



# Étude particulière relative aux actions des fournisseurs d'énergie dans la lutte contre la précarité énergétique

Février 2014



Cette étude particulière relative aux actions des fournisseurs d'énergie dans la lutte contre la précarité énergétique a été réalisée pour le compte de l'Observatoire national de la précarité énergétique et a été financée par l'Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie (ADEME) et l'Observatoire National de la Pauvreté et de l'Exclusion Sociale (ONPES).

Elle a été coordonnée par Didier CHÉREL, ADEME, secrétaire de l'ONPE et par Didier GELOT, secrétaire général de l'ONPES.

Elle a été réalisée par le bureau d'études BURGEAP et l'association GEFOSAT, sous la conduite de Séverin POUTREL (BURGEAP). Ont participé à la rédaction de l'étude Simon AULAGNIER (BURGEAP), Sandrine BURESI (GEFOSAT), Nicolas LEROY (BURGEAP)

L'étude a été validée par le comité technique de l'ONPE sous la présidence de Jérôme VIGNON, président de l'ONPE et président de l'ONPES.



BURGEAP - Agence de Lyon  
19, rue de de la Villette  
69003 LYON



11 ter avenue Lepic  
34000 Montpellier

# SOMMAIRE

<b>1. Objectifs de l'étude et méthodologie adoptée .....</b>	<b>6</b>
<b>2. Éléments de contexte.....</b>	<b>7</b>
<b>3. Tarifs sociaux de l'énergie .....</b>	<b>12</b>
3.1 Éléments de synthèse.....	12
3.2 Description des mécanismes d'attribution des tarifs sociaux de l'énergie et de leurs évolutions.....	14
3.2.1 Le TPN : Tarif de Première Nécessité.....	14
3.2.2 Le TSS : Tarif Spécial de Solidarité .....	16
3.3 Évolution des périmètres des bénéficiaires potentiels et du nombre effectif de bénéficiaires .....	18
3.3.1 Bénéficiaires du Tarif de Première Nécessité (TPN).....	18
3.3.2 Bénéficiaires du Tarif Spécial de Solidarité (TSS) .....	22
3.3.3 Analyse du bénéfice moyen pour les ayants droits des tarifs sociaux.....	23
3.4 Coûts et financement des tarifs sociaux de l'énergie.....	26
3.4.1 Coûts et financements du Tarif de Première Nécessité (TPN) .....	26
3.4.2 Coûts et financement du Tarif Spécial de Solidarité.....	30
3.5 Analyses de l'impact de ces dispositifs et de leurs évolutions récentes pour les opérateurs impliqués .....	32
<b>4. Fonds de Solidarité Logement (FSL) .....</b>	<b>33</b>
4.1 Éléments de synthèse.....	33
4.2 Contribution au FSL par opérateur au niveau national et impayés recouverts.....	34
4.3 Zoom territorial : l'Hérault.....	37
4.3.1 FSL "Electricité" .....	38
4.3.2 FSL "Gaz".....	39
4.3.3 Le FSL 34, toutes aides confondues .....	40
<b>5. Participation des fournisseurs d'énergie au programme « Habiter Mieux » .....</b>	<b>42</b>
5.1 Description du programme et du conventionnement avec les fournisseurs d'énergie .....	42
5.2 Bilan du programme pour l'année 2012 et évolutions 2013 .....	42
5.3 Valorisation des Certificats d'Economie d'Énergie (CEE), point de vue des fournisseurs d'énergie .....	44
<b>6. Actions volontaires conduites par les opérateurs pour les ménages précaires.....</b>	<b>45</b>
6.1 Médiation sociale .....	45
6.1.1 Ressources humaines dédiées : .....	45
6.1.2 Animation d'un réseau partenarial de médiation sociale : .....	45
6.1.3 Des conventions partenariales avec certaines structures bancaires : .....	46

6.2	Application du décret n°2008-780 du 13 août 2008.....	47
6.3	Partenariat des fournisseurs d'énergie avec les CCAS/CIAS .....	47
6.4	Programmes particuliers et actions préventives.....	48
6.4.1	GDF-SUEZ.....	48
6.4.2	EDF .....	50
6.4.3	TOTAL .....	50
6.5	Programmes particuliers et actions préventives : zooms territoriaux .....	51
6.5.1	Zoom territorial : Hérault .....	51
6.5.2	Zoom territorial : Ile de France.....	55

## **7. Autres indicateurs permettant d'éclairer les situations de précarité et la gestion de ces situations par les opérateurs ..... 57**

7.1	Coupures ou réductions de puissance pour impayés de ménages sensibles .....	57
7.2	Indicateurs de recours au médiateur national de l'énergie .....	59

## **8. Principales conclusions de l'étude ..... 60**

8.1	Actions réglementaires et institutionnelles.....	60
8.1.1	Tarifs sociaux.....	60
8.1.2	Fonds de Solidarité Logement (FSL) .....	60
8.1.3	Programme « Habiter Mieux ».....	61
8.2	Démarches volontaires des fournisseurs d'énergie.....	61
8.3	Implication des fournisseurs non historiques de gaz et d'électricité - implication des fournisseurs de fioul et de propane .....	61
8.4	Autres indicateurs .....	62
8.5	Conclusions globales .....	62

## **Glossaire..... 63**

## **Annexes et remarques complémentaires ..... 65**

Annexe 1	Tableau de synthèse des principales données chiffrées utilisées.....	67
Annexe 2	Tableau de synthèse des entretiens effectués.....	71
Annexe 3	Procédure d'attribution TPN & TSS avant automatisation.....	75
Annexe 4	Procédure d'attribution après automatisation.....	79
Annexe 5	Projet Service Civique Partenariat GDF SUEZ, Agence du Service Civique, FACE et ses structures locales.....	83

## Avant-propos

- L'étude particulière confiée à BURGEAP et GEFOSAT consiste ainsi à dresser un état des lieux :
- de la mise en place des tarifs sociaux de l'énergie par les fournisseurs d'énergie et des conséquences de son automatisation ;
  - du nombre de situations critiques allant jusqu'à la coupure d'énergie ;
  - de l'engagement de ces fournisseurs dans les FSL, dans le programme « Habiter mieux » et dans des actions spécifiques en faveur des ménages en situation de précarité énergétique ;
  - du poids de ces actions dans les masses financières dédiées à la tarification et aux péréquations énergétiques ;
  - des actions spécifiques des opérateurs énergétiques pour l'amélioration de la performance énergétique des logements des ménages en situation de précarité énergétique.

Cet état des lieux sera élaboré à partir des données transmises suite à la tenue d'une vingtaine d'entretiens auprès des acteurs suivants : EDF, GDF, ERDF, GRDF, les fournisseurs non historiques (Altergaz, Antargaz, Enerest, Alterna, Direct énergie, Enercoop, Energem, Planète Oui, Lampiris, Poweo), le Médiateur National de l'Énergie (MNE), la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE), la FNCCR, l'ADF, l'Anah, et des représentants de deux Conseils généraux. D'autres entretiens complémentaires pourront en cours de mission être organisés.

La mission débutée en janvier 2013 se déroulera sur une durée de 5 mois.

Le présent contrat encadre les conditions de transmission et d'utilisation des données qui seront transmises par les acteurs mentionnés ci-dessus :

**Utilisateur des données :** BURGEAP et GEFOSAT

**Pour le compte de :** l'Observatoire National de la Précarité Énergétique (ONPE)

**Finalité des traitements :** Les bureaux d'études signataires s'engagent à ce que les traitements des données confiées n'aient comme seule finalité la constitution de l'état des lieux des actions des fournisseurs dans la lutte contre la précarité énergétique, tel que défini dans le marché avec l'ADEME n° 12.04.C0139.

**Obligation de discrétion et de sécurité :**

BURGEAP et GEFOSAT s'engagent à respecter de façon absolue les obligations suivantes et à les faire respecter par son personnel ou entreprises sous-traitantes :

- ne pas utiliser les documents et informations traités à des fins autres que celles spécifiées au présent contrat, notamment à des fins commerciales ;
- ne pas communiquer ou céder ces données à d'autres personnes, qu'il s'agisse de personnes publiques ou privées, physiques ou morales ; les résultats de l'étude (document final de l'étude ou extraits) seront la propriété de l'ONPE
- prendre toutes mesures permettant d'éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des fichiers informatiques transmis ;
- procéder à la destruction de tous les fichiers manuels ou informatisés stockant les informations à l'issue de l'étude désignée.

**Mention des sources :**

Les indicateurs et cartes réalisés à partir des données fournies par les acteurs rencontrés dans le cadre de cette étude particulière porteront la mention de l'entité à l'origine de l'information transmise.

Fait le 4 mars 2013,

Pour l'ADEME



Didier CHÉREL

Pour l'ONPE



Didier GELOT

Pour BURGEAP



Jean-Marie CÔME

Pour GEFOSAT



Sandrine BURESI

# 1. Objectifs de l'étude et méthodologie adoptée

## **Objectifs :**

La précarité énergétique est un phénomène préoccupant dont la collectivité peine à se saisir du fait d'une connaissance très partielle. Dans le cadre des travaux de l'Observatoire National de la Précarité Energétique, différents acteurs cherchent à établir un panorama des indicateurs permettant d'apprécier et de mesurer le phénomène.

En contribution à ce diagnostic, cette étude vise à dresser un premier état de lieux de la façon dont les fournisseurs d'énergie viennent en aide aux ménages en difficulté ;

- Quels dispositifs ?
- Quelles cibles, comment sont-elles définies ?
- Quel rôle de l'Etat et des acteurs autres que les fournisseurs énergétiques dans la mise en place de ces dispositifs ?

Il est important de distinguer les deux familles d'intervention étudiées:

- Celle des actions relevant de l'application des lois : tarifs sociaux, abondement des Fonds de Solidarité Logement, désignation d'interlocuteurs dédiés pour les personnes en difficulté de paiement... Les fournisseurs d'énergie sont en effet soumis à des obligations légales, qui peuvent différer selon le type d'énergie (gaz naturel ou électricité) et leur statut (opérateur historique ou non). Cette distinction est cependant en voie de disparition depuis l'adoption de la loi Brottes.

Lorsque les fournisseurs vont au-delà de ces obligations, ces démarches volontaires sont clairement mentionnées.

Les chapitres 3, 4 et le sous-chapitre 6.2 sont consacrés à ces actions.

- Celles qui relèvent de démarches volontaires (aide au repérage, partenariats associatifs, expérimentations...). Les chapitres 5 et 6 ont pour objectif d'en présenter un aperçu le plus complet possible. Elles ont été classées en grandes catégories pour une meilleure lisibilité, bien que certaines soient originales et spécifiques à un fournisseur.

## **Méthodologie adoptée :**

Une série d'entretiens a été menée avec les acteurs en lien avec la précarité énergétique :

- Fournisseurs d'énergie : EDF, GDF-SUEZ, TOTAL, acteurs non historiques
- Syndicats d'énergie : Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies (FNCCR), Syndicat Intercommunal d'Energies du département de la Loire (SIEL), Syndicats des Energies du département de l'Isère (SEDI), Syndicat Intercommunal de la Périphérie de Paris pour l'Electricité et les Réseaux de Communication (SIPPEREC)
- Commission de Régulation de l'Energie (CRE)
- Médiateur de l'énergie (MNE)
- Gestionnaire de réseau : GrDF

Des compilations de données ont été réalisées à partir des entretiens, de colloques et d'études. Une synthèse a ensuite été rédigée.

## 2. Éléments de contexte

### Estimations de la précarité énergétique en 2006

Selon la façon de définir la précarité énergétique, le périmètre des ménages concernés varie fortement. Ainsi selon les définitions, les estimations faites pour l'ONPE par le CREDOC mettent en avant une situation où entre 2,4 et 3,8 millions de ménages étaient en précarité énergétique en 2006<sup>1</sup>.

	% de ménages concernés	Nombre de ménages concernés	Nombre d'individus concernés <sup>(1)</sup>	Nombre d'individus moyen
Indicateur TEE général <sup>(4)</sup>	14,4 %	3 800 000	6 700 000	1,7
Indicateur TEE réduit aux 3 premiers déciles de revenus <sup>(4)</sup>	11,0 %	2 900 000	4 600 000	1,6
Indicateur BRDE	11,3 %	3 000 000	7 200 000	2,4
Indicateur FROID général <sup>(2) (4)</sup>	14,8 %	3 500 000	8 100 000	2,3
Indicateur FROID réduit à 3 motifs <sup>(3) (4)</sup>	10,2 %	2 400 000	5 400 000	2,2

<sup>(1)</sup> Le nombre moyen de personnes dans le foyer varie en fonction des caractéristiques des ménages en PE pour chaque indicateur.

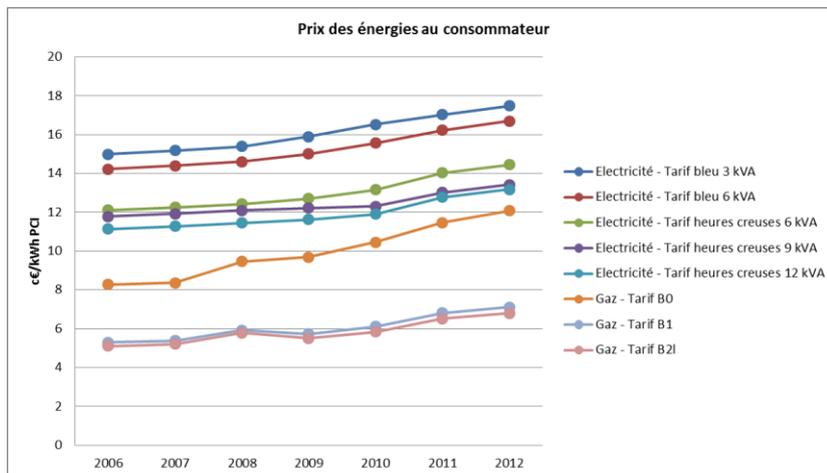
<sup>(2)</sup> Tous motifs confondus. Calculé sur la base des Français ayant passé au moins un hiver dans leur logement.

<sup>(3)</sup> Réduit aux ménages déclarant souffrir du froid pour les raisons suivantes : système de chauffage insuffisant, mauvaise isolation, contraintes financières

<sup>(4)</sup> Valeur 2006

En proportion, la définition la plus restrictive affiche plus de 10% des ménages français en situation de précarité énergétique. Cette estimation étant faite avec les prix des énergies, les niveaux de performance énergétique des bâtiments et les ressources des ménages en 2006, il est certainement utile d'indiquer les évolutions de ces trois paramètres intervenant dans les estimations de la précarité énergétique.

### Évolution du prix des énergies depuis 2006 (source : SOeS, base PEGASE)



Augmentation des tarifs 2012/1006

Electricité - Tarif bleu 3 kVA	17%
Electricité - Tarif bleu 6 kVA	17%
Electricité - Tarif heures creuses 6 kVA	19%
Electricité - Tarif heures creuses 9 kVA	14%
Electricité - Tarif heures creuses 12 kVA	18%
Gaz - Tarif B0	46%
Gaz - Tarif B1	34%
Gaz - Tarif B2	33%

<sup>1</sup> TEE = Taux d'Effort Energétique,

BRDE = Bas Revenu Demande énergétique Elevée

L'augmentation des prix des énergies pour un ménage entre 2006 et 2012 est comprise entre +14 et +46 % selon l'énergie considérée et l'abonnement dont dispose le ménage.

## Évolution des revenus disponibles des ménages depuis 2006 (source INSEE)

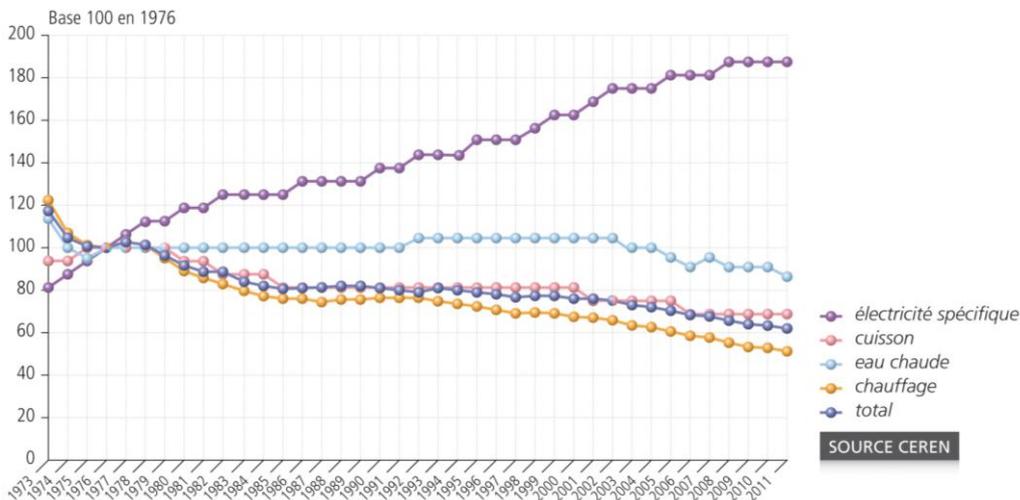
		REVENU DISPONIBLE								
		1er décile (en euros)	2ème décile (en euros)	3ème décile (en euros)	4ème décile (en euros)	5ème décile (en euros)	6ème décile (en euros)	7ème décile (en euros)	8ème décile (en euros)	9ème décile (en euros)
2006	France de province	11 806	15 189	18 491	22 238	26 342	30 866	35 976	42 781	54 559
	France métropolitaine	12 205	15 702	19 122	22 946	27 150	31 694	36 614	43 779	56 280
2010	France de province	12 675	16 226	19 752	23 756	28 224	33 223	38 960	46 414	59 299
	France métropolitaine	12 942	16 638	20 310	24 448	29 065	34 231	40 287	48 322	62 532
Evolution 2010/2006	France de province	7%	7%	7%	7%	7%	8%	8%	8%	9%
	France métropolitaine	6%	6%	6%	7%	7%	8%	10%	10%	11%

Source : INSEE, Revenus disponibles localisés, ménages fiscaux dont le revenu déclaré est positif ou nul

De 2006 à 2010, l'augmentation moyenne du revenu disponible des ménages des trois premiers déciles est voisine de 6 à 7%.

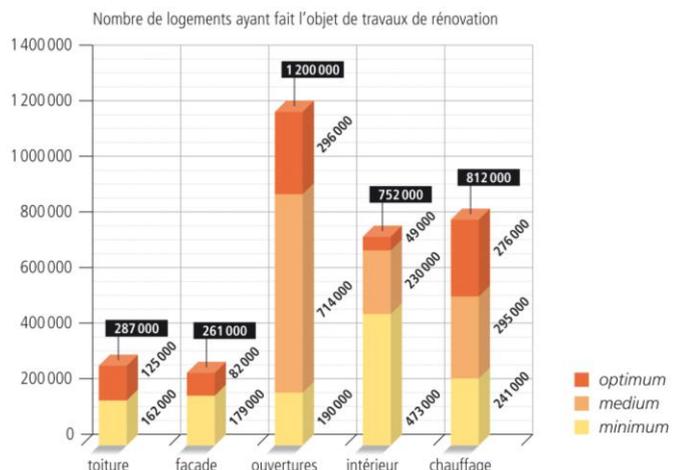
## Évolution des consommations unitaires des résidences principales depuis 2006 (ADEME)

### Évolution des consommations unitaires des résidences principales par usage à climat normal en kWh/m<sup>2</sup>



De 2006 à 2011, la consommation unitaire moyenne de l'ensemble des résidences principales a diminué d'environ 8% d'après les données CEREN transmises dans les Chiffres clés du Bâtiment, ADEME 2012.

Cette baisse des consommations est liée à l'amélioration du rendement des équipements, et à l'engagement de travaux de rénovation à portée énergétique : 2 533 000 logements ont fait l'objet d'une rénovation énergétique en 2011 (source : enquête OPEN) avec des gains très divers en fonction des postes touchés et de la qualité des travaux engagés. En comparaison avec le nombre de rénovations portées par les programmes d'aide à la pierre, on peut légitimement penser que la majorité de ces gains énergétiques ne profitent pas aux ménages les plus pauvres.



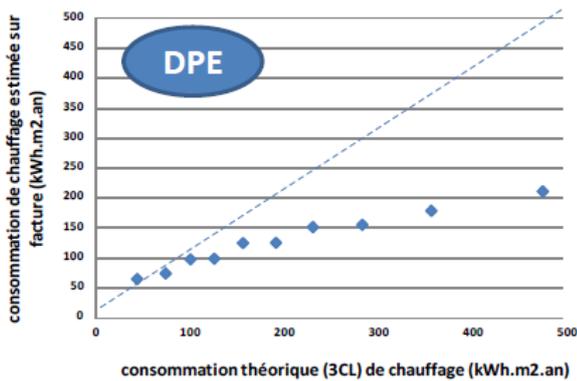
De fait, compte tenu de ces quelques ordres de grandeur qui mettent en avant le décrochage entre l'évolution du prix des énergies d'une part, et l'évolution des ressources et des performances énergétiques des logements occupés par les ménages les plus pauvres d'autre part, les taux de précarité énergétiques en 2013 doivent être nettement supérieurs à ceux estimés à partir de 2006.

**Comportements normés et comportements réels / quelle définition et quelle ampleur de l'auto-restriction ?**

Obligatoire depuis 2007 pour la vente ou la location de logements, la performance énergétique des logements est caractérisée par l'élaboration d'un Diagnostic de Performance Energétique (DPE) à partir de calculs normés de la consommation (par m2 de surface habitable) de trois usages : chauffage, eau chaude sanitaire et climatisation. Ces calculs sont qualifiés de normés car ils ne sont pas basés sur des mesures effectives des différentes variables physiques mais sur des données fixées par décret. Ces dernières définissent la performance « normale » des différents types d'équipements et de matériaux de même que des comportements « normaux » de demande de service. Ainsi, une température intérieure de confort est fixée pour le chauffage, de manière indépendante de toute autre variable.

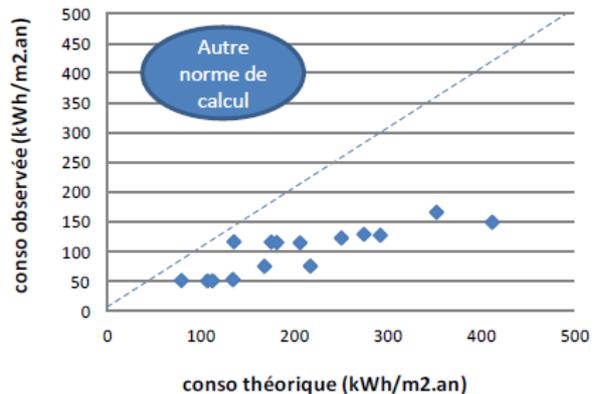
Les travaux de thèse soutenus en novembre 2012 par Benoît Allibe, doctorant CIRED EDF-R&D, mettent en évidence des écarts conséquents entre l'estimation des consommations normatives, selon un jeu d'hypothèses type 3CL, et les consommations réelles observées (panel CEREN 2005, et panel EDF R&D 2009). En effet, les ménages réduisent leur consommation de chauffage par rapport à un niveau de confort dit « normal »<sup>1</sup> dès que cette consommation théorique représente près de 2% de leur revenu (cf. graphiques ci-dessous marqué d'un cercle rouge). Cet écart vis-à-vis d'un niveau de confort conventionnel tend vers une diminution de l'ordre de 40% des consommations de chauffage (et du niveau de confort associé) dès lors que cette part budgétaire allouée au chauffage<sup>2</sup> dépasse les 5 %. Ce comportement de diminution volontaire des consommations d'énergie des ménages est lié (i) au prix des énergies, (ii) à la performance de leur logement (effet rebond), (iii) à la rigueur du climat et (iv) à leur revenu.

**Échantillon EDF R&D 2009**



Source : article de la conférence ECEEE 2011, France  
« There are people in the house! How misleading for energy policies are the results of purely technical analysis of residential energy consumption » F. Cava, B. Allibe, M.H. Laurent

**Segments CEREN 2005**

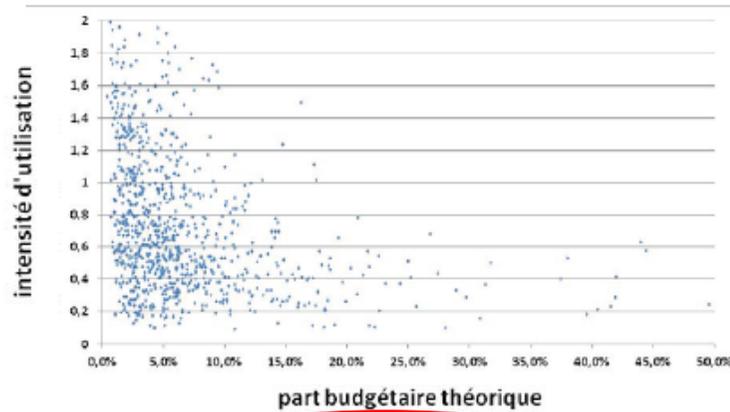


Source : poster de la conférence BECC 2009, Washington, USA  
« Impact of comfort level on dwellings space heating energy demand. A retrospective and prospective study ». B. Allibe

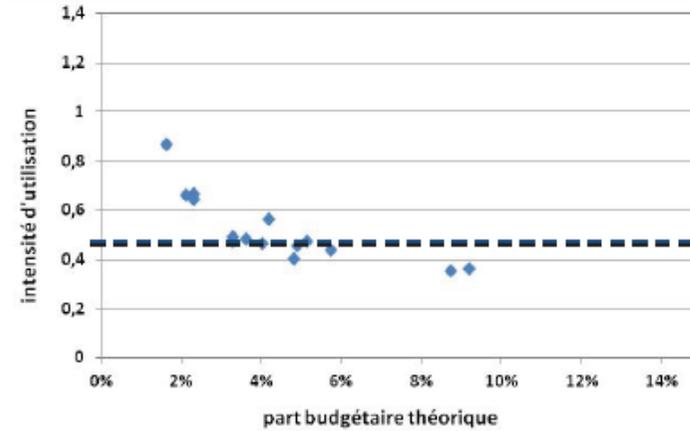
<sup>1</sup> Niveau de confort correspondant aux normes retenues pour l'élaboration du DPE (méthode 3CL)

<sup>2</sup> En ordre de grandeur, rappelons que les consommations de chauffage représentent en moyenne 60 à 65 % des consommations énergétiques d'un logement (à relativiser en fonction de la zone climatique du logement, de sa superficie, de sa performance thermique, de sa compacité...)

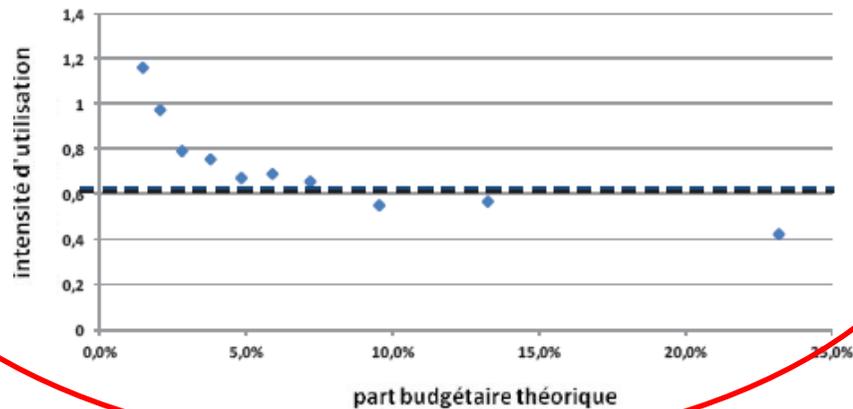
### Échantillon EDF R&D 2009



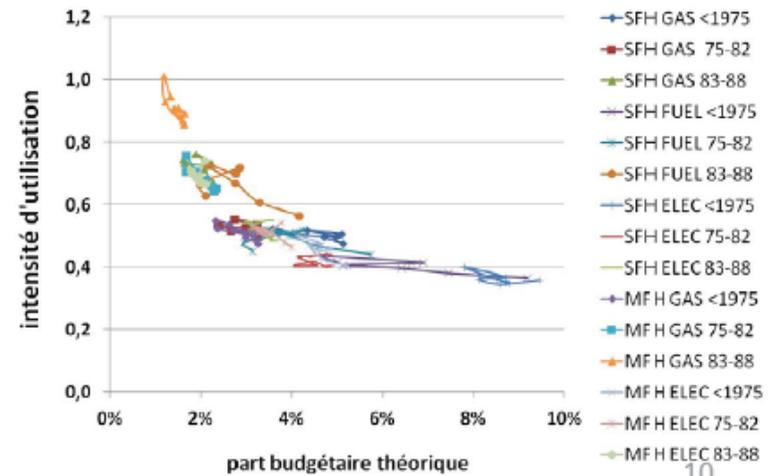
### Segments CEREN 2005



### Reformulation par décile de PBT



### Rétrospective CEREN 1998-2005



La « Part Budgétaire Théorique » PBT désigne la part budgétaire que les ménages alloueraient au chauffage s'ils consommaient la quantité d'énergie calculée par le modèle normatif (calcul DPE).

L « Intensité d'utilisation » désigne le ratio entre la consommation observée de chauffage, et la consommation théorique selon un jeu d'hypothèses types 3CL.

En complément de l'évaluation du taux d'utilisation selon la part budgétaire théorique du chauffage, une analyse économétrique en coupe transversale montre une élasticité très faible de la consommation d'énergie au revenu des ménages. Cette analyse a conduit en fin de thèse à compléter l'approche selon la Part Budgétaire Théorique par un nouvel indicateur liant l'intensité d'utilisation au coût théorique du chauffage par unité de surface à climat réel (appelé Coût du Service Normal – CSN).

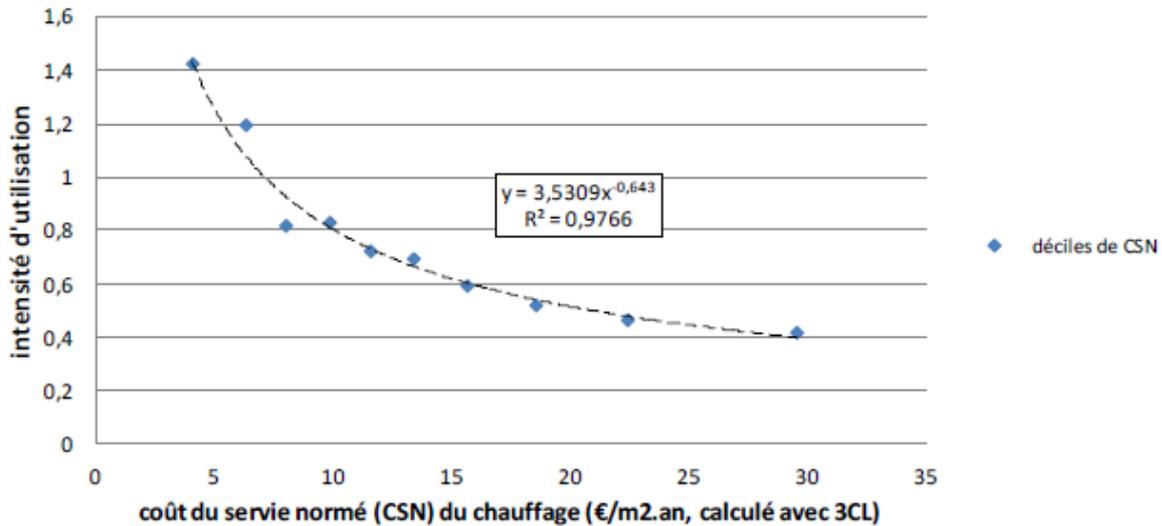


Figure 70 : Forme fonctionnelle retenue pour estimer l'intensité d'utilisation en fonction du CSN. Régression faite sur l'échantillon EDF R&D 2009 en regroupant les logements par déciles de CSN.

Quelle que soit la formulation retenue, ces travaux quantifient l'écart important, lié au coût du chauffage, entre une consommation (un niveau de confort) normée, et la consommation réelle observée (facturée). Le phénomène d'auto-restriction n'est ni défini ni circonscrit dans ces travaux, mais inclus de fait dans l'écart estimé ; or il nous semble légitime de penser qu'il concerne les ménages devant faire face à une Part Budgétaire Théorique du chauffage ou un Coût du Service Normé du chauffage élevé.

La définition du Taux d'Effort Énergétique (TEE) pratiquée actuellement en France repose sur le rapport entre la facture énergétique observée d'un ménage et ses ressources. L'utilisation de ce taux pour caractériser l'ampleur du phénomène de précarité énergétique conduit à ne pas tenir compte du phénomène d'auto-restriction. Or les travaux mentionnés ci-dessus laissent penser qu'il peut être très important, et nécessite d'être considéré. Et les estimations indiquées en début de ce chapitre certainement malheureusement sous-estimées.

## 3. Tarifs sociaux de l'énergie

### 3.1 Éléments de synthèse

#### **Tableau de synthèse relatif au Tarif de Première Nécessité (TPN) :**

Texte	Décret n° 2004-325 du 8 avril 2004 relatif à la tarification spéciale de l'électricité comme produit de première nécessité (TPN)																									
Ayants droits	Janvier 2005 : critère de revenu du foyer 460€/mois Aout 2008 : plafond ouvrant droit à la CMUC (Couverture Maladie Universelle Complémentaire) Décembre 2012 : plafond ouvrant droit à l'ACS (Aide pour une Complémentaire Santé : plafond CMUC +35%)																									
Tarification	Réduction moyenne d'environ 90€ par foyer selon barème ci-dessous pour un volume plafonné à 1200 kWh/an + abonnement																									
	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #00a651; color: white;">NOMBRE DE PERSONNES DANS LE FOYER</th> <th style="background-color: #00a651; color: white;">TAUX DE RÉDUCTION</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="background-color: #00a651; color: white;">Une personne seule</td> <td style="background-color: #00a651; color: white;">40 %</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #00a651; color: white;">Un adulte avec un enfant Un couple sans enfant ou avec un enfant Un adulte avec deux enfants</td> <td style="background-color: #00a651; color: white;">50 %</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #00a651; color: white;">Un couple avec deux enfants et plus</td> <td style="background-color: #00a651; color: white;">60 %</td> </tr> </tbody> </table>							NOMBRE DE PERSONNES DANS LE FOYER	TAUX DE RÉDUCTION	Une personne seule	40 %	Un adulte avec un enfant Un couple sans enfant ou avec un enfant Un adulte avec deux enfants	50 %	Un couple avec deux enfants et plus	60 %	Revalorisé de 10 points au 1er janvier 2011 (par ex 40% au lieu de 30% pour une personne seule).										
NOMBRE DE PERSONNES DANS LE FOYER	TAUX DE RÉDUCTION																									
Une personne seule	40 %																									
Un adulte avec un enfant Un couple sans enfant ou avec un enfant Un adulte avec deux enfants	50 %																									
Un couple avec deux enfants et plus	60 %																									
	+ gratuité mise en service et enregistrement du contrat lors de l'installation dans un logement + abattement de 80% du coût d'un déplacement facturé au client lorsque coupure.																									
Fournisseurs autorisés à proposer le tarif	Les fournisseurs historiques : EDF sur 95 % du territoire ; une ELD (Entreprise Locale de Distribution) sur les 5 % restants du territoire. La loi Brottes, publiée au JO le 16/04/2013, étend le TPN aux fournisseurs alternatifs. L'application effective du TPN par les fournisseurs alternatifs est en attente du décret d'application (lequel pourrait préciser son effet rétroactif au 16 avril 2013).																									
Nombre de bénéficiaires	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr style="background-color: #92d050;"> <th></th> <th>2005</th> <th>2006</th> <th>2007</th> <th>2008</th> <th>2009</th> <th>2010</th> <th>2011</th> <th>2012</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="background-color: #92d050;">Nombre de foyers bénéficiaires du TPN métropole, Corse et DOM</td> <td>358 000</td> <td>460 000</td> <td>629 000</td> <td>716 000</td> <td>940 000</td> <td>615 000</td> <td>650 000</td> <td>1 083 000</td> </tr> </tbody> </table>									2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	Nombre de foyers bénéficiaires du TPN métropole, Corse et DOM	358 000	460 000	629 000	716 000	940 000	615 000	650 000	1 083 000
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012																		
Nombre de foyers bénéficiaires du TPN métropole, Corse et DOM	358 000	460 000	629 000	716 000	940 000	615 000	650 000	1 083 000																		
	Source: Ministère de l'économie et CRE																									
Charges engendrées par le TPN	57.1 M€ en 2011 pour l'ensemble des fournisseurs (EDF et ELD)																									
Financement	Contribution au Service Public de l'Electricité (CSPE) payée par les usagers (2,3% de la CSPE en 2010)																									

### Tableau de synthèse relatif au Tarif Spécial de Solidarité (TSS) :

Texte	Décret n° 2008-778 du 13 août 2008 relatif à la fourniture de gaz naturel au tarif spécial de solidarité (TSS).																																																																																					
Ayants droits	Aout 2008 : plafond ouvrant droit à la CMUC Décembre 2012 : plafond ouvrant droit à l'ACS (plafond CMUC +35%)																																																																																					
Tarification	<p>Déduction forfaitaire en pied de facture ou chèque individuel pour les utilisateurs de chauffage collectif. (fonction de la taille du foyer et de la plage de consommation). Le montant de la déduction forfaitaire du TSS est fixé par arrêté et demeure en vigueur tant qu'un nouvel arrêté n'intervient pas.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Déduction forfaitaire en fonction de la composition du foyer en € TTC/an</th> <th colspan="9">Individuel</th> <th colspan="3" rowspan="2">Collectif</th> </tr> <tr> <th colspan="3">0 - 1000 kWh/an</th> <th colspan="3">1000 - 6000 kWh</th> <th colspan="3">&gt; 6000 kWh</th> </tr> <tr> <th>année</th> <th>2008</th> <th>2011</th> <th>2013</th> <th>2008</th> <th>2011</th> <th>2013</th> <th>2008</th> <th>2011</th> <th>2013</th> <th>2008</th> <th>2011</th> <th>2013</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Personne seule</td> <td>17 €</td> <td>20 €</td> <td>22 €</td> <td>51 €</td> <td>61 €</td> <td>67 €</td> <td>71 €</td> <td>85 €</td> <td>94 €</td> <td>54 €</td> <td>65 €</td> <td>72 €</td> </tr> <tr> <td>Adulte avec 1 ou 2 enfants, couple avec 0 ou 1 enfant</td> <td>22 €</td> <td>26 €</td> <td>29 €</td> <td>68 €</td> <td>82 €</td> <td>90 €</td> <td>94 €</td> <td>113 €</td> <td>124 €</td> <td>72 €</td> <td>86 €</td> <td>95 €</td> </tr> <tr> <td>Couple avec 2 enfants et plus</td> <td>28 €</td> <td>34 €</td> <td>37 €</td> <td>85 €</td> <td>102 €</td> <td>112 €</td> <td>118 €</td> <td>142 €</td> <td>156 €</td> <td>90 €</td> <td>108 €</td> <td>119 €</td> </tr> </tbody> </table> <p>+ gratuité mise en service et enregistrement du contrat lors de l'installation dans un logement + abattement de 80% du coût d'un déplacement facturé au client lorsque coupure.</p>												Déduction forfaitaire en fonction de la composition du foyer en € TTC/an	Individuel									Collectif			0 - 1000 kWh/an			1000 - 6000 kWh			> 6000 kWh			année	2008	2011	2013	2008	2011	2013	2008	2011	2013	2008	2011	2013	Personne seule	17 €	20 €	22 €	51 €	61 €	67 €	71 €	85 €	94 €	54 €	65 €	72 €	Adulte avec 1 ou 2 enfants, couple avec 0 ou 1 enfant	22 €	26 €	29 €	68 €	82 €	90 €	94 €	113 €	124 €	72 €	86 €	95 €	Couple avec 2 enfants et plus	28 €	34 €	37 €	85 €	102 €	112 €	118 €	142 €	156 €	90 €	108 €	119 €
Déduction forfaitaire en fonction de la composition du foyer en € TTC/an	Individuel									Collectif																																																																												
	0 - 1000 kWh/an			1000 - 6000 kWh			> 6000 kWh																																																																															
année	2008	2011	2013	2008	2011	2013	2008	2011	2013	2008	2011	2013																																																																										
Personne seule	17 €	20 €	22 €	51 €	61 €	67 €	71 €	85 €	94 €	54 €	65 €	72 €																																																																										
Adulte avec 1 ou 2 enfants, couple avec 0 ou 1 enfant	22 €	26 €	29 €	68 €	82 €	90 €	94 €	113 €	124 €	72 €	86 €	95 €																																																																										
Couple avec 2 enfants et plus	28 €	34 €	37 €	85 €	102 €	112 €	118 €	142 €	156 €	90 €	108 €	119 €																																																																										
Fournisseurs autorisés à proposer le tarif	Tous les fournisseurs de Gaz																																																																																					
Nombre de bénéficiaires	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2008</th> <th>2009</th> <th>2010</th> <th>2011</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nombre de foyers bénéficiant du TSS</td> <td>132 000</td> <td>298 000</td> <td>307 000</td> <td>313 400</td> </tr> </tbody> </table> <p>530 000 ménages bénéficiaires après automatisation fin 2012 : 450 000 TSS individuels, et 80 000 TSS collectifs. Source : Rapport d'audit sur les tarifs sociaux de l'énergie, ADEME, juillet 2013</p>													2008	2009	2010	2011	Nombre de foyers bénéficiant du TSS	132 000	298 000	307 000	313 400																																																																
	2008	2009	2010	2011																																																																																		
Nombre de foyers bénéficiant du TSS	132 000	298 000	307 000	313 400																																																																																		
Pertes de recettes avant compensation	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Montants en M€</th> <th>2008</th> <th>2009</th> <th>2010</th> <th>2011</th> <th>Prévision 2012</th> <th>Prévision 2013</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Total</td> <td>5.7</td> <td>18.4</td> <td>18.1</td> <td>20.4</td> <td>35.8</td> <td>50.3</td> </tr> </tbody> </table>												Montants en M€	2008	2009	2010	2011	Prévision 2012	Prévision 2013	Total	5.7	18.4	18.1	20.4	35.8	50.3																																																												
Montants en M€	2008	2009	2010	2011	Prévision 2012	Prévision 2013																																																																																
Total	5.7	18.4	18.1	20.4	35.8	50.3																																																																																
Frais de gestion	Au total les surcoûts de gestion se sont élevés en 2011 à 2,4 M€, dont 0,35 M€ de frais de personnel.																																																																																					
Financement	Contribution au Tarif Spécial de Solidarité (CTSS) est payée par les fournisseurs de Gaz et répercutée sur les consommateurs																																																																																					

## 3.2 Description des mécanismes d’attribution des tarifs sociaux de l’énergie et de leurs évolutions

### 3.2.1 Le TPN : Tarif de Première Nécessité

#### **Origine :**

Le TPN a été mis en place suite à la loi du 10 février 2000 de modernisation et de développement du service public de l’électricité, et au décret en découlant du 8 avril 2004. **Son entrée en vigueur date du 1<sup>er</sup> janvier 2005.** Une tarification spéciale pour l’électricité est ainsi appliquée pour les usagers disposant de faibles ressources.

#### **Cible :**

Ce tarif social de l’électricité est ouvert, pour leur résidence principale, aux personnes physiques :

- Titulaires d’un contrat de fourniture d’électricité ;
- Dont les ressources annuelles du foyer sont inférieures ou égales aux plafonds fixés pour l’obtention de l’Aide Complémentaire Santé (plafond ouvrant droit à la CMU-C + 35%)<sup>1</sup>

Lorsque plusieurs contrats de fourniture d’électricité sont conclus au sein d’un même foyer, le tarif social ne s’applique qu’à un seul contrat.

#### **Tarification :**

La tarification spéciale consiste en une réduction de l’abonnement et du prix des 100 premiers kWh consommés mensuellement. Le pourcentage de réduction dépend du nombre de personnes que compte le foyer.

Composition du foyer	Pourcentage de réduction
Personne seule	40%
Un adulte et un enfant	
Un couple avec ou sans enfant	50%
Un adulte avec deux enfants	
Un couple avec deux enfants et plus	60%

Les taux ont chacun été relevés de 10 points par l’arrêté du 23 décembre 2010. Les taux indiqués ci-dessus tiennent compte de cette augmentation du pourcentage de réduction.

Depuis le décret du 26 juillet 2006, les bénéficiaires ne payent pas les frais de mise en service et peuvent demander un abattement de 80% des frais de déplacement pour impayés.

#### **Qui peut proposer ce tarif?**

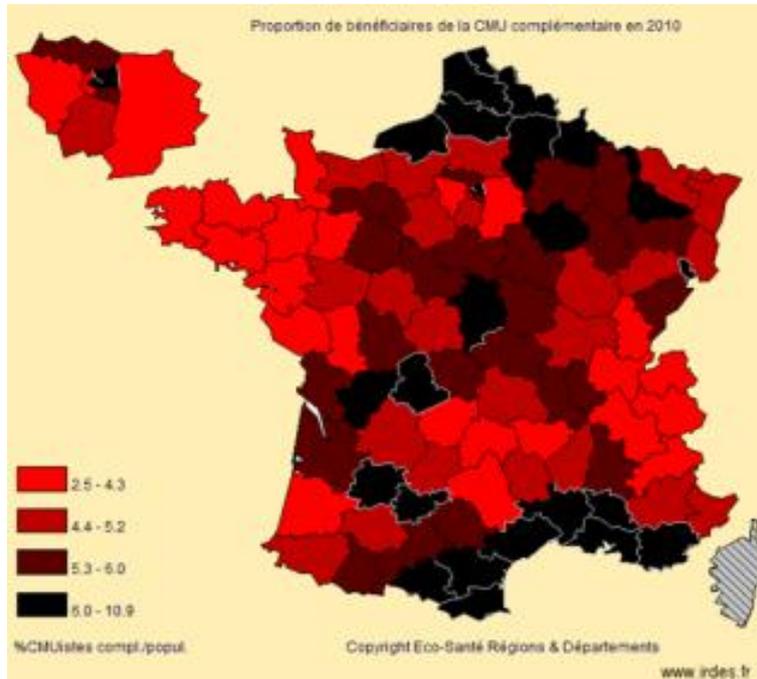
Depuis le 16 avril 2013, la loi Brottes étend l’application des tarifs sociaux à tous les fournisseurs d’électricité : l’ensemble des fournisseurs ayant l’obligation de proposer ce tarif, article L121-5 du code de l’énergie. Avant cette date, seuls les fournisseurs « historiques » pouvaient le proposer (EDF ou ELD).

L’application effective du TPN par les fournisseurs alternatifs est néanmoins en attente du décret d’application, lequel pourrait préciser son effet rétroactif au 16 avril 2013.

<sup>1</sup> Auparavant, le plafond était celui de la CMU-C. Depuis le 27 décembre 2012, il a été augmenté de 35% pour que les personnes éligibles à l’aide pour une complémentaire santé (ACS) puissent également en bénéficier.

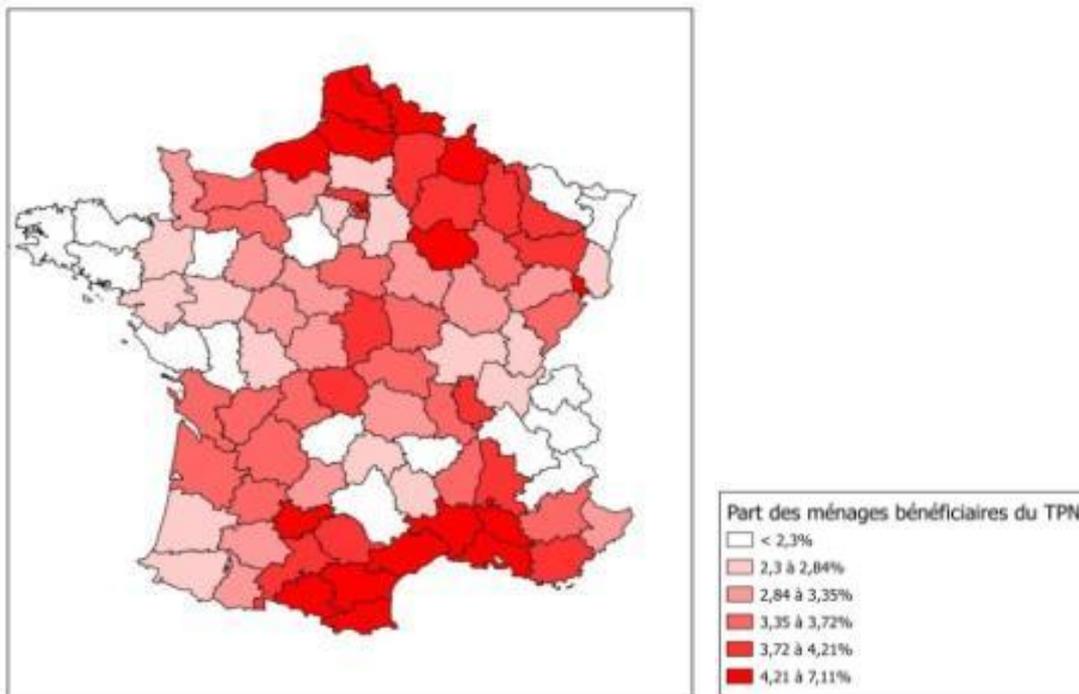
**Zoom métropolitain**

Proportion de bénéficiaires de la CMUC en 2010 :



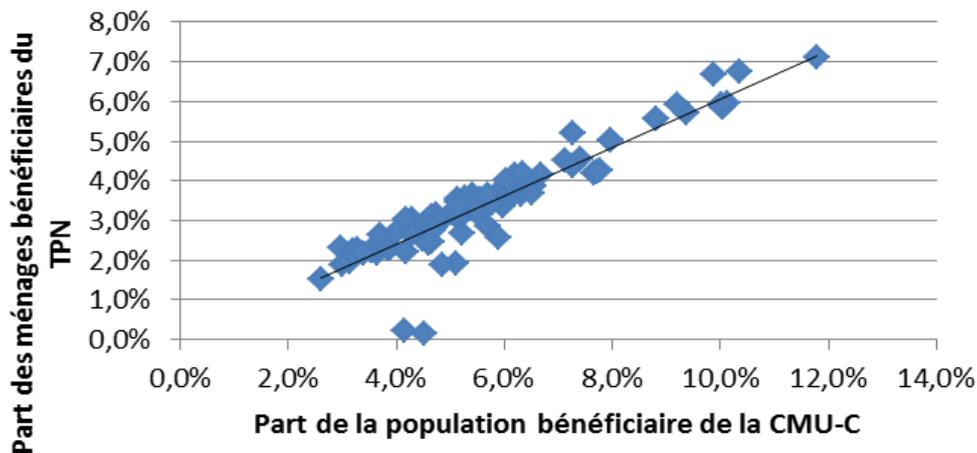
(Source : IRDES d'après données CMU)

Part des ménages bénéficiaires du TPN en 2012 :



(Source : données TPN par département EDF)

## Bénéficiaires du TPN et de la CMU-C dans les départements



Source : CMU-C 2010 (source CMU), Données TPN 2012 (source EDF)

La part des ménages bénéficiant du TPN est nettement corrélée à la part de la population bénéficiant de la CMU-C dans les départements (sans cas particulier flagrant).

Le **taux d'usage du TPN parmi les bénéficiaires CMU-C est voisin de 60%**.

### 3.2.2 Le TSS : Tarif Spécial de Solidarité

#### **Origine :**

Le TSS a été introduit par la loi du 7 décembre 2006, relative au secteur de l'Énergie, modifiant la loi du 3 janvier 2003, relative aux marchés du gaz naturel, de l'électricité et du service public. Deux décrets d'application ont été publiés au JO du 14 août 2008. **Le tarif est appliqué depuis le 15 août 2008.**

#### **Cible :**

Ce tarif social du gaz naturel est ouvert, pour leur résidence principale, aux personnes physiques :

- Titulaires d'un contrat de fourniture de gaz naturel ou habitant dans un immeuble d'habitation chauffé collectivement au gaz naturel ;
- Dont les ressources annuelles du foyer sont inférieures ou égales aux plafonds fixés pour l'obtention de l'Aide à l'acquisition d'une Complémentaire Santé (l'éligibilité aux tarifs sociaux est conditionnée au fait de disposer d'un revenu inférieur au plafond de l'Aide à l'acquisition d'une Complémentaire Santé et non de l'obtention effective de l'ACS, néanmoins les Organismes d'Assurance Maladie (OAM) transmettent à ce jour la liste des personnes ayant effectivement ouvert leurs droits, limitant de fait l'automatisation à ces personnes).

#### **Tarifification :**

Le TSS est appliqué sous forme de déduction forfaitaire imputée sur la facture du ménage ayant droit dans le cas d'un habitat individuel, ou en habitat collectif lorsque le système de chauffage est individuel.

Le TSS est appliqué sous forme d'un versement forfaitaire via l'attribution d'un chèque au ménage ayant droit lorsque celui-ci habite un immeuble chauffé collectivement au gaz.

Les bénéficiaires du TSS disposant d'un contrat individuel bénéficient en outre :

- de la gratuité de la mise en service et de l'enregistrement du contrat lors de l'installation dans un logement (au sein de GDF-SUEZ, un automatisme gère cette gratuité de la mise en service dès lors que le client stipule sa situation d'ayant-droit, ou bien ceci peut-être déclenché à l'initiative du conseiller qui observe l'application du TSS dans l'ancien logement);
- d'un abattement de 80% du coût d'un déplacement facturé au client lorsque ce dernier, en raison d'un défaut de paiement, fait l'objet d'une interruption de fourniture.

La déduction forfaitaire est établie en fonction des usages du gaz (cuisson, eau chaude et chauffage). Elle augmente avec le nombre de personnes du foyer bénéficiaire.

**Depuis sa réévaluation de 20 % au 24 décembre 2011 et de 10% au 1<sup>er</sup> janvier 2012, le rabais du TSS varie ainsi entre 22 et 156 €.**

Dédution ou versement forfaitaire en fonction de la composition du foyer en €TTC/an	Plage de consommation			
	Individuel			Collectif
	0-1000 kWh/an [cuisson]	1000-6000 kWh/an [eau chaude]	> 6000 kWh/an [chauffage]	[chauffage]
Une personne seule	22 €	67 €	94 €	72 €
Un adulte avec un enfant Un couple sans enfant ou avec un enfant Un adulte avec deux enfants	29 €	90 €	124 €	95 €
Un couple avec deux enfants et plus	37 €	112 €	156 €	119 €

### 3.3 Évolution des périmètres des bénéficiaires potentiels et du nombre effectif de bénéficiaires

#### 3.3.1 Bénéficiaires du Tarif de Première Nécessité (TPN)

Le graphique de la page suivante permet de mesurer les évolutions du TPN : ses conditions d'attribution et son nombre de ménages bénéficiaires depuis 2005.

Le premier constat lié à l'automatisation de l'attribution du TPN (décret n°2012-309 du 6 mars 2012) montre une forte augmentation du nombre de bénéficiaires des tarifs sociaux suite à cette disposition : le nombre de bénéficiaires du TPN est ainsi passé d'environ 600 000 ménages en mars 2012 avant l'automatisation à 1 083 000 en décembre 2012<sup>1</sup>, sur un total de foyers bénéficiaires de la CMU-C d'environ 1 700 000<sup>2</sup> (avant arrêté du 21 décembre 2012). Ainsi, fin 2012 :

- environ 60% des foyers bénéficiaires de la CMU-C et d'un contrat chez un fournisseur historique bénéficiaient du TPN fin 2012 (soit environ 7 à 8 mois après le décret d'automatisation).
- contre 40% fin 2011 (soit une augmentation de plus de 60% du nombre de bénéficiaires entre 2011 et 2012).

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Nombre de foyers bénéficiaires du TPN métropole, Corse et DOM	358 000	460 000	629 000	716 000	940 000	615 000	650 000	1 083 000

Source: Ministère de l'économie et CRE

La montée en puissance de l'automatisation se poursuit au-delà du 31 décembre 2012, et la situation à la fin du premier semestre 2013 devrait donc marquer un nouveau progrès.

En lien avec l'élargissement des conditions d'éligibilité (arrêté du 21 décembre 2012 étendant le bénéfice potentiel du TPN aux foyers sous plafond de ressources fixé pour l'obtention de l'ACS), on estime fin 2012 à environ 2,3 millions le nombre de ménages bénéficiaires de la CMU-C ou de l'ACS et titulaire d'un contrat de fourniture d'électricité (source CRE, voir chapitre 3.4.1). Compte tenu des conditions d'automatisation des tarifs sociaux, par lesquelles les Organismes d'Assurance Maladie (OAM) transmettent aux fournisseurs d'énergie la liste des personnes ayant effectivement ouvert leurs droits CMU-C et ACS, cette estimation de 2,3 millions de ménages représente l'enveloppe des « bénéficiaires potentiels » du TPN. On soulignera l'écart qu'il y a dans cette estimation basée sur les ménages ayant activés leurs droits CMU-C et ACS, et le nombre de ménages sous seuil de ressources CMU-C et ACS (voir chapitre suivant détaillant le poids des ayants droit n'ayant pas recours à la CMU-C ou à l'ACS).

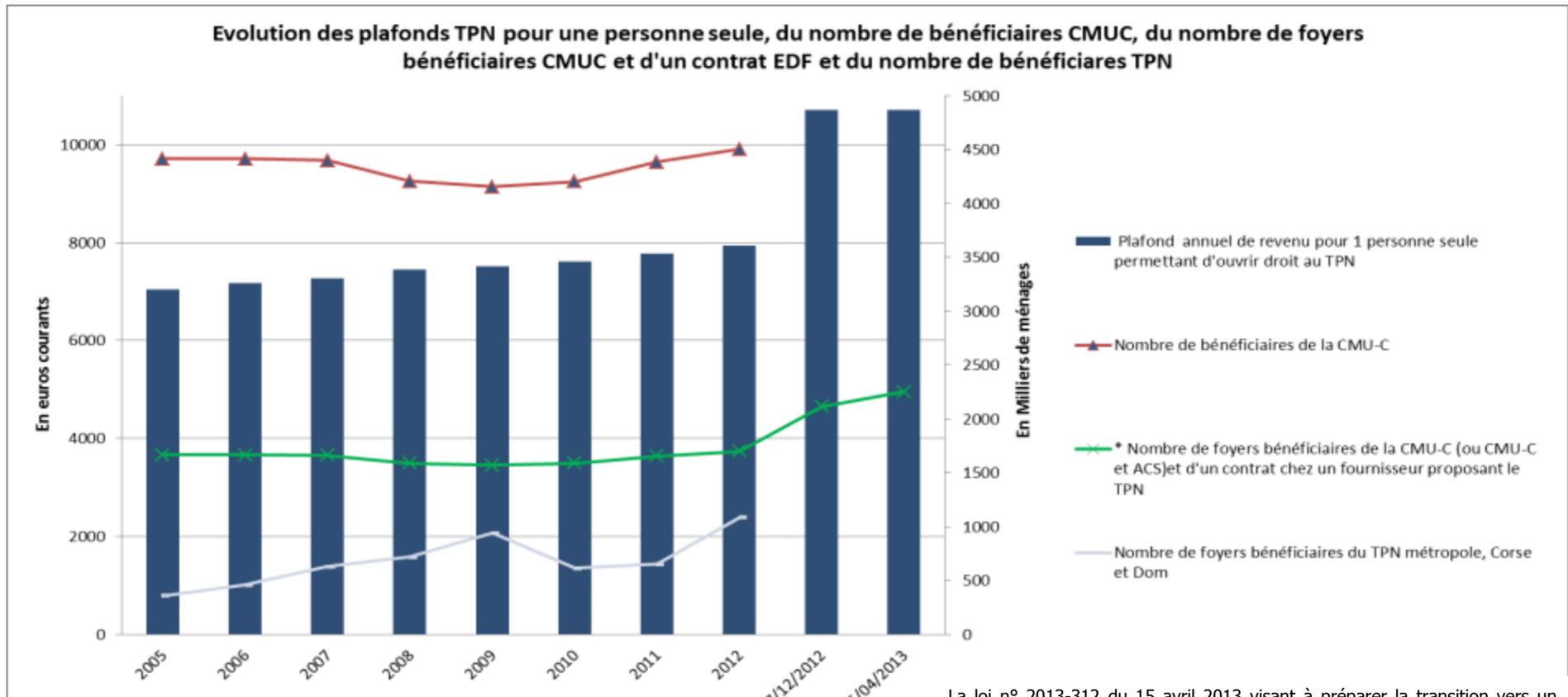
Avec une lecture rétrospective, une montée en puissance du dispositif a été observée entre 2005 et 2009, avec le doublement du nombre de foyers bénéficiaires sur cette période. S'en est suivi une brusque diminution entre 2009 et 2010, incohérente avec le nombre de bénéficiaires de la CMU-C. Avec le recul actuel, cette diminution est expliquée par l'effet des « turn-over » sur les bénéficiaires CMU-C ou ACS (de l'ordre de 20 % sur une année), alors que les tarifs sociaux sont attribués sur une période de 18 mois minimum. Ainsi<sup>3</sup>, « l'arrêté du 5 août 2008 a rendu éligibles au TPN les personnes ayant un revenu inférieur ou égal à celui ouvrant droit à la CMU-C. L'élargissement du plafond de ressources a donc généré un flux d'ayants-droit et de TPN concomitants (c'est à dire concentré sur quelques mois seulement) et pour une durée de 12 mois + 6 mois (période supplémentaire). Ces TPN ont également pris fin de manière quasi concomitante, il n'y a pas eu le lissage habituellement rencontré lorsque les flux arrivent au fil de l'eau, ce qui explique la hausse marquée de 2008-2009 puis la baisse en 2010. »

<sup>1</sup> Source : Ministère de l'économie et CRE, 1 300 000 ménages selon le rapport sur les tarifs sociaux de l'ADEME, rendu en juillet 2013.

<sup>2</sup> Source : CRE (voir chapitre 3.4.1). à comparer à une estimation de 1 800 000 bénéficiaires de la CMU-C selon l'ADEME dans son Rapport sur les tarifs sociaux, rendu en juillet 2013

<sup>3</sup> Cf entretien avec EDF porté en annexe

## Evolutions des périmètres d'attribution des tarifs sociaux depuis 2005



L'arrêté du 21 décembre 2012 portant modification de l'annexe au décret n° 2004-325 du 8 avril 2004, étend le bénéfice potentiel du TPN aux foyers sous plafond de ressources de l'ACS, entré en vigueur le 27/12/2012 (seuil ACS = seuil CMU-C +35%).

La loi n° 2013-312 du 15 avril 2013 visant à préparer la transition vers un système énergétique sobre et portant diverses dispositions sur la tarification de l'eau et sur les éoliennes ("Loi Brottes") ouvre le TPN à l'ensemble des fournisseurs d'électricité.

Sources : légifrance, [www.CMU.fr](http://www.CMU.fr), délibération CRE et estimation BURGEAP pour la donnée munie d'une \*

### Hypothèses :

- Nombre de bénéficiaires de la CMU-C fin 2012 (source CMU.fr)
- Calcul du nombre de bénéficiaires : 2 personnes en moyenne par ménage
- Non recours CMU-C : 20%
- Non recours ACS : 60%

### **Poids des ayants droit n'ayant pas recours à la CMU-C ou à l'ACS**

De nombreuses sources convergent pour évaluer le non recours à la CMU-C à environ 15 à 20% des ayants-droit ; la CRE<sup>1</sup> estimant ainsi à 2.4 millions le nombre de ménages ayant droit à la CMU-C.

Selon une publication récente de la CMU (nouvelle estimation à l'aide du modèle de micro simulation INES développé conjointement par la DREES et l'INSEE), le taux de recours à l'ACS est pour sa part compris entre 33% et 47%<sup>2</sup> (soit un taux de non recours voisin de 60%).

Comparativement au nombre de ménages bénéficiaires de l'ACS (640 000 d'après la CRE), le nombre d'ayant droits (cf. encadré ci-dessous) est estimé entre 2,6 et 3,7 millions de personnes fin 2012 (soit près d'1,6 millions de ménages).

**La population cible et le taux de recours au dispositif**

Les effectifs CMU-C/ACS ont fait l'objet d'une nouvelle estimation à l'aide du modèle de micro-simulation INES développé conjointement par la DREES et l'INSEE, en appliquant la législation relative à la CMU-C et à l'ACS à un ménage représentatif de la population vivant en France dans un ménage ordinaire.

Le nombre de personnes éligibles à la CMU-C reste très proche de la précédente estimation : entre 4,3 et 5,1 millions de personnes. En revanche la population cible ACS (plafond CMU-C + 35%) est fortement revue à la baisse, entre 2,6 et 3,7 millions de personnes.

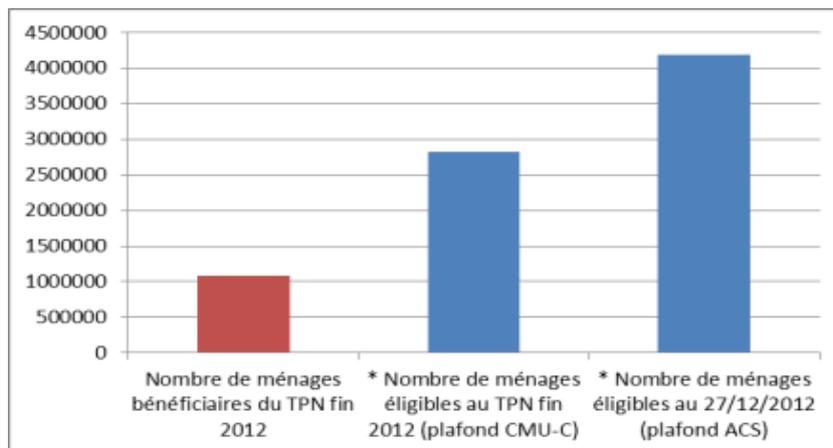
Cette révision s'explique notamment par des améliorations méthodologiques apportées au programme de calcul de l'éligibilité à la CMU-C et à l'ACS (réintégration des allocataires du RSA socle à la CMU-C et redéfinition du contour du "foyer CMU-C") et par la refonte générale du modèle INES en 2011.

Dans le cadre du nouveau chiffrage, le taux de recours à l'ACS est estimé entre 33 et 47%, par rapport au nombre d'attestations délivrées (en diminuant le nombre de personnes éligibles à l'ACS de la proportion de bénéficiaires d'un contrat collectif).

Source : « La lettre du fonds de financement de la couverture maladie universelle » N°50 de janvier 2013

In fine, le nombre de ménages éligibles aux tarifs sociaux suite à l'arrêté du 21 décembre 2012 (ménages sous seuil de ressource ouvrant droit à l'ACS), serait voisin de 4 millions. Cette estimation doit bien sûr être modulée par le nombre de foyers titulaires d'un contrat de fourniture d'électricité (information non disponible).

Cette enveloppe de ménages « théoriquement éligibles » suite à l'arrêté du 21 décembre 2012 est à comparer aux 1 083 000 ménages effectivement bénéficiaires du TPN fin 2012.

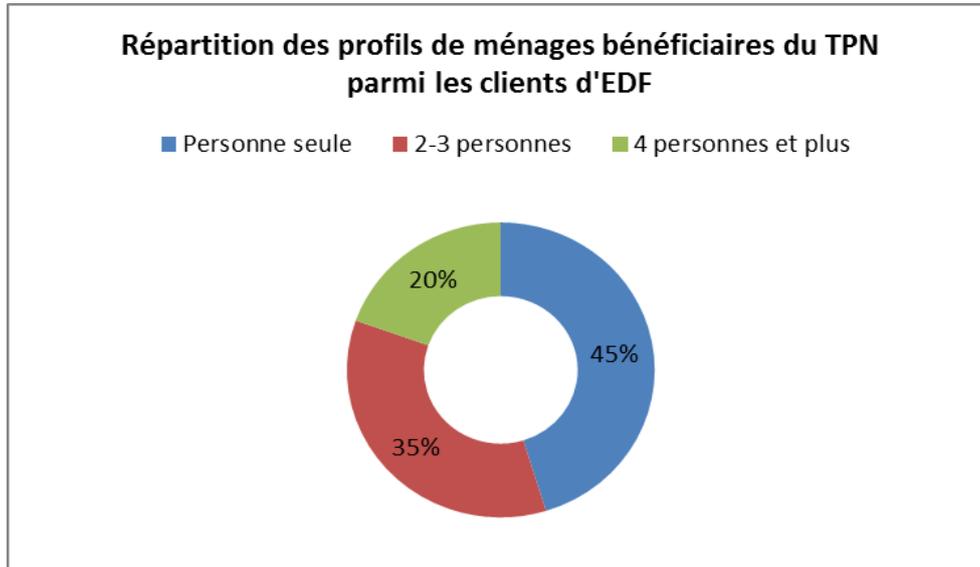


\* Estimation BURGEAP tenant compte des estimations de non-recours

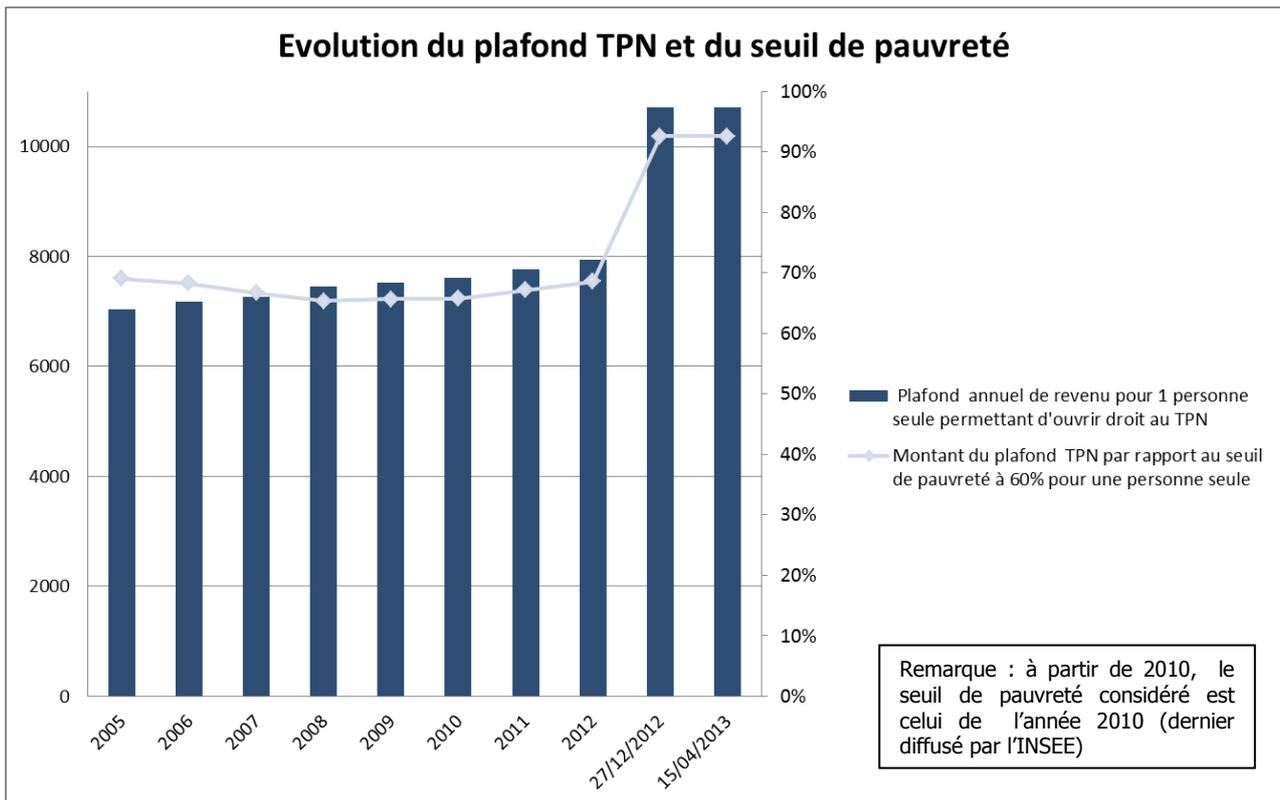
<sup>1</sup> Délibération du 19 décembre 2012

<sup>2</sup> Source : « La lettre du fonds de financement de la couverture maladie universelle » N°50 de janvier 2013

**Typologie des bénéficiaires du TPN**



Source : EDF



Sources : INSEE et légifrance – Lecture : en 2012, le plafond annuel de revenu pour une personne seule permettant d'ouvrir droit au TPN représente 68% du seuil de pauvreté à 60% du revenu médian

Les personnes seules ayant droit au TPN aujourd'hui sont des personnes dont les revenus sont inférieurs (de 10% environ) au « seuil de pauvreté à 60% ».

La répartition des profils de ménage bénéficiaires du TPN transmise par EDF, montre que 45% de ces bénéficiaires sont des personnes seules.

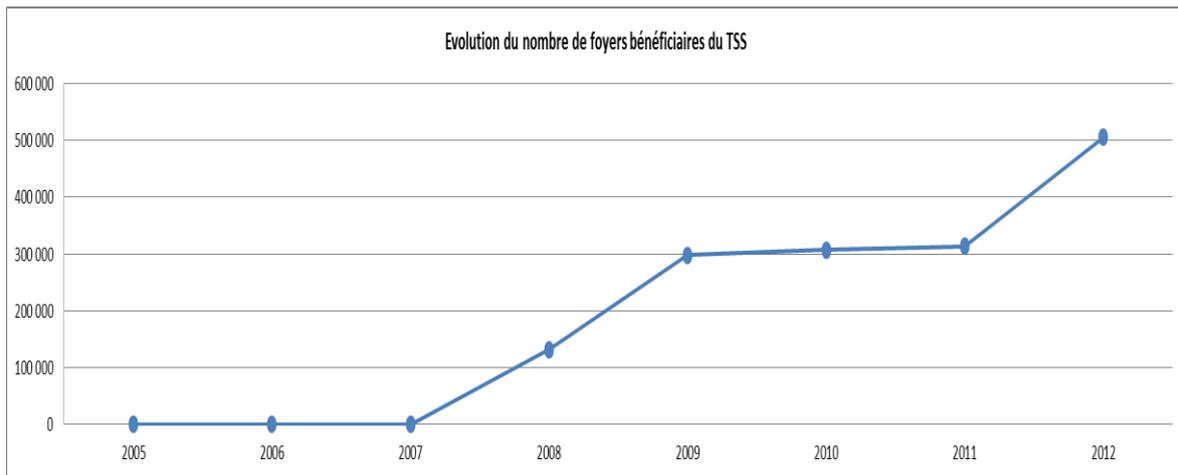
Autrement dit, près de la moitié des bénéficiaires du TPN sont des personnes seules dont les revenus les situent en dessous du seuil de pauvreté.

### 3.3.2 Bénéficiaires du Tarif Spécial de Solidarité (TSS)

Selon GDF-SUEZ, les impacts de l'automatisation (décret du 6 mars 2012) sont :

- Une augmentation d'environ 100 000 bénéficiaires (+ 33%), majoritairement sur des compteurs individuels (+73 000 clients individuels, contre une augmentation de 23 000 bénéficiaires collectifs). Le rapport d'audit sur les tarifs sociaux de l'énergie de Juillet 2013 estime ainsi à 80 000 le nombre de ménages bénéficiaires identifiés du TSS collectif (sur un potentiel évalué à 400 000).
- Cette dissymétrie et inégalité entre client ayant un compteur individuel, et client dans le collectif pose en effet question, une difficulté particulière existant quant aux croisements des fichiers pour l'automatisation. En effet, dans le cadre de l'automatisation, les bailleurs et propriétaires doivent transmettre aux fournisseurs les adresses des immeubles chauffés par une installation de chauffage collective au gaz naturel, pour permettre de croiser le point de livraison gaz avec l'adresse des bénéficiaires (le fournisseur n'ayant aucune relation commerciale avec le bénéficiaire). Or, d'après GDF-SUEZ, on constate une très faible mobilisation des bailleurs et ceci malgré l'obligation – inscrite dans le décret d'automatisation du TSS - d'envoyer les fichiers des adresses des cages d'escalier des bâtiments concernés par du chauffage collectif gaz aux fournisseurs d'énergie gaz, pour permettre de retrouver les personnes dans le fichier des Organismes d'Assurance Maladie (OAM) qui ont la même adresse, et ainsi pouvoir leur appliquer le chèque énergie TSS.

#### Evolutions des périmètres 2005 – 2012 et impact de l'automatisation



Sources : GDF-SUEZ

### 3.3.3 Analyse du bénéfice moyen pour les ayants droits des tarifs sociaux

La **réduction moyenne** accordée dans le cadre du TPN est d'environ **90 euros par ménage et par an**<sup>10</sup>.

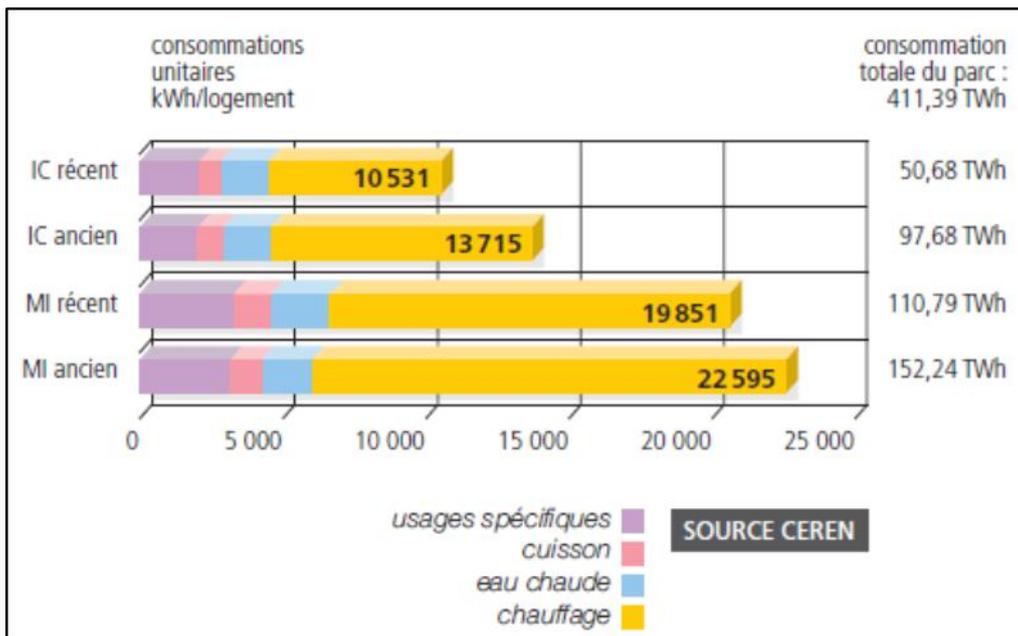
La **réduction moyenne** accordée dans le cadre du TSS est **d'environ 102 euros par ménage et par an**<sup>11</sup>.

Dans l'optique de mesurer l'impact qu'ont les tarifs sociaux sur le budget des ménages, quelques simulations sur un logement moyen français ont été réalisées. Quatre types de logement et leur consommation moyenne selon le CEREN, ont été considérés : immeuble collectif récent, immeuble collectif ancien, maison individuelle récente et maison individuelle ancienne<sup>12</sup>.

Les résultats sont exprimés de diverses manières :

- Evolution du Taux d'Effort Énergétique grâce aux tarifs sociaux ;
- Nombre de jours de consommation énergétique d'un ménage, « pris en charge » grâce aux tarifs sociaux ;
- Gains moyens sur l'ensemble de la facture énergétique que représentent les tarifs sociaux.

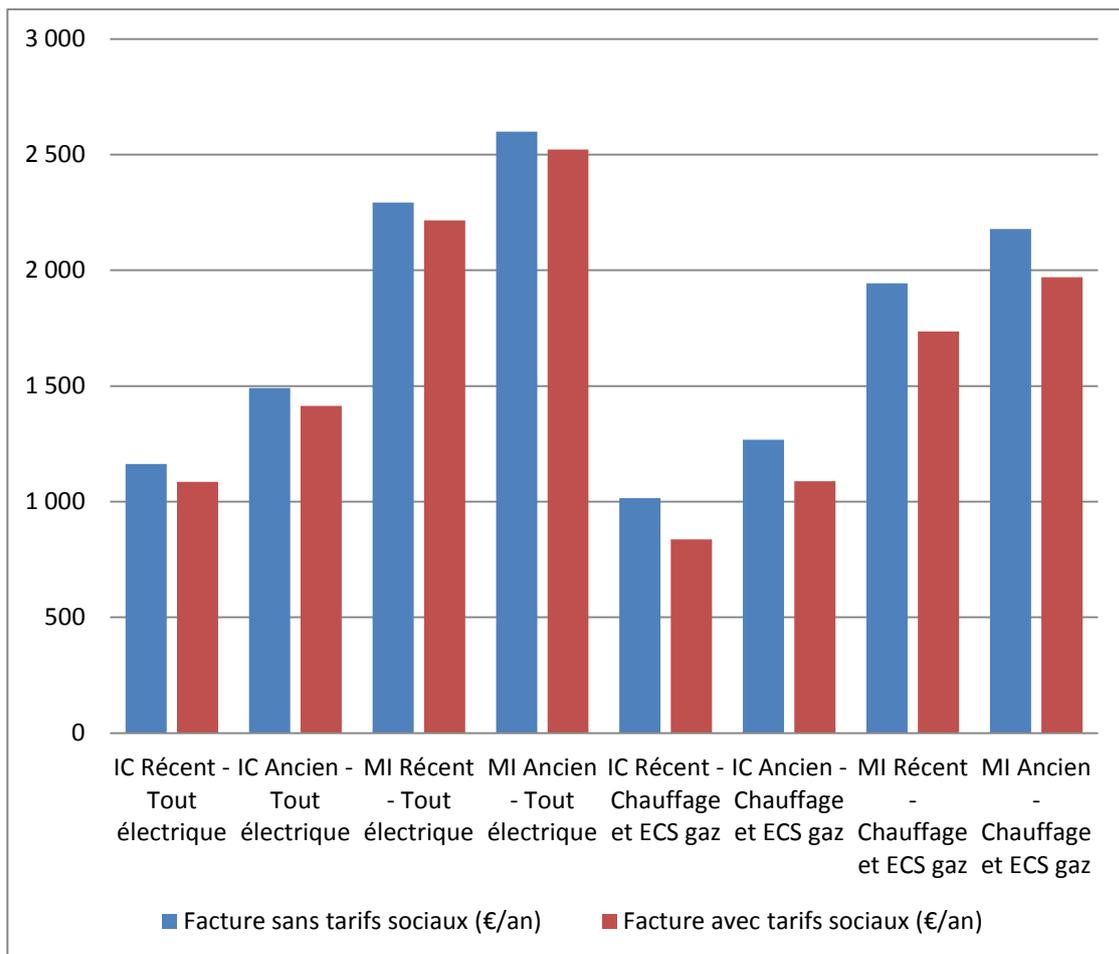
Pour ces calculs, on a considéré que les ménages chauffés au gaz étaient en situation de cumul des tarifs TPN et TSS. Les gains sont donc plus importants que pour un ménage équipé d'une installation de chauffage et de production d'eau chaude sanitaire tout électrique.



<sup>10</sup> Sources : EDF/ MNE

<sup>11</sup> Source : rapport d'audit de l'ADEME sur les tarifs sociaux de juillet 2013

<sup>12</sup> Ces consommations moyennes ont été pondérées en fonction des parts de marché des différents équipements de chauffage, et du rendement de ces équipements. Les prix considérés pour l'énergie sont les prix transmis dans la base PEGASE, issue de l'enquête Eurostat pour l'année 2011.



13

Les économies que permettent les tarifs sociaux ne dépassent pas 15% de la facture énergétique sans tarifs sociaux. Ces gains sont proportionnellement plus importants dans les logements récents (moins consommateurs). Du fait du cumul possible du TPN et du TSS, les gains sont plus importants dans les logements chauffés au gaz.

	Logement tout électrique - Revenus plafond ouvrant droit à la CMU-C		Logement ECS et chauffage gaz - Revenus plafond ouvrant droit à la CMU-C	
	TEE sans tarifs sociaux	TEE avec tarifs sociaux	TEE sans tarifs sociaux	TEE avec tarifs sociaux
IC Récent	8,0%	7,5%	7,0%	5,8%
IC Ancien	10,3%	9,8%	8,7%	7,5%
MI Récent	15,8%	15,3%	13,4%	12,0%
MI Ancien	17,9%	17,4%	15,0%	13,6%

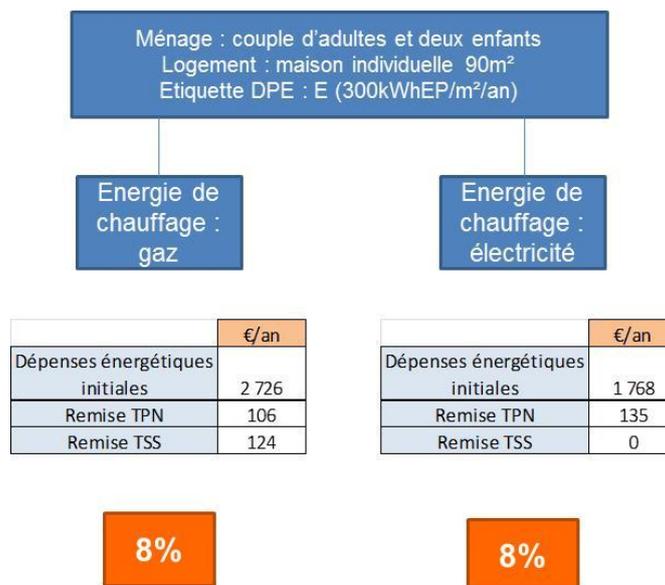
Les tarifs sociaux peinent à sortir de la précarité un ménage dont les revenus correspondent au plafond ouvrant droit à la CMU-C. Ce constat prime pour les ménages vivant en maison individuelle Remarque : dans notre exemple, les ménages ayant un système de chauffage collectif gaz bénéficient du TSS, alors qu'on a constaté précédemment le faible taux d'application du TSS pour ces ménages.

<sup>13</sup> ECS = Eau Chaude Sanitaire

Pour ces mêmes logements, le nombre de jours de chauffage et d'eau chaude sanitaire (ECS) « pris en charge » en période hivernale sont de moins de 10 jours à près de 60 jours suivant le niveau de performance énergétique du logement.

	Jours de chauffage + ECS pris en charge par les tarifs sociaux	
	Logement tout électrique	Logement ECS et chauffage gaz
IC Récent	21	63
IC Ancien	15	44
MI Récent	9	33
MI Ancien	8	28

Toujours en vue d'illustrer l'aide apportée aux ménages par les tarifs sociaux, un autre exercice de simulation a été réalisé consistant à évaluer la remise apportée aux ménages par les tarifs sociaux dans un logement d'étiquette E de 90m<sup>2</sup>.



Proportionnellement à la facture énergétique du ménage, les économies que lui font réaliser les tarifs sociaux sont ici les mêmes que le ménage soit chauffé au gaz ou qu'il soit chauffé à l'électricité. En effet, la facture « conventionnelle » nettement supérieure dans le cas d'un logement d'étiquette E chauffé au gaz est compensée par le cumul du TPN et du TSS. Il convient toutefois de bien comprendre ici les termes des hypothèses considérées (un logement ayant une consommation énergétique primaire correspondant à une étiquette de Diagnostic de Performance Energétique DPE « E ») : qui correspond à un équipement de chauffage et/ou à une qualité d'isolation thermique nettement moins performante dans le cas du logement chauffé au gaz vis-à-vis du logement chauffé à l'électricité (soumis quant à lui à un ratio de conversion d'énergie primaire/final de 2,58).

En conclusion :

- Les réductions accordées aux ménages dans le cadre des tarifs sociaux sont généralement faible au regard des factures énergétiques du logement.
- Elles ne permettent que dans quelques cas de sortir de la précarité énergétique.
- Elles sont source d'iniquité entre les ménages équipés de système de chauffage au gaz naturel, vis-à-vis de ménages équipés de systèmes électriques.

### 3.4 Coûts et financement des tarifs sociaux de l'énergie

#### 3.4.1 Coûts et financements du Tarif de Première Nécessité (TPN)

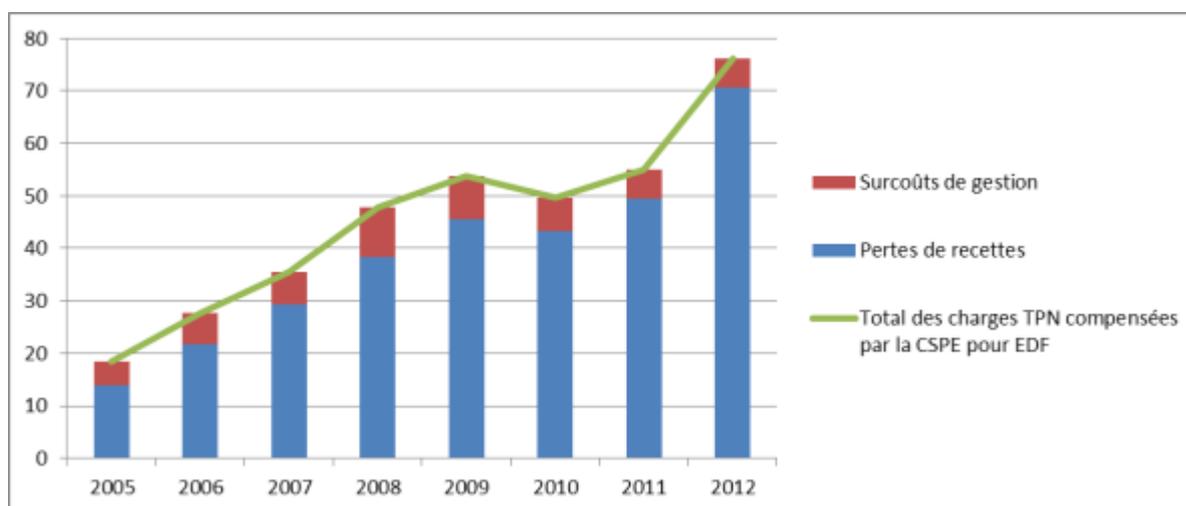
##### **Évolution des charges TPN :**

Les charges engendrées par le TPN sont entièrement compensées par la Contribution au Service Public d'Electricité (CSPE).

##### **Évolution des charges compensées à EDF :**

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
<b>Pertes de recettes dues au TPN</b>	<b>13,8</b>	<b>21,8</b>	<b>29,4</b>	<b>38,3</b>	<b>45,5</b>	<b>43,3</b>	<b>49,5</b>	<b>70,5</b>
dont TPN	13,8	21,8	29,1	37,1	44,6	42,8	49,1	nd
dont réductions instaurées sur les services liés à la fourniture d'énergie	0	0	0,3	1,2	0,9	0,5	0,4	nd
<b>Surcoûts de gestion</b>	<b>4,7</b>	<b>5,9</b>	<b>6</b>	<b>9,4</b>	<b>8,2</b>	<b>6,4</b>	<b>5,4</b>	<b>5,6</b>
dont frais de personnel	1	3,4	3,1	4,7	5,1	4,1	5,4	nd
dont autres	3,7	2,5	2,9	4,7	3,1	2,3	nd	nd
<b>Total des charges TPN compensées par la CSPE pour EDF</b>	<b>18,5</b>	<b>27,7</b>	<b>35,4</b>	<b>47,7</b>	<b>53,7</b>	<b>49,7</b>	<b>54,9</b>	<b>76,1</b>

Source : CRE (2005-2011) et EDF



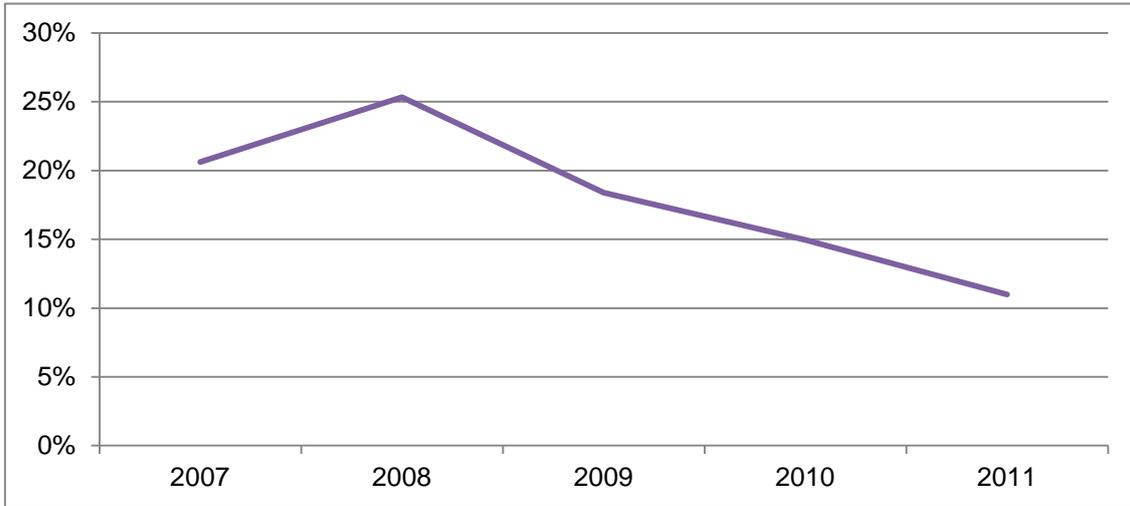
Source : CRE (2005-2011) et EDF

##### **Évolution des charges compensées aux Entreprises Locales de Distribution :**

en millions d'€	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
	Constaté						
Charges relatives à la tarification spéciale "produit de première nécessité"	1,1	1,1	1,2	1,3	4,6	1,8	2,2

Source : CRE

**Évolution de la part des frais de gestion dans les charges à compenser au titre du TPN :**



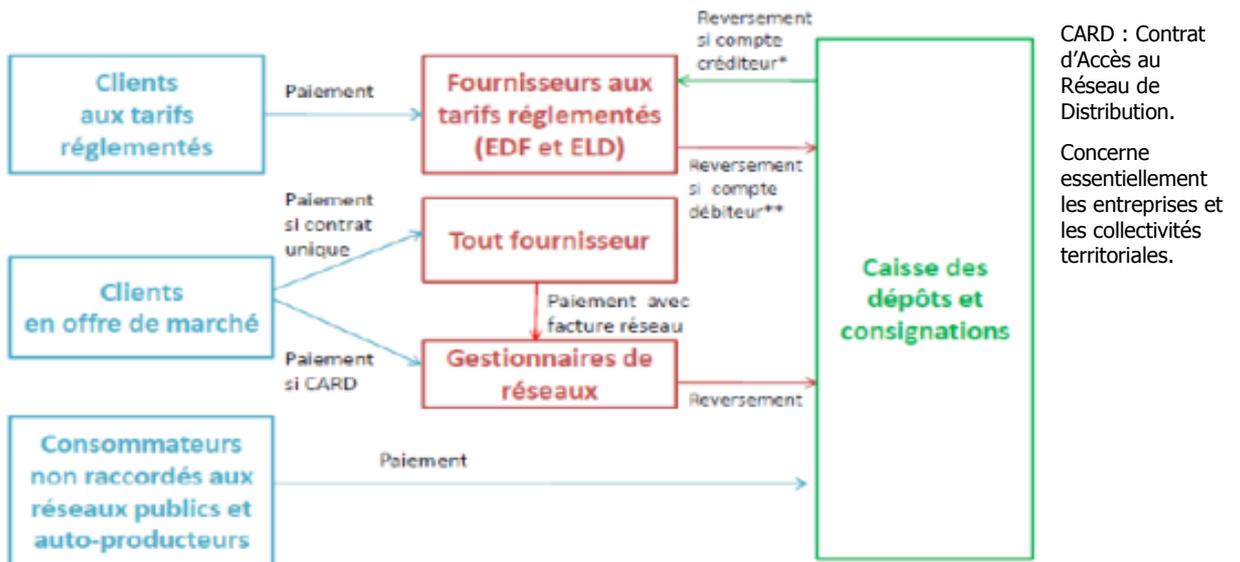
Source : CRE

Les frais de gestion représentent une part toujours décroissante des charges à compenser au titre du TPN. La mutualisation des procédures liées aux tarifs sociaux entre fournisseurs via l'organisme Xerox Global Services, évoqué par certains de nos interlocuteurs lors de nos entretiens explique peut-être une part de ce gain d'efficacité.

Les frais de gestion sont de 7,3% en 2012, et donc en diminution par rapport à 2011.

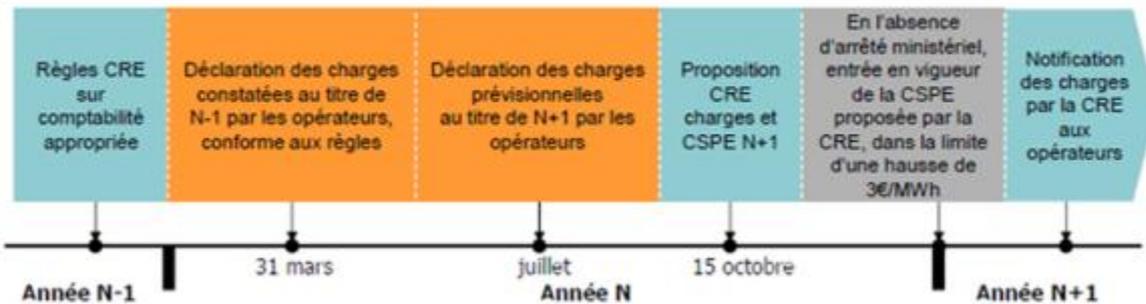
**Recouvrement de la CSPE**

**Schéma de recouvrement de la CSPE**



Source: CRE

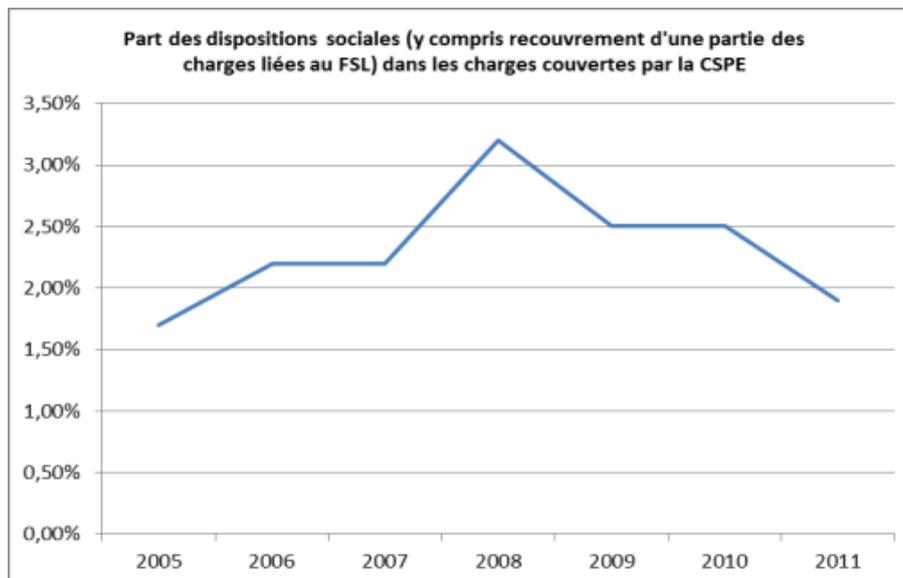
## Fonctionnement et planning du mécanisme de compensation des coûts par la CSPE:



Chaque année N, la CRE notifie individuellement à chaque opérateur qui supporte des charges de service public de l'électricité, le montant des charges retenue pour ce qui le concerne pour l'année N+1. Ce montant est inscrit au crédit du compte de l'opérateur pour l'exercice N+1. Un opérateur supportant des charges ne procède à un versement à la CDC des montants recouverts que lorsque son compte particulier devient débiteur, c'est à dire lorsque la somme des contributions recouvrées et de la compensation reçue de la CDC au titre de l'exercice devient supérieure aux charges qui lui ont été notifiées. Les états récapitulatifs doivent être transmis même si l'opérateur est créditeur.

Pour chaque trimestre d'une année civile considérée, si le compte d'un opérateur est créditeur, une compensation lui est reversée par la CDC, égale au quart des charges notifiées, après déduction des sommes qu'il a conservées au titre de la période. Les reversements sont effectués, au plus tard, dans les cinq jours ouvrés bancaires suivant le 30 avril, le 31 juillet et le 31 octobre de l'année en cours et le 31 janvier de l'année suivante. Les sommes non réglées à ces dates par la CDC sont augmentées des intérêts au taux légal.

## La part des dispositions sociales dans les charges couvertes par la CSPE



Source : Analyse BURGEAP de chiffres CRE

Le mécanisme de fonctionnement du FSL sera abordé en détail dans le chapitre suivant. Il convient toutefois d'en parler ici puisqu'un lien existe entre l'abondement au FSL et la compensation des charges liées au TPN. En effet, les charges supportées du fait du tarif de première nécessité donnent la possibilité aux fournisseurs de bénéficier d'une compensation en cas de participation au dispositif FSL en faveur des personnes en situation de précarité. Cette compensation, réalisée dans le cadre de la CSPE, peut s'élever jusqu'à 20 % des

charges dues au titre du TPN, dans la limite du concours financier de l'opérateur au fonds de solidarité pour le logement (arrêté du 24 novembre 2005, voir paragraphe 4.2).

**Impact envisagé de l'automatisation**

*Contribution moyenne d'un client résidentiel pour financer les pertes de recettes liées au TPN*

	Part CSPE €/MWh	Contribution annuelle € TVA incluse
Estimée en 2013 sur le périmètre des bénéficiaires de la CMU-C (1,4 million de foyers bénéficiaires du TPN)	0,32	1,8
Estimée pour 2013 sur le périmètre des bénéficiaires de la CMU-C et de l'ACS (1,9 million de foyers bénéficiaires du TPN <sup>2</sup> )	0,44	2,5
Estimée sur l'ensemble des bénéficiaires potentiels du TPN (2,3 millions de foyers <sup>3</sup> )	0,52	2,9

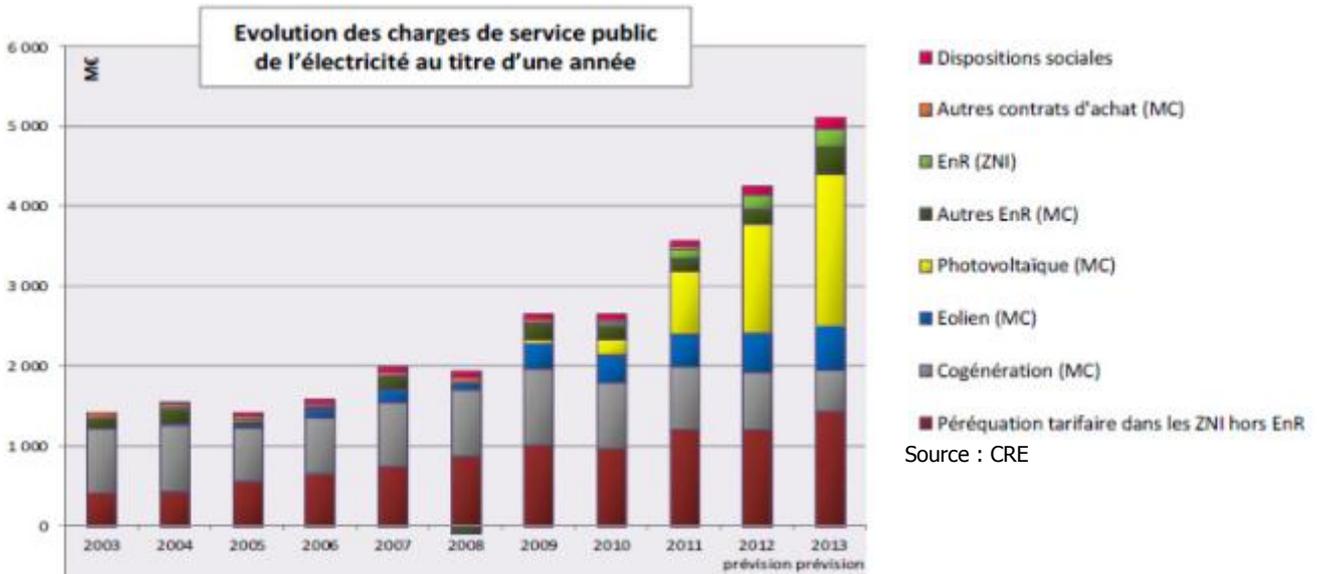
<sup>2</sup> 1,4 million au titre de la CMU-C plus 0,64 million au titre de l'ACS.

<sup>3</sup> Le nombre de foyers bénéficiant de la CMU-C et titulaires d'un contrat d'électricité est estimé à 1,7 million. En effet, tous les ayants droit à la CMU-C (2,4 millions de foyers à fin 2012) n'entreprennent pas les démarches pour en bénéficier. Par ailleurs, plusieurs foyers peuvent être rattachés au même contrat d'électricité. Le taux de recours à l'ACS est estimé à 40% par les services de la direction de la Sécurité sociale, soit 640 000 foyers supplémentaires pouvant bénéficier potentiellement du TPN. En première approximation, il est fait l'hypothèse que les foyers bénéficiant de l'ACS ne sont pas regroupés.

Source : CRE - délibération du 19 décembre 2012

En 2013, en tenant compte des évolutions récentes des tarifs sociaux, la part envisagée des dispositions sociales sur l'ensemble de la CSPE est de 0,52€/MWh.

Même avec un dispositif qui permettrait de « capter » la totalité des ayant-droits, la diffusion large des tarifs sociaux dans son format actuel (limite de ressources liée à l'ACS, et montants moyens d'aide actuels), n'engendre une augmentation de charge qui demeure de second ordre (quelques %) par rapport aux autres postes de compensation (péréquations tarifaires avec les zones non interconnectées et soutiens aux ENR et à la cogénération). Notons à ce sujet que ces deux postes de maîtrise de l'énergie (économie d'énergie et développement des ENR) font l'objet d'engagement nationaux vis-à-vis de l'Europe (Paquet Energie Climat, et objectifs 3\*20).

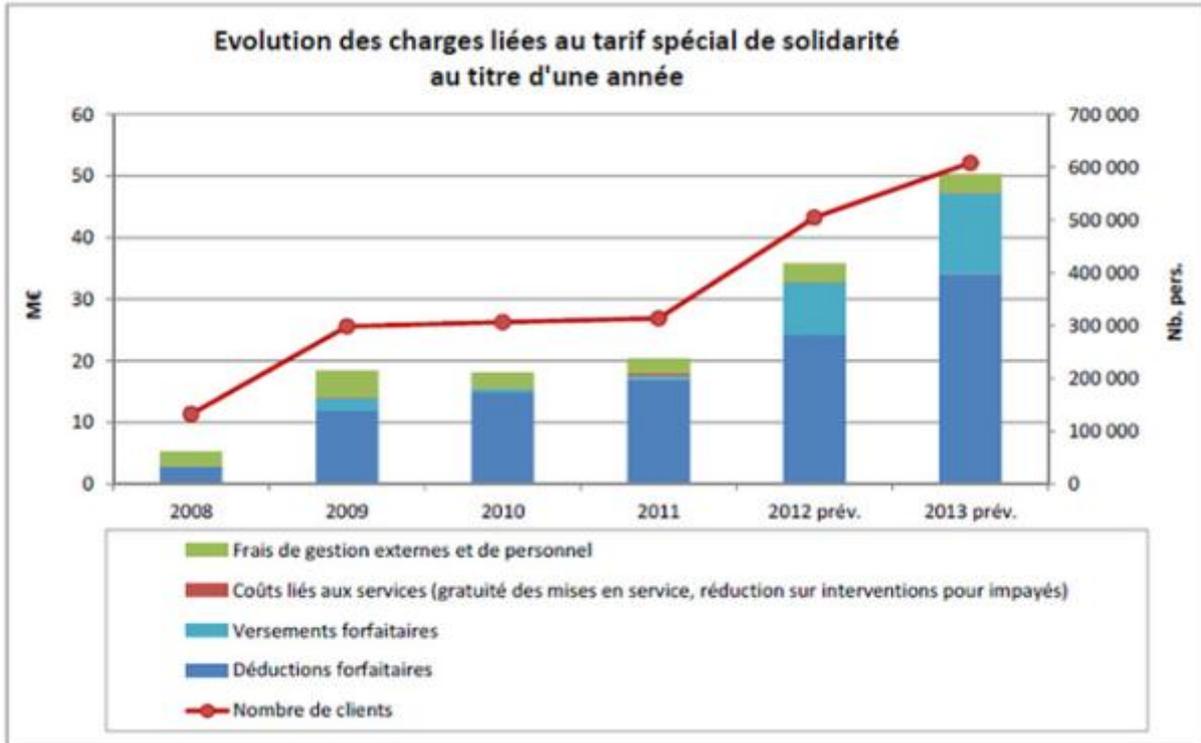


### 3.4.2 Coûts et financement du Tarif Spécial de Solidarité

#### Évolution des charges TSS

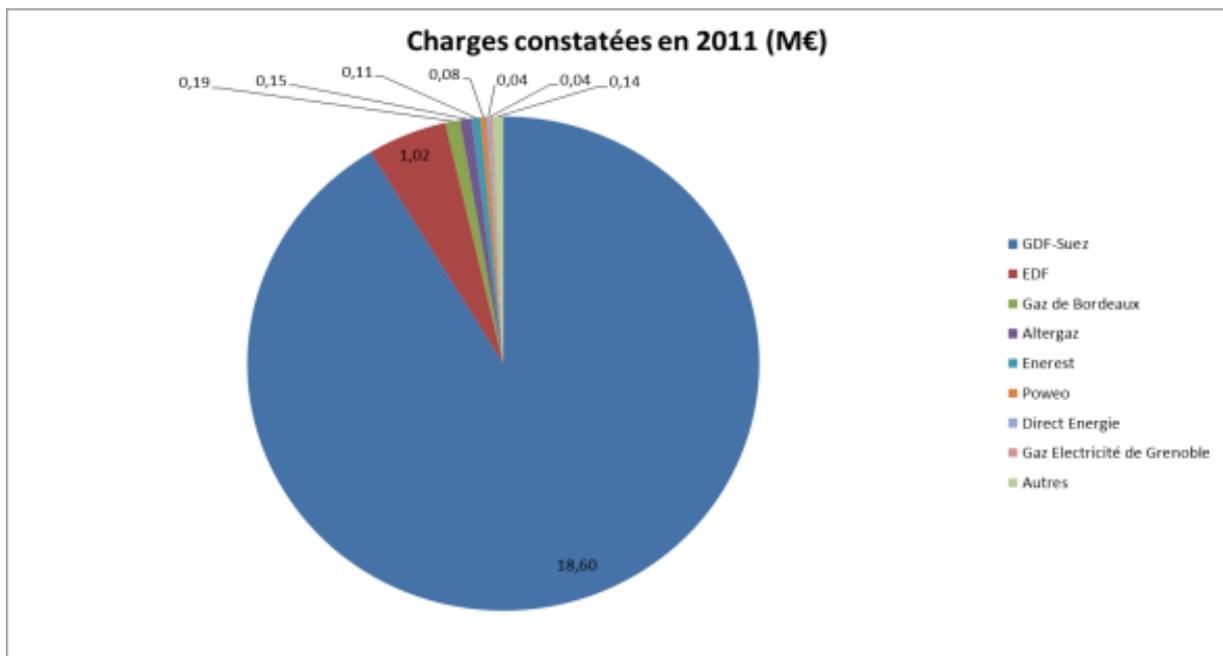
Les Charges engendrées par le TSS sont entièrement compensées par la Contribution au Tarif Spécial de Solidarité (CTSS). Elles s'élèvent à près de 50 millions d'euros en prévisionnel 2013. Près de 90% de ces compensations étaient en 2011 à destination de GDF-SUEZ.

En 2011, les frais de gestion ont représenté 11,4% de la totalité des charges dues au TSS.



Source : CRE

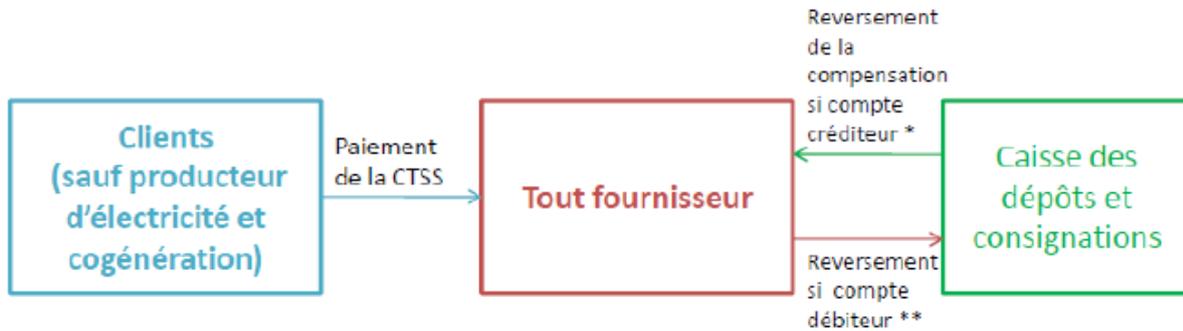
#### Répartition des charges constatées en 2011 par fournisseur



Source : CRE

## Mécanisme de recouvrement CTSS

### Schéma de recouvrement de la CTSS



\*: un compte d'un fournisseur est créditeur lorsque les charges supportées par le fournisseur sont supérieures aux montants recouverts.

\*\* : un compte d'un fournisseur est débiteur lorsque les charges supportées par le fournisseur sont inférieures aux montants recouverts.

Source : CRE

## Impact envisagé de l'automatisation

Contribution moyenne d'un client résidentiel pour financer les pertes de recettes liées au TSS

	Part CTSS €/MWh	Contribution annuelle € TVA incluse
Estimée pour 2013 sur le périmètre des bénéficiaires de la CMU-C (608 000 foyers bénéficiaires du TSS)	0,10	2,0
Estimée pour 2013 sur à le périmètre des bénéficiaires de la CMU-C et de l'ACS (828 000 foyers bénéficiaires du TSS <sup>4</sup> )	0,13	2,6
Estimée sur l'ensemble des bénéficiaires potentiels du TSS (936 000 foyers <sup>5</sup> )	0,15	3,0

<sup>4</sup> 0,6 million au titre de la CMU-C plus 0,22 au titre de l'ACS avec une hypothèse de 40% de foyers utilisant à la fois le gaz et l'électricité sur la base de 550 000 foyers bénéficiant du TPN.

<sup>5</sup> Estimation à partir du nombre de bénéficiaires au TPN (cf. premier tableau) avec une hypothèse de 40 % de foyers utilisant à la fois le gaz et l'électricité.

Source : CRE

Comme pour l'électricité, la compensation du TSS ne pèse que quelques euros (moins de 3 euros par MWh) pour les abonnés à un contrat de gaz naturel. Cette compensation demeure dans les mêmes proportions, avec le format actuel du TSS, si l'ensemble des ayants-droits en bénéficient réellement.

### 3.5 Analyses de l'impact de ces dispositifs et de leurs évolutions récentes pour les opérateurs impliqués

#### ***Impact sur le budget des fournisseurs***

Pertes de recettes engagées par les fournisseurs avant compensation :

Pertes de recettes et surcoûts de gestion engagés avant compensation (M€)	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012*
TPN	18,6	27,86	35,6	47,9	53,9	50	55,2	76,1
TSS	-	-	-	5,7	18,4	18,1	20,4	35,8

Sources : CRE, EDF, GDF-SUEZ

Les pertes de recettes et les surcoûts de gestion engagés par les fournisseurs (EDF et ELD) au titre du TPN s'élevaient à 76 M€ en 2012 ; 35,8 M€ au titre du TSS pour les fournisseurs de gaz naturel. Ces pertes de recettes et frais de gestion sont intégralement compensés et même anticipés du fait de la procédure de recouvrement exposée au chapitre 3.4.1.

## 4. Fonds de Solidarité Logement (FSL)

### 4.1 Éléments de synthèse

#### Synthèse FSL

Texte	loi n° 90-449 du 31 mai 1990 visant à la mise en œuvre du droit au logement précisée par la loi Nome																
Ayants droits	Selon le règlement intérieur départemental																
Règles de participation des fournisseurs	Convention obligatoire entre tous les fournisseurs (historiques ou non) et les conseils généraux, leur montant repose sur le volontariat. Les participations d'EDF et GDF-SUEZ sont calculées, a priori, sans tenir compte du montant des aides du FSL versées à leurs clients.																
Nombre de bénéficiaires et montants de l'aide énergie		1993	1994	1995	1996	1997	1998	2000	2002	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
	Nombre de foyers aidés (en milliers)	52,0	81,0	100,0	119,0	146,0		228,5		279,4	318,5	299,6	304,7	343,0			
	Montant de l'aide (en millions €)	7,9	13,3	17,4	18,0	21,7		39,5		79,0	62,0			69,5			
	Sources : mix DHUP, DREES, EDF, GDF-SUEZ, CRE																
Financement du FSL	Contribution volontaire des opérateurs énergétiques. Bien bien qu'ils bénéficient de la procédure de recouvrement d'impayés par le FSL, les fournisseurs non historiques ne contribuent pas, dans les faits, au financement du FSL ; laissant cette part de responsabilité et d'engagement volontaire à EDF, GDF-SUEZ et aux ELD.																
		1993	1994	1995	1996	1997	1998	2000	2002	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
	Part cumulée EDF/GDF-Suez (en millions d'€)	3,1	3,1	6,7	5,6	6,4	8,4	10,2	20,0	22,6	24,7	25,3	25,2	27,8	28,1	28,3	
	Part GDF										4,7	4,8	5,4	5,5	5,5	5,8	6,0
	Part EDF (en millions d'€)										20,0	20,5	19,8	22,3	22,6	22,5	23,1
	Sources : mix DHUP, DREES, EDF, GDF-SUEZ, CRE																
Modalités de compensation des opérateurs	Deux formes de compensation des opérateurs au financement des FSL : 1. Remboursement des impayés par les FSL 2. les charges supportées du fait du tarif de première nécessité donnent la possibilité aux fournisseurs de bénéficier d'une compensation en cas de participation au dispositif en faveur des personnes en situation de précarité. Cette compensation, réalisée dans le cadre de la CSPE, peut s'élever jusqu'à 20 % des charges dues au titre du TPN, dans la limite du concours financier de l'opérateur au fonds de solidarité pour le logement (arrêté du 24 novembre 2005).																

## 4.2 Contribution au FSL par opérateur au niveau national et impayés recouvrés

	1993	1994	1995	1996	1997	1998	2000	2002	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Nombre de foyers aidés (en milliers)	52	81	100	119	146		228,5		279	318	300	305	343			
Montant de l'aide (en millions €)	7,85	13,26	17,38	17,99	21,65		39,5		79	62			69,5			
Part cumulée EDF/GDF-Suez (en millions d'€)	3,05	3,05	6,65	5,64	6,4	8,38	10,2	20	22,57	24,7	25,3	25,2	27,8	28,1	28,3	
Part GDF										4,66	4,81	5,37	5,5	5,5	5,81	6
Part EDF (en millions d'€)										20	20,5	19,8	22,3	22,6	22,5	

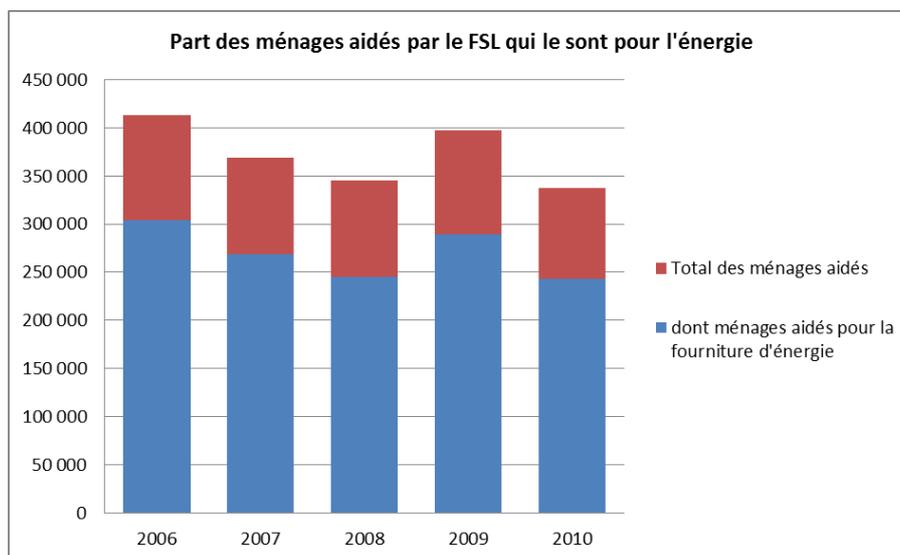
source : mix DHUP, DREES, EDF, GDF-SUEZ, CRE

Avec près de 23 millions d'euros de contributions au Fonds Solidarité Logement, EDF est l'acteur énergétique qui contribue le plus au FSL. Cette contribution représentait en 2009 près du tiers du montant d'aide délivré dans le cadre du FSL.

On soulignera le fait que bien qu'ils bénéficient de la procédure de recouvrement d'impayés par le FSL, les fournisseurs non historiques ne contribuent pas de manière volontaire, dans les faits, au financement du FSL ; laissant cette part de responsabilité et d'engagement volontaire à EDF, GDF-SUEZ et aux ELD.

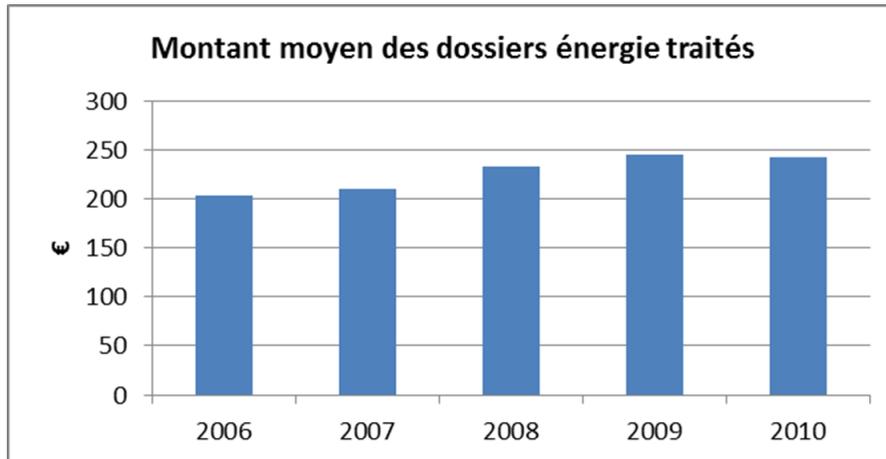
En 2010 le MNE dans son rapport annuel pointait : « *Certains FSL locaux refuseraient quant à eux d'octroyer les aides lorsque le fournisseur de l'éventuel bénéficiaire n'est pas un opérateur historique, dans la mesure où le fournisseur en question n'abonde pas le fonds. Le médiateur a souligné qu'il avait déjà eu connaissance de ce problème et que le député Daniel Goldberg avait interrogé le Gouvernement à ce sujet. Ce dernier a répondu que les conseils généraux pouvaient contraindre chaque fournisseur à signer une convention avec le FSL pour régler leurs rapports* ».

Le FSL traite plusieurs types de dossiers, il peut s'agir d'aider les ménages à régler leurs charges locatives, leurs factures de télécommunications ou d'énergie. Comme le montre le graphique suivant, une grande partie des dossiers traités (près de 70%) concerne les impayés d'énergie.



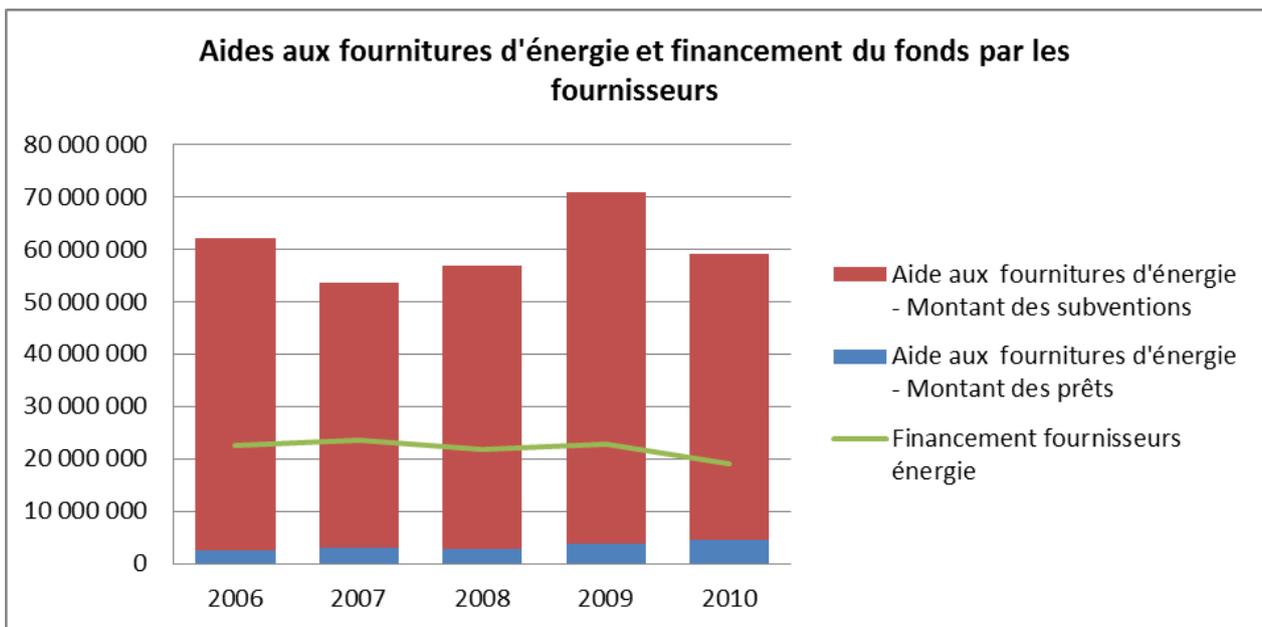
source : DGHUP

Le montant moyen des dossiers énergie est en hausse depuis 2006 et atteint actuellement près de 250€ par ménage aidé.



source : DGHUP

Les versements des fournisseurs d'énergie au FSL sont moins élevés que les montants des dossiers énergie, qui servent en majorité à recouvrer des factures impayées.

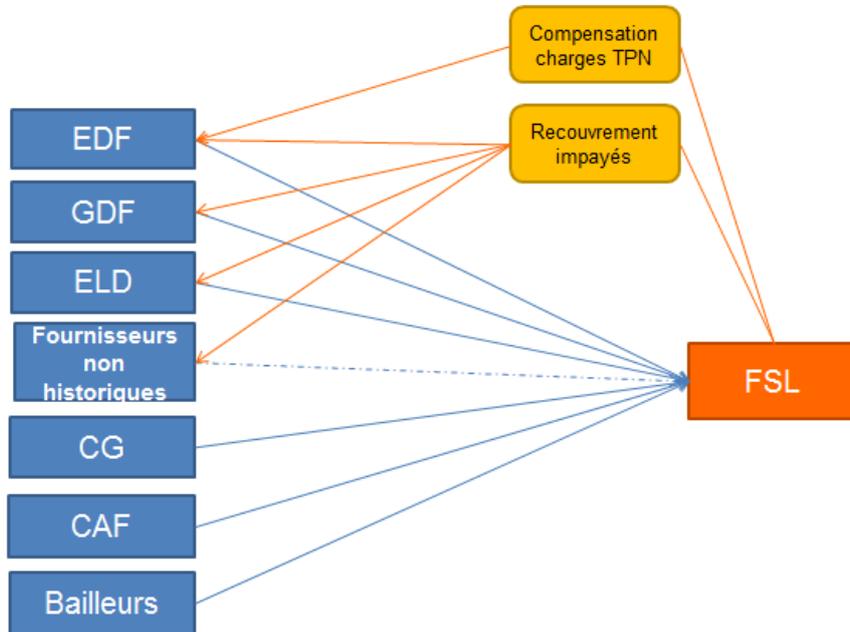


source : DGHUP

Le schéma ci-dessous détaille d'une part la typologie des principaux contributeurs au FSL, et d'autre part les recouvrements et compensations délivrées aux fournisseurs d'énergie. Les « retours financiers » sont de deux natures :

- en effet, le FSL permet à tous les fournisseurs d'énergie de recouvrer une partie de leurs factures impayées ;
- et, par un arrêté du 24 novembre 2005, les charges supportées du fait du tarif de première nécessité donnent la possibilité à EDF de bénéficier d'une compensation en cas de participation au dispositif FSL en faveur des personnes en situation de précarité. Cette compensation, réalisée dans le cadre de la CSPE, peut s'élever jusqu'à 20 % des charges dues au titre du TPN, dans la limite du concours financier de l'opérateur au fonds de solidarité pour le logement.

Ainsi à titre d'exemple les charges pour EDF liées au TPN étaient en 2009 de 53M d'€ et EDF a reçu une compensation supportée par la CSPE de  $20\% * 53M = 10,7Md'€$  (cette somme étant inférieure à leur contribution aux FSL en 2009: 22Md'€)<sup>14</sup>.



<sup>14</sup> Extrait annexe 2 délibération CRE de 2011 (Charges de service public de l'électricité constatées au titre de 2009)

Remarque selon AMORCE (brève du 21 décembre 2012), ce mécanisme de compensation croisant les tarifs sociaux et les abondements au FSL devrait permettre à EDF de retrouver l'intégralité des montants engagés dans les FSL en 2013.

### 4.3 Zoom territorial : l'Hérault

#### **Présentation du FSL 34**

Le règlement intérieur du FSL a été modifié en janvier 2011, et l'organisation revue au 1<sup>er</sup> juillet 2012.

Le FSL est géré par l'Espace Logement Hérault, service du Conseil Général rattaché au pôle départemental de la solidarité. Le service FSL est composé d'une trentaine de personnes : chefs de service, assistante, agents administratifs, travailleurs sociaux. La CAF a été désignée comme organisme de gestion financière et comptable.

Le FSL finance des aides directes : accès au logement, aides au maintien, aides aux fluides, ainsi que des aides indirectes (aides aux associations œuvrant pour l'accompagnement des ménages : gestion de logements temporaires, médiation locative, auto-réhabilitation accompagnée...).

Environ 1 800 dossiers sont traités chaque mois, 38 % concernent l'énergie. Seules les énergies gaz et électricité peuvent ouvrir droit à une aide du FSL.

Le demandeur doit disposer de ressources suffisantes pour faire face à son loyer et à ses charges.

Les aides sont octroyées sous forme de prêts (36 mois maximum) et de subventions, dans l'objectif de prendre en compte la totalité de la dette. Le plafond d'aide est fixé à 1200 € par fluide, une seule fois dans l'année (dérogation exceptionnelle possible). Si la facture est inférieure à 250 €, la prise en charge est totale.

Le prêt doit être soldé avant toute autre demande d'aide. Le recouvrement des prêts est assuré par une retenue sur les prestations familiales (ou par prélèvement si pas d'allocations).

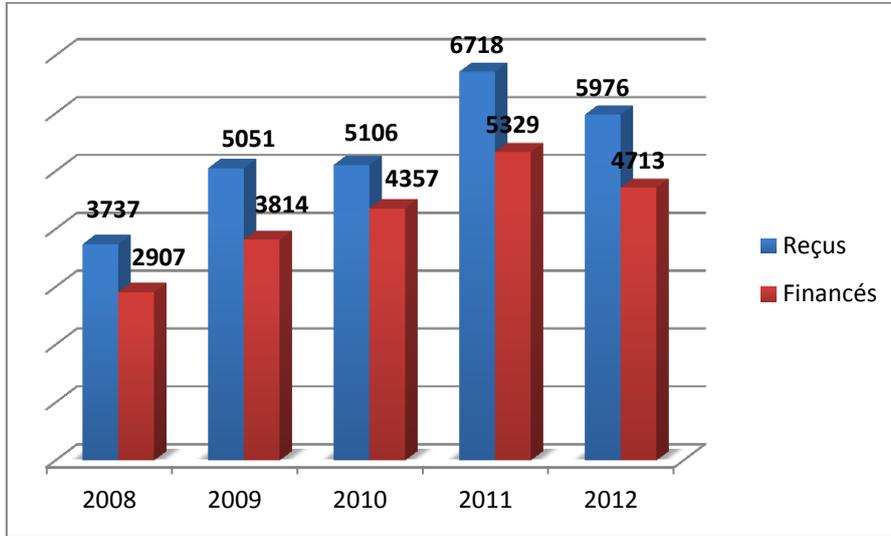
La commission d'examen des demandes d'aide se réunit une fois par semaine. Elle est composée de représentants du CG, de la CAF, de la MSA, des bailleurs sociaux et des fournisseurs d'énergie si nécessaire.

Plafond de ressources 2012 : détermine le taux de subvention en fonction des revenus (le reste en prêt) pour les dettes supérieures à 250 €

	1ère tranche	2ème tranche		3ème tranche	
	Subvention 20 %	Subvention 40 %		Subvention 60 %	
1 pers	1100 € à	917		à 825 €	à 1 €
2 pers	1528 € à	1 273 €		à 1146 €	à 1 €
3 pers	1833 € à	1 528 €		à 1375 €	à 1 €
4 pers	2444 € à	2 037 €		à 1833 €	à 1 €
5 pers	2750 € à	2 291 €		2 062 €	à 1 €

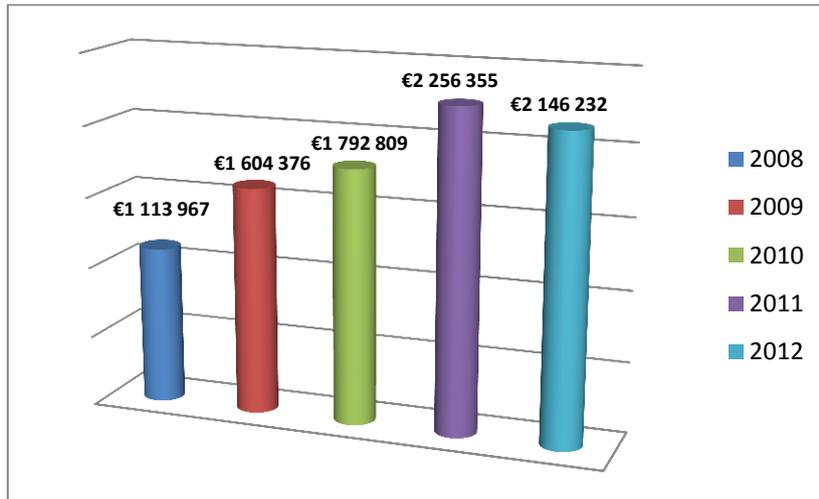
### 4.3.1 FSL "Electricité"

#### Évolution du nombre de dossiers entre 2008 et 2012 :



Source : bilans FSL 2008 à 2012

#### Évolution du montant des dépenses entre 2008 et 2009 :

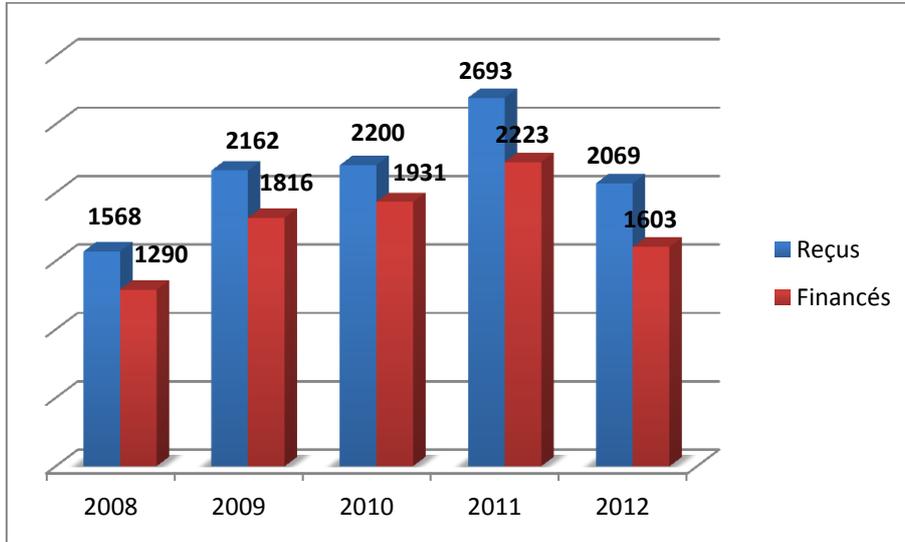


Source : bilans FSL 2008 à 2012

Après une augmentation significative entre 2008 et 2011, il y a eu une baisse de 11 à 12 % des dossiers reçus/financés en 2012, pour une diminution de 5 % des sommes octroyées.

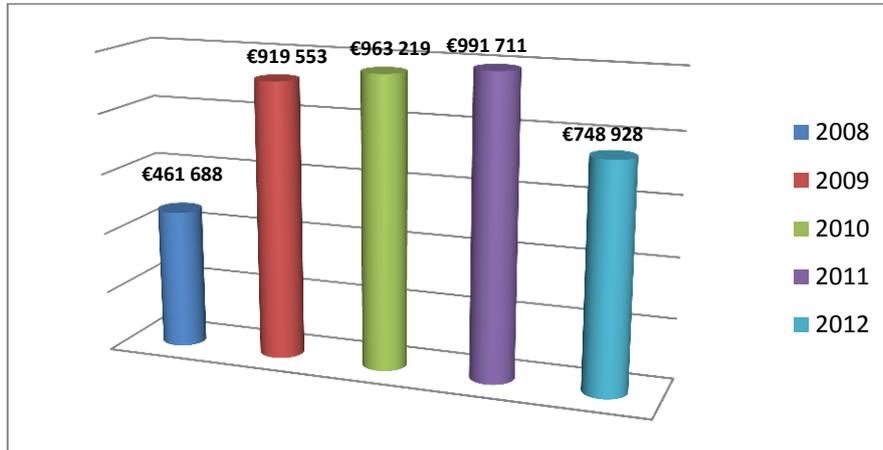
### 4.3.2 FSL "Gaz"

#### Évolution du nombre de dossiers entre 2008 et 2012 :



Source : bilans FSL 2008 à 2012

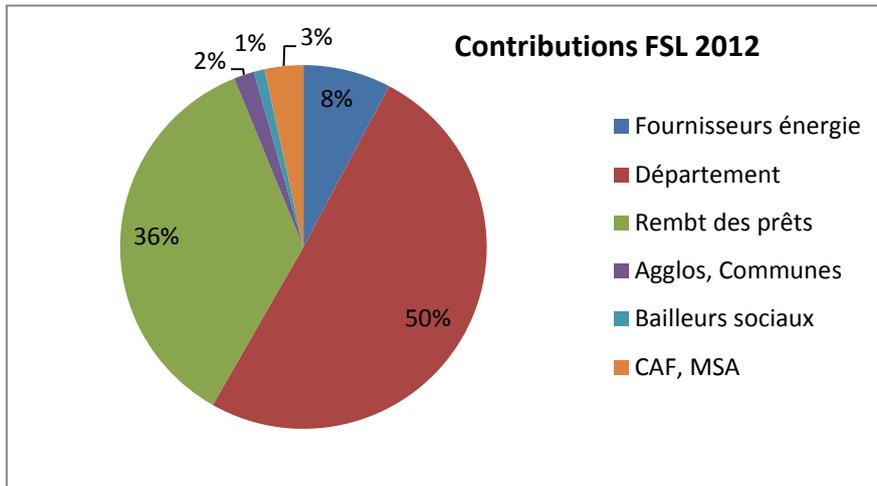
#### Évolution du montant des dépenses entre 2008 et 2009 :



Source : bilans FSL 2008 à 2012

Les demandes et les dossiers financés dans le cadre du FSL « gaz » ont connu une chute importante en 2012 : - 28 % et - 25 % par rapport à 2011 (niveau inférieur à 2009). Les annulations de demandes représentent 8 % contre 4 % en 2011, les rejets sont stables. Explication possible : l'action de médiation sortante réalisée par GDF-SUEZ.

### 4.3.3 Le FSL 34, toutes aides confondues



Source : bilans FSL 2008 à 2012

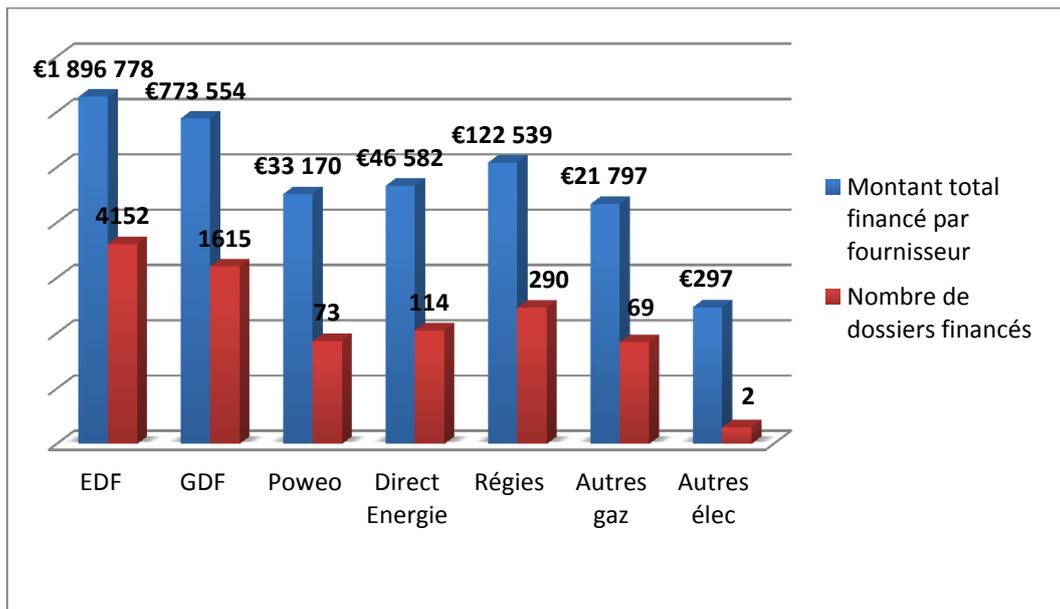
Le montant total des aides accordées dans le cadre du FSL est de 11 223 600 € dont 2 894 717 € pour l'énergie (soit 26 %).

#### Contributions fournisseurs d'énergie 2012 :

EDF	675 000 €
GDF-Suez	181 000 €
Coop. St Martin de Londres	12 200 €
Gignac Energie	250 €
Régie de Cazouls-les-Béziers	200 €

Source : bilans FSL 2008 à 2012

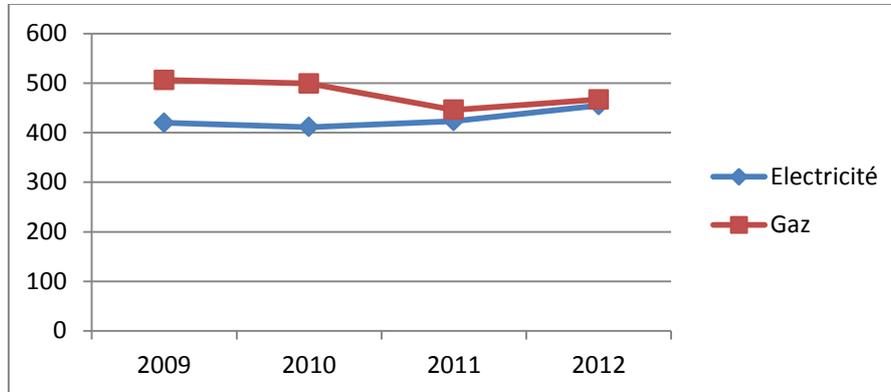
#### Répartition des dossiers financés par fournisseur (nombre et montant)



Source : bilans FSL 2008 à 2012

À noter que seuls EDF, GDF-SUEZ et les régies abondent le FSL.

### **Évolution de l'aide moyenne entre 2009 et 2012**



Source : bilans FSL 2008 à 2012

Pour l'électricité, l'aide moyenne est passée de 358 € en 2008 à 455 € en 2012.

Pour le gaz, l'aide moyenne a baissé, passant de 499 € en 2010 à 467 € en 2012 (mais elle était de 356 € en 2008).

## 5. Participation des fournisseurs d'énergie au programme « Habiter Mieux »

### 5.1 Description du programme et du conventionnement avec les fournisseurs d'énergie

Programme	Confié par l'Etat à l'ANAH, le programme vise à aider 300 000 propriétaires à financer les travaux de rénovation thermique de leur logement de façon à diminuer les déperditions d'énergie et permettre aux foyers concernés de mieux se chauffer.								
Ayants droits	Jusqu'en Juin 2013 : Propriétaires occupants d'un logement de plus de 15 ans, aux ressources modestes et très modestes selon les plafonds de l'ANAH Depuis le 1 <sup>er</sup> juin 2013, le dispositif Habiter Mieux a été élargi aux propriétaires bailleurs et aux copropriétaires dans certaines situations : <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Les plafonds de ressource pour les propriétaires occupants ont été relevés</li> <li>➢ Le dispositif pour les propriétaires bailleurs est soumis à un plafond de ressources des locataires et engageant les propriétaires vis-à-vis de plafonds de loyers.</li> <li>➢ Copropriétés dégradées faisant l'objet d'une OPAH, ou faisant l'objet d'une procédure spécifique</li> </ul>								
Règles de participation des fournisseurs	Convention avec les 3 principaux fournisseurs d'énergie (EDF, GDF-SUEZ et Total) les engageant à hauteur de 250 M€ d'ici 2017. La convention cadre la contribution financière uniquement sur les trois premières années (2011-2013) à hauteur de 85 M€.								
Nombre de bénéficiaires théoriques sur la période 2011-2012	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Contribution d'EDF (en nombre de logements)</td> <td>58 000</td> </tr> <tr> <td>Contribution de GDF SUEZ (en nombre de logements)</td> <td>26 000</td> </tr> <tr> <td>Contribution de TOTAL (en nombre de logements)</td> <td>16 000</td> </tr> </tbody> </table>		Total	Contribution d'EDF (en nombre de logements)	58 000	Contribution de GDF SUEZ (en nombre de logements)	26 000	Contribution de TOTAL (en nombre de logements)	16 000
	Total								
Contribution d'EDF (en nombre de logements)	58 000								
Contribution de GDF SUEZ (en nombre de logements)	26 000								
Contribution de TOTAL (en nombre de logements)	16 000								
Financement	La contrepartie accordée aux fournisseurs d'énergie au programme Habiter Mieux se fait par la mobilisation des certificats d'économie d'énergie.								

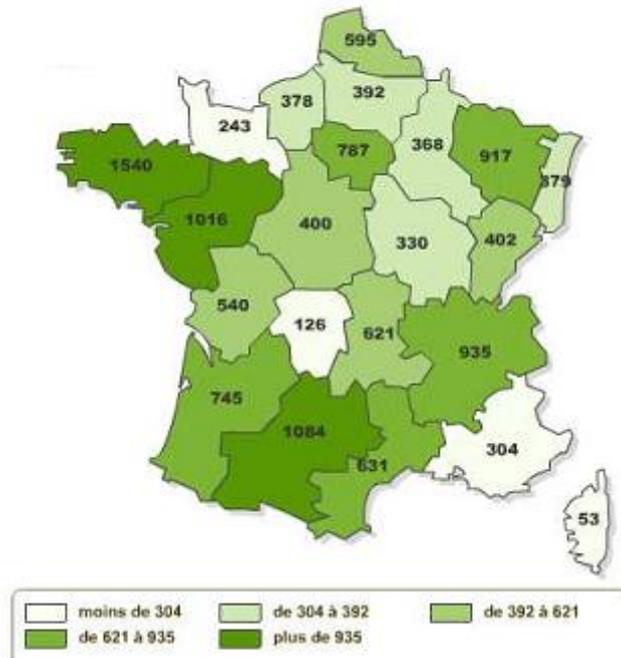
### 5.2 Bilan du programme pour l'année 2012 et évolutions 2013

Le bilan du programme Habiter Mieux publié par l'Anah pour l'année 2012 fait état de :

- 12 786 ménages engagés dans un programme de rénovation
- 24,89M€ de primes pour 224,8M€ de travaux
- Gain énergétique moyen de 38 % pour une économie conventionnelle totale de 227 GWh

Les objectifs sont de 300 000 logements rénovés d'ici 2017 avec un gain énergétique minimum de 25%.

**Répartition régionale des logements rénovés**



Source : ANAH, Programme Habiter Mieux, Année 2012

Au mois de Septembre 2013, le bilan fait état de 31 340 ménages qui se sont engagés dans un projet de travaux de rénovation thermique de leur logement depuis le début du programme, dont 11 865 en 2013 (soit près de 60 % d’engagements de plus qu’en 2012 sur la même période).

La répartition par cibles en cumulé depuis le début du programme pour les propriétaires occupants et depuis le 1er juin 2013 pour les propriétaires bailleurs et les syndicats de copropriétaires de copropriétés en difficulté :

	Propriétaires Occupants	Propriétaires Bailleurs	Syndicats de copropriété
Nombre de logements	30 731	427	184

Ainsi à ce jour, 64 % des ménages aidés dans le cadre d’Habiter Mieux sont des propriétaires occupants, aux revenus très modestes.

EDF, GDF-SUEZ et Total se sont engagés en 2011 pour les trois premières années du dispositif à contribuer à une hauteur maximale de 85M€ (49M€ pour EDF et 22M€ pour GDF-SUEZ) pour rénover 100 000 logements d’ici fin 2013. Une participation à une hauteur maximale de 250M€ est prévue d’ici 2017.

Pour (i) prendre en compte toutes les formes de précarité énergétique, (ii) mieux aider les propriétaires les plus modestes, et (iii) renforcer le repérage et la sensibilisation des ménages en situation de précarité énergétique, l’Anah s’est engagé en avril 2013 à :

- un relèvement des plafonds pour les propriétaires occupants
- une augmentation des aides financières pour les plus modestes
- une aide étendue à de nouvelles catégories de bénéficiaires (bailleurs et syndicats de copropriété en difficulté)
- un meilleur repérage des situations de précarité énergétique (via notamment le déploiement de 1 000 ambassadeurs de l’efficacité énergétique).

### 5.3 Valorisation des Certificats d'Economie d'Energie (CEE), point de vue des fournisseurs d'énergie

Pour chaque opération Habiter Mieux, les obligés versent via le fonds géré par l'ANAH une prime au propriétaire occupant de 850 € (part fixe de 500 € et part variable de 350 €).

En contrepartie, les obligés obtiennent une bonification précarité énergétique à 1 MWh cumac tous les 11 € versés soit 77 MWh cumac pour les 850 €.

En outre, les fournisseurs d'énergie disposent d'une exclusivité locale pour la récupération des CEE liés aux rénovations mises en œuvre dans le cadre du programme « Habiter mieux » : chaque département étant « attribué » à un des trois obligés EDF, GDF-SUEZ et TOTAL. Chaque énergéticien concerné pourra en effet récupérer 75 % des CEE liés à ces travaux dans les départements pour lequel il est « obligé référent Habiter Mieux », l'Anah n'utilisant pas son statut d'éligible pour les avoir. Les 25 % restants seront pour les collectivités participant également par une aide financière au programme « Habiter Mieux » localement.

Pour les dossiers qui ont été valorisés, le volume de CEE correspondant aux travaux réalisés dans le cadre du programme s'élève en moyenne à 170 MWh cumac par logement, soit 128 MWh cumac pour les obligés et 42 MWh cumac pour les collectivités locales.

Si les objectifs du programme en terme de nombre de rénovations engagées étaient atteints et si tous les travaux donnaient lieu à des CEE, les obligés obtiendraient par logement 205 MWh cumac (et les collectivités 42), soit une valorisation à 4,15 €/MWh cumac, ce qui serait légèrement inférieur au prix du marché au moment de la négociation du programme (4,3 €/MWh cumac). Ce chiffre ne prend pas en compte les ressources nécessaires pour la production de CEE déployés par les énergéticiens.

Montant CEE	FEEBAT	Révision DTU	Diagnostic agricole	Habiter mieux		
				2011	2012	2013
1 MWh cumac	15 €	15 €	15 €	10€	11€	12€

Cependant très peu de dossiers sont effectivement remontés depuis les organismes chargés de mettre en œuvre le programme vers les fournisseurs (dans le cas de GDF-SUEZ seulement une centaine de dossiers ont été réalisés à ce jour). Jusqu'à présent, ce levier ne donne ainsi pas les résultats attendus, en particulier vis-à-vis des fournisseurs d'énergie pour qui la participation au programme Habiter Mieux fait partie des programmes relatifs à des actions engendrant des économies d'énergie indirectes dans le cadre de leurs « obligations », et dont leur contribution sur la période 2011 – 2013 visait une valorisation maximale de 7.53 TWh Cumac.

Les discussions en cours sur une simplification du processus dans le cadre du renouvellement de la convention, la clarification dans les contrats des opérateurs (structures d'ingénierie) de leurs obligations relatives à la remontée des CEE ainsi que la revalorisation de leur prestation d'AMO au 1er juin devraient permettre d'améliorer cette situation.

## 6. Actions volontaires conduites par les opérateurs pour les ménages précaires

### 6.1 Médiation sociale

#### 6.1.1 Ressources humaines dédiées :

- EDF : 350 conseillers et correspondants solidarité
- GDF-SUEZ : 35 correspondants solidarité animant les relations avec les collectivités et associations, 170 conseillers en contact direct avec les clients en difficulté
- Direct Energie : pôle social de 11 personnes, joignables par courrier, email ou via une ligne directe, en communication au quotidien avec les clients ou les assistantes sociales pour trouver des solutions aux difficultés de certains clients. Cette équipe dédiée gère également tous les dossiers de surendettement.

Les priorités de ces conseillers solidarité sont d'assurer une continuité dans le dialogue avec les clients en difficulté et de maintenir l'intégralité de sa puissance énergétique au client.

#### 6.1.2 Animation d'un réseau partenarial de médiation sociale :

Les 2 principaux fournisseurs d'énergie (EDF et GDF-SUEZ) soutiennent des structures existantes de médiation sociale (PIMMS, CCAS et diverses associations telles que SOS Familles Emmaüs, le Comité National de Liaison des Régies de Quartier CNLRQ) visant à :

- Faciliter l'accompagnement des ménages en difficulté de paiement dans le processus de recouvrement
- Former les structures à la sensibilisation des ménages à la maîtrise de l'énergie
- Former les structures à l'accompagnement des ménages pour qu'ils bénéficient des tarifs sociaux de l'énergie

Le réseau des Partenaires de Médiation Solidarité de GDF SUEZ en France

### Partenaires de Médiation Solidarité

Dans le cas de GDF-SUEZ, le réseau de partenaires de médiation solidarité (PMS) est constitué de 270 partenaires locaux répartis sur tout le territoire.

Ce réseau s'est construit en multipliant les conventions (Crédit Agricole, CNLRQ), le développement de Relais Services Publics (suite à la démarche de la Datar), de PIMMS (Point Information Médiation Multi-Services) et Club Face.

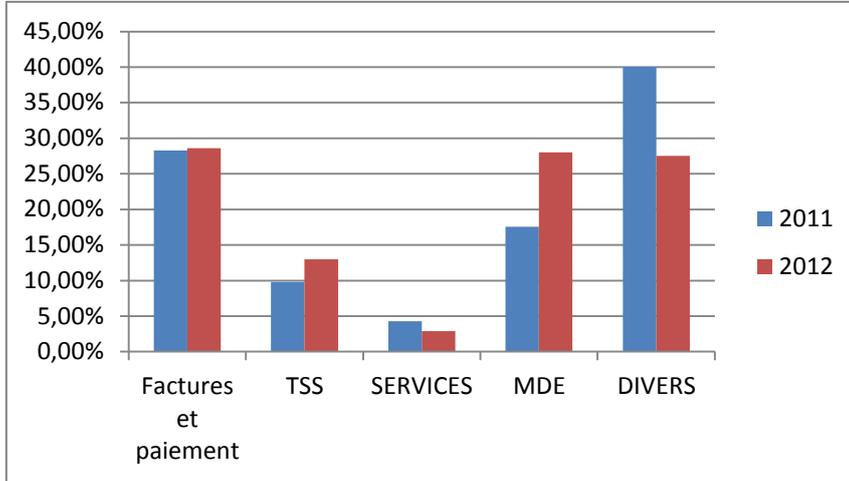
En 2012, les Partenaires de Médiation Solidarité ont apporté leur aide à plus de 50 000 clients de GDF-SUEZ.



Source : GDF-SUEZ

Les principaux motifs de contact auprès de ces partenaires de médiation solidarité portent sur les factures et paiement, et les solutions de maîtrise de l'énergie.

### Évolution du nombre et des motifs de contacts

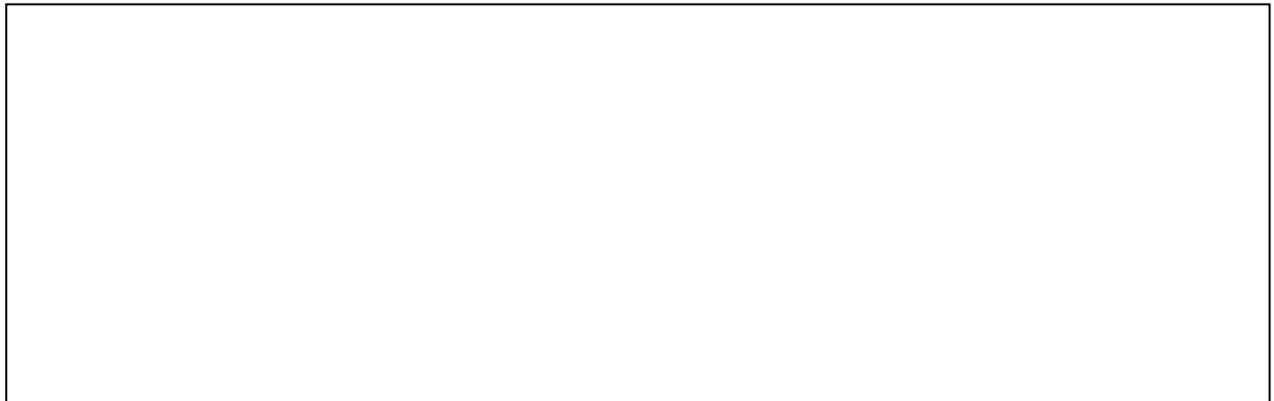


Source : GDF-SUEZ

EDF est, quant à elle, partenaire de 170 structures de médiation sociale dont 55 PIMMS (points d'information et de médiation multi-services) du territoire. Créé à l'initiative d'une collectivité territoriale et d'entreprises partenaires, ce point d'accueil, placé dans des zones défavorisées, apporte une réponse à tous types de questions courantes que peuvent se poser les habitants de ce quartier, que ce soit sur les volets administratifs ou sur les questions liées aux relations avec les opérateurs. Ce large domaine de compétence permet également de professionnaliser les médiateurs et renforcer ainsi leur possibilités de sortie positive vers l'emploi. L'union nationale des Pimms, au travers du contrat de franchise sociale notamment, apporte le soutien à l'animation et la formation de ces structures. Huit entreprises, porteuses des valeurs de service public, sont partenaires au niveau national (La Poste, SNCF, Kéolis, ERDF, Gdf Suez, EDF, Saur, Véolia) ; EDF assure la Présidence de l'Union jusqu'en mai 2015.

#### 6.1.3 Des conventions partenariales avec certaines structures bancaires :

- GDF-SUEZ et La banque Postale : paiement des factures de gaz ou d'électricité en espèces dans les bureaux de poste
- GDF-SUEZ et Le crédit Agricole : synergie avec le réseau de Partenaires de Médiation Solidarité et coopération en matière de RSE



Source : Dossier de presse GDF-SUEZ s'engage contre la précarité énergétique, janvier 2013

- TOTAL et la Caisse d'Épargne et l'association Parcours confiance : expérimentation d'aide au financement et au micro-crédit social

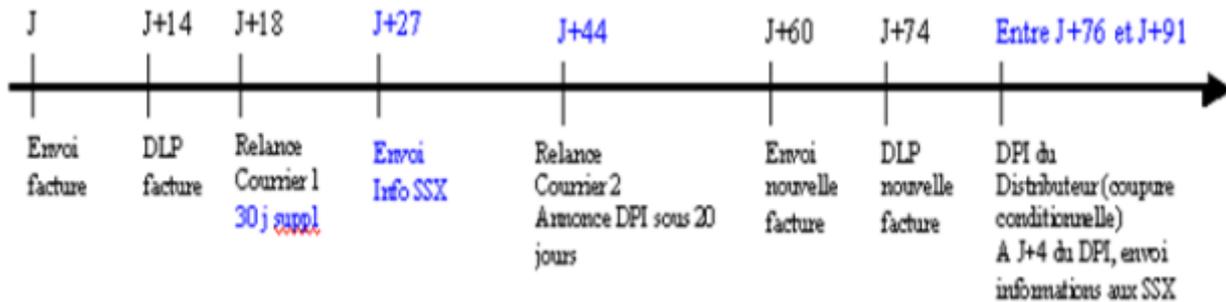
## 6.2 Application du décret n°2008-780 du 13 août 2008

Le décret « Impayés d'énergie » du 13/08/2008 prévoit un délai de 15 jours supplémentaires dans le processus de recouvrement pour les clients bénéficiaires des tarifs sociaux ou d'aides de FSL : 60 jours après réception de la facture contre 45 normalement<sup>15</sup>. D'autre part, les clients bénéficiant du FSL ne peuvent voir leur fourniture d'énergie interrompue entre le 1<sup>er</sup> novembre et le 15 mars. Notons que la loi « Brottes » étend cette disposition à l'ensemble des clients.

*Client classique :*



*Client reconnu « en difficulté » :*



De manière volontaire, GDF-SUEZ a étendu ce dispositif à tous les clients « aidés » de quelque manière que ce soit et EDF à tout client "aidés" ou bénéficiant des tarifs sociaux.

En 2010, le rapport du MNE<sup>16</sup> se faisait l'écho de l'inquiétude de la FNCCR concernant le non-respect du décret par certains fournisseurs d'électricité et de gaz naturel, occasionnant par là-même une augmentation du nombre de coupures à l'approche de l'hiver. Le rapport du MNE de 2012 ne mentionne plus de telles pratiques.

## 6.3 Partenariat des fournisseurs d'énergie avec les CCAS/CIAS

Les Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS) agissent à travers ou en complément du FSL : notamment quand le fonds est épuisé ou que les délais sont trop importants. Ils sont souvent eux-mêmes contributeurs du FSL mais sont rarement associés à sa gestion.

Des collaborations existent entre CCAS et fournisseurs. Les motifs de collaborations principaux sont :

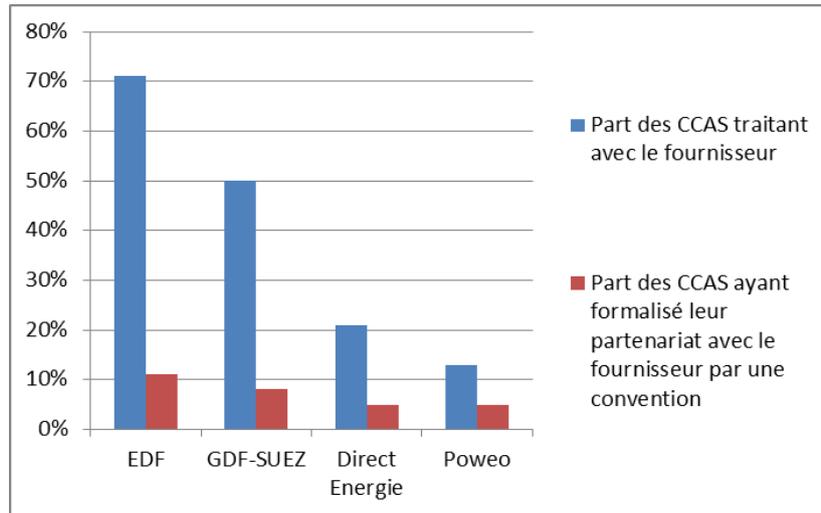
1. Le traitement des impayés en amont des coupures
2. Le traitement d'une situation de coupure
3. L'aide au paiement des factures

<sup>15</sup>Voir article 2 du décret n°2008-780 du 13 août 2008

<sup>16</sup> RAPPORT DU MEDiateur NATIONAL DE L'ENERGIE 2010 – ANNEXES, page 20

<http://www.ladocumentationfrancaise.fr/var/storage/rapports-publics/104000675/0000.pdf>

La collaboration est beaucoup plus aisée avec les fournisseurs historiques, notamment grâce aux correspondants locaux solidarité/précarité.



Source : UNCCAS

Au 1<sup>er</sup> janvier 2013, quatre conventions départementales avaient été signées entre GDF-SUEZ et les UDCCAS (Rhône, Hérault, Haute-Garonne et Ardèche), d'autres étant en cours de discussion.

EDF a de son côté contractualisé le partenariat avec l'UNCCAS depuis de nombreuses années et a par exemple mis en place des actions de sensibilisation/formation, ou encore un appel à projets au sein du réseau des CCAS/CIAS. Signalons aussi des opérations de distribution de kits « Energie Solidarité », réalisées avec des CCAS volontaires dès 2007.

## 6.4 Programmes particuliers et actions préventives

### 6.4.1 GDF-SUEZ

En 2009, l'Anah et GDF-SUEZ ont signé un accord pour une durée de 1 an dans lequel le fournisseur s'engageait à surabonder de 850€, 1000 écoprimes de l'Anah versées à des propriétaires occupants aux revenus dits « sociaux » ou « très sociaux ». La création du programme Habiter Mieux n'a pas rendu nécessaire la poursuite de ce type d'accord, les modalités de partenariat entre l'ANAH et les trois principaux fournisseurs d'énergie ayant été contractualisées autour du mécanisme des CEE.

NB/ Le programme « ECOGAZ », qui a préfiguré les interventions de GDF-SUEZ sur le bâti mais dans le cadre de contractualisation directe avec des associations, a disparu pour les mêmes raisons.

Dans le cadre d'un projet de médiation sociale dans le domaine de la précarité énergétique et hydrique, en partenariat avec la Fondation Agir Contre l'Exclusion (FACE), Nes & Cité et l'Agence Gouvernementale du Service Civique, le Groupe GDF-SUEZ a souhaité se mobiliser pour contribuer à l'employabilité des volontaires du programme de Service Civique (voir exemple dans le zoom territorial de l'Hérault, chapitre 6.5.1)

### ***Projet Service Civique***

Le Projet Service Civique est **une ingénierie sociale**, construite dans le cadre de partenariats internes et externes, proposée aux collectivités locales. Cette démarche vise **2 objectifs** :

- **Lutter contre la précarité énergétique** par la mise à disposition dans les structures locales du réseau FACE, de Volontaires formés, outillés qui apportent conseils et informations auprès des habitants.
- **Amener à l'employabilité les Volontaires** par une logique de parcours professionnalisant pour favoriser une insertion professionnelle.

L'opération pilote a débuté en septembre 2011 pour une période de 9 mois (voir annexe 7).

Douze Volontaires, répartis par binôme sur l'ensemble du territoire, ont été missionnés et accompagnés, au sein des structures locales de FACE (voir détails en annexe 7). Cette première opération pilote a permis :

- Conception d'une formation technique et généraliste en appui à la mission des Volontaires.
- Elaboration d'un trolley équipé de matériels pour détecter la précarité énergétique.
- Mise en place de stratégies marketing au local pour pouvoir se rendre chez les habitants : près de 600 visites à domicile effectuées, 43 dossiers transmis à l'ANAH dans le cadre du Programme Habiter Mieux.
- Création d'outils RH et protocole RH pour amener à l'employabilité : Contrat d'objectifs en vue de dynamiser la démarche d'insertion professionnelle, Guide parcours professionnel : livret « Mon projet professionnel », CV amélioré : livret « En route vers l'emploi ! Carte de Visite »
- Réalisation d'un parcours dédié à l'insertion professionnelle des volontaires : formations spécifiques, entretiens d'embauche avec cadres RH du Groupe.

A l'issue de leur contrat d'engagement, 7 volontaires (sur 12) ont intégré un emploi.

Le projet a été poursuivi et étendu à l'automne 2012 par l'engagement de 19 Volontaires répartis par binôme au sein de 9 structures FACE (voir détail en annexe 7) avec la mission suivante : détecter des habitants éligibles aux aides financières de l'ANAH dans le cadre du Programme Habiter Mieux.

De cette mission principale, d'autres actions découleront comme sensibiliser les habitants à la maîtrise des énergies et de leur impact sur le budget du foyer, informer sur les droits (précarité énergétique, tarifs sociaux, ...), livrer astuces et conseils pour favoriser les économies d'énergie.

### ***Isigaz (voir également chapitre 6.5.1)***

ISIGAZ est une action financée par GDF-SUEZ d'information de prévention et de sensibilisation à domicile des habitants de logements sociaux situés dans des quartiers relevant de la Politique de la Ville. Elle a été initiée fin 2005. ISIGAZ est engagé dans le cadre de conventions de partenariat signées entre des structures de médiation locales et GDF SUEZ. L'objet de ces actions est d'apporter par le biais de 300 médiateurs, recrutés pour ce faire par les associations et formés par GDF SUEZ, un soutien auprès des locataires susceptibles de rencontrer des difficultés pour appréhender les conseils et règles élémentaires de sécurité gaz, puis de leur délivrer des conseils pour réaliser des économies d'énergie et d'eau.

Concrètement, les médiateurs expliquent les bons gestes de sécurité et d'économie d'énergie à l'aide de documents qui sont laissés aux habitants à l'issue de la visite ; et délivrent si nécessaire un flexible vissé sans date limite d'utilisation en remplacement du raccordement cuisson défectueux.

Le bilan à fin 2012 fait état de 212 000 foyers informés, près de 39 000 flexibles à durée de vie illimitée changés gracieusement, au travers de 70 conventions ayant permis de couvrir plus d'une centaine de communes. Qualitativement, GDF-SUEZ pointe :

- l'accueil favorable de l'action par les habitants, mais aussi par les bailleurs et collectivités locales des territoires concernés
- un intérêt réel des occupants pour l'information apportée (environ 80% d'invitation à pénétrer dans le logement depuis 2005)
- des barrières culturelles souvent levées par la structure de médiation et un apport réel en termes de lien social
- des informations retenues par les occupants (réalisation d'une mesure de la mémorisation du message, du passage de relais de l'information).

### 6.4.2 EDF

L'offre « Montant des charges » d'EDF propose aux bailleurs sociaux d'identifier les opérations à réaliser par ordre de priorité (isolation, systèmes de chauffage...) et intègre un contrôle de la qualité des travaux de rénovation, dans le respect des exigences techniques fixées par les pouvoirs publics.

De 2008 à 2011, EDF a soutenu le programme « 2 000 toits pour 2 000 familles » engagé par la Fondation Abbé Pierre.

En juin 2012 et pour une durée de 2 ans, EDF a poursuivi son engagement auprès de la Fondation Abbé Pierre en contribuant à hauteur de 1,5 millions d'euros par an au programme « Toits d'abord » de la Fondation. Centré sur la construction et la réhabilitation de logements sociaux, le programme « Toits d'abord » consiste à mettre à la disposition des personnes en situation de précarité des logements dits « très sociaux » et économes en charges. Le projet vise également la rénovation de logements sociaux accompagnés par la Fondation Abbé Pierre, produits depuis les années 1980 et nécessitant une remise à niveau thermique.

En complément, de ce programme, EDF a mis en place une politique de sensibilisation à la maîtrise de l'énergie auprès des ménages logés, notamment avec la distribution de kits (ampoules basse consommation, économiseurs d'eau, multi-prises coupe-veille...) pour mieux maîtriser leur consommation.

EDF a également conclu un partenariat national avec **Unis-Cité** dans le cadre du programme Médiaterre qui propose à des jeunes en service civique de conduire des projets éco-citoyens en allant à la rencontre de résidents de quartiers populaires pour les aider à modifier leur comportement en matière de consommation d'énergie ou encore de tri des déchets.

EDF assure la formation des volontaires d'Unis-Cité de 48 villes au niveau national (soit 80 quartiers), afin qu'ils puissent sensibiliser et accompagner à leur tour des familles aux économies d'énergie, (soit près de 1 650 familles accompagnées et 8500 familles sensibilisées sur 2012-2013).

### 6.4.3 TOTAL

Les actions portées par TOTAL ciblent le repérage des ménages en précarité énergétique (fondation FACE), le financement d'une équipe de services civiques pour former aux éco-gestes en partenariat avec les Point Information Médiation Multi-Services (PIMMS), une expérimentation d'aide au financement de travaux et de micro-crédit social.

L'entretien obtenu ne nous a pas permis d'apprécier l'ampleur de ces actions.

## 6.5 Programmes particuliers et actions préventives : zooms territoriaux

### 6.5.1 Zoom territorial : Hérault

#### **GDF-SUEZ :**

- **Dispositif de médiation sortante pour les clients aidés (Partenariat avec FACE Hérault) :**
  - 5 000 références transmises par GDF-SUEZ
  - 2 700 clients contactés par Face Hérault
  - Pour 38 % des dossiers (1026), une solution au paiement de la dette a été mise en place : délai de paiement, orientation pour aide FSL et/ou Secours Catholique...
  
- **Information sur la Sécurité Intérieure GAZ (ISIGAZ) :**

#### **Contribuer à la sécurité et à l'amélioration de l'habitat des personnes en situation de précarité**

##### **ISIGAZ (Information sur la Sécurité Intérieure Gaz) : une action reconnue en matière de sécurité :**

Au domicile des familles, les médiateurs fournissent des conseils personnalisés en matière de sécurité (et d'éco-gestes) pour l'ensemble du logement et changent le flexible de gaz lorsque cela est nécessaire.

- 740 000 personnes visitées depuis fin 2005
- Un financement GDF SUEZ à hauteur de 1 M€ par an
- **Département de l'Hérault :**
  - 1010 médiations réalisées auprès de locataires d'Hérault Habitat , secteurs Pergola et Mosson
  - 326 flexibles changés
  - 2013 : déploiement de l'action avec l'OPH de Béziers

Source : GDF-SUEZ

ISIGAZ est un programme visant initialement à augmenter la sécurité dans les logements. GDF-SUEZ profite de ces visites à domicile pour sensibiliser les clients en situation de précarité aux éco-gestes.

➤ Repérage Habiter Mieux<sup>17</sup>



Source : GDF-SUEZ

<sup>1717</sup> GDF-SUEZ est l'obligé référent du programme dans l'Hérault.



Source : GDF-SUEZ

## BILAN QUANTITATIF

### GIGNAC

**Du 17 Janvier au 5 avril 2012**

- 113 courriers distribués
- 41 propriétaires occupants identifiés
- 30 locataires
- 11 grilles transmises à l'opérateur GEFOSAT ( ménages éligibles)

### ST ANDRE DE SANGONIS

**Du 17 avril au 16 mai 2012**

- 205 courriers distribués
- 54 propriétaires occupants identifiés
- 66 locataires
- 6 grilles transmises à l'opérateur GEFOSAT ( ménages éligibles)

*En parallèle*

Orientations vers les Points Info Energie ( GEFOSAT/ St André de Sangonis)

12 retours et questionnements de propriétaires auprès de la Communauté de Communes Vallée de l'Hérault

### Résultats à fin octobre 2012

**Sur les 17 fiches :**

**5 dossiers Anah déposés : Total chantiers 63320€ soit 12600€/dossier en moyenne mais deux gros chantiers à plus de 20000€.**

**6 en attente.**

**1 réorienté Pact insalubrité.**

**5 refus ou hors cadre de l'action**



Source : GDF-SUEZ

**EDF :**

➤ **Le programme « Habiter mieux »**

EDF s'implique fortement en Hérault sur la détection des ménages pouvant entrer dans le cadre du programme Habiter Mieux par la mise en place de :

- Information et remise de notre plaquette « Habiter mieux » sur le dispositif lors de chaque contact avec un partenaire.
- Réunions d'informations vers les élus de départements (3 réunions, 90 élus informés sur le Programme Habiter Mieux et la Politique Solidarité).
- Réalisation d'un reportage TV sur France 3 paru au 19-20H du mardi 21 mai 2013 avec la contribution du Pact 34
- Mise en place d'une boîte générique mail Guichet centralisant les détections effectuées par nos canaux internes EDF (boutiques, pôle solidarité, vendeurs, réseau Partenaires Bleu Ciel, etc...)
- Suivi de ces fiches en lien étroit avec les opérateurs du programme « Habiter mieux »

➤ **Un logement pédagogique avec Hérault Habitat**

Engagements des Compagnons bâtisseurs :

- Mobilier de récupération Emmaüs
- Chaque mardi et jeudi, avec l'appui de l'Agence locale de l'énergie, des réunions collectives sont organisées : accompagnement des familles, explication de la facture d'énergie, présentation des tarifs sociaux, etc.
- Une visite diagnostic à domicile du locataire est proposée par les compagnons bâtisseurs, au cours de laquelle, il sera question du comportement de la famille dans son logement avec mise en place d'un kit éco geste adapté.
- Pour remercier la famille de sa participation active et l'inciter à poursuivre cette démarche d'éco-citoyenneté, chaque famille repart avec deux lampes basse consommation (LBC) offertes par EDF et un livret éco geste « mon logement BBC » à la fin de la visite.

### **6.5.2 Zoom territorial : Ile de France**

Le Syndicat Intercommunal de la Périphérie de Paris pour l'Electricité et les Réseaux de Communication (SIPPEREC) regroupe 80 communes sur 3 départements (92, 93 et 94). En 2012, il y avait 1 411 402 abonnés (tarifs base, EJP, HP/HC et Tempo).

Le SIPPEREC gère un Fonds Social, Précarité et Efficacité Energétique (FSPEE).

#### **Le Fonds Social, Précarité et Efficacité Energétique (FSPEE) :**

- 1) Aide au paiement des factures d'électricité pour les clients au tarif réglementé EDF :

La subvention est calculée en tenant compte du nombre d'habitants (60 %) et du taux de chômage de longue durée (40 %). Elle doit être demandée et justifiée. Le total des aides disponibles était en 2012 de 232 800 €.

- 2) Remboursement des achats de lampes basse consommation (LBC) et de diodes électroluminescentes (LED) :

Il s'agit d'un remboursement de 100 % du montant TTC des lampes achetées dans le cadre d'actions de sensibilisation (CCAS, villes).

- 3) Prise en charge financière de diagnostics thermiques de logements de clients démunis, réalisés par EDF :
  - pour les propriétaires occupants bénéficiant du TPN et/ou du FSL
  - Bilan thermique réalisé par un conseiller EDF, rapport de préconisations et accompagnement par téléphone.  
Le coût est de 299 € TTC pris en charge à 100 % par le FSPEE.
- 4) Aide au financement des réhabilitations thermiques de logements habités par des familles en précarité énergétique :
  - sur dossier présenté par le CCAS, en complément des aides publiques
  - 100 % de la part travaux TTC au-delà des subventions publiques, à concurrence de 2000 € par propriétaire occupant et de 8 000 € par bailleur (social associatif ou logement conventionné ANAH)  
Le plafond annuel par commune est de 30 000 €.
- 5) Actions d'animation relatives à la maîtrise de la demande d'électricité
  - Exposition « Elec'Onomy », mise à disposition gratuitement par le SIPPEREC (hors transport et montage), 10 panneaux
  - Exposition « La maison économe », réalisée par l'Agence Locale de l'Energie Maîtrisez Votre Energie (MVE) : prise en charge par le SIPPEREC à 100 % de la location et de l'animation de l'expo par un conseiller Espace Info Energie.

## 7. Autres indicateurs permettant d'éclairer les situations de précarité et la gestion de ces situations par les opérateurs

### 7.1 Coupures ou réductions de puissance pour impayés de ménages sensibles

#### **Électricité**

Selon le Médiateur National de l'Énergie (MNE), en 2012, il y a eu 400 000 coupures, réduction de puissance à 1 000W, ou résiliations de contrat à l'initiative du fournisseur.

Les ménages bénéficiaires du TPN bénéficient après coupure d'une remise en service gratuite. Ces mises en services sont compensées au titre de la CSPE et de fait leur nombre est donc suivi par la CRE. Notons que ces remises en services gratuites intègrent également des ouvertures de contrat pour des ménages en difficulté. Les chiffres diffusés par la CRE pour 2011 et 2012 sont les suivants :

- 2011: 9 400 mises en services gratuites (EDF + ELD)
- 2012: 11 650 mises en services gratuites (EDF seul)

Cette donnée ne nous indique par conséquent pas le nombre de coupures des ménages bénéficiant d'un TPN mais un taux maximum de coupure pouvant toucher ces ménages : celui-ci est de 3 %.

Cette estimation dérivée des quelques données publiques disponibles a fait l'objet de multiples critiques :

- en soulignant le fait que les informations transmises par la CRE désignent les déclarations de mise en service gratuite, non assimilables directement à des rétablissements après coupures ;
- qu'il aurait peut-être été préférable d'établir ce chiffrage à partir du nombre de déplacements pour impayés ;

Ces difficultés rencontrées pour aborder ce sujet des coupures devraient pourtant être levées du fait de l'introduction par la loi Brottes du principe d'une transmission d'information par les fournisseurs sur les coupures réalisées.

Notons enfin que ces éléments n'informent que partiellement sur le phénomène de coupure ou réduction de puissance au sein des ménages précaires énergétiques, les tarifs sociaux s'adressant à un nombre de ménages plus réduit que ceux susceptibles d'être en précarité.

#### **Gaz**

Plusieurs sources permettent d'évaluer le nombre de coupures effectuées chaque année auprès des clients gaz naturel.

Pour 2011 :

Dans son bulletin bimensuel n°19 d'avril 2012, la CRE indique que les coupures pour impayés de facture de gaz « ont concerné en 2011 près de 230 000 ménages [...] »

- 179.000 coupures pour impayés réalisées en 2011 pour 295.000 demandes, qui consistent à couper l'alimentation en gaz d'un client en situation d'impayés sans le résilier (l'exécution du contrat est ainsi suspendue). Près du tiers des demandes de coupures pour impayés sont ainsi annulées par le fournisseur ou par GrDF, notamment lorsque le client règle sa facture ou justifie sa situation. Au 1er janvier 2012, cette prestation était facturée par GrDF aux fournisseurs à hauteur de 80,08€ HT, ce prix reflétant le coût d'exécution de la prestation pour GrDF.

- 47.000 mises hors service à l'initiative des fournisseurs réalisées en 2011 pour 133.000 demandes (qui emportent résiliation du contrat avec le fournisseur).

Au 1er janvier 2012, cette prestation n'était pas facturée directement aux fournisseurs. La prise en charge de son coût pour le distributeur (de l'ordre de 58€ HT) était assurée globalement par le tarif de distribution. »

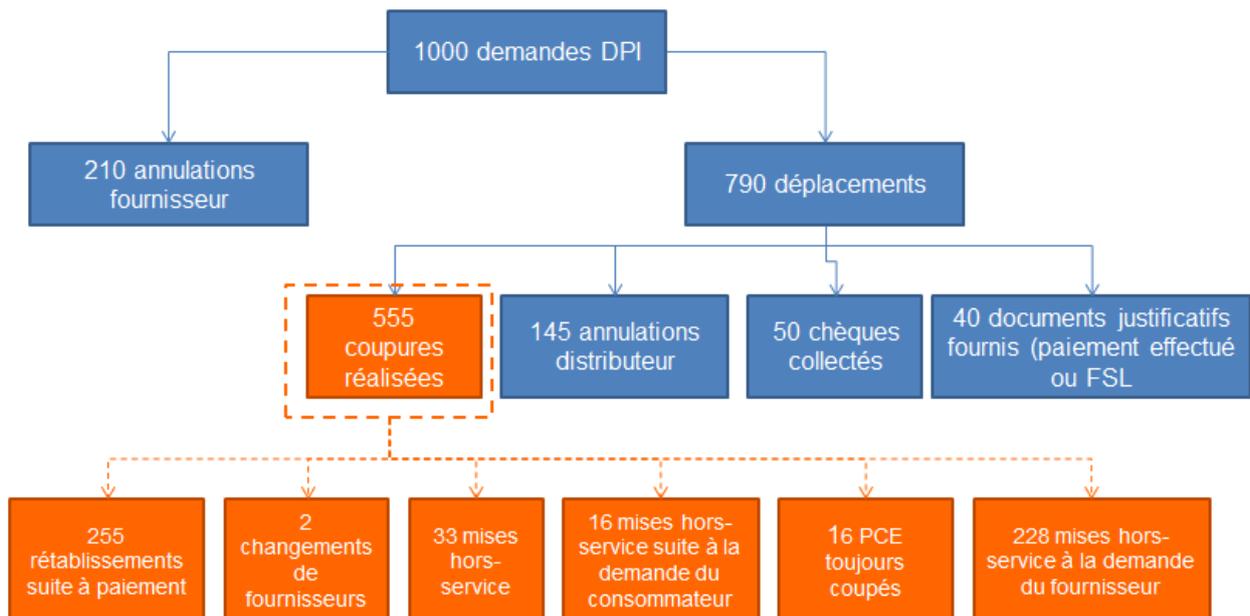
Au cours de nos entretiens, GDF-SUEZ a ainsi évoqué, pour l'année 2012, les volumes suivants :

- 300 000 prévisions de coupures
- 170 000 paiements obtenus suite à avis de coupure
- 130 000 coupures effectives (dont « moins de 5% » de clients « démunis », soit moins de 2600 coupures concernant ce public).

Le MNE évalue pour sa part le nombre de coupures effectuées en 2012 à 180 000 (pour l'ensemble des fournisseurs de Gaz). Lors de nos entretiens GRDF a pour sa part fourni un logigramme (voir ci-après) permettant d'illustrer le devenir des demandes de coupure de la part du fournisseur. Sur la base des 300 000 prévisions de coupure indiquée par GDF-SUEZ pour l'année 2012, le nombre estimé de coupures effectives s'élèverait à 166 500.

**En dehors de l'estimation de GDF-SUEZ sur ses clients « démunis », ces sources ne permettent néanmoins nullement d'évaluer l'importance des coupures au sein des ménages précaires.**

Bilan des Déplacements Pour Impayés GRDF :



Source : GRDF

Précisons, comme le note la CRE dans son bulletin du 19 avril 2012, que le financement des coupures de Gaz « n'est pas neutre pour les fournisseurs, pour les clients finals en situation d'impayés ainsi que pour l'ensemble des consommateurs :

- La facturation des coupures pour impayés fait supporter aux fournisseurs un coût dans la mesure où le prix de cette prestation n'est pas toujours répercutable et recouvrable, notamment lorsque le client est en difficulté financière ;
- La facturation des coupures pour impayés, si le fournisseur parvient à la recouvrer auprès de ses clients, alourdit le montant des impayés des ménages, parfois en situation précaire. »

## 7.2 Indicateurs de recours au médiateur national de l'énergie

Plusieurs indicateurs délivrés par le Médiateur national de l'énergie permettent d'approcher les situations de précarité énergétique et leur évolution :

- Le recours au médiateur est en constante augmentation depuis sa création et concerne très largement les particuliers et les fournisseurs historiques. Toutefois, au vu des parts de marché des fournisseurs alternatifs (environ 6% en 2011), Direct Energie et Poweo, maintenant regroupés, sont sur-représentés dans les demandes d'assistance faites au MNE.
- En 2011, 15% des saisines reçues par le médiateur relevaient de difficultés de paiement, avec une dette moyenne de 1900 euros.
- En 2012, 19% des dossiers traités par le médiateur national de l'énergie concernent des consommateurs en difficulté de paiement. Leur dette moyenne est de 2 028 euros

## 8. Principales conclusions de l'étude

### 8.1 Actions réglementaires et institutionnelles

#### 8.1.1 Tarifs sociaux

Les tarifs sociaux, historiquement adressés à une population très précaire (profil marqué par une forte proportion de ménages unipersonnels, dont les revenus sont en dessous du seuil de pauvreté à 60%) ont vu leur cible s'élargir avec l'élévation du plafond de ressources au seuil de l'Aide pour une Complémentaire Santé (ACS) et l'ouverture du Tarif de Première Nécessité (TPN) aux fournisseurs non historiques.

L'impact de l'automatisation des tarifs sociaux en mars 2012 est indéniable : qui a permis d'augmenter le nombre de bénéficiaires du TPN de 600 000 ménages en mars 2012 à 1 083 000 en décembre 2012, de 300 à 450 000 ménages pour le Tarif Spécial de Solidarité (TSS) individuel, et de toucher environ 80 000 ménages pour le TSS collectif. Cette montée en puissance de l'automatisation se poursuit naturellement au-delà du 31 décembre 2012, et la situation à la fin du premier semestre 2013 devrait donc marquer un nouveau progrès.

Néanmoins, les estimations pointent un écart important entre les bénéficiaires des tarifs sociaux et les bénéficiaires de la Couverture Maladie Universelle Complémentaire (CMU-C). La situation reste en particulier difficile à aborder pour les chaufferies collectives dans le cas du Gaz.

Les taux de non recours à la CMU-C et ceux, plus importants encore constatés vis-à-vis de l'ACS, font craindre un écart encore majeur entre le nombre d'ayants droit potentiels et celui des bénéficiaires effectifs. L'extension de l'éligibilité à l'ACS datant du 21 décembre 2012, cette crainte ne pourra être confirmée ou infirmée qu'à partir de l'examen du nombre d'ayants droit effectifs en 2013.

Les retours d'interviews pointent de plus des écarts d'interprétation de la part des acteurs de l'énergie face aux textes législatifs quant aux conditions d'obtention des tarifs sociaux : seuil de ressource ou bien inscription effective à l'ACS. Ce constat établi sur le premier semestre 2013 devrait être amené à évoluer dans la mesure où les textes en vigueur n'offrent aucune marge d'interprétation : il s'agit du seuil de ressources.

Les frais de gestion liés aux procédures jugées excessivement complexes pour l'attribution du TPN et du TSS sont en constante diminution.

L'aide versée au ménage est actuellement de l'ordre de 90€ de remise annuelle pour les bénéficiaires du TPN, et d'environ 102€ par an pour le TSS. Ceci représente une aide modeste par rapport à la facture énergétique moyenne des ménages ; laquelle ne permet pas dans de nombreuses situations de sortir de la précarité énergétique.

Le cumul possible du TPN et du TSS est source d'inégalité par rapport aux ménages ne pouvant prétendre qu'au TPN.

#### 8.1.2 Fonds de Solidarité Logement (FSL)

Le FSL constitue un système curatif, plus ciblé que les tarifs sociaux (car géré de façon décentralisée et faisant l'objet de commissions d'attribution), permettant d'aider plus de 300 000 foyers chaque année.

Les contributions volontaires des fournisseurs d'énergie représentent environ 40% du total des aides énergie. Bien que bénéficiant de la procédure de recouvrement d'impayés par le FSL, les fournisseurs non historiques ne contribuent pas, dans les faits, au financement du FSL ; laissant cette part de responsabilité et d'engagement volontaire à EDF, GDF-SUEZ et aux Entreprises Locales de Distribution (ELD).

Les charges supportées du fait du TPN permettent également aux opérateurs de bénéficier d'une compensation au titre de leur participation au FSL : (i) à hauteur de 20 % des charges dues au titre du TPN, et (ii) dans la limite des montants engagés par ces opérateurs au titre du FSL. Dans ce contexte, les fournisseurs énergétiques partagent l'intérêt d'aboutir à un repérage efficace des bénéficiaires du TPN : une augmentation des charges liées au TPN induisant une augmentation de la compensation au titre du FSL.

### 8.1.3 Programme « Habiter Mieux »

Le programme « Habiter Mieux » constitue le seul programme préventif « institutionnalisé » et à grande échelle de lutte contre la précarité énergétique auquel participent les fournisseurs d'énergie.

Si les résultats énergétiques obtenus pour les logements traités dans le cadre de ce programme dépassent les objectifs fixés (avec des gains moyens sur les consommations conventionnelles de 38% pour un objectif de 25%), le programme faisait face jusqu'en juin 2013 à des résultats atteints (13 000 logements traités en 2012) inférieurs aux résultats escomptés (30 000 logements). Les raisons avancées soulèvent les problématiques du « repérage » des ménages éligibles, d'une coordination complexe d'une multiplicité d'acteurs, d'un reste à charge qui peut toujours être important pour les ménages...

Le dispositif Habiter Mieux a ainsi vu ses cibles élargies en juin 2013, et niveaux de ressources associées remontés.

En tant que partenaire du programme, les fournisseurs d'énergie se mobilisent également sur le « repérage » (actions d'information, de sensibilisation et d'orientation des ménages vers l'Anah).

Les trois fournisseurs impliqués dans le programme Habiter Mieux bénéficient d'un retour très modeste en termes de valorisation des CEE liés aux opérations réalisées.

## 8.2 Démarches volontaires des fournisseurs d'énergie

Les démarches volontaires des fournisseurs d'énergie désignent l'engagement par ces fournisseurs d'actions de lutte contre la précarité énergétique non imposées par la loi : éco-primés, visites et diagnostic, participation aux Points Information Médiation Multi-Services (PIMMS), conventions dédiées à la lutte contre la précarité énergétique avec ces acteurs sociaux et/ou des acteurs du bâtiment.

Seuls les fournisseurs d'énergie historiques (EDF, GDF-SUEZ, et certaines ELD mais sans avoir pu réaliser un inventaire des initiatives de ces derniers) ont pris aujourd'hui ce type de responsabilité pour soutenir des actions de repérage, de diagnostic, ou de médiation.

Les actions mentionnées, remarquables dans la mesure où elles sont volontaires, visent à la fois le repérage, la sensibilisation et la prévention pour accompagner les ménages en difficulté.

## 8.3 Implication des fournisseurs non historiques de gaz et d'électricité - implication des fournisseurs de fioul et de propane

Cause de notre déficit d'information les concernant ou témoin d'un manque d'engagement des fournisseurs non historiques dans la lutte contre la précarité énergétique, cinq fournisseurs alternatifs sur six n'ont pas donné suite aux demandes répétées d'entretien avec eux pour la présente étude. Les interlocuteurs pertinents sont par ailleurs difficiles à identifier au sein de ces structures.

Les fournisseurs alternatifs d'électricité ne peuvent proposer le TPN que depuis la Loi Brottes du 15 avril 2013 (extension réclamée par ces fournisseurs ; le décret d'application n'étant pas encore paru). Le TSS est applicable par tous les fournisseurs de gaz en réseau.

Toute proportion gardée compte tenu de leurs marchés respectifs, il n'existe pas de mesure volontaire significative de lutte contre la précarité énergétique mise en œuvre par ces acteurs non historiques.

En ce qui concerne les fournisseurs de fioul et de propane, une aide à la cuve avait ponctuellement été instaurée en 2005 et 2008. Ce dispositif national n'a pas été renouvelé depuis.

Outre la participation au programme Habiter Mieux aux côtés d'EDF et GDF-SUEZ, les actions portées par TOTAL ciblent le repérage des ménages en précarité énergétique (avec la Fondation Agir Contre l'Exclusion FACE), le financement d'une équipe de services civiques pour former aux écogestes en partenariat avec les PIMMS, une expérimentation d'aide au financement de travaux et de micro-crédit social.

## 8.4 Autres indicateurs

Notre étude pointe la difficulté à recueillir une information solide associée aux coupures ou réductions de puissance des ménages précaires. On notera pourtant que la loi Brottes a introduit le principe d'une transmission d'information par les fournisseurs sur les coupures réalisées.

Les données recueillies pointent néanmoins un très faible taux de coupure des ménages bénéficiant du TPN: inférieur à 3%. Ce taux, approché par les données du nombre de remises en service gratuites (lesquelles intègrent les mises en service pour des ménages précaires) représente néanmoins près de 10 000 ménages chaque année.

Le montant très élevé des impayés dans les situations rencontrées par le Médiateur National de l'Energie pointe en outre l'insuffisance ou l'inadaptation des dispositifs actuels à enrayer le cercle vicieux de l'endettement lié à l'énergie pour certains ménages.

## 8.5 Conclusions globales

Une insuffisance des dispositifs curatifs :

- L'automatisation des tarifs sociaux a permis de sensiblement augmenter le nombre de ménages bénéficiaires. L'extension de l'éligibilité des tarifs sociaux aux ménages sous plafond de ressources donnant droit à l'ACS datant du 21 décembre 2012, il ne sera possible de juger de l'efficacité de cet élargissement du dispositif que lorsque nous disposerons du nombre de bénéficiaires effectifs en 2013.
- Dans l'attente de ces données 2013, les dispositions réglementaires et institutionnelles en faveur des ménages précaires concernent un nombre de ménages très inférieur au nombre de ménages jugés en précarité énergétique (selon les différents indicateurs et premières estimations de l'ONPE). Le niveau d'aide apporté par les tarifs sociaux représente (sur des cas types) moins de 10% de la facture énergétique globale. Les charges liées aux dispositifs sociaux ne représentent pourtant que 2% de la Contribution au Service Public de l'Electricité (CSPE) en 2011.
- L'automatisation ne résout pas le problème du non-recours à la CMUC et à l'ACS qui limite la possibilité d'identifier automatiquement les bénéficiaires ; l'ajout d'un critère supplémentaire d'éligibilité, fondé sur le revenu fiscal de référence (RFR) devrait permettre de surmonter au moins partiellement cette difficulté.
- La réduction accordée aux ménages bénéficiaires constitue en outre une faible part des factures énergétiques que ceux-ci supportent.
- La non prise en compte de l'auto-restriction sous-estime certainement de manière importante le phénomène de précarité énergétique.

Les charges supportées par les fournisseurs au sein de ces dispositifs curatifs sont relativement modestes :

- La CSPE et la Contribution au Tarif Spécial de Solidarité (CTSS) compensent intégralement les charges liées aux tarifs sociaux
- Malgré la fongibilité du Fonds de Solidarité Logement (FSL), la contribution des fournisseurs au dispositif est moins importante que les impayés recouverts. En outre, la CSPE compense une partie de cette contribution.

La nécessité d'une montée en puissance des actions préventives :

- La nécessité de démarche préventive, permettant en particulier une action sur la performance du logement est universellement reconnue par les acteurs.
- Le dispositif national « Habiter Mieux » auquel participent les fournisseurs rencontre des limites au repérage/la mobilisation des ménages.
- De nombreuses démarches sont en cours au sein des opérateurs pour pallier cette difficulté s'appuyant sur un réseau important de partenaires de médiation sociale. Mais ces actions restent cependant limitées et ne sont pas généralisées à l'ensemble du territoire.

## Glossaire

ACS : Aide à l'acquisition d'une Complémentaire Santé  
Anah : Agence nationale de l'habitat  
CARD : Contrat d'Accès au Réseau de Distribution  
CCAS : Centre Communal d'Action Sociale  
CEE : Certificat d'Economie d'Énergie  
CIAS : Centre Intercommunal d'Action Sociale  
CMUC : Couverture Maladie Universelle Complémentaire  
CRE : Commission de Régulation de l'Énergie  
CSPE : Contribution au Service Public de l'Électricité  
CTSS : Contribution au Tarif Spécial de Solidarité du gaz  
DPI : Déplacement Pour Impayés  
DREES : Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques  
EDF : Electricité De France  
ELD : Entreprise Locale de Distribution  
EMMY : logiciel de gestion des certificats d'économies d'énergie  
ErDF : Electricité Réseau De France  
FACE : Fondation Agir Contre l'Exclusion  
FNCCR : Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies  
FSL : Fonds de Solidarité pour le Logement  
FSPEE : Fonds Social, Précarité et Efficacité Énergétique  
GDF-SUEZ : Gaz De France  
GrDF : Gaz réseau De France  
INES : INsee Etudes Sociales  
INSEE : Institut National de la Statistique et Etudes Economiques  
LBC : Lampe Basse Consommation  
LED : Lampe à diode électroluminescente (*Light-Emitting Diode*)  
MNE : Médiateur National de l'Énergie  
OAM : Organisme d'Assurance Maladie  
ONPE : Observatoire National de la Précarité Énergétique  
PCE : Point de comptage ou d'estimation du gaz naturel  
PIMMS : Point Information Médiation Multi-Services  
RFR : Revenu Fiscal de Référence  
RSE : Responsabilité Sociale des Entreprises

SDE 64 : Syndicat D'Énergie des Pyrénées Atlantiques

SEDI : Syndicat des Énergies du département de l'Isère

SIEL : Syndicat Intercommunal d'Énergies du département de la Loire

SIPPEREC : Syndicat Intercommunal de la Périphérie de Paris pour l'Électricité et les Réseaux de Communication

TPN : Tarif de Première Nécessité

TSS : Tarif Spécial de Solidarité

**Étude particulière relative aux actions  
des fournisseurs d'énergie  
dans la lutte contre la précarité énergétique**

**Annexes et remarques  
complémentaires**



# **Annexe 1**

## **Tableau de synthèse des principales données chiffrées utilisées**



Organisme	Type de données	Périmètre temporel	Périmètre géographique	Maille
Ministère de l'économie	Nombre de foyers bénéficiaires du TPN	2005-2011	National	Nationale
EDF	Nombre de foyers bénéficiaires du TPN inscrit chez EDF, selon le nombre de personne composant le foyer	2012	National	Départementale
CMU.fr	Bénéficiaires de la CMU-C	2007-2011	National	Départementale
CMU.fr	Bénéficiaires de l'ACS	2005-2011	National	Nationale
CRE	Détails des pertes de recettes et coûts de gestion liés au TPN et montant des compensations pour EDF et les ELD	2005-2011	National	Nationale
EDF	Détails des pertes de recettes et coûts de gestion liés au TPN et montant des compensations pour EDF	2012	National	Nationale
CRE	Détails des pertes de recettes et coûts de gestion liés au TSS et montant des compensations	2008-2011	National	Nationale
DHUP	Ménages bénéficiaires du FSL et types d'aides	2000-2009	National	Nationale
DHUP	Ménages bénéficiaires du FSL et types d'aides	2009	National	Départementale
EDF	Montants versés au FSL par EDF	2006-2011	National	Nationale
GDF-SUEZ	Montants versés au FSL par GDF-SUEZ	2006-2011	National	Nationale
ANAH	Logements rénovés dans le cadre du programme "Habiter Mieux"	2012	National	Régionale
EDF	Ressources humaines "solidarité"	2012	National	Départementale
GDF-SUEZ	Ressources humaines "solidarité"	2012	National	Départementale
UNCASS	Actions conjointes des CCAS et des fournisseurs d'énergie	2012	National	Nationale
GrDF	Traitement des DPI	2012	National	Nationale



## **Annexe 2**

# **Tableau de synthèse des entretiens effectués**



Date	Organisme	Personnes rencontrées
04/03/2013	GrDF	J. Bernard
04/03/2013	FNCCR	V. Lanneau (Chef de service consommation)
19/03/2013	SIPPEREC	C. Dumas (Directrice générale adjointe)
03/04/2013	EDF	J. Papiernik (Directions des relations externes, consommateurs et solidarité) M. Gonord (Responsable politique solidarité)
08/04/2013	SIEL	MJ Makareinis (Direction générale des services) G. Derossis (Service Contrôle de Concessions) M.Calmels G. Vasselon
10/04/2013	SEDI	A. Morisseau (Responsable du service concessions)
15/04/2013	GDF-SUEZ	JP. Hervé A. Cherchouri C. Adami
16/04/2013	EDF 34	M. Berthomieu (Responsable Régional Solidarité) M. Malin (Animatrice partenariat solidarité)
23/04/2013	CRE	C. Lavarde (Département dispositifs de soutien aux énergies renouvelables et aux consommateurs )
14/06/2013	Total	M. Pacaud (Direction France Précarité)
22/02/2013	MNE	Marie-Claude LASSADI Stéphane MIALOT
16/04/2013	ErDF	Rendez-vous pris et annulé par ErDF
10/04/2013	Direct Energie	Contact par l'intermédiaire du formulaire du site internet. Sans réponse
10/04/2013	Planète Oui	Contact par l'intermédiaire du formulaire du site internet. Sans réponse
10/04/2013	Enerest	Contact par l'intermédiaire du formulaire du site internet. Sans réponse
10/04/2013	ENI	Contact par l'intermédiaire du formulaire du site internet. Sans réponse
10/04/2013	Alternat	Contact par l'intermédiaire du formulaire du site internet. Sans réponse
	Enercoop	Julien Noé Patrick Behm (Directeur Général)

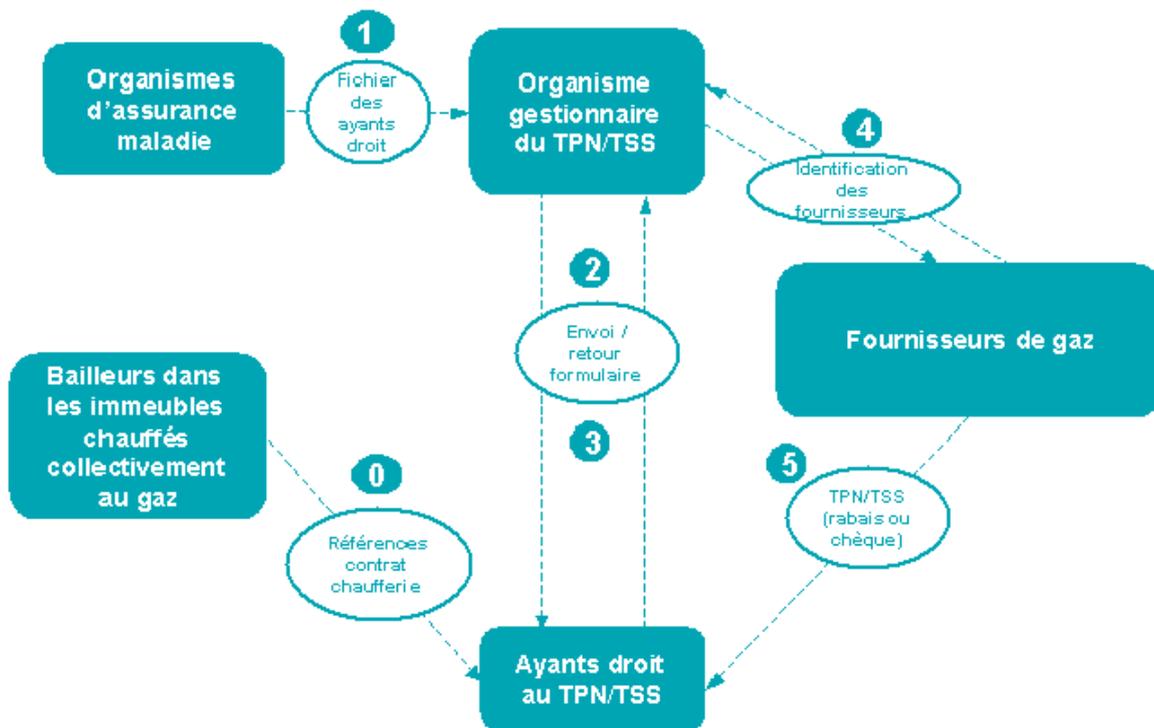


# **Annexe 3**

## **Procédure d'attribution TPN & TSS avant automatisation**



## Procédure d'attribution TPN/TSS avant automatisation



Logigramme : ministère de l'économie

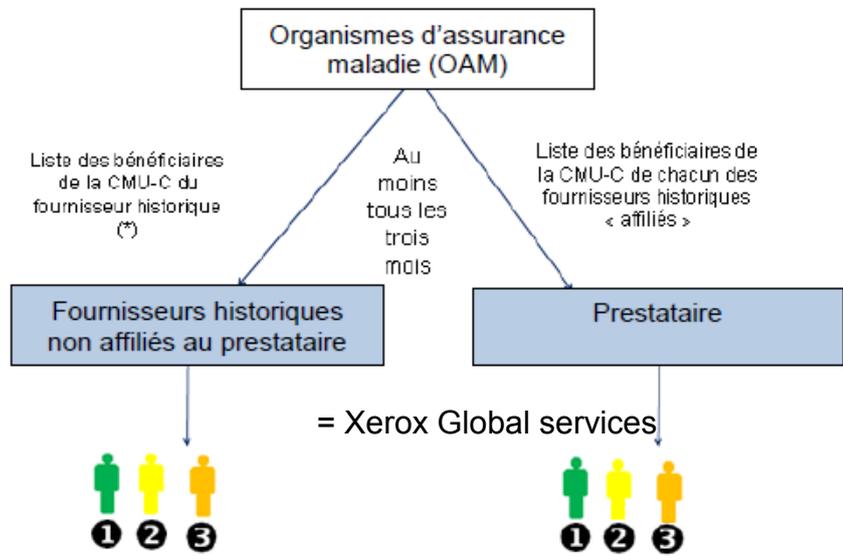


# **Annexe 4**

## **Procédure d'attribution après automatisation**



# Procédure d'attribution depuis automatisatisation TPN



-  Client identifié comme étant à la CMU-C et bénéficiant déjà du TPN.
-  Client identifié comme étant à la CMU-C, ayant un contrat de fourniture d'électricité chez un fournisseur historique, mais ne bénéficiant pas encore du TPN : attribution automatique sauf refus exprès.

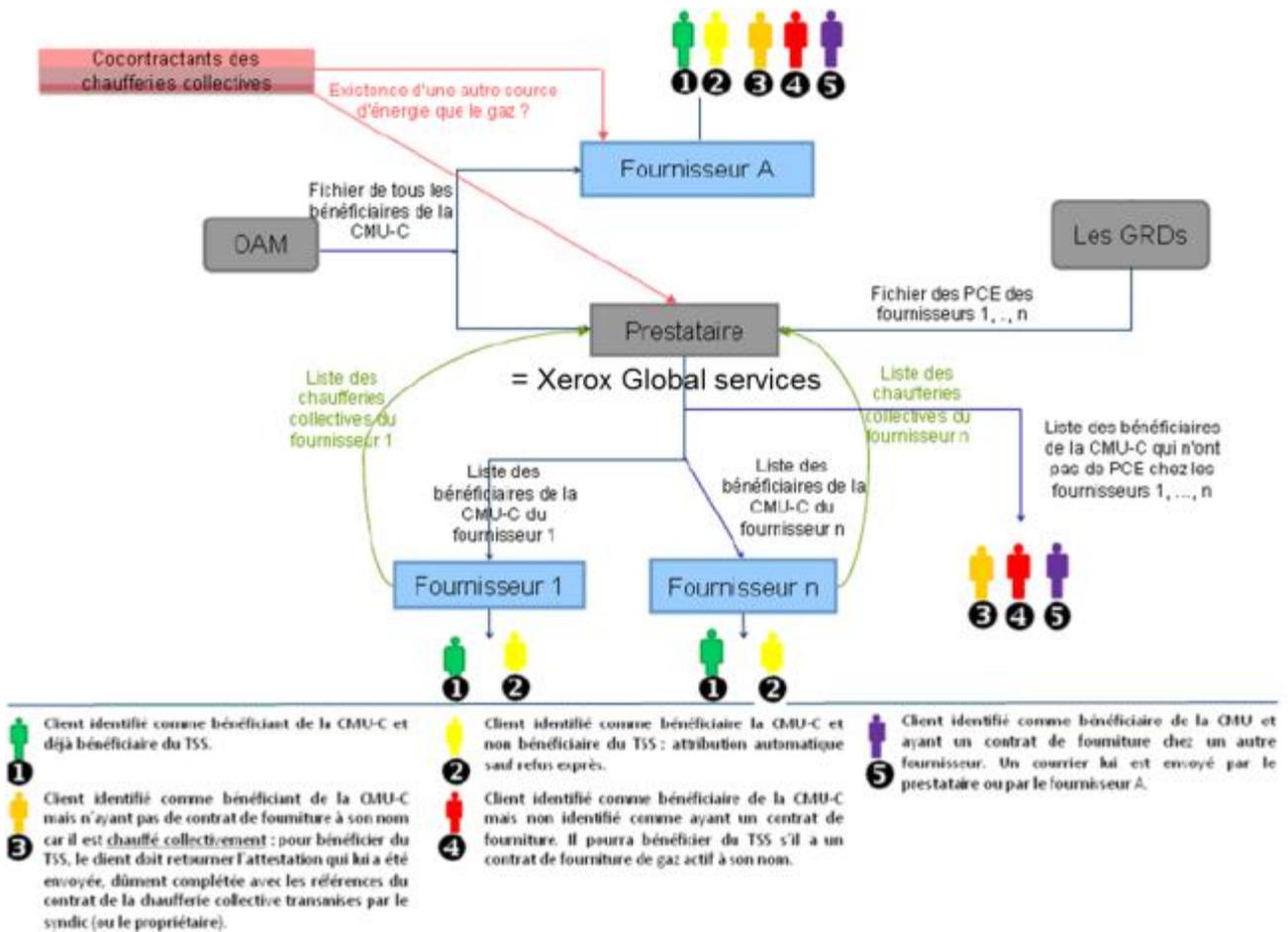
-  Client identifié comme étant à la CMU-C et non identifié comme ayant un contrat de fourniture chez un fournisseur historique. Le client reçoit de la part du fournisseur historique ou du prestataire une attestation à compléter pour pouvoir bénéficier du TPN. S'il est client d'un fournisseur alternatif, il devra souscrire un contrat auprès du fournisseur historique (changement de fournisseur).

Logigramme : CRE

## Flux de données : OAM

- fournisseurs ou organismes agissant pour leur compte: civilités, prénoms, noms, dates de naissance, adresses, nombres de personnes du foyer
- 1X par trimestre (info détruite après 19mois)

# Procédure d'attribution depuis automatisation TSS



Logigramme: CRE amendé par BGP

## Flux de données supp. / TPN:

\* Gestionnaires de réseaux de distribution gaz naturel → organisme agissant pour le compte des fournisseurs: pour chaque point de comptage et d'estimation: civilité, prénom, nom du détenteur du contrat, numéro et adresse du point de comptage et d'estimation, nom du fournisseur et le code postal, le nom et le code INSEE de la commune.

\* Pour chauffage collectif: cocontractants des fournisseurs de la chaufferie → organisme agissant pour le compte de ces fournisseurs/ fournisseurs: numéro, adresse, code postal, nom, code INSEE de la commune des immeubles concernés, référence contractuelle et date de début et de fin d'application des contrats. Ils signalent, le cas échéant, l'existence d'autres sources d'énergie que le gaz naturel pour alimenter la chaufferie collective.

**Annexe 5**  
**Projet Service Civique**  
**Partenariat GDF SUEZ,**  
**Agence du Service Civique, FACE**  
**et ses structures locales**



## PROJET SERVICE CIVIQUE

Partenariat GDF SUEZ, Agence du Service Civique, FACE et ses structures locales :  
Une ingénierie sociale à la disposition des collectivités locales

En France, environ 3,5 millions de personnes sont en situation de précarité énergétique et consacrent plus de 10% de leurs revenus à leur facture d'énergie. C'est dans le cadre du programme national « Habiter Mieux » qui permettra, d'ici 2017, à 300 000 propriétaires occupants en situation de précarité énergétique de financer les travaux d'amélioration énergétique de leur logement, qu'en 2011 GDF SUEZ a décidé de miser sur les relais de proximité pour détecter les ménages éligibles.

Ainsi, GDF SUEZ a proposé un projet qui consiste à élargir l'approche « médiation chez l'habitant » du Groupe pour lutter contre la précarité énergétique sur le territoire français, en y associant des Volontaires du Service Civique, à travers un partenariat GDF SUEZ, FACE et l'Agence du Service Civique, avec l'appui de Nes&Cité, entrepreneur social.

En binôme, les volontaires du Service Civique se rendent dans les foyers, afin d'étudier les améliorations énergétiques éventuelles à réaliser et d'échanger avec les habitants sur la maîtrise des dépenses énergétiques. Les occupants potentiellement éligibles au programme « Habiter Mieux » peuvent bénéficier d'une étude énergétique complète de leur logement, sur la base d'une grille d'analyse spécifique.

### **LE DISPOSITIF**

Le Projet Service Civique est **une ingénierie sociale**, construite dans le cadre de partenariats internes et externes, proposée aux collectivités locales.

Cette démarche vise **2 objectifs** :

- **Lutter contre la précarité énergétique** par la mise à disposition dans les structures locales du réseau FACE, de Volontaires formés, outillés qui apportent conseils et informations auprès des habitants.
- **Amener à l'employabilité les Volontaires** par une logique de parcours professionnalisant pour **favoriser une insertion professionnelle**.

L'intérêt principal de cette démarche réside dans son caractère modulable, qui permet un déploiement au local « clé en main ».

### **LA PROMOTION 1 (2011 / 2012)**

L'opération pilote a débuté en septembre 2011 pour une période de 9 mois.

Douze Volontaires, répartis par binôme sur l'ensemble du territoire, ont été missionnés et accompagnés, au sein des structures locales de FACE :

- PSPE Lille Métropole à Lille,
- Réciprocité à Nancy,
- PSP Saint-Quentin en Yvelines à Trappes,
- FACE Hérault à Montpellier,
- Médiance 13 à Marseille,
- FACE Grand Lyon à Lyon.

### Des résultats concrets

- Conception d'une formation technique et généraliste innovante en appui à la mission des Volontaires.
- Elaboration d'un trolley équipé de matériels pour détecter la précarité énergétique.
- Mise en place de stratégies marketing au local pour pouvoir se rendre chez les habitants : près de 600 visites à domicile effectuées, 43 dossiers transmis à l'ANAH dans le cadre du Programme Habiter Mieux.
- Création d'outils RH et protocole RH pour amener à l'employabilité : Contrat d'objectifs en vue de dynamiser la démarche d'insertion professionnelle, Guide parcours professionnel : livret « Mon projet professionnel », CV amélioré : livret « En route vers l'emploi ! Carte de Visite »
- Réalisation d'un parcours dédié à l'insertion professionnelle des volontaires : formations spécifiques, entretiens d'embauche avec cadres RH du Groupe.
- A l'issue de leur contrat d'engagement, 7 volontaires (sur 12) ont intégré un emploi.

Les collectivités locales ont réalisé l'importance de la détection des précaires énergétiques, dimension non-intégrée dans le programme « Habiter Mieux ».

Le projet pilote a **généralisé de fortes attentes au local.**

### ***LA PROMOTION 2 (2012 / 2013)***

Le projet sera poursuivi et étendu à l'automne 2012.

Dès octobre prochain, dix neuf Volontaires seront engagés et répartis par binôme au sein de 9 structures FACE.

Cinq des six structures ayant participé au projet pilote, ont souhaité accueillir un nouveau binôme. Ces dernières seront rejointes par 4 autres structures désireuses d'intégrer le dispositif.

Il s'agit de :

- PSPE Lille Métropole à Lille 2 volontaires
- Réciprocité à Nancy 2 volontaires
- FACE Hérault à Montpellier 2 volontaires
- Médiance 13 à Marseille 4 volontaires
- FACE Grand Lyon à Lyon 2 volontaires
- FACE CALAISIS à Calais et à Saint-Omer 3 volontaires
- FACE GRAND BESANCON à Besançon 2 volontaires
- FACE NANTES ATLANTIQUE à Nantes 2 volontaires

-----  
19 volontaires

### Un objectif très précis

Dans le cadre de la Promotion 2, la mission des Volontaires a été clairement établie :

☞ Détecter des habitants éligibles aux aides financières de l'ANAH dans le cadre du Programme Habiter Mieux.

De cette mission principale, d'autres actions découleront comme :

- sensibiliser les habitants à la maîtrise des énergies et de leur impact sur le budget du foyer,
- informer sur les droits : précarité énergétique, tarifs sociaux, ...,
- livrer astuces et conseils pour favoriser les économies d'énergie.

Le recrutement des Volontaires de la Promotion 2 a démarré en septembre 2012.