

La lettre des CCSPL

commissions consultatives
des services publics locaux



Loi « pouvoir d'achat » et protection des consommateurs

La loi portant mesures d'urgence pour la protection du pouvoir d'achat adoptée au mois d'août comprend diverses dispositions, outre celles visant directement le revenu des ménages (cf. revalorisation de certaines prestations sociales, plafonnement des loyers, primes salariales, ...), qui modifient le Code de la consommation en renforçant la protection des consommateurs dans le cadre de leurs relations avec certains professionnels (cf. [titre II de la loi n° 2022-1158 du 16 août 2022 - protection des consommateurs](#)).

Au plus tard le 1^{er} juin 2023, les consommateurs (ainsi que les non-professionnels) disposeront ainsi de la faculté de résilier plus facilement leurs abonnements (i.e. contrats de prestations de services conclus pour une durée déterminée avec une clause de reconduction tacite à l'exception des services d'eau potable et d'assainissement) ou les contrats d'assurance ou de mutuelle qu'ils ont souscrits, ou qu'ils peuvent souscrire au jour de la résiliation, par voie électronique (internet, application mobile). Les professionnels concernés devront mettre à leur disposition une fonctionnalité gratuite (sur le site internet ou l'application) permettant d'opérer très facilement ces résiliations.

Dans le secteur des télécommunications, les frais de résiliation qui sont liés à l'achat d'un smartphone auprès d'un opérateur au titre de la deuxième année d'abonnement sont abaissés à 20%. En outre, les personnes reconnues en situation de surendettement seront exonérées du paiement d'indemnités si elles résilient un abonnement internet ou de téléphonie (à compter du 1^{er} janvier 2023). Les résiliations des abonnements à des services audiovisuels et de vidéos à la demande (VOD), avec reconduction tacite, sont également facilitées.

Dans le domaine des assurances, le délai de résiliation après

souscription des contrats d'assurance « affinitaire » (cf. par exemple extension de garantie liée à la vente d'un produit) est allongé à 30 jours (au lieu de 14 jours) et dans le secteur bancaire de nouvelles pénalités financières vont s'imposer aux professionnels du secteur afin de les contraindre à rembourser plus rapidement les clients victimes de fraudes. A compter du 1^{er} février 2023, les banques devront en outre rembourser automatiquement les frais d'incidents multiples (frais perçus au titre des incidents de paiement au-delà du montant prélevé à la suite du premier rejet), qui touchent en particulier les personnes les plus vulnérables, et dont l'association UFC Que choisir estime le montant global « [à pas moins de 400 millions d'euros par an](#) ».

Enfin, concernant plus spécifiquement le secteur de l'électricité, le Sénat a adopté au cours des débats une disposition, présentée par des sénateurs membres de la FNCCR, visant à interdire les coupures d'électricité des résidences principales des ménages pour impayés tout au long de l'année, alors que ces coupures ne sont interdites que pendant la période hivernale (du 1^{er} novembre au 31 mars). Cette disposition, qui modifiait le Code de l'action sociale et des familles, ne figure pas dans la version définitive du texte de loi, l'Assemblée nationale ne l'ayant pas retenue. Au lieu d'une interdiction stricte des coupures, la loi du 16 août prévoit l'obligation avant la mise en œuvre d'une coupure d'électricité pour impayés (qui demeure donc possible en dehors de la période hivernale) d'un délai d'un mois avec réduction de puissance. Les modalités d'application de cette mesure seront précisées par un texte réglementaire (cf. [article 35 de la loi n° 2022-1158 du 16 août 2022](#)).

Des limites à la dématérialisation des services publics

Dans une récente décision et un avis, largement commentés (cf. par exemple [ici](#)), le Conseil d'Etat est venu préciser les conditions de la dématérialisation des services publics. Se prononçant sur les modalités de demande de titres de séjour, il a ainsi - enfin - fixé un cadre général s'agissant du recours au téléservice par l'administration. Ainsi, un mode d'accès dématérialisé à un service public est possible mais conditionné à la garantie d'un mode d'accès normal des usagers à ce service public et d'un exercice effectif de leurs droits.

Il convient alors de prendre en compte la nature de la démarche qui est dématérialisée, son degré de complexité, les éventuelles spécificités du public concerné (difficultés d'accès ou d'utilisation des services en ligne), ainsi que les caractéris-

tiques de l'outil numérique proposé. Dès lors, pour certaines démarches particulièrement complexes et sensibles, le texte qui impose l'usage obligatoire d'une téléprocédure doit prévoir une solution de substitution (ce qui doit être le cas, selon le Conseil d'Etat, s'agissant des demandes de titres de séjour).

Pour en savoir plus: cf. [décision du 3 juin 2022, avis et communiqué de presse du Conseil d'Etat](#).

A consulter également, le rapport du Défenseur des droits, publié en février 2022, « Dématérialisation des services publics : trois ans après où en est-on ? ».



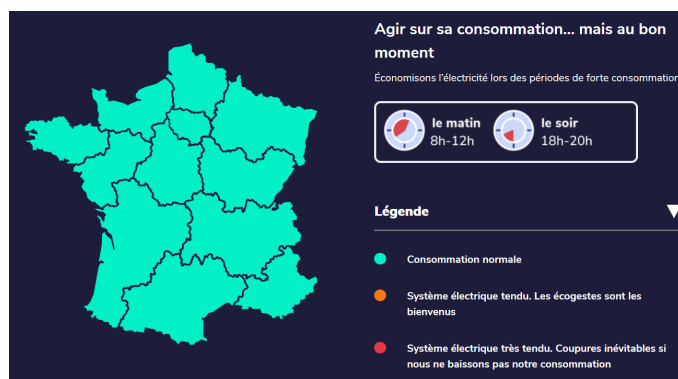
Pilotage du système électrique : comment y contribuer ?

Face à une crise sans précédent de nos approvisionnements en énergie, largement relayée dans les médias, le Gouvernement en appelle à une « mobilisation générale » de tous pour pouvoir passer le prochain hiver en limitant le risque de coupures d'électricité. De fait, dans le secteur de l'électricité un équilibre sur les réseaux entre la production et la consommation doit être assuré à tout instant, car à défaut c'est l'ensemble du système qui peut s'écrouler, en produisant des coupures généralisées (i.e. « black-out »). Mais avant d'en arriver à cette extrémité, divers leviers d'action sont mobilisables : actions volontaires de tous les secteurs pour réduire la demande (i.e. effacement des consommations), baisse de la tension sur le réseau ou encore pratiques de délestage (i.e. coupures contrôlées).

En France, la mission d'équilibrage sur le réseau est assurée par RTE (Réseau de transport d'électricité). « Les possibilités de stockage de l'électricité sont limitées, ce qui est produit doit être consommé instantanément. Ajuster l'équilibre à chaque seconde entre l'électricité produite et ce que les Français consomment est le métier de RTE. Cela suppose de surveiller en permanence le réseau, de maîtriser les flux entre les régions et avec nos voisins européens, et d'anticiper les évolutions de la consommation électrique à court, moyen et long terme ».

Le niveau de consommation de ce produit de première nécessité, qu'est l'électricité, doit donc s'adapter à la singulière tension qui pèsera sur les capacités de production au cours de la prochaine période hivernale, entre crise géopolitique, problèmes majeurs impactant notre appareil national de produc-

tion et risque éventuel de conditions climatiques extrêmes. Ainsi, l'appel du Gouvernement vise à inciter (dans un premier temps) tous les acteurs (entreprises, collectivités, ménages, ...) à réduire leurs consommations d'énergie mais pour être réellement efficace ces efforts de réduction des consommations doivent se concentrer sur les périodes de plus fortes tensions. Or, un site internet permet de connaître précisément ces périodes de tension au cours desquelles une vigilance particulière doit être de mise. Ce site, dénommé Ecowatt (développé par RTE, en partenariat avec l'Ademe), comprend par ailleurs un système d'alerte (sur inscription), qui permet d'être informé des risques de coupures sur un territoire donné. Il prodigue en outre une série de conseils pratiques pour réduire ses consommations. Il s'agit de gestes assez simples, qui cumulés peuvent faire une vraie différence en cas de contraintes sur le réseau électrique, et qui pourraient ainsi contribuer à éviter le pire au cours de l'hiver prochain.



Capture d'écran opérée le 7/09/22 sur <https://www.monecowatt.fr/>

Tout ce que vous avez toujours voulu savoir sur l'assainissement des eaux usées

La FNCCR vient de publier, avec l'appui du ministère de la Transition écologique et de la Cohésion des territoires, deux livrets pédagogiques sous format numérique concernant l'assainissement des eaux usées : l'un est destiné au grand public, l'autre vise les élus en charge de cette compétence.

La première plaquette intitulée « Du robinet à la rivière - Tous responsables, tous acteurs » comprend divers développements se rapportant aux enjeux de l'assainissement des eaux usées s'agissant de la protection de l'environnement et de la santé publique (à signaler par exemple le risque que fait peser sur notre milieu naturel le rejet de produits toxiques dans les eaux usées), aux obligations pesant sur les propriétaires et les usagers (certains usagers ignorent ainsi encore que le geste consistant à jeter des lingettes dans les toilettes impacte le fonctionnement du réseau de collecte des eaux). Le livret destiné aux usagers de ce service présente également des informations ainsi que des recommandations plus techniques liées à la gestion des eaux de pluie. La recrudescence de phénomènes pluvieux extrêmes incite en effet à prévenir les effets potentiellement dévastateurs des épisodes pluvieux sur l'écoulement des

eaux usées, qui peuvent conduire à des dysfonctionnements des stations d'épuration susceptibles de polluer les cours d'eau.

Le livret destiné aux élus a, quant à lui, été conçu pour leur servir de support dans le cadre de leurs échanges avec les autres élus de la collectivité, les divers acteurs et partenaires de ce secteur. Elle comprend ainsi une présentation du cadre général de la compétence assainissement et des enjeux qui lui sont liés, des développements relatifs à la réglementation qui encadre la collecte et le traitement des eaux usées ainsi qu'un aperçu des interactions qui ont lieu entre la compétence assainissement et les diverses politiques publiques locales mises en œuvre par les collectivités. Toutes les collectivités en charge de cette compétence peuvent faire usage de ce support de communication et d'échanges (qui n'est donc pas réservé aux adhérents de la FNCCR), dont certaines parties sont personnalisables (cf. mode d'emploi de la plaquette élus).

Les deux plaquettes peuvent être téléchargées en libre accès sur le site de la FNCCR.