

La Lettre des CCSPL

Commissions consultatives des services publics locaux

N°53 - septembre/octobre 2017

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

Généralisation du chèque énergie en 2018

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 plus de 600 collectivités territoriales et établissements publics de coopération, spécialisés dans les services publics d'électricité, de gaz, d'eau et d'assainissement, de communications électroniques, de valorisation des déchets.



Les aides préventives d'aide au paiement des factures d'énergie prennent la forme aujourd'hui d'une tarification sociale appliquée sur les factures d'électricité et de gaz naturel, qui sera remplacée en 2018 par un nouveau dispositif : le chèque énergie.

Le Gouvernement a en effet annoncé cet automne la généralisation en 2018 du chèque énergie, créé par la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte en 2015, et expérimenté depuis mai 2016 sur le territoire de quatre départements. Les tarifs sociaux de l'électricité (tarif de première nécessité - TPN) et du gaz naturel (tarif spécial de solidarité - TSS) seront donc supprimés le 31 décembre 2017.

Le chèque énergie sera adressé en 2018 à environ 4 millions de ménages. La suppression des tarifs sociaux au 31 décembre 2017 devrait concerner au moins 3,2 millions de bénéficiaires du TPN pour l'électricité et 1,6 million de bénéficiaires du TSS pour le gaz naturel (cf. chiffres des bénéficiaires au 31 décembre 2016 - délibération de la CRE n° 2017-169 du 13 juillet 2017).

Le chèque énergie est un titre spécial de paiement nominatif destiné à couvrir en tout ou partie les dépenses d'énergie des logements (électricité et gaz naturel mais également fuel, GPL, bois, ...), les redevances des logement-foyers ou certaines dépenses de rénovation énergétique des logements. Il sera attribué chaque année sous conditions de ressources à des ménages qui

seront identifiés par l'organisme en charge de la gestion de ce dispositif (Agence de service et de paiement - ASP) au moyen de leur déclaration de revenus. Il est prévu que le montant de cette aide varie en fonction des seuils de revenus et de la composition du ménage (de 48 à 227 euros en 2018).

Le chèque énergie sera envoyé au cours du printemps 2018 par voie postale avec des attestations, qui permettront à leur bénéficiaire de se signaler auprès de leur fournisseur d'électricité et de gaz naturel (pour ceux qui sont alimentés en gaz naturel) s'ils n'utilisent pas le chèque énergie pour régler une facture auprès d'eux. De fait, l'attribution de cette aide, à l'instar de l'attribution actuelle des tarifs sociaux (TPN et TSS), donne droit à l'application de mesures protectrices complémentaires : gratuité de la mise en service et de l'enregistrement du contrat de fourniture ; abattement sur les frais d'interruption d'alimentation suite à un impayé ; procédure « impayés » adaptée ; absence de réduction de puissance pendant la trêve hivernale ; absence de frais de rejet de paiement et, lorsque le dispositif sera mis en œuvre en 2019, mise à disposition des données de consommation via un affichage déporté sans frais dans le cadre du déploiement des nouveaux compteurs (Linky et Gazpar).

Ainsi, un consommateur qui ferait usage de son chèque énergie auprès d'un vendeur de fuel par exemple devra adresser parallèlement l'attesta-

tion qu'il aura reçue à son fournisseur d'électricité (et le cas échéant également à son fournisseur de gaz naturel) pour pouvoir bénéficier de ces mesures protectrices complémentaires.

Il convient par ailleurs de signaler que le chèque énergie a une durée de validité limitée et que l'application des droits complémentaires est elle aussi limitée dans le temps. La durée de validité du chèque est ainsi fixée au 31 mars de l'année suivant l'année d'émission du chèque et l'application des droits protecteurs complémentaires court à compter du 1^{er} avril de l'année au cours de laquelle le consommateur a bénéficié du chèque et jusqu'au 30 avril de l'année suivante l'année d'émission du chèque.

Pour la période de transition à venir entre la fin des tarifs sociaux, le 31 décembre 2017, et l'envoi des chèques énergie en avril 2018, il a été prévu que les droits complémentaires associés à l'attribution des tarifs sociaux seront prolongés jusqu'à la mise en œuvre du nouveau dispositif, à savoir le 30 avril 2018.

Plusieurs points de contacts téléphoniques sont à disposition pour obtenir des informations concernant les tarifs sociaux (TPN : 0.800.333.123 - TSS : 0.800.333.124) et la mise en œuvre du chèque énergie (0.805.204.805). Par ailleurs, un site internet dédié au chèque énergie (www.chেকেeenergie.gouv.fr) permet de connaître précisément les modalités d'utilisation du chèque et de tester ses conditions d'éligibilité à cette nouvelle forme d'aide au paiement des factures d'énergie.

Transparence des services d'eau et d'assainissement

Le système d'information sur les services publics d'eau et d'assainissement (SISPEA) recense et diffuse depuis 2009 au niveau national de nombreuses données sur l'organisation, la gestion, la tarification et la performance des services publics d'eau et d'assainissement, qui figurent dans les rapports annuels sur le prix et la qualité de l'eau (RPQS) examinés chaque année par les CCSPL (cf. *La Lettre des CCSPL* n°42). Cette mission qui incombait à l'Office national de l'eau et des milieux aquatiques (Onema) est désormais assurée par l'Agence française pour la biodiversité (AFB), créée par la loi de la reconquête de la biodiversité, de la nature et des paysages en 2016.

Une des vocations de ce dispositif est de proposer aux usagers des clefs pour la compréhension de la tarification de leurs services, à partir de critères objectifs et partagés d'ordres économique, technique, social et environnemental. Il constitue parallèlement un outil de pilotage des services publics d'eau et d'assainissement à la main des élus et des collectivités ou de leur groupement en charge de l'organisation et éventuellement de la gestion de ces services.

Depuis l'entrée en vigueur de la loi NOTRe en 2015, et plus précisément du décret n°2015-1820 du 29 décembre 2015, les communes ou les établissements publics de coopération intercommunale de plus de 3500 habitants ont

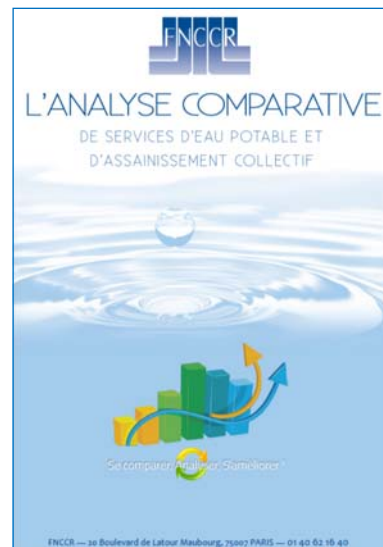
l'obligation de saisir les données du RPQS dans le système d'information précité (SISPEA) dans les quinze jours qui suivent leur présentation devant le conseil municipal ou l'assemblée délibérante, ou leur adoption par ceux-ci.

De façon complémentaire à ce premier niveau de transparence et d'évaluation de la performance, la **FNCCR poursuit son travail d'analyse comparative des services d'eau et d'assainissement collectif** avec pour sa 8^{ème} édition rendue publique cet été le suivi approfondi de 32 services d'eau (représentant environ 15,2 millions d'habitants, soit près de 25% de la population totale française) et de 28 services d'assainissement collectif (représentant environ 12 millions d'habitants, soit près de 20% de la population totale française).

Plus qu'une simple juxtaposition d'indicateurs, ces études comparatives permettent d'explicitier les différences entre les services et d'identifier les points forts et les points faibles de chacun d'eux, afin d'en améliorer la gouvernance et l'efficacité. Près d'une centaine d'indicateurs de performance et de contexte (dont les 15 indicateurs réglementaires du RPQS) sont ainsi collectés, contrôlés et analysés afin d'être en mesure d'effectuer des comparaisons entre trois types de service: urbains; ruraux; intermédiaires.

Ces données analysées portent, concernant les service d'eau, sur la gestion du

patrimoine, le service à l'usager (ouverture des branchements, continuité du service, réclamations écrites), la qualité de l'eau (protection de la ressource, qualité de l'eau distribuée), les aspects économiques et financiers et l'accès social à l'eau (recouvrement des factures, abandons de créance, mesures préventives, évolution du prix TTC de l'eau).



Les deux derniers rapports de l'analyse comparative portant sur l'eau et l'assainissement collectif (8^{ème} édition publiée en août 2017) peuvent être consultés sur le site de la FNCCR : <http://www.fnccr.asso.fr/article/rapports-danalyse-comparative-donnees-2015/>

Plateforme de signalement « J'alerte l'ARCEP »

Alors que le secteur des communications électroniques se signale toujours par son caractère particulièrement conflictuel (cf. dernier observatoire des plaintes de la DGCCRF), l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (Arcep) a mis à disposition au cours du mois d'octobre un espace de signalement des litiges en ligne. Cette plateforme permet à tous les utilisateurs (consommateurs et professionnels), mais également aux élus et collectivités, d'alerter l'Arcep sur les dysfonctionnements rencontrés dans leurs relations avec les opérateurs fixes, mobiles, internet, de courrier et de colis.

Cette plateforme de signalement vise à permettre aux utilisateurs d'inciter les



opérateurs à améliorer leurs pratiques et leurs services, mais elle constitue également un nouvel outil de régulation pour l'Arcep : « les alertes recueillies permettront de suivre en temps réel les difficultés rencontrées par les utilisateurs. Elle pourra alors s'appuyer sur les récurrences des dysfonctionnements rencontrés, et détecter des pics ou des signaux faibles pour cibler son action et être plus efficace dans ses actions de régulation vis-à-vis des opérateurs ».

Cf.: <https://jalerte.arcep.fr/>

Le baromètre 2016 des réclamations des consommateurs de la DGCCRF signale une augmentation des plaintes de l'ordre de 31% (par rapport à l'année 2015) contre les opérateurs de téléphonie et de 29% contre les fournisseurs d'accès à Internet : cf. www.economie.gouv.fr/dgccrf/Barometre-des-reclamations-des-consommateurs.