité sociale et aider nos clients à mieux et moins consommer. Leurs missions : diagnostic,

accompagnement énergie, conseil, mais aussi prévention. Parmi les solutions proposées, on compte la vérification de l'adaptation du contrat aux besoins de notre client, la mise en place de délais de paiement et la mobilisation d'aides au paiement pour la facture comme le chèque énergie, et en solutions préventives les écogestes et le suivi de consommation. Mais la solution durable à la précarité énergétique est la rénovation des passoires thermiques. En effet, c'est l'amélioration de l'efficacité énergétique des logements qui permet de réduire sur le long terme la facture d'énergie de nos clients et d'améliorer considérablement leur bien-être, voire leur santé. Pour aider ces ménages à passer à l'acte, EDF propose la prime énergie EDF.

Le point d'entrée de l'accompagnement des plus fragiles reste la facture. Tant qu'un client paie sa facture d'énergie, nous n'avons aucune connaissance des difficultés qu'il éprouve. Et c'est souvent déjà trop tard : une solution sera toujours plus facilement trouvée que la situation sera traitée tôt, avant que la dette devienne insurmontable. C'est pour identifier ces situations et orienter les ménages vers nos 230 experts solidarité que nous avons noué plus de 2700 partenariats sur le territoire. Il s'agit avant tout de partenariats dits « d'accompagnement » que nous nouons avec les Centres Communaux d'Action Sociale, les Conseils Départementaux, les structures de médiation sociale comme les PIMMS, les associations caritatives, et toute structure en lien avec les ménages en difficulté. Nous avons été amenés à élargir notre base partenariale pour toucher un public toujours plus large: le CROUS pour les étudiants, les entreprises engagées dans une démarche d'aide auprès de leurs salariés ou affiliés, comme la SNCF, Michelin ou AG2R par exemple. Au total, sont pas moins de 260 000 demandes de travailleurs sociaux qui ont été traitées en 2021 par les 8 plateformes régionales solidarité, soit par téléphone soit par la plateforme mise à leur disposition.

Chez EDF, ce sont nos 34 correspondants solidarité répartis sur tout le territoire qui sont chargés de mettre en œuvre ces partenariats, en formant les spécialistes de l'accompagnement social (travailleurs sociaux, conseillers en économie sociale et familiale, médiateurs, bénévoles etc...) sur des sujets aussi variés que les aides existantes, les protections associées, les solutions à la disposition des expertes EDF, les outils de suivi de consommation disponibles pour les clients, ou des sujets plus généraux comme le marché de l'énergie ou les éco-gestes.

Si ce n'est pas déjà fait, j'invite donc chacun des membres du réseau RAPPEL à se rapprocher de leur correspondant solidarité EDF dont les coordonnées sont disponibles auprès du réseau RAPPEL.

### **Clarisse MORVAN, ENGIE**

Chez ENGIE, l'action de lutte contre la précarité énergétique est portée par la politique de solidarité de Direction Grand public (électricité et gaz). En la matière, ENGIE va en France au-delà des imposés réglementaires et a mis en place ses propres dispositifs d'accompagnement depuis plusieurs années, en lien étroit avec les acteurs sociaux. Aussi, ENGIE accompagne ses clients en difficultés dans le cadre d'actions menées tout au long de l'année via :

- Ses 12 Correspondants Solidarité et relations externes répartis sur le territoire, en partenariat avec des acteurs locaux de lutte contre la précarité énergétique ;
- Ses formations et actions d'information ;
- Ses conseillers Solidarité, qui agissent en lien direct avec les travailleurs sociaux ;
- Ses procédures de traitement adaptées.

Les missions des Correspondants Solidarité et relations externes d'ENGIE sont les suivantes :

- Animation auprès des Conseils départementaux sur la thématique du FSL : portage et suivi des conventions, suivi du versement des aides, respect des processus, etc. ;
- Formation des travailleurs sociaux des Conseils départementaux, des CCAS, des CAF et d'autres partenaires sociaux sur nos dispositifs Précarité et sur le fonctionnement du portail ENGIE Solidarité, mais aussi sur les procédures en place, les règles commerciales, la maîtrise de l'énergie, la pédagogie sur le marché de l'énergie ou les écogestes ;
- Développement et entretien de relations étroites avec des associations locales telles que PIMMS Médiation et des centres de médiation sociale pour l'accueil physique des clients. À ce titre, 101 points de contact sont répartis dans le territoire, et mettent en œuvre des actions ciblées : programme Eco-Gestes Solidaires, chèque Energie ou médiation Énergie.
- Financement des actions de médiation, de prise de contact, de

pédagogie sur l'énergie et la facture, d'accompagnement au recours aux aides, de mise en place de plan de paiement des dettes, etc. Dans ce cadre, des appels sortants ont systématiquement lieu lors de l'émission des chèques Énergie, tout comme des appels en cas d'impayés, ce qui peut déboucher sur des plans d'apurement de dette allant jusqu'à dix remboursements échelonnés ;

- Rencontre des antennes locales des associations de consommateurs pour informer et expliquer les actions d'ENGIE ;
- Mission d'ambassadeurs de la transition énergétique, en lien avec nos partenaires.

En complément de la ligne Solidarité et des conventions FSL, le Portail ENGIE Solidarité est le dernier outil développé par ENGIE et est spécifiquement dédié aux travailleurs sociaux afin de leur donner en toute autonomie l'accès aux données d'ENGIE, ceci afin de faciliter des accompagnements personnalisés. En 2021, ce portail a accueilli plus de 220 000 demandes émanant de plus de 42 000 travailleurs sociaux habilités. En parallèle, ligne Solidarité (0 810 500 560) est dédiée aux travailleurs sociaux et est ouverte de 9h00 à 17h00 du lundi au vendredi.

ENGIE contribue aux FSL des Conseils départementaux depuis 2007 et à raison de six millions d'euros par an depuis 2010. À titre exceptionnel, compte tenu du contexte économique, ENGIE a doublé sa participation au FSL en 2022, et a par ailleurs apporté une aide exceptionnelle de 100 euros à tous ses clients bénéficiaires du chèque Énergie, qui a été versée en novembre 2022.

En outre, ENGIE propose des solutions innovantes au service des consommateurs, essentiellement en utilisant les technologies connectées pour aider ses clients à suivre, à piloter et à maîtriser leurs consommations. Ces solutions sont accessibles depuis une application téléchargeable sur smartphone et s'appuient sur des compteurs communicants et des boîtiers intelligents :

- « Mon Pilotage Gaz » : destiné aux clients gaz d'ENGIE, cette solution payante permet de contrôler son chauffage au gaz naturel selon son budget et le niveau de confort souhaité. Un capteur gaz conçu par ENGIE et le thermostat Netatmo permettent de piloter la chaudière, mesurent la température intérieure du logement et gèrent le planning de chauffage ;

- « Mon Pilotage Élec », grâce auquel les consommateurs peuvent piloter leur chauffage heure par heure, pièce par pièce, et donc chauffer lorsqu'ils en ont réellement besoin ;
- « Ma Conso », qui permet de suivre les consommations au jour, au mois ou à l'année, de la comparer avec d'autres foyers ou une période de l'année précédente directement dans l'Espace Client ;
- « Mon Elec en Direct » : ce service gratuit réservé aux clients ENGIE bénéficiaires du chèque Énergie permet de suivre sa consommation d'électricité en temps réel et en euros à tout moment depuis un smartphone ou une tablette.

Enfin, nous ne coupons pas la fourniture de nos clients aidés en cas d'impayé, mais procédons dans ce cas à une réduction de puissance 1kVA afin qu'ils prennent contact avec ENGIE sous un délai d'un ou deux mois au maximum.

### **Lucie ANIZON, Enercoop**

Enercoop est depuis 2005 une coopérative qui fournit et produit de l'énergie 100 % renouvelable tout en apportant un certain nombre de services énergétiques à ses clients. Elle s'appuie pour ce faire sur un réseau de onze SCIC réparties sur le territoire et compte aujourd'hui près de 100 000 clients dont plus de 7000 clients perçoivent le chèque Énergie, ceci alors que le tarif pratiqué est supérieur à la moyenne.

De façon générale, la coopérative Enercoop est très présente sur les questions de sobriété et des écogestes via des formations proposées depuis 2005 à tous ses clients. Et en matière de lutte contre la précarité énergétique, elle a déjà mis en place plusieurs mesures, à commencer bien sûr par le respect de ses obligations légales :

- Respect des obligations liées à la trêve hivernale ;
- Échéanciers de paiement et délais légaux allongés pour les personnes percevant le chèque Énergie ;
- Mise en place de l'affichage déporté Mes Watts en direct (dispositif de transmission des données de consommation d'électricité et de gaz naturel aux consommateurs précaires).

Par ailleurs, notre coopérative a mis en place la réduction de puissance à 3kVA sur une durée d'un mois avant résiliation. Nous apportons un



accompagnement des clients pour le recours au FSL, facilitons le traitement des chèques Energie et générons des CEE Précarité énergétique à travers un prestataire spécialisé. Nous avons en 2017 créé un fonds de dotation pour financer des actions de lutte contre la précarité énergétique via un dispositif de micro-don sur les factures d'énergie et expérimentons ce fonds à l'échelle locale. En outre, Enercoop entretient plusieurs liens avec des acteurs du secteur de la solidarité et précarité énergétique : participation au Comité de pilotage du réseau RAPPEL et au financement de ce réseau, liens réguliers avec le CLER, etc.

Plusieurs autres actions sont en projet ou en expérimentation. Il s'agit tout d'abord de la création actuelle d'une équipe Solidarité, ceci en lien étroit avec notre équipe du recouvrement et notre équipe de relation Clients, afin de déployer un dispositif d'accompagnement de nos clients en situation de précarité énergétique, s'appuyant sur :

- ➔ Un accueil dédié par des équipes formées par Solibri, association co-animatrice du RAPPEL avec le CLER ;
- ➔ Un contact privilégié et sur le long terme ;
- ➔ Une meilleure redirection vers les acteurs de la précarité ;
- ➔ La mise en place de l'équivalent d'un correspondant Solidarité ;
- ➔ À terme, une équipe qui centraliserait les sujets liés à la précarité et à la solidarité chez le fournisseur d'énergie.

En parallèle, Enercoop réfléchit à la création d'un tarif solidaire dédié dans un premier temps aux clients bénéficiaires du Chèque énergie, sans doute à partir de 2023. D'autres projets nécessiteront plus temps pour être développés le cas échéant, dont l'abondement à certains FSL, la mise en place officielle d'un correspondant Solidarité (peut-être en le mutualisant avec d'autres petits fournisseurs alternatifs) et le repérage des ménages en précarité dits invisibles, ainsi que la prévention de la précarité énergétique par les SCIC locales, ceci en lien avec les acteurs locaux.

### **Florence GUILCHER, CCAS de Grenoble**

À Grenoble, le contexte de la lutte contre la précarité énergétique est assez spécifique, puisqu'il existe une régie locale de fourniture d'électricité et de gaz, GEG : celle-ci compte aujourd'hui environ 100 000 clients et s'est toujours investie sur le volet social. Ainsi, depuis 2009, GEG et le CCAS de Grenoble collaborent pour aider les ménages en précarité financière et énergétique afin

de repérer et orienter les clients en difficulté le plus tôt possible, essentiellement par les moyens suivants :

- Solvabilisation des ménages par l’octroi d’aides financières ;
- Réduction des impayés, grâce à la collaboration entre le service recouvrement de GEG et le Point Conseil Budget du CCAS ;
- Lutte contre la précarité énergétique à travers le repérage, l’information et l’accompagnement par le Slime et par d’autres actions collectives.

La collaboration entre GEG et le CCAS de Grenoble se traduit par un partenariat financier, puisque ce dernier perçoit 60 000 euros de financement annuel dont 35 000 euros pour les aides sociales facultatives. Ce partenariat est aussi opérationnel, puisqu’il existe une procédure de repérage et d’accompagnement mise en place entre le service recouvrement de GEG et le CCAS.

En ce qui le concerne, le Pôle Energie Solidaire de GEG met en œuvre une mission Energie solidaire au sein de son service contentieux, ceci grâce à dix conseillers Recouvrement et un conseiller spécialisé dans la maîtrise de l’énergie. Tous conseillent et prennent le temps de recevoir toutes les personnes en difficulté afin de trouver les meilleures solutions possibles. L’objectif de ce pôle est de repérer les foyers en difficulté et les orienter vers le CCAS. En 2021, 3700 clients uniques ont été reçus au service Recouvrement, 16 000 rendez-vous individuels ont été donnés, 150 dossiers de surendettement ont aussi été traités.

Le repérage des ménages en difficulté s’appuie sur l’envoi hebdomadaire d’un fichier de clients en impayés par GEG et grâce à une journée par semaine de permanence du CCAS dans les locaux de GEG. L’aide aux impayés d’énergie repose sur l’accompagnement personnalisé, sur la suspension des poursuites et sur la vérification des droits au chèque Énergie. En 2021, 700 ménages ont été orientés par GEG qui est le premier prescripteur du Slime (60 % du total).

A l’aune de cette expérience d’une quinzaine d’années, il apparaît que les facteurs de réussite sont avant tout les moyens humains et financiers mis en œuvre. Le cadre de l’action est rigoureusement établi, notamment en ce qui concerne le processus de repérage, la fiche technique détaillant les rôles de chacun et un reporting hebdomadaire étant effectué. La coordination du partenariat est également serrée à travers des bilans semestriels, des objectifs d’orientation concertés et un échange régulier sur les situations complexes.

En parallèle, les agents de GEG ont été formés en termes de sensibilisation à

la précarité énergétique, de surendettement, de connaissance des dispositifs d'aide et de posture professionnelle face aux clients fragiles, et l'accompagnement des clients est global, prenant à la fois en charge les problématiques financières et énergétiques. Enfin, il a été fait appel à l'innovation à travers des outils expérimentaux tels que le Conformètre ou l'utilisation de moyens de communication tels que les réseaux sociaux, la vidéo ou l'envoi de SMS.

## **Synthèse des échanges entre les participants à l'atelier**

---

En matière de lutte contre la précarité énergétique, l'engagement des fournisseurs est réel et important, même si ce sont essentiellement les fournisseurs historiques qui sont actifs : plusieurs fournisseurs s'investissent même souvent en faveur d'actions préventives auprès de collectivités.

Les fournisseurs historiques renvoient ainsi systématiquement vers les CCAS en cas de difficulté, et il arrive parfois que les partenariats locaux aillent plus loin. Ainsi, le Conseil départemental du Gard a conventionné avec les fournisseurs historiques, qui se sont engagés dans le Slime local. De plus, toujours dans le Gard, EDF et ENGIE ont accepté dans le cadre de l'Engagement au paiement raisonnable de mettre en place des plans d'apurement jusqu'à une durée de 24 mois, avec orientation systématique vers le Slime du département, ce qui débouche souvent sur des médiations avec les bailleurs. Ce dispositif qui repose sur une équipe dédiée de cinq personnes fonctionne de façon très satisfaisante, même s'il exige du temps de travail de la part des travailleurs sociaux du Conseil départemental.

Certains autres retours d'expériences apparaissent riches d'enseignements. Dans les Hauts-de-France, un forum de sensibilisation des bailleurs sociaux a ainsi été mis en place avec GRDF et l'union régionale de ces bailleurs : dans ce cadre, des agents ont été formés à la transmission d'écogestes, et des locataires référents ont été accompagnés pour intervenir au sein de groupes d'immeubles HLM. De son côté, la Communauté européenne d'Alsace a sollicité les fournisseurs et distributeurs d'énergie de son territoire, notamment R-GDS, en particulier pour savoir à quelle échéance seront déployés les compteurs communicants.

Ceci étant, le dossier du FSL reste particulièrement problématique. Tout d'abord, alors que tous les fournisseurs d'énergie sont tenus de conclure des conventions avec les Conseils départementaux et dans certains cas avec les métropoles sur ce point, seuls les grands fournisseurs, et en pratique uniquement EDF et ENGIE, contribuent effectivement au financement du FSL dans l'ensemble des départements et des métropoles compétentes. Il reste impossible de motiver les autres fournisseurs importants de faire de même et les petits fournisseurs ne disposent pas des moyens administratifs qui y seraient nécessaires.

Par ailleurs, et toujours concernant le FSL, les critères d'attribution restent difficiles à définir et plus encore à harmoniser, et de plus en plus, des travailleurs sociaux renoncent à mobiliser cette aide. En conséquence, le nombre de demandes d'aides FSL a baissé à partir de 2013, même s'il a réaugmenté durant la période récente : les travailleurs sociaux estiment souvent que cette aide n'est plus adaptée et ne la favorisent pas, à tel point qu'il arrive souvent que les enveloppes d'aide disponibles ne soient pas dépensées intégralement. Certains travailleurs sociaux conditionnent même son versement à l'existence d'un abonnement auprès d'EDF ou d'ENGIE, ce qui est pourtant interdit.

Il faudrait donc simplifier et améliorer le dispositif du FSL, ce qui pourrait donner lieu à une initiative législative. L'ONPE a commencé à étudier la question technique du FSL, mais il reste à poursuivre ce type de travaux, notamment pour faire en sorte que tous les fournisseurs puissent abonder ce fonds de façon plus simple.

De façon générale, il existe des besoins de formation des conseillers Clients des fournisseurs alternatifs, mais aussi des travailleurs sociaux, pour qu'ils connaissent bien les dispositifs et procédures d'aide. Il faut cependant tenir compte de la difficulté à rester à jour en ce qui concerne ces dispositifs, qui varient d'ailleurs selon les lieux. Une page Internet sur le site du RAPPEL et régulièrement mise à jour pourrait constituer une première base de référence sur les procédures légales à destination des conseillers Clients.

En outre, il faudrait mettre en place une structuration pour que les fournisseurs et les distributeurs puissent jouer le rôle de donneurs d'alerte. Des réunions pourraient être organisées pour mettre en relation les fournisseurs avec d'autres acteurs capables d'identifier les situations de précarité énergétique, et les fournisseurs pourraient s'organiser pour orienter les clients en difficulté

vers les Slime ou autres dispositifs locaux de lutte contre la précarité énergétique. Mais il est à noter que si la surconsommation et les défauts de paiements sont assez aisés à repérer, ce n'est pas le cas pour la sous-consommation. Ceci étant, en Angleterre, les foyers peuvent se signaler volontairement pour recevoir une liste des aides et dispositifs existants en faveur de la lutte contre la précarité énergétique, et le dispositif d'auto-signalement des situations de mal-logement « Histologe » est disponible dans plusieurs territoires français.

Quoi qu'il en soit, les distributeurs et les fournisseurs disposent de toutes les données de consommation et peuvent fournir des données statistiques qui permettent de détecter des zones à risque de précarité énergétique, ceci afin de mieux cibler des actions de sensibilisation. Il a ainsi été possible à GRDF, en lien avec plusieurs ALEC, de repérer statistiquement des zones où la précarité énergétique est fortement probable et d'accompagner ainsi un certain nombre de foyers concernés. De plus, à partir des données issues des compteurs GAZPAR, une expérimentation a été lancée par GRDF auprès de quelque 500 000 clients pour repérer les surconsommations, et orienter ceux d'entre eux qui se trouvent dans cette situation vers les écogestes et la rénovation. Un retour d'expérience de ce dispositif sera disponible début 2023 : si son bilan est positif, celui-ci pourrait être étendu aux onze millions de clients de GRDF sur la base de données statistiques. ENEDIS propose des services similaires.

Par ailleurs, le respect strict du RGPD peut poser problème. En pratique, les personnes accompagnées donnent souvent un accord pour la transmission de leurs données personnelles par oral, par exemple à Grenoble, mais il faudrait en théorie aller vers des formulaires de consentement écrit. En revanche, le Solidarité Pass EDF est en conformité avec le RGPD et permet de faire circuler des informations sur les clients entre EDF et des travailleurs sociaux en toute sécurité, de façon très efficace.

Enfin, les participants à l'atelier ont souligné le rôle que pourraient jouer les fournisseurs d'eau pour prévenir et traiter la précarité : une initiative en ce sens a été mise en place par ALISEE dans le Maine-et-Loire auprès de la SAUR, et les premières visites à domicile sur le thème de la maîtrise de la consommation d'eau auront lieu prochainement dans ce cadre à Saumur sur la base des signalements d'impayés. Emergence, l'ALEC de Brest, a de son côté récemment noué un partenariat avec Eau du Ponant dans la logique de la mise en œuvre d'une politique sociale locale de l'eau, notamment pour

détecter les fuites et les autres dysfonctionnements.

Par ailleurs, les visites sociotechniques effectuées notamment dans le cadre des Slimes pourraient être l'occasion de vérifier l'état des flexibles de gaz, et éventuellement de les remplacer. Les assistants sociaux des fournisseurs historiques, voire les techniciens Gaz de GRDF, pourraient quant à eux jouer le rôle de lanceurs d'alerte sur les situations de précarité énergétique, et le cas échéant orienter les ménages concernés vers les Slimes. Enfin, les fournisseurs historiques ont concrètement besoin d'un fichier à jour des dispositifs de lutte contre la précarité énergétique existants dans l'ensemble des territoires, besoin auquel peut en partie répondre le RAPPEL.

A l'issue de l'atelier :

- **des pépites** ont été unanimement identifiées pour permettre de nouer des partenariats locaux avec les énergéticiens :
  - Avoir **un interlocuteur privilégié**
  - Avoir **des équipes formées sur le sujet de la précarité énergétique** chez les énergéticiens (connaissance du phénomène, des acteurs intervenant, des aides existantes...)
  
- **un -gros- cailloux** a également été identifié comme frein à l'identification de situations de précarité énergétique et à la fluidité des relations partenariales :
  - Le règlement général sur la protection des données, ce fameux RGPD.