

Consultez nos fiches en ligne sur notre site :
(le chauffage au bois, les diagnostics dans l'habitat,
le poêle à pétrole, spanc, ...)
www.famillesrurales.org/maine_et_loire

Accueil clientèle: Les stratégies développées par les commercialisateurs sont diverses. Elles sont dépendantes de l'organisation territoriale. GDFSUEZ Dolce Vita n'a plus de site d'accueil physique en dehors des PPAO et est structuré sur 3 départements (Sarthe, Mayenne, Maine et Loire). EDF bleu ciel a conservé un accueil physique départemental et des « points téléphone » à la Poste. ERDF-GRDF dispose de son propre accueil.

Aides sociales pour l'énergie : assurées par les services sociaux du département ou des collectivités. Le processus d'alerte peut être activé par les particuliers ou directement par les commercialisateurs d'énergie. Le tarif de première nécessité (TPN) en électricité est disponible pour les clients dont les revenus sont inférieurs à un plafond donné. Pour le gaz c'est le TSS (tarif spécial de solidarité gaz). Le fonds est alimenté obligatoirement par tous les fournisseurs. (loi du 07 12 07). En 2009, estimation : 800 000 familles bénéficiaires. Le S.M.E. est le Service de Maintien à l'Énergie.

Ampère : unité employée pour mesurer l'intensité du courant qui traverse un circuit. Les coupe-circuits, disjoncteurs sont calibrés en 2 ampères, 5a, 10a, 16a ,32a,... **Kw/h :** puissance consommée en 1 heure. La puissance est liée aux caractéristiques du contrat souscrit. (ex : 9 Kw/heure). - Dans les situations reconnues de « précarité », une puissance électrique minimum peut être maintenue (1kw:h, 3 kwh). **Kwep :** mesure de quantité d'énergie en « équivalent pétrole » qui permet de comparer.

B.E.T. Bureau d'études thermiques

C.A.R. : consommation annuelle de référence

C.S.P.E. Contribution au Service Public de l'Electricité payée par chaque usager.

C.E.P. Cep max coefficient attribué pour la consommation d'énergie primaire (**voir « label »**). La consommation conventionnelle d'énergie mesure la performance énergétique globale d'un bâtiment (mesuré en kWep/m².an) Le confort d'été est mesuré par sa température intérieure conventionnelle atteinte en été Tic (en °C) : (modalités de calcul : textes du 13 juin 2008)

C.O.P. : rendement d'une PAC (de 1 à 5)

Coefficient de conductivité thermique (λ) : plus il est petit plus le matériau est isolant ; Ex : agglo (de 0,35 à 1), béton (1,75) béton cellulaire (de 0,11 à 0,24) laine de chanvre (0,04) panneau de fibres de bois (0,05) terre-paille (de 0,12 à 0,35 selon le compactage) laine de verre (de 0,03 à 0,05), ouate de cellulose (0,035) polystyrène (0,03), pierre de (2 à 3,5), vermiculite (0,06), bois (0,12), enduit plâtre (0,35) brique monomur (de 0,11 à 0,18), Chanvre-chaux (0,12). **Unité :** Watt/m°C - inverse= résistance thermique R R = épaisseur / λ

Commercialisateur : acteur privé qui lance des offres de produits énergétiques et des services en rapport. Le marché est concurrentiel : EDF, GDFSUEZ, Powéo, Direct énergie, Antar gaz, Electrabel... Les risques inhérents aux incertitudes climatiques, géopolitiques,... sont inclus.... Ses offres sont promues par des marques (Bleu Ciel, Dolce Vita) et des campagnes publicitaires. Consulter sur internet les « sites comparateurs » des offres énergétiques.

Contrat unique : le commercialisateur choisi devient le seul interlocuteur du client . Il donne l'ordre au distributeur (EDF GDF distribution) d'installer ou de couper, il gère la qualité de l'énergie distribuée, supervise la livraison, traite les problèmes qui lui sont soumis par le client, applique la réglementation en matière d'aides, il est responsable des différents services proposés dans le contrat et retenus par le client, centralise tous les coûts sur une facture détaillée.

Coupure : décision prise par le vendeur d'énergie en cas d'impayé après épuisement des procédures d'aides sociales (réduction de puissance à 3kw pour l'électricité...). La menace de coupure est utilisée automatiquement comme alerte ultime auprès du client afin que celui-ci prenne contact d'urgence avec son commercialisateur.

C.R.E. : Commission de Régulation de l'Énergie ; organisme national chargé d'étudier si les engagements des différents acteurs sont respectés.



Familles Rurales Fédération Départementale
13 place La Fayette - 49044 ANGERS
☎ 02 41 18 20 00 - contact@famillesrurales49.org

... Nous ne sommes plus des usagers mais des « CLIENTS »...



MON PETIT VOCABULAIRE « énergétique » de base Fiche 1

mise à jour : janvier 2010

Antenne ressources
« Consommation - Habitat
Économies d'énergie »

Familles
rurales
Vivre mieux !



C.S.P.E. La Contribution au Service Public de l'Electricité payée par chaque client dans sa facture(kwh facturé à environ **0,20€**) permet à EDF de répondre à l'obligation d'achat imposée par l'Etat pour le photovoltaïque (**0,58€** du kwh) pour l'éolien (**0,82 €** du kwh) et pour l'entretien des installations.

Diagnostic d'installation intérieure : obligatoire pour les installations intérieures de gaz naturel (ventes d'immeubles de + de 15ans) à partir du 1/11/07. Le Diagnostic électrique est obligatoire depuis le 1/1/09 lors de la vente (si installation de plus de 15 ans). L'acheteur est « informé » sur l'état de l'installation en aval du compteur. (qualité de la mise à la terre, dispositifs de protection, vétusté des matériels...) A la charge du propriétaire.

Diagnostic de Performance Energétique : pour un logement, le DPE est le résultat de mesures et calculs effectués par un diagnostiqueur certifié indépendant. Il tient compte des caractéristiques techniques (matériaux, ventilation, isolation...) constatées sur place. Une étiquette énergétique (de A à G) traduit le résultat.

Délestage : action entreprise par RTE en cas de problème d'alimentation sur les lignes de Haute Tension (tempête, accident sur les lignes, période de pointe en surconsommation...) qui consiste à alimenter prioritairement certains utilisateurs (hôpitaux ...) en réduisant provisoirement l'alimentation de secteurs moins stratégiques.

Distributeur : c'est l'organisme qui distribue (ERDF pour l'électricité, GRDF pour le gaz). (Filiales à la fois de EDF et GDF) L'entité ERDF-GRDF a pour mission de gérer la ligne électrique ou la conduite de gaz jusqu'au compteur. ERDF-GRDF est chargé du relevé des consommations (marché sous-traité. ERDF prévoit d'installer en 2013 des compteurs « intelligents », capables de relever en temps réel les consommations et de fournir des services nouveaux au client. ERDF-GRDF exécute les ordres de branchement ou coupure donnés. Il est en contact avec le SIEMML (syndicat d'énergie intercommunal), « acteur départemental », propriétaire délégué du réseau basse tension qui dessert les utilisateurs. Il peut localement exister un DDN (distributeur non nationalisé).

D.S.P. : contrat de Délégation de Service Public signé par un établissement public, une collectivité territoriale, qui attribue à une entreprise privée (après appel d'offres) soit une gestion complète d'un réseau, soit la réalisation et la gestion d'un nouveau service. La durée de la concession peut atteindre 30 ans lors de forts investissements (GAZ).

E.C.S. eau chaude sanitaire fournie par un ballon réchauffé par une chaudière, une PAC, des capteurs solaires, une résistance électrique...

Eligibilité : est éligible toute personne physique ou morale (client) qui peut bénéficier d'un service dit d'intérêt général. Ex : possibilité légale de choisir leur fournisseur d'énergie depuis le 1^{er} juillet 2007.

Energie Primaire : première forme d'énergie directement disponible dans la nature. Pour les comparer on utilise un facteur correctif. Ex : biomasse : fp=1, combustible fossile : fp=12, électricité : fp = 2,5. Ainsi 1 kwh de gaz naturel équivaut à 1kwh d'énergie primaire et 1 kwh d'électricité vaut 2,5kwh d'énergie primaire.

Etiquette énergétique (ou classe énergétique) : Indicateur attribué à un logement après D.P.E. (une étiquette A signifie que le logement est de grande qualité énergétique et qu'il consomme moins de 50 kw/h par m² et par an). Le parc national est très souvent classé en E, F ou G. Pour un vendeur, une maison classée « A » est la plupart du temps certifiée par un label de type B.B.C. ce qui confère une valeur supplémentaire au bien.

Etude thermique ou expertise thermique: relativement coûteuse, parfois aidée (PTZ., crédit d'impôts.) réalisée pour l'ensemble du bâtiment par un bureau d'études spécialisé. Elle donne globalement la consommation énergétique prévue après travaux ou aménagements à partir de calculs liés à des logiciels. Sont considérées les performances des produits, matériaux, équipements.. Les apports de chaleur, le confort d'été, la ventilation, la production d'ECS, l'éclairage....sont intégrés. Il y a en principe une obligation de résultats à l'issue de la réalisation.

Facture : Il y a autant de factures que de fournisseurs, sauf si la même entreprise propose à la fois électricité et gaz ; c'est le cas d' « EDF bleu ciel » et de « GDF SUEZ Dolce Vita » qui sont ainsi en concurrence directe sur les deux types d'énergie. La facture doit être détaillée : consommation relevées ou estimées, détail des abonnements, détails des services et prestations souscrites, liste des divers intervenants (réseaux, SIEMML...). Doivent figurer les taxes, TVA, CSPE, les modalités de réclamation, les conditions contractuelles, les références client- facture, l'historique, les dates de relevé, les différenciations horaires, les prestations techniques, les délais de préavis de résiliation du contrat. Le règlement peut se faire par prélèvement, TIP, en espèces auprès des services de La Poste. EDF bleu ciel a créé sur site internet un « espace client », protégé, dans lequel le consommateur a accès à toutes les informations le concernant, aux factures...

FDES Fiches de déclaration environnementale et sanitaire : chaque produit de construction est caractérisé par des données sur l'ensemble de son cycle de vie pour maîtriser l'importance de l'impact environnemental et sanitaire. La base est consultable sur le site public INIES.

Fournisseur (voir producteur) : Organisme privé (S.A.) fournissant le courant ou le gaz à un commercialisateur. Il peut lui-même commercialiser. GDFSUEZ dispose de parcs éoliens, de centrales hydrauliques (Rhône), de centrales à gaz...EDF dispose de centrales hydroélectriques, centrales nucléaires, marémotrices...

Opérateur Historique : Il s'agit d' EDF-GDF ancienne structure maintenant éclatée en plusieurs organismes: EDF (SA commerciale -Etat actionnaire à 30%) GDF SUEZ (S.A. -Etat actionnaire à 30%) R.T.E. (Réseaux Transport Electricité), R.T.G (filiale gérant les réseaux nationaux gaziers haute pression), EDF-ENR (Energie Nouvelles Réparties) ERDF-GRDF distributeur (filiation d'EDF et GDFSuez), EDF Agence Obligation Achat Solaire (qui rachète le courant produit par le particulier)....