



## Mise en œuvre du tarif social de l'énergie en résidence sociale Point au 31 mars 2014

Suite aux diverses difficultés rencontrées par les adhérents ayant entamé la démarche de demander à bénéficier du tarif social de l'énergie auprès de leurs fournisseurs, une réunion a été organisée avec la DGEC (Direction de l'énergie et du climat), au ministère du Logement et de l'Égalité des territoires.

Voici la marche à suivre pour accélérer, autant que possible, l'accès au tarif social de l'énergie, ainsi que le détail des éléments débattus et des demandes portées par l'Unaf, que nous compléterons des retours que la DGEC s'est engagée à nous faire.

---

### Comment s'assurer de bénéficier des tarifs sociaux au plus tôt ?

- Contacter le commercial gérant le contrat de fourniture
- Lui adresser, le plus tôt possible, par courrier R/AR, une demande de bénéficier du tarif social de l'énergie (cf. décret n°2013-1031 du 15 novembre 2013) et indiquant que le dossier, en cours de constitution, sera transmis par la suite. Ce courrier devrait permettre de déterminer la date à partir de laquelle le gestionnaire pourra bénéficier du tarif social.
- Pour les fournisseurs utilisant cet outil, se connecter à la plateforme mise en place à partir du 31/03/2014, y créer un compte afin d'y déposer sa demande :

<https://portal-comm.xgs-france.com/tpn-gestionnaire-residences>

La liste des fournisseurs utilisant la plateforme, annexée à cette note p 4 et 5, est accessible en ligne,.

- Faire remonter, auprès de l'Unaf, l'ensemble des dysfonctionnements constatés dans les relations avec les fournisseurs (information des fournisseurs, constitution du dossier, etc.).
- Demander les attestations de convention APL auprès des DDT et constituer les dossiers.

Votre contact à l'Unaf : France MICHEL, chargée de mission MOI : [france.michel@unaf.org](mailto:france.michel@unaf.org) ; 01 40 71 71 15

---

### Compte-rendu des échanges avec la DGEC le 14 mars 2014

#### 1. Mobilisation des fournisseurs

##### Difficultés énoncées

Sur le territoire, certaines antennes méconnaissent totalement le dispositif des tarifs sociaux en résidence sociale. Des gestionnaires se sont vu essuyer un refus pur et simple.

##### La réponse DGEC

La communication auprès des fournisseurs va être renforcée. Cette disposition est toute nouvelle, et se met en place dans un contexte chargé (renforcement des tarifs sociaux pour les particuliers notamment).

**UNION PROFESSIONNELLE DU LOGEMENT ACCOMPAGNÉ**

## 2. Date d'effet du tarif social

### Difficultés énoncées

La question initiale était : « A partir de quand les résidents peuvent-ils bénéficier des tarifs sociaux, et les gestionnaires l'impacter sur la quittance sans prendre de risque financier ? Est-ce rétroactif à la date de parution du décret ? »

Une première réponse, apportée en début d'année par la DGEC, était que la date faisant foi était celle de la *demande* du gestionnaire auprès de son fournisseur.

Dès lors, à partir de quand le gestionnaire peut-il considérer avoir déposé sa demande : le dossier doit-il être complet ? Un accusé de réception doit-il être établi ? Comment éviter un traitement inéquitable des demandes entre gestionnaires et selon le bon vouloir des fournisseurs ?

### La réponse DGEC

Pour cette première année, la DGEC souhaite éviter une mise en route décousue du dispositif, des processus divergents selon les fournisseurs, et permettre une équité de traitement des demandes.

Elle va proposer aux fournisseurs de mettre en œuvre la méthode suivante :

- une application effective à partir d'une date commune à tous les fournisseurs (par exemple le 1<sup>er</sup> avril) ;
- un courrier simple (lettre R/AR) exprimant la demande, sans autre pièce justificative, est considéré comme ouvrant le droit au tarif social à partir de la date de réception.

Sous réserve que les fournisseurs conviennent d'appliquer la méthode, il pourra donc y avoir rétroactivité :

- soit à la date convenue par la DGEC et les fournisseurs (ex. 1<sup>er</sup> avril) si la demande avait été transmise auparavant,
- soit à la date de réception de la demande.

La DGEC nous donnera confirmation de la mise en œuvre de cette méthode et de la date commune retenue.

- Pour couvrir tout risque d'erreur, il est préférable de **ne pas impacter immédiatement le tarif social auprès du résident**, mais d'attendre que le dossier soit enregistré comme complet par le fournisseur, et que celui-ci vous ait indiqué la date d'effet du bénéfice du tarif social.

## 3. Modalités d'échange d'informations entre gestionnaires de RS et fournisseurs d'énergie

### Difficultés énoncées

Différents fournisseurs ont indiqué aux gestionnaires qu'ils ne pourraient pas bénéficier du tarif social avant la mise en œuvre d'une plateforme d'échanges dématérialisés. Il n'en était nullement question dans le décret d'application. De plus, la mise en œuvre de la plateforme était annoncée pour le début d'année 2014, puis régulièrement repoussée depuis.

### La réponse DGEC

Une plateforme a été conçue par la DGEC en lien avec les fournisseurs, et mise à leur disposition : ils sont libres d'y recourir ou pas.

Elle a pour objet de permettre le dépôt du dossier de demande et son suivi, ainsi que le suivi des facturations, en offrant un espace dématérialisé accessible aux clients (munis de login et MDP) et aux fournisseurs. Elle sera intégrée par chaque entreprise d'énergie à son système d'information, avec des flux distincts (et non pas une seule plateforme commune à tous).

**La DGEC incite les fournisseurs à l'utiliser**, afin que d'autres processus ne soient pas mis en place en parallèle (risque de complexification).

Elle invitera également les fournisseurs à communiquer clairement auprès de leurs clients sur l'utilisation de la plateforme, les modalités de suivi et de versement, afin de garantir que, sur le territoire, chaque fournisseur ait un fonctionnement unique.

#### **4. Justificatifs**

##### Difficultés énoncées

Pour certains organismes, le recueil des attestations de conventions APL « actives » peut être très long du fait d'un grand nombre d'établissements.

##### La réponse DGEC

Il n'est pas envisageable d'alléger la constitution du dossier sur ce point-là. La DHUP informera mieux les DDT pour que le traitement soit mené le plus efficacement possible.

#### **5. Quand le gestionnaire n'est pas titulaire du contrat**

##### Difficultés énoncées

Dans certaines résidences, il peut arriver que le propriétaire de l'établissement (et non le gestionnaire) soit titulaire du contrat de fourniture d'énergie et le refacture au gestionnaire. Comment procéder ?

##### La réponse DGEC

Ce cas de figure n'est pas prévu par le décret. L'instruction de la demande pourra ne pas faire le lien entre le contrat (au nom du bailleur social) et la convention APL qui conditionne l'éligibilité. La DGEC fera part de ce cas particulier aux fournisseurs.

#### **6. Multiplicité des points de comptage**

##### Difficultés énoncées

Certains établissements ont plusieurs points de comptage, ce qui peut présenter des difficultés dans le traitement de la demande : en effet, doit-on effectuer une demande par point de comptage ? Dans ce cas, comment y associer une capacité ?

##### La réponse DGEC

Cette problématique sera soumise aux fournisseurs d'énergie pour qu'ils l'envisagent dans la mise en place de leur outil (plateforme). Toutefois, dans la mesure où la réduction liée au tarif social ne peut être supérieure au montant facturé, il paraît plutôt difficile, voire hasardeux, de déclarer plusieurs points de comptage ; idéalement, il serait plus judicieux de n'en conserver qu'un seul.

---

**Liste des fournisseurs utilisant la plateforme au 31/03/2014**  
<https://portal-comm.xgs-france.com/tpn-gestionnaire-residences>

**Fournisseurs Electricité**

Direct Energie  
EDF  
Electricité de Strasbourg  
ENERGIE SERVICES D'AMNEVILLE  
Energie & Services d'Electricité de CREUTZWALD  
Energie & Services d'Electricité de GANDRANGE  
Energie & Services d'Electricité et de Télédistribution de CLOUANGE  
ENERGIE SERVICES DE MONTOIS LA MONTAGNE  
ENERGIE SERVICES DE SARRE UNION  
ENERGIE SERVICES SAINT MARIE AUX CHENES  
Energies & Services d'Electricité de BITCHE  
Energies & Services d'Electricité de HOMBURG-HAUT  
Energies & Services d'Electricité de SAINT-PRIVAT-LA-MONTAGNE  
Energies & Services d'Electricité de SAULNES  
Energies & Services d'Electricité de SCHOENECK  
Energies & Services d'Electricité et de Télédistribution de TALANGE  
ENERGIES SERVICES LAVAUUR  
Energies Services Marange-Silvange  
Energies Services Occitans  
ENERGIES VIENNE  
ENERGIS - RME ST AVOLD  
ESDB - Régie de St Pierre d'Allevard  
E.S.D.B. Régie de VILLARD BONNOT  
Gazelec de PERONNE  
Gaz, Electricité de GRENOBLE  
GDF-SUEZ  
GEDIA  
GEDIA\_PDL14  
RCCEM de Montataire  
R.C.E.M. de MITRY-MORY  
Régie Communale de MONTDIDIER  
Régie d'Electricité de CEYSSEL  
Régie d'Electricité d'ELBEUF  
Régie d'Electricité de SAINT-MARTIN-SUR-LA-CHAMBRE  
Régie d'Electricité de SAINT-QUIRC  
Régie Electrique de FONTAINE-AU-PIRE  
Régie Electrique de LA CABANASSE  
Régie Electrique de LA CHAPELLE  
Régie Electrique d'EROME  
Régie Electrique de SAINTE-MARIE-DE-CUINES  
Régie Electrique de SALINS-LES-BAINS  
Régie Intercommunale d'Electricité et de Téléservices de NIEDERBRONN-REICHSHOFFEN  
Régie Municipale de DALOU  
Régie Municipale d'Electricité de LOOS  
Régie Municipale d'Electricité de SAVERDUN  
Régie Municipale d'Electricité de VINAY  
Régie Municipale d'Electricité LARUNS  
Régie Municipale Electrique de MAZERES  
Régie Municipale Electrique de VARILHES  
Régie Municipale Multiservice de LA REOLE  
Régies d'Energies de SAINT-MARCELLIN  
RME de BAZAS  
RME DE LA CHAMBRE  
RME de Saint-Avre  
RME DE SAINT PAUL CAP DE JOUX  
RSEIPC  
SAEML CALEO  
SELIA  
SEOLIS  
SICAE Carmausin  
SICAE de la Somme et du Cambrasis  
SOREA SAINT-JEAN-DE-MAURIENNE  
Syndicat Intercommunal d'Electricité de LABERGEMENT-STE-MARIE  
Usine Electrique Municipale de NEUF-BRISACH  
Usines Municipale d'ERSTEIN  
VIALIS

---

**Fournisseurs Gaz**

DIRECT ENERGIE  
EDF  
ENERGIS - RME ST AVOLD  
ESDB Regie de VILLARD BONNOT  
GAZ DE STRASBOURG  
GAZ ELECTRICITE DE GRENOBLE  
GDF SUEZ  
GEDIA  
LA REOLE  
SAEML CALEO  
SOREGIES SEML (ENERGIES VIENNE)  
VIALIS

---