

Rapport d'audit sur les tarifs sociaux de l'énergie



JUILLET 2013

RAPPORT

Ce rapport d'audit a été remis par Bruno LECHEVIN, président de l'ADEME
à Philippe MARTIN, ministre de l'écologie, du développement durable et de l'énergie,
le 17 juillet 2013

SYNTHÈSE

Le 13 juin 2013, la ministre en charge de l'énergie demandait à l'ADEME en tant que pilote opérationnel de l'ONPE (Observatoire National de la Précarité Énergétique) de réaliser une mission d'audit relative aux tarifs sociaux de l'énergie et à leurs modalités et coûts de distribution, devant aboutir à des recommandations d'amélioration ou de dispositif alternatif de versement de ces aides.

Pour mener à bien cette mission d'une durée d'un mois, l'ADEME, en lien avec les services du médiateur de l'énergie, a rencontré les principales parties prenantes concernées, en particulier les fournisseurs et leur sous-traitant pour la mise en œuvre des tarifs sociaux, les organismes d'assurance maladie, les autorités concédantes, la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) et la Commission Nationale de l'Information et des Libertés (CNIL). Elle a également pu s'appuyer sur les services compétents de la Direction Générale de l'Énergie et du Climat et bénéficié des apports d'autres départements ministériels tels ceux en charge du budget, des impôts ou encore des affaires sociales.

Constat concernant la construction des tarifs sociaux :

« Les tarifs sociaux de l'énergie reposent en apparence sur des principes simples et justes »

Les tarifs sociaux de l'énergie sont une aide sociale originale versée via les quelque 160 fournisseurs d'électricité et de gaz naturel. Cette aide porte le nom de tarif de première nécessité (TPN) pour l'électricité et de tarif spécial de solidarité (TSS) pour le gaz.

Si les fournisseurs sont obligés de verser cette aide - c'est une obligation de service public - ils en sont aussi intégralement remboursés, y compris les frais de gestion, par des taxes payées par les consommateurs.

Les foyers éligibles sont actuellement identifiés par les organismes d'assurance maladie (OAM), et, suite à la loi dite Brottes, des éligibles supplémentaires seront identifiés par l'administration fiscale afin de s'approcher d'une cible de 4 millions de ménages.

Les tarifs sociaux comprennent 5 déclinaisons (TPN et TSS individuels, TSS collectifs, TPN et TSS résidences sociales). De par leur construction, ils constituent une aide inéquitable vis-à-vis de ceux qui ne sont pas chauffés au gaz naturel, dans la mesure où ceux qui sont chauffés au gaz naturel cumulent à la fois le TPN et le TSS alors que ceux chauffés par d'autres modes de chauffage ne reçoivent que le TPN.

Par ailleurs, la détermination générale du montant de l'aide dépend de nombreux paramètres (composition familiale, contrat souscrit...) et ses modalités de calcul sont peu lisibles, difficilement vérifiables et peuvent présenter des effets pervers (en fonction du contrat, l'aide varie : une consommation d'énergie plus importante peut conduire au final à une facture moindre, une fois l'aide déduite). Par ailleurs, concernant le TSS collectif, ses modalités d'attribution actuelle et la diversité des acteurs impliqués (bailleurs, fournisseurs...) donnent lieu à de réelles difficultés de mise en œuvre (80 000 aides attribuées sur un total estimé à 400 000 ayants droit).

Pour finir, si les tarifs sociaux constituent un dispositif à la fois original et intéressant pour soulager les ménages aux revenus les plus faibles d'une partie de leurs factures d'électricité et de gaz, ils constituent une réponse insuffisante au problème de la précarité énergétique. En particulier, les montants des tarifs sociaux apparaissent d'un montant bien trop faible au regard du montant des factures d'énergie (de l'ordre de 8 euros d'aide mensuelle par énergie) pour pouvoir effectivement protéger les ménages de la précarisation énergétique qui s'amplifie.

Constat concernant les modalités opérationnelles d'attribution des tarifs sociaux :

« Des modalités opérationnelles dont la complexité est sous-estimée »

La procédure d'attribution automatique décidée par l'État en mars 2012 a permis de fortement accroître le nombre de bénéficiaires, en passant de 600 000 ménages à 1,3 million pour le TPN et de 300 000 à 450 000 ménages pour le TSS. La solution retenue par les fournisseurs de faire appel à un prestataire unique s'avère à la fois efficace et incontournable. Sans remettre en cause le professionnalisme des différentes équipes en charge du sujet, la gouvernance du dispositif nécessiterait néanmoins d'être améliorée afin d'harmoniser les pratiques de traitement des informations des différents fournisseurs. Le croisement des données reste intrinsèquement complexe et ne peut pas couvrir la diversité des situations dont notamment le suivi dans le temps des changements de situations.

L'automatisation ne concerne que les bénéficiaires dont un contrat électricité ou gaz a été reconnu. Sans contrat reconnu, obtenir l'aide relève du parcours du combattant (formulaire très compliqué et source d'erreur, service d'information perfectible...). Quant à la situation des quelque 1,35 million ayants droit non bénéficiaires de l'ACS ou de la CMUC, leur situation apparaît à ce jour inextricable s'ils souhaitent bénéficier des tarifs sociaux sans pour autant demander l'aide sociale.

Pour finir, l'expérience montre que les délais nécessaires à la mise en œuvre des évolutions législatives et réglementaires sont généralement sous-estimés.

Recommandations :

« Consolider les tarifs sociaux en les simplifiant et surtout les compléter pour aller vers un véritable bouclier énergétique »

Des solutions immédiates peuvent maximiser le nombre de bénéficiaires dès cet hiver et améliorer les points faibles du dispositif :

- Simplifier les modalités de calcul de l'aide et relever significativement le montant des tarifs sociaux, en proposant leur doublement et leur forfaitisation ;
- Enrichir les données transmises sur les bénéficiaires pour améliorer l'automatisation (exemple : utilisation de données de contact cryptées tels le téléphone ou le courriel) ;
- Mettre en œuvre des solutions palliatives transitoires pour disposer dès la rentrée 2013 des fichiers de nouveaux bénéficiaires, en acceptant que ces fichiers ne soient pas totalement stabilisés ;
- Simplifier et rendre plus attrayant le formulaire envoyé aux bénéficiaires non reconnus pour qu'ils soient plus nombreux à le retourner ;
- Faire connaître les tarifs sociaux de façon neutre et concertée (ex : campagnes de communication commune)

Des évolutions en profondeur sont à initier dès à présent pour mettre en place un véritable bouclier énergétique :

- Compléter les tarifs sociaux avec un « chèque énergie » et étendre le chèque énergie à toutes les énergies, quel que soit le mode de chauffage ;
- Simplifier diverses dispositions législatives et réglementaires telles le financement direct des FSL (Fonds de solidarité pour le logement) par la CSPE (contribution au service public de l'électricité) ou encore la révision des règles de détermination de la composition familiale ;
- Mettre en place une gouvernance et une transparence exemplaires, en cohérence avec la notion de service public ;
- Tester un circuit de rattrapage de proximité pour les ayants droit non bénéficiaires (exemple : s'appuyer sur les CCAS, centre communal d'action sociale) ;
- Mieux accompagner les bénéficiaires, en particulier pour l'amélioration thermique de leur logement et plus globalement pour lutter contre toutes les formes de précarité énergétique.

À l'issue de cet audit, il s'avère que malgré la complexité des tarifs sociaux et de leurs modalités de distribution, des mesures immédiates pourraient permettre de maximiser le nombre d'ayants droit bénéficiaires des tarifs sociaux, tout en revalorisant significativement leur montant. La création d'un chèque énergie compléterait le dispositif et serait étendue à toutes les énergies, quel que soit le mode de chauffage.

Ces mesures seraient en phase avec la création d'un véritable bouclier énergétique, tel que préconisé par les recommandations du Conseil national du Débat national sur la transition énergétique.

SOMMAIRE

1 Les tarifs sociaux de l'énergie reposent en apparence sur des principes simples et justes	9
1.1 Les tarifs sociaux de l'énergie sont une aide sociale originale versée via les quelque 160 fournisseurs d'électricité et de gaz naturel	9
1.2 Les foyers éligibles aux tarifs sociaux sont identifiés actuellement par les organismes d'assurance maladie (OAM), ainsi que par l'administration fiscale dans le cadre de la loi dite Brottes	9
1.3 Les tarifs sociaux comprennent de multiples déclinaisons qui ne résolvent pas l'iniquité structurelle du dispositif entre les différents modes de chauffage	10
1.3.1 Une aide multiforme qui comprend 5 déclinaisons : TPN et TSS individuels, TSS collectifs, TPN et TSS résidences sociales	10
1.3.2 Une aide inéquitable vis-à-vis de ceux qui ne sont pas chauffés au gaz naturel	10
1.3.3 Le TSS collectif, trop complexe, n'atteint pas sa cible	10
1.4 Le montant accordé dépend de trop de paramètres, ce qui présente de nombreux inconvénients	11
1.4.1 Le montant accordé dépend de la composition familiale et du contrat souscrit	11
1.4.2 Ces modalités de calcul sont peu lisibles, difficilement vérifiables et présentent des effets pervers	11
1.5 Les fournisseurs sont remboursés intégralement par des taxes payées par les consommateurs	12
1.5.1 La loi garantit un remboursement intégral de tous les coûts des fournisseurs	12
1.5.2 Le remboursement peut atteindre 120 % pour le TPN	13
1.5.3 La compensation des coûts est en général omise par les fournisseurs dans leur communication	13
1.6 Un dispositif intéressant mais qui constitue une réponse insuffisante au problème de la précarité énergétique	13
1.6.1 Un dispositif sur lequel peuvent s'appuyer d'autres mesures liées à la précarité	13
1.6.2 Mais un accompagnement qui pourrait être approfondi et renforcé	14
1.6.3 Et surtout un montant d'aide très faible par rapport aux factures d'énergie, d'environ 8 euros par mois pour l'électricité et pour le gaz	14
2 Des modalités opérationnelles dont la complexité est sous-estimée	15
2.1 Une procédure d'attribution automatisée qui a fortement accru le nombre de bénéficiaires mais qui pose des questions de gouvernance	16
2.1.1 La procédure automatisée a permis d'augmenter fortement le nombre de bénéficiaires	16
2.1.2 Le recours à un prestataire unique spécialisé est une solution incontournable	17
2.1.3 Une gouvernance de la prestation qui doit être améliorée	17
2.2 Le croisement des données est intrinsèquement complexe et ne peut pas couvrir toutes les situations	17

2.2.1	Les données communiquées sont insuffisantes pour suivre dans le temps les ayants droit et recouper à terme les informations transmises par les OAM et l'administration fiscale	17
2.2.2	La recherche des contrats d'énergie est difficile et ne peut pas, structurellement, aboutir dans tous les cas	18
2.3	En dehors de l'automatisation, obtenir l'aide relève du parcours du combattant	19
2.3.1	Le formulaire envoyé aux bénéficiaires sans contrat reconnu est compliqué et source d'erreurs	19
2.3.2	Le service d'information est perfectible, en particulier au niveau du centre d'appel	19
2.3.3	La situation des ayants droit non bénéficiaires semble inextricable	19
2.4	Les délais nécessaires à la mise en œuvre des évolutions législatives et réglementaires sont généralement sous-estimés	19
3	Recommandations: consolider les tarifs sociaux en les simplifiant et surtout les compléter pour aller vers un véritable bouclier énergétique	20
3.1	Des solutions immédiates peuvent maximiser le nombre de bénéficiaires dès cet hiver et améliorer les points faibles du dispositif	20
3.1.1	Simplifier les modalités de calcul et relever significativement le niveau des tarifs sociaux	20
3.1.2	Enrichir les données transmises sur les bénéficiaires pour améliorer l'automatisation	21
3.1.3	Mettre en œuvre des solutions palliatives transitoires pour disposer dès la rentrée 2013 des fichiers de nouveaux bénéficiaires	22
3.1.4	Simplifier le formulaire envoyé aux bénéficiaires non reconnus pour qu'ils soient plus nombreux à le retourner	22
3.1.5	Faire connaître les tarifs sociaux de façon neutre et concertée	23
3.2	Des évolutions en profondeur sont à initier dès à présent pour mettre en place un véritable bouclier énergétique	23
3.2.1	Compléter les tarifs sociaux avec un « chèque énergie »	23
3.2.2	Simplifier les dispositions législatives et réglementaires	25
3.2.3	Mettre en place une gouvernance et une transparence exemplaires	25
3.2.4	Tester un circuit de rattrapage de proximité pour les ayants droit non bénéficiaires	26
3.2.5	Mieux accompagner les bénéficiaires, en particulier pour l'amélioration thermique de leur logement	26
	Annexe I: Liste des personnes rencontrées	27
	Annexe II: Le TPN et le TSS individuel	28
	Annexe III: Exemples de factures avec l'impact TPN et TSS	30
	Annexe IV: Exemples de formulaire	32
	Annexe V: Chèque prérempli du dispositif ACS	34



MINISTÈRE DE L'ÉCOLOGIE, DU DÉVELOPPEMENT DURABLE
ET DE L'ÉNERGIE

La ministre

Paris, le 13 JUIN 2013

Monsieur le Président,

La mise en œuvre effective des tarifs sociaux de l'énergie à l'ensemble des consommateurs éligibles est une priorité absolue pour le Gouvernement.

Les questions posées par les difficultés administratives et techniques rencontrées dans l'automatisation de l'attribution des tarifs sociaux de l'énergie ne peuvent rester sans réponse.

L'ADEME, en tant que pilote opérationnel de l'Observatoire National de la Précarité Énergétique, peut efficacement apporter son expertise sur ces problématiques.

C'est pourquoi, je souhaite que vous établissiez, dans un délai d'un mois, un rapport qui dressera 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 de ces aides.

Pour réunir les éléments nécessaires à l'élaboration de ce rapport, je vous demande de rencontrer, en lien avec les services du médiateur de l'énergie, les principales parties prenantes concernées, en particulier les fournisseurs et leur sous-traitant pour la mise en œuvre des tarifs sociaux, les organismes d'assurance maladie, les autorités concédantes, les travailleurs sociaux et la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) et la Commission Nationale de l'Information et des Libertés (CNIL).

Outre vos propres services, vous pourrez vous appuyer sur les services compétents de la Direction Générale de l'Énergie et du Climat (DGEC).

Je vous prie de croire, Monsieur le Président, à l'assurance de ma considération distinguée.


Delphine BATHO

Monsieur Bruno LECHEVIN
Président de l'Ademe
27 rue Louis Vicat
75737 PARIS cedex 15

1 LES TARIFS SOCIAUX DE L'ÉNERGIE REPOSENT EN APPARENCE SUR DES PRINCIPES SIMPLES ET JUSTES

1.1 Les tarifs sociaux de l'énergie sont une aide sociale originale versée via les quelque 160 fournisseurs d'électricité et de gaz naturel

Les tarifs sociaux consistent en une aide financière au paiement des factures d'électricité et de gaz naturel en réseau, versée directement via les fournisseurs d'électricité et de gaz naturel à certains de leurs clients. Cette aide porte le nom de tarif de première nécessité (TPN) pour l'électricité et de tarif spécial de solidarité (TSS) pour le gaz.

Il s'agit d'une obligation de service public, assignée à tous les fournisseurs historiques d'électricité, à savoir EDF et les 160 entreprises locales de distribution (ELD) et à tous les fournisseurs de gaz naturel, soit une trentaine en France. La loi dite Brottes du 15 avril 2013⁽¹⁾ étend pour l'électricité cette obligation à tous les fournisseurs alternatifs (une dizaine).

1.2 Les foyers éligibles aux tarifs sociaux sont identifiés actuellement par les organismes d'assurance maladie (OAM), ainsi que par l'administration fiscale dans le cadre de la loi dite Brottes

Les personnes éligibles sont celles dont les ressources du foyer sont inférieures à un plafond de revenus défini par voie réglementaire.

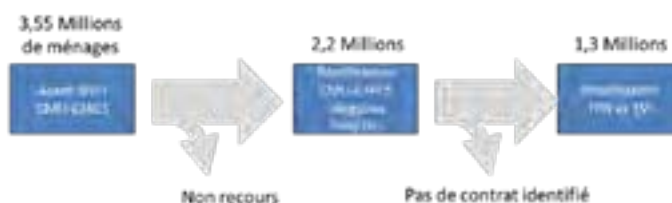
Jusqu'au 27 décembre 2012, le plafond d'éligibilité était celui donnant droit à la CMU-C (Couverture Maladie Universelle Complémentaire) soit pour une personne seule en métropole 716 € par mois au 1^{er} juillet 2013.

Fin 2012, le nombre de foyers bénéficiaires de la CMU-C était d'environ 1 800 000. Il est généralement considéré que le taux de non-recours à la CMU-C est de l'ordre de 20 %, ce qui situerait le total des ménages éligibles à environ 2 250 000.

Depuis l'arrêté du 27 décembre 2012, le plafond de revenus est désormais celui ouvrant droit à l'ACS

(Aide Complémentaire Santé) soit pour une personne seule en métropole 967 € par mois au 1^{er} juillet 2013.

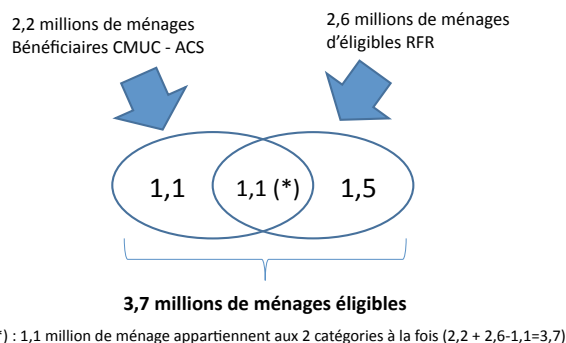
Ce nouveau plafond ajoute de l'ordre de 400 000 ménages supplémentaires bénéficiaires de l'ACS mais pas de la CMU-C. En sachant que le taux de non recours à l'ACS est très élevé, de l'ordre de 70 %, cela signifie que le nombre supplémentaire de ménages éligibles aux tarifs sociaux est plutôt de l'ordre de 1 300 000. Au total, le nombre de ménages éligibles à la CMU-C ou à l'ACS est d'environ 3 550 000, dont seulement 2 200 000 en bénéficient réellement et sont donc sus-



ceptibles de pouvoir bénéficier automatiquement des tarifs sociaux de l'énergie (voir paragraphe 2.3.3).

En complément, la loi dite Brottes du 15 avril 2013 prévoit un élargissement aux foyers dont le revenu fiscal de référence est inférieur à un plafond, fixé par un décret en cours d'élaboration à 2 175 € par part fiscale. L'objectif affiché est que les tarifs sociaux de l'énergie puissent bénéficier à 4 millions de foyers, ce qui correspond plus ou moins au nombre de foyers dont les revenus sont inférieurs au seuil de pauvreté⁽²⁾.

Elargissement lié à l'ajout des éligibles RFR (revenu fiscal de référence) :



(1) Loi n° 2013-312 du 15 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.

(2) 60 % du revenu médian.

1.3 Les tarifs sociaux comprennent de multiples déclinaisons qui ne résolvent pas l'iniquité structurelle du dispositif entre les différents modes de chauffage

1.3.1 Une aide multiforme qui comprend 5 déclinaisons : TPN et TSS individuels, TSS collectifs, TPN et TSS résidences sociales

Les tarifs sociaux de l'énergie ne peuvent s'adresser en théorie, par construction, qu'aux consommateurs qui sont titulaires d'un contrat individuel sur lequel l'aide peut être appliquée.

Dans ces conditions, sont exclus a priori du dispositif tous ceux dont la fourniture d'énergie est « collective » et facturée à l'usager non pas au travers d'un contrat d'énergie mais d'une ventilation des charges : chauffage collectif dans un immeuble, foyers logements, maisons de retraites, résidences sociales etc. Afin de contourner cet écueil, des dispositifs spécifiques ont été prévus par le législateur pour certaines situations particulières :

- Chauffage collectif au gaz naturel, prévu dès le début du TSS (TSS collectif)
- Gestionnaires de résidences sociales mentionnées à l'article L. 633-1 du code de la construction et de l'habitation qui font l'objet de la convention prévue à l'article L. 353-1 du même code, prévu dans la loi dite Brottes (TPN et TSS) – ces dispositions ne sont pas encore mises en œuvre.

Il existe donc en pratique 5 modalités distinctes de tarifs sociaux :

- TPN
- TSS individuel
- TSS collectif pour le gaz naturel collectif
- TPN résidences sociales (Loi dite Brottes)
- TSS résidences sociales (Loi dite Brottes)

Concernant le TPN et le TSS individuels : voir Annexe II

Concernant le TPN et TSS résidences sociales (Loi dite Brottes) : Dans le cadre de l'article 7 de la loi dite Brottes, une disposition spécifique pour les gestionnaires de résidences sociales a été adoptée. Compte tenu des critères de revenus exigés pour habiter dans ces résidences sociales, la totalité des occupants répondrait en effet aux critères de revenus définis pour bénéficier des tarifs sociaux. Toutefois, faute de contrat individuel, les occupants ne peuvent en bénéficier effectivement, sauf en cas de chauffage collectif au gaz naturel.

1.3.2 Une aide inéquitable vis-à-vis de ceux qui ne sont pas chauffés au gaz naturel

L'iniquité la plus flagrante du dispositif des tarifs sociaux est la discrimination opérée suivant l'énergie de chauffage du ménage.

Les ménages chauffés au gaz naturel peuvent toucher une deuxième aide (cumul TPN et TSS), alors que les ménages chauffés à toutes les autres énergies touchent au plus le TPN : chauffage électrique, gaz livré au détail (bonbonnes, citernes), fioul, bois, réseau de chaleur. Le TSS collectif et le TSS individuel peuvent même être cumulés : certains foyers cumulent donc 3 aides.

Le montant du TPN a été conçu comme une aide au paiement de l'électricité spécifique uniquement, et il ne tient donc pas compte du fait qu'un ménage se chauffe à l'électricité, de sorte que le montant de l'aide TPN est similaire pour un ménage qui se chauffe à l'électricité ou au gaz naturel.

Le montant du TSS est lui au contraire construit sur une logique de proportionnalité au niveau de la consommation en gaz naturel.

Ces deux principes différents entre le TPN et le TSS ont pour résultat une iniquité structurelle du cumul des aides.

1.3.3 Le TSS collectif, trop complexe, n'atteint pas sa cible

Il n'y aurait à ce jour qu'environ 80 000 ménages bénéficiaires ⁽³⁾ identifiés du TSS collectif sur un potentiel évalué à 400 000.

Le fournisseur GDF SUEZ estime que la responsabilité du faible taux de bénéficiaires est imputable aux bailleurs et propriétaires, qui doivent lui transmettre les adresses des immeubles chauffés par une installation de chauffage collective au gaz naturel, afin de permettre le croisement entre la référence du point de livraison gaz et l'adresse des bénéficiaires.

Le dispositif retenu vise en effet à identifier le fournisseur de la chaufferie de l'immeuble dans lequel habite un bénéficiaire. Ce fournisseur, qui n'a aucune relation contractuelle avec le bénéficiaire, va lui adresser un chèque bancaire, dont il sera compensé ensuite. Des fournisseurs qui n'ont aucune activité sur le marché domestique (ex : TEGAZ, filiale de Total) mais qui alimentent des chaudières collectives, sont ainsi amenés à adresser des chèques à des consommateurs résidentiels qui ne les connaissent pas. Cette particularité, ainsi que des causes plus « classiques » (personne n'habitant pas à l'adresse indiquée), expliquent qu'une proportion non négligeable des 80 000 chèques adressés aux bénéficiaires ne soient jamais encaissés (de l'ordre de 7 à 8 %).

(3) Principaux fournisseurs : GDF SUEZ : 70 000 bénéficiaires au 23/06/13, EDF : 2000 bénéficiaires environ.

1.4 Le montant accordé dépend de trop de paramètres, ce qui présente de nombreux inconvénients

Les modalités de versement et de calcul du TPN et du TSS sont distinctes et comprennent plusieurs variantes. Elles dépendent principalement de la composition du foyer et des caractéristiques de consommation du bénéficiaire.

1.4.1 Le montant accordé dépend de la composition familiale et du contrat souscrit

La composition du foyer prend en compte le nombre « d'unités de consommation » (UC), par analogie avec les dispositifs en vigueur en matière d'aides sociales :

La première personne du foyer compte pour 1 UC (Unité de Consommation), la deuxième pour 0,5 UC, les 3^e et 4^e pour 0,3 UC chacune et les suivantes pour 0,4 UC.

La réduction varie suivant le nombre d'UC du ménage.

Pour le TSS individuel (en € par an)

UC (kWh/an)	Plage de consommation		
	0-1000	1000-6000	>6000
1 UC	22	67	94
1 < UC < 2	29	90	124
2 UC ou +	37	112	156

Pour le TSS collectif (en € par an)

UC	Forfait
1 UC	72
1 < UC < 2	95
2 UC ou +	119

Le montant moyen du TSS est de 102 euros par an et par bénéficiaire.

Pour le TPN :

La réduction s'applique sur l'abonnement, plafonné au montant de l'abonnement 9 kVA heures pleines / heures creuses, et au prix des 100 premiers kWh consommés par mois.

Réduction accordée :

UC du foyer	% de réduction
1 UC	40 %
1 < UC < 2	50%
2 UC ou +	60%

Le montant moyen du TPN est de 90 euros par an et par bénéficiaire.

Le mode de calcul du TPN, exprimé en pourcentage de réduction par rapport à un prix de référence, est peu lisible et complexe à comprendre sur une facture. Les décalages de fréquences de facturation (annuel, bimestriel...) et de relevé (généralement semestriel) peuvent également être source d'anomalies.

Dans le cadre de l'extension du TPN à tous les fournisseurs, un tel mode de calcul ne pouvait perdurer, car il impliquait soit un montant d'aide d'autant plus important que le tarif du fournisseur serait élevé, ce qui serait illogique, soit une réduction par kWh calculée sur celle en vigueur pour les tarifs réglementés, ce qui se révélerait excessivement complexe à mettre en œuvre. Ce sont donc des abattements forfaitaires qui sont prévus. Toutefois, un principe de différenciation de l'aide en fonction de la puissance souscrite subsiste.

Déduction forfaitaire en fonction de l'UC (en € TTC/an)	3 kVA	6 kVA	9 kVA et plus
1 UC	71	87	94
1 < UC < 2	88	109	117
UC >= 2	106	131	140

Source : projet de décret – juillet 2013

TPN et TSS pour les gestionnaires de résidences sociales :

Les montants correspondants sont :

	Preuve de l'absence de contrat individuel dans les logements	Sans preuve de l'absence de contrats individuels dans les logements
TPN résidence sociales	47 € / logement / an	100 € forfaitaires / an / résidence
TSS Résidences sociales	72 € / logement / an	100 € forfaitaires / an / résidence

1.4.2 Ces modalités de calcul sont peu lisibles, difficilement vérifiables et présentent des effets pervers

Les mentions portées sur les factures sont très succinctes et ne permettent pas de vérifier que la composition du foyer retenue est correcte. Une évolution serait nécessaire afin de permettre à un consommateur de détecter, signaler et faire corriger une anomalie le cas échéant.

(voir pour illustration les exemples de factures avec l'impact TPN et TSS en Annexe III)

Le montant du TPN et du TSS varie dans des proportions significatives suivant le tarif appliqué : puissance

souscrite en électricité et niveau de consommation en gaz. Ces différences tarifaires auraient deux justifications :

- Éviter que le montant de l'abattement ne soit supérieur à la facture
- Adapter le niveau de l'aide au montant de la facture du bénéficiaire

Ces deux raisons ne nous semblent pas pertinentes et présentent de nombreux inconvénients.

Le risque de dépassement de la facture annuelle est faible, même si le montant était fortement revalorisé. Dans la mesure où le fournisseur est compensé et qu'il s'agit d'une aide sociale, il ne nous paraît pas gênant que, dans quelques rares cas, l'abattement soit supérieur au montant de la facture. Cela obligera seulement le fournisseur à rembourser la différence, ou à la reporter sur la facture suivante au choix du consommateur.

L'adaptation du niveau de l'aide au niveau de la facture nous semble en revanche une « fausse » bonne idée. En effet, elle n'incite pas à réduire les consommations ou la puissance souscrite en électricité et introduit des effets de seuil.

Exemple: Celui qui consomme 6 500 kWh de gaz/an touche 156 euros TTC pour le TSS (UC > 2), alors que celui qui consomme 5 900 kWh ne touche que 112 euros TTC. Le premier ne paye pourtant que 600 kWh de plus par an, soit 30 euros environ TTC de plus. Au final, le reste à charge est donc plus faible pour celui qui consomme plus.

Le lien entre le montant de l'aide et le contrat présente en outre un inconvénient majeur en termes d'information et de communication : il est impossible d'informer en amont un bénéficiaire de ce dont il va bénéficier concrètement.

1.5 Les fournisseurs sont remboursés intégralement par des taxes payées par les consommateurs

1.5.1 La loi garantit un remboursement intégral de tous les coûts des fournisseurs

La loi dispose que les fournisseurs d'électricité et de gaz naturel sont intégralement compensés du manque à gagner représenté par la mise en œuvre des tarifs sociaux de l'énergie ainsi que des frais de gestion associés.

Cette compensation est assurée au moyen du produit de taxes perçues sur les factures d'électricité et de gaz

naturel : la CSPE (Contribution aux charges de Service Public de l'Électricité) pour l'électricité et la CTSS (Contribution aux charges du Tarif Spécial de Solidarité) pour le gaz.

La Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) assure la comptabilité des charges du TPN et du TSS sur une base annuelle et décide des compensations applicables. Il n'existe pas de règles à proprement parler des charges compensables ou non, mais la CRE ne prend en compte dans la compensation que les seules dépenses qui lui paraissent justifiées.

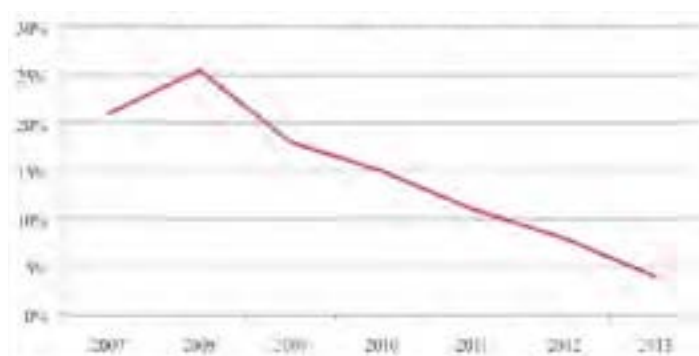
Les frais de gestion comprennent non seulement les coûts du prestataire en charge du croisement des fichiers, de la gestion des attestations et des numéros verts, mais également les effectifs en charge du pilotage, de la formation et de l'information chez les fournisseurs impliqués, les frais de gestion des organismes d'assurances maladie, des distributeurs sollicités pour identifier les fournisseurs concernés⁽⁴⁾.

Dans la mesure où la loi dispose que seuls les fournisseurs sont compensés, toute dépense « commune » réalisée donne lieu à des règles de ventilation entre opérateurs, ce qui est une source de complexité et de charge administrative non négligeable.

Exemple: le prestataire XGS assure une prestation pour 160 fournisseurs. XGS doit facturer chacun de ses fournisseurs et chaque fournisseur doit justifier individuellement, auprès de la CRE, des sommes facturées par XGS pour être compensé par la CSPE.

Le principal déterminant des coûts de gestion semble être le nombre total de bénéficiaires potentiels. Nous n'avons cependant pas été en mesure d'apprécier si les coûts de gestion unitaires du dispositif, c'est-à-dire rapportés au nombre de bénéficiaires, étaient optimisés. Il apparaît par contre clairement que, rapportés aux aides versées, ces coûts sont élevés.

Évolution de la part des frais de gestion dans les charges à compenser au titre du TPN



(4) À titre d'illustration, pour 2013, les frais de gestion prévisionnels du principal fournisseur compensé se décomposent en 2,4 M€ de frais de personnels et 2,3 M€ de prestation (XGS principalement).

1.5.2 Le remboursement peut atteindre 120 % pour le TPN

L'article L121-8⁽⁵⁾ du code de l'énergie comprend une disposition qui peut surprendre, spécifique au TPN: les fournisseurs d'électricité sont compensés d'un pourcentage supplémentaire, fixé par voie réglementaire⁽⁶⁾ à 20 % de toutes les charges TPN, à due concurrence de ce qu'ils versent aux FSL (Fonds de Solidarité pour le Logement).

Autrement dit, cela revient à rembourser les subventions versées par les fournisseurs d'électricité aux FSL, dans la limite de 20 % des charges remboursées pour le TPN.

À titre d'illustration, EDF prévoit de verser 23,8 M€ aux FSL en 2013. Il sera remboursé de 23,3 M€⁽⁷⁾ (= 20% de 116,5 M€, qui sont les charges du TPN).

Les FSL (un par département) sont un dispositif qui vise à traiter les problèmes d'impayés des dépenses liées au logement (loyer, énergies, eau...). Les FSL sont gérés par les départements et ils aident chaque année entre 300 000 et 350 000 foyers à faire face à un impayé d'électricité ou de gaz naturel pour un montant total de l'ordre de 70 M€ reversé aux fournisseurs.

La compensation supplémentaire de 20 % des coûts TPN mériterait d'être réexaminée. Cette disposition peut en effet être source de suspicion sur le caractère désintéressé de l'implication des fournisseurs d'électricité dans la mise en œuvre des tarifs sociaux.

Il serait intéressant d'examiner à la place un financement direct des FSL via la CSPE, voire de l'étendre au gaz via la CTSS car les FSL sont un outil complémentaire aux tarifs sociaux et qui manquent de financements avec l'accentuation de la précarité.

1.5.3 La compensation des coûts est en général omise par les fournisseurs dans leur communication

Certains fournisseurs mettent en avant la fourniture des tarifs sociaux de l'énergie dans le cadre de leur communication institutionnelle auprès des élus et du grand public.

Le fait que ces dispositifs aient été institués à l'initiative des pouvoirs publics et que leur coût soit intégralement compensé est en général omis. Cela pourrait laisser à penser que ces mesures sont financées sur les fonds propres du fournisseur, au même titre que d'autres mesures prises à son initiative en faveur des consommateurs en situation de précarité.

1.6 Un dispositif intéressant mais qui constitue une réponse insuffisante au problème de la précarité énergétique

1.6.1 Un dispositif sur lequel peuvent s'appuyer d'autres mesures liées à la précarité

Les bénéficiaires des tarifs sociaux bénéficient, outre l'abattement sur la facture, de diverses mesures, réglementaires (dont les coûts sont alors également compensés) ou à l'initiative de leur fournisseur. Même si certaines de ces mesures peuvent être considérées comme relativement marginales, elles présentent un intérêt qui ne doit pas être négligé, puisqu'elles permettent d'aller au-delà d'une simple aide financière.

Ces mesures sont tout d'abord :

- Gratuité du coût de la prestation de mise en service (26,49 € TTC en électricité et 17,56 € TTC en gaz), et réduction de 80 % du coût de l'intervention de coupure pour impayé, facturé à un prix similaire en gaz et en électricité (50,34 € TTC en électricité et 51,30 € TTC en gaz)
- Trêve hivernale, du 1^{er} novembre au 15 mars, sans limitation de puissance en électricité.
La trêve hivernale est une disposition légale (loi dite Brottes) qui avait été anticipée, de façon volontaire, par EDF et GDF Suez pour les bénéficiaires du TPN et du TSS. La trêve hivernale généralisée a été instituée par la loi dite Brottes pour tous les ménages, mais elle peut s'accompagner d'une réduction de puissance en électricité pour les ménages qui ne sont pas bénéficiaires des tarifs sociaux. Il y a chaque année de l'ordre de 600 000 coupures, réductions de puissance et résiliations à la suite d'impayés réalisés par les distributeurs, pour un nombre de demandes de la part des fournisseurs qui dépasse le million⁽⁸⁾.
- Autres dispositions à l'initiative des fournisseurs
A cela, il convient d'ajouter certaines dispositions spécifiques prises par les fournisseurs, en particulier EDF et GDF SUEZ, qui visent à accorder des dispositions plus favorables aux bénéficiaires TPN et TSS :

Exemple: conseillers spécialisés, procédures de recouvrement en cas d'impayés plus souples, gratuité des mandats cash pour régler les factures.

(5) Article L121-8: « En matière de fourniture d'électricité, les charges imputables aux missions de service public comprennent :

1° Les pertes de recettes et les coûts supportés par les fournisseurs d'électricité en raison de la mise en œuvre de la tarification spéciale dite « produit de première nécessité » mentionnée à l'article L. 337-3;

2° Les coûts supportés par les fournisseurs d'électricité en raison de leur participation au dispositif institué en faveur des personnes en situation de précarité mentionné à l'article L. 121-5. Ces coûts sont pris en compte dans la limite d'un pourcentage, fixé par arrêté du ministre chargé de l'énergie, de la charge supportée par le fournisseur au titre de la tarification spéciale dite « produit de première nécessité » mentionnée au 1°. »

(6) Arrêté du 24 novembre 2005 fixant le pourcentage de prise en compte, dans les charges de service public de l'électricité, de la participation instituée en faveur des personnes en situation de précarité.

(7) Délibération CRE du 9 octobre 2012.

(8) Source MINE – pas de données publiques disponibles à ce jour mais une disposition de la loi dite Brottes devrait pouvoir y remédier.

Cet accompagnement, dont le fléchage est facilité pour les bénéficiaires des tarifs sociaux, mérite d'être développé et partagé avec les acteurs locaux en charge des questions de précarité énergétique.

1.6.2 Mais un accompagnement qui pourrait être approfondi et renforcé

La contribution des différents fournisseurs à la détection des ménages pouvant bénéficier d'aides sociales à la rénovation de l'habitat pourrait être renforcée.

Le conseil et l'accompagnement pourraient également être renforcés. Le SIPPEREC (Syndicat Intercommunal de la Périphérie de Paris pour l'Électricité et les Réseaux de Communication) s'est intéressé à la question du conseil tarifaire réalisé sur son territoire par le concessionnaire EDF. Ce conseil vise à s'assurer que le consommateur dispose de l'offre adaptée à ses usages. Une puissance souscrite supérieure aux besoins, ou une classe de consommation inadaptée peuvent en effet se traduire par un surcoût de plusieurs centaines d'euros sur une facture d'énergie qui annihile le bénéfice des tarifs sociaux. Le SIPPEREC a fait plusieurs constats qui méritent d'être pris en compte dans le cadre des tarifs sociaux :

- Aucun conseil tarifaire sortant n'est réalisé, même dans les situations où l'adaptation tarifaire mérite d'être vérifiée (typiquement, contrat supérieur ou égal à 9 kVA, 82 % des contrats étant inférieurs ou égal à 6 kVA sur le territoire du SIPPEREC)
- Lorsqu'un conseil tarifaire est réalisé (à l'occasion d'appels entrants actuellement), le coût de la prestation du distributeur pour modifier un contrat est un frein dans un cas sur deux

Dans le cadre plus global de lutte contre la précarité, la question de la fourniture de dernier recours mérite également d'être posée : en effet, la trêve hivernale institue de facto un droit à l'énergie qui risque d'accroître, dans certaines situations difficiles, les impayés. De nombreux consommateurs, au-delà des seuls bénéficiaires des tarifs sociaux, risquent d'être résiliés à l'initiative de leur fournisseur et d'être dans la situation où plus aucun fournisseur n'acceptera de les fournir. Or, il n'existe pas à ce jour de fournisseur de dernier recours en France susceptible de prendre en charge ces situations. Un tel dispositif, qui relève d'une charge de service public mériterait d'être réexaminé car il pourrait nécessiter plusieurs mois de mise en œuvre. Son financement pourrait également être pris en charge par la CSPE.

1.6.3 Et surtout un montant d'aide très faible par rapport aux factures d'énergie, d'environ 8 euros par mois pour l'électricité et pour le gaz

Les tarifs sociaux sont une aide d'un montant jugé quasi unanimement comme très modeste. Le TPN représente 90 euros par an en moyenne, à comparer aux 1 600 euros en moyenne de facture d'énergie domestique pour un ménage en France, et même aux 700 euros de facture moyenne d'électricité.

La situation la plus favorable est celle d'un ménage chauffé au gaz naturel, qui peut cumuler TPN et TSS (102 euros en moyenne). Et même dans ce cas, le montant versé demeure généralement compris entre 5 % et 10 % de la facture d'énergie domestique, même s'il pourrait monter à 30 % dans de rares situations. Pour les ménages en situation de précarité, qui cumulent faibles revenus et mauvaise performance thermique du logement, l'aide ne contribue que faiblement à réduire le taux d'effort énergétique (dépenses d'énergies domestiques / revenu) qui constitue un des indicateurs de la précarité.

Exemple fictif d'un couple avec 1 enfant		
Maison 90 m ² , DPE = E (300 kWh EP/m ²)		
Revenus ménage /an (plafond CMU-C)	13 572 €	
	ECS & Chauffage électrique	ECS & Chauffage gaz
Abonnement Elec	9 kVA HP/HC	6 kVA Base
Tarif gaz	-	B1
Conso Electricité	2500 kWh spécifique + 10500 kWh chauffage et ECS	2500 kWh spécifique
Conso Gaz	-	27 000 kWh chauffage et ECS
Facture électricité	1 706 €	392 €
Facture Gaz	0	1 770 €
Facture énergie domestique	1 706 €	2 162 €
TPN	117€	109€
TSS	0€	124€
Total des tarifs sociaux	117€	233€
% de la facture d'énergie	7 %	11 %
Taux d'effort énergétique avant aide	12,6 %	15,9 %
Taux d'effort énergétique après aide	11,7 %	14,2 %

Le TPN représente en charges prévisionnelles 2013 ⁽⁹⁾ 145 millions d'euros (dont 111 versés aux bénéficiaires), soit 2,8 % seulement des charges estimées de la CSPE (5,1 milliards d'euros au total), consacrée essentiellement au soutien des ENR (3 milliards d'euros) et à la péréquation tarifaire dans les zones insulaires (1,4 milliard d'euros) ⁽¹⁰⁾. Ces charges augmenteront avec l'augmentation à venir du nombre de bénéficiaires, en application de l'arrêté de décembre 2012 (ACS) et

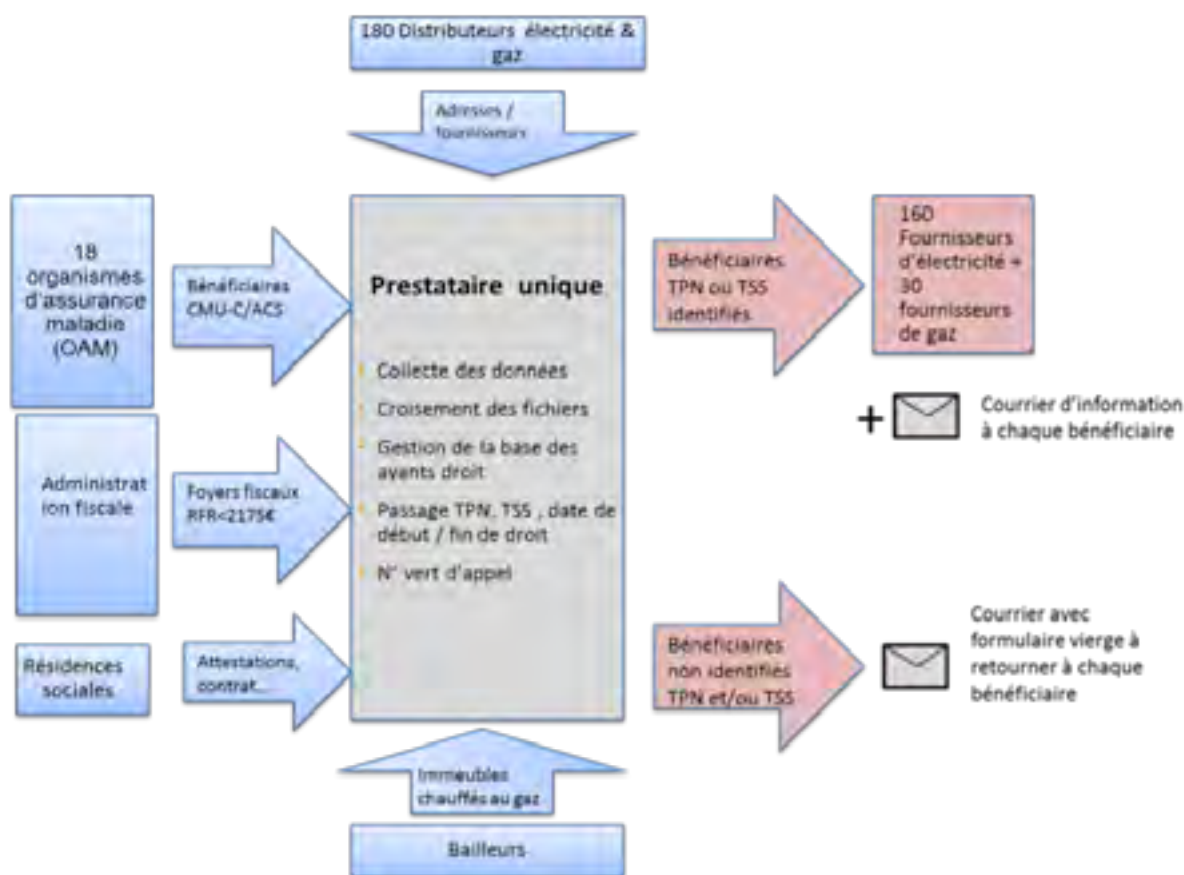
de la loi dite Brottes, mais resteront en tout état de cause très faibles relativement aux autres charges de la CSPE.

Cela conduit d'ailleurs à la situation paradoxale où le montant touché par les bénéficiaires du TPN est proche, voire inférieur à leur contribution à la CSPE (pour une facture moyenne de 700 € TTC correspond une part de 70 € TTC environ de CSPE).

2 DES MODALITÉS OPÉRATIONNELLES DONT LA COMPLEXITÉ EST SOUS-ESTIMÉE

2.1 Une procédure d'attribution automatisée qui a fortement accru le nombre de bénéficiaires mais qui pose des questions de gouvernance

Schéma simplifié des échanges de données entre les différents intervenants pour la distribution automatisée du TPN et du TSS:



(9) Sur la base d'hypothèses antérieures à l'extension ACS et loi dite Brottes.

(10) Délibération de la CRE du 9 octobre 2012.

2.1.1 La procédure automatisée a permis d'augmenter fortement le nombre de bénéficiaires

Constatant les faibles taux de recours aux tarifs sociaux de l'énergie, l'État a pris par le décret n°2012-309 du 6 mars 2012 la décision de rendre automatique l'attribution de ces tarifs. Désormais, le principe est donc que les données des organismes d'assurance maladie et celles des fournisseurs et distributeurs d'énergie sont recoupées en amont pour identifier les contrats sur lesquels appliquer directement les tarifs sociaux. Lorsque ce recoupement est positif, l'ayant droit est informé par courrier que ces tarifs lui seront appliqués, sauf refus exprès de sa part dans un délai de 15 jours. Lorsqu'aucune correspondance avec un contrat d'énergie n'est identifiée, un courrier différent est envoyé, précisant à la personne qu'elle est éligible aux tarifs sociaux et que pour en bénéficier elle doit fournir des informations sur son éventuel contrat d'électricité ou de gaz en remplissant un formulaire.

Concernant le TPN, le nombre de bénéficiaires est ainsi passé d'environ 600 000 ménages en mars 2012 avant l'automatisation à 1 300 000 en décembre 2012, sur un total de foyers bénéficiaires de la CMU-C d'environ 1 800 000 et un total de foyers éligibles à la CMU-C d'environ 2 250 000. Pour le TSS individuel, ce total est passé d'environ 300 000 à 450 000. Enfin, les bénéficiaires du TSS collectif sont environ 80 000 ménages (sur 400 000 éligibles).

Si l'augmentation du nombre de bénéficiaires réels grâce à l'automatisation est indiscutable, il convient de garder à l'esprit que l'ajout en masse de nouveaux bénéficiaires a dans le passé pu aussi avoir pour effet une chute du nombre de bénéficiaires plusieurs mois après⁽¹¹⁾.

En effet, le « turn over » sur les bénéficiaires CMU-C ou ACS est de l'ordre de 20 %, tout au long de l'année. Les tarifs sociaux de l'énergie sont quant à eux attribués pour 18 mois au minimum: si on démarre avec tous les bénéficiaires qui ont la CMU-C un mois donné, on les garde pendant 18 mois, durée pendant laquelle on ne fait qu'ajouter de nouveaux bénéficiaires. Après 18 mois, un équilibre s'établit entre les nouveaux bénéficiaires (flux entrants) et les bénéficiaires résiliés (flux sortants).

Exemple: un bénéficiaire de la CMU-C dont les droits expiraient en avril 2012 a pu bénéficier de l'automatisation du TPN à partir de mars 2012. Il bénéficiera du TPN jusqu'en septembre 2013, date à laquelle il en perdra le bénéfice s'il n'a pas renouvelé sa demande de CMU-C.

2.1.2 Le recours à un prestataire unique spécialisé est une solution incontournable

Un point d'entrée unique est indispensable pour assurer l'interface entre les organismes sociaux, l'administration fiscale et les fournisseurs, et informer sans doublon les bénéficiaires. En effet, seule une interface unique est à même de répartir les ayants droit communiqués par les différents OAM (CPAM, MSA, RSI...⁽¹²⁾) entre les 160 fournisseurs d'électricité sur le territoire et les 30 fournisseurs de gaz.

L'ouverture des marchés de la fourniture à la concurrence impose également une autre répartition: à une adresse donnée plusieurs fournisseurs sont susceptibles de proposer des offres. Le gestionnaire du réseau de distribution de la zone concernée doit donc impérativement fournir le fichier des adresses qu'il dessert et des fournisseurs correspondants. Lui seul dispose de cette information. Il existe autant de gestionnaires de réseaux que de fournisseurs historiques, soit 180 environ en gaz et en électricité. Les 2 principaux, ERDF et GrDF concentrent plus de 90 % des points de livraison.

De plus, le recours à un prestataire unique est un moyen de professionnaliser la tâche spécifique de croisement informatique des données et d'envoi des courriers.

Toutefois, aucun texte ne dispose du caractère incontournable et unique d'une telle interface, donnant au contraire la possibilité à chaque fournisseur de gérer de son côté l'automatisation.

Il est ainsi possible légalement à un fournisseur de demander directement aux OAM les fichiers de l'ensemble des bénéficiaires. Quand bien même les OAM factureraient cette opération supplémentaire, elle devrait sans doute être compensée par la CSPE / CTSS. C'est une disposition qui n'est pas très satisfaisante à la fois sur le plan financier mais également sur le plan de la protection des données personnelles.

(11) Par exemple, le nombre de bénéficiaires du TPN a chuté de 900 000 à 650 000 fin 2009, avant l'automatisation.

(12) Liste des 18 OAM fournissant des données: Caisse nationale de l'assurance maladie des travailleurs salariés, Caisse nationale d'assurance maladie et maternité des travailleurs non salariés, Caisse centrale de la mutualité sociale agricole, Caisse de prévoyance maladie de la Banque de France, Caisse autonome nationale de la sécurité sociale dans les mines, Caisse nationale militaire de la sécurité sociale, Chambre de commerce et d'industrie de Paris, Caisse de retraite et de prévoyance des clercs et employés de notaires, Comité de coordination des caisses mutuelles complémentaires et d'action sociale d'EDF-GDF, Caisse de prévoyance du personnel titulaire du Port autonome de Bordeaux, RATP (retraités et ayant droit des actifs et des retraités), Caisse de prévoyance maladie, Caisse mutuelle d'assurance vieillesse, invalidité et maladie des cultes, Établissement national des invalides de la marine, SNCF (retraités et ayant droit des actifs et des retraités), Caisse primaire d'assurance maladie, GAMEX.

À notre connaissance, aucun fournisseur ne s'est adressé directement aux OAM pour disposer de la liste des bénéficiaires ainsi que l'y autorise la loi.

2.1.3 Une gouvernance de la prestation qui doit être améliorée

Les deux maîtres d'œuvre des tarifs sociaux de l'énergie sont respectivement EDF pour le TPN et GDF SUEZ pour le gaz naturel et il convient de saluer le professionnalisme des équipes concernées sans lequel ces tarifs n'auraient jamais vu le jour ni connu les évolutions successives de périmètres décidées par les pouvoirs publics.

Un appel d'offres commun a été passé par EDF et GDF Suez (c'est un cas unique depuis l'ouverture des marchés), dans une logique de mutualisation des coûts, et en particulier des coûts d'affranchissement des courriers⁽¹³⁾. Cet appel d'offres a été remporté par Xerox Global Services (XGS), en co-traitance avec ACTICALL pour les centres d'appel n° vert, qui assure ainsi depuis 2004 la mise en œuvre opérationnelle du TPN et du TSS pour les principaux fournisseurs.

Depuis la mise en place de l'automatisation, les autres fournisseurs peuvent adhérer aux conditions contractuelles négociées par EDF et GDF SUEZ avec XGS pour bénéficier des prestations de ce prestataire. Plusieurs niveaux de services sont possibles, dans les grandes lignes :

- dans le cas d'un contrat « simplifié », fourniture simple de listes de bénéficiaires CMU-C /ACS sur une zone de desserte (ELD intégrées) ;
- dans le cas d'un contrat « complet », croisement avec les listes de client de l'ELD et envoi des attestations (clients reconnus, clients non reconnus).

Certaines exigences de transparence sur la prestation de XGS mériteraient d'être mieux prises en compte, afin de partager les données avec les pouvoirs publics, au niveau national ou local.

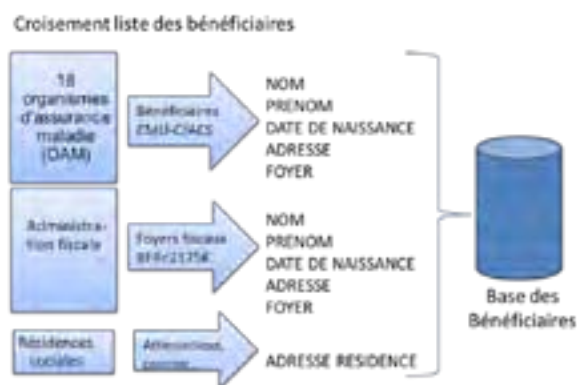
Certaines ELD seraient ainsi insatisfaites de la relation commerciale et de la prestation réalisée, d'autres ont déclaré avoir rencontré des difficultés dans la phase de contractualisation. Un fournisseur alternatif qui souhaitait pouvoir proposer le TSS à ses clients a dû patienter plusieurs mois avant que le contrat applicable ne lui soit communiqué par XGS, ce dernier indiquant attendre l'autorisation d'EDF et de GDF-Suez.

Le contrat XGS en cours devra de toute façon être revu compte tenu de l'ampleur des modifications prévues dans le cadre de la loi dite Brottes.

Mais au-delà, cette architecture contractuelle devra être repensée car elle nuit à la mise en œuvre homogène de la prestation entre les différents fournisseurs. Les règles de gestion diffèrent par exemple d'un fournisseur à l'autre. La présence ou l'absence du logo du fournisseur sur les courriers, l'acceptation ou le refus d'un formulaire non signé, la correspondance orthographique stricte ou phonétique dans le croisement des fichiers sont autant d'exemples de règles qui sont appliquées différemment selon les fournisseurs.

2.2 Le croisement des données est intrinsèquement complexe et ne peut pas couvrir toutes les situations

2.2.1 Les données communiquées sont insuffisantes pour suivre dans le temps les ayants droit et recouper à terme les informations transmises par les OAM et l'administration fiscale



Le suivi dans le temps des bénéficiaires nécessite d'identifier un même bénéficiaire, même s'il change d'adresse dans les fichiers communiqués par les OAM.

Aujourd'hui, les fournisseurs disposent pour seule données : NOM, PRÉNOM, DATE DE NAISSANCE et ADRESSE. Un bénéficiaire est donc considéré comme étant le quadruplet suivant : NOM - PRÉNOM DATE DE NAISSANCE - CODE POSTAL. L'inconvénient de cette méthode est son manque de robustesse en cas de déménagement : on perd la « trace » d'un bénéficiaire.

Par ailleurs, afin d'élargir le nombre de bénéficiaires, il a été décidé dans le cadre de la loi dite Brottes de compléter le fichier des bénéficiaires de la CMU-C et de l'ACS par un certain nombre de foyers identifiés en fonction d'un plafond de revenu fiscal de référence.

(13) 2700000 courriers préparés et expédiés par XGS en 2012.

Ce plafond a été fixé à 2 175 euros par part fiscale. Ce plafond est très inférieur au seuil de revenu « global » retenu pour l'éligibilité à l'ACS (11 604 euros /an pour une personne seule).

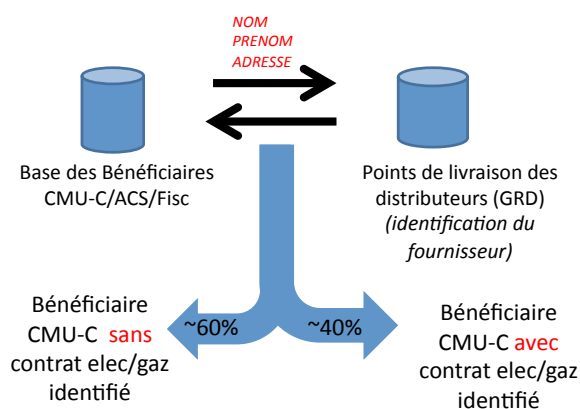
Même si les revenus pris en compte sont différents, ces nouveaux bénéficiaires doivent donc bien s'entendre dans une logique de complément aux fichiers CMU-C et ACS, et absolument pas de substitution. Il faudrait en effet fixer le plafond de RFR à un niveau très élevé pour être sûr de retenir l'ensemble des foyers éligibles à l'ACS.

En outre, les règles de gestion étant très différentes (composition du foyer, revenus pris en compte), il n'y a pas nécessairement recoupement.

Le recours à cette double source de données impose donc de pouvoir croiser les bénéficiaires. En effet, un bénéficiaire au titre de l'ACS qui perdrait ses droits mais aurait un RFR correspondant au plafond devrait pouvoir être prolongé dans ses droits. Dans le cadre du TSS collectif, deux chèques ne sauraient être adressés au même bénéficiaire, l'un parce qu'il est dans le fichier CMU-C, l'autre parce qu'il est dans le fichier fiscal.

Compte tenu des informations qu'il est prévu actuellement de fournir aux fournisseurs, et du manque de retour d'expérience sur cette configuration nouvelle qui n'a pas été testée, le croisement des fichiers fiscaux et OAM s'annonce comme une étape compliquée. Cette situation, si elle n'est pas corrigée, risque d'entraîner un certain nombre de dysfonctionnements.

2.2.2 La recherche des contrats d'énergie est difficile et ne peut pas, structurellement, aboutir dans tous les cas



Depuis l'automatisation, le prestataire XGS réalise un croisement entre les données issues des OAM (organismes d'assurance maladie) et celles des fournisseurs et distributeurs d'électricité et de gaz.

Sur la base de leur nom, prénom et adresse, les bénéficiaires sont recherchés parmi les bases clients des fournisseurs et distributeurs, et l'application automatique des tarifs sociaux a lieu si et seulement si une correspondance est trouvée dans ces bases clients.

Différentes situations de vie, très fréquentes, conduisent à des non recoupements d'information, qui concernent 60 % des personnes listées par les OAM :

- les déménagements sont le facteur le plus fréquent de perte d'information sur un bénéficiaire, car l'adresse du fichier OAM ne correspond pas à celle du fournisseur. De l'ordre de 30 % des personnes dont le RFR est inférieur au plafond fixé connaîtraient un changement d'adresse dans l'année.
- Les différences d'orthographe, dans le nom ou l'adresse
- Adresse du compteur (point de livraison ou PDL pour l'électricité, point de comptage et d'estimation ou PCE pour le gaz) différente de l'adresse « postale » (cas de certains carrefours, des résidences sur plusieurs bâtiments...)
- Personnes n'ayant pas de facture à leur nom, par exemple parce qu'elles vivent en colocation, chez un proche, en centre d'hébergement ou maison de retraite...

Les croisements réalisés directement par une entreprise locale de distribution (ELD), la SICAE de la Somme et du Cambrasis, qui comprend une part importante de croisement manuels, permettent d'identifier des contrats pour près de 70 % des bénéficiaires. Il s'agit sans doute d'un plafond structurellement difficile à dépasser, et qui n'est peut-être pas extrapolable sur la totalité de la base de données des bénéficiaires.

Une fois les données fiscales et OAM croisées, la liste unifiée de bénéficiaires devra être croisée avec les données contractuelles des fournisseurs (avec une étape préalable par les distributeurs).

Le taux d'échec du croisement, de l'ordre de 60 %, sur les données OAM devrait être similaire voire plus élevé avec les données fiscales.

En effet, la « fraîcheur » des données d'adresse fiscales est moins bonne pour les données fiscales (données au 1^{er} janvier de l'année en cours) que pour les OAM (dossiers montés au fil de l'eau sur la base des revenus des 12 derniers mois).

En revanche, la rigueur des adresses renseignées et leur normalisation (croisement réalisé par l'administration fiscale avec les données du cadastre pour les impôts locaux) devrait assurer une meilleure qualité des adresses, si elles sont toujours à jour.

Dans ces conditions, on peut estimer que l'élargissement de la loi dite Brottes, constituant un fichier de 4 millions de foyers devrait aboutir à environ 2 millions à 2,8 millions de bénéficiaires effectifs des tarifs sociaux (TPN seul ou TPN+TSS) environ au bout d'un an, toutes choses étant égales par ailleurs et sur la base d'un taux de croisement constaté pour le TPN de l'ordre de 60 % après automatisation sur critères CMU-C.

2.3 En dehors de l'automatisation, obtenir l'aide relève du parcours du combattant

2.3.1 Le formulaire envoyé aux bénéficiaires sans contrat reconnu est compliqué et source d'erreurs

Les personnes identifiées comme éligibles aux tarifs sociaux de l'énergie, mais qui n'ont pu faire l'objet de l'attribution automatique faute de retrouver un contrat leur étant attaché, reçoivent un formulaire vierge. Si la personne bénéficie effectivement d'un contrat à son nom, mais que celui-ci n'a pas pu être identifié, les informations qu'il doit renseigner sont particulièrement techniques, en particulier celles concernant le PDL (point de livraison) pour l'électricité ou le PCE (point de comptage et d'estimation) pour le gaz.

À titre d'illustration, le formulaire à remplir pour le gaz précise que :

- « la référence client peut s'appeler sur votre facture n° de client, n° de contrat, n° de compte, référence du contrat ou caractéristiques du contrat ; »
- « le point de comptage et d'estimation peut s'appeler sur votre facture PCE, point de livraison, N°point de conso, numéro de compteur, point de service, Votre référence à rappeler »

Le risque de confusion sur ces informations est réel et cela est d'autant plus préjudiciable que ces informations ne disposent pas d'une clé de contrôle (comme les relevés d'identité bancaire peuvent en avoir par exemple). Cela veut dire qu'une erreur sur ces numéros n'est pas nécessairement identifiée comme une erreur mais peut conduire à ce que les tarifs sociaux soient appliqués à une autre personne que l'ayant droit identifié.

2.3.2 Le service d'information est perfectible, en particulier au niveau du centre d'appel

Deux n° verts distincts existent, l'un pour le numéro TPN et l'autre pour le TSS. Le prestataire qui assure le traitement des appels de ces deux numéros est le même (ACTICALL, co-traitant XGS) et les conseillers sont mutualisés à 90 % sur ces deux activités. Ces deux

numéros distincts obligent un bénéficiaire du TPN et du TSS à passer 2 appels au lieu d'un seul, alors même que le conseiller qui lui répond est polyvalent. Ces deux numéros ne contribuent pas à une simplification du parcours de l'ayant droit ou du bénéficiaire.

2.3.3 La situation des ayants droit non bénéficiaires semble inextricable

Dans le principe de la loi, les éligibles ont droit au TPN, même s'ils ne bénéficient pas de l'ACS ou de la CMU-C. Dans les faits, un foyer éligible qui ne bénéficie pas de l'ACS ou de la CMU-C ne peut pas se voir appliquer les tarifs sociaux: les numéros verts le renvoient vers son organisme d'assurance maladie, qui ne lui permet pas d'autre alternative que de demander le bénéfice de l'ACS et/ou de la CMU-C.

Le principe de laisser la liberté de pouvoir bénéficier des tarifs sociaux de l'énergie tout en refusant volontairement la CMUC ou l'ACS se comprend, mais il se heurte à des difficultés pratiques.

Les OAM estiment qu'il n'est pas dans leurs missions d'instruire des dossiers de demande d'aide qui n'ont pas vocation à aboutir, d'autant que la réduction du non-recours est un de leurs objectifs prioritaires.

Il convient également de prendre en compte le coût, pour les OAM, de montage d'un dossier ACS ou CMUC. Si on considère uniquement le temps passé (de l'ordre de 30 minutes par dossier, ce qui doit représenter un coût de plusieurs dizaines d'euros), le coût de gestion pour la collectivité (réitéré chaque année) paraît excessif si on le rapporte au seul bénéfice du tarif social (90 euros pour le TPN actuellement).

Les fournisseurs considèrent quant à eux qu'ils ne disposent pas des moyens leur permettant de contrôler les déclarations de revenus qui leurs seraient transmises.

Il s'agit de fait d'une difficulté apparemment inextricable liée au statut particulier des tarifs sociaux: une aide sociale adossée à une autre, gérée par des entreprises dont l'action sociale n'est pas le cœur de métier.

2.4 Les délais nécessaires à la mise en œuvre des évolutions législatives et réglementaires sont généralement sous-estimés

La question de la mise en œuvre des évolutions de périmètre des tarifs sociaux est un sujet sensible politiquement, qui a pu faire l'objet par le passé de demandes de mise en œuvre en urgence, en dérogation avec les délais habituellement requis. Une application partiellement rétroactive a pu aussi être exigée dans certains cas.

En 2004, les fournisseurs d'électricité ont disposé d'un délai réglementaire de 9 mois après parution du décret pour mettre en place le TPN.

L'automatisation du TPN et du TSS a nécessité une concertation avec les opérateurs de plus d'une année.

L'extension du TPN et du TSS aux bénéficiaires de l'ACS a pris 6 mois entre la publication de l'arrêté au JO et l'identification des premiers bénéficiaires par les OAM.

La mise en œuvre des nouvelles dispositions de la loi dite Brottes requiert un texte réglementaire d'application, qui devrait être publié en septembre 2013, après consultation de la CRE, de la CNIL, de l'Autorité de la concurrence et du CSE.

L'extension du TPN à tous les fournisseurs justifierait un délai normal d'entrée en vigueur d'au moins 12 mois compte tenu des évolutions nécessaires des systèmes d'information, et des dispositions contractuelles avec XGS à faire évoluer (un nouvel appel d'offres prendrait à lui seul 18 mois).

L'élargissement du nombre de bénéficiaires pour les fournisseurs actuels du TPN et du TSS est en théorie plus simple. Toutefois, la mise en place d'un nouveau flux sécurisé de fichiers de plusieurs millions de bénéficiaires est une opération lourde et complexe. Un délai de l'ordre de 6 mois paraît un minimum, d'autant que l'administration fiscale est un nouvel acteur dans le dispositif. De fait, les opérations de croisement entre les nouveaux bénéficiaires prévus dans la loi dite Brottes et les fichiers des fournisseurs ne devraient donc pas pouvoir se mettre en œuvre avant mars 2014.

Ces différentes échéances, mars 2014 pour l'élargissement des bénéficiaires sur la base de données fiscales et septembre 2014 pour l'extension du TPN à tous les fournisseurs, ne correspondent pas à la volonté politique affichée par le gouvernement de faire bénéficier, dès cet hiver, le maximum de foyers de ce nouveau droit.

3 RECOMMANDATIONS: CONSOLIDER LES TARIFS SOCIAUX EN LES SIMPLIFIANT ET SURTOUT LES COMPLÉTER POUR ALLER VERS UN VÉRITABLE BOUCLIER ÉNERGÉTIQUE

3.1 Des solutions immédiates peuvent maximiser le nombre de bénéficiaires dès cet hiver et améliorer les points faibles du dispositif

3.1.1 Simplifier les modalités de calcul et relever significativement le niveau des tarifs sociaux

Nous proposons de forfaitiser le montant des aides pour ne plus le lier au tarif souscrit. Ces dispositions sont plus équitables et permettent une communication immédiate au bénéficiaire du montant de l'aide auquel il peut prétendre.

Nous proposons par la même occasion d'augmenter significativement le montant de l'aide apportée par le TPN et le TSS, ainsi que de déplaçonner cette aide par rapport au montant de la facture annuelle (dans l'hypothèse où l'aide dépasserait la facture, ce qui demeure peu probable).

Ces dispositions peuvent être très simplement intégrées dans le décret à prendre en application de la loi dite Brottes, en cours d'élaboration.

Pour l'électricité, nous proposons de doubler le niveau du TPN de 90 euros (TTC) à 180 euros TTC par an en moyenne.

À titre illustratif, les évolutions des tarifs et de la CSPE prévues pour l'année à venir (été 2013 +5 %, 1^{er} janvier 2014 +2 %, été 2014 +5 %) représenteront +12 % environ sur la facture totale d'électricité⁽¹⁴⁾, soit +85 euros TTC en moyenne.

L'évolution proposée, qui représente +90 € TTC en moyenne, permet en fait essentiellement de compenser cette hausse et de réévaluer très légèrement une aide jugée unanimement trop modique.

(14) 700 euros TTC environ en moyenne avant le mouvement de l'été 2013.

Electricité – TPN	Situation prévue par l'actuel projet de décret				Proposition
Déduction forfaitaire en fonction de l'UC (en euros TTC/an)	3 kVA	6 kVA	9 kVA et plus	Résidences sociales	Forfait
UC = 1	71	87	94		140
1 < UC < 2	88	109	117		180
UC >=2	106	131	140		220
Moyenne	90				180

En gaz, nous proposons uniquement de simplifier les différents montants, ce qui nécessite une harmonisation vers le haut pour éviter qu'aucun bénéficiaire actuel n'y perde. Pour les ménages raccordés au gaz uniquement pour un usage « cuisson », le déplaçonnement peut conduire à ce que l'aide, calée sur un usage « chauffage », dépasse alors la facture. Dans ce cas, il est légitime d'envisager que le TSS collectif ne puisse

plus être versé cumulativement à un bénéficiaire du TSS individuel. Une éventuelle augmentation ultérieure devra être examinée dans le cadre plus général du chèque énergie (voir plus loin). Il conviendra en effet, pour éviter que le niveau des aides soit inéquitable suivant les énergies, de caler le niveau du TSS avec celui du chèque énergie (à composition de foyer identique, TSS= chèque énergie, les deux n'étant pas cumulables).

Gaz naturel - TSS	Actuellement					Proposition
Déduction forfaitaire en fonction de l'UC (en euros TTC/an)	0-1000 kWh/an	1000-6000 kWh/an	>6000 kWh/an	Collectif	Résidences sociales	Forfait
UC = 1	22	67	94	72	72 (par logement)	94
1 < UC < 2	29	90	124	95		124
UC >=2	37	112	156	119		156
Moyenne	102					À calculer (*)

(*) : le calcul de la moyenne pondérée nécessiterait de connaître précisément la distribution des ménages dans chaque sous-catégorie.

En complément, il serait intéressant de permettre aux bénéficiaires des tarifs sociaux de bénéficier, au maximum une fois par an, d'une prestation de changement d'option tarifaire gratuite. Le coût de cette prestation est en effet trop souvent un frein à sa réalisation, alors même qu'elle peut contribuer très significativement à réduire la facture d'énergie du ménage. Cette disposition pourrait compléter la gratuité de la mise en service et l'abattement de 80 % sur les frais d'intervention pour coupure.

3.1.2 Enrichir les données transmises sur les bénéficiaires pour améliorer l'automatisation

Afin de faciliter le suivi des bénéficiaires et le croisement des données fiscales et OAM, l'idéal serait de disposer du numéro INSEE ou numéro de sécurité sociale. Toutefois la transmission et l'utilisation de cette donnée par des entreprises à des fins de croisements, même codée (« hachée⁽¹⁵⁾ »), rencontrerait sans doute un avis réservé de la part de la CNIL.

En revanche, l'information sur le lieu de naissance, qui n'est pas actuellement communiquée, est moins sensible en termes de protection des données personnelles et peut contribuer de façon significative à la fiabilisation des données. Il n'existerait en France que quelques centaines d'individus avec le même nom,

même prénom, même date de naissance et même lieu de naissance.

Nous recommandons donc aux OAM et à l'administration fiscale de transmettre cette donnée en complément du nom, prénom, date de naissance et adresse.

S'agissant du croisement entre bénéficiaires et titulaires de contrats, nous préconisons que le nom et le prénom de l'ensemble des personnes majeures d'un foyer soient communiqués pour multiplier les chances de croisement avec les contrats (idem pour le foyer fiscal).

Nous préconisons également que les données de contact souvent disponibles que sont les numéros de téléphone et adresses e-mail, soient communiquées par les organismes d'assurance maladie et l'administration fiscale de façon cryptée. La même fonction de « hachage » appliquée par les fournisseurs à leurs propres données de contact permettrait de disposer, en complément des nom – prénom – adresses, d'identifiants susceptibles de rapprochement automatisé entre fichiers, sans aucun risque de dissémination de données personnelles. Le non recoupement (utilisation par exemple de différentes adresses e-mails pour différents usages) ne serait en aucun cas bloquant, il s'agit ici de se donner une « chance » supplémentaire d'identifier une même personne dans des fichiers différents.

(15) Définition du « hachage », terme francisé de hashing qui signifie fonction injective non réversible.

3.1.3 Mettre en œuvre des solutions palliatives transitoires pour disposer dès la rentrée 2013 des fichiers de nouveaux bénéficiaires

Des solutions palliatives transitoires doivent être trouvées pour toucher plus vite les nouveaux bénéficiaires issus des fichiers de l'administration fiscale. Le délai usuel de 6 à 18 mois ne répondrait pas à l'urgence requise.

Tous les acteurs se sont montrés prêts, en principe, à fournir dès septembre 2013 des fichiers « bruts » non fiabilisés (données fiscales, données d'ERDF sur les points de livraison par fournisseur).

EDF et GDF SUEZ devront également sans doute recourir à des dispositions contractuelles exceptionnelles, en dérogation avec la réglementation applicable à leurs achats de prestation, pour permettre à XGS de traiter ces nouvelles données et de réserver les nécessaires capacités d'impression de courriers⁽¹⁶⁾.

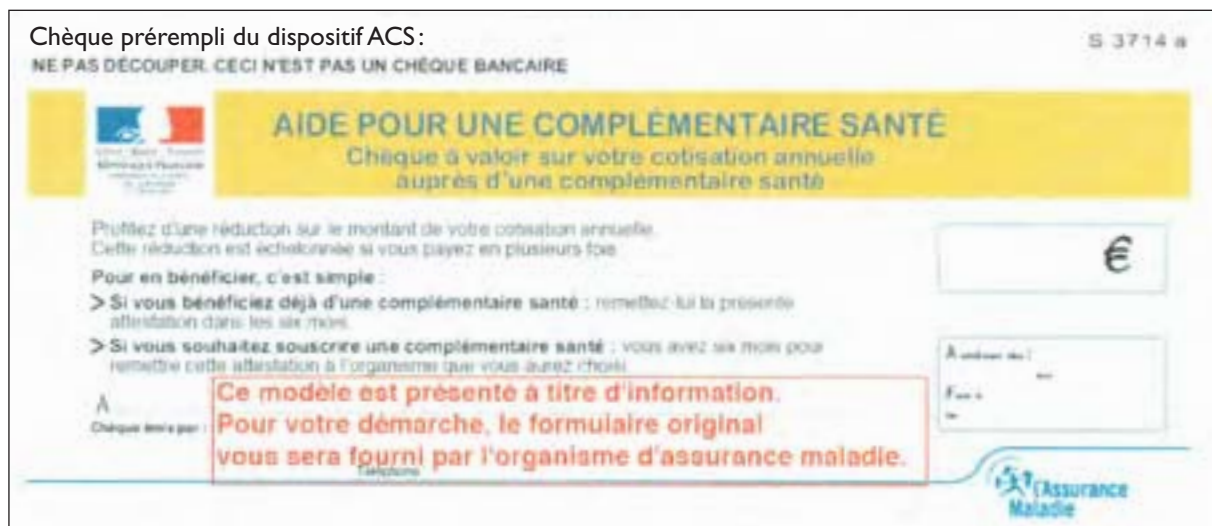
Il faudra toutefois accepter les limites d'une mise en route en « urgence » et les inévitables dysfonctionne-

ments qui pourront en résulter. La fiabilité des croisements de fichiers pourra être altérée, se traduisant soit par un taux d'échec plus élevé, soit au contraire par quelques attributions injustifiées.

3.1.4 Simplifier le formulaire envoyé aux bénéficiaires non reconnus pour qu'ils soient plus nombreux à le retourner

Nous recommandons une refonte totale des formulaires (appelés « attestation de droits au TPN/TSS ») actuellement utilisés pour les bénéficiaires non reconnus comme titulaires de contrats afin de susciter un taux de retour bien supérieur à celui observé jusqu'à présent (de l'ordre de 10 % seulement).

Nous proposons pour ce faire de s'inspirer de ce qui a été réalisé pour l'ACS (aide complémentaire santé) : l'attestation envoyée reproduit en bas de page un chèque prérempli avec le montant de la réduction auquel le bénéficiaire aura droit en le présentant à un organisme mutualiste :



(voir l'attestation complète en ANNEXE 5)

La forfaitisation des montants permet que l'information sur la réduction soit portée sur l'attestation adressée à tous les bénéficiaires non identifiés.

Nous proposons également de limiter au maximum les informations à saisir sur ce formulaire : nom et prénom pré-remplis, pas de références clients à saisir, pas de numéro de contrat à saisir, pas de signature. Le retour du formulaire avec la copie d'une facture dans l'enveloppe T jointe suffirait à ce que le prestataire dispose des informations nécessaires.

Afin d'améliorer la perception de l'aide et sa « matérialité », nous proposons de renommer l'attestation dont le titre est peu explicite (« demande d'accès au tarif spécial de solidarité gaz naturel (TSS) » ou « idem TPN »)

Enfin, nous proposons de lever, pour le TPN uniquement⁽¹⁷⁾, la condition que le nom du titulaire du contrat soit identique au nom du bénéficiaire. Les risques de « dérives », si tant est qu'ils soient avérés, nous semblent limités car tout bénéficiaire, sous réserve qu'il

(16) Limitée actuellement à 20 000 courriers par jour. Augmenter temporairement les capacités d'impression et d'expédition des courriers est nécessaire, y compris en réservant des capacités externes, afin d'être capable d'envoyer tous les courriers dans un délai court.

(17) Pour le TSS, la condition nom du bénéficiaire = nom du titulaire devrait être maintenue car dans la mesure où de nombreuses attestations sont adressées à des bénéficiaires dont le logement n'a pas le gaz, on courrait le risque d'un détournement des attestations auprès de titulaires de contrats qui n'ont aucun lien avec le logement du bénéficiaire.

dispose d'un logement, devrait pouvoir faire valoir le TPN auquel il a droit sur le contrat d'électricité dont il use effectivement. L'application du TPN sur un seul contrat est garantie par la gestion centralisée des bénéficiaires par XGS. Devoir changer le nom du titulaire du contrat, pour pouvoir bénéficier d'une aide due, apparaît en effet totalement rétroactif pour les 30 à 40 % de bénéficiaires dont le contrat n'est pas à leur nom.

Afin de valider ces principes, nous proposons qu'ils fassent l'objet d'un test rapide sur un échantillon de bénéficiaires dès cet été.

3.1.5 Faire connaître les tarifs sociaux de façon neutre et concertée

Une communication coordonnée des différents opérateurs sur les tarifs sociaux serait nécessaire pour mieux faire connaître le dispositif, ainsi que plusieurs acteurs l'appellent de leurs vœux. Il pourrait s'agir d'une campagne de communication commune dans les médias grand public, co-financée par les principaux fournisseurs et distributeurs et dont les messages seraient concertés avec les pouvoirs publics.

3.2 Des évolutions en profondeur sont à initier dès à présent pour mettre en place un véritable bouclier énergétique

Les tarifs sociaux actuels présentent des limites structurelles et opérationnelles qui limitent le nombre de bénéficiaires et les rendent inéquitables.

Deux options sont donc possibles :

A. Remplacer complètement ce dispositif par autre chose

Si l'on devait remplacer les tarifs sociaux par un autre dispositif, il serait assez logique de s'adosser à une aide sociale existante. Ainsi, l'utilisation du dispositif des Aides Personnalisées au Logement apparaîtrait assez naturelle. En effet, les dépenses d'énergies se rattachent aux dépenses contraintes liées au logement, que les APL visent à solvabiliser. Il existe d'ailleurs un forfait charges, versé en complément des APL, destiné à couvrir une part de ces dépenses. Pour autant, cette solution présente de notre point de vue deux difficultés :

- elle nécessiterait d'élargir l'APL à 50 % des ayants droit actuels des tarifs sociaux, qui sont propriétaires occupants de leur logement mais pas en situation « d'accédants », et ne peuvent aujourd'hui prétendre à l'APL ;
- le seul forfait charges de l'APL représente actuellement 3 milliards d'euros par an et pèse déjà sur le budget de l'État.

B. Conserver le dispositif des tarifs sociaux en le complétant avec une autre aide visant à résoudre les difficultés rencontrées.

Nous recommandons cette seconde option pour les raisons suivantes :

- Les tarifs sociaux fonctionnent relativement bien dans un certain nombre de situations ; c'est un système en place désormais rôdé sur lequel beaucoup a été investi par la collectivité.
- Les tarifs sociaux responsabilisent les fournisseurs dans l'accompagnement des clients précaires.
- Les bénéficiaires des tarifs sociaux peuvent disposer de droits annexes qui nous semblent pertinents dans le cadre d'une approche globale de la lutte contre la précarité et qui mériteraient d'être approfondis : trêve hivernale, mise en service gratuite, accompagnement personnalisé.

3.2.1 Compléter les tarifs sociaux avec un « chèque énergie »

L'enjeu de l'option préconisée consiste à concevoir un dispositif complémentaire qui ne fasse pas doublon dans certains cas. Nous proposons l'instauration d'un chèque énergie qui serait versé :

- Dans toutes les situations où les tarifs sociaux sont structurellement inopérants (exemple : le bénéficiaire n'est pas chauffé au gaz naturel)
- Dans toutes les situations où les tarifs sociaux présentent des limites opérationnelles (exemple : le contrat électricité du bénéficiaire n'est pas identifié)

La force de cette nouvelle aide consisterait à s'appuyer sur le dispositif d'attribution des tarifs sociaux, en distribuant un chèque directement au bénéficiaire à chaque fois que le ou les contrats individuels électricité ou gaz ne sont pas identifiés.

Un bénéficiaire désigné par les OAM (ou par l'administration fiscale dans le futur) qui n'est pas reconnu dans les bases clients d'un fournisseur d'électricité et de gaz naturel reçoit aujourd'hui un courrier, avec une enveloppe T et un formulaire à retourner. Nous proposons de remplacer ce formulaire par un chèque énergie. Les coûts de gestion seraient strictement identiques à ceux d'aujourd'hui, mais cela permettrait de dépasser simplement les limites structurelles et opérationnelles des tarifs sociaux, sans même avoir besoin de les distinguer : peu importe que le bénéficiaire soit chauffé au fioul ou bien que son contrat gaz n'ait pas été retrouvé pour un problème d'adresse : le bénéficiaire touchera dans tous les cas l'aide à laquelle il a droit.

Afin d'assurer l'équité du dispositif, une harmonisation des montants entre chèque énergie et tarifs sociaux sera nécessaire.

Exemple de mise en application de ce nouveau dispositif (sans prise en compte ici de la composition familiale) :

Situation de l'ayant droit	Cas 1	Cas 2	Cas 3	Cas 4
Contrat électricité identifié	oui	oui	non	non
Contrat gaz identifié	oui	non	oui	non
Tarif social électricité	Abattement sur facture 180 €	Abattement sur facture 180 €	Pas applicable	Pas applicable
Tarif social gaz naturel	Abattement sur facture 100 €	Pas applicable	Abattement sur facture 100 €	Pas applicable
Chèque énergie	Pas de chèque	Chèque 100 €	Chèque 180 €	Chèque 280 €
Total	280 €	280 €	280 €	280 €

L'électricité et le gaz devront contribuer au financement du chèque énergie, à due proportion de leur part dans la consommation d'énergie des ménages. Une contribution similaire des autres énergies s'impose.

Il est important que la contribution de toutes les énergies alimente un fonds commun, plutôt qu'un fonds par énergie, à l'instar d'un FSL qui reçoit différentes contributions et finance ensuite les aides en fonction des besoins. Il serait en effet coûteux et inefficace en terme de distribution de créer un fonds fioul alimentant un chèque énergie fioul, un fonds bois alimentant un chèque énergie bois, un fonds GPL alimentant un chèque énergie GPL... Cela passe soit par la création d'une nouvelle taxe sur les autres énergies que l'électricité et le gaz naturel, soit par la réaffectation d'une partie du produit de taxes existantes.

En partant de l'hypothèse que le chèque énergie attribué en l'absence de contrat gaz naturel est équivalent au montant du TSS actuel, les besoins de financement peuvent être évalués simplement, sans estimer les coûts de gestion à ce stade mais en considérant uniquement les montants des aides versées. Le produit du nombre total d'ayants droit, 4 millions de foyers, multiplié par le montant des aides versées, 280 € par foyer, en tenant compte d'un taux de déperdition de l'ordre de 10 % environ (refus, adresses inconnues), permet d'aboutir à un coût global de 1 milliard d'euros environ pour toutes les énergies, quel que soit le mode de chauffage.

Ce chiffre est à comparer au coût des seuls tarifs sociaux de l'électricité et du gaz dans différentes configurations :

- Avec le nombre de bénéficiaires actuels (1,3 million de foyers pour le TPN et 450 000 pour le TSS) et les

montants moyens actuels (90 € pour le TPN, 100 € pour le TSS), le dispositif coûte aujourd'hui environ 1 60 millions d'euros.

- Avec l'augmentation du nombre de bénéficiaires suite à la loi dite Brottes, supposée au plus à 2,8 millions de foyers pour le TPN et 900 000 pour le TSS, et les montants moyens actuels, le dispositif coûterait environ 340 millions d'euros.
- Avec ce même nombre pressenti de bénéficiaires, l'augmentation préconisée des tarifs sociaux (180 € en moyenne pour le TPN, 100 € pour le TSS) ferait passer le coût total à environ 600 millions d'euros.
- Enfin, les modalités d'amélioration des tarifs sociaux et du chèque énergie, permettant d'une part de rapprocher le nombre de bénéficiaires de la cible de 4 millions de foyers et d'autre part de verser un montant moyen homogène de 280 € quel que soit le mode de chauffage, aboutissent au chiffrage d'ensemble du dispositif de 1 milliard d'euros.

Le financement ne serait pas apporté par le budget de l'État mais reposerait sur une contribution de toutes les énergies, l'aide versée n'étant plus comme aujourd'hui limitée à l'électricité et au gaz naturel.

Les modalités de support et de compensation du chèque énergie devront être étudiées de façon approfondie en fonction de leurs avantages et inconvénients relatifs. Les principales options sont les suivantes :

- Chèque ou virement bancaire
- Titre de paiement affecté non nominatif type ticket restaurant
- Titre de paiement affecté nominatif type chèque vacances

En première approche, le tableau suivant indique quelques avantages et inconvénients relatifs aux options proposées :

Options de distribution du chèque énergie	Avantages relatifs aux options proposées	Inconvénients relatifs aux options proposées
Chèque ou virement bancaire	Simple, liberté d'utilisation, gain direct en pouvoir d'achat.	Non garantie que l'aide serve effectivement à réduire la précarité énergétique.
Titre de paiement affecté non nominatif	Dispositif déjà largement éprouvé par le chèque restaurant Fléchage vers les dépenses d'énergie et possibilité d'extension aux investissements d'économie d'énergie. Au-delà d'un contexte de précarité énergétique, possibilité d'en faire un outil commun à toutes catégories de revenus (distribution par comités d'entreprise...) Usage dématérialisé possible	Modalités de distribution à construire, communication à prévoir, risque de stigmatisation si réservé aux revenus modestes. Risque de ne pas bénéficier au public visé (car non nominatif).
Titre de paiement affecté nominatif	Dispositif déjà largement éprouvé par les chèques vacances Fléchage vers les dépenses d'énergie du ménage bénéficiaire et possibilité d'extension aux investissements d'économie d'énergie. Au-delà d'un contexte de précarité énergétique, possibilité d'en faire un outil commun à toutes catégories de revenus (distribution par comités d'entreprise...) Usage dématérialisé possible	Modalités de distribution à construire, communication à prévoir, risque de stigmatisation si réservé aux revenus modestes.

Il est important de prévoir la possibilité pour les bénéficiaires de régler des charges de chauffage collectives avec le chèque énergie directement à leur bailleur ou syndic.

3.2.2 Simplifier les dispositions législatives et réglementaires

La simplification des tarifs sociaux nécessite d'envisager de revisiter certaines dispositions législatives ou réglementaires qui se sont avérées complexes à implémenter.

Il conviendrait en particulier d'étudier la simplification de :

- la définition de la composition familiale
- les noms utilisés : la multiplication d'acronymes sans aucune cohérence entre l'électricité et le gaz (TPN, TSS) constitue de facto un obstacle à la communication et à la bonne information des bénéficiaires. Ils pourraient être renommés en TSE et TSG pour tarif de solidarité électricité et tarif de solidarité gaz. Le chèque énergie devrait recevoir une appellation cohérente, comme chèque solidarité énergie par exemple, qui renforcerait l'idée d'un système cohérent plutôt que d'une juxtaposition d'initiatives non concertées.

- des dispositifs spécifiques (TSS collectif, TSS résidence sociales), dont les problématiques seraient couvertes par le chèque énergie.
- la compensation : une compensation directe du prestataire agissant pour l'ensemble des fournisseurs devrait être prévue.
- le circuit de financement des FSL par la CSPE : la CSPE contribue actuellement indirectement au financement des subventions au FSL des fournisseurs d'électricité. Pour simplifier ce circuit, nous proposons de ramener la compensation des coûts du TPN à 100 % seulement et de prévoir un versement direct aux FSL de 20 % de la totalité des charges TPN. Par symétrie et équité, ces dispositions pourraient être étendues au gaz naturel (CTSSG), puisque le FSL accorde des subventions pour les impayés des 2 énergies.

3.2.3 Mettre en place une gouvernance et une transparence exemplaires

Nous proposons de revoir l'architecture juridique et contractuelle du prestataire unique indispensable à la bonne mise en œuvre des tarifs sociaux et du chèque

énergie. Plusieurs options sont possibles, comme un appel d'offres passé par l'administration (cf registres des garanties d'origine par exemple) ou un GIÉ créé par tous les fournisseurs. Ces deux options, non exclusives, pourraient être explorées plus avant.

La transparence devrait être un des axes forts de la nouvelle structure créée, avec la publication mensuelle de données statistiques nationales par exemple.

Afin de faciliter les modalités de contrôle des autorités organisatrices de la distribution, nous proposons que soient fixées par voie réglementaire les informations qui devront être communiquées sur demande des AOD par le prestataire unique et les fournisseurs qui distribuent les tarifs sociaux.

3.2.4 Tester un circuit de rattrapage de proximité pour les ayants droit non bénéficiaires

Nous proposons de tester la possibilité que soit instruit au niveau local, par les centres chargés de l'action sociale (CCAS) par exemple ou les services sociaux des départements, un dossier de demande des tarifs sociaux de l'énergie ou du chèque énergie avec transmission directe du nom des bénéficiaires au prestataire unique.

3.2.5 Mieux accompagner les bénéficiaires, en particulier pour l'amélioration thermique de leur logement

Il s'agit d'inciter les fournisseurs à réaliser des actions de conseil (exemple: appels sortants de conseil tarifaire) et/ou de diagnostic auprès des bénéficiaires des tarifs sociaux de l'énergie, et à se coordonner avec les guichets dédiés (Habiter Mieux, Espaces Info Énergie, CCAS ...). Une bonification des CEE quand ils sont obtenus auprès de ces ménages pourrait constituer un mécanisme d'incitation à explorer.

La mise en place du chèque énergie telle que nous le proposons ouvre d'autres opportunités qui mériteraient d'être explorées:

- la possibilité que le montant du chèque soit bonifié pour des produits ou services relatifs à l'amélioration de l'efficacité énergétique du logement (exemple: travaux d'isolation).
- la possibilité que le chèque énergie puisse être utilisé comme un outil de réduction de la précarité énergétique liée à la mobilité.

ANNEXE I : LISTE DES PERSONNES RENCONTRÉES

Interlocuteur rencontré	Organisation
Christine Laconde	Cabinet de la ministre déléguée, chargée des Personnes handicapées et de la Lutte contre l'exclusion
Corinne Lamarque	CNAMTS
Laurence Demarchi	CNAMTS
Tiphaine Bessiere	CNIL
Armand Heslot	CNIL
Christophe Leininger	CRE
Christine Lavarde	CRE
Olivier Bachellery	Direction de la sécurité sociale
Bruno Rousselet	Direction générale des finances publiques
Marc Aldebert	EDF
Judith Papiernik	EDF
Céline Gallaire	EDF
Catherine Halbwachs	ERDF
Philippe Morin	ERDF
Raymond Bouilloux	ERDF
Yves Barlier	ERDF
Violaine Lanneau	FNCCR
Bertrand Lapostolet	Fondation A. Pierre
Jean-Pierre Hervé	GDF SUEZ
Jérôme Vignon	Observatoire national de la précarité énergétique
Fabien Choné	POWEO DIRECT ÉNERGIE
Martial Houlle	POWEO DIRECT ÉNERGIE
Olivia Fritzingier	POWEO DIRECT ÉNERGIE
Christophe Chauvet	SICAE Somme et du Cambrais
Catherine Dumas	SIPPEREC
Frédéric Guignard	XGS
Louis Collet	XGS
Philippe Tricheut	XGS
Stéphane Quarez	XGS
Thierry Evans	XGS

ANNEXE II: LE TPN ET LE TSS INDIVIDUEL

Fiche pratique / Tarifs sociaux



Tarifs sociaux : Tarif de Première Nécessité et Tarif Spécial de Solidarité

Pour la fourniture d'électricité, il s'agit du **Tarif de Première Nécessité (TPN)**.
Pour la fourniture de gaz naturel, il s'agit du **Tarif Spécial de Solidarité (TSS)**.

Qui peut bénéficier du TPN et du TSS ?

Condition relative aux ressources

- Les consommateurs dont les ressources annuelles permettent de bénéficier de la Couverture Maladie Universelle Complémentaire (**CMU-C**) ou de l'Aide pour une Complémentaire de Santé (**ACS**).

Plafond de revenus mensuels donnant droit au TPN et au TSS au 1^{er} juillet 2013 :

Nombre de personnes	Plafond mensuel -métropole	Plafond mensuel - DOM
1	967	1 076
2	1 450	1 614
3	1 740	1 937
4	2 030	2 259
5	2 417	2 690
Par personne en plus	+ 387	+ 430

Auparavant, le plafond était celui de la CMU-C. Depuis le 27 décembre 2012, il a été augmenté de 35% pour que les personnes éligibles à l'aide pour une complémentaire santé (ACS) puissent également en bénéficier.

Le bénéfice des tarifs sociaux est compatible avec les aides de toute nature accordées aux personnes en situation de précarité.

Condition relative au logement

- Le TPN s'applique exclusivement aux consommations enregistrées pour le logement principal du consommateur.
- Le TSS s'applique aux personnes titulaires d'un contrat de fourniture de gaz naturel pour leur résidence principale ou dont l'immeuble d'habitation est chauffé collectivement au gaz naturel.

Comment bénéficier de ces tarifs ?

- Depuis le 8 mars 2012, **l'attribution des tarifs sociaux est, dans la majorité des cas, automatique**. Les personnes concernées reçoivent une attestation leur indiquant qu'elles en bénéficient, sauf opposition de leur part dans un délai de 15 jours.
Lorsque l'attribution n'a pu se faire automatiquement, les personnes concernées reçoivent une attestation leur indiquant qu'elles peuvent bénéficier du TPN/TSS et les modalités pour l'obtenir.
- Pour plus d'informations sur les tarifs sociaux, vous pouvez contacter, du lundi au vendredi, de 9h à 18h, les numéros verts (gratuits depuis un poste fixe) suivants :
 - **N° vert TPN : 0 800 333 123**
 - **N° vert TSS : 0 800 333 124**

Edition Particuliers du 1^{er} juillet 2013

Quels sont les avantages résultant de l'application du TPN ?

- Il s'agit d'une réduction qui s'applique à la fois sur l'abonnement et sur les 100 premiers kWh consommés par mois. La réduction est fonction du nombre de personnes composant le foyer (les unités de consommation ou UC). Elle varie de 40 % à 60 %.

Montant du rabais maximal annuel (en euros TTC)

en fonction du tarif souscrit et du nombre d'unités de consommation du foyer (au 23 juillet 2012) :

Nombre d'UC	Taux de réduction	3 kVA Base	6 kVA Base	9 kVA et plus Base	6 kVA HP/HC	9 kVA et plus HP/HC
1 UC	40 %	71	75	81	87	94
1 < UC < 2	50 %	88	94	101	109	117
2 UC ou +	60 %	106	113	121	131	140

Nombre d'UC : la 1^{ère} personne du foyer compte pour 1 UC, la 2^{ème} pour 0,5 UC, les 3^{ème} et 4^{ème} personnes comptent chacune pour 0,3 UC et chaque personne supplémentaire compte pour 0,4 UC.

- Le bénéficiaire du TPN bénéficie également :
- de la gratuité de la mise en service ;
 - d'un abattement de 80% sur la facturation d'un déplacement, en cas de suspension de fourniture, justifiée par un défaut de paiement.

Quels sont les avantages résultant de l'application du TSS ?

Attribution d'une déduction forfaitaire

- Lorsque le bénéficiaire du TSS détient un contrat individuel de fourniture de gaz, il bénéficie d'une déduction forfaitaire annuelle appliquée sur le montant de la facture TTC. Le montant de la déduction est établi en fonction de la plage de consommation et du nombre d'unités de consommation que compte le foyer.

Montant de la déduction forfaitaire (en euros TTC/an)

en fonction de la composition du foyer et de la plage de consommation :

UC	Plage de consommation		
	0-1000 kWh/an	1000-6000 kWh/an	> 6000 kWh/an
1 UC	22	67	94
1 < UC < 2	29	90	124
2 UC ou +	37	112	156

- Le bénéficiaire du TSS bénéficie également :
- de la gratuité de la mise en service ;
 - d'un abattement de 80% sur la facturation d'un déplacement, en cas de suspension de fourniture, justifiée par un défaut de paiement.

Attribution d'un versement forfaitaire

Lorsque le bénéficiaire du TSS réside dans un immeuble d'habitation chauffé collectivement et règle ses consommations de gaz au travers des charges de son logement, il bénéficie d'un versement forfaitaire (sous forme d'un chèque individuel).

Montant du versement forfaitaire
(en euros TTC/an) en fonction de la composition du foyer :

UC	Versement forfaitaire
1 UC	72
1 < UC < 2	95
2 UC ou +	119

Pour tout savoir sur vos démarches et vos droits :

Consultez le site internet www.energie-info.fr :



Ou contactez le :



Edition Particuliers du 1^{er} juillet 2013

ANNEXE III: EXEMPLES DE FACTURES AVEC L'IMPACT TPN ET TSS

VOS CONTACTS

Par Internet
 Pour gérer votre contrat et recevoir vos factures sur votre espace Client 24h/24 et 7j/7 : espaceclient.edf.com
 Identifiant Internet : 01

Par téléphone
 • Ma facture, mon contrat, mon déménagement et pour toute réclamation au 09 69 39 33 02⁽¹⁾ (appel non surtaxé)
 • Mon Compte sur Serveur Vocal 24h/24 au 0 800 123 333 (N° Vert) pour payer votre facture par CB et transmettre votre relevé de compteur
 N° client : 51
 • Mes Travaux de chauffage et d'isolation au 39 29⁽¹⁾ (0,25 € TTC/min hors accordé intervenant selon opérateur)
(1) Du lundi au samedi de 8h à 21h
 Dépannage Electricité : 09 726 750 44 (appel non surtaxé)

Par courrier
 EDF SERVICE CLIENTS
 TSA 20012
 41075 BLOIS CEDEX 9

Document à conserver 5 ans Page 1/3



Vous facture du 13/02/2013 N° 32 445 056 132

Electricité Consommation, abonnement et taxes	121,21 €	
Total Hors TVA	121,21 €	
TVA	22,60 €	

Outils au verso

Total TTC

143,81 €

A régler avant le 06/03/2013

Prochaine facture vers le 11/04/2013 - Prochain relevé vers le 12/08/2013

VOS MESSAGES PERSONNELS

Pour que votre prochaine facture soit basée sur votre consommation réelle, il vous suffit de nous transmettre votre relevé de compteur entre le 23/03/2013 et le 08/04/2013 notamment par Internet ou par téléphone (voir coordonnées figurant en haut à gauche).

Lieu de consommation :
IETG.

Titulaire du contrat
M. BI

Votre contrat
 N° de client : 51
 N° de compte :
 (numéro à transmettre pour le règlement de vos factures)
 Electricité
 • Point de livraison (PDL) :
 N° 1
 • Puissance : 06 kVA

Vous choisissez le paiement par TPN

- Détachez le TPN suivant les pointillés et adressez-le daté et signé dans l'enveloppe jointe.
- Si la mention « JOIGNEZ UN RIB MERCI » y est portée ou si vos coordonnées bancaires, postales ou d'épargne ont changé, veuillez joindre au TPN, le RIB (Relevé d'identité Bancaire), le RIP (Relevé d'identité Postal) ou le RICE (Relevé d'identité de Caisse d'Épargne) correspondant.
- Attention à bien prendre en compte les détails de transmission lors de votre règlement.

Pensez à régler votre facture dans les délais indiqués.

EDF met à votre disposition d'autres moyens de paiement pour régler votre facture énergétique :

- Mensualisation
- Prélèvement automatique
- Prélèvement sécurisé à la demande (Télépaiement via l'espace Client)
- Chèque à l'ordre de EDF (en joignant ce TPN pour identifier la référence au règlement). Retournez le chèque rempli à l'adresse mentionnée sur le TPN.
- Carte Bancaire (via mon espace Client ou Mon Compte sur Serveur Vocal)
- TPN-Explicite à la Poste (paiement en espèces)
- Connectez-vous dès maintenant sur votre espace Client ou contactez votre conseiller EDF pour choisir votre moyen de paiement.

Vos informations Client

- ▶ Référence client : 30
- ▶ Compte de contrats :
- ▶ Lieu de consommation :

Vos contacts utiles

Service Clients

- ☎ Du lundi au samedi : 8h-21h
0 800 473 333
- 🌐 www.gdfsuez-dolcevita.fr
Retrouvez votre compte en ligne
24h/24 - 7j/7
- ✉ GDF SUEZ DolceVita
TSA 82113-76804 ROUEN CEDEX 09

Dépannage

- 🔧 Dépannage gaz 24h/24
N° Vert 0 800 473 333
(Prenez l'appel selon votre préférence)
- 🔧 Dépannage électricité 24h/24
N° Cristal 0 972 473 020
(Appel sur surtaxe)

Avec la facture en ligne, dès l'émission de votre facture, vous pouvez la consulter et la télécharger à tout moment dans votre compte.

MONTANT TTC attendu au plus tard le 7 juin 2013

368,47 €

▶ Merci de tenir compte des délais postaux (entre 2 et 4 jours) lors de l'envoi de votre règlement.

Gas naturel	86,40 €
Déduction Tarif Spécial de Solidarité	-20,38 €
Total TTC	66,02 €
Donc éqta hors TVA	60,98 €
TVA 7% TVA	7,34 €
Taxe TVA à 11,5 %	5,71 €
Taxe TVA à 19,6 %	5,57 €
Report solde précédent TTC	300,48 €

Débit au verso

consommations facturées

▶ Du 23/03 au 27/05/13, vous avez consommé 820 kWh de gaz naturel.
Cette consommation est basée sur les index estimés par le fournisseur.

Votre index estimé au 27/05/13 : **0 0 6 3 6 m³**

Votre consommation gaz sera régularisée au prochain passage du distributeur.

Index de votre consommation dans les pages suivantes

prochaines échéances

- ▶ Prochaine facture vers le 27 juillet 2013
- ▶ Prochain relevé de compteur vers le 27 septembre 2013
- ▶ Vous bénéficiez du service M@ relève. Communiquez votre index gaz entre le 17/07 et le 24/07/13 via votre compte en ligne, sur www.gdfsuez-dolcevita.fr pour prise en compte sur votre prochaine facture.


Comment payer cette facture ?

- 📄 **Par TIP** : détachez le TIP en page 3 suivant les portails et adressez-le daté et signé à l'adresse indiquée. Si la mention "joindre un RIB ou un RCP" y est portée ou si vos coordonnées bancaires, postales ou d'épargne ont changé, veuillez joindre au TIP le Relevé d'Identité Bancaire, Postal ou de Caisse d'Épargne correspondant.
- 📄 **Par Chèque** : en joignant le TIP en page 3 pour identifier la référence du règlement.
- 📄 **Par carte bancaire** : depuis votre compte en ligne sur www.gdfsuez-dolcevita.fr, ou par téléphone au 32 92 (appel sur surtaxe).
- 📄 **Par espèces** : en vous rendant dans un bureau de poste.

Pour vos prochaines factures, vous pouvez opter pour :

- la mensualisation, prélèvement automatique mensuel d'un montant fixe,
 - le prélèvement automatique du montant de chaque facture.
- en appelant le 06 09 324 324 (appel sur surtaxe)

ANNEXE IV : EXEMPLES DE FORMULAIRES



Demande d'accès à la tarification d'électricité de première nécessité

Pour remplir cette attestation :

- utiliser un stylo à encre noire ou bleue
- inscrire un seul caractère par case
- les caractères doivent être écrits en majuscules
- laisser une case blanche entre deux mots

Attestation

Pour plus d'informations, contactez le **N° Vert 0 800 333 123**

APPEL GRATUIT DEPUIS UN FIXE FNE

Droits attestés le :

Unités de Consommation :

Utilisez un stylo à encre noire ou bleue

Référence client (17 caractères)
(ou lisez à gauche de votre facture)

Numéro du code tarif
(à gauche de votre facture au gaz)

NOM
du titulaire du contrat

Écrire l'adresse au 1^{er} étage et à droite

PRÉNOM
du titulaire du contrat

Écrire l'adresse au 1^{er} étage et à droite

N° de téléphone

Je demande à bénéficier de la tarification de première nécessité auprès d'EDF et atteste que toutes les informations présentes sur ce document sont exactes.

Fait à _____ le _____

Signature :

Formulaire à compléter et retourner pour bénéficier du TPN (exemple EDF)

DEMANDE D'ACCÈS AU TARIF SPÉCIAL DE SOLIDARITÉ GAZ NATUREL (TSS)

Vous trouverez toutes les précisions utiles pour remplir cette attestation au dos de ce document.

Pour remplir l'attestation :

- Utilisez un stylo à encre noire ou bleue
- Écrivez un seul caractère par case
- Les caractères doivent être écrits en majuscules
- Laissez une case blanche entre deux mots
- pensez à joindre votre facture de gaz naturel



Pour faciliter le traitement de cette attestation, nous vous invitons à **joindre la photocopie de votre dernière facture de gaz naturel**.

> Pour plus d'informations, contactez le n° vert : **0 800 333 124**

(gratuit depuis un téléphone fixe)

Nom* :

Prénom* :

Numéro de téléphone :

ayant droit au Tarif Spécial de Solidarité gaz, déclare :

- si vous avez un contrat gaz individuel, complétez la partie A ;
- si vous êtes chauffé collectivement au gaz naturel, complétez la partie B ;
- si vous êtes concernés par les deux cas, complétez les deux parties.

A SI VOUS AVEZ UN CONTRAT GAZ INDIVIDUEL

Nom de votre fournisseur de gaz* :

(1) Référence client* :

(2) Point de comptage et d'estimation* :

Nom titulaire du contrat* :

(Nom figurant sur la facture de gaz)

Prénom titulaire du contrat* :

(Nom figurant sur la facture de gaz)

B SI VOUS ÊTES CHAUFFÉ COLLECTIVEMENT AU GAZ NATUREL

(3) Nom du fournisseur de gaz* :

(4) Référence client* :

(5) Point de comptage et d'estimation* :

(6) Ma chaufferie utilise une autre énergie que le gaz naturel : Oui

IND - P-TSS-001-V2

Je demande à bénéficier de la Tarification Spéciale de Solidarité, et atteste que toutes les informations présentes sur ce document sont exactes.

Fait le à

SIGNATURE DE L'AYANT DROIT :

Formulaire à compléter et retourner pour bénéficier du TSS

ANNEXE V : CHÈQUE PRÉREMPLI DU DISPOSITIF ACS

Attestation de droit à l'aide
pour une complémentaire santé

Loi n° 88-1 du 3 août 1988 de la sécurité sociale et article 26 (27bis)

PARTIE A COMPLÉTER PAR LA CAISSE D'ASSURANCE MALADIE

Attestation valable de 00

Identification du demandeur

Noms et prénoms
 Date de naissance N° d'inscription
 Adresse
 Code postal Département

Identification des bénéficiaires de la réduction

Noms et prénoms	N° d'inscription	Date de naissance	Montant de la réduction
			€ 00
			€ 00
			€ 00
			€ 00
			€ 00

Montant total des réductions € 00 00 00 00

Cette attestation permet aux bénéficiaires et donne d'émettre une déduction sur le montant de la cotisation ou prime de protection complémentaire santé.

Attention : pour bénéficier de cette déduction, vous devez soumettre l'original de cette attestation à votre organisme de protection complémentaire, au plus tard le
 Vous bénéficierez de cette déduction pendant un an. Le demandeur devra déposer ses déclarations de versement cette 2^{ème} à l'expiration de cette période. Remarque: vous pouvez vous adresser à votre organisme de protection complémentaire.

Cachet de la caisse d'assurance maladie, qui délivre l'attestation
 Date de la décision et signature de la personne représentant cet organisme
 Date:
 Signature:

PARTIE A COMPLÉTER PAR L'ORGANISME DE PROTECTION COMPLÉMENTAIRE

Nom ou raison sociale de l'organisme de protection complémentaire
 N° SIREN
 Adresse du siège social
 ou adresse de son représentant en France si l'organisme n'est pas établi en France
 N° de contrat, affiliation ou souscription

Période de validité de droit date de début date de fin

Noms et prénoms de la (des) personne(s) concerné(s) par ce contrat pour les bénéficiaires identifiés ci-dessus

Montant de la prime ou cotisation sur une base annuelle au 1^{er} janvier €
 Montant annuel de crédit d'impôt €

Cachet de l'organisme de protection complémentaire
 Date de la décision et signature de la personne représentant cet organisme
 Date:
 Signature:

S 3714 a

NE PAS DÉCOUPER. CECI N'EST PAS UN CHÈQUE BANCAIRE


AIDE POUR UNE COMPLÉMENTAIRE SANTÉ
Chèque à valeur sur votre cotisation annuelle après d'une complémentaire santé

Profitez d'une réduction sur le montant de votre cotisation annuelle.
 Cette réduction est échelonnée si vous payez en plusieurs fois.

Pour en bénéficier, c'est simple :

- > **Si vous bénéficiez déjà d'une complémentaire santé** : remettez-la la présente attestation dans les six mois.
- > **Si vous souhaitez souscrire une complémentaire santé** : vous avez six mois pour remettre cette attestation à l'organisme que vous aurez choisi.

À
 Chèque n° par
 Ce modèle est présenté à titre d'information.
 Pour votre démarche, le formulaire original vous sera fourni par l'organisme d'assurance maladie.



L'ADEME EN BREF

L'Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie (ADEME) participe à la mise en œuvre des politiques publiques dans les domaines de l'environnement, de l'énergie et du développement durable. Afin de leur permettre de progresser dans leur démarche environnementale, l'agence met à disposition des entreprises, des collectivités locales, des pouvoirs publics et du grand public, ses capacités d'expertise et de conseil. Elle aide en outre au financement de projets, de la recherche à la mise en œuvre et ce, dans les domaines suivants: la gestion des déchets, la préservation des sols, l'efficacité énergétique et les énergies renouvelables, la qualité de l'air et la lutte contre le bruit.

L'ADEME est un établissement public sous la tutelle du ministère de l'écologie, du développement durable et de l'énergie et du ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche. www.ademe.fr

