

La lettre des CCSPL

commissions consultatives
des services publics locaux



Nouvelles propositions pour faciliter l'accès au service public

Un nouveau rapport parlementaire dresse un état de la situation concernant l'accès au service public et la fracture numérique en France et présente une liste de recommandations, à l'heure où le [dernier baromètre du numérique](#) signalait que près d'un français sur deux (44%) rencontrait des difficultés dans la réalisation de ses démarches en ligne (les plus jeunes n'étant pas épargnés).

Les sénateurs, rédacteurs de ce rapport d'information, alertent sur le grand nombre d'usagers qui semblent être toujours laissés de côté, en raison de leur âge, de leur handicap ou d'un équipement défaillant (constat figurant dans le rapport du Sénat de 2020 sur l'illectronisme et l'inclusion numérique cf. [La Lettre des CCSPL n°71](#)). Ils signalent en outre un risque de déshumanisation des services publics. « Certains élus consultés par la mission d'information sur le site du Sénat en avril-mai 2025 témoignent : **“La dématérialisation est adaptée à un public autonome mais totalement inadaptée et source d'angoisses pour un public défavorisé”** ; elle est à l'origine d'une déshumanisation des services publics, voire d'une forme de “précarité relationnelle” pour les usagers qui, perdus devant leur écran, ont besoin d'un contact humain - guichet ou téléphone. » Ils dénoncent par ailleurs les perturbations induites par « la contraction du maillage territorial de nombreux services publics » dans les territoires ruraux et les quartiers prioritaires des villes, qui se combinent aux effets de cette fracture numérique.

Les 20 recommandations du rapport sont regroupées en quatre axes :

- « **améliorer l'accueil et l'accompagnement des usagers** » en garantissant aux usagers un accès aux services publics selon le canal de leur choix, notamment téléphonique (cf. application du

principe de l'omnicanalité pour l'ensemble des services publics) ou encore en élargissant la reconnaissance du droit à l'erreur ;

- « **rendre le réseau France services - dont les acquis doivent beaucoup à l'engagement des collectivités - plus performant afin de renforcer l'accès aux services publics dans les territoires** » avec notamment l'implantation des nouveaux espaces dans les sous-préfectures, « dans une logique de rééquilibrage des coûts incombant aux collectivités territoriales », en encourageant les permanences de France services en mairie et en consolidant l'articulation de l'action des France services et des opérateurs nationaux partenaires du réseau ;

- « **protéger plus efficacement les usagers contre les sites trompeurs et/ou frauduleux qui proposent d'effectuer des démarches administratives contre rémunération** » avec, à titre d'illustration, une unification de la présentation des sites officiels par l'établissement de signes distinctifs communs et infalsifiables afin de limiter les risques de confusion avec les sites payants ;

- « **mettre à profit les récents progrès technologiques pour promouvoir une administration au service des usagers et renforcer la lutte contre l'exclusion numérique** », au moyen, entre autres, d'une clarification des missions et du positionnement des conseillers numériques, notamment vis-à-vis des conseillers France Services, et via la mise en cohérence du financement et de la mise en œuvre de l'inclusion numérique en désignant un chef de file de cette politique publique.

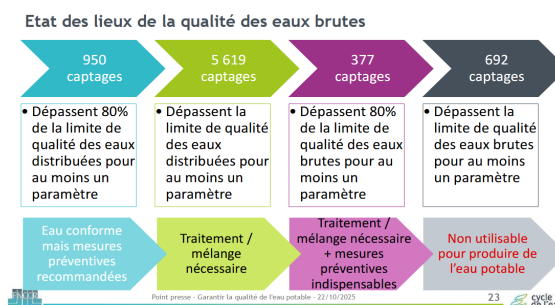
Rapport d'information du Sénat déposé le 16 septembre 2025: [Faciliter l'accès aux services publics : restaurer le lien de confiance entre les administrations et les administrés.](#)

Garantir la qualité de l'eau potable en France

La FNCCR a organisé un nouveau point presse se rapportant aux grands enjeux d'actualité concernant les services publics de l'eau potable, au cours duquel le nouveau Président de la FNCCR, M. Jean-Luc Dupont, a rappelé la nécessité de garantir une eau potable conforme aux normes sanitaires, y compris en milieu rural ; de promouvoir le principe responsable - payeur, en rééquilibrant les contributions des usagers à la politique de l'eau ; de mobiliser l'État sur les enjeux de préservation des ressources en eau et d'anticipation des menaces pesant sur sa qualité, ainsi que sur l'indispensable accompagnement des collectivités concernées.

Ont notamment été présentés dans ce cadre, un état des lieux de la qualité des eaux brutes et un point de situation concernant les travaux afférents à la protection des captages d'eau (cf. Groupe national captage), dans une logique de prévention, que la Fédération promeut de longue date. La FNCCR a par ailleurs

signalé ses attentes concernant l'arrêté interministériel qui fixera les critères de définition des points de prélèvement sensibles. Cette rencontre avec les journalistes a également été l'occasion de faire un point sur la mise en œuvre de la loi « PFAS ».



La présentation faite lors de ce point presse est accessible en ligne cf. [Point Presse FNCCR du 22/10/25](#).

Envoi des chèques énergie 2025 et modalités de demande

L'administration a déclaré avoir identifié, via le croisement de divers fichiers, 3,8 millions de foyers fiscaux bénéficiaires du chèque énergie en 2025. Ces derniers sont censés recevoir cette aide depuis le 3 novembre (un [calendrier d'envoi](#) par département figure sur le site du chèque énergie). Mais l'ensemble des bénéficiaires n'ayant pu être identifié de la sorte, il revient aux autres ménages, qui pourraient être malgré tout éligibles à cette aide, d'en faire la demande.

A cet égard, rappelons que le seuil plafond du revenu pour l'octroi de cette aide est fixé à 11.000 euros de revenu fiscal de référence (RFR) par unité de consommation (UC), en prenant en compte les revenus de l'année 2023 (un simulateur d'éligibilité est mis à disposition [ici](#)).

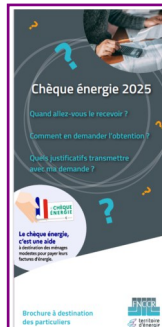
Par précaution, il est possible, sans attendre la réception potentielle d'un chèque énergie, d'engager des démarches pour obtenir cette aide en se rendant sur le [guichet de demande en ligne](#). De fait, après avoir créé un compte sur ce guichet (qui nécessite le numéro fiscal du demandeur), les bénéficiaires qui auront été détectés automatiquement devraient recevoir une alerte lors de leur connexion les informant qu'il est inutile pour eux de formaliser une demande. Les autres demandeurs pourront poursuivre leur démarche, en renseignant l'adresse de leur lieu de consommation et en téléversant une copie d'une attestation de contrat de fourniture d'électricité de moins de 3 mois.

Il est également possible de faire une demande par courrier, en complétant un formulaire, après avoir contacté l'assistance utilisateur (0 805 204 805 - Service & appel gratuits). Le formulaire en question est disponible à cette adresse <https://chequeenergie.gouv.fr/beneficiaire>, en bas de la page. Il doit normalement être également disponible dans les Espaces France service (cf. adresses du réseau France services: <https://www.france-services.gouv.fr/le-reseau>). A signaler: pour les demandes par courrier, les pièces justificatives à fournir sont plus nombreuses. En plus de l'attestation de contrat, il faut en effet transmettre une copie d'un justificatif d'identité et de l'avis d'impôt sur le revenu 2023.

Les demandes de chèque énergie devront impérativement être formulées avant le 28 février 2026 (pour les envois postaux : délai d'acheminement à prendre en compte).

Par ailleurs, cette aide au paiement des factures d'énergie peut prendre la forme d'une aide dite spécifique d'un montant de 192 euros (des frais de gestion peuvent être prélevés sur ce montant) destinée aux occupants d'un logement-foyer conventionné APL (aide personnalisée au logement), d'un logement en intermédiation locative, d'une résidence autonomie ou encore d'un EHPAD, un ESLD ou encore une USLD (établissements et unités de soin de longue durée), sous condition de revenus.

Pour ce faire, les gestionnaires des logements concernés doivent adresser pour l'année 2025 leur demande avant le 31 décembre 2025, l'aide devant être attribuée au plus tard le 31 janvier 2026. En ce qui concerne les résidences sociales bénéficiaires de l'ancien dispositif, un nouveau dossier de demande devra être déposé avant le 31 janvier 2026 (pour l'année 2026).



La FNCCR a édité une brochure d'information portant sur les nouvelles modalités d'attribution du chèque énergie, qui est relayée localement par de nombreuses AODE (cf. à titre d'illustration [ici](#)). Ce document ne reprend pas l'ensemble des informations afférentes au dispositif (montant du barème, aide spécifique, etc.) mais se concentre uniquement sur les modalités pratiques liées à l'attribution des chèques en 2025.

A cette occasion, nous ne pouvons qu'encourager les personnes qui souhaitent formuler une demande de chèque à la plus grande vigilance, les tentatives d'escroquerie se multipliant ces dernières semaines : par prudence, ne cliquez sur aucun message reçu concernant cette aide et rendez-vous directement dans l'espace bénéficiaire du site des pouvoirs publics : chequeenergie.gouv.fr.

Sanction du fournisseur ENI pour pratiques commerciales trompeuses



La Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) a indiqué que le fournisseur d'énergie Eni France (devenu depuis Plénitude)

avait accepté de payer une amende transactionnelle de 275 000 euros visant à clore un litige concernant des procédés de facturation ayant lésé plus de 77 000 clients français en 2022 et 2023.

La pratique en question consistait à adresser aux clients des « échéanciers largement décorrélés de la hausse des tarifs de l'électricité » qui les avaient induits en erreur sur le montant de l'énergie qui leur serait réellement facturé. Des consommateurs ont ainsi eu la mauvaise surprise de recevoir des factures de régularisation avec des montants astronomiques.

Cette société avait été déjà sévèrement réprimandée en 2023

par la ministre en charge de l'Energie, qui avait indiqué qu'Eni devrait déboursier 50 millions d'euros pour dédommager les très nombreux clients concernés par ses mauvaises pratiques de facturation (en l'occurrence il s'agissait de la non-application des mesures prévues par le bouclier tarifaire au moment de la crise).

A cette occasion, il est important de rappeler que, lors de la souscription d'un contrat de fourniture d'énergie ou en cas de modification du prix en cours de contrat, les consommateurs doivent vérifier attentivement l'exactitude de leur échéancier de paiement afin de se prémunir contre des factures de régularisation excessives.

Le MNE publie un indicateur de qualité des services clients des fournisseurs. Pour consulter la dernière mise à jour de cet indicateur cf. [taux de saisine en médiation - 09/2025](#).