

La Lettre des CCSPL

Commissions consultatives des services publics locaux

N°32 - mars/avril 2014

La Lettre des CCSPL est une lettre d'information éditée par la Fédération nationale des collectivités concédantes et régies - FNCCR

Vers une démocratie participative locale

La Lettre des CCSPL entend apporter un éclairage sur le fonctionnement des commissions consultatives des services publics locaux (CCSPL), la gestion publique en général et les droits des usagers-consommateurs, ainsi que des informations d'actualité sur les divers services publics gérés localement, au titre desquels figurent les services publics organisés par les adhérents de la FNCCR.

Créée en 1934, la FNCCR est une association regroupant près de 500 collectivités territoriales et établissements publics de coopération, spécialisés dans les services publics d'électricité, de gaz, d'eau et d'assainissement, de déchets et télécommunications.



SERVICES PUBLICS LOCAUX
DE L'ÉNERGIE, DE L'EAU,
DE L'ENVIRONNEMENT ET
DES E-COMMUNICATIONS

Les modes de gouvernance des collectivités et de leurs groupements ont évolué avec l'apparition ces dernières années, puis le développement des processus de « démocratie participative ». Une plus grande participation des citoyens-usagers a semblé en effet nécessaire pour rapprocher les élus de leurs administrés, et ainsi rendre les projets de territoire et les services publics gérés ou organisés par les collectivités et leurs groupements plus efficaces et adaptés à leurs attentes et à leurs besoins. Cette nouvelle forme de gouvernance a d'abord émergé dans le domaine environnemental et dans celui de l'urbanisme, avant de s'immiscer dans le secteur des services publics locaux.

Le concept de démocratie participative désigne l'ensemble des procédures, instruments et dispositifs qui favorisent la participation des citoyens-usagers à l'élaboration des politiques publiques, cette participation pouvant revêtir diverses formes: consultation, concertation, plus rarement co-décision.

Tout processus de participation présuppose une exigence de transparence, pour certains cette information constitue d'ailleurs le premier niveau d'un processus participatif. Outre les dispositions légales concernant le droit à l'information des citoyens et des usagers (droit d'accès aux documents administratifs, publication des décisions publiques, ...), les décideurs locaux doivent mettre à leur disposition des informations sincères et complètes, mais également suffisamment pédagogiques, sur l'organisation, le fonctionnement et l'exercice des missions des collectivités,

et sur les dossiers faisant l'objet des consultations / concertations.

Il existe de multiples dispositifs et divers outils destinés à l'organisation des processus participatifs, en fonction des collectivités et groupements, des publics concernés, des sujets traités, ou encore de leur caractère obligatoire ou facultatif, permanent ou ponctuel.

Certains dispositifs de participation sont ainsi imposés par la loi et le règlement. Figurent parmi les instances de consultation/concertation permanentes obligatoires, outre les commissions consultatives des services publics locaux, les conseils économiques, sociaux et environnementaux régionaux, les conseils de développement (communautés urbaines et d'agglomération, pays, métropoles), les conseils de quartier (communes de plus de 80 000 habitants), ... Les consultations/concertations ponctuelles comprennent quant à elles les enquêtes publiques qui s'imposent aux collectivités dans le domaine de l'urbanisme et de l'environnement. Divers projets sont ainsi soumis à une participation des habitants dans le cadre de l'enquête publique : documents d'urbanisme (PLU, SCOT, ZAC, cartes communales, ...), installations classées pour la protection de l'environnement (carrières, unités de traitement des déchets, ...), autorisations au titre de la loi sur l'eau, projets routiers et ferroviaires, éoliennes, centrales photovoltaïques au sol, etc.

D'autres dispositifs résultent de la seule initiative des élus qui souhaitent impliquer de façon plus ambitieuse leurs adminis-

trés à leurs prises de décisions de façon permanente (conseils des jeunes ou des anciens institués par les communes par exemple, conseils de quartier pour les communes dont la population est comprise entre 20 000 et 79 999 habitants, CCSPL pour les EPCI dont la population est comprise entre 20 000 et 50 000 habitants, ...), ou ponctuelle (référendum local, consultation de « jury-citoyens », conférence de consensus, ...).

Cette énumération n'est pas exhaustive. Elle vise à décrire l'aspect protéiforme des instances et des outils de la participation. Certains décideurs locaux ont ainsi entrepris de mettre en cohérence ces différents dispositifs en élaborant au sein de leur collectivité une véritable stratégie de la participation, en organisant une complémentarité entre ces divers dispositifs. **Des collectivités élaborent ainsi des chartes de la démocratie participative (ou de la participation)** pour s'assurer notamment de cette cohérence et poser quelques principes fondamentaux propres à ce nouveau mode de gouvernance (politique de communication et d'information adaptée, intégration de la consultation dans les processus décisionnels, évaluation de la participation, ...).

CHARTRE DE LA PARTICIPATION
Le compte-rendu d'une journée d'échange d'expériences entre élus, techniciens, citoyens, chercheurs et professionnels de la participation sur le thème « collectivités territoriales et charte de la participation » organisée par l'Institut de la concertation et l'Institut Paul Lazarsfeld peut être consulté sur le site suivant : <http://institutdelaconcertation.org/>

Taxe sur la consommation de gaz naturel des ménages

Depuis le 1^{er} avril 2014, une nouvelle mention figure sur les factures de gaz naturel des ménages. Jusqu'alors ces dernières se voyaient appliquer trois contributions (la contribution tarifaire d'acheminement - CTA; la contribution au tarif spécial de solidarité gaz - CTSSG; la contribution biométhane ou contribution au service public du gaz - CSPG) et la TVA. Désormais les ménages sont également assujettis à la taxe intérieure sur la consommation de gaz naturel (TICGN) qui n'était jusqu'alors acquittée que par les professionnels. La décision de mettre fin à cette exemption s'inscrit dans le cadre de la mise en place de la contribution climat énergie qui vise à lier en partie les taxes sur les énergies polluantes à leurs

rejets de gaz carbonique.

Le montant de la taxe a été fixé à 1,27 euro par MWh, puis 2,64 euros en 2015 pour atteindre 4,01 euros l'année suivante. L'application de cette taxe sera dans un premier temps sans effet sur le budget des ménages car est intervenue concomitamment une baisse des tarifs réglementés de vente de gaz naturel (moins 2,1% en moyenne à compter du 1^{er} avril).

Par ailleurs, le tarif spécial de solidarité (TSS) dont peuvent bénéficier les consommateurs, sous condition de ressources, a été revalorisé à cette même date (cf. arrêté du 21 mars 2014 portant modification de l'annexe du décret n° 2008-778 du 13 août 2008 relatif à la

fourniture de gaz naturel au tarif spécial de solidarité). Les déductions forfaitaires sont ainsi désormais de 23 à 185 euros en fonction de la composition du foyer et de la plage de consommation pour les clients

« individuels », de 100 à 147 euros en fonction de la composition du foyer pour les clients alimentés collectivement en gaz naturel, et de 100 euros pour les logements des résidences sociales.



Nouvelle annulation des tarifs de l'électricité



Le Conseil d'Etat, qui avait déjà pris plusieurs décisions similaires concernant les tarifs du gaz, et également ceux de l'électricité (cf. *La Lettre des CCSPL* n°25), vient d'annuler les tarifs réglementés d'électricité d'EDF pour les particuliers et les petits professionnels (tarifs « bleu » et « jaune »), pour la période allant de fin juillet 2012 à fin juillet 2013 (cf. décision du Conseil d'Etat du 11 avril 2014 annu-

lant partiellement l'arrêté du 20 juillet 2012).

Cette décision a été prise, suite à une requête d'une association qui regroupe des fournisseurs alternatifs d'électricité et de gaz (Anode), au motif que l'augmentation de 2% des tarifs en question, décidée par les ministres de l'Energie et de l'Economie, n'était pas suffisante pour couvrir les coûts afférents à la fourniture d'électricité.

Cette décision implique l'adoption, dans les deux mois, d'un nouvel arrêté par le Gouvernement, qui pourrait induire une hausse rétroactive des factures d'électricité (à l'instar de ce qui s'est déjà produit récemment concernant les factures de gaz naturel aux tarifs réglementés). La

nouvelle ministre de l'Energie a déploré les effets de cette nouvelle annulation et a annoncé une réforme des modes de calcul des tarifs réglementés de l'électricité.

Un module d'information pédagogique sur les prix de l'électricité a été mis à disposition des consommateurs sur le site internet de la DGCCRF.

Ce module présente les mécanismes de formation des prix de l'électricité et les caractéristiques du prix qui compose la facture d'électricité. Il apporte également aux consommateurs des conseils pratiques pour réduire leur consommation d'électricité et des informations sur l'évolution des prix.

Ce module est disponible à l'adresse suivante: www.economie.gouv.fr/dgccrf/consommation/thematiques/Electricite-et-gaz-naturel

Communications électroniques : observatoire des plaintes

L'association française des utilisateurs des télécommunications (AFUTT) a publié son quatrième observatoire des plaintes et insatisfactions pour l'année 2013 dans le secteur des communications électroniques : téléphonie fixe, mobile (téléphonie et internet), internet fixe.

Dans un contexte de croissance des parcs dans les secteurs « mobile » (4,9% source ARCEP) et « internet fixe » (4% idem), l'AFUTT note une diminution de l'ordre de 22% du volume des plaintes reçues en 2013. Le secteur « mobile » demeure prépondérant en termes de volumes de plaintes mais le nombre de plaintes par unité de parc est plus important s'agissant du secteur « internet », qui est donc le plus conflictuel. Il convient de préciser

que l'observatoire ne porte que sur le secteur de l'internet fixe haut débit, le très haut débit en étant exclu (le parc est encore peu conséquent, 2,1 millions fin 2013, et les plaintes concernant la fibre trop peu nombreuses).

Les cinq motifs de plaintes les plus récurrents dans le secteur « internet » sont : interruption de services et pannes (18%); qualité de fonctionnement (13,7%); résiliation de contrat (12,6%); facturation (11,4%) et livraison-installation (9,9%). Au regard de ces données, l'AFUTT dénonce la médiocrité du niveau de qualité technique du secteur de l'internet à haut débit. Concernant la qualité de fonctionnement, les deux tiers des plaintes portent sur l'insuffisance récurrente du débit

ou les variations du débit dans le temps, une situation qui ne s'améliore pas par rapport à 2012.

Les problèmes de facturation (21,6%) et de résiliations de contrats (14,1%) représentent plus d'un tiers des plaintes dans le secteur « mobile », viennent ensuite les interventions SAV (10%); le recouvrement et contentieux (8,2%) et le contrat (7,6%).

Pour consulter l'intégralité des résultats du 4^{ème} observatoire de l'AFUTT : <http://www.afutt.org/observatoire-des-plaintes/publication-afutt-observatoire-des-plaintes-2013.html>

La Lettre des CCSPL est une lettre d'information éditée par la Fédération nationale des collectivités concédantes et régies