

Cas d'un technicien en installation électrique

Cas écrit par Igor Cottin et Olivier Canonne (juin 2014), consultants Alteractive

La France est le huitième producteur mondial d'électricité. Sur le marché de l'électricité, on distingue quatre catégories d'acteurs : le producteur d'électricité, le fournisseur, le distributeur et le transporteur. En France, « l'acteur historique » EDF est à la fois le principal producteur et le principal fournisseur d'électricité ; le principal distributeur est ERDF, filiale d'EDF et le gestionnaire du réseau de transport est RTE, autre filiale d'EDF dotée d'une très forte autonomie.

Le marché de fourniture d'électricité a été progressivement ouvert à la concurrence ces dernières années, notamment via la loi NOME de 2010, mais continue de poser de réelles problématiques, liées au quasi-monopole de production et aux monopoles de distribution et de gestion du réseau. Malgré cela, les consommateurs français, professionnels et particuliers ont aujourd'hui la possibilité de comparer et choisir un fournisseur d'électricité parmi les 12 entreprises de ce marché.

Deux types d'offres existent sur le prix de l'électricité facturé au client :

- les prix libres, que peuvent proposer tous les fournisseurs
- le tarif réglementé, fixé par le gouvernement, et que seul l'opérateur historique peut proposer.

Malgré tout, ce prix doit au moins couvrir la somme des coûts des services nécessaires pour produire et acheminer l'électricité jusqu'à l'utilisateur, en fonction de ses besoins. Il comprend ainsi des frais d'achat de combustibles, d'amortissement et de maintenance des infrastructures, de raccordement et de pose de compteur sans parler des taxes mais dépend aussi du type d'abonnement selon la puissance nécessaire, de l'option de consommation souscrite, etc.

Diverses enquêtes réalisées en Europe ont permis de conclure que les Français paient leur électricité moins chère que dans les autres pays de l'Union Européenne, hors coût de l'abonnement. Les prix de l'électricité française seraient en effet inférieurs de 27% en moyenne. L'explication avancée est que l'investissement historique de la France en faveur de l'énergie nucléaire (majoritaire) diminue actuellement les coûts de production par kWh, d'où une électricité aux tarifs plus compétitifs. Mais les hausses de tarifs en France sont récurrentes ces dernières années, que ce soit le tarif réglementé comme les tarifs libres. Dans ce contexte, on constate que de plus en plus de consommateurs d'électricité rencontrent des difficultés à payer leurs factures, pour de multiples raisons.

→ Monsieur Lumière est un agent technicien de maintenance au sein du distributeur national d'électricité, dont le périmètre d'intervention couvre notamment la ville de Tension-sous-Bois. Il assure la maintenance des installations de distribution électrique sur son territoire, poste pur lequel il a été recruté il y a maintenant 12 ans. Au fil du temps, des réorganisations sont intervenues sur son territoire, liées à des départs de salariés mais aussi à des modifications d'organisation. De ce fait, son poste a intégré, il y a quelques mois, des

Cas d'un technicien en installation électrique

déplacements directement chez des clients pour réaliser des interventions, notamment des mesures de réduction de puissance voire de coupures d'électricité chez des clients en situation d'impayés de factures.

Concernant les difficultés de paiement, la loi «Brottes» a justement été votée en 2013, et a instauré notamment une « trêve hivernale », entre le 1er novembre et le 15 mars, durant laquelle les coupures d'électricité sont interdites, semblable à celle en vigueur pour les expulsions de logement. Par ailleurs, en France, la coupure de l'électricité par le distributeur n'est pas immédiate en situation d'impayée : une facture d'électricité doit être payée sous 14 jours, puis, faute de paiement, le fournisseur envoie une première lettre donnant 15 jours pour régulariser (30 jours pour les bénéficiaires des tarifs sociaux). Si le client ne paie toujours pas à l'issue de ce délai, un second courrier l'informe alors de la procédure de coupure (ou de réduction de puissance, dans certains cas), qui peut intervenir 20 jours après réception de ce courrier.

Un matin, il est chargé d'intervenir dans un appartement de Tension-sous-bois pour une coupure d'électricité, à la suite d'une précédente intervention où il avait réduit la puissance, selon la procédure en vigueur. Le père de famille qui l'accueille le supplie de ne pas couper le courant, lui explique ses difficultés et ses perspectives financières.

Que faites-vous à la place de M. Lumière ?