

La lettre des CCSPL

commissions consultatives
des services publics locaux



Guichet de rattrapage du chèque énergie : un échec cuisant

Sans surprise, le guichet de rattrapage qui a été mis en place pour les nouveaux ayants droit du chèque énergie en 2024 ne fonctionne pas. Ainsi, en octobre, seuls 3% des nouveaux bénéficiaires potentiels ont obtenu cette aide (120.000 demandes faites via la plateforme mise en place en juillet dernier et 32.000 chèques délivrés, sur environ un million d'ayants droit).

La plupart des associations de consommateurs et caritatives, auxquelles la FNCCR s'était associée, n'avaient pourtant pas manqué d'alerter sur le fait qu'un tel dispositif « à la demande » avait peu de chance de fonctionner (cf. [CP avril 2024](#) : « Chèque énergie : 1 million de nouveaux bénéficiaires passeront-ils leur tour ? »).

Cette situation est d'autant plus regrettable et alarmante qu'au cours de la période hivernale (précisément à compter du 1^{er} novembre), l'obtention du chèque énergie permet d'identifier les ménages vulnérables dont la puissance électrique ne doit pas être réduite (cette mesure spécifique fi-



gure parmi d'autres protections associées au chèque énergie).

Le guichet devrait être fermé fin décembre 2024. Il convient donc de redoubler d'efforts pour faire connaître ce guichet et accompagner les publics concernés. Toutes les modalités ont été précisées par des textes réglementaires et sont présentées notamment [ici](#).

Par ailleurs, malgré cet échec, le Gouvernement envisage de pérenniser cette plateforme à partir de 2025 pour l'identification des nouveaux bénéficiaires (cf. article 60 du projet de loi de finances 2025). Les ménages nouvellement éligibles devraient donc s'inscrire eux-mêmes en ligne en fournissant leur numéro de point de livraison en électricité (PDL) et leur identification fiscale (numéro fiscal de référence). Une procédure qu'il conviendrait de renouveler en cas de déménagement ou de changement de fournisseur d'énergie, ce qui ne manquerait pas de multiplier les risques de non-recours.

Ce projet a de nouveau suscité une vive réaction des associations précitées, à laquelle la FNCCR s'est également associée : cf. [CP octobre 2024](#) : « Chèque énergie : un dispositif désormais frontalement attaqué par le Gouvernement ».

Pluies intenses et inondations : campagne de prévention pour réduire les risques

Le ministère en charge de la Transition écologique a lancé sa campagne annuelle « d'information et d'acculturation des populations exposées aux phénomènes méditerranéens de pluies intenses et d'inondations torrentielles ». Cette dernière est déployée depuis fin août et jusqu'au 30 novembre dans les quinze départements du pourtour méditerranéen, les plus sujets à ces phénomènes.

La campagne s'appuie sur des messages simples et pragmatiques pour rappeler les bons réflexes à adopter en cas de survenance de ces phénomènes, qui sont relayés via divers vecteurs de diffusion (presse locale, radio, etc.).

Le dossier de presse de cette campagne évoque par ailleurs le coût économique de ces événements, dont on peut craindre un accroissement à la faveur du changement climatique.

« Sur le pourtour méditerranéen :

- depuis 1995, 67 % des communes ont connu des sinistres indemnisés par les assureurs au titre du régime des catastrophes naturelles pour l'inondation ;
- 5 communes du département des Alpes-Maritimes ont été reconnues plus de 30 fois depuis 1995 ;

• 9 communes du pourtour méditerranéen ont un coût cumulé des sinistres causés par des inondations supérieur à 100 millions d'euros ».



VIGICRUES

Dans sa communication, le ministère rappelle la mise à disposition de l'application Vigicrues (couvrant les principaux cours d'eaux de l'ensemble du territoire national), qui permet de recevoir des avertissements personnalisés sur son téléphone portable sous forme de notifications.

Pour en savoir plus cf. : www.vigicrues.gouv.fr

Pour faire face au risque d'inondation : ayons les bons réflexes !

Lors de pluies intenses et d'inondations soudaines, des gestes simples peuvent vous sauver la vie.

Reportez tous vos déplacements à pied ou en voiture	Laissez vos enfants en sécurité à l'école	Réfugiez-vous à l'étage
Ne prenez pas votre voiture : quelques centimètres d'eau suffisent à l'emporter	Ne descendez pas dans les sous-sols ou les parkings souterrains	Coupez, si possible et sans vous mettre en danger, les réseaux de gaz, d'électricité et de chauffage
Éloignez-vous des cours d'eau, des berges et des ponts	Restez informé et à l'écoute des consignes des secours et de votre mairie	Contactez les personnes vulnérables et isolées en privilégiant les SMS
Préparez un kit d'urgence contenant notamment de l'eau, de la nourriture, les copies des papiers d'identité, les traitements médicaux... et placez-le dans un endroit facile d'accès		

AYONS LES BONS RÉFLEXES
(www.marsat.gouv.fr)



Fournisseurs d'énergie : entre dérives contractuelles et engagements « vertueux »

La récente crise des prix de l'énergie a généré diverses pratiques contestables des fournisseurs d'électricité et de gaz et de nombreux consommateurs ont dû en subir les conséquences. Ainsi, les références servant à faire évoluer les prix de certains contrats en cours ont été modifiées, sans réelle information préalable des consommateurs, alors que ces modifications ont provoqué des augmentations parfois vertigineuses des factures. D'autres encore ont reçu des factures de régularisation d'un montant exorbitant sans que les mensualités n'aient été rectifiées par les fournisseurs pour éviter ce type de situation, etc. En janvier 2024, il avait donc été envisagé de faire évoluer le Code de la consommation pour accroître la protection des consommateurs d'énergie en tirant les leçons de ces mauvaises pratiques mais le projet de loi qui prévoyait ces mesures a finalement été retiré.

Afin de restaurer la confiance des consommateurs dans le marché, la Commission de régulation de l'énergie (CRE) a donc pris l'initiative de proposer aux fournisseurs de s'engager volontairement à respecter un certain nombre de mesures destinées à protéger les intérêts de leurs clients et de nombreux fournisseurs ont répondu à l'appel (24 fournisseurs nationaux et 55 entreprises locales de distribution).

Parmi ces derniers figurent des fournisseurs d'électricité et de gaz qui ne sont jamais particulièrement signalés par quelques dérives contractuelles ou commerciales, d'autres qui sont plutôt identifiés comme des « mauvais élèves », à en croire les divers rapports annuels du Médiateur national de l'énergie (MNE) et les témoignages nombreux les concernant, quand d'autres encore pourraient être qualifiés de particulièrement « détestables » (cf. La dernière *Lettre des CCSPL* qui mentionne la condamnation par cette même instance de régulation d'un fournisseur pour « abus de droit d'ARENH »). On retrouve ainsi à titre d'illustration dans cette liste de fournisseurs dits « engagés » : Mint Energie, OHM Energie, ENI, Ekwateur qui figurent dans le dernier rapport du MNE en tête des fournisseurs connaissant le plus fort taux de litiges en médiation (cf. [La Lettre des CCSPL n° 93](#)).

Par ailleurs, si le fournisseur lauréat des litiges en médiation en 2023 est bien présent dans la liste des fournisseurs qui n'ont pas souhaité s'engager dans cette démarche (Wekiwi), des interrogations peuvent se poser concernant les motifs des sept autres fournisseurs, présentés comme n'ayant pas souhaité « s'engager dans la démarche de transparence et de lisibilité des offres initiées par la CRE », sans aucune autre indication.

Nous avons donc interrogé l'un d'entre eux, la coopérative Enercoop, qui connaît un taux de litige en médiation bien inférieur à la moyenne et qui surtout n'est vraiment pas connu de la sphère consumériste comme étant un opérateur irrespectueux des droits des consommateurs alors qu'il opère sur le marché depuis de nombreuses années (en fait avant même la généralisation de la concurrence à l'ensemble des consommateurs en juillet 2007). Ainsi, Enercoop nous a indiqué n'avoir pas voulu s'engager dans cette démarche dans la mesure où certaines mesures semblent privilégier des offres avec des prix

fixes sur une période déterminée : « ces offres dépendent fortement des prix de marché du moment. Concrètement un client qui signe un contrat en mars n'aura pas le même prix que celui qui entre en avril ou en mai... Avec la volatilité actuelle des marchés, cela revient à institutionnaliser l'iniquité entre clients. Cette pratique très répandue chez bon nombre de fournisseurs - ce qui explique qu'ils soient nombreux à s'être engagés y compris chez les moins vertueux du marché - n'a protégé personne pendant la crise. »

Pour Enercoop, cette orientation « est surtout à l'opposé de [leur] conception de l'offre d'électricité depuis l'origine qui est celle d'une mutualisation des risques garantissant que tous les clients soient traités de la même manière, au même [prix] quel que soit leur moment de souscription. » En outre, Enercoop apporte les précisions suivantes : « Pour le reste nous appliquons déjà la plupart des principes édictés mais pour notre part, la protection des consommateurs ne peut se résumer à une approche "pouvoir d'achat". Le dispositif vers lequel tend la CRE balaie d'un revers de la main d'autres indicateurs tout aussi importants - si ce n'est plus - à nos yeux : la provenance de l'énergie (Enercoop est le seul fournisseur à proposer à ses clients particuliers une offre 100% renouvelable labellisée Vert volt par l'ADEME au niveau très engagée) ou encore la qualité du service client. Notre crainte est de voir demain des fournisseurs moins vertueux, peut-être même déjà épinglés par la CRE ou le MNE recevoir une "bonne note" pour proposer des offres soumises aux fluctuations du marché. Ce n'est clairement pas notre vision des choses ! »

Les lignes directrices qui ont été proposées se rapportent à la phase préalable à la souscription d'un contrat (clarification de la typologie des offres, harmonisation des fiches descriptives des offres, estimation de la facture avant souscription, obligation d'afficher les prix, obligation d'un conseil tarifaire à la souscription, visibilité sur l'évolution du prix sur 12 mois), **à l'exécution du contrat** (présentation de l'impact facture avec préavis en cas d'évolution du prix en cours de contrat, révision de l'échéancier de paiement en cas d'évolution au-delà d'un certain seuil, respect de l'engagement sur le prix, communication du prix à tout moment sur demande, mise en avant des informations de consommation utiles aux consommateurs) **et à la fin du contrat** (information en cas de renouvellement, obligation d'information en fin de contrat).

Pour prendre connaissance plus en détail de ces différentes lignes directrices, et de leurs modalités de contrôle par la CRE, nous vous invitons à consulter le [présent document](#).

A signaler, depuis peu le MNE a intégré dans son [comparateur d'offres des fournisseurs d'énergie](#) un indicateur de qualité de service : le taux de saisine en médiation. Les fournisseurs se voient ainsi attribuer des étoiles en fonction de ce taux (1 étoile rouge pour le fournisseur avec le taux de saisines le plus élevé à 4 étoiles vertes pour le taux de saisines le plus faible). Cet indicateur permet ainsi d'opérer un choix en ne se focalisant plus uniquement sur le niveau des prix présentés dans le résultat des comparaisons.