

Le médiateur national de l'énergie est saisi de plus en plus souvent par des consommateurs se trouvant dans une situation financière précaire. Son équipe, à l'écoute, intervient auprès des fournisseurs pour les aider. **Faits marquants**

LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE, UN ENJEU DE SOCIÉTÉ



GRÉGORY S.

Surendettés ou au chômage, certains consommateurs n'arrivent pas à payer leurs factures. Leurs courriers témoignent généralement de leur bonne volonté : ils veulent s'acquitter de leur dette mais ne parviennent pas à trouver un arrangement avec leur fournisseur sur un échéancier de paiement. Menacés de coupure ou déjà privés d'énergie, ils se tournent vers le médiateur comme un dernier recours.

L'intervention des services sociaux

Ces demandes sont en augmentation : « Au début de l'année 2010, nous comptons dix fois plus de dossiers de ce type qu'au début 2009 », note Marie-Claude Lassadi, chef du service recevabilité. La croissance des sollicitations, qui ne peut laisser indifférent, pose aussi clairement la question des moyens nécessaires à une institution publique comme le médiateur national de l'énergie pour traiter ce type de dossier. Soucieux d'optimiser les ressources dont il dispose et de ne pas créer de doublons

avec des structures d'aides sociales existantes, le médiateur entend prioriser ses actions auprès des travailleurs sociaux en leur offrant son expertise du secteur de l'énergie.

Le médiateur est justement, et dès à présent, fréquemment interpellé par des assistantes sociales et des élus qui interviennent pour les consommateurs démunis et déboussolés. Conseiller municipal à Boulogne-sur-Mer, Grégory S. a fait appel au médiateur pour Sandy, mère de cinq enfants, en cours de divorce. « Parce qu'elle n'avait pas réglé plusieurs arriérés se montant à plus de 1000 euros, son fournisseur avait coupé l'alimentation en gaz. Privée de chauffage et d'eau chaude en plein hiver, sa situation était dramatique. Sur un site Internet, j'avais vu une bannière parlant du médiateur national de l'énergie. Son action a été efficace puisque le gaz a été rétabli dans les dix jours suivant mon appel et un calendrier d'apurement de sa dette lui a été proposé. »



LE PROJET D'OBSERVATOIRE NATIONAL DE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE

Le plan national de lutte contre la précarité énergétique annoncé par le gouvernement le 26 janvier 2010 prévoit la création d'un Observatoire destiné à mieux comprendre

ce phénomène. « On estime qu'entre 3 et 5 millions de ménages Français sont dans cette situation de précarité. Ils éprouvent de réelles difficultés à satisfaire leurs besoins énergétiques, notamment le chauffage. Ils peuvent consacrer plus de 10 % de leurs revenus à l'achat d'énergie pour leur

logement », indique Didier Chérel, coordinateur de la lutte contre la précarité énergétique à l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (ADEME). Impayés, endettement progressif, coupures d'énergie, puis restriction et privation de chauffage engendrent des problèmes de santé et un

isolement social des foyers modestes.

Les objectifs de l'Observatoire ? Définir précisément la précarité énergétique, assurer le suivi des aides financières, préventives et d'urgence, apportées aux ménages en situation d'impayés, mettre en place des indicateurs