

La lettre des CCSPL

commissions consultatives
des services publics locaux



Pour une adaptation de la DGCCRF aux nouveaux modes de consommation

Un récent rapport de la Cour des comptes met en lumière les défis posés par le développement du numérique et du commerce en ligne pour la protection des consommateurs. Il souligne notamment les limites de l'organisation actuelle de la DGCCRF, qu'il estime encore trop centrée sur le commerce traditionnel, et propose diverses adaptations aux nouveaux modes de consommation.

La Cour des comptes recommande notamment de revoir l'organisation de la DGCCRF en consolidant ses capacités d'enquête en ligne, en déterritorialisant ses contrôles et en actualisant ses outils de travail afin de répondre aux enjeux d'une économie de plus en plus dématérialisée. Elle préconise également la mise en place, d'ici 2027, d'un outil d'évaluation économique permettant de mesurer l'impact des atteintes aux droits des consommateurs afin de pouvoir être en mesure de hiérarchiser les enquêtes à conduire. En matière d'information, elle re-

commande de centraliser et de simplifier l'accès aux dispositifs de signalement des consommateurs, tout en modernisant les canaux de communication pour les rendre plus accessibles et conformes aux usages actuels.

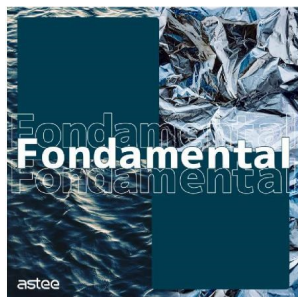
Le rapport préconise par ailleurs une politique volontariste d'ouverture des données publiques avec un accès dès 2026 aux informations relatives à la sécurité des produits et aux sanctions administratives, afin d'éclairer le choix des consommateurs et de renforcer leur confiance dans les mécanismes de contrôle. Enfin, le rapport encourage le développement de partenariats élargis avec les associations de consommateurs, au-delà des structures agréées, ainsi que le développement de démarches collaboratives pour impliquer les consommateurs dans la protection de leurs droits.

Rapport de la Cour des comptes du 27/11/25: [La protection des consommateurs à l'ère du numérique](#).

Sensibilisation aux enjeux de l'eau et des déchets : initiative de l'Astee

L'Association scientifique pour l'eau et l'environnement (Astee) met à disposition des contenus audio numérique à écouter à la demande (un podcast dénommé « Fondamental »), visant à rendre accessibles les questions complexes liées à la gestion de l'eau et des déchets, qui s'inscrivent dans le contexte de la transition écologique et de la préservation des ressources.

Créée au début du siècle dernier, cette association spécialisée dans les sciences et techniques de l'environnement fédère à ce jour plus de 4 000 membres (personnes morales et physiques, professionnels de l'eau, des déchets – dont la FNCCR – et de la propreté urbaine). Elle souhaite avec ce nouveau format de communication toucher un public plus large et ancrer ces sujets « fondamentaux » au cœur du débat public, tout en offrant une plateforme d'échange entre spécialistes et acteurs de terrain.



« Nous avons créé ce podcast afin de proposer un outil moderne et accessible à tous, permettant de diffuser largement les savoirs sur l'eau et les déchets. Il s'inscrit pleinement dans notre volonté de rendre ces sujets, liés à la transition écologique, plus concrets dans la vie des gens » (Pierre Hirtzberger, président de l'Astee).

La première saison de « Fondamental » propose quatre épisodes thématiques explorant une facette des enjeux liés à l'eau et aux déchets à travers des dialogues entre des membres de l'Astee et des personnalités invitées.

Épisode 1 (25 novembre) : « **Eau, déchets : ce qui nous rassemble, ce qui nous différencie** » - Pierre Hirtzberger (Syctom - président de l'Astee) et Isabelle Delannoy (à l'origine du concept d'économie symbiotique), abordent les défis communs et spécifiques de la gestion de l'eau et des déchets face à l'urbanisation et au changement climatique.

Épisode 2 (16 décembre 2025) : « **Ce que l'on (re)jette : nos déchets sont ressources** » - Audrey Bachelay (Veolia - membre de l'Astee) et Éric Lenoir (auteur du concept de Jardin Punk) discutent du potentiel méconnu des biodéchets, qui représentent près de 30 % de nos poubelles. « À travers les regards croisés de ces deux personnalités, cet épisode met en lumière les initiatives et les nouveaux usages autour des biodéchets qui possèdent un potentiel insoupçonné au service de la transition écologique ».

Épisode 3 (mise à disposition prévue le 8 janvier 2026) : « **Redonner sa place à l'eau en ville** » - Béatrice Arbelot Chevret (Artelia - vice-présidente de l'Astee) et Sabine Barles (professeur d'urbanisme - Université Paris 1) échangeront sur les politiques de renaturation et la gestion des eaux pluviales en milieu urbain.

Épisode 4 (mise à disposition prévue le 27 janvier 2026) : « **L'eau à la loupe : polluants et potabilité** » - Denis Snidaro (Suez - membre de l'Astee) et Joséphine Staron (Synopia) analyseront les enjeux de qualité de l'eau et de potabilité.

Ces contenus peuvent être écoutés sur la page d'accueil de l'association (<https://www.astee.org/>) mais également sur diverses plateformes (Spotify, Deezer, Apple Podcasts,...).



Prix de l'électricité : nouveau mécanisme de redistribution des « surprofits » d'EDF

Le dispositif de régulation des prix de l'électricité, dénommé « ARENH », qui a pris fin le 31 décembre 2025, a été remplacé par un nouveau mécanisme — le « versement nucléaire universel » ou « VNU » — censé prémunir les consommateurs d'électricité dans leur ensemble de fortes hausses des prix de l'électricité, tout en garantissant à EDF des revenus stables pour financer ses investissements.

Résumé de façon très succincte ce nouveau mécanisme, en vigueur donc depuis le 1^{er} janvier 2026, fonctionne ainsi : l'électricité nucléaire produite par EDF est désormais vendue sur le marché (avec le dispositif de l'ARENH, une partie était vendue à un prix « administré »). Si le prix de vente dépasse certains seuils, qui ont été fixés en fonction des coûts de production de cette électricité nucléaire par EDF, une partie des revenus excédentaires sera redistribuée automatiquement à tous les consommateurs, sous la forme d'une réduction qui sera appliquée sur les factures. Un premier seuil dit de taxation a été fixé à 78 €/MWh

et un second seuil dit d'écèlement à 110 €/MWh. Le seuil de taxation déclenche un prélèvement de 50% des revenus excédentaires d'EDF et le seuil d'écèlement un prélèvement de 90% de ces mêmes revenus. Par ailleurs, la redistribution aux consommateurs de ces prélèvements (*i.e.* minoration des factures) ne serait calculée que sur la consommation hors période hivernale (d'avril à fin octobre), ce qui exclut donc les mois où la consommation est la plus élevée, ce que de nombreux acteurs (dont la FNCCR), lors des phases de consultation des textes d'application de cette réforme, n'ont guère compris.

Enfin, **il convient de préciser qu'aucune redistribution n'est prévue en 2026 car les prix de marché actuels sont trop bas pour déclencher le VNU** (cf. premier seuil fixé à 78 €/MWh) et que ce dispositif de protection contre les hausses de prix ne fonctionnera qu'en cas de forte remontée des prix de marché mais pas en cas de hausses modérées, ce que d'aucuns déplorent vivement.

Installation de pompes à chaleur : entre mises en garde et recommandations

La France s'est fixée comme objectif d'atteindre la neutralité carbone à l'horizon 2050 et pour ce faire mise sur l'électrification de usages, considérée comme un vecteur essentiel de la décarbonation de notre économie. Dans le secteur du bâtiment, qui est responsable d'environ 25 % des émissions de CO₂ et de 47% de la consommation énergétique nationale, sont ainsi engagées des actions visant à remplacer les énergies fossiles (fioul, gaz) utilisées pour le chauffage par l'électricité, qui est dans notre pays en grande partie décarbonée. Dans ce cadre, **les pompes à chaleur (PAC) ont été identifiées comme une des solutions clés pour remplacer les systèmes à base d'énergies fossiles mais si leur développement se confirme effectivement, les alertes sont nombreuses car ce développement se fait au prix de nombreuses dérives.**

De fait, divers types de litiges ont été référencés par le site de la DGCCRF « SignalConso » :

- « - **Installation défectueuse** : Mauvais dimensionnement du système, erreurs de pose, nuisances sonores importantes.
- **Non-respect des performances annoncées** : La pompe à chaleur ne chauffe pas comme prévu ou entraîne une surconsommation d'électricité.
- **Problèmes de maintenance** : Difficultés à obtenir un entretien régulier ou des réparations adéquates.
- **Pratiques commerciales trompeuses** : Devis gonflés, promesses non tenues sur les économies d'énergie, fraudes à la prime énergie. »

Pour tenter de se prémunir contre ces pièges, l'Institut National de la Consommation (INC) met à disposition sur son site internet un dossier complet à destination des consommateurs. Ce dernier comprend des fiches pratiques, des vidéos, des lettres types, etc. Sont ainsi présentées 7 étapes à respecter pour tenter de se prémunir contre toutes déconvenues (de la définition du projet, aux contacts avec les professionnels jusqu'à la réception des travaux).

Par ailleurs, l'ADEME a réalisé une série d'études approfondies pour mesurer les performances réelles des PAC dans le cadre d'un usage domestique. Elle a notamment suivi une centaine d'installations récentes dans des maisons individuelles pour observer leurs performances réelles sur une saison de chauffe complète, réalisé des essais en laboratoire et analysé des consommations électriques de logements équipés de PAC air/air. Ces travaux montrent que, dans l'ensemble, ces installations confirment leur potentiel : elles sont capables de réduire significativement les consommations et les émissions lorsqu'elles remplacent des systèmes de chauffage traditionnels. Toutefois, leurs performances varient selon les conditions climatiques, les réglages et le dimensionnement des installations. Ainsi, près d'un tiers des cas étudiés ne donnent pas pleinement les résultats attendus, souvent à cause de mauvaises pratiques liées à leur installation ou à leurs réglages.



Agrément des modèles de PAC :

L'ADEME sera prochainement chargée de publier et de tenir à jour, sur une page internet dédiée, la liste des modèles de PAC agréés (cet agrément sera délivré par arrêté conjoint des ministres chargés de l'industrie et de l'énergie).

Dossier de l'INC (26/11/25) - Pompes à chaleur : informez-vous avant de les faire installer !

Dossier de l'ADEME (7/10/25) - Les pompes à chaleur : une solution à fort potentiel

Plateforme de signalement des litiges concernant les PAC (SignalConso) : <https://signal.conso.gouv.fr/fr/pompe-a-chaleur-pac>