

# Syndicat Intercommunal d'Aide à la Gestion des Equipements Publics du Territoire-de-Belfort

- SIAGEP -

**Examen du traitement des usagers en situation de  
précarité énergétique**

Exercice 2012

Septembre 2014





# Sommaire

---

Introduction .....	4
Préambule : Coupures pour impayés .....	5
<b>Partie 1 : Présentation des mécanismes nationaux d'EDF en lien avec la précarité.....</b>	<b>6</b>
1. L'organisation du concessionnaire : pôle solidarité .....	7
2. Les couvertures maladies .....	9
2.1 La Couverture Maladie Universelle (CMU).....	9
2.2 La Couverture Maladie Universelle Complémentaire (CMUC) .....	9
2.3 L'Aide pour une Complémentaire Santé (ACS).....	10
2.4 Détails sur la CMUC .....	10
2.5 Détails sur l'ACS .....	17
2.6 ACS : état des lieux national .....	18
2.7 ACS et CMUC : nombres totaux au niveau national .....	21
3. Le principe du TPN .....	22
3.1 Les conditions .....	22
3.2 Les réductions appliquées .....	22
3.3 L'application du TPN .....	23
3.4 Les modifications attendues par la Loi Brottes .....	23
3.5 L'attribution du TPN .....	24
3.6 Le financement du TPN.....	28
3.7 Détail des dispositions sociales prévues dans la CSPE .....	31
4. Le Fonds Solidarité Logement (FSL).....	34
4.1 Les chiffres nationaux.....	35
4.2 L'organisation du FSL du Territoire-de-Belfort.....	36
4.3 Complément d'information sur le FSL de EDF.....	38
<b>Partie 2 : Mise en œuvre des dispositifs sur le territoire de la concession .....</b>	<b>40</b>
1. CMUC : état des lieux sur la concession .....	41
2. TPN : état des lieux sur la concession.....	42
2.1 Volume de TPN sur la concession.....	42
2.2 Comparaison au volume de TPN national .....	44
2.3 Comparaison de l'effet de l'automatisation de 2012 entre plusieurs concessions.....	46

2.4	Suivi des bénéficiaires du TPN par commune .....	47
2.5	Les résiliations et les souscriptions au TPN .....	49
2.6	Comparaison théorique entre les quantités de bénéficiaires de la CMUC et du TPN .....	49
2.7	Les informations non communiquées .....	51
<b>3.</b>	<b>FSL : état des lieux sur la concession.....</b>	<b>52</b>
<b>Partie 3 : Les dispositifs de gestion des impayés.....</b>		<b>53</b>
<b>1.</b>	<b>Les lettres de relance (LR1 et LR2) .....</b>	<b>54</b>
<b>2.</b>	<b>Le Service Minimum (SMI).....</b>	<b>56</b>
<b>3.</b>	<b>Le délai de paiement.....</b>	<b>57</b>
<b>4.</b>	<b>La coupure effective.....</b>	<b>58</b>
<b>Partie 4 : Etudes de cas.....</b>		<b>60</b>
<b>1.</b>	<b>Présentation de l'échantillon (TPN/FSL).....</b>	<b>61</b>
<b>2.</b>	<b>Etude des échantillons .....</b>	<b>63</b>
2.1	Echantillon des clients au TPN.....	63
2.2	Analyse des dossiers .....	65
2.3	Bilan des dossiers analysés.....	70
2.4	Analyse de la liste des clients au TPN.....	72
<b>3.</b>	<b>Présentation de l'échantillon (coupures pour impayés) .....</b>	<b>73</b>
<b>4.</b>	<b>Etude des cas de coupures pour impayés.....</b>	<b>74</b>
4.2	Bilan des dossiers de coupures pour impayés analysés.....	77
<b>Conclusion .....</b>		<b>78</b>

# Introduction

---

Dans un contexte économique et social dégradé, le SIAGEP, organisateur du service public de distribution et de fourniture d'électricité sur l'ensemble du Territoire-de-Belfort, a souhaité réaliser une mission spécifique d'audit sur le traitement des usagers fournis en électricité au tarif réglementé de vente (TRV), et plus particulièrement des usagers en situation de précarité.

La question est particulièrement d'actualité :

- d'abord parce que l'évolution de la société française de ces quinze dernières années a fait émerger la lutte contre les exclusions comme un axe majeur d'intervention de la puissance publique. Le mouvement d'institutionnalisation qui en a résulté a englobé rapidement les dispositifs de solidarité spécifiques au secteur de l'énergie dans un ensemble plus vaste et plus cohérent ;
- ensuite, parce que l'évolution du secteur électrique avec l'ouverture des marchés de fourniture conduit chacun des acteurs à s'interroger sur son rôle. Dans le Territoire-de-Belfort, 83% des usagers ont encore comme fournisseur EDF au tarif réglementé de vente (TRV). La démarche du SIAGEP traduit sa volonté de s'impliquer dans le suivi de la qualité du service public de fourniture d'électricité, dans l'intérêt des usagers.

Le Tarif de Première Nécessité (TPN) pour l'électricité est inscrit dans les textes de lois françaises et doit ainsi être accessibles à qui de droit. Pourtant, depuis leur mise en place et malgré les évolutions régulières, une fraction significative des usagers éligibles aux tarifs sociaux de l'énergie n'en bénéficie pas. Ce constat est ainsi un préambule à une réflexion sur les raisons d'une mise en application qui n'est pas encore garantie à tous les ayants-droits.

Le constat a été partagé par plusieurs organismes :

- La FNCCR (Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies) qui a rédigé un communiqué le 1<sup>er</sup> juillet 2010, intitulé : « *Tarif social de l'électricité : forte chute des bénéficiaires – La FNCCR plaide pour l'attribution automatique* » ;
- Plus récemment le Médiateur National de l'Energie (MNE), indique dans son rapport d'activité de 2012, que « *malgré les différentes mesures prises en 2011 et 2012 par les pouvoirs publics pour améliorer les tarifs sociaux, le nombre de bénéficiaires réels peine à dépasser la moitié du nombre d'ayants* » ;
- Dernièrement le Ministère de l'Ecologie, du Développement Durable et de l'Energie a commandé en juillet 2013 l'étude suivante à l'ADEME : « *un état des lieux des modalités et des coûts de distribution des tarifs sociaux de l'énergie. Vous proposerez des recommandations d'amélioration ou de dispositif alternatif de versement des aides* ».

Le présent rapport est constitué de 3 parties :

- Le cadre général des mécanismes nationaux du fournisseur historique d'électricité en lien avec la précarité (couvertures maladies, TPN et FSL) ;
- Les différents dispositifs de lutte contre la précarité énergétique et de situation d'impayés, ainsi que la situation de la concession du SIAGEP par rapport à ces processus ;
- Des études de cas d'usagers au Tarif de Première Nécessité (TPN) ou ayant perçu une aide du Fonds Solidarité Logement (FSL), ou ayant connu une situation d'impayés ;

## Préambule : Coupures pour impayés

---

Dans le cadre de sa mission de contrôle, le SIAGEP avait initialement choisi d'auditer le fournisseur EDF sur 3 thèmes :

- le TPN,
- le FSL,
- et les coupures pour impayés.

Pour ce faire, l'autorité concédante a fait une demande préalable au concessionnaire afin d'obtenir les listes à fin 2013, de l'exercice 2012 :

- des bénéficiaires du TPN,
- des bénéficiaires d'une aide ou d'un prêt FSL,
- des clients ayant été coupés pour impayés ou ayant fait l'objet d'une procédure de coupure pour impayés.

Ces listes servant de base pour que l'autorité concédante retienne elle-même un échantillon de dossiers.

Les listes des bénéficiaires du TPN et du FSL, certes quelques peu incomplètes, ont bien été transmises au SIAGEP qui a pu librement effectuer son échantillonnage.

**En revanche, le concessionnaire a délibérément refusé dans un 1<sup>er</sup> temps la transmission de la liste des personnes (anonymes) ayant fait l'objet d'une procédure de coupures pour impayés (coupures effectives ou pas). EDF proposant de retenir lui-même un échantillon de dossier. Cette solution ne pouvait être acceptée par l'autorité concédante car elle est contraire à son pouvoir de contrôler son concessionnaire.**

**Le contrôle libre par le SIAGEP des coupures pour impayés est d'autant plus important qu'il s'agit d'un sujet sensible auquel les élus attachent beaucoup d'importance.**

Par conséquent l'audit du fournisseur prévu en décembre 2013 a été annulé dans l'attente de la transmission des éléments attendus. Au final, le fournisseur a présenté la liste manquante en janvier 2014 permettant par la suite un audit février 2014.

# **Partie 1 : Présentation des mécanismes nationaux d'EDF en lien avec la précarité**

# 1. L'organisation du concessionnaire : pôle solidarité

---

Au niveau de la Direction Commerce Particulier et Professionnel région « Est », le concessionnaire a constitué un « Pôle solidarité » composé de conseillers et correspondants « Solidarité » en charge des relations avec les travailleurs sociaux, les élus et les organismes sociaux.

Le décret du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau dispose désormais que :

*« Chaque fournisseur d'électricité, de gaz, de chaleur ou d'eau approvisionnant des personnes physiques désigne un correspondant « solidarité-précarité » pour les relations avec les services sociaux du département, les services communaux ainsi qu'avec les associations de défense des usagers ou des consommateurs qui en feront la demande » (Article 11).*

En France, environ 6 000 Conseillers Clientèle ont été formés pour prendre en charge les usagers en difficultés de paiement afin de leur fournir les premiers conseils sur les tarifs sociaux ou les numéros téléphoniques spéciaux dédiés à la précarité énergétique. De plus, environ 350 Correspondants et Conseillers Solidarité assurent un travail à plein temps pour aider les usagers en précarité énergétique.

Sur la région Est sont implantés 33 Conseillers Solidarités. **Le correspondant solidarité pour le département du Territoire-de-Belfort est Mme Muriel CARBONI.**

Le Correspondant Solidarité EDF :

- Est l'interlocuteur du Conseil Général ;
- Participe aux réunions du PDALPD (Plan Départemental d'Action pour le Logement des Personnes Défavorisées) ;
- Est en charge du suivi des conventions FSL ;
- Fourni les éléments nécessaires à l'examen des dossiers ;
- Assure les relations avec les partenaires socio-économiques (Conseils Généraux, CCAS, Caisse d'Allocations Familiales...) et associatifs régionaux ;
- Anime des réunions avec les travailleurs sociaux ;
- Intervient sur des dossiers « complexe ou en situation exceptionnelle ».

Les Conseillers Solidarité EDF, qui constituent les équipes opérationnelles des Correspondants Solidarité, réalisent les tâches suivantes :

- Accueil téléphonique *via* la « hotline Solidarité » tous les jours ouvrables de 9h à 12h et de 14h à 17h ;
- Traitement et suivi des dossiers « solidarité » ;
- Renseignement des fiches navettes ou de liaison (assistantes sociales) ;
- Négociation des modalités de règlement et apurement des créances dues ;
- Conseils sur l'utilisation des énergies : MDE (Maîtrise de la Demande en Energie), bilan tarifaire, suivi conso, etc. ;



- Application de la Politique Solidarité envers les clients démunis, politique volontariste, maintenue et reconduite en respectant le cadre réglementaire et les valeurs du Groupe EDF : respect de la personne, solidarité, intégrité.

Par ailleurs, le fournisseur a mis en place des numéros de téléphone dédiés :

- Aux travailleurs sociaux (N° régional) : **0 810 810 113**
- Aux usagers, un numéro vert solidarité 7j/7 et 24h/24 (N° national) : **0 800 650 309**
- Aux usagers, un numéro vert pour le TPN (N° national) : **0 800 333 123**
- Aux usagers, un numéro vert pour le TSS (N° national) : **0 800 333 124**

## 2. Les couvertures maladies

---

Avant d'évoquer plus en détail le tarif social « TPN » et son principe d'attribution, il est nécessaire de faire un point sur la situation du département du Territoire-de-Belfort en termes de précarité. Comme cela sera évoqué fréquemment par la suite de ce document, la Couverture Maladie Universelle Complémentaire (CMUC), est l'une des conditions permettant l'accès aux tarifs sociaux.

La Couverture Maladie Universelle Complémentaire (CMUC) est accessible à une partie de la population en fonction des ressources, et est donc directement destinée aux personnes éprouvant le plus de difficultés financières. La CMUC est ainsi une « garantie » pour l'attribution des tarifs sociaux de l'énergie, afin que ces derniers soient accordés à ceux qui en ont le plus besoin. L'attribution de la CMUC, dispositif national, est ainsi l'une des premières étapes préalables aux procédures d'obtention du TPN (et également du TSS pour le gaz naturel).

### 2.1 La Couverture Maladie Universelle (CMU)

Il est important de ne pas confondre la Couverture Maladie Universelle (CMU) dite de base et la Couverture Maladie Universelle Complémentaire (CMUC). La première est une protection maladie obligatoire pour les personnes résidant en France et qui ne sont pas déjà couvertes par un autre régime obligatoire d'assurance maladie. La seconde est une protection complémentaire (comparable à une mutuelle) accordée sur des critères de ressources. Ainsi la CMUC s'additionne à la CMU mais ne la remplace pas. La CMU et la CMUC sont entrées en vigueur en janvier 2000, avec la Loi n°99-641 du 27 juillet 1999.

Pour bénéficier de la CMU, les personnes doivent être en situation régulière, résider en France de manière stable depuis au moins trois mois et n'être pas déjà couvert par un autre régime obligatoire de Sécurité Sociale. La CMU n'est pas attribuée sous conditions de ressources, mais une cotisation est demandée si les revenus dépassent un certain plafond. La CMU ouvre droit aux remboursements des soins et médicaments aux taux habituels appliqués aux autres assurés sociaux.

### 2.2 La Couverture Maladie Universelle Complémentaire (CMUC)

La CMUC possède tous les avantages d'une protection complémentaire, avec en plus, la gratuité et la dispense d'avance de frais chez tous les professionnels de santé pour les soins remboursables. Pour en bénéficier, il faut habiter en France depuis plus de trois mois, être en situation régulière, et que le revenu mensuel du foyer ne dépasse pas un certain montant. La CMUC est renouvelable à la demande chaque année, à condition que les critères précédents soient toujours validés.

Le renouvellement annuel des droits n'est pas automatique. Il est nécessaire de remplir dans les deux mois précédents la fin des droits le formulaire d'affiliation.

## 2.3 L'Aide pour une Complémentaire Santé (ACS)

L'ACS est réservée aux personnes dont les ressources sont supérieures au plafond d'attribution de la CMUC (35% au-dessus).

Elle donne droit durant un an, à une aide financière pour payer la complémentaire santé choisi (contrat en cours ou contrat nouvellement choisi). Une complémentaire santé facilite l'accès aux soins en prenant en charge la part complémentaire des dépenses de santé.

Concrètement, cette aide permet de réduire, et dans certains cas de prendre en charge totalement, le montant de la cotisation annuelle.

**Depuis la publication de l'arrêté du 21 décembre 2012 les bénéficiaires de l'ACS font partie des ayants-droits aux tarifs sociaux (TPN et TSS) au même titre que les bénéficiaires de la CMUC. En revanche les impacts en termes de nombre de bénéficiaires du TPN ne seront visibles qu'à partir de l'exercice 2013.**

## 2.4 Détails sur la CMUC

### 2.4.1 Plafonds de revenus pour l'attribution de la CMUC

Au 1<sup>er</sup> juillet 2013, les montants par nombre de personnes composant le foyer, des plafonds annuels de revenus à ne pas dépasser pour l'accès à la CMUC sont les suivants :

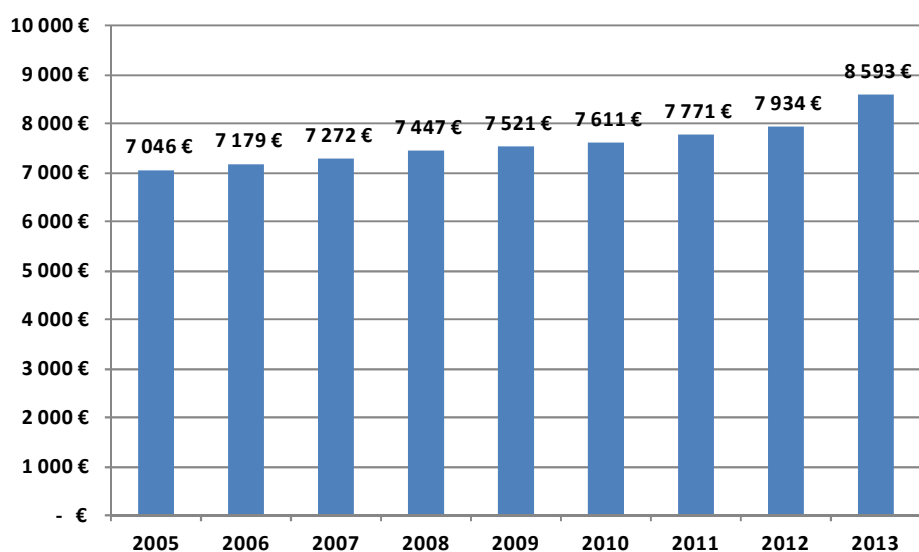
Nombre de personnes	Plafond annuel CMUC	Soit par mois	Plafond annuel ACS	Soit par mois
1	8 593 €	716 €	11 600 €	967 €
2	12 889 €	1 074 €	17 401 €	1 450 €
3	15 467 €	1 289 €	20 881 €	1 740 €
4	18 045 €	1 504 €	24 361 €	2 030 €
5	21 482 €	1 790 €	29 001 €	2 417 €
Par personne en +	3 437,18 €	286,43 €	4 640,20 €	386,68 €

Source : [www.cmu.fr](http://www.cmu.fr)

Les chiffres présentés dans le tableau ci-dessus sont valables en métropole, d'autres plafonds sont prévus pour les départements d'outre-mer. Pour les situations particulières, comme les personnes bénéficiant d'un logement à titre gratuit ou d'une aide au logement, il est prévu une modification aux calculs des revenus du foyer.

Le graphique ci-dessous montre l'évolution du montant du plafond de la CMUC pour une personne (les plafonds pour les autres types de composition familiale sont calculés à partir de cette base).

### Evolution du plafond annuel de ressources pour l'obtention de la CMUC pour 1 personne



Source : [www.cmu.fr](http://www.cmu.fr)

Entre 2005 et 2012, soit en 9 ans, le plafond a augmenté de +22%. Cette réévaluation annuelle permet de suivre les évolutions des revenus des personnes les plus en difficulté tout en leur permettant d'accéder à la CMUC (calculée en fonction de l'inflation annuelle).

Sur cette période, la hausse annuelle la plus forte a lieu entre les 2 dernières années, avec +8,3% (auparavant, les 2 hausses les plus significatives avaient eu lieu entre 2010 et 2011, et entre 2011 et 2012, avec une augmentation commune annuelle de +2,1%).

**Le fonds CMU explique cette forte hausse de 8,3% par :**

*« 1,3 % au titre de l'inflation et 7 % en application de la mesure annoncée dans le plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale ».*

**Le fonds ajoute également que :**

*« Au total, 750 000 personnes supplémentaires devraient bénéficier de l'un ou l'autre de ces dispositifs (400 000 personnes pour la CMUC et 350 000 personnes pour l'ACS). Le plein effet de la mesure est attendu pour fin 2014 pour la CMUC et fin 2015 pour l'ACS ».*

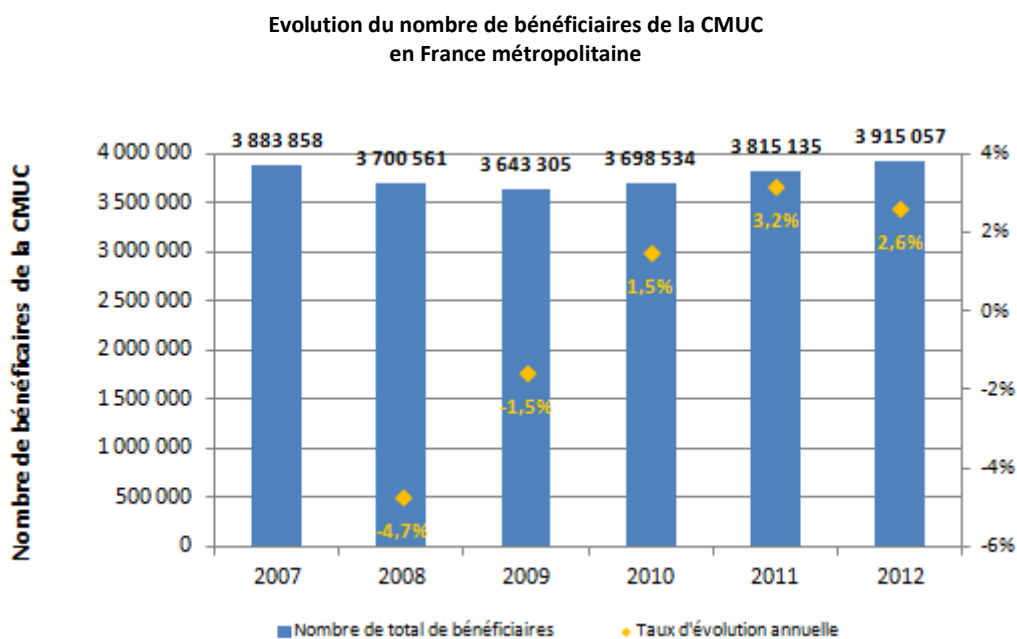
## 2.4.2 La CMUC : état des lieux national

Les données présentées dans ce paragraphe sont tirées d'une étude statistique publiée par le Fonds CMU indiquant les évolutions du nombre des bénéficiaires de la CMUC par département, par région et pour la France entière entre 2005 et 2011. A l'heure actuelle, les données de 2012 n'ont pas encore été publiées. Ainsi les données nationales de l'année de 2012 sont tirées d'une publication du Fonds CMU : « Références » n°52, de juillet 2013.

Il faut noter que les nombres de bénéficiaires de la CMUC indiqués dans les résultats de cette étude correspondent à la compilation des informations transmises par les trois plus importantes (en nombre de bénéficiaires) caisses nationales pouvant attribuer la CMUC à leurs assurés : CNAMTS<sup>1</sup>, CCMSA<sup>2</sup> et RSI<sup>3</sup>.

Ainsi, les données issues des autres régimes ne sont pas intégrées dans les détails par département et par région. Il s'agit notamment de celles des régimes étudiants et des régimes spéciaux pour les travailleurs des Mines, de la SNCF, de la RATP, les militaires, les marins, les notaires, etc.

En France métropolitaine le nombre total de bénéficiaires de la CMUC est désormais supérieur 3,9 millions de personnes à fin 2012. Le nombre de bénéficiaires avait diminué entre 2007 et 2009 de près de 240 000 personnes, soit environ -6%. Et depuis 2010 ce nombre est à nouveau à la hausse jusqu'en 2012, avec environ 270 000 personnes en plus entre 2009 et 2012, soit +7%.

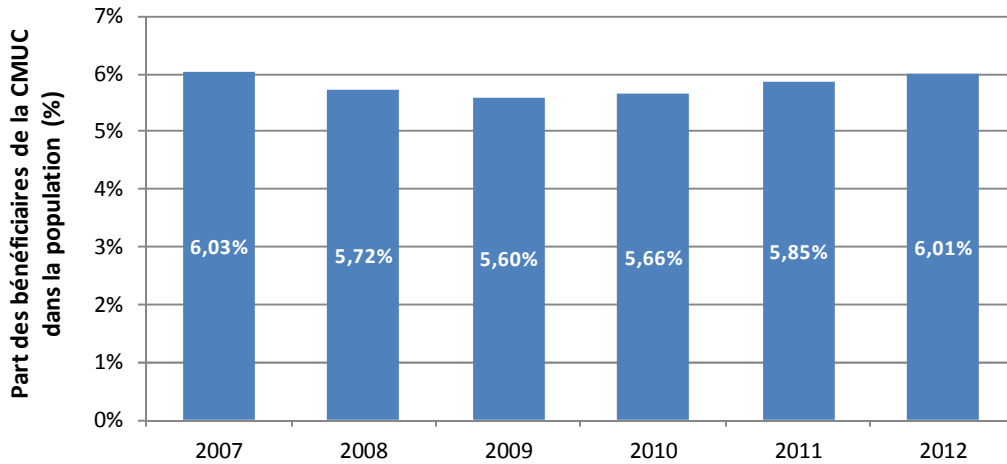


<sup>1</sup> CNAMTS : Caisse Nationale d'Assurance Maladie des Travailleurs Salariés, regroupant les CPAM (Caisses Primaires d'Assurance Maladie) départementales ;

<sup>2</sup> CCMSA : Caisse Centrale Mutuelle Sociale Agricole ;

<sup>3</sup> RSI : Régime Social des Indépendants.

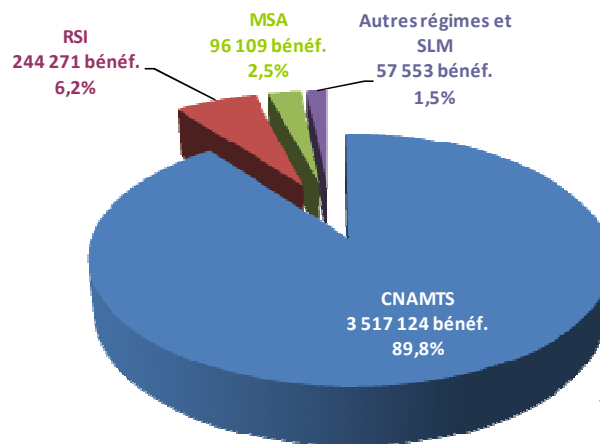
### Evolution de la part de bénéficiaires de la CMUC en France métropolitaine



Sources : [www.cmu.fr](http://www.cmu.fr)

Selon les études précédemment citées, la part de bénéficiaires en 2012 de la CMUC en France métropolitaine par rapport à la population est 6,01%. Ce taux est en croissance régulière depuis 2009.

### Répartition des bénéficiaires de la CMUC par régime en France métropolitaine en 2012

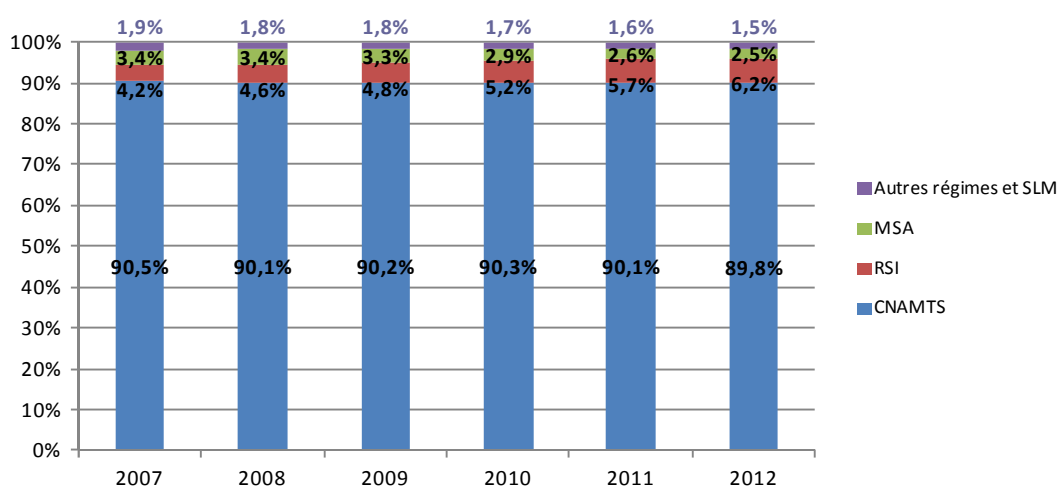


Source : [www.cmu.fr](http://www.cmu.fr)

La CNAMTS rassemble 90% des bénéficiaires de la CMUC, le RSI, 6% et la MSA 2,5%. Quant aux autres régimes restants, ils représentent 1,5% des bénéficiaires.

Les 3 régimes principaux (CNAMTS, RSI et CCMSA) comptabilisent environ 99% des bénéficiaires de la CMUC, soit une grande majorité.

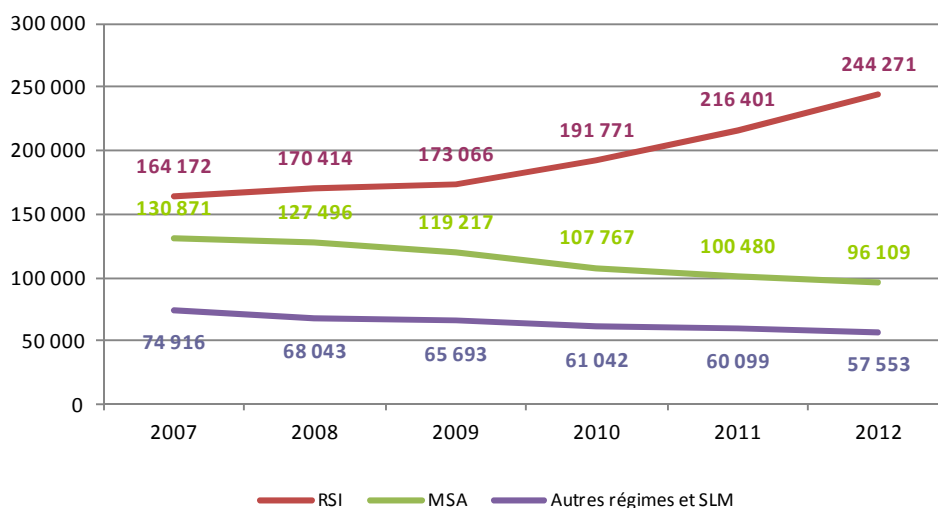
### Evolution des répartitions des bénéficiaires de la CMUC par organisme



Le graphique précédent permet de visualiser la prépondérance des CPAM en termes de volumes de bénéficiaires de la CMUC, et ce depuis au moins 2007. En effet, sur les 6 exercices présentés les CPAM départementales rassemblées au sein de la CNAMTS représentent entre 89,8% et 90,5% des bénéficiaires de la CMUC.

Entre 2010 et 2012, ce taux a diminué de 90,3% à 89,8% et en parallèle le taux pour le RSI a augmenté régulièrement en 6 ans de 4,2% à 6,2%, alors que pour la MSA l'évolution est inverse avec une baisse de 3,4% à 2,5% entre 2007 et 2012. Cette diminution est également visible en termes de volume comme le présente le graphique suivant.

### Evolution des volumes de bénéficiaires de la CMUC par organisme, hors CPAM



Le graphique ci-dessus présente l'évolution du nombre de bénéficiaires de la CMUC en France par organisme en excluant les CPAM, afin d'étudier plus finement les évolutions des 2 organismes et des autres régimes représentant ensemble environ 10% du nombre total.

Ainsi depuis 2007, le nombre de bénéficiaires au sein du RSI au niveau national est en croissance permanente passant de 164 000 à plus de 244 000, soit une hausse de 80 000 CMUC ou +49%. A *contrario*, le nombre de bénéficiaires de la MSA a diminué sur la même période de 131 000 à 96 000 bénéficiaires, soit une baisse de près de 35 000 CMUC ou -27%.

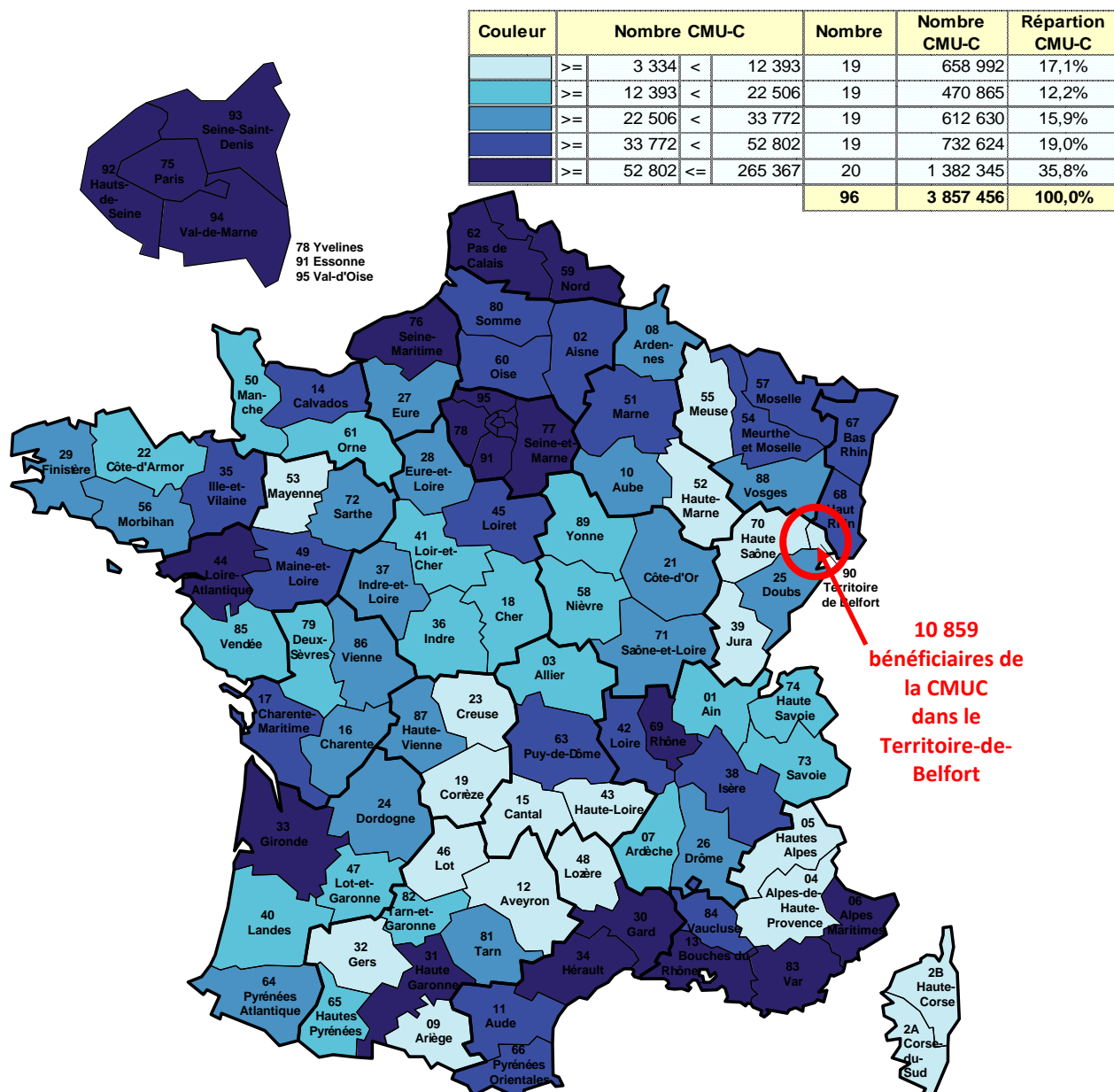
Pour les autres régimes, une baisse régulière est également constatée sur les 6 ans, passant de près de 75 000 à environ 58 000, soit plus de 17 000 CMUC en moins ou -23%.

## 2.4.3 Répartition départementale de la CMUC en France

Les représentations cartographiques ci-après indiquent les nombres et la part de bénéficiaires de la CMUC par département en France métropolitaine sur l'année 2012.

*Il faut noter que par rapport aux données présentées précédemment au niveau national comprenant les 3 principaux organismes d'assurance maladie et les autres régimes, les données départementales du Fonds CMU utilisées ci-après ne prennent pas en compte les autres régimes qui représentent 1,6% du total, ce qui peut expliquer certains écarts.*

Répartition des bénéficiaires de la CMUC en France métropolitaine en 2012

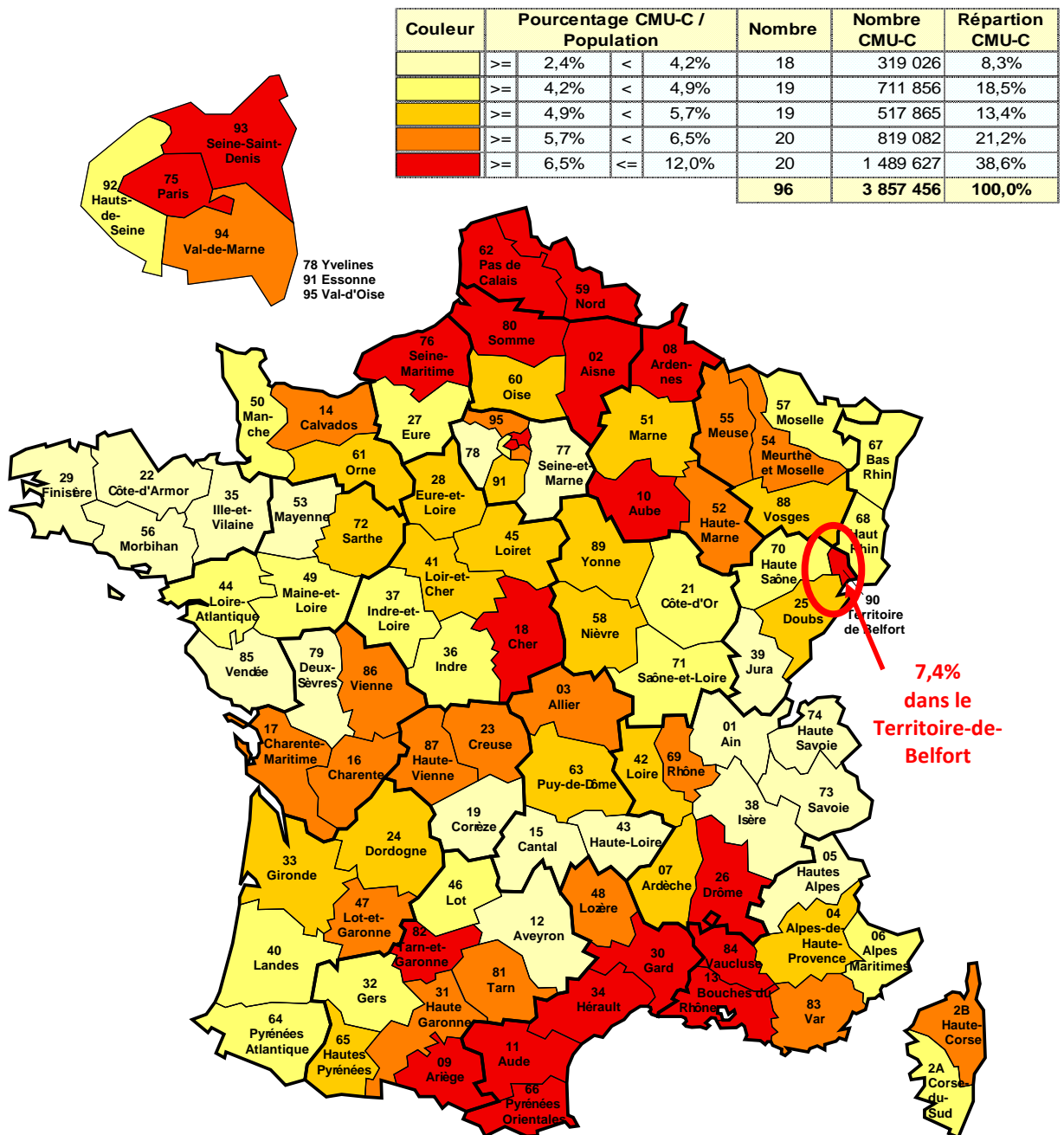


En termes de nombre (selon la carte précédente), les départements faisant état d'un nombre plus important de bénéficiaires de la CMUC sont essentiellement ceux sur lesquels une ville majeure est implantée (Paris, Marseille, Lille, Toulouse, Lyon, Bordeaux, Nantes, etc.).

Le maximum est relevé pour le département du Nord avec 265 300 bénéficiaires, et le minimum est relevé pour la Lozère avec 3 300 bénéficiaires à fin 2012.



## Répartition de la part des bénéficiaires de la CMUC en France métropolitaine en 2012



Source : [www.cmu.fr](http://www.cmu.fr)

En termes de taux de bénéficiaires de la CMUC par rapport au nombre total d'habitants par département, 20 départements ont un taux supérieur à 6,5%. Ils sont principalement situés dans le nord de la France et sur le pourtour est méditerranéen.

La Seine-Saint-Denis présente le taux le plus élevé avec près 12%. Les Pyrénées-Orientales, le Nord, les Bouches-du-Rhône, le Pas-de-Calais et le Gard ont également des taux élevés avec 10%. Les taux minimaux sont relevés pour la Haute-Savoie avec 2,4%, la Savoie (3%), la Vendée (3%) et l'Ain (3,1%).

Avec 7,4% le Territoire-de-Belfort présente un taux situé dans la fourchette haute des taux de la métropole et supérieur à la moyenne nationale de 2012 de 6% (données hors « autres régimes »).

## 2.5 Détails sur l'ACS

### 2.5.1 ACS : Plafonds de revenus

Au 1<sup>er</sup> juillet 2013, les montants par nombre de personnes composant le foyer, des plafonds annuels de revenus à ne pas dépasser pour l'accès à une ACS sont les suivants :

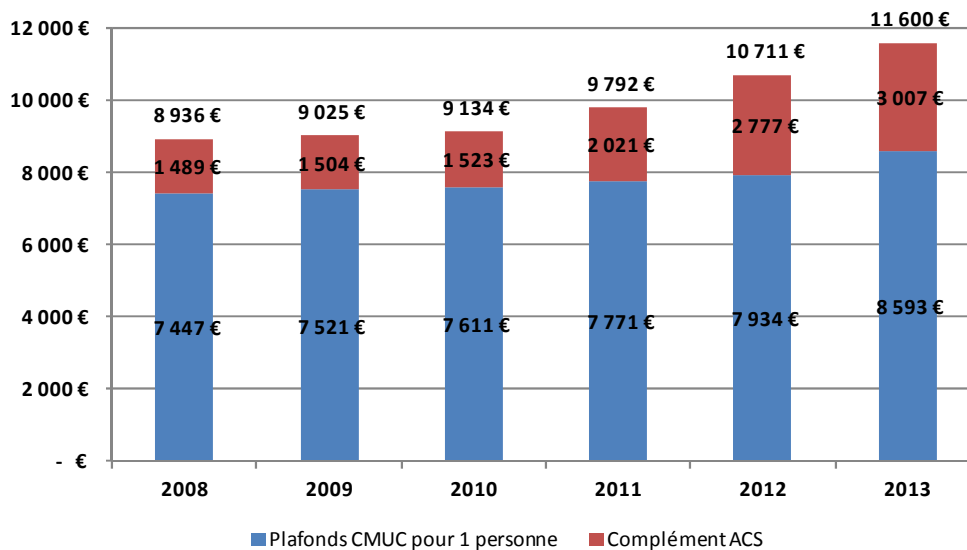
Nombre de personnes	Plafond annuel CMUC	Soit par mois	Plafond annuel ACS	Soit par mois
1	8 593 €	716 €	11 600 €	967 €
2	12 889 €	1 074 €	17 401 €	1 450 €
3	15 467 €	1 289 €	20 881 €	1 740 €
4	18 045 €	1 504 €	24 361 €	2 030 €
5	21 482 €	1 790 €	29 001 €	2 417 €
Par personne en +	3 437,18 €	286,43 €	4 640,20 €	386,68 €

Source : [www.cmu.fr](http://www.cmu.fr)

Les chiffres présentés dans le tableau précédent sont valables en métropole, d'autres plafonds sont prévus pour les départements d'outre-mer. Pour les situations particulières, comme les personnes bénéficiant d'un logement à titre gratuit ou d'une aide au logement, il est prévu une modification aux calculs des revenus du foyer.

Le graphique ci-dessous montre l'évolution du montant du plafond de l'ACS pour une personne (les plafonds pour les autres types de composition familiale sont calculés à partir de cette base).

Evolution du plafond annuel de ressources pour l'obtention de l'ACS pour 1 personne



Source : [www.cmu.fr](http://www.cmu.fr)

Le plafond de revenus permettant à une personne seule d'obtenir une Aide pour un Complémentaire Santé est de 11 600 € depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2013, soit un plafond augmenté de 35% par rapport à celui de la CMUC. En 2012, ce plafond était déjà supérieur de 35% à celui de la CMUC, auparavant l'écart, et ce quelque soit le type de composition familiale était de 26% en 2011 et de 20% de 2008 à 2010.

## 2.5.2 ACS : Montants des aides

A titre informatif, le montant de l'ACS accordé est calculé en fonction de l'âge du bénéficiaire, comme le précise le tableau suivant.

Age du bénéficiaire	Montant de l'aide
Moins de 16 ans	100 €
De 16 à 49 ans	200 €
De 50 à 59 ans	350 €
Plus de 60 ans	500 €

L'ACS est un dispositif national, mais il existe en complément des dispositifs départementaux c'est-à-dire des « ACS locales ». Le dispositif de la CPAM du Territoire-de-Belfort consiste à augmenter de 100€ l'aide prévue au national pour les personnes de plus de 50 ans et de plus 60 ans. Les aides sont donc de 450€ et de 600€ au lieu de 350€ et 500€.

## 2.6 ACS : état des lieux national

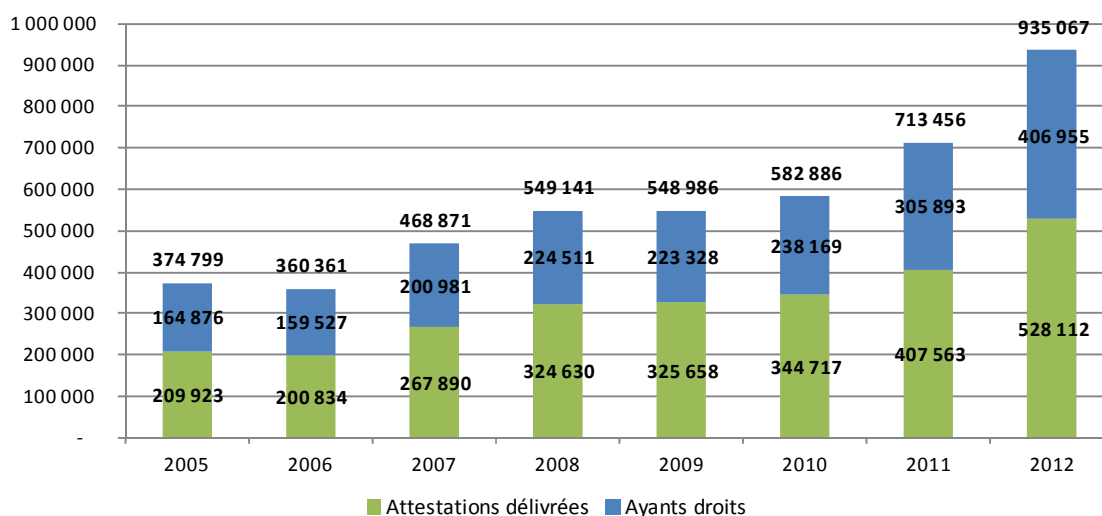
Les informations communiquées par le Fonds CMU au sujet des ACS sont bien moins nombreuses que celles publiées pour la CMUC. Aussi les données par commune, ou par région, ou les cartes de répartition n'existent pas, ou du moins ne sont pas publiées sur le site Internet.

Tableau des données du Fonds CMU sur l'ACS

Années	CNAMTS		Bénéficiaires (RSI & MSA)	Cumul des bénéficiaires d'attestations (CNAMTS, RSI & MSA)	Bénéficiaires ayant utilisé leur attestation	Bénéficiaires ayant utilisé leur attestation
	Attestations délivrées	Bénéficiaires (CPAM)				
2005	209 923	374 799	27 462	402 261	177 710	44%
2006	200 834	360 361	30 969	391 330	240 664	61%
2007	267 890	468 871	42 248	511 119	329 669	64%
2008	324 630	549 141	47 485	596 626	442 283	74%
2009	325 658	548 986	50 549	599 535	501 681	84%
2010	344 717	582 886	48 607	631 493	532 865	84%
2011	407 563	713 456	55 005	768 461	619 957	81%
2012	528 112	935 067	70 094	1 005 161	773 881	77%

En 2012, le nombre total de bénéficiaires de l'ACS par les 3 principales caisses d'assurance maladie a dépassé la barre symbolique de 1 million.

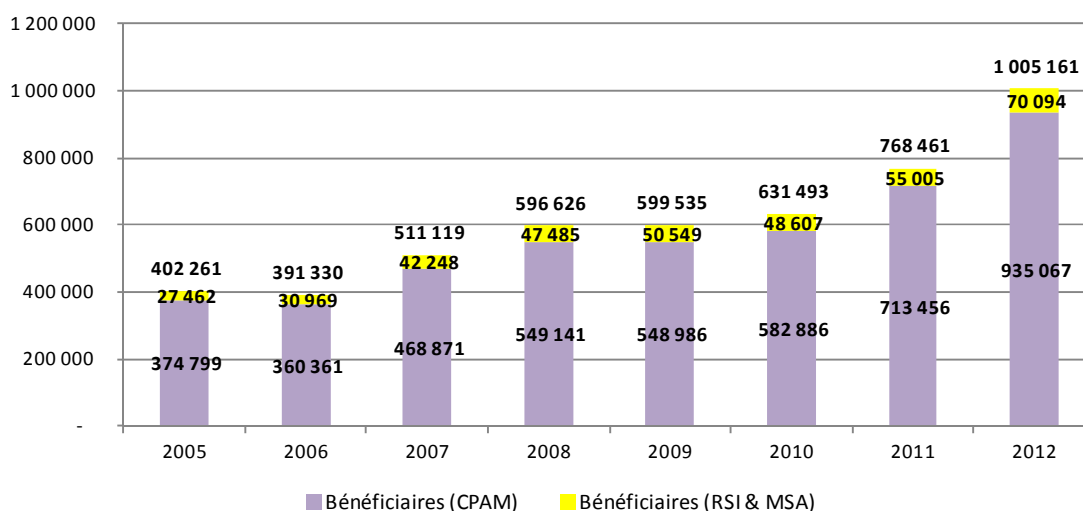
## Evolution du nombre de bénéficiaires de l'ACS au sein des CPAM et du nombre d'ouvrants et d'ayants droits



Le graphique précédent présente la croissance du nombre de bénéficiaires de l'ACS entre 2005 et 2012 au sein de l'ensemble des CPAM. En 7 ans, l'augmentation est de près de 150%, soit un triplement du nombre de bénéficiaires. La hausse entre les 2 derniers exercices est de 222 000 ACS soit +31%.

En moyenne entre 2005 et 2012, 58% des bénéficiaires sont directement des ouvrants droits et 42% sont des ayants-droits (c'est-à-dire des membres de la famille, du même foyer).

## Evolution du nombre de bénéficiaires de l'ACS selon les organismes d'assurance maladie



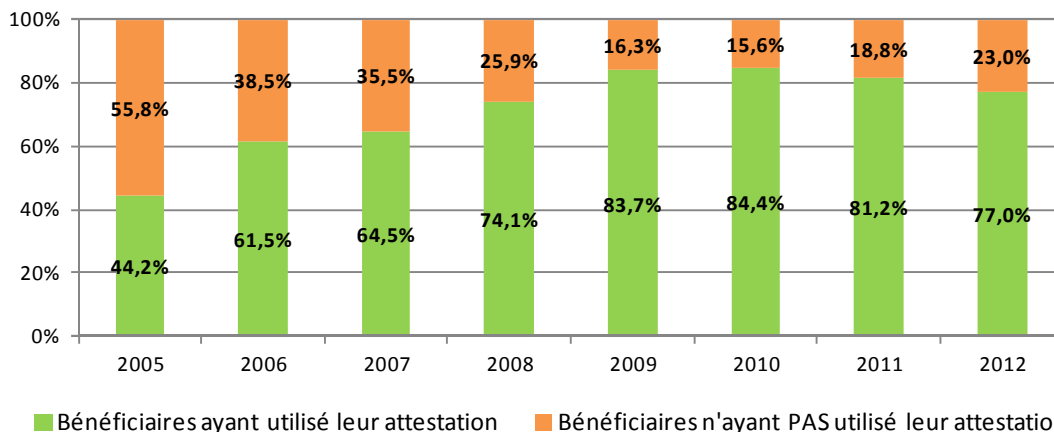
Entre 2005 et 2012, le nombre total de bénéficiaires de l'ACS (hors autres régimes) est passé d'environ 400 000 à plus d'un million, soit une hausse de 150%. Entre les 2 derniers exercices la hausse est de près de 31%.

Comme pour la CMUC, les CPAM rassemblent la majorité des bénéficiaires de l'ACS. Sur les 8 exercices, les CPAM représente en moyenne 92,3% des bénéficiaires (part variant de 91,6% à 93,2% sur la période).

En 2012, le RSI et la MSA rassemblés, comptaient environ 7% des bénéficiaires.

*IMPORTANT : les données concernant l'ACS ne présentent pas de précision ou de distinction quant à savoir s'il s'agit de données pour la métropole uniquement ou si les Territoires d'Outre Mer sont compris. Pour rappel, les données de la CMUC utilisées ne prennent pas en compte les TOM. Pour information, les TOM comptaient en 2012 plus de 560 000 CMUC, contre 3 850 000 pour la métropole. Ainsi, sur le total les TOM rassemblent environ 13% des bénéficiaires de la CMUC.*

#### Evolution du taux de bénéficiaires de l'ACS utilisant réellement cette aide (CPAM, RSI et MSA)



Le graphique précédent permet de mettre en relief le fait qu'une part non négligeable des bénéficiaires de l'ACS ne l'utilise pas en réalité. La CPAM et la MSA expliquent que malgré cette aide « le reste à payer » pour obtenir une complémentaire santé est encore trop important pour certains ménages, et donc ils n'utilisent pas cette aide, et ne bénéficient pas n'ont plus d'une protection santé complémentaire.

Le taux de personnes n'utilisant pas cette aide a diminué entre 2005 et 2010, pour atteindre son niveau le plus bas en 2010 avec 15,6%. Depuis, ce taux de non utilisation est à la hausse avec 18,8% en 2011. La donnée de 2012 n'étant pas totalement consolidée. Ainsi, en 2011, près d'un bénéficiaire sur cinq n'utilise l'ACS disponible.

**Cette observation n'a pas de conséquence sur le processus d'attribution des tarifs sociaux, car ce sont bien les ayants-droits de l'ACS qui sont transmis. Toutefois ce point reste difficile à vérifier.**

## 2.7 ACS et CMUC : nombres totaux au niveau national

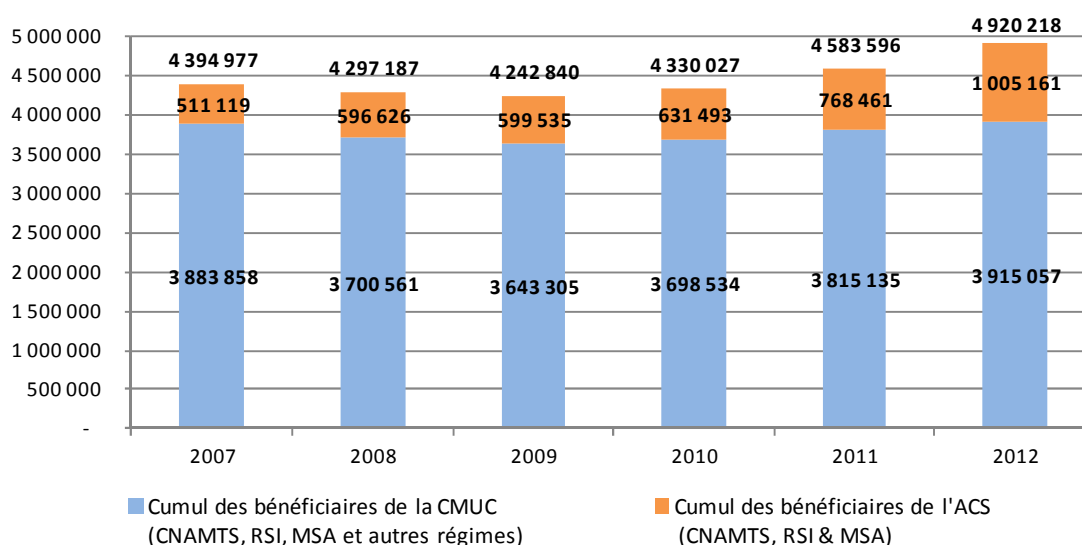
Afin de bien visualiser le nombre total de potentiels bénéficiaires des tarifs sociaux, voici un récapitulatif des évolutions des nombres d'ayants-droits à la CMUC et à l'ACS.

Années	Cumul des bénéficiaires de l'ACS (CNAMTS, RSI & MSA)	Cumul des bénéficiaires de la CMUC (CNAMTS, RSI, MSA et autres régimes)	TOTAL
2007	511 119	3 883 858	4 394 977
2008	596 626	3 700 561	4 297 187
2009	599 535	3 643 305	4 242 840
2010	631 493	3 698 534	4 330 027
2011	768 461	3 815 135	4 583 596
2012	1 005 161	3 915 057	4 920 218

Ce cumul est présenté à titre informatif, car les sources de données du Fonds CMU manquent de quelques précisions :

- Les « autres régimes » sont comptés dans le nombre total de bénéficiaires de la CMUC, ce qui n'est pas le cas pour l'ACS ;
- Les bénéficiaires de la CMUC situés dans les TOM ne sont pas pris en compte, mais cette précision n'est pas connue pour l'ACS.

Evolution du nombre total de bénéficiaires de l'ACS et la CMUC cumulés, en France



Au global, et avec les précisions de la page précédente, le nombre total de bénéficiaires de l'ACS et de la CMUC cumulés est de 4,9 millions à fin 2012. Les bénéficiaires de la CMUC sont les plus nombreux et représentent pour la dernière année près de 80% du total.

## 3. Le principe du TPN

---

Le TPN a été mis en place suite à la loi du 10 février 2000 de modernisation et de développement du service public de l'électricité, et au décret en découlant du 8 avril 2004. **Son entrée en vigueur date du 1<sup>er</sup> janvier 2005.** Une tarification spéciale pour l'électricité est ainsi appliquée pour les usagers disposant de faibles ressources.

### 3.1 Les conditions

Ce tarif social de l'électricité est ouvert, pour leur résidence principale, aux personnes physiques :

- Titulaires d'un contrat de fourniture d'électricité (chez EDF ou une ELD) ;
- Dont les ressources annuelles du foyer sont inférieures ou égales aux plafonds fixés pour l'obtention de la CMUC.

Lorsque plusieurs contrats de fourniture d'électricité sont conclus au sein d'un même foyer, le tarif social ne s'applique qu'à un seul contrat.

**Depuis le décret du 26 juillet 2006, les bénéficiaires ne payent pas les frais de mise en service, et peuvent demander un abattement de 80% des frais de déplacement pour impayés.**

### 3.2 Les réductions appliquées

La tarification spéciale consiste en une réduction de l'abonnement et du prix des 100 premiers kWh consommés mensuellement. Le pourcentage de réduction dépend du nombre de personnes que compte le foyer.

Composition du foyer	Pourcentage de réduction
Une personne seule	30%
Un adulte et un enfant	40%
Un couple avec ou sans enfant	
Un adulte avec deux enfants	
Un couple avec deux enfants et plus	50%

*Source : Légifrance*

Les pourcentages de réduction du tableau ci-dessus sont valables depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2011. Les taux avaient été chacun relevés de 10 points par l'arrêté du 23 décembre 2010.

### 3.3 L'application du TPN

Ce tarif est accordé pour une période d'un an. Il est renouvelable après validation annuelle des droits par les organismes d'assurance maladie. Le TPN est reconduit si la situation familiale et financière du client n'a pas changé. Il est modifié, si les revenus ou la composition familiale ont changé. Le TPN est annulé si le client ne fait plus partie des ayants-droits (dépassement des plafonds de la CMUC). En 2011, le remplissage d'une attestation était nécessaire pour faire appliquer cette réduction.

**L'attribution automatique a été actée par le décret du 6 mars 2012 relatif à l'automatisation des procédures d'attribution des tarifs sociaux de l'électricité et du gaz naturel.**

Le tarif social de l'électricité est attribué automatiquement par EDF à ses clients éligibles, dans un délai de 15 jours suivant l'envoi d'un courrier d'information et sans opposition de leur part. Un délai de 6 mois supplémentaires est prévu afin de prévenir de l'interruption du TPN dans les cas où l'utilisateur n'aurait plus de droits à la CMUC. Si durant cette période ses droits sont reconduits, il bénéficiera à nouveau du tarif social. Les ayants droit qui ne sont pas identifiés comme clients recevront, comme précédemment, un courrier d'information et une attestation leur permettant de faire valoir leur droit. Ces points précis sont décrits dans les extraits du décret du 6 mars 2012 ci-dessous, l'article 5 mentionne :

*« Afin de prévenir l'interruption du bénéfice de la tarification spéciale de l'électricité, celle-ci est prolongée pour une période supplémentaire de six mois à compter de la fin de sa durée d'application, sauf si l'interruption résulte de la rupture du contrat de fourniture. Sauf en cas de fraude, elle ne donne lieu en aucun cas à remboursement de la part du bénéficiaire. Dans les trois premiers mois de cette période supplémentaire de six mois, le fournisseur ou l'organisme agissant pour son compte informe le client, qui n'est plus identifié comme bénéficiaire potentiel de la tarification spéciale "produit de première nécessité" aux termes de la procédure décrite ci-dessus, du fait que ses droits sont prolongés temporairement et de la procédure à suivre pour continuer à bénéficier du tarif de première nécessité au terme de cette période de prolongation. Si les droits à la tarification spéciale sont reconduits pendant la période supplémentaire de six mois, la tarification est appliquée pour un an à compter de la date de renouvellement de ces droits, sans préjudice d'une nouvelle période supplémentaire de six mois. »*

Dans le cas où les personnes identifiées ne font pas partie des clients d'EDF, l'article 5 mentionne :

*« Ces fournisseurs, ou l'organisme agissant pour leur compte, adressent aux bénéficiaires potentiels de leur zone de desserte qu'ils n'identifient pas comme leurs clients une attestation les informant qu'ils remplissent les conditions ouvrant droit au bénéfice de la tarification spéciale et leur indiquant la procédure pour en bénéficier. »*

### 3.4 Les modifications attendues par la Loi Brottes

Selon la loi du 5 avril 2013 visant à préparer la transition vers un système énergétique sobre et portant diverses dispositions sur la tarification de l'eau et sur les éoliennes, dite loi Brottes, les modifications suivantes sont prévues :

- L'administration fiscale entrera dans le processus afin d'étendre le volume de bénéficiaires aux tarifs sociaux ;
- Les résidences sociales seront désormais concernées par les bénéfices des tarifs sociaux ;
- L'ensemble des fournisseurs pourra appliquer le TPN, et non uniquement EDF et les ELD comme auparavant.

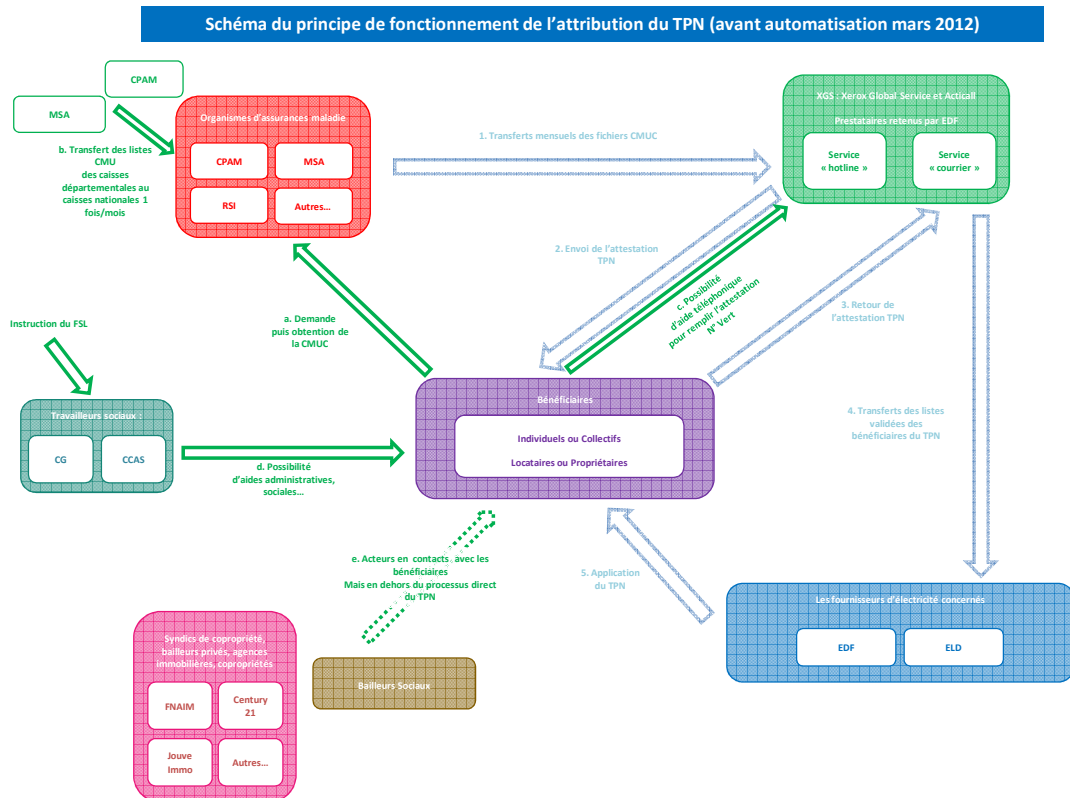
**Le 15 novembre 2013, un décret d'application a été publié précisant ainsi les modalités d'application des points prévus par la Loi.**



## 3.5 L'attribution du TPN

### 3.5.1 Avant l'automatisation

Le schéma ci-dessous retrace les étapes menant à l'attribution du TPN avant la publication du décret d'automatisation :



1. Les organismes d'assurance maladie attribuant la CMUC à leurs assurés transfèrent régulièrement leurs listes au prestataire des fournisseurs historiques, XGS (Xerox Global Services, société intermédiaire choisie par EDF) ;

*Cette liste comprend : Nom, Prénom, date de naissance, nombre de personnes dans le foyer, code Insee et adresse du foyer.*

2. XGS envoie une attestation aux titulaires de la CMUC, qu'ils soient propriétaires ou locataires, ou qu'ils soient en logement individuel ou collectif ;

*Des analyses du fournisseur ont permis de révéler qu'en moyenne 1 seule attestation sur 8 envoyées était retournée. De plus, près de 4% des attestations envoyées étaient retournées à l'envoyeur pour des difficultés de distribution postale ;*

3. Cette attestation remplie et signée par le particulier est ensuite retournée à XGS ;

*En 2010, plus de 1,7 millions d'attestation avaient été envoyées.*

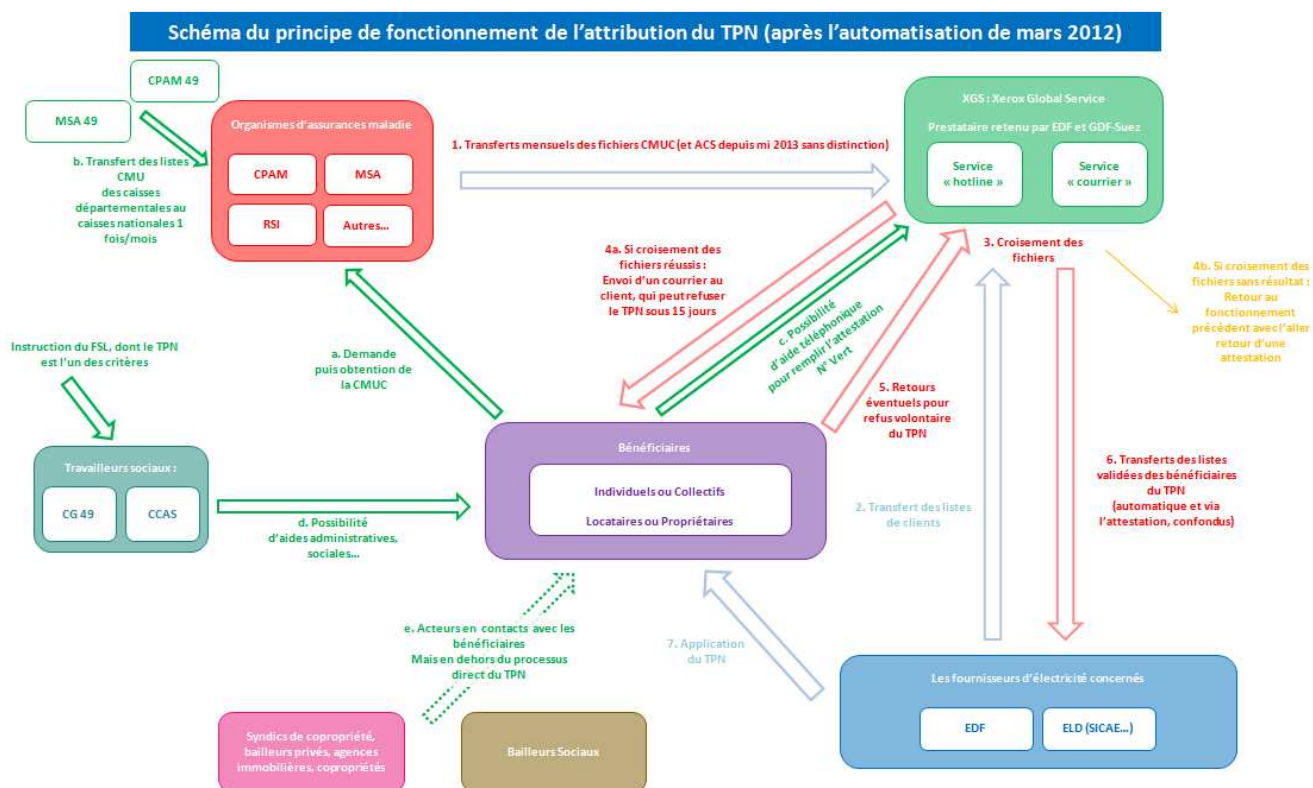
4. Après traitement et vérification, XGS transfère à EDF et à chaque ELD la liste de leurs clients auxquels ils doivent appliquer le TPN ;
5. Pour finir, les fournisseurs appliquent le TPN sur la facturation de leurs clients.

En complément des 5 grandes étapes citées ci-dessus, il est intéressant d'observer les étapes annexes au processus, dont voici les principales :

- a. Pour bénéficier de la CMUC, le particulier doit lui-même faire la demande auprès de sa caisse d'assurance maladie. Si les critères d'attribution sont validés, la CMUC sera alors valable 1 an
- b. Dans un 1<sup>er</sup> temps les caisses départementales (CPAM, MSA, etc.) transfèrent mensuellement leurs listes de bénéficiaires de leurs territoires à leurs caisses nationales puis ces listes de bénéficiaires de la CMUC sont transmises à XGS ;
- c. Lorsque l'ayant droit reçoit l'attestation lui proposant le TPN, il a également la possibilité d'obtenir une aide téléphonique (Numéro Vert vers Acticall qui gère le front office) pour remplir l'attestation ;
- d. Pour aider les ayants droits dans leurs démarches, notamment pour le TPN, les travailleurs sociaux du Conseil Général et des CCAS sont disponibles. De plus, ces derniers ont la possibilité de vérifier si le TPN est bien activé lorsqu'une demande d'aide avec le Fonds Solidarité Logement (FSL) est formulée ;
- e. Enfin, sans être directement concernés par le processus d'attribution, le bénéficiaire peut également obtenir des informations auprès des bailleurs sociaux s'il est locataire d'un logement social.

### 3.5.2 Après l'automatisation

Le schéma ci-dessous retrace les étapes menant à l'attribution du TPN après la publication du décret d'automatisation (les changements sont en rouge) :



Les étapes principales représentées sur le schéma précédent correspondent au fonctionnement depuis la mise en place de l'automatisation, ce qui consiste en :

1. Les OAM attribuant la CMUC à leurs assurés transfèrent régulièrement leurs listes au prestataire des fournisseurs historiques, XGS (Xerox Global Services, société intermédiaire choisie par EDF). **Cette phase n'a pas changé, mais désormais depuis mi-2013, ces organismes ajoutent à leurs listes les bénéficiaires de l'ACS** (mais cela n'a aucun lien avec l'automatisation) ;

2. **et 3.** XGS croise les listes communiquées des CMUC et des ACS avec les listes de clients des fournisseurs devant appliquer le TPN (plus exactement pour EDF, le prestataire a un accès sécurisé vers les bases de données du fournisseur) ;

*Au sein d'EDF, c'est la DOMTC (Direction des Opérations Multi-Canal) qui est chargée du pilotage des contrats de prestation avec XGS-Acticall sur la gestion des tarifs sociaux. Un comité de pilotage examine tous les 2 mois les niveaux de service prévus dans le cadre du contrat, et il existe un comité de direction annuel. Mais aucune information sur leur contenu n'a été obtenue.*

4. Après ce croisement de données, il y a 2 possibilités :

**4a.** soit le croisement a fonctionné, alors un courrier est envoyé au client pour l'informer que le TPN lui sera appliqué sauf s'il exprime son refus soit par téléphone

soit en retournant l'enveloppe T fournie avec le courrier lui mentionnant son passage automatique au TPN dans un délai de 15 jours à compter de la réception des documents :

**4b.** soit le croisement n'a pas fonctionné, et le processus valable avant l'automatisation est alors activé, en envoyant une attestation au client, qu'il devra renvoyer complétée ;

*Si la personne est concernée, il fait préciser que le courrier peut contenir à la fois l'attestation pour le TPN et également celle pour le TSS ;*

*Au final, EDF ne connaît pas la part de bénéficiaires du TPN réellement obtenu par l'automatisation ou par le précédent processus.*

**5.** Retour des éventuels refus volontaires d'application du TPN ;

*EDF indique pour ordre de grandeur, qu'environ 8 900 refus volontaire ont été enregistrés courant 2012 en France. Cela représente environ de 0,8% des 1,08 millions de bénéficiaires du TPN à fin 2012. Mais il serait opportun de pouvoir obtenir plus de précisions sur le contenu de cette donnée et de son suivi ;*

**6.** Après traitement et vérification, XGS transfère à EDF et à chaque ELD la liste de leurs clients auxquels ils doivent appliquer le TPN ;

*Pour les clients d'EDF, la mise en place du TPN est effectuée par l'envoi d'une résiliation du contrat et d'une re-souscription au « tarif bleu TPN », ce qui peut provoquer quelques questionnements, d'autant plus qu'à l'heure actuelle aucun courrier explicatif n'est prévu. A noter que par ailleurs, ce principe n'existe pas par exemple chez Sorégies.*

**7.** Pour finir, les fournisseurs appliquent le TPN sur la facturation de leurs clients.

*Désormais les factures d'EDF indiquent clairement la ligne concernant le tarif de première nécessité, ce qui n'était pas le cas auparavant. Ainsi le « tranche 1 : 100 kWh/mois » est remplacé par « montant de la réduction TPN ».*

*Les délais contractuels de traitement après réception des éléments par les OAM, présentés par EDF, sont les suivants :*

- ✓ 2 jours : pour la prise en compte des éléments reçus des OAM dans les bases de données ;
- ✓ 11 jours : pour l'impression des attestations remplies ou non ;
- ✓ 15 jours : délai d'opposition pour l'ayant-droit ;
- ✓ 2 jours : application du tarif social.

**En résumé, l'automatisation a levé en partie l'obstacle d'envoi et de retour d'attestation et également celui des difficultés de compréhension des documents. Ce qui n'est pas négligeable puisqu'en France le nombre de bénéficiaires du TPN est passé de 650 000 en 2011 à plus d'1 million à fin 2012, même s'il est délicat d'isoler un seul facteur de cette amélioration.**

**En revanche, la part du fonctionnement via l'ancien processus n'est pas connue, et constitue encore une marge d'amélioration.**

**En voulant améliorer le taux de transformation du nombre de potentiels bénéficiaires en nombre de bénéficiaires réels, le processus qui était déjà assez complexe, le devient de plus en plus.**

### 3.6 Le financement du TPN

Le TPN induit des charges pour les opérateurs concernés : pertes de recettes et coûts de gestion supplémentaires. Ces charges sont compensées aux opérateurs *via* la Contribution au Service Public de l'Electricité (CSPE).

La totalité des informations présentées dans cette partie du rapport provient des publications de la Commission de Régulation de l'Energie (CRE), et notamment de sa délibération du 9 octobre 2012, et de ses annexes.

La Contribution au Service Public de l'Electricité a été instaurée par la loi n°2003-8 du 3 janvier 2003 relative aux marchés du gaz et de l'électricité et au service public de l'énergie.

Elle a été instituée afin de compenser aux opérateurs les surcoûts :

- Des politiques de soutien à la cogénération et aux énergies renouvelables ;
- De production dans les zones non interconnectées (Corse, Départements d'Outre-mer, etc.) ;
- Du budget du Médiateur National de l'Energie ;
- Ainsi que des pertes de recettes et des coûts que supportent les opérateurs (EDF et les ELD) résultant de la mise en œuvre du TPN et de leur participation aux dispositifs institués en faveur des personnes en situation de précarité, comme le FSL (Fonds de Solidarité Logement).

La loi de finances pour 2011 a modifié le mode de fixation de la CSPE, dont la valeur est depuis fixée suite à proposition de la CRE en fonction des charges prévisionnelles pour l'année à venir. La modification de ce montant intervient au 1<sup>er</sup> janvier, dans la limite d'une augmentation de 3 €/MWh d'une année à l'autre. Un arrêté ministériel peut toutefois fixer le montant de la CSPE à un niveau différent de celui proposé par la CRE.

La CSPE 2013 pour couvrir les charges prévisionnelles s'élève à 18,8 €/MWh. Aucun arrêté n'ayant été publié avant le 31 décembre, le montant de la CSPE pour 2013 se monte à 13,5 €/MWh, entraînant un défaut de compensation estimé à 2 md€ sur l'année 2013.

**Cette contribution est recouvrée directement par les fournisseurs historiques et les autres fournisseurs auprès des consommateurs et auto producteurs *au prorata* de l'énergie électrique (kWh) consommée.**

### 3.6.1 Evolution du montant de la CSPE

Le tableau suivant récapitule les constatations des détails de la CSPE entre 2006 et 2011 et les prévisions faites pour 2012 et 2013.

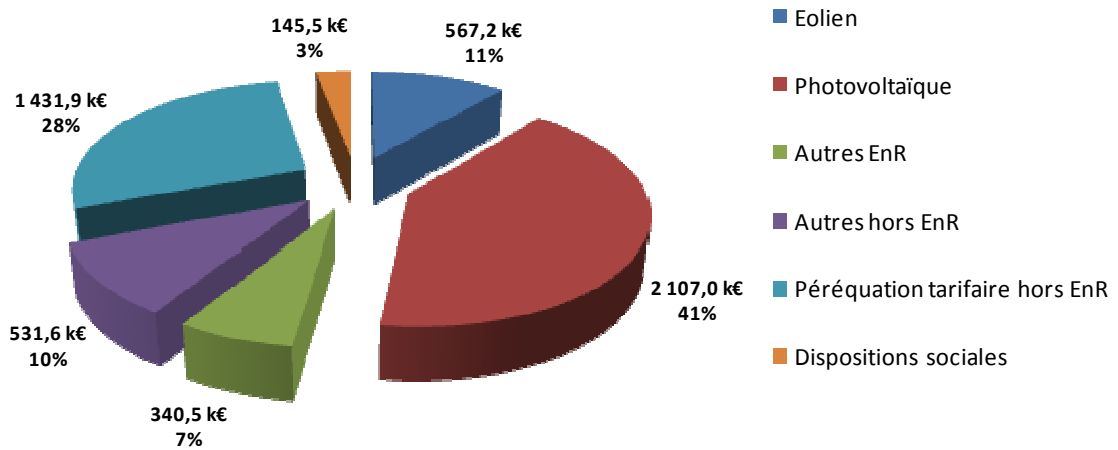
	Charges constatées au titre de 2006 (M€/ part du total)	Charges constatées au titre de 2007 (M€/ part du total)	Charges constatées au titre de 2008 (M€/ part du total)	Charges constatées au titre de 2009 (M€/ part du total)	Charges constatées au titre de 2010 (M€/ part du total)	Charges constatées au titre de 2011 (M€/ part du total)	Charges prévisionnelles au titre de 2012 (M€/ part du total)	Charges prévisionnelles au titre de 2013 (M€/ part du total)	
<b>TOTAL Energies renouvelables</b>	<b>754,5 M€</b>	<b>28,4%</b>	<b>1 464,1 M€</b>	<b>41,0%</b>	<b>2 223,1 M€</b>	<b>52,2%</b>	<b>3 014,7 M€</b>	<b>58,8%</b>	
Eolien MC	343,4 M€	12,9%	399,7 M€	11,2%	494,9 M€	11,6%	560,6 M€	10,9%	
Eolien ZNI	3,8 M€	0,1%	4,8 M€	0,1%	6,0 M€	0,1%	6,6 M€	0,1%	
Photovoltaïque MC	208,9 M€	7,9%	794,9 M€	22,3%	1 373,1 M€	32,2%	1 898,9 M€	37,1%	
Photovoltaïque ZNI	40,9 M€	1,5%	106,2 M€	3,0%	153,9 M€	3,6%	208,1 M€	4,1%	
Autres EnR (MC)	153,7 M€	5,8%	151,8 M€	4,3%	183,4 M€	4,3%	330,1 M€	6,4%	
Autres EnR (ZNI)	3,8 M€	0,1%	6,7 M€	0,2%	11,8 M€	0,3%	10,4 M€	0,2%	
<b>TOTAL Contrats d'achat hors EnR (MC)</b>	<b>867,7 M€</b>	<b>32,7%</b>	<b>838,5 M€</b>	<b>23,5%</b>	<b>729,0 M€</b>	<b>17,1%</b>	<b>531,6 M€</b>	<b>10,4%</b>	
Cogénération (MC)	823,1 M€	31,0%	801,7 M€	22,5%	709,2 M€	16,6%	527,5 M€	10,3%	
Autres contrats d'achat (MC)	44,6 M€	1,7%	36,8 M€	1,0%	19,8 M€	0,5%	4,1 M€	0,1%	
<b>TOTAL péréquation tarifaire hors EnR (ZNI)</b>	<b>969,8 M€</b>	<b>36,5%</b>	<b>1 198,3 M€</b>	<b>33,6%</b>	<b>1 210,2 M€</b>	<b>28,4%</b>	<b>1 431,9 M€</b>	<b>27,9%</b>	
Surcoût de production	724,4 M€	27,3%	910,7 M€	25,5%	901,0 M€	21,1%	915,5 M€	17,9%	
Contrats d'achat hors EnR	245,4 M€	9,2%	287,6 M€	8,1%	309,2 M€	7,3%	516,4 M€	10,1%	
Dispositions sociales	33,2 M€	2,1%	42,5 M€	2,1%	57,2 M€	3,1%	66,3 M€	2,5%	
<b>TOTAL</b>	<b>1 582,9 M€</b>		<b>1 998,8 M€</b>		<b>2 653,7 M€</b>		<b>3 569,3 M€</b>	<b>5 123,7 M€</b>	<b>100,0%</b>

Entre 2006 et 2011, les charges prévisionnelles de la CSPE ont augmenté de 1,58 mds € à 3,57 mds €, soit une hausse de près de 2 mds € en 6 ans, ou +125%. Avec une prévision en 2013 de plus de 5,1 mds €, la CSPE devrait augmenter de 1,5 mds € par rapport à 2011, soit +44%.

Les montants alloués aux dispositions sociales (comprenant notamment les frais pour le TPN) ont également augmenté entre 2006 et 2011 de 33 M€ à 68 M€, soit +106%, elles ont ainsi doublé. Les prévisionnels pour 2012 et 2013 indiquent une accélération de cette hausse, puisqu'entre 2011 et 2013 elles augmenteraient de près de 77 M€, soit +113% en 2 ans.

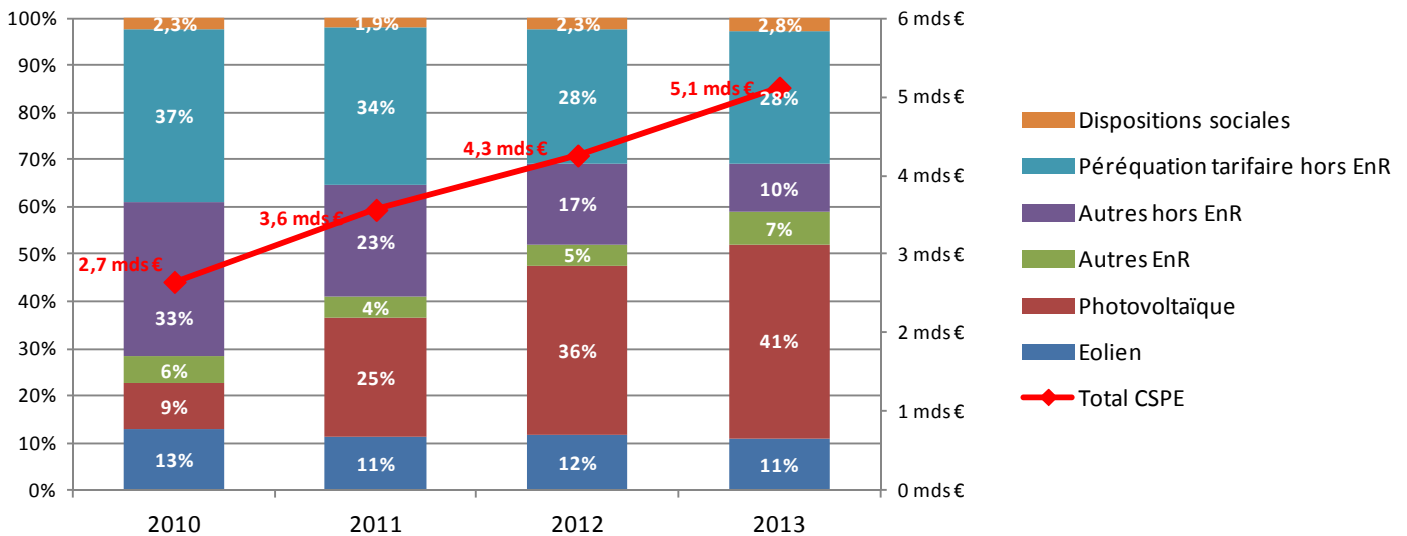
*Il faut noter que les éléments chiffrés présentés notamment dans les Annexes des délibérations de la CRE au sujet de la CSPE, ne mentionnent pas les montants attribués pour les frais de gestion de la CDC (Caisse des Dépôts et des Consignations), ni ceux attribués au Médiateur de l'Energie (MNE). Selon les rapports d'activité de ce dernier, son budget était de 6,7 M€ en 2010, puis 6,3 M€ en 2011 et 6,1 M€ en 2012. A priori, ces montants s'ajoutent aux totaux présentés dans le tableau ci-dessus, et ainsi le budget du médiateur représente près de 0,18% de la CSPE (dans son rapport d'activité le MNE retient 0,2%).*

### Répartition des montants de la CSPE prévisionnelle de 2013 par catégorie



Pour 2013, les prévisions de la CRE indiquent que les montants consacrés aux contrats d’achats de l’énergie photovoltaïque représenteront la grande majorité des charges, avec plus de 41%. La péréquation tarifaire hors EnR représente 28% du total alors que les dispositions sociales devraient obtenir une part proche de 3%. Cette répartition n’a pas toujours été ainsi, comme le montre le graphique suivant.

### Evolution de la répartition des charges de la CSPE



Le graphique précédent montre bien qu’en l’espace de 4 exercices les contrats d’achat du photovoltaïque ont pris une place importante au sein de la CSPE passant de 9% à 41%, dans un contexte où le montant total de la CSPE est en croissance permanente.

La part pour les dispositions sociales oscille entre 1,9% et 2,8% qui est le taux prévu pour l’exercice 2013.

### 3.7 Détail des dispositions sociales prévues dans la CSPE

Les charges à compenser aux fournisseurs au titre de la CSPE pour la partie dispositions sociales concernent :

- Les surcoûts que les fournisseurs historiques supportent au titre des réductions consenties au titre du TPN : « *Pertes de recettes dues au TPN* » et « *Pertes de recettes dues aux réductions instaurées sur les services liés à la fourniture* » ;
- Les coûts de gestion supplémentaires directement induits par la mise en œuvre de la tarification spéciale : « *Surcoûts de gestion* » ;
- Une partie de la participation des fournisseurs aux dispositifs institués en faveur des personnes en situation de précarité ; la part à compenser a été fixée à hauteur de 20 % des charges dues au titre du TPN, dans la limite du concours financier de l'opérateur au fonds de solidarité pour le logement (arrêté du 24 novembre 2005).

Concernant EDF, les annexes des délibérations de la CRE relatives à la CSPE permettent de constater l'évolution de ces charges.

Evolution des charges à compenser à EDF

	Constaté 2005	Constaté 2006	Constaté 2007	Constaté 2008	Constaté 2009	Constaté 2010	Constaté 2011	Prévu 2012	Prévu 2013
Pertes de recettes dues au TPN	13,8 M€	21,8 M€	29,1 M€	37,1 M€	44,6 M€	42,8 M€	49,1 M€	73,1 M€	110,8 M€
Surcoûts de gestion	4,7 M€	5,9 M€	6,0 M€	9,4 M€	8,2 M€	6,4 M€	5,4 M€	6,4 M€	4,7 M€
<i>dont frais de personnel</i>	1,0 M€	3,4 M€	3,1 M€	4,7 M€	5,1 M€	4,1 M€	2,9 M€	3,4 M€	2,4 M€
<i>dont autres</i>	3,7 M€	2,5 M€	2,9 M€	4,7 M€	3,1 M€	2,3 M€	2,5 M€	3,0 M€	2,3 M€
Pertes de recettes dues aux réductions instaurées sur les services liés à la fourniture (80% abattement, etc.)	0,0 M€	0,0 M€	0,3 M€	1,2 M€	0,9 M€	0,5 M€	0,4 M€	0,7 M€	1,0 M€
<b>SOUS-TOTAL</b>	<b>18,5 M€</b>	<b>27,7 M€</b>	<b>35,4 M€</b>	<b>47,7 M€</b>	<b>53,7 M€</b>	<b>49,7 M€</b>	<b>54,9 M€</b>	<b>80,2 M€</b>	<b>116,5 M€</b>
Charges dues au dispositif institué en faveur des personnes en précarité (FSL) =(20% * sous-total)	3,7 M€	5,5 M€	7,1 M€	9,5 M€	10,7 M€	10,0 M€	11,0 M€	16,0 M€	23,3 M€
<b>TOTAL</b>	<b>22,2 M€</b>	<b>33,2 M€</b>	<b>42,5 M€</b>	<b>57,2 M€</b>	<b>64,4 M€</b>	<b>59,7 M€</b>	<b>65,9 M€</b>	<b>96,2 M€</b>	<b>139,8 M€</b>

Entre 2005 et 2011, les charges des dispositions sociales à compenser à EDF sont passées de 22,2 M€ à près de 65,9 M€ ce qui correspond à une multiplication par 3. Cela s'explique notamment par la progression des charges liées aux « pertes de recettes dues au TPN » qui ont été multipliées par 3,6. Ces charges représentent près de 75% des charges à compenser à EDF. Les surcoûts de gestion comprennent non seulement les charges de personnels dans les Pôles Solidarité mais également le paiement des prestataires de service XGS et Acticall.

Pour les années 2012 et 2013, les éléments sont uniquement ceux prévus par le régulateur. Il est alors constaté que les montants des charges estimées sont en nette hausse pour ces deux années.

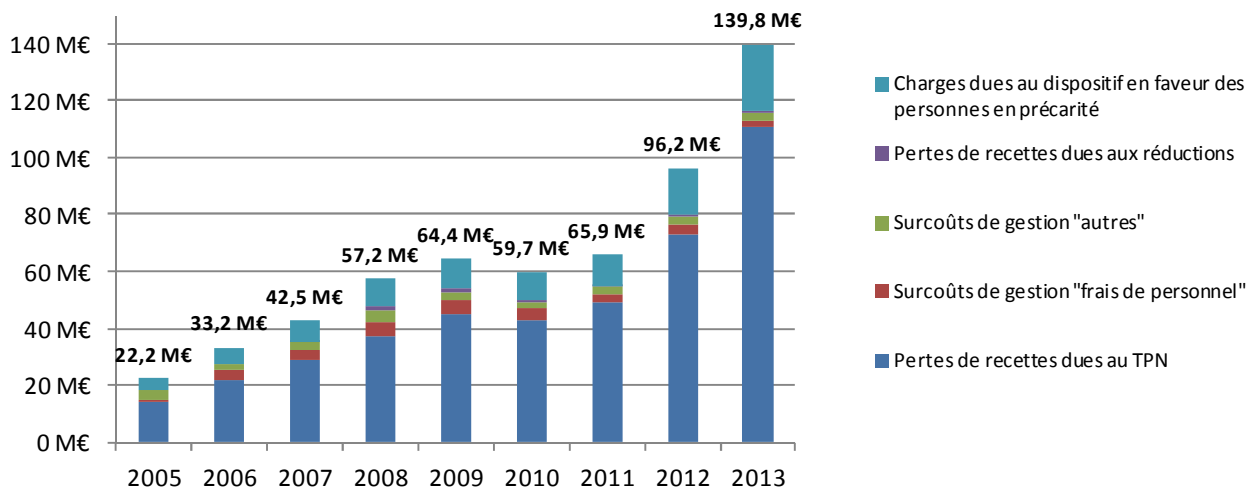
La hausse prévue entre 2010 et 2012, selon l'annexe 1 de la délibération de la CRE portant proposition relative aux charges de service public de l'électricité et à la contribution unitaire pour 2012 du 13 octobre 2011, est liée à l'automatisation du processus d'attribution du TPN mise en place début 2012. En effet, la CRE estime que le nombre de bénéficiaires du TPN serait de 1 022 000 à fin 2012 puis 1 442 500 fin 2013 contre 651 000 fin décembre 2011.



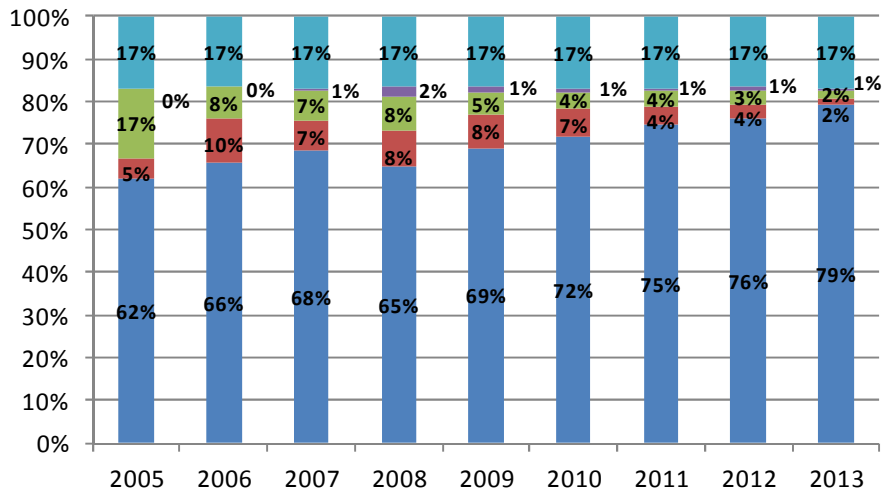
Selon l'annexe 1 de la délibération de la CRE portant proposition relative aux charges de service public de l'électricité et à la contribution unitaire pour 2013 du 9 octobre 2012, la hausse prévue entre 2011 et 2013 s'explique toujours par la mise en place de l'automatisation du processus d'attribution du TPN mais aussi sur la prolongation de la durée des droits de ce tarif de 6 mois.

En outre, la délibération de la CRE du 19 décembre 2012 portant avis sur la modification de l'accès au TPN, et portant un avis favorable à la modification du décret du 8 avril 2004, mentionne que l'extension de ce tarif aux bénéficiaires de l'ACS, soit 550 000 foyers fin 2012, impliquerait une hausse des charges liées au TPN de 47 M€ en 2013.

### Evolution des montants des dispositions sociales de la CSPE



### Evolution des parts des montants constituant les dispositions sociales de la CSPE



Les graphiques ci-dessus permettent d'observer la hausse constante du montant total de la CSPE attribué aux dispositions sociales, qui devrait atteindre près de 140 M€ à fin 2013. Et également la hausse de la part de ces dispositions réellement attribuées aux clients dans le cadre du TPN. En effet, les pertes de recettes dues au TPN représentaient seulement 62% du montant total, alors qu'elle est de 75% en 2011 et devrait être de 79% en 2013. Cela s'explique, par l'amélioration du processus qui a permis d'augmenter le nombre de bénéficiaires du TPN, en augmentant donc les pertes de recettes, tout en conservant des frais de gestion fixe ou à la baisse.

En effet, les surcoûts de gestion pour les frais de personnel sont passés de 5% à 2% en 9 ans, et les surcoûts autres, permettant notamment de payer les prestataires de services, ont vu leur part diminuer de 17% à 2% sur la même période.

Les charges dues au dispositif en faveur des personnes en précarité sont quant à elle constante à 17%. Cette constance s'explique par le fait que la contribution au financement des FSL est fixée à 20% du sous-total du dispositif pour le TPN.

En revanche, la part des pertes de recettes dues aux réductions instaurées sur les services liées à la fourniture correspondant à la compensation de la gratuité des frais de mise en service, et aux abattement de 80% des frais de déplacement pour impayés sont très faibles, et ne dépassent pas 1% (400 k€ en 2011). Ce qui peut s'expliquer par les faibles montants correspondants à ces prestations, ou par le faible nombre de cas correspondants à ces situations pour cette clientèle en difficulté financières ou alors à une méconnaissance de ces aides et une faible communication sur leur existence.

*A noter que Sorégies, pour le secteur sur lequel il doit proposer le TPN, a expliqué que concrètement aucune compensation n'a été demandée à la CRE via la CSPE, car ils n'ont eu aucun cas de mise en service gratuite ou d'abattement des frais de déplacement pour impayés.*

*Par ailleurs, EDF n'a pas communiqué les volumes de compensation qu'il a dû accorder, en indiquant que ce n'était pas disponible. Et précise que cela n'est pas appliqué lors de la première mise en service.*

*Au final, cela pose la question de la réelle prise en compte et application de ces avantages par les fournisseurs à leurs clients.*

Il est important de noter que désormais les fonds prévus par la CSPE pour le TPN et le FSL sont encore mieux attribués aux bénéficiaires. En effet, en 2005 plus de 22% du montant des dispositions sociales n'était finalement pas destiné aux clients mais aux coûts de gestion. En 2010 ce taux était encore de 11%. Mais pour les années 2012 et 2013, il est prévu que ce taux soit inférieur à 5%.

**Par ailleurs, il faut également noter que les caisses locales, par exemple la MSA 90, ne reçoivent aucun financement pour réaliser les missions de transferts de données et de traitement des rejets qui lui sont confiées. En revanche, la question reste en suspend au niveau des caisses nationales.**

## 4. Le Fonds Solidarité Logement (FSL)

---

Depuis le milieu des années 1980, EDF s'est engagé dans différents dispositifs d'aides aux usagers démunis à la fois en interne et par le biais de conventions avec l'Etat et différents organismes sociaux : Union Nationale des Allocations Familiales (UNAF), Union Nationale des Fédérations d'Organismes HLM (UNFOHLM), Agence Nationale de l'Habitat (ANAH), etc. A de nombreux égards, les dispositifs mis en place par les concessionnaires ont joué un rôle précurseur et inspiré les travaux du législateur.

Dès 1985, EDF-GDF et l'Etat ont signé une Convention Solidarité Energie pour aider les usagers à régler en totalité ou en partie leur facture. Dans cet engagement, les parties s'engagent à mettre en place au niveau de chaque département :

- Une Convention locale avec des partenaires comme les organismes sociaux et les collectivités locales ;
- Un Fonds de Solidarité Energie (FSE) alimenté par les signataires de la Convention.

Cet accord a été renouvelé pour les périodes 1993-1996, puis 1997-2000, afin de préciser les modalités de mise en œuvre du dispositif national d'aide prévu par la loi du 29 juillet 1992 et de fixer le montant de l'effort financier de chacun des signataires.

Dans ce cadre, l'Etat et EDF ont réaffirmé leur engagement commun de solidarité envers les personnes en situation de précarité par la signature du contrat de Service Public 2005/2007. La participation financière prévue par cette Convention pour chaque année est de 20 millions € pour EDF pour les fonds de solidarité pour le logement (FSL), au niveau national.

En outre, les charges supportées, du fait du TPN, permettent à EDF de bénéficier d'une compensation au titre de sa participation au dispositif institué en faveur des personnes en situation de précarité. L'arrêté du 24 novembre 2005 fixe cette compensation à hauteur de 20% des charges dues au titre du TPN, dans la limite du concours financier de l'opérateur au fonds de solidarité pour le logement.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2005, les Fonds Solidarité Energie ont fusionné avec les Fonds de Solidarité pour le Logement afin de traiter chaque situation dans sa globalité. Le Fonds de Solidarité Logement (FSL) est un dispositif visant à aider les personnes en difficultés financières mais allant bien au-delà du cadre de l'électricité. En effet, celui-ci traite l'ensemble des difficultés associées au logement, à l'eau, à l'énergie ou au téléphone.

Le FSL est cofinancé par plusieurs acteurs, *via* la signature de conventions départementales : l'état, le Conseil général, EDF, la Caisse d'Allocation Familiale (CAF), la Mutuelle Sociale Agricole (MSA), certains bailleurs publics ou encore des communes.

Le client doit lui-même, ou accompagné de travailleurs sociaux, solliciter une demande de prise en charge de ses impayés d'électricité par le FSL.

EDF ne suspend pas la fourniture d'électricité pendant la période d'hiver (délai entre le 1<sup>er</sup> novembre et le 15 mars prévu dans le décret, prolongé jusqu'au 30 mars par EDF) pour les clients bénéficiant ou ayant bénéficié d'une aide d'un FSL au cours des 12 derniers mois précédant le 1<sup>er</sup> novembre de l'année en cours.

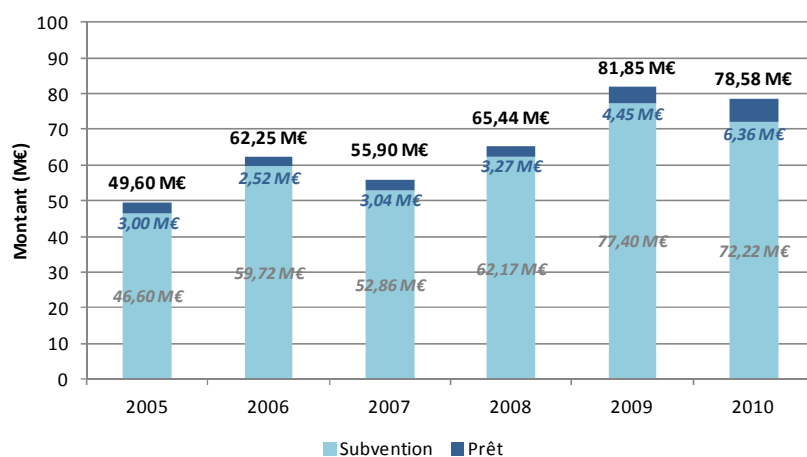
De plus, EDF, premier contributeur des Fonds départementaux de Solidarité pour le Logement auprès des collectivités locales, a décidé d'augmenter sa dotation annuelle pour la porter à 23 M€ en 2011, pour renforcer son engagement de solidarité auprès des clients vulnérables et contribuer à la maîtrise de l'énergie. Pour mémoire, les montants versés par EDF au FSL au niveau national ont été de 20 M€ en 2008 et de 22 M€ en 2009 et 2010.

Le FSL est l'outil financier du Département au service des orientations du Plan Départemental d'Action pour le Logement des Personnes Défavorisées (PDALPD).

## 4.1 Les chiffres nationaux

A partir des données fournies par l'office national de la précarité énergétique sur une majorité de FSL départementaux et en les extrapolant à l'exhaustivité des 100 FSL français, un montant attribué pour les aides relatives à l'énergie en 2010 de 78,58 M€ a été calculé. Celui-ci est en hausse de 59% par rapport à 2005, année de départ de la chronique ci-dessous mais une légère baisse par rapport à 2009 (-4%) est à noter :

Evolution du montant d'aide destinée à l'énergie estimé sur les 100 FSL français sur la période 2005-2010



Les principes d'action des FSL sont détaillés dans leur Règlement Intérieur. On y trouve entre autres, pour le cas des impayés d'énergie :

- L'articulation du FSL avec les Centres Médicaux Sociaux (CMS) et EDF ;
- Les conditions d'éligibilité ;
- Les types d'aides ;
- Les montants pouvant être accordés.

## 4.2 L'organisation du FSL du Territoire-de-Belfort

Les informations concernant le FSL du Territoire-de-Belfort proviennent du règlement intérieur communiqué par le Conseil Général, dans sa version applicable au 1<sup>er</sup> septembre 2014. Ce document se trouve ci-dessous. Les points ci-après abordent des extraits de ce document.



reglement FSL 2014  
rapport CG.pdf

### 4.2.1 Préambule

Toute personne ou famille éprouvant des difficultés particulières, en raison notamment de l'inadaptation de ses ressources ou de ses conditions d'existence, a droit à une aide de la collectivité pour accéder à un logement décent et indépendant ou s'y maintenir et pour y disposer de la fourniture d'eau, d'énergie et de services téléphoniques fixes (article 1er de la loi du 31 mai 1990 modifiée par la loi du 13 août 2004 relative aux libertés et responsabilités locales).

### 4.2.2 Les ménages bénéficiaires

Le fonds de solidarité logement, dans les conditions définies par le présent règlement, est ouvert à tout ménage ou toute personne locataire, sous-locataire du parc public ou privé ou résidant de logements-foyers en situation d'impayé de loyer, en recherche de logement ou devant être logé en raison de sa grande précarité. Il est également ouvert à tout ménage ou toute personne qui, occupant régulièrement son logement se trouve dans l'impossibilité d'assumer ses obligations relatives au paiement des fournitures d'eau, d'énergies et de services téléphoniques fixes.

### 4.2.3 Barème de ressources

Le fonds de solidarité logement examine toute situation de difficultés temporaires et s'adresse en priorité aux demandeurs dont le niveau de ressources se situe **en deçà du SMIC plus 25 %**, majoré des sommes prévues dans le cadre du dispositif du RSA pour les personnes supplémentaires, soit :

- 50 % pour la première personne à charge,
- 30 % pour chacune des personnes suivantes,
- 40 % pour chaque enfant à charge à partir du troisième.

Les majorations pour personnes supplémentaires sont fixées en pourcentage du montant du RSA déterminé pour une personne seule.

Cependant ce barème garde une valeur indicative et sur la base d'un rapport motivé, la commission FSL peut proposer le bénéfice du fonds à tout demandeur dont le niveau de ressources dépasse le barème ci-dessus.

#### 4.2.4 Saisine du FSL

Le fonds de solidarité logement peut être saisi par toute personne ou ménage en difficulté ou par toute personne morale et notamment un travailleur social quelque soit son entité de rattachement (Conseils généraux, CAF, centres communaux d'action sociale, UDAF, etc.). Il peut également être saisi par le Préfet pour le compte de personnes ou familles assignées aux fins de résiliation de bail.

#### 4.2.5 Constitution du dossier

La demande est établie au travers du formulaire unique de demande d'aide financière, avec indication obligatoire des ressources et des charges de la personne ou du ménage sollicitant une aide FSL. Cette demande est accompagnée d'un rapport social motivé et détaillé établi par le travailleur social en charge du suivi de l'utilisateur.

Doivent être joints un état détaillé de la dette de loyer ainsi que des charges ou encore de la dette relative aux impayés d'eau, d'énergie ou de services téléphoniques. Un devis devra également être fourni pour toute demande d'aide à l'installation, d'assurance logement et de déménagement.

**Les aides sont attribuées aux demandeurs mais versées directement aux créanciers.**

#### 4.2.6 Examen de la demande d'aide

L'examen porte sur l'analyse de la situation sociale, familiale et financière des ménages et personnes concernées. La mission du FSL tend à traiter la problématique logement dans sa globalité. Afin d'éviter le traitement parcellisé des différents problèmes que peuvent rencontrer la personne ou le ménage en difficultés, la commission examinera dans le même temps la difficulté liée aux impayés de loyer et la difficulté liée aux **impayés d'eau, d'énergie et/ou de téléphone**.

Sont pris en compte :

- Les besoins des demandeurs,
- Les éléments contextuels et structurels : déséquilibre budgétaire, surendettement, modification de la structure familiale, etc,
- **Le bénéfice social des aides, c'est-à-dire le résultat attendu à court et moyen terme sur l'évolution de la situation des demandeurs,**
- Les crédits disponibles et l'équilibre budgétaire du fonds.

#### 4.2.7 Les catégories d'aides

Le règlement intérieur répartit les aides selon les catégories suivantes :

- Les aides à l'accès au logement (dont déménagement, emménagement, assurances, équipements de première nécessité, dépôts de garantie d'entrée des lieux, partie du premier loyer, garanties),
- Les aides au maintien dans le logement (dont aides au paiement du loyer, de l'assurance, des charges énergétiques, d'eau et de téléphonie, et des aides à titre préventif),
- Actions de sensibilisation aux économies d'énergie
- Aides au financement des suppléments de dépenses de gestion locative et à l'accompagnement social lié au logement.

#### 4.2.8 Détails des aides au paiement des charges énergétiques, d'eau et de téléphonie

**Des prêts sans intérêt ou des subventions peuvent être accordés** pour couvrir tout ou partie des factures impayées d'eau, d'énergie (**gaz, électricité, bois fuel, propane**, etc.) et de services téléphoniques fixes, aux personnes et ménages, qui occupant régulièrement leur logement, se trouvent dans l'impossibilité d'assurer leurs obligations.

S'agissant de la prise en charge des **factures énergétiques**, la commission du FSL demandera la **mise en place d'une mesure éducative**, conformément aux dispositions contractuelles conclues avec EDF et GDF Suez : **les procédures contentieuses seront suspendues**, le temps que le client reprenne de manière régulière le paiement mensuel de ses factures. L'octroi d'une aide FSL sera conditionné à cet engagement de l'utilisateur. Si le client ne respecte pas un seul des paiements, la procédure de recouvrement reprend immédiatement et peut aboutir à la suspension des fournitures. Durant cette période, les ménages concernés seront accompagnés et soutenus dans la gestion de leur budget. Il conviendra de déterminer si le coût du logement, en tenant compte de l'énergie, est adapté à la situation financière du ménage.

### 4.3 Complément d'information sur le FSL de EDF

Les liens entre EDF et le FSL sont explicités dans la convention « Relations entre les services du conseil général et EDF ».

En tout état de cause, EDF n'intervient que peu dans les décisions prises par le FSL. Cependant, les liens liant ces structures se font à deux niveaux :

- Le contact permanent : l'envoi régulier de l'ordre du jour des commissions FSL par voie informatique à EDF engendre un retour d'information de la part du fournisseur concernant les informations relatives aux contrats clients concernés par la commission ;
- Le contact privilégié avec le responsable solidarité : les relations entre le FSL et le correspondant solidarité se font autant que de besoin pour échanger sur l'actualité, les dysfonctionnements rencontrés, les procédures non respectées, etc. Des réunions plus spécifiques sont également programmées, *a minima* annuellement pour les revues de fonctionnement du FSL ou l'information auprès des conseillères en économie sociale et familiale des CMS. De même, EDF siège quelque fois par an en commission pour prendre connaissance des difficultés rencontrées.

*La migration entre les outils informatiques d'EDF que sont QE (Quittance Elaborée) et SIMM (Système d'Informations Marchés de Masse) peut avoir des conséquences préjudiciables pour les clients sensibles. En effet, ce basculement implique un archivage d'informations et donc un travail plus délicat pour les conseillers. Il est souvent nécessaire de jongler entre les applications. Cette migration s'achèvera fin 2013. Notons que, les migrations des clients bénéficiant d'aides sont programmées sur la fin du processus, car les dossiers de ces clients nécessitent plus d'attention lors du basculement d'outil.*

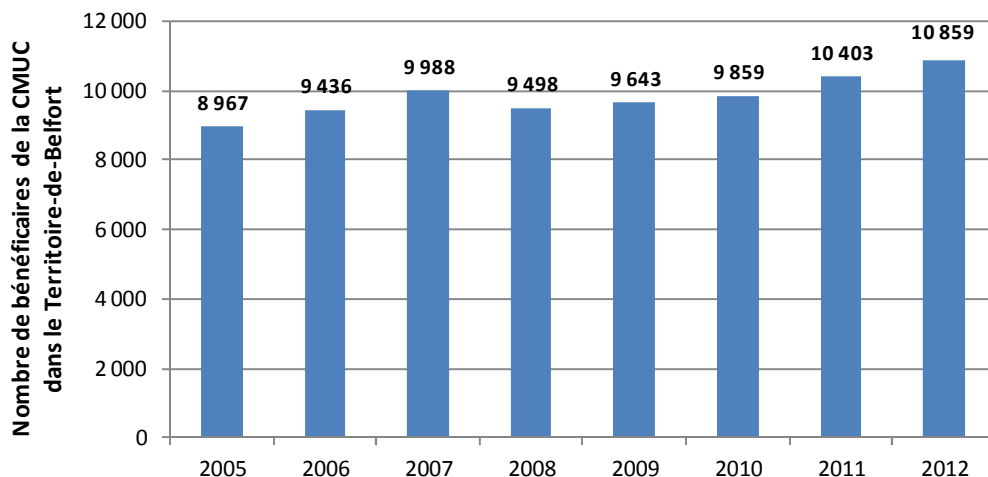


## **Partie 2 : Mise en œuvre des dispositifs sur le territoire de la concession**

# 1. CMUC : état des lieux sur la concession

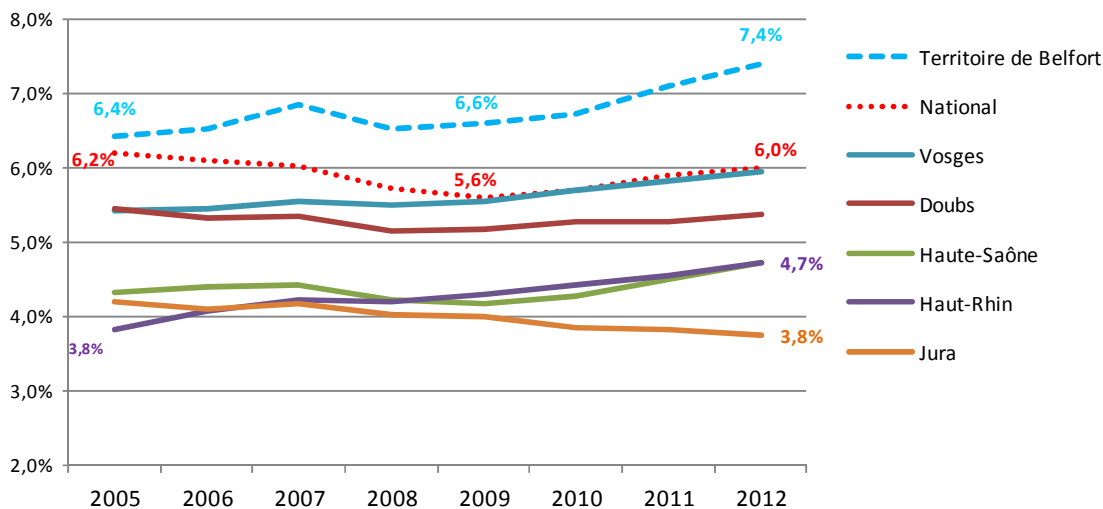
Depuis 2008, le nombre de bénéficiaires de la CMUC sur le département a augmenté continuellement de 9 498 à 10 859 à fin 2012. Soit une hausse de +14,3%.

Evolution du nombre de bénéficiaires de la CMUC sur le Territoire-de-Belfort



Rappelons que les données utilisées dans le graphique ci-dessus ne prennent pas en compte les autres régimes, qui sont à la marge (pour rappel environ 1,5%).

Evolution du taux de bénéficiaires de la CMUC sur le Territoire-de-Belfort et les principaux départements limitrophes



Source : [www.cmu.fr](http://www.cmu.fr)

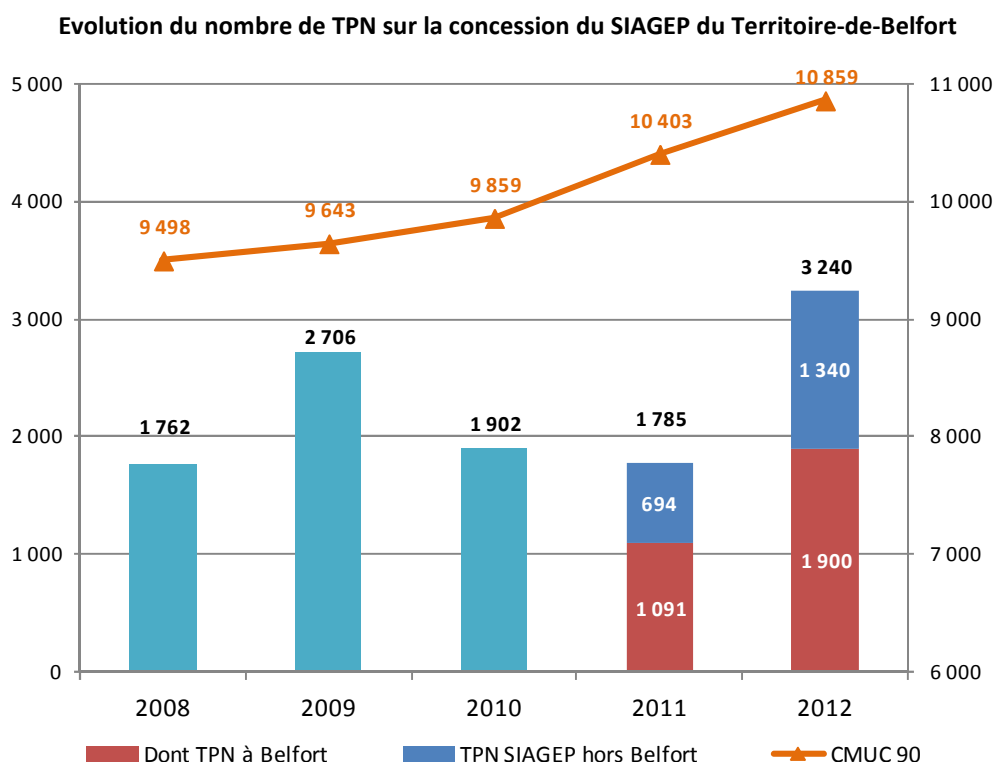
En 2012, dans le Territoire-de-Belfort, près de 7,4% de la population a bénéficié de la CMUC. Comme le montre le graphique précédent, le département se situe d'une manière générale au-dessus de la moyenne nationale qui présente un taux en 2012 de 6%. Le taux de la concession est le plus élevé par rapport aux 3 autres départements franco-tiens, et ce depuis 2005.

## 2. TPN : état des lieux sur la concession

Il est nécessaire de porter l'attention sur le fait qu'un bénéficiaire du TPN représente en réalité un usager, c'est-à-dire un foyer, contrairement aux bénéficiaires de la CMUC ou de l'ACS qui sont quantifiés en nombre d'individus.

### 2.1 Volume de TPN sur la concession

Le graphique suivant représente l'évolution du nombre de TPN du SIAGEP.



Depuis 2008, année de début de cette chronique, le nombre de TPN accordé aux usagers a varié de manière très irrégulière en l'espace de 5 ans.

Entre 2008 et 2009, le nombre de TPN a augmenté de +54%, puis entre 2009 et 2010, ce volume a brutalement diminué en passant de 2 706 à 1 902, soit une baisse de -30 %.

EDF explique que cette baisse est en réalité due au fait que la donnée de 2009 était gonflée par les nouveaux ayants-droit de 2009, mais surtout au stock de bénéficiaires de 2008 liée à l'introduction des conditions sur la CMUC apparue en août 2008. Il y avait donc l'équivalent de 1,5 an d'entrée de bénéficiaires sans aucune sortie. Au final, ces sorties ont eu lieu durant l'année 2010, expliquant cette forte baisse, qui n'était finalement qu'un décalage temporel.

Entre 2010 et 2011, la baisse s'est poursuivie, tout en étant moins importante avec une décroissance de -6%. Ainsi en 2011, le niveau le plus bas a été atteint sur la concession. Pour cette 2<sup>nd</sup>e baisse EDF explique qu'il s'agit de l'accumulation de plusieurs facteurs qui sont difficiles à mesurer un par un, tels que la complexité du processus, le non retour des attestations, les pertes de CMUC, etc.

Cette évolution entre 2010 et 2011, est très surprenante pour la concession car au niveau national, le retour à la hausse avait déjà été amorcé. Courant 2011, la mise en place d'attestation pré-remplie avant l'envoi avait été faite pour faciliter la compréhension des documents, visiblement sans efficacité apparente.

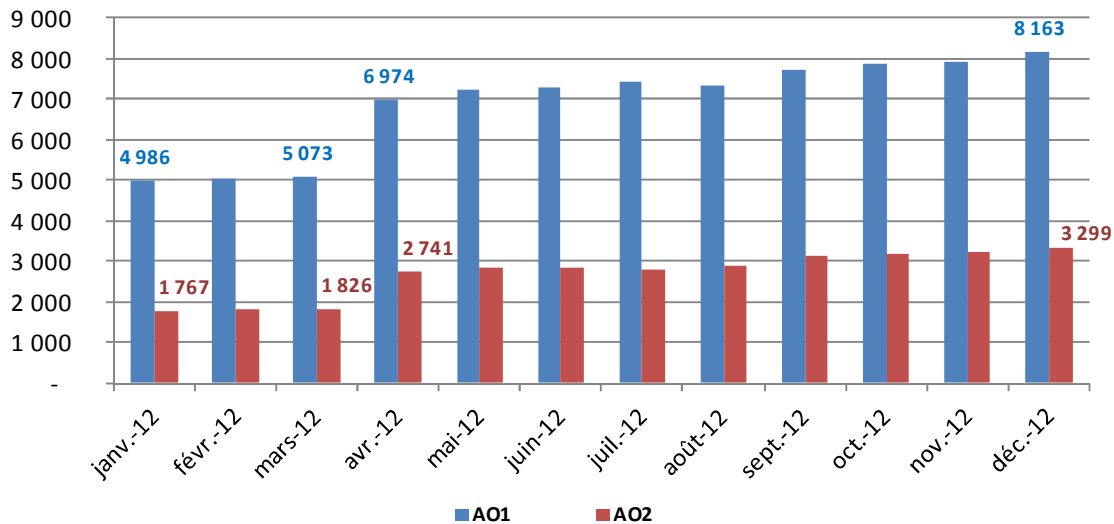
A noter que durant les 2 années de baisse du nombre de TPN, le nombre de bénéficiaires de la CMUC a continué d'augmenter (+8% entre 2009 et 2011, soit 760 bénéficiaires).

Enfin entre 2011 et 2012, le retour à la hausse a également été brutal, avec un passage de 1 785 à 3 240 bénéficiaires, soit près du double en une seule année (+82%). La mise en place de l'attribution automatique (cf. page 24) des tarifs sociaux a ainsi clairement débloqué certains problèmes du processus précédent, cette forte augmentation en est bien la preuve.

Le graphique de la page précédente permet également de relever l'importance de la ville de Belfort dans le nombre de bénéficiaires du TPN de la concession. En effet en 2011, la ville rassemblait 61% des bénéficiaires, et 52% en 2012.

Le fournisseur a refusé la transmission du nombre mensuel de bénéficiaires du TPN sur la concession du SIAGEP pour l'exercice 2012, en la qualifiant de « non disponible », or cette information est disponible par ailleurs. Ainsi le SIAGEP ne bénéficie pas de la part de son fournisseur de l'ensemble des données disponibles, ce qui constitue un réel manque. Le graphique ci-dessous présente cette évolution pour deux autres concessions. Il permet de clairement noter la hausse de bénéficiaire à partir du printemps suite à l'automatisation.

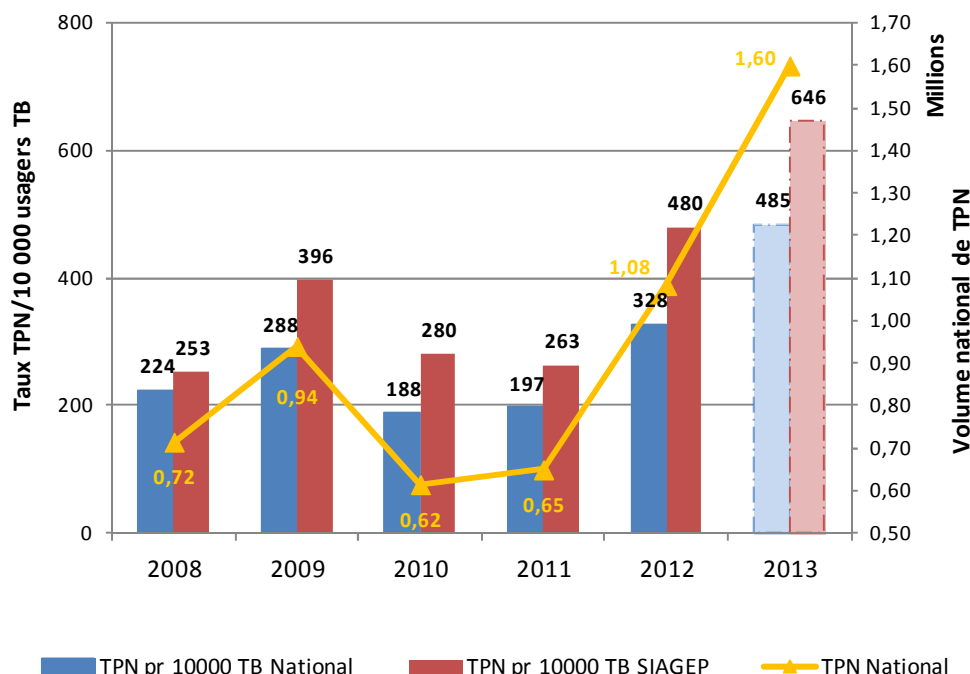
Evolution mensuelle du volume de TPN pour 2 concessions anonymes



## 2.2 Comparaison au volume de TPN national

Le graphique suivant montre l'évolution des taux de TPN pour 10 000 usagers, sur la concession du SIAGEP et au national :

Evolution du nombre et du taux de TPN pour 10 000 usagers au tarif bleu à fin d'année



Source : fichiers contrôle (données EDF) et INSEE

NB : \* Le nombre de TPN national est issu des éléments fournis par la CRE dans le cadre de ses publications sur la CSPE. Le nombre d'usagers « tarif bleu » est quant à lui tiré des observatoires des marchés de l'énergie publiés par la CRE.

Tableau des données

	2008	2009	2010	2011	2012	Estimation 2013
Nb TPN France	715 000	940 000	615 000	650 000	1 083 000	1 600 000
Nb TPN concession	1 762	2 706	1 902	1 785	3 240	4 362
Nb us TB France	31 959 000	32 603 000	32 758 000	33 000 000	33 011 000	33 011 000
Nb us TB concession	69 721	68 261	67 860	67 823	67 562	67 261
Tx TPN/10 000 us TB France	224	288	188	197	328	485
Tx TPN/10 000 us TB concession	253	396	280	263	480	649

La CRE a estimé, pour le calcul des charges prévisionnelles de la CSPE, plus de 1,4 millions de bénéficiaires du TPN à fin 2013, soit une hausse de +33% en un an. **En considérant une hausse identique sur le département du Territoire-de-Belfort, le nombre de TPN devrait atteindre plus de 4 300 bénéficiaires en 2013, soit 649 pour 10 000 clients.** Les ratios indiqués dans le graphique sont donc une estimation de la hausse selon les hypothèses de la CRE et en gardant les nombres d'usagers au tarif bleu constants.

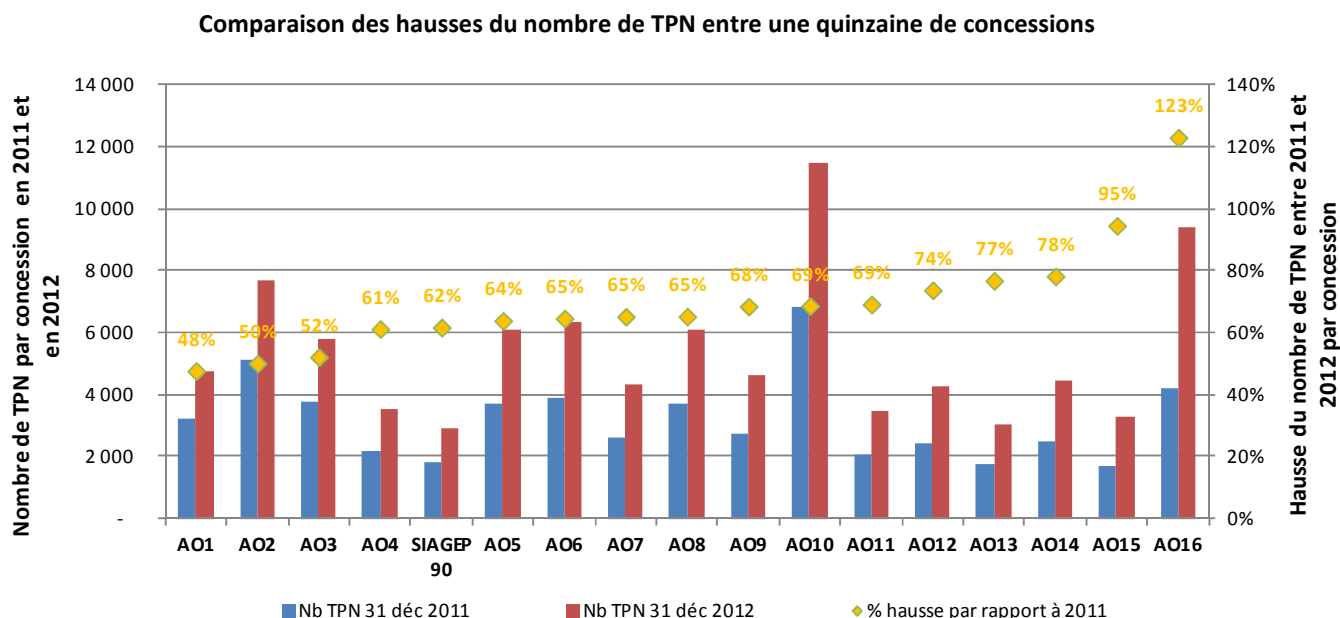
Ce graphique montre globalement des tendances identiques entre les évolutions du taux de TPN pour 10 000 usagers au tarif bleu (TB) sur la concession du SIAGEP et au niveau national, hormis entre les années 2010 et 2011. Étonnamment sur cette période le ratio de TPN a continué à diminuer sur la concession (de 280 à 263) alors qu'il a augmenté au niveau national (de 188 à 197).

Depuis 2008, le ratio sur la concession du SIAGEP reste bien supérieur à celui de la moyenne française. En 2012 il est de 46% supérieur.

**En 2010, le nombre de TPN sur le territoire national était de 615 000, puis de 650 000 en 2011 et enfin 1 083 000 en 2012. Ainsi sur la dernière année la hausse nationale est de +67%.**

## 2.3 Comparaison de l'effet de l'automatisation de 2012 entre plusieurs concessions

L'automatisation de mars 2012 a eu pour impact une hausse de +67% du nombre de bénéficiaires en France. Mais cet impact est assez disparate en fonction des départements ou des concessions. Le graphique suivant présente pour une quinzaine de concessions la hausse du nombre de bénéficiaires du tarif social de l'électricité entre 2011 et 2012.



Sur la totalité des concessions retenues dans cet échantillon et auditées par AEC en 2011 et 2012, la hausse du nombre de bénéficiaires est significative. Selon les secteurs, l'augmentation est ainsi comprise entre +48% et +123%.

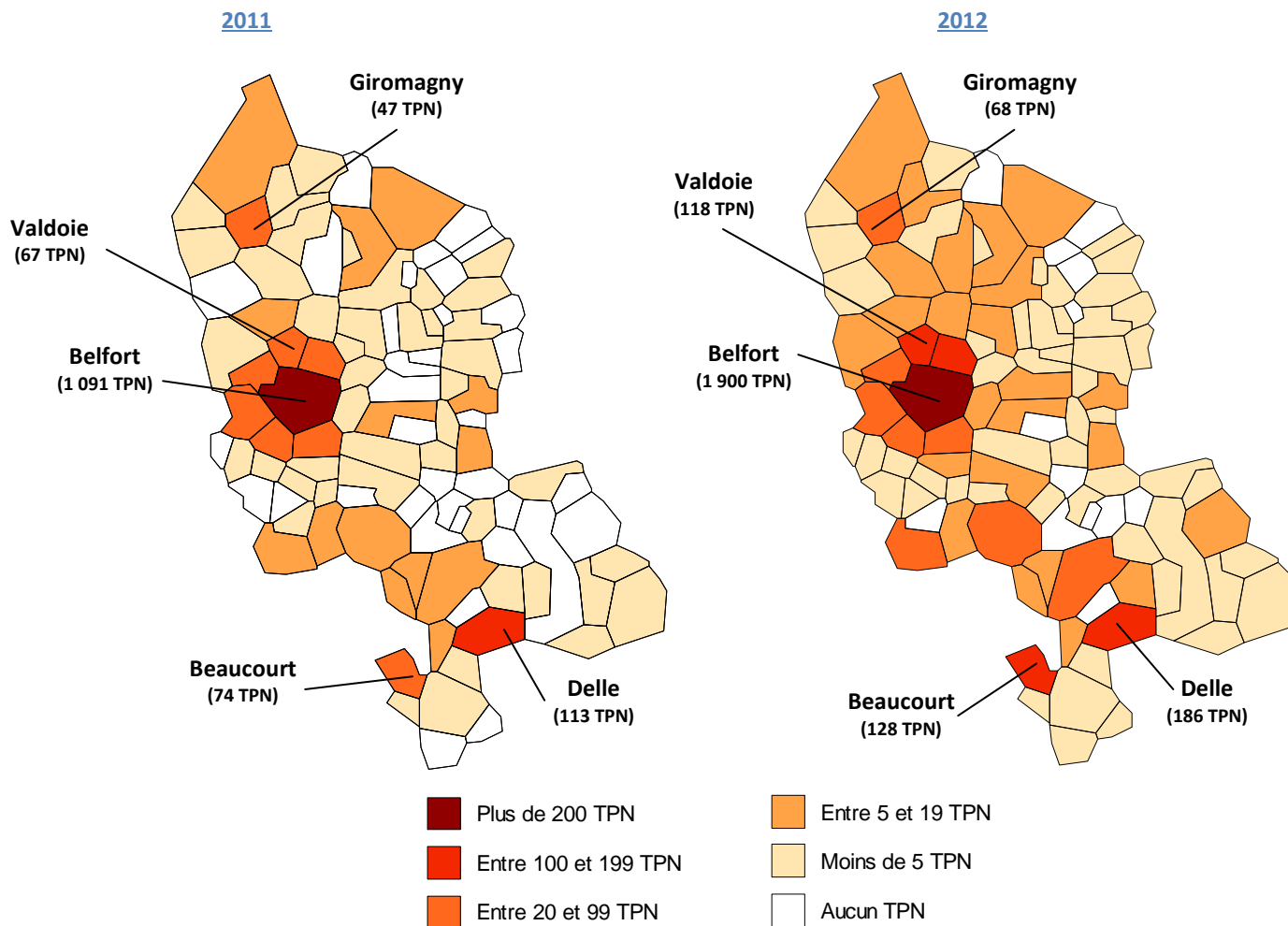
Pour 12 concessions, dont le SIAGEP du Territoire-de-Belfort, la hausse est comprise entre 60% et 82%, et est ainsi proche de la hausse nationale. Pour 2 autres concessions, la hausse relative a été bien plus forte avec +95% pour une concession non départementalisée (sans notamment la commune la plus peuplée du département) et de +123% pour une concession départementale.

*A contrario*, pour 3 concessions départementales la hausse a été moins importante, entre +48% et +52%.

**Ainsi, l'impact de l'automatisation diffère selon les régions ou départements, ce qui laisse penser que le fonctionnement antérieur avec « l'aller retour de l'attestation » était particulièrement insatisfaisant et inefficace dans certains territoires.**

## 2.4 Suivi des bénéficiaires du TPN par commune

Répartition géographique des bénéficiaires du TPN en 2011 et en 2012 sur la concession



En 2011, 35 communes parmi les 102 du territoire concédé par SIAGEP ne comptaient aucun bénéficiaire du TPN, soit une proportion de 34% des communes, ce taux est désormais de 13% en 2012.

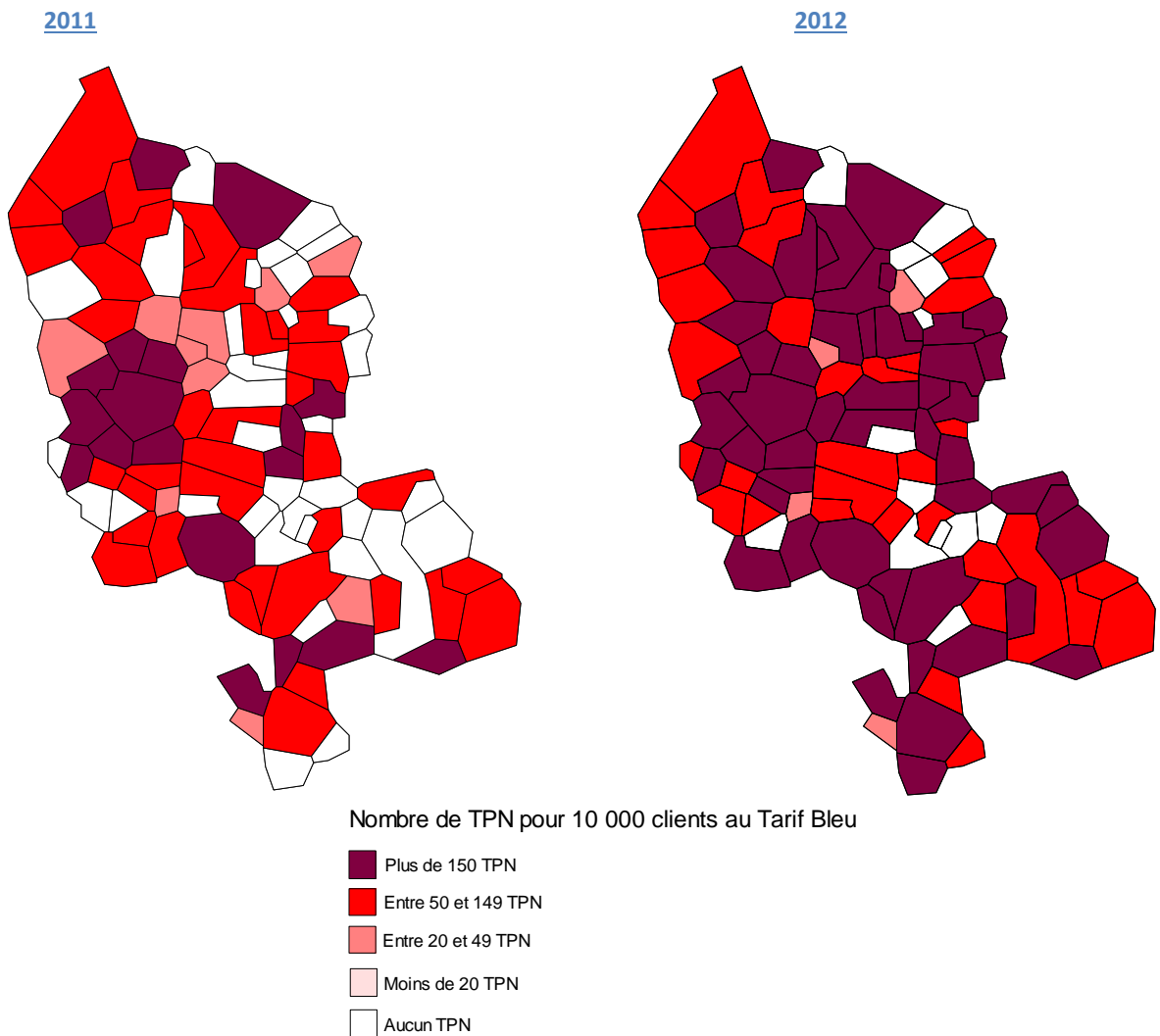
Avec une échelle de couleur commune, les cartes précédentes montrent l'impact de l'automatisation du processus d'attribution sur les nombres de bénéficiaires du TPN dans le Territoire-de-Belfort, même si la concession du SIAGEP compte le plus faible nombre de TPN par rapport aux 16 concessions abordées précédemment.



Les cartes ci-après représentent le taux de TPN pour 10 000 usagers au tarif bleu (TB) par commune de la concession en 2011 et en 2012.

Ce taux est difficilement interprétable. Un effet d'échelle se fait ressentir concernant les communes peu peuplées et pour lesquelles très peu de clients au TPN sont recensés. En tout état de cause, les communes mises en exergue sur la carte du nombre de TPN par commune font aussi partie de celles émergeant quant au taux de TPN pour 10 000 clients au TB.

### Répartition géographique du taux de bénéficiaires du TPN pour 10 000 clients au tarif bleu en 2011 et en 2012 sur la concession



Les données des cartes ci-dessus doivent être utilisées avec précaution. En effet, le principe le ratio de nombre de TPN pour 10 000 usagers permet de comparer les évolutions sur un volume constant, mais ne permet pas des comparaisons en valeur absolue, car pour les communes avec les plus faibles nombres d'usagers le ratio augmente beaucoup plus vite.

Toutefois, les représentations permettent à volume constant d'observer la forte augmentation des nombres de bénéficiaires sur la totalité du territoire.

## 2.5 Les résiliations et les souscriptions au TPN

Depuis plusieurs exercices, le fournisseur fournit le nombre de nouveaux bénéficiaires du TPN c'est-à-dire le nombre de souscriptions au tarif et également le nombre de résiliations, ce qui correspond au nombre de bénéficiaires pour qui le TPN n'a pas été renouvelé.

Ainsi pour les 3 derniers exercices les données sont les suivantes :

TPN	Nombre de résiliations	Nombre de souscriptions	Nombre à fin d'année	% de résiliation par rapport à l'année n-1	% de souscription dans l'année n
2012	790	2 264	3 240	44%	70%
2011	772	660	1 785	41%	37%
2010			1 902		

Ainsi en 2012, 790 résiliations du TPN ont été faites et 2 264 nouvelles souscriptions ont eu lieu. Avec un nombre total de TPN pour le SIAGEP de 1 785 en 2011, cela permet ainsi d'indiquer que :

- Parmi les 1 785 clients qui bénéficiaient du TPN en 2011, 790 ont perdu ce tarif durant l'année 2012, soit un taux de résiliation de près de 44% ;
- Parmi les 3 240 clients qui bénéficient du TPN en 2012, 2 264 sont des nouveaux bénéficiaires, soit un taux de souscription de 70%.

**Il est donc important de souligner que les flux de bénéficiaires « entrants » et « sortants » du dispositif du TPN sont très importants, et ainsi le nombre total de bénéficiaires, hormis les difficultés du processus, ne peut être que très fluctuant.**

## 2.6 Comparaison théorique entre les quantités de bénéficiaires de la CMUC et du TPN

Au titre d'une comparaison informative et théorique, en 2012 le département du Territoire-de-Belfort comptait 10 859 personnes bénéficiaires de la CMUC (hors autres régimes), et la concession du SIAGEP 3 240 foyers bénéficiaires du TPN. Afin de pouvoir estimer quel est le taux de bénéficiaires de la CMUC qui bénéficient bien également du TPN, les 2 hypothèses suivantes ont été prises.

### **Hypothèses :**

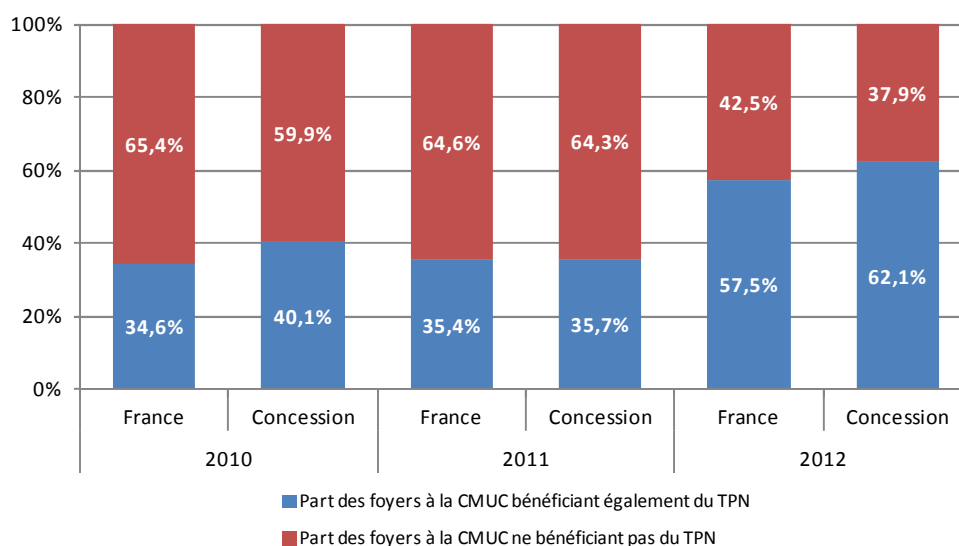
- **Hypothèse 1** : pour comparer les données, il est nécessaire de convertir le nombre de bénéficiaires de la CMUC en nombre de foyers théoriques, puisque le TPN est comptabilisé en nombre de foyers et aussi de faire l'hypothèse que l'ensemble des foyers bénéficiant de la CMUC a un contrat de fourniture d'électricité.

Pour cela le ratio moyen en France, établi par l'INSEE, a été utilisé. L'hypothèse basse et l'hypothèse haute sont de 2,04 et de 2,08 habitants/foyer. Ce qui est cohérent avec les observations faites par le fonds CMUC, puisqu'il avait été relevé qu'en moyenne il y avait 1 ayant-droit supplémentaire par ouvrant-droit enregistré.

- **Hypothèse 2** : en 2012, seuls les clients ayant souscrits un contrat d'électricité au Tarifs Réglementés de Vente auprès du fournisseur historique EDF ou auprès d'une ELD (Entreprises Locales de Distribution non nationalisées comme la Régie de Salins) ouvrent droit aux bénéfices du TPN. Ainsi les clients ayant souscrit « une offre de marché » ne peuvent pas prétendre au TPN (sauf modification éventuelle avec la loi Brottes). Il n'est pas possible de connaître le taux de bénéficiaires de la CMUC qui ne sont pas fournies par EDF. En revanche, sur la concession du SIAGEP 90% des usagers BT < 36 kVA, sont des clients au tarif bleu. Ainsi, nous considérerons pour l'étude que 10% des bénéficiaires de la CMUC ne sont pas clients chez EDF.

					Nombre théorique de foyers ayant la CMUC		Part estimée de foyers bénéficiaires de la CMUC et	
		Nb bénéf. TPN (nb foyers) Concession	Nb bénéf. CMUC (nb pers.) Département	Nb bénéf. CMUC client d'EDF (nb pers.) Hyp : 90%	Hyp1 : 2,08 pers/foyer	Hyp2 : 2,04 pers/foyer	Hyp1 : 2,08 pers/foyer	Hyp2 : 2,04 pers/foyer
2010	France	615 000	3 698 534	3 328 680	1 778 141	1 813 007	34,6%	33,9%
	Concession	1 902	9 859	8 873	4 740	4 833	40,1%	39,4%
2011	France	650 000	3 815 135	3 433 622	1 834 200	1 870 164	35,4%	34,8%
	Concession	1 785	10 403	9 363	5 001	5 100	35,7%	35,0%
2012	France	1 083 000	3 915 057	3 523 551	1 882 239	1 919 146	57,5%	56,4%
	Concession	3 240	10 859	9 773	5 221	5 323	62,1%	60,9%

**Evolution des parts d'usagers au TPN par rapport aux bénéficiaires potentiels, sur la concession et au niveau national (selon hypothèse 1, la plus favorable)**



Il est ainsi possible d'estimer qu'entre 5 200 et 5 400 foyers devraient bénéficier du TPN pour la concession du SIAGEP, contre 3 240 à fin 2012. Ce qui laisse penser que pour l'année 2012, environ 38% des ayants-droits théoriques du TPN ne bénéficient pas de ce tarif social, et ce pour diverses raisons (refus du tarif, difficulté du processus d'attribution, etc.).

Ce taux théorique était auparavant bien plus élevé, puisqu'il était d'environ 65% en 2010 et en 2011.

Au niveau national, pour l'année 2012, la CMUC a été attribuée à environ 3,9 millions de personnes (dont 3,6 millions fournis en électricité par EDF selon notre hypothèse), et environ 1 million d'utilisateurs ont eu accès au TPN. Selon le même ratio utilisé précédemment, près de 1,9 millions de foyers devraient bénéficier du TPN en France, quasiment le double du chiffre actuel.

**Ces chiffres sont bien entendu des ordres de grandeur, mais ils indiquent bien la tendance qu'une partie de la population ne bénéficiait pas du TPN avant l'automatisation du processus, et que depuis cette modification une partie de l'écart a été comblée, mais il reste encore une part de potentielle bénéficiaires importantes.**

A partir des données de l'exercice 2013, la comparaison établie précédemment sera utile pour observer si l'attribution automatique accélère encore les hausses du nombre de bénéficiaires, tout en prenant en compte les nouveautés suivantes parues en 2013 :

- Les bénéficiaires de l'ACS auront également droit au TPN ;
- Les plafonds d'accès à la CMUC et à l'ACS ont augmenté de 8% et donc concernent encore plus de potentiels ayants-droit ;
- L'automatisation de l'attribution du TPN ayant été décidée par un décret d'application en date du 6 mars 2012, donc en cours d'année, l'année 2013 sera la 1<sup>ère</sup> année complète. Il faut donc s'attendre à voir s'accroître le pourcentage de bénéficiaires potentiels par rapport à ceux bénéficiant effectivement du TPN également sur la première partie de l'année 2013. En effet, le TPN est attribué pour 12 mois et EDF le prolonge de 6 mois, pour permettre éventuellement aux usagers de renouveler leur droit à la CMUC ou l'ACS.

## 2.7 Les informations non communiquées

Ce rapport n'aborde pas en détails certains points, car le fournisseur n'a pas été en mesure de communiquer les informations suivantes :

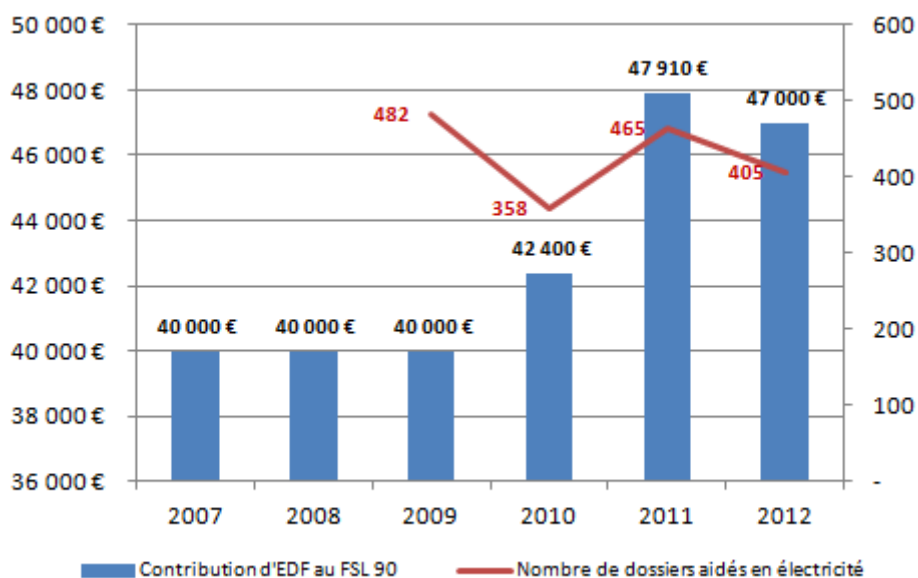
- Les volumes annuels des appels reçus par le centre d'appel spécifique aux tarifs sociaux ;
- La part de nouveaux bénéficiaires du TPN qui ont obtenu le tarif via le processus d'automatisation ;
- Le volume ou le pourcentage de refus volontaire du TPN de la part des clients ;
- Les volumes de mises en service gratuites appliqués dans l'année ;
- Les volumes des abattements de 80% des frais de déplacements pour impayés ;
- Les volumes de réclamations en lien avec le TPN.

### 3. FSL : état des lieux sur la concession

Le montant versé au FSL du Territoire-de-Belfort par EDF en 2012 s'est élevé à 47 k€. Entre 2007 et 2011, ce montant varié entre 40 et 47 k€. Entre les 2 dernières années, la contribution totale a été soudainement doublée, en partie grâce à la contribution des aides préventives. Le reste étant destiné aux aides curatives. Les aides préventives sont à l'initiative des conseils généraux et sont annuels, ainsi leurs montants sont très fluctuants en fonction des actions locales.

La répartition entre les actions curatives et préventives n'a été présentée par le fournisseur que pour l'exercice 2012, ce qui ne permet pas de suivi des données.

Evolution du montant versé par EDF au FSL du Territoire-de-Belfort



## **Partie 3 : Les dispositifs de gestion des impayés**

# 1. Les lettres de relance (LR1 et LR2)

Le décret du 13 août 2008, relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau encadre ce dispositif dans des délais définis.

En effet, à défaut de règlement dans le délai de 14 jours à partir de l'édition de la facture, l'utilisateur dispose d'un délai supplémentaire de 15 jours pour régulariser sa situation.

Le décret précise à l'article 1 al. 2 :

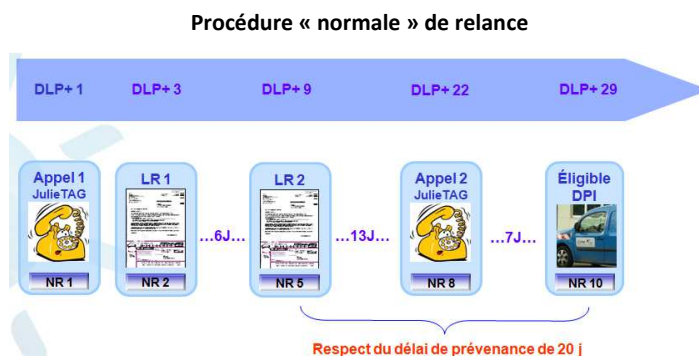
« A défaut d'accord entre le consommateur et le fournisseur sur les modalités de paiement dans le délai supplémentaire de 15 jours mentionné à l'alinéa précédent, ce dernier peut procéder à la réduction ou à la coupure et en avise le consommateur au moins 20 jours à l'avance par un second courrier dans lequel il informe ce consommateur que ce dernier peut saisir les services sociaux s'il estime que sa situation relève des dispositions de l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles ».

Ainsi dans le second courrier, plus directif, le fournisseur indique le projet de coupure à l'utilisateur et lui rappelle qu'il peut prendre contact avec son agence afin d'étudier sa situation. A l'évidence, l'objectif est de faire réagir l'utilisateur mais aussi de lui préciser les divers recours possibles, tel le Service Minimum (SMI).

Par ailleurs, le décret du 13 août 2008 précise que le consommateur doit être prévenu 20 jours à l'avance, par courrier, du risque de réduction ou de coupure.

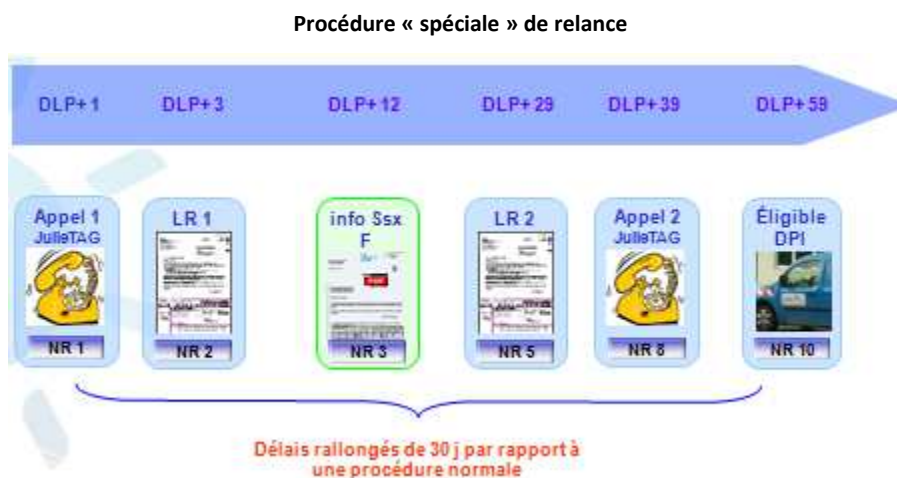
Actuellement, quatre procédures de relance peuvent être utilisées par le fournisseur, selon le type de client :

- La procédure « normale » (N) ;



- La procédure « FSL » / « FSL hors SIMM » (F) :
  - Affectée automatiquement aux comptes de contrats des clients qui ont bénéficié d'une aide FSL (SIMM, QE ou hors EDF) ;
  - Envoi d'une information aux services sociaux ;
  - Délais rallongés entre chaque niveau de relance ;
- La procédure « Dérogatoire » (D) :
  - Affectée automatiquement aux comptes de contrats des clients TPN, TSS ou Convention ;
  - Envoi d'une information aux services sociaux ;
  - Délais rallongés entre chaque niveau de relance.
- La procédure « Spéciale » (Z5). Cette procédure comporte, en plus des appels JulieTAG (voir ci-dessous) et des lettres de relances, une information vers les services sociaux à

DLP+12 (DLP : date limite de paiement). De plus, les délais sont rallongés de 30 jours par rapport à la procédure normale, ce qui porte l'éligibilité au déplacement pour impayé à DLP+59 jours :



Pour des raisons de coûts de gestion, la procédure de relance n'est pas déclenchée pour les factures de montant trop modeste, lesquelles sont automatiquement reportées sur la facture suivante. Le fournisseur nous a indiqué le seuil minimal de 150 €.

Pour les clients mensualisés, chaque rejet de prélèvement bancaire implique des frais qui lui sont imputables. Ceux-ci sont de 18,42 € TTC à chaque rejet, en sus des frais bancaires, cette situation pouvant rapidement aboutir à des frais prohibitif pour le client, en sus de factures qu'il est en incapacité de régler.

JulieTAG est un automate qui appelle chaque jour les clients ne s'étant pas acquitté de la facture dans le temps indiqué. A partir de cet automate, il est possible de payer directement en carte bleue ou d'être rebasculé vers un conseiller clientèle pour le paiement.

### Et pour les Pros ?

Le fournisseur EDF a indiqué que la relance des professionnels pouvant être plus ou moins ferme en fonction de leur solvabilité. En effet, ces clients peuvent être classifiés comme ayant de « rares incidents de paiement » ou « quelques/beaucoup incidents de paiement ».

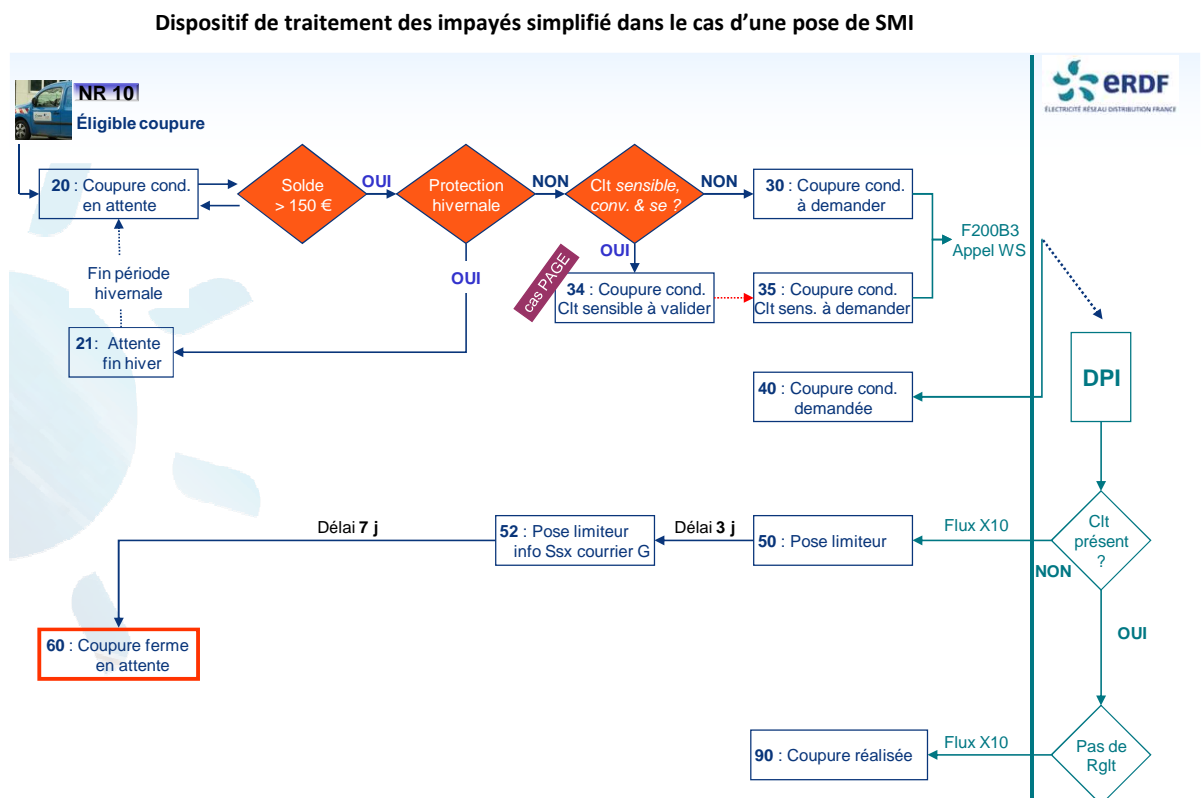


## 2. Le Service Minimum (SMI)

Le SMI est le dernier dispositif avant coupure destiné à rétablir le dialogue avec un abonné qui n'aurait pas réagi aux lettres de relance. Pratiquement, un agent technique se déplace au domicile de l'abonné :

- Soit celui-ci est présent, et plusieurs solutions sont envisageables : il règle sa dette, il montre un justificatif d'examen de sa demande d'aide auprès du FSL ou il demande un délai de paiement. Inversement, s'il refuse toute solution, l'agent coupe le courant ;
- Soit l'utilisateur est absent et l'organe de coupure est accessible. Dans ce cas, l'agent procède à l'abaissement de la puissance à 1 kVA et laisse un « avis de service minimum ». Ce document informe l'abonné de l'abaissement de la puissance, et l'invite à contacter au plus vite son fournisseur. Une plaquette de conseils pour l'usage de ses appareils électriques est également déposée. L'utilisateur dispose ensuite de 5 jours pour prendre contact avec EDF. A l'issue de ces 5 jours, s'il ne s'est pas manifesté, l'utilisateur s'expose à voir sa fourniture d'électricité interrompue.

Ces différents cas de figure sont schématisés sur le graphique ci-dessous :



### 3. Le délai de paiement

---

En cas de difficultés, l'usager peut contacter son fournisseur afin de demander un délai de paiement.

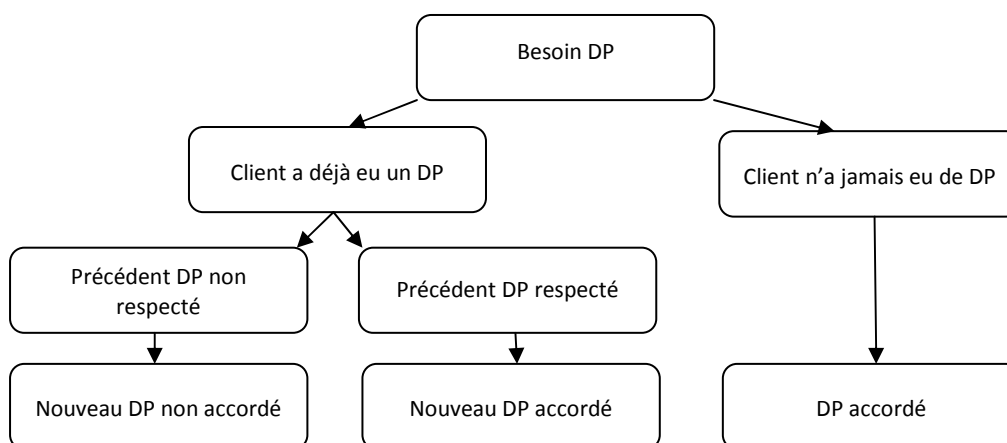
La demande de délai peut être formulée dans les bureaux du concessionnaire, par téléphone ou par courrier. Cette démarche implique :

- La proposition d'un nouvel échéancier de paiement ;
- La réalisation d'un bilan énergétique et le calcul des mensualités ;
- L'orientation de l'usager vers les services sociaux qui pourront instruire son dossier.

Si la démarche est faite directement par l'usager, celui-ci peut bénéficier d'un étalement de ses règlements jusqu'à 7 échéances, et les conseillers clientèle bénéficient d'une délégation de 1 000 €. Si cela n'est pas suffisant, l'accord d'un supérieur peut permettre d'étendre ce dispositif. Sinon, le client est dirigé vers les services sociaux et il lui est fourni un compte-rendu d'entretien.

Dans le cas d'une demande adressée par un travailleur social, 10 échéances peuvent être proposées, pour une délégation de 1 500 €. De même, un accord hiérarchique peut permettre d'aller plus loin.

**Schéma d'accord d'un délai de paiement**



Par ailleurs, dans le cadre du dispositif d'aide aux impayés d'énergie, EDF s'engage à négocier avec le demandeur de l'aide le règlement de la facture avant toute sollicitation du Fonds Solidarité Logement.

## 4. La coupure effective

---

La procédure de traitement des impayés de factures est une procédure écrite, qui essaie de s'adapter aux situations particulières des abonnés en situation précaire.

Le concessionnaire doit respecter la période de trêve hivernale et informe ses abonnés des moyens de recours existants tels l'échelonnement du paiement de la facture et le recours aux aides sociales. Une lettre de « Proposition de retour à la puissance souscrite » est envoyée par EDF suite à une interruption de fourniture pour l'informer que, durant la période hivernale, il peut se voir réalimenté. Un courrier de fin de trêve hivernale est également adressé aux clients qui pourraient être mis en difficulté à ce moment.

Réglementairement, EDF ne peut suspendre l'électricité aux personnes dont les graves difficultés financières sont reconnues par les services sociaux. C'est pourquoi aucune suspension de fourniture d'électricité n'a lieu pendant la période d'hiver (du 1<sup>er</sup> novembre au 15 mars) pour les usagers bénéficiant d'une aide des Fonds de Solidarité pour le Logement au cours des 12 derniers mois précédant le 1<sup>er</sup> novembre de l'année en cours. Ce dispositif a été volontairement étendu par EDF aux clients au TPN.

*In fine*, il y a coupure soit :

- Lors d'un contact, si l'utilisateur refuse les solutions qui lui sont proposées ;
- Après un dispositif SMI ;
- En l'absence de contact suite à l'envoi d'une lettre recommandée d'avis avant coupure ;
- Si le client ne se situe pas dans les cas dérogatoires de la solidarité.

Très souvent, le déplacement avec pose d'un SMI est efficace et doublé rapidement par la remise en service. Le service SMI-remise en service est facturé forfaitairement, quelle que soit l'action à réaliser (avec ou sans remise en service effective). Lorsque le client bénéficie de l'aide, le déplacement n'est pas facturé par le concessionnaire.

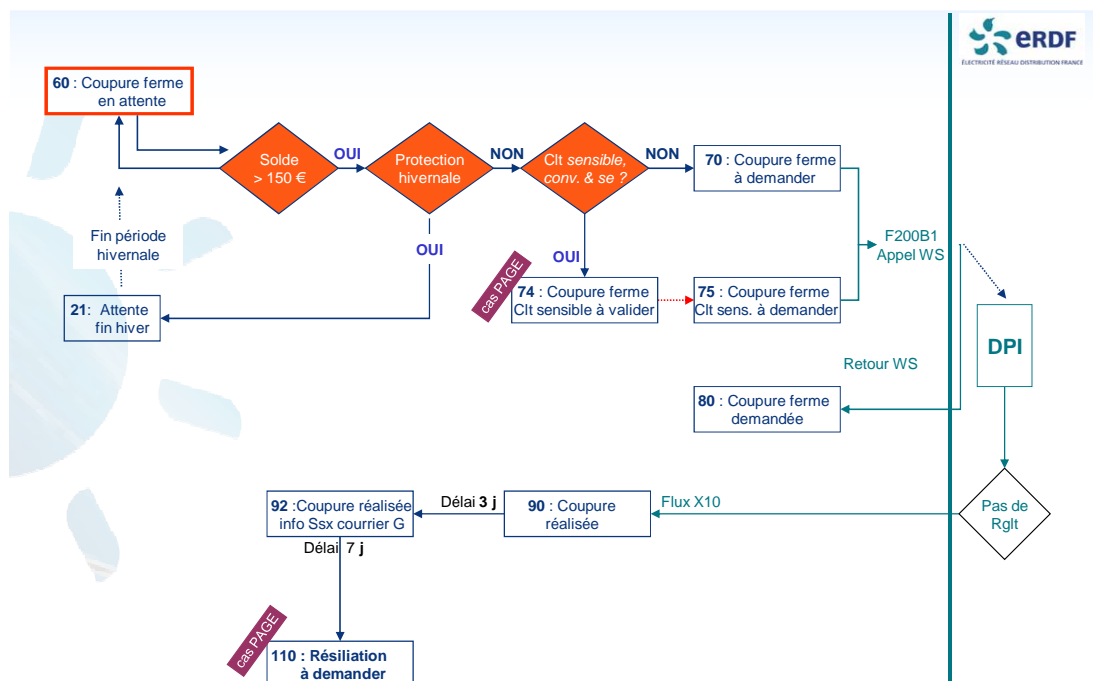
La coupure pour non-paiement n'a pas pour effet de rompre le contrat mais seulement de le suspendre, de sorte qu'après paiement de la facture, le distributeur est tenu de rétablir la fourniture d'énergie.

En cas d'absence complète de contact avec l'utilisateur, il peut y avoir une résiliation de fait du contrat, au bout d'une dizaine de jours de coupure.

Cette résiliation interdit toute possibilité d'aide financière extérieure.

Les processus de coupure pour impayé sont schématisés, dans le cas d'une coupure ferme, par les graphiques ci-dessous :

## Dispositif de traitement des impayés simplifié dans le cas d'une coupure ferme



### Et du côté d'ERDF ?

Préalablement au déplacement d'un agent du distributeur ERDF pour une coupure pour impayé, le client est prévenu lors de la programmation de la tournée ou la veille du passage de l'agent qu'une intervention va avoir lieu.

Cette façon de procéder laisse au client la possibilité d'enclencher les ultimes démarches qui peuvent être entreprises. Le distributeur indique que celle-ci déclenche un règlement lors de l'agent ERDF dans 1/3 des cas. Si le client présente uniquement une preuve de paiement, l'agent terrain a la possibilité de joindre la hotline du fournisseur pour confirmer les dires du client.

Le distributeur estime que la part de déplacements pour coupure ne pouvant aboutir à cet acte pour cause d'impossibilité technique se monte à environ 30%. C'est pourquoi ERDF qualifie chaque PDL selon 6 grades (allant du grade 1 « coupe circuit accessible, en passant par le grade 3 « coupure haute possible » jusqu'au grade « intervention groupe travaux »). Le droit de retrait des agents lors de situations conflictuelles contribue aussi à la non réalisation de la totalité des actes de coupures, mais ne sont pas quantifiés.

## Partie 4 : Etudes de cas

# 1. Présentation de l'échantillon (TPN/FSL)

Un échantillon a été sélectionné dans le cadre de l'analyse de dossiers d'usagers en précarité énergétique composé de 15 dossiers d'usagers bénéficiant du TPN dont 11 ont également bénéficié une aide auprès du FSL en 2012.

Cet échantillon a été réalisé sur la base des fichiers fournis par le concessionnaire. Il s'agissait :

- D'un fichier, issu de SIMM, fournissant le listing d'une partie des usagers au TPN ;
- D'un fichier, issu de SIMM, fournissant le listing d'une partie des usagers bénéficiant d'une aide FSL.

En effet, les clients au TPN ou ayant bénéficié d'une aide du FSL, qui à l'époque était encore enregistré dans l'ancien outil clientèle, nommé QE, n'ont pas été retenus dans l'échantillon, afin de ne pas compliquer l'accès aux informations archivées.

Les listes communiquées contenaient ainsi 90 clients au TPN sous QE et 2 691 clients TPN sous le nouvel outil SIMM. Et également 55 clients avec une aide FSL sous QE et 223 sous SIMM.

La liste des clients ayant bénéficié d'une aide FSL au cours de l'année 2012 paraît incomplète. En effet, 278 clients sont listés (QE+SIMM), alors qu'au total en 2012 EDF indique que 405 aides ont été accordées. Ainsi cette liste contient *a priori* 69% des dossiers FSL de l'exercice. **Le SIAGEP n'a donc pas bénéficié d'une liste exhaustive des bénéficiaires du FSL en 2012.**

En ce qui concerne la liste des personnes au TPN en 2012, les informations sont moins critiquables. En effet, EDF a indiqué que 2 886 clients bénéficiaient du TPN, or la liste présentée en compte 2 781, soit 105 de moins. Ainsi cette liste contient *a priori* 96% des clients au TPN en 2012. **Ainsi le SIAGEP a quasiment bénéficié d'une liste exhaustive à la maille de sa concession.**

Toutefois, malgré les imperfections des listes, les sélections et les traitements des dossiers ont bien été effectués.

L'échantillon retenu, à partir de la liste des bénéficiaires du TPN, est le suivant :

N° Audit	Statut du contrat	N°	FSL en 2012 ?	GesCentAd : localité	Date de souscription	Mois de résiliation	% DE REDUCTION	Puissance souscrite	Groupe de valeurs fixes pour tarif	date	Produits FSL	Montant
1	Résilié	5014200864	oui	BELFORT	05/06/2012	06.2012	40	6 kVA	TPN Base 6kVA Part	01.12.2011	****Tarif bleu****	296 €
2	Résilié	6001002424	oui	BELFORT	04/04/2012	02.2013	60	6 kVA	TPN Base 6kVA Part	03.08.2011	Mon Contrat gaz natu	32 €
3	Actif	5003841596	oui	BELFORT	21/07/2012	#	40	3 kVA	TPN Base 3kVA Part	05.09.2011	****Tarif bleu****	1 200 €
4	Actif	5006386832	oui	BEAUCOURT	21/11/2012	#	40	6 kVA	TPN HP/HC 6kVA Part	16.05.2011	****Tarif bleu****	160 €
5.1	Résilié	6000276987	oui	BELFORT	06/04/2012	04.2012	60	6 kVA	TPN Base 6kVA Part	17.02.2012	Mon Contrat gaz natu	323 €
5.2	Actif	6000276987	oui	BELFORT	13/04/2012	#	60	6 kVA	TPN Base 6kVA Part	17.02.2012	Mon Contrat gaz natu	323 €
6.1	Résilié	6000294236	oui	BAVILLIERS	04/04/2012	08.2012	50	6 kVA	TPN Base 6kVA Part	17.07.2008	2 Mon Contrat Gaz Na	1 300 €
6.2	Actif	6000294236	oui	BAVILLIERS	09/08/2012	#	50	6 kVA	TPN Base 6kVA Part	17.07.2008	2 Mon Contrat Gaz Na	1 300 €
7	Actif	6000826266	oui	VALDOIE	21/11/2012	#	60	6 kVA	TPN Base 6kVA Part	19.08.2011	****Tarif bleu****	1 394 €
8	Actif	5015755855	oui	BELFORT	25/01/2012	#	40	6 kVA	TPN Base 6kVA Part	25.01.2012	Tarif première néces	25 €
9	Actif	6000436205	oui	BELFORT	05/10/2012	#	40	6 kVA	TPN Base 6kVA Part	26.10.2011	****Tarif bleu****	1 801 €
10	Résilié	5005157149	non	BELFORT	18/05/2012	11.2013	40	6 kVA	TPN Base 6kVA Part			
11	Actif	5006933640	non	ANDELNANS	03/10/2012	#	40	18 kVA	TPN HP/HC 18kVA Part			
12	Actif	5009307871	non	EVETTE S.	07/09/2012	#	40	24 kVA	TPN HP/HC 24kVA Part			
13	Résilié	5015073517	non	REPPE	14/04/2012	12.2998	50	6 kVA	TPN Base 6kVA Part			
14	Résilié	6000515670	non	BERMONT	07/01/2012	11.2013	40	3 kVA	TPN Base 3kVA Part			
15	Résilié	6003793898	non	BELFORT	14/09/2012	12.2998	50	6 kVA	TPN Base 6kVA Part			

Le « numéro de partenaire » (c'est-à-dire le numéro client) a permis de croiser la liste du TPN et celle du FSL, afin de déterminer quels étaient les clients au TPN ayant bénéficié d'une aide FSL. En croisant, le fichier des 2 691 TPN sous SIMM et celui des 223 FSL, 94 clients sont ainsi ressortis. Et ce sont parmi ces 94 clients que l'échantillon de 15 dossiers a été choisi.

**Au final, selon les données communiquées par le fournisseur, 3,5% des bénéficiaires du TPN ont obtenu une aide FSL en 2012.**

Par ailleurs, parmi la liste des 278 aides FSL attribués, 85 sont des clients au TPN. Ainsi 50% des aides FSL sont apportées à des clients qui n'ont *a priori*, pas le tarif social de l'électricité.

## 2. Etude des échantillons

---

### 2.1 Echantillon des clients au TPN

L'analyse de l'échantillon des clients au TPN avait pour objectif d'étudier les principales étapes du processus d'attribution, et vérifier la bonne application du tarif.

Pour cette analyse il est nécessaire d'obtenir pour chacun des dossiers :

- la date d'envoi de l'attestation au client par le prestataire d'EDF se nommant XGS (Xerox Global Service) ;
- la date de réception de l'attestation chez le prestataire après retour du client, afin d'analyser les délais de retour des documents ;
- la date de déversement automatique des attributions du TPN dans le SI du fournisseur, afin d'étudier le délai d'attribution après retour des documents ;
- la composition familiale afin de vérifier l'application du bon taux de réduction.

**Or, le fournisseur n'a pu fournir aucune de ces données. En effet, ces informations ne sont pas en sa possession, mais sont disponibles chez son prestataire XGS.**

**Ce manque d'informations en possession du fournisseur contractuel du contrat de concession est préjudiciable au contrôle par l'autorité concédante. En externalisant l'attribution des tarifs et sans demander des données supplémentaires à son prestataire, le concessionnaire rend opaque le suivi des clients au TPN.**

**De plus, les éléments présentés, permettent uniquement de vérifier l'application du tarif aux clients qui en bénéficient déjà, mais ne permettent pas de déceler ceux qui devraient en bénéficier.**

Au final les seules informations disponibles sont :

- La date de début du TPN ;
- La puissance souscrite du client (sans lien direct avec le TPN) ;
- Le pourcentage de réduction du TPN, sans pouvoir vérifier s'il s'agit du bon taux.

Le tableau ci-après récapitule les informations non communiquées et communiquées.



N° Audit	Statut du contrat	N°	GesCentAd : localité	Date envoi attestation à remplir au client par le prestataire	Date réception attestation remplie par le client chez le prestataire	Date déversement automatique de l'attribution du TPN	Date de souscription	Mois de résiliation	% DE REDUCTION	Puissance souscrite
1	Résilié	5014200864	BELFORT	n.c.	n.c.	n.c.	05/06/2012	06.2012	40	6 kVA
2	Résilié	6001002424	BELFORT	n.c.	n.c.	n.c.	04/04/2012	02.2013	60	6 kVA
3	Actif	5003841596	BELFORT	n.c.	n.c.	n.c.	21/07/2012	#	40	3 kVA
4	Actif	5006386832	BEAUCOURT	n.c.	n.c.	n.c.	21/11/2012	#	40	6 kVA
5.1	Résilié	6000276987	BELFORT	n.c.	n.c.	n.c.	06/04/2012	04.2012	60	6 kVA
5.2	Actif	6000276987	BELFORT	n.c.	n.c.	n.c.	13/04/2012	#	60	6 kVA
6.1	Résilié	6000294236	BAVILLIERS	n.c.	n.c.	n.c.	04/04/2012	08.2012	50	6 kVA
6.2	Actif	6000294236	BAVILLIERS	n.c.	n.c.	n.c.	09/08/2012	#	50	6 kVA
7	Actif	6000826266	VALDOIE	n.c.	n.c.	n.c.	21/11/2012	#	60	6 kVA
8	Actif	5015755855	BELFORT	n.c.	n.c.	n.c.	25/01/2012	#	40	6 kVA
9	Actif	6000436205	BELFORT	n.c.	n.c.	n.c.	05/10/2012	#	40	6 kVA
10	Résilié	5005157149	BELFORT	n.c.	n.c.	n.c.	18/05/2012	11.2013	40	6 kVA
11	Actif	5006933640	ANDELNANS	n.c.	n.c.	n.c.	03/10/2012	#	40	18 kVA
12	Actif	5009307871	EVETTE S.	n.c.	n.c.	n.c.	07/09/2012	#	40	24 kVA
13	Résilié	5015073517	REPPE	n.c.	n.c.	n.c.	14/04/2012	12.2998	50	6 kVA
14	Résilié	6000515670	BERMONT	n.c.	n.c.	n.c.	07/01/2012	11.2013	40	3 kVA
15	Résilié	6003793898	BELFORT	n.c.	n.c.	n.c.	14/09/2012	12.2998	50	6 kVA

La date de résiliation du TPN permet de connaître les clients pour lesquels le renouvellement n'a pas eu lieu avant l'audit de février 2014.

En effet, le TPN étant appliqué par le fournisseur pour une durée de 18 mois, il est ainsi possible de savoir si le client est encore dans la période des 18 mois, avec donc une date de renouvellement « prévue » ou si la période des 18 mois est dépassée et que donc le client aurait vraisemblablement renouveler ses droits à la CMUC, et du même coup ceux du TPN aussi.

A partir de l'outil SIMM, (EDF ayant remis les impressions d'écran pour chaque dossier), il est possible de voir :

- la date de fin du tarif bleu précédent, puisque pour appliquer le TPN, EDF doit résilier le tarif bleu du client et lui souscrire le TPN ;
- la date du début du contrat TPN qui est identique à la date de résiliation du tarif bleu ;
- la puissance souscrite ;
- le taux de réduction du TPN (40, 50 ou 60%).

Il faut souligner le fait que le concessionnaire ait accepté la remise des impressions d'écran de SIMM, facilitant ainsi le suivi de chaque dossier. En revanche, le fait de ne pas pouvoir accéder à SIMM en direct en séance, n'a pas permis de vérifier d'autres aspects, comme par exemple les difficultés de transfert du TPN lors des déménagements.

## 2.2 Analyse des dossiers

*NB : Tous les prix d'abonnements et de réduction indiqués dans les études de cas ci-dessous sont hors taxes.*

### 2.2.1 Cas n°1

- Les éléments présentés par le fournisseur montrent la prise en compte d'une aide FSL pour le paiement d'une facture de 156 € le 20/02/2012, or ce client avait été sélectionné pour une aide de 296 € le 01/12/2011.
- Ce client a bénéficié du TPN du 05/06/2012 au 19/06/2012, date à laquelle il a résilié son contrat en raison de son **déménagement**. Le TPN a été de nouveau appliqué à sa nouvelle adresse le 25/06/2012.
- Ce client avait appelé EDF le 06/06/2012 pour demander la continuité de son droit au TPN suite à 1<sup>er</sup> déménagement.
- Une facture du 19/07/2012 montre un abonnement de 6 kVA de base à 5,36 €/mois et aussi une réduction de -2,14 €/mois pour le TPN, ce qui correspond bien à une baisse -40% présentée dans le fichier.
- **La gratuité de la mise en service (coûtant 21,61€) a été appliquée** sur la facture du 25/06/2012 avec une remise de -21,61€.

### 2.2.2 Cas n°2

- Les éléments présentés par le fournisseur montre la prise en compte d'une 1<sup>ère</sup> aide FSL pour le paiement d'une facture de 909 € le 31/07/2012, et d'une 2<sup>nde</sup> aide de 400 € le 15/04/2013, or ce client avait été sélectionné pour une aide de 32 € le 03/08/2011.
- Ce client avait un contrat bleu de 6 kVA depuis 28/07/2011 qui a été **résilié** le 03/04/2012, afin de lui appliquer le TPN à partir du 04/04/2012.
- Le TPN a été stoppé le 25/02/2013 en raison d'un déménagement. Ce même jour le client a souscrit un tarif bleu (sans le TPN) jusqu'au 20/12/2013, puis le TPN a été souscrit le 21/12/2013. **Ainsi le bénéfice du TPN a été perdu pendant 10 mois, en raison des difficultés de suivi de ce tarif lors des déménagements.**
- Ce client avait appelé EDF le 06/06/2012 pour demander la continuité de son droit au TPN suite à 1<sup>er</sup> déménagement.
- Une facture du 06/04/2012 montre un abonnement de 6 kVA de base à un **tarif affiché comprenant déjà la réduction** du TPN. Le prix final est de 2,14 €/mois. En considérant un tarif en vigueur initial de 5,36 €/mois, cela correspond à une réduction de -3,22 €/mois soit -60%, ce qui est cohérent.
- L'application de gratuité de la mise en service en lien avec le déménagement n'a pas été présentée dans les éléments fournis.
- Les informations contenues dans l'outil clientèle SIMM présentent également le **contrat gaz naturel** du client, en revanche il n'y a pas d'indication à propos du TSS, ce qui permet de douter de son application pour ce client.

### 2.2.3 Cas n°3

- Les éléments présentés par le fournisseur montre la prise en compte d'une aide FSL pour le paiement d'une facture de 40 € le 29/03/2012, or ce client avait été sélectionné pour une aide de 1 200 € le 05/09/2011.
- Ce client avait un contrat bleu de 3 kVA depuis le 05/09/2011 qui a été **résilié** le 20/07/2012, afin de lui appliquer le TPN à partir du 21/07/2012.
- Une facture du 04/09/2012 montre un abonnement de 3 kVA de base à 4,63 €/mois et aussi une réduction de -1,82 €/mois pour le TPN, ce qui correspond bien à une baisse -40% présentée dans le fichier.

### 2.2.4 Cas n°4

- Les éléments présentés par le fournisseur montrent la prise en compte d'une aide FSL pour le paiement d'une facture de 270 € le 16/07/2012, or ce client avait été sélectionné pour une aide de 160 € le 16/05/2011.
- Ce client avait un contrat bleu de 6 kVA depuis 07/03/2011 qui a été **résilié** le 20/08/2012, afin de lui appliquer le TPN à partir du 21/08/2012.
- Le TPN a été stoppé le 29/08/2012 en raison d'un déménagement. Le 09/08/2012 le client a souscrit un tarif bleu (sans le TPN) jusqu'au 20/11/2012, puis le TPN a été souscrit le 21/11/2012. **Ainsi le bénéfice du TPN a été perdu pendant 3 mois, en raison des difficultés de suivi de ce tarif lors des déménagements.**
- Une facture du 04/01/2013 montre un abonnement de 6 kVA HC/HP à 6,60 €/mois et aussi une réduction de -2,64 €/mois pour le TPN, ce qui correspond bien à une baisse -40% présentée dans le fichier.
- L'application de gratuité de la mise en service en lien avec le déménagement n'a pas été présentée dans les éléments fournis.

### 2.2.5 Cas n°5

- Les éléments présentés par le fournisseur montre la prise en compte d'une 1<sup>ère</sup> aide FSL pour le paiement d'une facture de 134 € le 23/04/2012, et d'une 2<sup>nde</sup> aide de 278 € le 04/03/2013, or ce client avait été sélectionné pour une aide de 323 € le 17/02/2012.
- Ce client avait un contrat bleu de 6 kVA depuis 12/07/2012 qui a été **résilié** le 05/04/2012, afin de lui appliquer le TPN à partir du 06/04/2012.
- Une facture du 04/02/2012 montre un abonnement de 6 kVA de base à un **tarif affiché comprenant déjà la réduction** du TPN. Le prix final est de 2,14 €/mois. En considérant un tarif en vigueur initial de 5,36 €/mois, cela correspond à une réduction de -3,22 €/mois soit -60%, ce qui est cohérent.
- Les informations contenues dans l'outil clientèle SIMM présentent également le **contrat gaz naturel** du client, en revanche il n'y a pas d'indication à propos du TSS, ce qui permet de douter de son application pour ce client.

### 2.2.6 Cas n°6

- Les éléments présentés par le fournisseur montrent la prise en compte d'une aide FSL pour le paiement d'une facture de 1085 € le 31/07/2012, or ce client avait été sélectionné pour une aide de 1300 € le 17/07/2012.
- Ce client avait un contrat bleu de 6 kVA depuis le 30/03/2010 qui a été **résilié** le 03/04/2012, afin de lui appliquer le TPN à partir du 04/04/2012.
- Une facture du 04/02/2012 montre un abonnement de 6 kVA de base à un **tarif affiché comprenant déjà la réduction** du TPN. Le prix final est de 2,68 €/mois. En considérant un tarif en vigueur initial de 5,36 €/mois, cela correspond à une réduction de -2,68 €/mois soit -50%, ce qui est cohérent.
- Les informations contenues dans l'outil clientèle SIMM présentent également le **contrat gaz naturel** du client, en revanche il n'y a pas d'indication à propos du TSS, ce qui permet de douter de son application pour ce client.

### 2.2.7 Cas n°7

- Les éléments présentés par le fournisseur montrent la prise en compte d'une aide FSL pour le paiement d'une facture de 730 € (sous la forme d'un prêt) le 05/09/2012, or ce client avait été sélectionné pour une aide de 1394 € le 19/08/2011.
- Ce client avait un contrat bleu de 6 kVA depuis le 19/08/2011 qui a été **résilié** le 20/11/2012, afin de lui appliquer le TPN à partir du 21/11/2012.
- Une facture du 28/12/2012 montre un abonnement de 6 kVA de base à 5,47 €/mois et aussi une réduction de -3,28€/mois pour le TPN, ce qui correspond bien à une baisse -60% présentée dans le fichier.
- Les informations contenues dans l'outil clientèle SIMM présentent également le **contrat gaz naturel** du client, en revanche il n'y a pas d'indication à propos du TSS, ce qui permet de douter de son application pour ce client.

### 2.2.8 Cas n°8

- Les éléments présentés par le fournisseur montrent la prise en compte d'une aide FSL pour le paiement d'une facture de 68 € le 20/08/2012, or ce client avait été sélectionné pour une aide de 25 € le 25/01/2012.
- Ce client a un contrat bleu de 6 kVA depuis le 25/01/2012 sur lequel est appliqué le TPN.
- Une facture du 24/05/2012 montre un abonnement de 6 kVA de base à un **tarif affiché comprenant déjà la réduction** du TPN. Le prix final est de 3,22 €/mois. En considérant un tarif en vigueur initial de 5,36 €/mois, cela correspond à une réduction de -2,14 €/mois soit -40%, ce qui est cohérent.
- Le détail de la facture permet également de vérifier la réduction de -40% sur 200 kWh, c'est-à-dire sur les 100 kWh de chaque mois, pour cette période de facturation de 2 mois.

### 2.2.9 Cas n°9

- Les éléments présentés par le fournisseur montre la prise en compte d'une 1<sup>ère</sup> aide FSL pour le paiement d'une facture de 195 € le 23/05/2013, et d'une 2<sup>nde</sup> aide de 194 € le 19/12/2012, or ce client avait été sélectionné pour une aide de 1801 € le 26/10/2011.
- Ce client a un contrat bleu de 6 kVA depuis le 18/05/2012 sur lequel est appliqué le TPN.
- Une facture du 17/10/2012 montre un abonnement de 6 kVA de base à 5,47 €/mois et aussi une réduction de -2,19€/mois pour le TPN, ce qui correspond bien à une baisse -40% présentée dans le fichier.

### 2.2.10 Cas n°10

- Ce client a un contrat bleu de 6 kVA depuis le 18/05/2012 sur lequel est appliqué le TPN.
- Une facture du 06/07/2012 montre un abonnement de 6 kVA de base à 5,47 €/mois et aussi une réduction de -2,19€/mois pour le TPN, ce qui correspond bien à une baisse -40% présentée dans le fichier.

### 2.2.11 Cas n°11

- Ce client a un contrat bleu de 18 kVA HC/HP depuis le 03/10/2012 sur lequel est appliqué le TPN.
- Une facture du 30/10/2012 montre un abonnement de 18 kVA HC/HP à 17,39 €/mois et aussi une réduction de -3,15€/mois pour le TPN, ce qui correspond à une baisse de -18% au lieu de -40% comme indiqué dans le fichier.
- **Ainsi le calcul de réduction sur l'abonnement a été réduit au 9 premiers kVA de l'abonnement et non à la totalité de l'abonnement. Cela correspond au calcul prévu par la réglementation.**
- Le fournisseur a présenté des documents permettant de justifier un conseil tarifaire auprès de ce client qui a une puissance très élevée. En effet un CTS (Conseil Tarifaire Simplifié) a été proposé le 20/06/2012, mais les conclusions n'ont pas amené le client à modifier son contrat.

### 2.2.12 Cas n°12

- Ce client a un contrat bleu de 24 kVA HC/HP depuis le 07/09/2012 sur lequel est appliqué le TPN.
- Une facture du 14/10/2012 montre un abonnement de 24 kVA HC/HP à 37,36 €/mois et aussi une réduction de -3,15€/mois pour le TPN, ce qui correspond à une baisse de -8% au lieu de -40% comme indiqué dans le fichier.
- **Ainsi le calcul de réduction sur l'abonnement a été réduit au 9 premiers kVA de l'abonnement et non à la totalité de l'abonnement. Cela correspond au calcul prévu par la réglementation.**
- Le fournisseur a présenté des documents permettant de justifier un conseil tarifaire auprès de ce client qui a une puissance très élevée. En effet un CTS (Conseil Tarifaire Simplifié) a été proposé le 25/09/2012, mais ce client a refusé le conseil « en raccrochant ».

### **2.2.13 Cas n°13**

- Ce client a un contrat bleu de 6 kVA de base depuis le 14/04/2012 sur lequel est appliqué le TPN.
- Aucune facture n'a été présentée.

### **2.2.14 Cas n°14**

- Ce client a un contrat bleu de 3 kVA de base depuis le 21/11/2008 sur lequel est appliqué le TPN.
- Aucune facture n'a été présentée.

### **2.2.15 Cas n°15**

- Ce client a un contrat bleu de 6 kVA depuis le 06/10/2011 sur lequel est appliqué le TPN.
- Une facture du 04/11/2012 montre un abonnement de 6 kVA de base à 5,47 €/mois et aussi une réduction de -2,74€/mois pour le TPN, ce qui correspond bien à une baisse -50% présentée dans le fichier.

## 2.3 Bilan des dossiers analysés

A partir de l'échantillon choisit et des informations en possession du fournisseur, nous avons pu souligner les points suivants :

- les TPN sont bien appliqués pour les clients ayant une puissance souscrite supérieure à 9 kVA. En effet, en août 2010 le médiateur national de l'énergie avait observé que EDF appliqué le TPN pour les clients avec une puissance de 9 kVA maximum. Le fournisseur admettant avoir commis une erreur d'appréciation des textes a depuis corrigé ce point là. Toutefois, la réduction s'applique à hauteur du prix d'un abonnement de 9 kVA et non au-delà.
- Pour ces 2 puissances élevées, des conseils tarifaires ont été proposés mais n'ont pas entraîné de modifications contractuelles.
- Parmi cet échantillon de 15 dossiers, 3 ont été concernés par des déménagements et pour 1 seul le TPN a été suivi entre les 2 adresses, pour les 2 autres cela a pris 3 mois et 10 mois.
- De plus, pour 1 seul des 3 déménagements les frais de mise en service ont été remboursés.
- 4 clients possédait également un abonnement en gaz naturel chez EDF au tarif de marché et donc hors champ du contrôle. Toutefois, nous avons pu remarquer sans avoir la confirmation que les TSS n'étaient pas appliquées pour ces clients.
- Aucun cas de l'échantillon n'a présenté de situation d'impayés ayant entraîné un abattement de 80% sur les frais de déplacements pour impayés.
- Les présentations des réductions sont difficiles à suivre sur les factures. En effet, pour certaines le prix de l'abonnement initial est précisé, et la réduction applicable est indiquée en-dessous. En revanche, pour d'autres factures c'est directement le prix réduit qui est appliqué, comme le montre les 2 illustrations ci-après.
- Aucun des éléments transmis ne permet de vérifier si les pourcentages de réduction appliqués sont adéquats.

Présentation d'une facture avec le détail de la réduction de l'abonnement par le TPN et de la mise en service gratuite

Base	Relevé		
	69959		
<b>Abonnement *</b>			
Abonnement Tarif Normal 06 kVA Base du 25/06/2012 au 19/07/2012		5,36 €/mois	4,41
Montant de la réduction TPN du 25/06/2012 au 19/07/2012		2,14 €/mois	-1,76
Total de votre abonnement (dont acheminement 3,21 €)			2,65
<b>Taxes et Contributions</b>			
Contribution Tarifaire d'Acheminement électricité*			0,67
<b>Total Electricité hors TVA</b>			<b>3,32</b>
<b>Prestation(s) hors TVA</b>			
Gaz :			
Forfait Mise en service LE 11/06/2012			14,18
Electricité :			
Changement disjoncteur LE 25/06/2012			43,27
Mise en service installation existante LE 25/06/2012			21,61
Remboursement accès à l'énergie TPN LE 25/06/2012			-21,61
Total prestation(s) hors TVA			57,45
<b>TVA</b>			
TVA à 5,5% sur montant total de 3,32 €			0,19
TVA à 19,6% sur montant total de 57,45 €			11,26
<b>Total TVA</b>			<b>11,45</b>

Présentation d'une facturation avec le tarif réduit directement indiqué

**Votre contrat Electricité "Tarif Première Nécessité"**

(activé le 04/04/2012)

Point de livraison n°06 438 494 884 060 - Compteur électronique n° 593

Index de mise en service:

Base			
	0		
<b>Abonnement *</b>			
Abonnement Tarif Première Nécessité 06 kVA Base du 04/04/2012 au 06/04/2012		2,14 €/mois	0,21
Total de votre abonnement (dont acheminement 0,39 €)			0,21
<b>Taxes et Contributions</b>			
Contribution Tarifaire d'Acheminement électricité*			0,08
<b>Total Electricité hors TVA</b>			<b>0,29</b>
<b>TVA</b>			
TVA à 5,5% sur montant total de 0,21 €			0,01
<b>Total TVA</b>			<b>0,01</b>

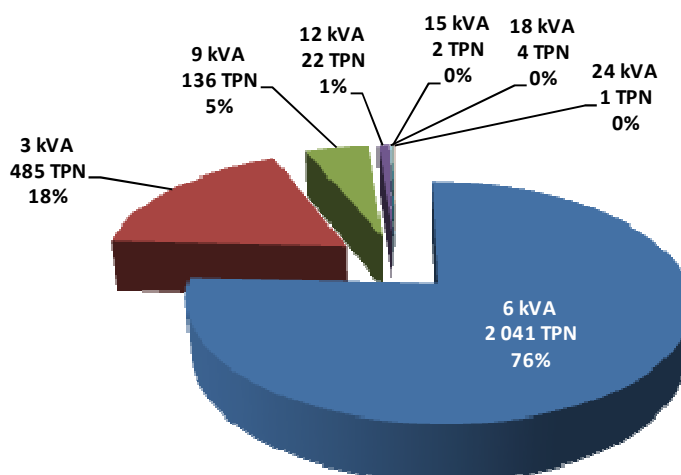


## 2.4 Analyse de la liste des clients au TPN

Afin de compléter l'analyse, malgré le manque d'information du prestataire (XGS), une présentation des données comprises dans la liste transmise par le concessionnaire est proposée ci-après. Ainsi, à partir de la liste des 2 691 bénéficiaires sur la concession du SIAGEP, les indicateurs suivants ont été obtenus.

### Répartition des puissances souscrites

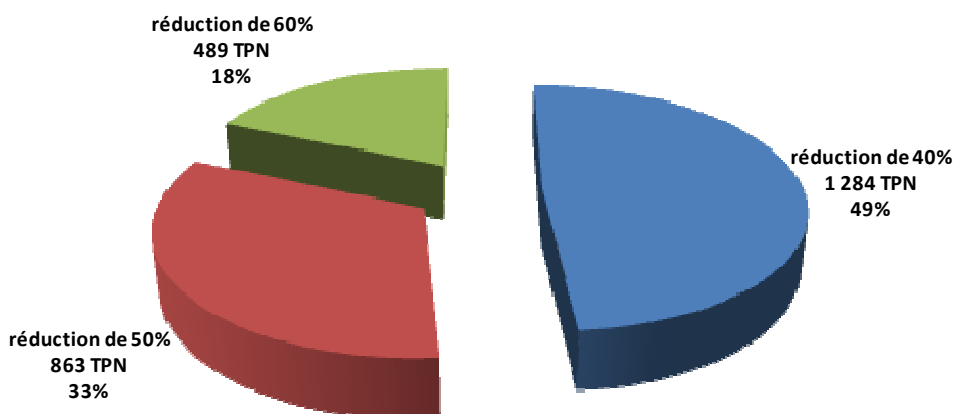
La puissance souscrite a été précisée pour la totalité des bénéficiaires de la liste.



La répartition précédente permet d'observer que la grande majorité (76%) des clients au TPN a une puissance souscrite de 6 kVA. Pour 18% la puissance est de 3 kVA et pour 5% elle est de 9 kVA. Les puissances supérieures ou égales à 12 kVA sont au final très rare (au total moins de 1,1%).

### Répartition des pourcentages de réduction

Les pourcentages d'exonération sont disponibles pour 2 636 TPN de la liste, soit 98%. En effet, pour 55 TPN cette indication est absente (« #N/A »).



La répartition ci-dessus permet ainsi de se rendre compte que la plus grande part (49%) des bénéficiaires concerne des personnes seules bénéficiant d'un taux à 40%. Les foyers entre 2 et 3 personnes bénéficiant d'un taux de 50%, représentent environ un tiers des bénéficiaires du TPN (33%), et les foyers d'au moins 4 personnes environ 18%, avec un taux de réduction de 60%.

### 3. Présentation de l'échantillon (coupures pour impayés)

Le tableau ci-dessous présente les 10 dossiers de situation pour impayés qui ont été sélectionnés. Les informations concernant les processus liés aux impayés sont difficilement synthétisables. En effet, le nombre de possibilités est très grand entre les clients sans TPN ni FSL et les clients dits « protégés » qui bénéficient soit du TPN soit du FSL. De plus, il existe de nombreuses étapes tout au long du processus. Le tableau communiqué liste pour chaque dossier les étapes franchies au cours du processus, avec notamment les demandes de coupures, les attentes, les réalisations, les poses de limiteur, les avertissements des services sociaux ou encore les réalimentations. De plus, les cas d'impayés ne sont pas uniques par client, ainsi pour chaque facture d'un même client, les processus fonctionnent en parallèle pour chaque facture.

N° AEC	Partenaire	Numéro de PDL	Commune(INSEE + Localité PDL)	Date relance	Niveau de relance	Libellé relance
1	5003606553	6466714878689	90052-GIROMAGNY	30.11.2012	80	Coupure ferme demandée
	5003606553	6466714878689	90052-GIROMAGNY	07.11.2012	40	Coupure conditionnelle demandée
2	5006019156	6473661340870	90006-AUXELLES HAUT	30.11.2012	80	Coupure ferme demandée
	5006019156	6473661340870	90006-AUXELLES HAUT	14.11.2012	40	Coupure conditionnelle demandée
3	5015492740	6401591859843	90010-BELFORT	19.11.2012	90	Coupure réalisée
4	6000765272	6435600533168	90010-BELFORT	13.11.2012	90	Coupure réalisée
5	6003861648	6403473206490	90010-BELFORT	31.12.2012	90	Coupure réalisée
	6003861648	6403473206490	90010-BELFORT	23.11.2012	80	Coupure ferme demandée
	6003861648	6403473206490	90010-BELFORT	30.10.2012	80	Coupure ferme demandée
6	6004242328	6438205463229	90010-BELFORT	04.12.2012	90	Coupure réalisée
7	6004778695	6424891449327	90053-GRANDVILLARS	15.11.2012	80	Coupure ferme demandée
	6004778695	6424891449327	90053-GRANDVILLARS	23.11.2012	80	Coupure ferme demandée
	6004778695	6424891449327	90053-GRANDVILLARS	30.11.2012	80	Coupure ferme demandée
8	5006257327	6446599098636	90009-BEAUCOURT	22.11.2012	80	Coupure ferme demandée
	5006257327	6446599098636	90009-BEAUCOURT	14.11.2012	40	Coupure conditionnelle demandée
9	5006807806	6438784358603	90010-BELFORT	15.11.2012	80	Coupure ferme demandée
10	6003106622	6402460135127	90032-DANJOUTIN	03.12.2012	40	Coupure conditionnelle demandée
	6003106622	6402460135127	90032-DANJOUTIN	03.12.2012	40	Coupure conditionnelle demandée

## 4. Etude des cas de coupures pour impayés

---

*NB : Tous les prix d'abonnements et de réduction indiqués dans les études de cas ci-dessous sont hors taxes.*

### 4.1.1 Cas n°1

- Ce client présente une facture impayée de 157 €, **ce qui est supérieur au seuil de 150 €** que s'est fixé le fournisseur pour déclencher le processus de traitement des impayés. La date de la dernière facture impayée est le 20/09/2012.
- Les lettres de relance ont été envoyées les 11/10/2012 (LR1) et 17/10/2012 (LR2), entre temps le client a reçu un rappel téléphonique d'un serveur automatique appelé « Julie-TAG ».
- Le 08/11/2012 ce client est devenu éligible à un déplacement pour impayés (DPI) soit plus d'un mois après son DLP. Le distributeur a planifié une intervention le 15/11/2012 mais n'a pu effectuer de coupure effective à cause d'un « accès impossible – cause client », et de même lors d'une 2<sup>nde</sup> intervention le 29/11/2012.
- Le 01/12/2012 EDF a renouvelé une demande de DPI, pour laquelle ERDF est intervenue le 12/12/2012 et a réalisé une coupure au niveau du coupe circuit principal. **Lors des coupures ERDF réalise systématiquement un relevé des index.**
- Sans réaction du client, le fournisseur averti le distributeur que ce client a été résilié le 27/12/2012.
- A noter que depuis 2013, ce genre d'intervention aurait été traité différemment, et le client (qui ne bénéficie pas du TPN) aurait subi une limitation de puissance et non une coupure durant la trêve hivernale du 1<sup>er</sup> novembre eu 1<sup>er</sup> avril.
- ERDF confirme que depuis la **résiliation**, aucun contrat n'a été repris avec aucun fournisseur. **A noter que sur la facture de résiliation sont indiqués les 42,09 € pour les DPI**, qui sont donc ajoutés à la dette de cet ex-client, pour lequel le dossier est transmis au service de recouvrement.
- En 2012, aucune pénalité de retard n'était appliquée au client au tarif bleu, mais ce n'est plus le cas en 2014, en effet des pénalités ont été ajoutées aux CGV d'EDF.

### 4.1.2 Cas n°2

- Ce client présente une facture impayée de 681 €, la date de la facture impayée est le 01/10/2012.
- La dernière lettre de relance a été envoyée le 26/10/2012 (LR2).
- Le distributeur a planifié une intervention le 29/11/2012 mais n'a pu effectuer de coupure effective à cause d'un « accès impossible – cause client », mais indique qu'une coupure haute est possible. **Ce ne sont pas les mêmes équipes du distributeur qui effectuent les coupures « simples » au niveau du compteur, et celles qui nécessitent une coupure « haute » c'est-à-dire au niveau du branchement**, pour lesquelles une nacelle est nécessaire pour les branchements aériens.
- Le 01/12/2012 EDF a renouvelé une demande de DPI, pour laquelle ERDF est intervenue le 06/12/2012 et a réalisé une coupure « haute ».

- Le lendemain de la coupure le client a réagit en contactant le fournisseur et en payant une partie de la dette avec 150 €. **EDF accepte des règlements partiels mais il faut qu'il soit d'au moins 50% du montant attendu pour autoriser un rétablissement de l'alimentation.**
- Ensuite le 10/12/2012 le client a réglé la totalité avant 16 heures avec un mandat compte et a été réalimenté le jour même par ERDF. **A noter que ce rétablissement n'apparaît pas dans SGE** (systèmes de Gestion des Echanges entre ERDF et les fournisseurs).
- A noter que ce client a de nouveau était en situation d'impayés en mai 2013 pour environ 300 €, et au final il a été **résilié** fin juillet 2013.
- ERDF confirme que depuis la résiliation, aucun contrat n'a été repris avec aucun fournisseur.

#### 4.1.3 Cas n°3

- Ce client présente une facture impayée de 171 €.
- Suite à la demande d'EDF du 06/04/2011 le distributeur a planifié une intervention le 23/04/2012 qui a abouti à la pose d'un SMI (Service Minimum, qui est une limitation de la puissance à 1 000 W). **Les SMI sont posés lorsque le client est absent le jour du DPI, en effet le distributeur n'a pas le droit de couper en l'absence d'un usager.**
- En mai 2012, l'impayé est désormais de 214 €, une nouvelle demande de DPI pour retirer le SMI et coupé est faite, mais au final le client a réglé sa dette le 24/05/2012, et ainsi ERDF a remis la puissance souscrite le lendemain.
- De nouveau, le 11/10/2012 EDF demande un DPI qui se soldera à nouveau par un SMI le 18/10/2012. Puis le 08/11/2012 une nouvelle demande de coupure est faite, qui cette fois-ci se soldera par une coupure effective le 15/11/2012.
- Le jour même le client s'est rendu en boutique pour régler la situation est notamment demandé une mensualisation, ce qu'EDF a refusé suite à une 1<sup>ère</sup> dé mensualisation récente, et a orienté ce dernier vers les services sociaux.
- Au final EDF a effectué la **résiliation** le 24/11/2012. ERDF précisant que cet usager a souscrit **une autre offre le lendemain auprès d'un autre fournisseur** et donc en dehors des TRV (Tarifs Réglementés de Vente).

#### 4.1.4 Cas n°4

- Ce client présente une facture impayée de 346 €.
- Idem au cas précédent, la situation d'impayés a conduit à la résiliation du client le 04/12/2012 suite à une coupure le 13/11/2012.
- Le jour de l'audit ERDF confirmé qu'aucun client n'avait repris de contrat et que **malgré l'absence de client, les relèves 2 fois par an sont maintenues.**

#### 4.1.5 Cas n°5

- Ce client présente une facture impayée de 191 €, la date de la facture impayée est le 13/08/2012.
- Suite à la demande d'EDF le 27/09/2012, ERDF est intervenu le 02/10/2012 et a procédé à la pose d'un SMI en raison de l'absence du client.
- Le 24/11/2012 EDF procède à une nouvelle demande de DPI qui se soldera cette fois-ci par une coupure le 03/12/2012.
- Sans réaction du client, le fournisseur a **résilié** le contrat le 16/01/2013.
- Le 13/05/2013, soit 4 mois après la résiliation le client a finalement **re-souscrit** un contrat chez EDF. En revanche, **il n'a pas été précisé si ce dernier a réglé ses dettes de son précédent contrat**, et s'il a réglé les 50,34 € TTC de frais de DPI.

#### 4.1.6 Cas n°6

- Ce client présente une facture impayée de 1 113 €.
- Suite à la demande d'EDF le 29/11/2012, ERDF est intervenu le 03/12/2012 et a procédé à la coupure, alors que ce client était déjà en SMI.
- Sans réaction du client, le fournisseur a **résilié** le contrat le 04/03/2013.
- En réalité, le client avait temporairement quitté son logement suite à des travaux dans l'immeuble dû à un incident. Au final, EDF a réorienté le client vers les travailleurs sociaux pour l'aider à régler la situation.
- Finalement EDF a placé la dette de 1 303 € aux irrécouvrables le 27/11/2013.

#### 4.1.7 Cas n°7

- Ce client présente une facture impayée de 1 069 €.
- Suite à la demande d'EDF le 16/11/2012, ERDF est intervenu le 22/11/2012 et n'a pas pu procéder à la coupure à cause d'un problème d'accès, de même pour le 2<sup>nd</sup> DPI la semaine suivante.
- Finalement lors du 3<sup>ème</sup> DPI le 05/12/2012, le client a présenté un chèque de paiement.

#### 4.1.8 Cas n°8

- Ce client présente une facture impayée de 182 €.
- Suite à la demande d'EDF le 27/07/2012, ERDF est intervenu le 03/08/2012 et n'a pas pu procéder à la coupure à cause d'un problème d'accès, de même pour le 2<sup>nd</sup> DPI le 21/11/2012 et lors du 3<sup>ème</sup> DPI le 28/11/2012 **un chèque a été collecté**.
- Ce client a de nouveau présenté des difficultés de paiements en juillet 2013 ayant entraîné un DPI.

#### 4.1.9 Cas n°9

- Ce client présente une facture impayée de 181 €.
- Suite à la demande d'EDF le 01/11/2012, ERDF est intervenu le 14/11/2012 et n'a pas pu procéder à la coupure à cause d'un problème d'accès.
- Le 26/11/2012 EDF a annulé le processus de DPI, suite à la protection du client par l'ouverture d'un dossier FSL
- En effet un dossier FSL a été lancé en mai 2012 qui a été accepté en juillet 2012 pour un prêt de plus de 1 400 €. EDF a relancé les services sociaux car en novembre le versement n'avait toujours pas été effectué, en effet un justificatif du client était manquant pour la CAF. Le versement a finalement été effectué le 28/12/2012.

#### 4.1.10 Cas n°10

- Ce client présente une facture impayée de 455 €.
- Suite à la demande d'EDF le 04/12/2012, ERDF est intervenu le 12/12/2012 pour poser un SMI en raison de l'absence du client. Ce SMI ne sera retiré que le 20/06/2013.
- Au final, la facture sera réglée par une aide FSL accepté en septembre 2013.

## 4.2 Bilan des dossiers de coupures pour impayés analysés

A partir de l'échantillon choisit et des informations en possession du fournisseur, nous avons pu souligner les points suivants :

- Le fournisseur ne déclenche pas de procédure pour impayés tant que la dette cumulée ne dépasse pas 150 €. A noter que certains impayés ont dépassé 1 000 €.
- Le distributeur est globalement réactif pour effectuer les DPI suite aux demandes d'EDF, en revanche le nombre d'interventions pour chaque dossier est relativement important. En effet, pour la plupart des dossiers ERDF a du intervenir entre 2 et 4 fois, soit pour poser des SMI lors des absences des clients et donc revenir une autre fois pour coupé, soit pour des problèmes d'accès aux points de coupure.
- Pour plus de la moitié des dossiers étudiés, les processus pour impayés se sont terminés par des résiliations du contrat par le fournisseur ce qui socialement est relativement inquiétant. Car soit les usagers ont déménagé, soit ils continuent à occuper les locaux sans alimentation électrique. Car dans un seul cas l'utilisateur a contracté avec un autre fournisseur.

# Conclusion

---

Cette analyse des outils mis en place par le fournisseur EDF afin d'aider les plus démunis face à la précarité énergétique a permis à la fois de présenter en détails certains indicateurs, et de faire une étude spécifique sur des échantillons de dossiers.

L'obtention de la CMUC, et désormais depuis fin 2012 de l'ACS, est l'une des conditions majeures permettant ensuite la mise en place du tarif social pour l'utilisateur.

A fin 2012, le nombre total en France de bénéficiaires de la CMUC était de plus de 3,9 millions de personnes, en hausse annuelle de +2,6%. Cela représente environ 6% de la population. La grande majorité d'entre eux (en moyenne 90%) sont affiliés aux services des CPAM départementales.

Les premiers bénéficiaires du TPN qui ne sont pas à la CMUC, mais qui bénéficient de l'ACS ont été enregistrés en début d'année 2013, ainsi les impacts de cette nouveauté n'ont pas encore été chiffrés. Seulement, il faut savoir qu'en France à fin 2012, il y avait plus d'1 millions de bénéficiaires de l'ACS, soit 25% en plus du volume de la CMUC. Pour rappel, les bénéficiaires de l'ACS sont les personnes qui dépassent au maximum de 35% le plafond de revenus de la CMUC (716 € par mois pour 1 personne pour la CMUC, et 967€ pour l'ACS).

Le département du Territoire-de-Belfort comptait en fin d'année 2012, environ 10 900 personnes à la CMUC, soit 7,4% de sa population selon le fonds CMU. Le département se place dans la fourchette basse par rapport aux autres départements, le taux national étant de 6%.

En France, le nombre de bénéficiaires du TPN est de 1,083 millions à fin 2012, soit une hausse de +67% par rapport à l'année précédente. La CRE a calculé la compensation des coûts du TPN *via* la CSPE en projetant de comptabiliser à fin 2013 environ 1,4 millions de bénéficiaires, soit une nouvelle hausse estimative de +33%.

Le nombre de bénéficiaires du TPN sur la concession du SIAGEP a également fortement augmenté également entre 2011 et 2012 après la mise en pratique de l'automatisation, avec environ +82%, soit une hausse de 1 785 à 3 240 bénéficiaires. Le SIAGEP se place au dessus de la moyenne nationale avec en 2012 environ 480 clients au TPN pour 10 000 clients au tarif bleu, contre 328 en France. La commune de Belfort représente à peu près les deux tiers des bénéficiaires du TPN sur la concession du SIAGEP (61%).

Selon une approche théorique, environ un ayant droit sur trois ne bénéficie pas à défaut du TPN. Ainsi, il y aurait environ 58% de bénéficiaires en France et 62% pour le SIAGEP en 2012, par rapport au potentiel théorique. Ces taux étaient bien plus faibles avant l'automatisation en 2011 avec respectivement 35% et 36%.

Le processus d'attribution a fortement évolué depuis les 2 dernières années, **c'est en fait un système assez mouvant** dont les paramètres, notamment les modifications législatives, fluctuent et donc limitent les analyses à facteurs constants. Notamment, en mars 2012 **l'automatisation** des processus d'attribution des tarifs sociaux a été mise en place, puis en décembre 2012 les **bénéficiaires de l'ACS** ont été ajoutés aux ouvrants droits aux tarifs sociaux, puis en avril 2013 la **Loi Brottes** a intégré notamment l'administration fiscale dans le processus, et enfin en juillet 2013 les **plafonds d'accès** à la CMUC ou à l'ACS ont été fortement augmentés.

Le concessionnaire présente certaines lacunes quant à la diffusion d'informations sur les bénéficiaires du TPN. En effet, le fournisseur sous-traite à un prestataire commun avec les ELD, et avec les fournisseurs de gaz pour le tarif social du gaz (TSS) qui se nomme XGS, l'application et le suivi des TPN.

Ce principe de sous-traitance qui a les avantages d'une part de faire des économies de moyens en étant commun à tous les fournisseurs, et d'autre part d'éviter aux fournisseurs de connaître des informations confidentielles sur leurs clients ne doit pas entraver la qualité du contrôle de la concession par le SIAGEP. En effet, le SIAGEP n'a pas pu accéder aux informations telles que les dates d'envoi des attestations TPN, leurs dates de retour, les volumes d'appels reçus, les volumes de refus volontaires, etc. Le fournisseur se doit de pouvoir récupérer ces informations afin de limiter l'opacité autour des activités de XGS.

Par ailleurs, le fournisseur n'a pas été en mesure, et ce sans lien avec le prestataire, de présenter les volumes d'application de mises en service gratuite ou d'abattement lors des procédures de coupures pour impayés. En effet, les bénéficiaires du TPN ne se limitent pas au tarif lui-même mais ils concernent également des remises sur certaines prestations, et EDF ne communique pas de données à ce sujet.

En ce qui concerne le FSL, les informations communiquées sont satisfaisantes et présentes un processus fiable, grâce auquel les clients éligibles obtiennent rapidement des aides ou des prêts. De plus, la dotation de la part du fournisseur est stable depuis 2 ans aux alentours de 47 000 €. EDF finance en partie le FSL et communique les éléments nécessaires aux dossiers des travailleurs sociaux, mais n'est pas responsable du fonctionnement des attributions ni des accords ou refus des demandes d'aides.

En ce qui concerne les coupures pour impayés, pour la 1<sup>ère</sup> fois le fournisseur a communiqué les informations nécessaires pour effectuer un contrôle de qualité. Le SIAGEP a par ailleurs bien fait d'insister suite au 1<sup>er</sup> refus du fournisseur. En revanche, les informations communiquées par EDF doivent être améliorées de manière à obtenir des données exhaustives sur les coupures pour impayés, car en effet les réalimentations et les résiliations ne sont pas systématiquement listées dans les extractions alors qu'elles sont bien enregistrées dans SGE.

Au final, le SIAGEP doit rester vigilant sur la qualité de services rendue par le fournisseur EDF et sur la transparence des données fournies. Car globalement, hormis pour le FSL, **de nombreux éléments font que le contrôle annuel de la concession ne peut pas être satisfaisant** :

- La liste des coupures pour impayés n'est pas exhaustive ;
- Le prestataire XGS détient la majorité des informations qui permettrait un contrôle abouti des bénéficiaires du TPN ;
- La migration entre les outils QE et SIMM, dont la fin est prévue fin 2013, a modifié certains indicateurs et en a supprimé d'autres, limitant ainsi les suivis des chroniques.