

LE
GUIDE
#2



Se repérer dans le monde de l'énergie

POURQUOI UN GUIDE SUR L'ÉNERGIE ?

Selon la commission de régulation de l'énergie (CRE), en 2019 le nombre d'abonnés en électricité s'élevait à 38.9 millions et à

11.5 millions en gaz naturel. L'énergie est aujourd'hui indispensable à la vie humaine tant pour les entreprises que pour les consommateurs.

Depuis 2007, les marchés du gaz et de l'électricité ont été ouverts à la concurrence conformément à une directive européenne. Au côté des opérateurs historiques (EDF pour l'électricité et ENGIE, ex-GDF pour le gaz naturel), on a vu apparaître de nouveaux acteurs. Depuis cette époque, aux yeux des consommateurs, le marché de l'énergie s'est complexifié.

Quels fournisseurs choisir ? Rester au tarif réglementé ou opter pour une offre de marché ? Qui contacter en cas de problème avec le compteur ? Que faire en cas de difficultés de paiement ? À qui s'adresser en cas de litiges...

Ces questions sont celles que nous posent les consommateurs qui nous sollicitent.

Alors, dans le contexte d'inflation et d'augmentation des prix de l'énergie et de la nécessité pour chacun de maîtriser sa consommation, nous souhaitons apporter notre contribution pour informer, sensibiliser les consommateurs, leur donner les éléments clés afin qu'ils choisissent en connaissance de cause et qu'ils sachent à qui s'adresser en cas problème. Mais aussi leur permettre d'agir au quotidien, par des gestes simples, pour mieux maîtriser leur consommation, en modifiant leurs habitudes.

Sans être exhaustif ce livret vous guide pas à pas dans le monde de l'énergie pour vous permettre d'y voir plus clair et d'agir à la fois pour votre porte-monnaie et pour la planète !

Bonne lecture !

SOMMAIRE



1 - LES ACTEURS DU MARCHÉ DE L'ÉNERGIE

1 - La production d'énergie	p.5
2 - La distribution d'énergie	p.6
3 - Le fournisseur d'énergie	p.7



2 - LES OFFRES D'ÉNERGIE

1- Le tarif réglementé	p.9
2 - Les offres de marché	p.9
3 - Les offres indexées	p.10
4 - Les offres vertes	p.11



3 - LE CONTRAT DE FOURNITURE D'ÉNERGIE

1 - Le choix du fournisseur d'énergie	p.13
2 - La souscription du contrat	p.13
3 - La résiliation du contrat	p.15



4 - LA FACTURATION

1- Le rôle du compteur	p.17
2- La facture, mode d'emploi	p.18
3- Le paiement de la facture	p.22



5 - LES AIDES POUR PAYER SES FACTURES D'ÉNERGIE

1- Le chèque énergie	p.25
2- Le Fonds de Solidarité Logement	p.26



6 - COMMENT FAIRE DES ÉCONOMIES D'ÉNERGIE ?

.....	p.28
-------	------



7 - LE RÈGLEMENT AMIABLE DES LITIGES

.....	p.30
-------	------



-1-

LES ACTEURS DU MARCHÉ DE L'ÉNERGIE



De la production à la consommation dans nos foyers, divers acteurs jalonnent le parcours de l'énergie.

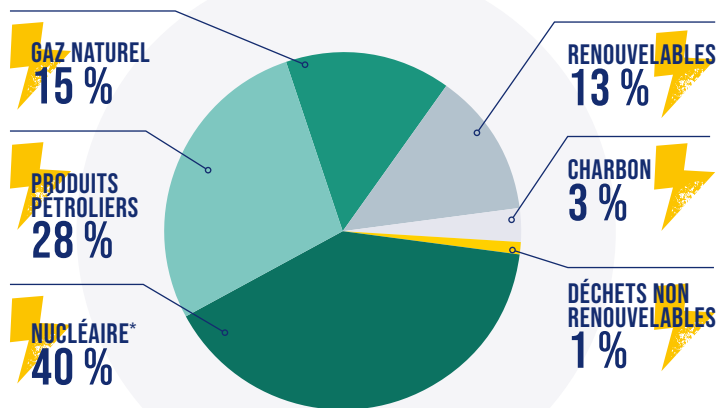


1. LA PRODUCTION D'ÉNERGIE

En France, notre consommation d'énergie provient de plusieurs sources : le nucléaire, les énergies fossiles et les énergies renouvelables.

RÉPARTITION DE LA CONSOMMATION D'ÉNERGIE PRIMAIRE EN FRANCE EN 2020

Source : ministère de l'écologie et de la transition énergétique



* Correspond pour l'essentiel à la production nucléaire, déduction faite du solde exportateur d'électricité. On inclut également la production hydraulique issue des pompages réalisés par l'intermédiaire de stations de transfert d'énergie, mais cette dernière demeure marginale comparée à la production nucléaire.

La France est le deuxième pays producteur d'électricité d'origine nucléaire au monde derrière les États-Unis. La principale source de production d'énergie en France provient du nucléaire (40%).

La loi n° 2019-1147 dite énergie et climat du 8 novembre 2019 vise l'objectif d'une neutralité carbone en 2050, en divisant les émissions de gaz à effet de serre par six au moins d'ici cette date.

Notre production issue des énergies renouvelables est encore assez faible (14%), mais celle-ci progresse. Pour gagner en indépendance énergétique et atteindre les objectifs de la loi climat, les pouvoirs publics ont pris diverses mesures pour favoriser les énergies renouvelables (éoliennes, pompes à chaleur et biocarburants).

2. LA DISTRIBUTION D'ÉNERGIE

Une fois produite, l'énergie est acheminée jusqu'au domicile du consommateur via les câbles électriques pour l'électricité et des conduites souterraines pour le gaz naturel.

Les réseaux de transport sont les grandes infrastructures qui répartissent l'énergie sur l'ensemble du territoire. Pour l'électricité, le gestionnaire de réseau de transport est RTE pour toute la France. Pour le gaz naturel, le gestionnaire de réseau de transport est TEREKA (ex-TIGF) dans le sud-ouest de la France et GRTGAZ sur le reste du territoire.

S'agissant du réseau de distribution de l'électricité c'est ENEDIS sur 95 % du territoire. Dans 5 % des communes, il s'agit d'entreprises locales de distribution.

Concernant le gaz naturel, le gestionnaire de réseau de distribution est GRDF sur 95 % du territoire. Dans 5 % des communes, il s'agit d'entreprises locales de distribution.

BON À SAVOIR

QUE SONT LES ENTREPRISES LOCALES DE DISTRIBUTION (ELD) ?

Ce sont des entreprises qui assurent la distribution et/ou la fourniture d'électricité ou de gaz naturel aux tarifs réglementés dans certaines communes. On dénombre en France, 140 entreprises locales en distribution en électricité (ELD) et 20 entreprises locales de distribution (ELD) en gaz naturel.

3. LE FOURNISSEUR D'ÉNERGIE

Le fournisseur d'énergie est l'acteur le plus connu du consommateur, car il s'agit de son seul interlocuteur lorsqu'il souscrit son contrat d'électricité et de gaz et c'est lui qui facture à l'abonné la consommation d'électricité ou de gaz.

Aujourd'hui, il n'y a pas moins de 40 fournisseurs d'électricité et de gaz, dont les deux fournisseurs historiques, EDF pour l'électricité et ENGIE (ex-GDF) pour le gaz naturel. Ainsi le consommateur bénéficie d'un large choix d'offres, et il peut désormais faire jouer la concurrence, et changer de fournisseur facilement.





-2-

LES OFFRES D'ÉNERGIE



Le consommateur a la possibilité de souscrire à quatre types d'offres d'électricité ou de gaz naturel.

1. LE TARIF RÉGLEMENTÉ

Il s'agit du tarif fixé par les pouvoirs publics sur proposition de la Commission de régulation de l'énergie (CRE). Seuls EDF et les entreprises locales de distribution, pour l'électricité, et ENGIE pour le gaz peuvent proposer ce type de tarif. Depuis fin 2019, les nouveaux clients ne peuvent plus souscrire de contrat de gaz au tarif réglementé et au 1^{er} juillet 2023, le tarif réglementé du gaz disparaîtra définitivement. Tous les contrats de fourniture de gaz relèveront alors d'une offre de marché.

2. LES OFFRES DE MARCHÉ

Les prix des offres de marché sont librement fixés par les fournisseurs d'énergie. Avec le jeu de la concurrence et pour gagner de nouveaux clients, les fournisseurs d'énergie alternatifs proposaient des offres généralement moins chères que le tarif réglementé. Mais aujourd'hui cette logique n'est plus vraie car, sur le marché mondial, les prix en gros de l'électricité et du gaz ont fortement augmenté, et les fournisseurs sont souvent contraints de répercuter cette hausse sur leurs clients.

AINSI, LE PRIX DE GROS DE L'ÉLECTRICITÉ A DÉPASSÉ FIN AOÛT 2022 LES 1000 EUROS LE MÉGAWATTHEURE, ALORS QU'IL ÉTAIT DE 85 EUROS IL Y A UN AN.



3.LES OFFRES INDEXÉES

Ces offres ont un prix indexé sur les tarifs réglementés. Cela signifie que leurs prix évoluent en fonction du tarif réglementé, à la même fréquence et dans le respect du niveau d'indexation défini dans le contrat. Par exemple : -15% sur le prix du kWh hors taxes par rapport au tarif réglementé. Ces offres sont proposées par l'ensemble des opérateurs historiques et alternatifs.

4.LES OFFRES VERTES

Le terme électricité « verte » désigne l'électricité produite uniquement à partir de sources d'énergie renouvelables telles que les barrages hydrauliques, les éoliennes, les panneaux solaires, etc.

Une offre de fourniture d'électricité est dite « verte » si le fournisseur peut garantir qu'une quantité d'électricité d'origine renouvelable équivalente à la consommation des clients de cette offre a été injectée sur le réseau. La quasi-totalité des fournisseurs d'énergie proposent une offre verte.

L'ADEME, agence de la transition énergétique, a décidé d'attribuer un label en fonction de l'engagement des fournisseurs d'énergie à rémunérer des producteurs d'énergies renouvelables en France. Ce nouveau label est appelé VertVolt. Un bon moyen de faire son choix, pour ceux qui ont à cœur de favoriser les énergies vertes !

BON À SAVOIR

LE BOUCLIER TARIFAIRE

Face à la flambée des prix du gaz et de l'électricité, le gouvernement a mis en place un bouclier tarifaire, soit une limitation de la hausse des prix du gaz et de l'électricité à hauteur de 15 % jusqu'en 2023. Mais attention, ce bouclier tarifaire ne protège que les consommateurs ayant un contrat au tarif réglementé ou dont le prix est indexé sur celui-ci. Consultez votre contrat de gaz et/ou d'électricité et vérifiez que vous dépendez bien d'une de ces deux catégories d'offres. A défaut, sachez que vous pouvez changer d'offre d'électricité à tout moment. Pour le gaz, comme le retour au tarif réglementé n'est plus possible, optez alors pour une offre de marché.



The page features a purple background with stylized white and light blue clouds. Yellow lightning bolts are scattered throughout the clouds. At the top, there are two clouds: a white one on the left and a light blue one on the right, both containing a yellow lightning bolt. At the bottom, there are two more clouds: a light blue one on the left and a white one on the right, also containing yellow lightning bolts. A dark blue horizontal bar with a scalloped bottom edge is positioned below the title.

-3-

LE CONTRAT DE FOURNITURE D'ÉNERGIE

Le consommateur est libre de souscrire un contrat de fourniture de gaz naturel ou d'électricité avec le fournisseur de son choix.

1. LE CHOIX DU FOURNISSEUR D'ÉNERGIE

Chacun peut souscrire une offre de fourniture d'électricité et de gaz naturel auprès de deux fournisseurs différents ou auprès du même fournisseur.

La souscription se fait par un simple coup de téléphone auprès du fournisseur. Pour vous proposer une offre adaptée, il vous demandera les caractéristiques de votre logement : superficie, nombre d'occupants, vos habitudes de consommation, etc.

BON À SAVOIR

UTILISER UN COMPAREUR D'OFFRES POUR CHOISIR

Pour vous aider à choisir votre fournisseur, n'hésitez pas à utiliser le comparateur du médiateur national de l'énergie sur son site internet : <https://www.energie-info.fr/>

2. LA SOUSCRIPTION DU CONTRAT

Lors de la souscription d'un contrat d'énergie, vous adhérez à un contrat unique c'est-à-dire à une offre d'acheminement et de fourniture en gaz naturel ou en électricité.

BON À SAVOIR

QUI FAIT QUOI ?

Votre fournisseur d'énergie : c'est avec lui que vous concluez un contrat pour le gaz naturel ou l'électricité.

Le gestionnaire de réseau (Enedis pour l'électricité ou GRDF pour le gaz naturel) : il est compétent pour l'acheminement de l'énergie, le comptage (le relevé du compteur) ainsi que la qualité de l'énergie. Pour toutes questions liées à votre abonnement, seul votre fournisseur est compétent : c'est votre unique interlocuteur.

Quel que soit son mode de commercialisation, l'offre en gaz naturel ou en électricité doit faire l'objet d'un écrit en version papier ou être disponible depuis votre espace personnel sur l'interface de votre fournisseur.

Dans le domaine de l'électricité et en fonction de vos habitudes de consommation, le fournisseur peut vous proposer une tarification spéciale en heures creuses/heures pleines (HC/HP) ou une tarification de base.

Selon l'article L224-5 du code de la consommation, le fournisseur est tenu de vous proposer au moins une offre dont la durée d'engagement ne dépasse pas une année. Le prix du kilowattheure peut quant à lui être garanti pendant une durée déterminée (2 ans).



ATTENTION

LE CONTRAT PEUT ÊTRE SOUSCRIT LORS D'UN DÉMARCHAGE À DOMICILE

Certains contrats sont souscrits dans le cadre d'un démarchage à domicile, parfois à l'insu de l'abonné ! N'oubliez pas que si vous avez été démarché, vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la signature du contrat pour y renoncer (article L221-18 du code de la consommation). Il suffit de renvoyer le bordereau détachable (ou sur papier libre) en recommandé avec avis de réception au fournisseur.

3.LA RÉSILIATION DU CONTRAT

Pour changer de fournisseur d'énergie rien de plus simple ! Il vous suffit de contacter votre nouveau fournisseur qui se charge de résilier votre contrat de fourniture de gaz ou d'électricité auprès de votre fournisseur initial. Cette procédure est rapide et gratuite. Vous ne payez aucun frais de résiliation et ne subissez aucune coupure dans la fourniture d'énergie.



ATTENTION

LA RÉVERSIBILITÉ N'EST PLUS POSSIBLE POUR LE GAZ

Si vous quittez votre contrat au tarif réglementé de gaz vous n'y aurez plus accès puisque cette offre disparaît à compter du 1^{er} juillet 2023.

En revanche, vous pouvez toujours revenir à une offre au tarif réglementé en électricité.

La résiliation prend effet à la date indiquée au fournisseur et au plus tard dans un délai de 30 jours à partir de la notification de la résiliation. Dans un délai de 4 semaines, le fournisseur vous adresse la facture de clôture qui comptabilise votre consommation réelle d'énergie jusqu'à la résiliation du contrat.




-4-

LA FACTURATION



Comprendre sa facture n'est pas toujours évident. Pour vous aider voici les éléments clés pour y voir plus clair.



1. LE RÔLE DU COMPTEUR

C'est le compteur (communicant ou non) qui enregistre les données de consommation d'électricité ou de gaz. C'est sur la base de cette consommation exprimée en kilowattheure que le fournisseur établit votre facture.

La facturation peut être bimestrielle ou l'abonné peut choisir un échancier de paiement mensuel.

Dans ce cas, le fournisseur est dans l'obligation d'adresser au moins une fois par an une facture de régularisation des consommations de l'abonné (article L224-11 du code de la consommation). En pratique, la relève a lieu deux fois par an.

Si vous avez un compteur communicant (Linky pour l'électricité et Gazpar pour le Gaz) : les index de votre compteur sont automatiquement transmis à votre fournisseur d'énergie et vous avez accès à votre consommation depuis votre espace personnel.

Attention, si votre présence est nécessaire pour accéder au compteur, vous recevez généralement un courrier fixant une date de passage du technicien. En cas d'absence, vous devrez prendre rendez-vous avec le distributeur afin de procéder à la relève du compteur. Cette prestation, le relevé spécial, vous sera facturée.

BON À SAVOIR

AUTO-RELEVÉ

Les fournisseurs proposent l'auto-relevé du compteur qui consiste à communiquer tous les deux mois l'index figurant sur votre compteur pour avoir une facturation sur la base de vos consommations réelles. L'auto-relevé est gratuit : il suffit de communiquer vos index sur votre espace personnel sur le site internet du fournisseur ou par téléphone.

2.LA FACTURE, MODE D'EMPLOI

Déchiffrer sa facture est essentielle, voici les points à retenir :

AU RECTO

1

VOTRE FACTURE DU 27/09/2022 N°522 511 939 291



NOM Prénom
Adresse
Code Postal

2



Electricité
18784 kWh

+ 3 933,37 €

Facture TTC (échéance au 11/10/22) = 3 933,37 €

Dont Total hors TVA (3 282,59 €)
Dont Total TVA (650,78 €)

4



Prochaine facture
autour du 20 octobre 2022
Télé-relevé Electricité
autour du 24 de chaque mois

3

Montant Total TTC (PRÉLEVÉ LE 11/10/23) 3 933,37 €



Pour vous repérer et mieux gérer



Faites des économies d'énergie



1

Référence et date d'émission de la facture :
facture n°522 511 939 291 du 27 septembre 2022

2

La facture est basée sur une consommation réelle
en kilowattheure suite à l'installation du compteur
Linky

3

Montant total à payer

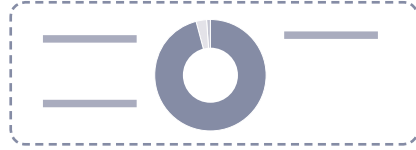
4

Date de la prochaine facture et de la prochaine
relève automatique



AU VERSO

VOTRE FACTURE EN DÉTAIL



5

ELECTRICITE	Ancien Index	Nouvel Index	Conso kWh	Prix kWh en euros	Montant hors TVA en euros	Taux de TVA en euros
■ Abonnement						
Régularisation d'abonnement du 01/08 au 24/08/22					xx	xx
Abonnement du 01/08 au 24/10/22					xx	xx

6

Total Abonnement					33,76	
■ Consommation						
Du 25/06 au 24/08/22 Heures Creuses	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xx
Du 25/06 au 24/08/22 Heures Pleines	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xx
Ajustement exceptionnel de consommation	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xx

7

Total Consommation					3099,68	
■ Contributions et taxes liées à l'énergie						
Contribution Tarifaire Acheminement			xxx	xxx	xxx	xx
Contribution au service public de l'Electricité			xxx	xxx	xxx	xx
Taxes Municipales sur la Conso. Finale d'Electricité			xxx	xxx	xxx	xx
Total Contribution et taxes					149,17	

TOTAL ELECTRICITE TTC 3933,37 €

Dont 531,97 EUR HT reversés à votre Distributeur au titre de l'acheminement de l'Electricité

8

	Montant hors TVA en euros	Montant TVA au taux de 5,5%	Montant TVA au taux de 20,0%	Total TTC en euros
TOTAL DE VOTRE FACTURE	3 282,59	xxx	xxx	3933,37 €

Vos contacts utiles

9

Votre service clients

Urgence dépannage 24h/24



5

Votre contrat d'énergie comprend l'abonnement et votre consommation d'électricité.



6

Il s'agit d'un contrat en heures creuses et heures pleines.



7

L'abonné paie aussi les taxes liées à l'énergie : contribution tarifaire acheminement, contribution au service public de l'électricité, taxes municipales sur la consommation finale d'électricité.



8

Le montant total de la facture à payer comprend donc le coût de l'abonnement, la consommation d'électricité et le total des taxes et contributions.



9

Les coordonnées du service client à joindre en cas de litige.



BON À SAVOIR

HEURES CREUSES/ HEURES PLEINES

Selon votre contrat d'électricité, vous pouvez être facturé en tarif de base ou en heures pleines/heures creuses.

La consommation de base : la tarification exprimée en kilowattheure est la même tout au long de la journée.

La consommation en heures pleines/ heures creuses : la tarification varie en fonction du moment de la journée où vous consommez l'électricité. Elle est plus avantageuse au moment où la demande d'énergie est la moins tendue sur le réseau et à l'inverse, plus onéreuse en cas de forte demande sur le réseau. Pour le gaz naturel, une seule tarification existe.

3. LE PAIEMENT DE LA FACTURE

Votre facture doit être payée avant la date limite de paiement. En plus des pénalités de retard, passé un délai supplémentaire de 15 jours, votre fournisseur peut procéder à la réduction ou à la coupure d'énergie après vous en avoir avisé au moins 20 jours à l'avance.

La fourniture d'électricité ou de gaz naturel ne peut pas être interrompue dans les résidences principales pendant la période hivernale (du 1^{er} novembre au 31 mars de chaque année).



ATTENTION

STOP AUX COUPURES POUR IMPAYÉ

Depuis avril 2022, EDF s'est engagé à ne plus suspendre la fourniture d'énergie en cas d'impayé même en dehors de la trêve hivernale mais à limiter la puissance fournie à 1 kWA. L'abonné garde la possibilité de s'éclairer, recharger ses appareils électroniques et cuisiner.

Vous venez de recevoir une facture élevée ? Voici quelques réflexes à adopter avant de contester :

- Vérifiez les index figurant sur la facture, le n° de PDL pour l'électricité et le n° PCE pour le gaz.
- Coupez le courant et vérifiez si le compteur tourne toujours.
- Assurez-vous que vos appareils électroménagers ne sont pas défectueux ou énergivores.
- Si vous détectez une anomalie, demandez à votre fournisseur une vérification de votre compteur.
- Il est possible que votre installation électrique soit défectueuse, il faut alors faire appel, à vos frais, à un électricien, à votre domicile. Si vous êtes locataire, demandez cette intervention à votre bailleur.



The page features a teal background with stylized white and grey clouds and yellow lightning bolts. The clouds are scattered across the top and bottom of the page. The lightning bolts are positioned within the clouds.

-5-

LES AIDES POUR PAYER SES FACTURES D'ÉNERGIE

A dark blue decorative bar with a scalloped bottom edge, positioned below the title.

Si vous avez des difficultés de paiement de vos factures d'énergies, sachez que des aides existent.

1. LE CHÈQUE ÉNERGIE

Si vous êtes éligible, vous recevez automatiquement à votre domicile un chèque énergie. Son montant varie en fonction des revenus et de la composition du foyer. Il permet de régler ses factures d'énergie mais aussi de financer une partie des travaux d'économies d'énergie du logement.

Les bénéficiaires du chèque énergie disposent :

- de la gratuité de la mise en service et de l'enregistrement du contrat de fourniture d'énergie,
- d'un abattement de 80% sur la facturation d'un déplacement en raison d'une interruption de fourniture imputable à un défaut de paiement,
- de l'absence de frais en cas de rejet de paiement et,
- en électricité, de l'interdiction de réduction de puissance pendant la trêve hivernale.

Le chèque énergie peut être déduit automatiquement des factures pour les années suivantes. Pour ce faire, il suffit de se connecter sur le site www.chequeenergie.gouv.fr.

Le chèque énergie a une durée de validité de 10 à 12 mois mais il doit impérativement être utilisé avant le 31 mars de l'année suivante.

De même, il peut être imputé sur plusieurs factures auprès d'un même fournisseur.

Le chèque énergie sert aussi bien pour le règlement d'une facture de gaz, d'électricité, de bois, de fioul, de GPL, de biomasse et ce, auprès de n'importe quel fournisseur.

Attention, lorsque vous avez souscrit auprès de fournisseurs d'énergie différents, l'un pour le gaz et l'autre pour l'électricité par exemple, vous êtes destinataire en plus du chèque énergie, d'une attestation.

Pour régler votre facture, envoyez votre chèque énergie par voie postale au fournisseur en précisant au dos de celui-ci la référence client et en joignant, de préférence, une copie de la facture ou de l'échéancier.

2. LE FONDS DE SOLIDARITÉ LOGEMENT (FSL)

Vous pouvez contacter votre centre communal d'action sociale ou une assistante sociale de votre commune. Ces services vous renseignent sur les aides existantes et où déposer une demande auprès du Fonds de solidarité logement. Celui-ci accorde des aides financières aux personnes rencontrant des difficultés pour payer les dépenses liées à leur logement (factures d'énergie, loyer...).

Attention il existe un FSL par département : les conditions d'octroi de certaines aides peuvent être différentes selon le département. Les aides dépendent des ressources du demandeur.

En cas de dépôt d'un dossier auprès du FSL, la fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel est maintenue jusqu'à ce que le FSL ait rendu sa décision (dans un délai maximum de 2 mois).

Si vous êtes retraité, rapprochez-vous de votre caisse de retraite ou complémentaire pour savoir si vous pouvez bénéficier d'une aide financière.





BON À SAVOIR

LE BOIS ET LES POMPES À CHALEUR

Pour se chauffer, certains consommateurs vont préférer se tourner vers d'autres sources d'énergie comme le bois (bûches et granulés). Le bois peut être intéressant financièrement pour les personnes qui vivent à la campagne.

Pour tenter de dépenser moins, certains consommateurs optent pour d'autres types d'équipements comme des climatiseurs réversibles ou des pompes à chaleur.

Et là aussi, faites attention ! Avant de souscrire renseignez-vous ! Les prix de ces dispositifs peuvent varier du simple au double ! Faites établir plusieurs devis et vérifiez les performances des produits. Préférez les professionnels près de chez vous et refusez le démarchage à domicile.

Sachez enfin que vous pouvez bénéficier d'aides et de conseils personnalisés. Vous trouverez les informations utiles sur le site internet France Rénov' <https://france-renov.gouv.fr>

-6-

COMMENT FAIRE DES ÉCONOMIES D'ÉNERGIE ?

Avec la hausse du coût de l'énergie, les factures s'envolent, il est indispensable pour chacun de faire des économies d'énergie, voici quelques astuces pour maîtriser au mieux ce poste de dépense.

A LA MAISON, DES GESTES SIMPLES PEUVENT ÊTRE UTILES :



CUISINE ET SALLE DE BAIN

- Couvrir les casseroles pour chauffer plus vite l'eau
- Utiliser un appareil de réduction de débit d'eau pour les robinets et la douche
- Privilégier la douche au bain



LUMIÈRE

- Penser à éteindre les lumières et les appareils électroniques non utilisés
- Opter pour un éclairage LED



TRAVAUX

- Réaliser des travaux d'isolation de son logement.



- Dégivrer son réfrigérateur au moins une fois par mois
- Laver son linge à 30 degrés
- Utiliser le programme éco de son lave-linge ou lave-vaisselle
- Faire réparer ses appareils électroménagers plutôt qu'acheter du neuf
- Privilégier l'achat d'appareils avec une bonne étiquette énergétique (A+, A)



- Baisser le chauffage d'un degré. Pas plus de 19°C dans une pièce de vie et 16 ° dans une chambre.
- Dépoussiérer régulièrement les radiateurs
- Fermer les volets et rideaux pour mieux garder la chaleur la nuit

BON À SAVOIR

DES AIDES À LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

Selon l'ADEME, Le chauffage et l'eau chaude représentent 77% de la consommation d'énergie d'un ménage. Le plus efficace pour la faire diminuer est d'améliorer l'isolation de son logement. Il existe des aides pour financer les travaux de rénovation notamment en faveur des foyers les plus modestes, pour lutter contre les passoires énergétiques. Si vous souhaitez connaître les aides que vous pouvez mobiliser, rendez-vous sur **France Rénov'**. Vous êtes propriétaires (occupants ou bailleurs) ou copropriétaires ? Renseignez-vous auprès de l'ANAH, l'agence nationale de l'habitat <https://monprojet.anah.gouv.fr/>

-7- LE RÈGLEMENT AMIABLE DES LITIGES

En cas de litige avec son fournisseur d'énergie, vous devez suivre les différentes étapes de la procédure de règlement amiable :

ÉTAPE 1

LA SAISINE DU SERVICE CLIENTS/ CONSOMMATEURS

Il faut tout d'abord adresser un mail ou un courrier recommandé avec accusé de réception, au service clients, dont les coordonnées figurent sur votre facture. En cas d'échec ou d'absence de réponse dans un délai de deux mois, vous avez la possibilité de saisir gratuitement, et au choix, soit le médiateur de l'entreprise (le médiateur d'EDF, le médiateur du groupe ENGIE) ou le médiateur national de l'énergie, autorité administrative indépendante.

ÉTAPE 2

LA SAISINE DU MÉDIATEUR

L'ensemble des pièces en lien avec le litige (facture, courriers échangés, photos du compteur etc...) doivent être adressées au médiateur accompagnée d'une lettre explicative, pour permettre au médiateur de comprendre le différend et vos arguments.

La saisine du médiateur est gratuite et suspend les délais de prescription pour agir en justice.

POUR SAISIR LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE,

- vous pouvez utiliser la plateforme d'échange SOLLEN :
 - <https://www.sollen.fr/>
- ou lui adresser les éléments par courrier (sans timbrer) à
 - **Monsieur le médiateur national de l'Énergie**
 - Libre réponse N°59252
 - 75443 Paris cedex 09

A noter, vous pouvez utiliser le formulaire : https://www.energie-info.fr/wp-content/uploads/2021/08/formulaire_saisine_mne-2021.pdf

LES MÉDIATEURS D'ENTREPRISE

Si le litige à un rapport avec **EDF**, vous pouvez faire le choix de saisir,

- le médiateur du groupe EDF en ligne :
 - https://mediateur.edf.fr/mediation?id=je_suis
- ou par courrier, à l'adresse suivante :
 - **Le médiateur du groupe EDF**
 - TSA 50026
 - 75804 Paris CEDEX 08

Si le litige à un rapport avec **Engie** ou une de ses filiales :

- Vous pouvez saisir le médiateur du groupe Engie en ligne
 - <https://www.mediateur-engie.com/>
- ou le saisir par courrier à l'adresse suivante :
 - **ENGIE - Courrier du médiateur**
 - TSA 27601
 - 59973 Tourcoing Cedex



ÉTAPE 3

LA SAISINE DU TRIBUNAL

À l'issue de la médiation, si l'avis rendu ne vous convient pas, vous conservez le droit de saisir le tribunal compétent, c'est-à-dire le tribunal judiciaire du ressort du siège social de l'entreprise, ou celui le plus proche de votre domicile ou du lieu de consommation (s'il s'agit de votre résidence secondaire).

N'hésitez pas, à chacune de ses étapes à vous faire accompagner par une association de défense des consommateurs pour qu'elle vous aiguille dans vos démarches.

CONCLUSION

Vous voilà dorénavant en mesure de mieux comprendre le monde de l'énergie. De la conclusion du contrat au paiement de la facture. Pour toute question, et avant même la survenance d'un litige, il faut agir !

En cas de besoin, faites-vous aider, demandez conseil. Et n'oubliez pas notre adage : « un consommateur averti en vaut deux ! »

L'ALLDC, QUI SOMMES-NOUS ?

L'Association Léo Lagrange pour la défense des consommateurs (ALLDC), association nationale de consommateurs agréée, apporte au citoyen de l'information juridique, des conseils et règle à l'amiable les litiges de la consommation. Elle a aussi pour mission la représentation des intérêts des consommateurs dans les instances de concertation mises en place par les pouvoirs publics. Elle participe également aux travaux de normalisation notamment dans les domaines des services, des TIC (Technologie de l'information et des communications) et du développement durable. Elle anime un réseau d'associations locales de défense des consommateurs et diffuse des outils pédagogiques utilisés localement dans le cadre d'animations collectives en faveur de l'éducation à une consommation plus responsable des consommateurs de 7 à 97 ans.

L'ALLDC, C'EST:

- **des permanences juridiques assurées dans plus de 57 villes sur 72 sites**
- **plus de 10 000 heures de permanences** consommation sur l'année
- **un site Internet www.leolagrange-conso.org** avec, des ressources en ligne pour s'informer et mieux connaître ses droits, une rubrique « Ça n'arrive pas qu'aux autres ! » qui recueille des témoignages de consommateurs face aux pratiques commerciales contestables, des vidéos de sensibilisation à des sujets de consommation

RETROUVEZ-NOUS SUR
LES RÉSEAUX SOCIAUX

