

Fiche de préconisation sur la transmission des fichiers des ménages en impayés d'énergie

À l'intention des fournisseurs d'énergie, du Médiateur National de l'Énergie et de l'Observatoire National de la Précarité Énergétique

Rappel du contexte du décret :

Décret du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau.

Ce décret permet l'envoi de deux listes : la liste des clients aidés (FSL et chèque énergie) qui n'ont pas acquitté leur facture 30 jours après sa date d'émission, ainsi que la liste des clients limités depuis plus de 5 jours.

Article 2, modifié par décret n°2023-133 du 24 février 2023 -art. 1:

Le client chèque-énergie et FSL, en cas d'arrêt de paiement et au bout d'un délai de 30 jours, verra sa fourniture « être réduite jusqu'à 1 kVA », puis après un délai supplémentaire de 60 jours, la fourniture en énergie sera interrompue.

Le client chèque-énergie et FSL bénéficie d'un délai de 8 jours pour s'opposer à la transmission au département ou au CCAS de ses informations par le fournisseur en cas d'impayé.

Article 6, modifié par décret n°2023-133 du 24 février 2023 -art. 1 :

Le fournisseur transmet aux départements et aux CCAS la liste des clients en interruption de fourniture ou réduction de puissance depuis plus de 5 jours. Cette liste comprend les noms, prénoms, adresse, option tarifaire, montant de la dette et période de consommation.

L'utilisation de ces fichiers à l'heure actuelle :

Selon une étude de l'UNCCAS de 2022 sur 100 CCAS¹ :

- 76,1% connaissent l'existence de ces listes ;
- 59,2% reçoivent les listes :
 - Parmi eux, 66,1% les utilisent ;
 - Le tiers restant ne sait pas comment les utiliser, soit environ 40% des sondés.

Au total donc, sur l'étude de l'UNCCAS, 40% des sondés ne reçoivent pas ces listes, contrairement à l'obligation légale, et 40% à nouveau ne sont pas en capacité de les utiliser.

¹ [Webinaire ONPE "Les listes des clients en impayés d'énergie : usages, pratiques et perspectives"](#) , vendredi 15 mars 2024

Les préconisations du groupe de travail du RAPPEL

Pour permettre une utilisation de ces fichiers par les services concernés, aussi bien le fond que la forme de ces fichiers doivent être modifiés. Il s'agit de changer aussi bien les modalités d'envoi que le contenu des listes.

Le contenu des fichiers envoyés aux CCAS et Conseil départementaux (CD) :

1. L'envoi d'une seule liste regroupant les clients en impayés et ceux dont la fourniture est réduite ou coupée depuis plus de 5 jours

Le décret actuel prévoit l'envoi de deux listes séparées. Nous pensons qu'il serait plus pertinent de regrouper le contenu de ces deux fichiers en un seul, qui ferait l'objet donc **d'un seul envoi**. Cela permettra de faciliter le traitement et d'avoir une démarche d'aller-vers plus pertinente et plus complète.

Alerte d'un fournisseur : Cette modification technique nécessite des développements informatiques pour les fournisseurs qui peuvent être longs et coûteux.

2. L'ajout d'un identifiant unique pour chaque ménage présent sur la liste

L'idée est ici de pouvoir faciliter l'exploitation des listes. Un identifiant unique par ménage permettrait de mieux identifier les doublons et donc les ménages présents de manière récurrente sur les fichiers impayés.

3. Des données plus complètes et plus sécurisées

En l'état actuel du décret, à part la mention de l'adresse et du nom du ménage, aucune information n'est transmise aux Conseils départementaux ou CCAS pour pouvoir établir un vrai contact avec les ménages en difficulté – l'envoi des courriers n'a pas fait preuve de son efficacité. Or, l'objectif est de pouvoir réaliser un vrai aller-vers. Des données plus complètes sont donc indispensables à l'amélioration de l'utilisation des fichiers transmis par les fournisseurs d'énergie.

Exemple : sur les fichiers EDF, il est nécessaire de contacter les conseillers solidarités via le Pass EDF (3 ménages max par demande) afin de disposer des coordonnées des ménages.

Nous préconisons l'ajout des données suivantes :

- **Concernant les ménages** : le numéro de téléphone, l'adresse email, ajout de la commune et du code Insee à l'adresse physique - plusieurs communes pouvant avoir le même code postal, cela permet de mieux cibler la commune concernée ;
- **Concernant l'impayé** : combien de fois la personne s'est retrouvée en situation d'impayé chez ce fournisseur ? Depuis combien de temps la personne est-elle en impayé ? ;
- **Concernant le contrat d'énergie** : le Point De Livraison (pour s'assurer que la personne à qui l'on va s'adresser est bien la bonne - correspondance compteur/facture - voire trouver le logement !), la puissance limitée en kVA (pour identifier les cas le plus urgents si limité à 1kVa).

Cela implique notamment de bien vérifier les données dont les fournisseurs d'énergie disposent afin de garantir leur exactitude.

Nous recommandons aussi une meilleure sécurisation des données, notamment par envoi crypté. A l'heure actuelle, les fichiers sont transmis sans réelle protection des données, aucun contrôle n'est effectué pour s'assurer que les règles de RGPD sont bien respectées.

Les modalités d'envoi de ces fichiers :

1. Une fréquence d'envoi régulière et plus espacée

A l'heure actuelle, la plupart des fournisseurs d'énergie envoient les listes « au fil de l'eau », dans une volonté de fournir une information “en temps réel” qui permette de réagir rapidement face par exemple à une limitation de puissance. Cela peut cependant représenter la réception de plusieurs centaines de mails par mois, chacun d'entre eux pouvant contenir aussi bien 5 ménages que 100.

Exemple : la Ville de Paris (par le biais de ses compétences départementales) a reçu quasiment 400 mails à traiter sur le mois d'avril, uniquement de la part d'EDF Solidarité.

Cette fréquence d'envoi « au fil de l'eau » noie les CCAS et CD sous les mails à traiter et empêche une bonne utilisation de ces listes. Cela demande de plus un retraitement pour les inclure éventuellement dans une base de données.

La fréquence d'envoi doit faciliter le traitement des données et permettre une réactivité pour l'action de terrain vis-à-vis des ménages. Le volume à traiter dépend en partie du nombre d'habitants sur le périmètre du CCAS/CIAS et du Département. Nous recommandons que l'envoi de ces listes soit fait par défaut de façon **hebdomadaire, et puisse être passé en mensuel à la demande, selon la capacité de la structure à traiter les fichiers et à intervenir.** *Point de vigilance : si le choix est fait d'un envoi mensuel, certains foyers pourraient être limités depuis plus de 3 semaines sans que l'information soit portée à la connaissance des services sociaux.*

2. Un format de fichier plus facilement exploitable

Jusqu'alors, les fournisseurs d'énergie, conformément au décret qui ne stipule pas de format d'envoi spécifique, envoient les listes évoquées au format PDF, text., ou par papier. Aucun de ces formats ne permet une prise en main simple de ces fichiers par les travailleurs sociaux qui souffrent déjà d'une lourde charge de travail.

Nous recommandons l'envoi de ces listes sous **format Excel**. Cela permettra aux travailleurs sociaux concernés de pouvoir traiter ces listes rapidement, en appliquant des filtres sur différentes colonnes lorsque pertinent, etc.

3. Des fichiers harmonisés d'un envoi à l'autre

Les fichiers reçus par les CCAS et/ou CD ne sont pas toujours organisés de la même façon selon les fournisseurs mais également pour un même fournisseur, ce qui encore une fois complique grandement le traitement de ces fichiers, notamment lorsque utilisés à des fins statistiques.

Exemple : la Ville de Paris reçoit des fichiers sous format text. envoyés par EDF Solidarités. Une fois convertis en fichiers Excel, ces fichiers peuvent s'organiser de deux manières différentes :

- *date de début de consommation ; date de fin de consommation ; nom prénom ; adresse ; code postal ; commune ; option tarifaire électricité ; dette due ce jour en euros
ou bien*
- *nom prénom ; adresse ; code postal ; commune ; option tarifaire électricité ; dette due ce jour en euros ; date de début de consommation ; date de fin de consommation*

Concernant l'adresse du ménage, nous recommandons que son format soit standardisé sous la forme de la “Base adresse nationale”, afin de faciliter son traitement et déployer des actions

d'aller-vers - standardiser avec la base adresse nationale permettrait de croiser les fichiers impayés avec d'autres bases de données (DPE, FSL, etc.).

Nous recommandons **un envoi uniforme et harmonisé** de ces fichiers afin de limiter au maximum le traitement manuel de ces fichiers par nos agents.

Ont contribué à cette fiche : Stevie Riedinger (Conseil départemental de l'Isère), Lola Castano (Ville de Paris), Florence Lemétayer (Nantes Métropole), Brigitte Rizzolo (CCAS Toulon), Nathalie Douziech (EDF).