

Actualité



Précarité énergétique : quel est le rôle des correspondants solidarité des fournisseurs d'énergie ?

Les correspondants solidarité-précarité des fournisseurs font le lien avec les travailleurs sociaux, et les associations de consommateurs qui le demandent, pour les consommateurs en difficultés de paiement.

Tous les fournisseurs ont l'obligation de désigner un « correspondant solidarité-précarité ». Ce correspondant solidarité fait le lien avec les travailleurs sociaux, et les associations de consommateurs qui le demandent, pour les consommateurs qui rencontrent des difficultés de paiement de leurs factures d'énergie.

Sauf opposition de la part des consommateurs, les correspondants solidarité-précarité donnent aux services sociaux des informations concernant les consommateurs pour lesquels une intervention pour impayé (coupure ou réduction de puissance) est envisagée (cf [article 2 du décret n° 2008-780 du 13 août](#)

2008).

Ce sont des interlocuteurs privilégiés pour mettre en place un échéancier de paiement, éventuellement en complément d'une aide financière apportée par les services sociaux.

Il existe en France une quarantaine de fournisseurs nationaux d'électricité et de gaz naturel proposant des offres aux particuliers. Tous ont l'obligation de nommer un correspondant solidarité-précarité.

✓ Voir la liste des fournisseurs d'énergie

La réglementation précise qu'un correspondant-solidarité doit être nommé chez les fournisseurs.


L'objectif est d'aider les travailleurs sociaux dans leur mission d'accompagnement des personnes en situation de précarité énergétique.

L'article 11 du décret n° 2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau prévoit que « chaque fournisseur désigne un correspondant solidarité-précarité pour les relations avec les services sociaux du département, les services sociaux communaux ainsi qu'avec les associations de défense d'usagers ou de consommateurs qui en feront la demande ». Il est ensuite précisé que « Le correspondant solidarité-précarité tient à la disposition des services sociaux du département et des services sociaux communaux les informations mentionnées au cinquième alinéa de l'article 2 [NB : nom et prénom, adresse, option tarifaire pour l'électricité, montant de la dette en valeur ainsi que la période de consommation correspondante] relatives aux clients dont la fourniture est réduite ou interrompue. Le correspondant solidarité-précarité peut être commun à plusieurs départements et à plusieurs fournisseurs. »

Cette obligation n'est pas toujours respectée.

Le médiateur national de l'énergie l'a plusieurs fois rappelé, notamment lors de la [publication des chiffres concernant les interventions pour impayé](#). Les équipes du médiateur national de l'énergie mettent à jour régulièrement la liste des correspondants désignés par les fournisseurs. Afin d'aider les travailleurs sociaux et les associations de consommateurs dans leurs démarches, le médiateur national de l'énergie peut leur fournir la liste des correspondants solidarité-précarité de la grande majorité des fournisseurs. Il leur suffit d'envoyer un message via le [formulaire](#) en précisant leurs coordonnées et la structure pour laquelle ils travaillent.

Cette liste n'est pas en accès libre car les correspondants solidarité-précarité ne peuvent pas être contactés directement par les consommateurs.



Pour tout savoir sur mes démarches et mes droits :
Je consulte le site internet www.energie-info.fr ou je contacte le [0 800 112 212](tel:0800112212) Service & appel gratuits