

La Lettre des CCSPL

Commissions consultatives des services publics locaux

N°60 - novembre/décembre 2018

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

« Grand débat national » dans les territoires

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 800 collectivités territoriales et établissements publics de coopération, spécialisés dans les services publics d'énergie (électricité, gaz, réseaux de chaleur et de froid), d'eau et d'assainissement, de communications électroniques, de valorisation des déchets.

Le Gouvernement a décidé d'organiser une « grande concertation nationale » dans les territoires, sous l'égide de la Commission nationale du débat public (CNDP), afin de répondre à « la crise des gilets jaunes ».

Cette concertation a en fait déjà commencé de façon spontanée auprès des élus de proximité que sont les maires et conseillers municipaux. De nombreuses mairies ont ainsi mis à disposition de leurs administrés des cahiers de doléances et de propositions, destinés à être transmis au pouvoir exécutif via les préfets et/ou les parlementaires. Ces initiatives ont été intégrées dans une « première phase du grand débat national », qui se prolongera jusqu'à la mi-janvier. Devrait ensuite débiter une seconde phase de concertation, jusqu'à la mi-mars, au cours de laquelle les Français seront amenés à débattre autour de quatre thématiques retenues par le Gouvernement : transition écologique, fiscalité, organisation de l'Etat et démocratie et citoyenneté. Le Premier ministre ayant par ailleurs indiqué que la question de

l'instauration d'un référendum d'initiative citoyenne (RIC) pourrait être abordée dans ce cadre.

Mais si les grandes lignes de cette démarche, qui vise à « redonner la parole aux Français sur l'élaboration des politiques publiques qui les concernent », ont été définies par le pouvoir exécutif, les modalités de cette concertation d'envergure ont été confiées - comme indiqué précédemment - à la CNDP, présidée par Mme Chantal Jouanno. Des premières déclarations de cette dernière, il résulte qu'une grande latitude devrait être laissée aux citoyens quant aux sujets qui pourront faire l'objet d'une concertation. Elle a par ailleurs indiqué que les initiatives de ces débats devaient émaner du « terrain » et ne pas être pilotées par le pouvoir exécutif ou des parlementaires. Une plateforme numérique dédiée à ce débat national devrait par ailleurs être mise en ligne afin de préciser les dates et lieux des diverses réunions organisées dans les territoires, et sur laquelle pourront également être remises des contributions.



En outre, des garants de concertation seront déployés afin de veiller à la bonne information et à la participation du public. Un kit de méthodologie pour l'animation des réunions sera par ailleurs mis à disposition.

A l'issue de ce « grand débat national », le Gouvernement s'est engagé à prendre de nouvelles mesures concernant notamment la transition écologique ou encore une association plus directe des citoyens au débat démocratique. Il a retardé de ce fait les discussions prévues en début d'année 2019 concernant la réforme constitutionnelle.

En attendant la mise en ligne de la plateforme numérique dédiée à ce processus consultatif, des informations complémentaires devraient vraisemblablement figurer prochainement sur le site Internet de la Commission nationale du débat public (CNDP): www.debatpublic.fr/.

Comité des usagers des réseaux de chaleur

La mise en place d'un comité d'usagers et d'abonnés des réseaux de chaleur et de froid par les autorités en charge de ces services peut apporter de nombreux bénéfices : recueil des retours pour améliorer l'efficacité du service public, association des usagers à la vie

du réseau, etc. Mais de nombreuses questions pratiques se posent quant à la mise en œuvre et l'animation de tels comités, parmi lesquelles l'articulation entre les CCSPL et les comités d'usagers, les personnes appelées à y siéger, les sujets à aborder, ... Afin de

tenter de répondre à ces diverses interrogations, la FNCCR a publié un guide consacré à ce sujet.

« Réseaux de chaleur : mettre en place et animer un comité d'abonnés et d'usagers, la garantie de l'efficacité du service public » cf. www.fnccr.asso.fr/article/nouveau-guide-fnccr/

Achats groupés d'énergie sur le marché des particuliers

Depuis maintenant plusieurs années, des opérations d'achats groupés d'électricité et de gaz naturel sont organisées sur le marché des consommateurs particuliers (*i.e.* résidentiels), à l'initiative la plupart du temps d'acteurs économiques agissant comme « apporteurs d'affaires ».

Ces nouvelles opérations, qui se sont d'abord développées chez nos voisins, notamment aux Pays-Bas et en Belgique, sont pour les fournisseurs un moyen de capter une nouvelle clientèle (ou de la conserver selon les témoignages des fournisseurs opérant en Belgique). En contrepartie, les fournisseurs qui participent à ces achats groupés versent une contribution financière aux organisateurs qui en sont à l'initiative, en fonction du nombre de contrats souscrits.

Dans une étude récente (octobre 2018), la **Commission de régulation de l'électricité et du gaz de Belgique** (CREG) a dressé un bilan peu flatteur de ces opérations pratiquées sur le marché de l'énergie en Belgique au profit des consommateurs résidentiels (période 2014-2017). De fait, selon la CREG, la participation à ces opérations n'offre pas aux consommateurs « *la garantie de se voir proposer le produit le moins cher du marché* ». Une participation active des consommateurs sur le marché conduirait aux mêmes effets, voire même leur permettrait d'obtenir des gains financiers plus conséquents.

En outre, les fournisseurs ont signalé au régulateur dans le cadre de cette étude, que l'un des atouts majeurs de ces opérations signalé lors d'une précédente étude en 2014, à savoir leur vertu pédagogique auprès des clients trop peu « actifs » sur le marché (*i.e.* « clients dormants »), n'était plus avéré dans la mesure où les consommateurs qui participent à ces opérations sont plutôt des clients dits « actifs » : des consommateurs qui ont déjà pris l'habitude de changer régulièrement de fournisseurs en fonction des opportunités du marché.

Par ailleurs, les gains financiers annoncés par les organisateurs de ces achats groupés sont des indications qui ne les engagent aucunement auprès des consommateurs. Outre le fait que les rabais annoncés ne portent que sur une partie de la facture (prix du kWh), ils sont souvent calculés en fonction d'un contrat

type, qui ne correspond pas forcément à la situation réelle des consommateurs ayant participé à ces opérations.

Les fournisseurs questionnés par la CREG ont en outre fait valoir auprès de cette dernière que ce qui se présentait initialement comme « *un canal de vente supplémentaire* » destiné à capter une nouvelle clientèle est devenu au fil du temps un passage obligé, dans la mesure où leur participation à ces opérations leur permet de conserver leurs parts de marché (les consommateurs participant à ces opérations étant souvent les mêmes). A cet effet, il convient de signaler que ce passage obligé a un coût qui n'est pas négligeable : les indemnités pour acquisition versées par les fournisseurs aux organisateurs d'achats groupés varient entre 15 et 30 euros par contrat (hors remise sur volume parfois pratiquée dans certains contrats).

Le régulateur belge estime que l'impact des organisateurs d'achats groupés sur le marché n'est pas neutre, et demande qu'à ce titre lui soit octroyé un droit de regard sur ce type d'activités (extension des compétences de la CREG en matière de droit d'information qui s'appliquerait également aux agrégateurs, agents en énergie et entreprises proposant des services énergétiques).



Dans le cadre du marché français de l'énergie, ces pratiques sont plus récentes. La première opération d'envergure de ce type a été organisée par l'association UFC-Que choisir. Elle a été suivie par diverses autres opérations, la plupart du temps conduites par des sociétés privées.

Il est parfois difficile d'identifier qui est effectivement à la manœuvre dans ce type d'opérations : une société privée, une association, ou encore une collectivité ? De fait, bien souvent ce sont des sociétés privées qui sont à l'initiative de ces achats groupés mais elles peuvent faire appel, pour certains d'entre eux, à des « leaders » (type association ou en-

core collectivité) pour porter auprès du public la démarche. Ces achats groupés peuvent s'effectuer en parallèle des actions que ces sociétés conduisent en leur propre nom, et d'ailleurs les résultats de ces opérations sont souvent très proches. Dans des cas bien plus rares - à notre connaissance seule l'UFC-Que choisir se situe dans cette configuration - l'initiative est véritablement portée par une entité dont ce n'est pas initialement l'activité professionnelle, qui fait appel à un prestataire privé spécialisé pour organiser l'opération (recueil des candidatures, transfert des données aux fournisseurs retenus, ...). Dans ce cas de figure, l'implication de l'initiateur associatif dans le processus est bien plus grande (vérification des conditions générales de vente et des offres, parfois suivi des litiges), mais les conditions de rémunération du prestataire reposent sur le même principe (montant calculé en fonction du nombre de contrats souscrits à l'issue de l'opération).

En tout état de cause, il convient semble-t-il de vérifier avant toute souscription opérée dans le cadre d'une opération d'achats groupés que l'offre proposée corresponde bien à l'offre la plus intéressante du moment sur le marché, en ne prenant pas uniquement en compte le caractère économique de l'offre mais également la qualité des services proposés (accueil téléphonique, suivi des contrats et des litiges, ...). En outre, il faut avoir présent à l'esprit le fait que les réductions généralement annoncées ne portent la plupart du temps que sur le prix du kWh, qui en France ne représente qu'environ un tiers de la facture. Enfin, l'acceptation d'une offre dans le cadre d'un achat groupé ne prive par le consommateur de la faculté dont il dispose de résilier un contrat de fourniture d'électricité et/ou de gaz naturel à tout moment, sans voir à s'acquitter de pénalités auprès de son ou de ses fournisseurs. Une grande vigilance est par ailleurs de mise à la fin de la période d'engagement du ou des fournisseurs retenus, lors de la reconduction du ou des contrats, car les nouveaux contrats peuvent être proposés à des conditions beaucoup moins favorables.

Cf. www.creg.be/fr/publications/etude-f1827

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