



LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE ET LA LUTTE CONTRE LA

JEAN GAUBERT – MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE



PLAN DU DOCUMENT

1. Le médiateur national de l'énergie en bref
2. La précarité énergétique
3. Les dispositifs d'aide & propositions

LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE EN RPEE

- **Autorité publique indépendante** instituée par la loi du 7 décembre 2006, avec **2 missions légales** :
 - participer à **l'information des consommateurs d'énergie** sur leurs droits,
 - **proposer des solutions (non contraignantes) aux litiges** entre consommateurs et entreprises du secteur de l'énergie.
- Le médiateur, **Jean Gaubert** depuis 2013, est nommé pour 6 ans (mandat non révocable, renouvelable une fois).
- Il emploie 41 collaborateurs et dispose d'un budget de 5,7 M€, financé par les consommateurs (via le budget de l'État depuis 2016)

L'INFORMATION : 2,1 MILLIONS DE CONSOMMATEURS INFORMÉS EN 2016



Courriers, courriels
+
energie-mediateur.fr

energie-info.fr

0 800 112 212 Service & appel gratuits



226 000 appels

1,8 millions de visites

122 000 visites



Informier, conseiller, protéger

LES LITIGES : CHAMP DE COMPÉTENCES



POUR QUI ? Particuliers, artisans, commerçants et professions libérales, certaines PME (- de 10 salariés et 2 M€ de CA), associations à but non lucratif, collectivités locales et syndicats de copropriétaires.



POUR QUELLES ENERGIES ? Électricité, gaz naturel, gaz pétrole liquéfié (GPL) en bouteille ou en citerne, fioul, bois et réseaux de chaleur.



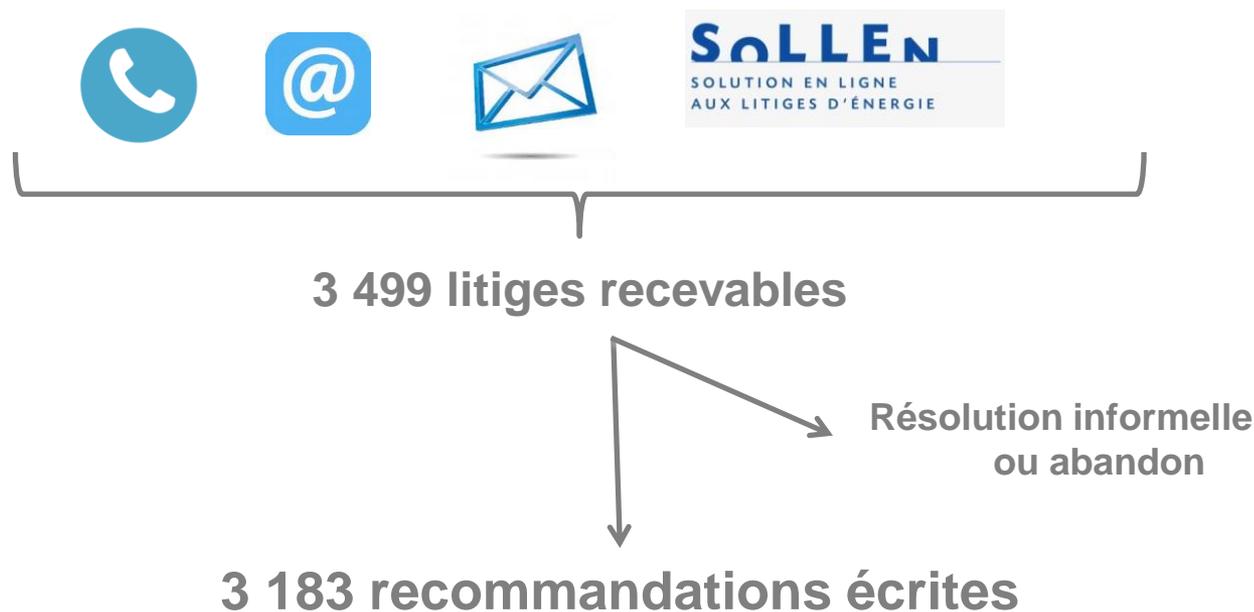
POUR QUOI ? Le médiateur national de l'énergie peut intervenir pour la résolution de litiges nés de l'exécution des contrats conclus avec une entreprise du secteur de l'énergie.



Ce qu'il ne fait pas : résoudre les litiges liés à la formation des contrats, les EnR ou les travaux d'efficacité énergétique

12 260 LITIGES REÇUS EN 2016

12 260 LITIGES ENREGISTRÉS



LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE : DÉFINITION

- Selon la loi du 12 juillet 2010 portant engagement national pour l'environnement :

«*Est en **situation de précarité énergétique** une personne qui éprouve dans son logement des **difficultés particulières à disposer de la fourniture d'énergie** nécessaire à la satisfaction de ses besoins élémentaires **en raison de l'inadaptation de ses ressources ou de ses conditions d'habitat.***»

- Les 3 facteurs de la précarité :

- Fragilité des foyers disposant de faibles ressources financières,
- Mauvaise isolation des logements,
- Prix de l'énergie.



POIDS DES DÉPENSES ÉNERGÉTIQUES EN 2015

2861 € : dépense annuelle pour l'énergie pour un ménage moyen

⋮ **1 681 €** pour l'énergie dans le logement

⋮ **1 180 €** pour le carburant

Source : service de l'observation et des statistiques (SOeS) du ministère de l'Environnement, de l'Énergie et de la Mer

SUIVI DE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE

- ❖ Le médiateur est membre fondateur de **l'Observatoire national de la précarité énergétique (ONPE)** créé en 2011
- ❖ **2013 : 20,5% de ménages** en situation de précarité énergétique (5,6 M de ménages). **+17% vs 2006**
 - 💧 Critères liés au logement (taux d'effort énergétique, dépense énergétique dans le logement, sensation de froid)
 - 💧 Jeunes, ménages chauffés collectivement et locataires particulièrement concernés
 - 💧 Fort lien avec l'ancienneté du logement (avant 1975)
 - 💧 Et avec la hausse des prix (+10% prix = + 450 000 ménages en précarité énergétique)
- ❖ **2006 : 18,5% de ménages** en situation de précarité énergétique (4,8 M de ménages)

SUIVI DE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE

❖ Baromètre Energie-Info du médiateur :

Sondage mené depuis 2007 sur la perception des marchés par les consommateurs.

- 💧 **1/3 des ménages ont restreint leur chauffage l'hiver dernier** ; 42% en 2012 et 44% en 2013
- 💧 Les consommateurs concernés sont en particulier jeunes (25% des 18-34 ans, contre 10% des 65 ans et plus) ou appartenant aux classes modestes (27%, contre 3% des classes aisées).
- 💧 **Difficultés de paiement** : 8% à 15% des consommateurs selon les années (8% en 2016 ; 13% en 2012).
- 💧 70% à 80% des consommateurs préoccupés par leur facture (2016 – 2012)

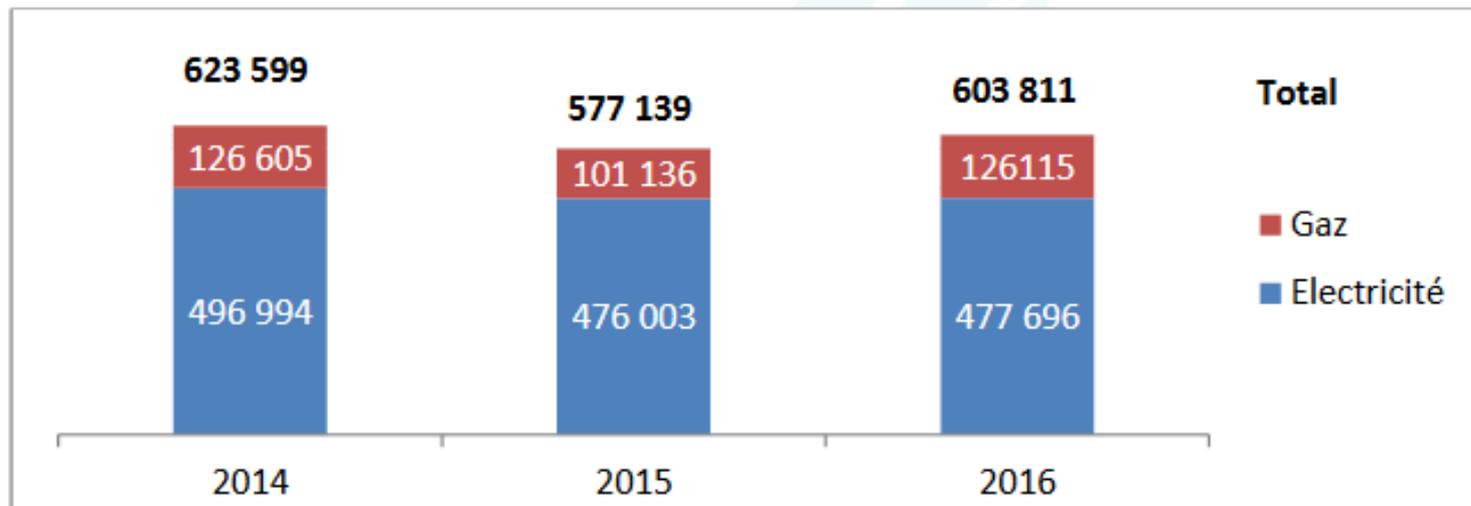
TRÊVE HIVERNALE DES COUPURES

- La loi d'avril 2013 a instauré la **trêve hivernale** pour l'électricité, le gaz et la chaleur du 1^{er} novembre au 15 mars. Étendue depuis 2016 au 31 mars.
- C'était une demande du médiateur.
- **Trêve hivernale (1^{er} novembre – 31 mars)** : pas de coupure, mais une restriction de puissance en électricité est possible pour les « non précaires ».
- Contrairement aux craintes des fournisseurs, la trêve hivernale n'a pas eu pour conséquence une recrudescence importante des impayés.

INTERVENTIONS POUR IMPAYÉS

2011-2016

- Estimations (avant déclaration obligatoire par les fournisseurs au médiateur) :
 - 2011 : 500 000 coupures
 - 2012 : 580 000 coupures
 - 2013 : pas de données
- Chiffres reçus par le médiateur depuis 2014 :



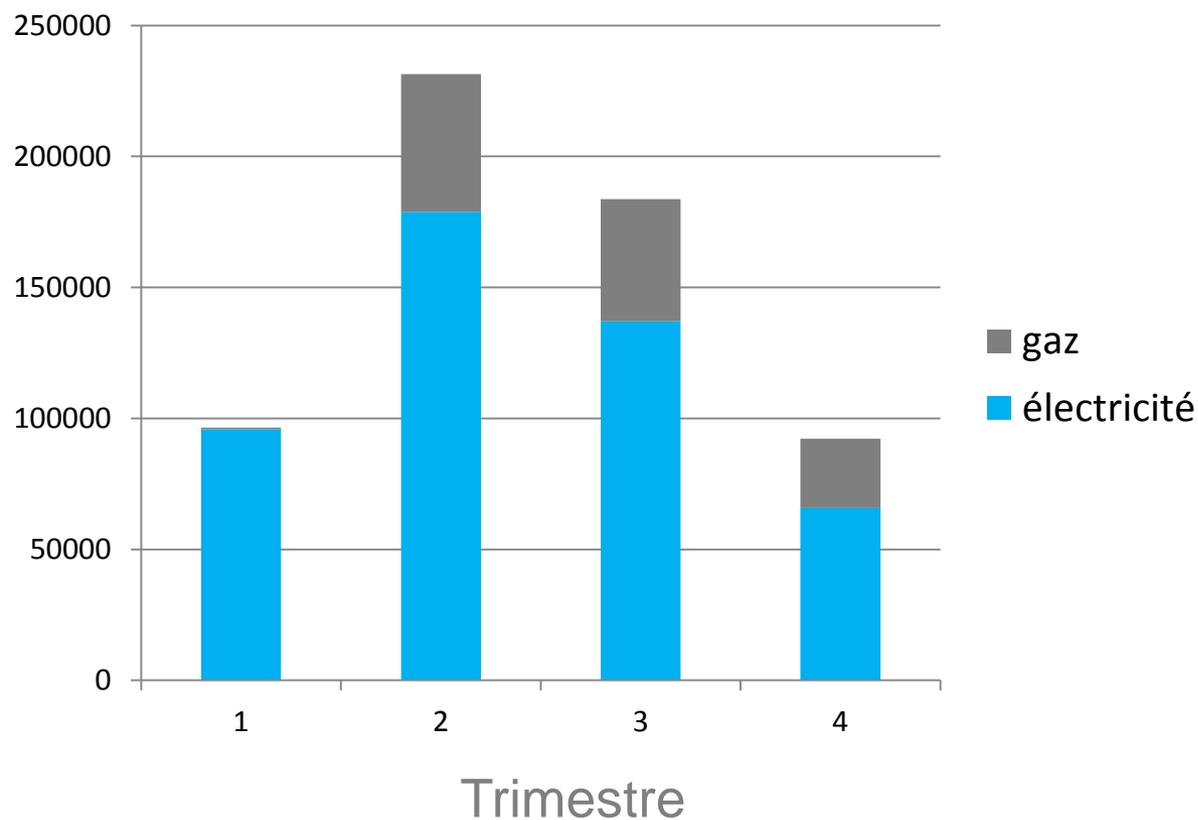
Nombres d'interventions pour impayés mises en œuvres pour les sites résidentiels par énergie et année



INTERVENTIONS POUR IMPAYÉS

2016 PAR TRIMESTRE

Nombre



LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE VUE PAR LE MÉDIATEUR

- ❖ **Dès 2008, procédure adaptée aux consommateurs en situation d'urgence : impayés, menace de coupure.**

Les demandes liées à des difficultés de paiement représentent entre 10 et 20% des saisines du médiateur selon les années :

- Pics lors des hivers froids à l'entrée de l'hiver (25% en octobre-novembre 2013), et à la sortie de la trêve hivernale (env. 15% mars-avril)
- Stabilisation à 10% en 2014-2015 grâce aux températures plus douces

Montant moyen des factures impayées : 1900€ en 2011, 2400€ en 2014.

ASSISTANCE DES CONSOMMATEURS EN IMPAYÉS

- ❖ **Le médiateur, sollicité par l'intermédiaire d'Energie-Info, oriente les consommateurs, voire intervient directement** lorsque le consommateur est menacé ou subit une coupure d'électricité ou de gaz, par exemple:
 - 💧 Information sur la nécessité de souscrire un contrat avec un autre fournisseur quand résiliation
 - 💧 Information du consommateur sur les aides disponibles (Fonds de solidarité pour le logement (FSL), centre communaux d'action sociale (CCAS), tarifs sociaux)
 - 💧 Incitation à s'adresser à une assistance sociale pour obtenir une aide ou un échéancier de paiement
 - 💧 Intervention auprès du fournisseur, si la situation le justifie, pour demander le rétablissement de la fourniture d'énergie ou un échéancier de paiement

LE CHÈQUE ÉNERGIE, UNE AVANCÉE SOUTENUE PAR LE

- Expérimentation lancée depuis mai 2016 dans 4 départements
- Généralisation prévue au **1^{er} janvier 2018** (annoncé par le ministre)
- Remplace les tarifs sociaux de l'électricité et du gaz naturel
- S'utilise directement auprès du fournisseur d'électricité, de gaz, de chaleur de fioul domestique ou tout autre combustible de chauffage
- Montant de 150 € en moyenne (de 47 € à 227 € selon revenu et composition du foyer)

AIDE A LA MAÎTRISE DES FACTURES

(1/2)

- ❖ **L'interdiction des rattrapages de facturation de plus de 14 mois pour l'électricité et le gaz naturel :**
 - 💧 Régularisations tardives : facteur de précarisation des consommateurs
 - 💧 Montant moyen : **3 600 €** en 2015
 - 💧 1/3 des dossiers instruits par le médiateur en 2015
 - 💧 **Entrée en vigueur le 17 août 2016** (loi de transition énergétique)
 - 💧 Mesure équilibrée : facturation annuelle de la consommation garantie d'ici à la généralisation des relèves à distance d'index grâce aux compteurs évolués (Linky, Gazpar)

AIDE A LA MAÎTRISE DES FACTURES

(2/2)

- ❖ **L'afficheur déporté de consommation : un outil pour les consommateurs**
 - 💧 Moitié des compteurs à l'extérieur des logements (électricité)
 - 💧 Afficheurs : pédagogie comportementale (conso. de pointe / électricité spécifique ; coût de la consommation...)
 - 💧 Un afficheur en temps réel et en € permet d'augmenter les économies d'énergie permises par le compteur évolué (+5%)
 - 💧 Prévu en 2018 uniquement pour les **ménages éligibles au chèque énergie**
 - 💧 Est **universel**, ne dépend pas de l'accès à Internet

LES DEMANDES DU MÉDIATEUR EN LIEN AVEC LA PRÉCARITÉ

- ❖ La **généralisation du chèque énergie en 2018**, en augmentant son montant et en améliorant le dispositif, en complément des mesures indispensables de rénovation des logements.
- ❖ La mise en place d'un **service minimum** en électricité.
- ❖ Le déploiement des **afficheurs déportés**, comme le prévoit la loi de transition énergétique.
- ❖ L'**accompagnement des consommateurs** dans le cadre de la fin des tarifs réglementés de gaz naturel, et le maintien d'un prix de référence.
- ❖ Permettre au médiateur de **traiter les litiges relatifs aux services et aux travaux d'efficacité énergétique et de production d'énergies renouvelables** ainsi que ceux portant sur la production d'énergie et la formation des contrats.