LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2015

LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2015

Le médiateur national de l'énergie est une autorité administrative indépendante créée par la loi du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie, dans la perspective de l'ouverture à la concurrence des marchés du gaz naturel et de l'électricité.

Il a deux missions légales : participer à l'information des consommateurs sur leurs droits et proposer des solutions aux litiges.

Le médiateur rend compte de son action devant le Parlement.

—

Jean Gaubert, médiateur depuis le 19 novembre 2013, est un spécialiste des questions relatives à la consommation et à l'énergie.

Député des Côtes-d'Armor, de 1997 à 2012, il a été rapporteur du budget de la consommation à l'Assemblée nationale de 2006 à 2012 et vice-président de la commission des affaires économiques de 2007 à 2012.

Ancien vice-président de la Fédération nationale des collectivités concédantes et régies (FNCCR), il préside le syndicat départemental d'énergie des Côtes-d'Armor depuis 1983.

SOMMAIRE

ÉDITO P.4

I.
LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE P.6

1. LE MÉDIATEUR
UN ACTEUR DE CONFIANCE P.9

2. LA MÉDIATION
UN RECOURS EFFICACE P.23

3. ÊTRE BIEN INFORMÉ
POUR MIEUX CONSOMMER P.37

II.
ENJEUX DU MARCHÉ DE L'ÉNERGIE P.46

4. DISPARITION
DE CERTAINS TARIFS RÉGLEMENTÉS P.49

5. LE POINT SUR L'OUVERTURE
DES MARCHÉS POUR LES PARTICULIERS P.57

6. 2015
ANNÉE DE TRANSITION ÉNERGÉTIQUE P.69

7. PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE
UN COMBAT DE LONGUE HALEINE P.83

8. DÉBUT DU DÉPLOIEMENT
DES COMPTEURS COMMUNICANTS P.99

III.
CHIFFRES CLÉS P.111

ANNEXE P.126
RECOMMANDATIONS P.126
INDEX P.130

ÉDITO



JEAN GAUBERT
Médiateur national de l'énergie

2015 fut l'année de l'entrée en vigueur de textes législatifs importants pour la médiation et l'énergie, d'une première réforme de la fiscalité de l'énergie, mais aussi des difficultés concernant l'application de mesures intéressant les consommateurs, en particulier les plus fragiles d'entre eux.

Côté médiation, la directive européenne de 2013 a été transposée par ordonnance, instaurant l'obligation pour chaque secteur de la consommation de se doter d'un dispositif de médiation. Pour l'énergie, j'ai été conforté en tant que médiateur public. Doté d'un statut garantissant une totale indépendance, j'ai été parmi les premiers à être labellisé par la commission de contrôle mise en place par le Ministère de l'Économie.

La loi de transition énergétique s'est traduite par plusieurs avancées importantes pour les consommateurs et a rendu le médiateur compétent pour toutes les énergies. Avec mes services, nous avons rapidement rencontré les principales organisations représentatives des fournisseurs et distributeurs de fioul, GPL, chaleur en réseaux ou de bois énergie, pour mettre en place l'obligation d'information des consommateurs - qui laissait encore à désirer début 2016 - et les procédures de résolution des litiges, d'ailleurs relativement peu nombreuses pour l'instant.

L'intégration de ces changements a conduit à une réorganisation de nos services, désormais mieux articulés autour de nos missions légales d'information et de résolution des litiges, et permis de dégager de nouvelles marges budgétaires.

Fin 2015, le Parlement a également posé la première pierre de la réforme de la Contribution au Service Public de l'Électricité, réforme essentielle que j'appelais de mes vœux, et devant se poursuivre en 2017. Elle opère un changement de paradigme majeur, toutes les énergies devant désormais financer la transition énergétique, sous le contrôle du Parlement via un compte dédié, en soulageant dans le même temps la future facture des consommateurs d'électricité qui supportaient jusque-là, quasiment seuls, le financement des énergies renouvelables. Conjointement, le budget du médiateur a été intégré au budget général de l'État au sein du nouveau programme « Service public de l'énergie » du Ministère chargé de l'énergie.

Pour la première fois également, le dispositif d'aide aux consommateurs vulnérables – les tarifs sociaux de l'électricité et du gaz naturel - figure au budget de l'État, ce qui est une condition importante pour permettre son amélioration avec le nouveau système du chèque énergie, que je soutiens depuis plusieurs années déjà. Ce dispositif d'aide universelle pour les consommateurs en situation de précarité, quelle que soit leur énergie de chauffage, doit en effet voir le jour après une expérimentation menée en 2016. Certains opérateurs, qui tirent bénéfice du système actuel, ne ménagent pas leurs efforts pour son maintien, alors même qu'il demeure coûteux pour les consommateurs (car financé par la CSPE et la CTSSG via leurs factures) et souffre de défauts structurels qui empêchent encore un million de ménages d'en bénéficier.

Comme médiateur indépendant, je porte un discours d'autant plus indispensable qu'il est souvent isolé face à des acteurs économiques puissants, dans un secteur ouvert à la concurrence et capitalistique où les petits consommateurs, particuliers comme petits professionnels, se sentent souvent démunis et disposent de peu de relais. Ma mission est d'informer et de proposer des solutions aux litiges, par la concertation et la recherche d'un accord amiable, mais elle est aussi de répondre aux problèmes posés en termes collectifs et macro-économiques. C'est le sens de nos recommandations génériques, qui permettent d'améliorer les pratiques des opérateurs par la médiation et, en cas de blocage durable, par une publicité opportune, auprès des pouvoirs publics ou des médias. Ma totale indépendance des opérateurs privés comme publics me permet d'utiliser, à bon escient, ce « pouvoir d'influence » que le Conseil d'État reconnaît à certaines autorités administratives indépendantes comme moyen d'action à part entière, de nature à faire progresser le droit tout en désengorgeant tribunaux et Parlement.

Il m'arrive parfois de penser que ma liberté de ton dérange… On pourrait d'ailleurs interpréter certaines actions, déclarations et même propositions législatives conduisant à enlever à l'institution que je représente le statut d'autorité publique indépendante comme la volonté de me contraindre au silence. Mais que serait un médiateur public qui se contenterait de faire des pansements sans s'interroger sur les origines du mal. C'est toute la différence de mon statut avec d'autres types de médiations émanant directement ou indirectement des entreprises.

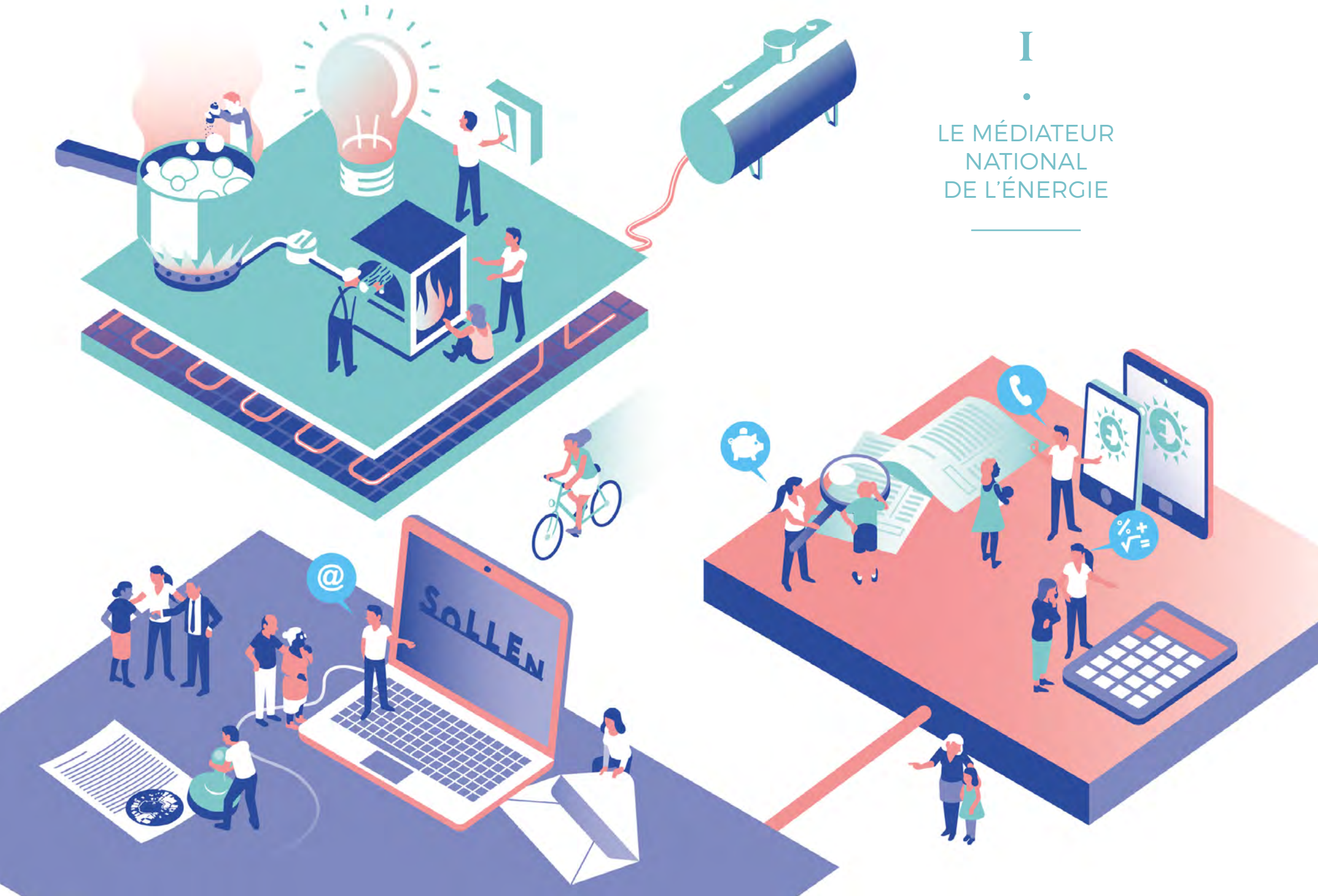
Ce rapport d'activité est un regard, le plus objectif possible, sur une année de travail du médiateur que je suis, et de toute l'équipe, à commencer par la directrice générale Frédérique Coffre, très mobilisée par la volonté de servir « en équité ».

Bonne lecture,



I

LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE



1.
LE MÉDIATEUR,
UN ACTEUR DE CONFIANCE

LE MÉDIATEUR, UN ACTEUR DE CONFIANCE

Dans un secteur de l'énergie de plus en plus concurrentiel, le statut du médiateur national de l'énergie, public et indépendant, lui confère un rôle d'interface clef qui lui permet de contribuer utilement à la confiance des consommateurs et d'assurer une forme de régulation des marchés.



En vue de l'ouverture des marchés de l'électricité et du gaz naturel pour les ménages au 1er juillet 2007, le législateur a souhaité créer un médiateur public doté de toutes les garanties d'indépendance vis-à-vis des opérateurs énergétiques comme des pouvoirs publics, pour protéger les consommateurs et leur garantir une information impartiale.

Autorité publique indépendante (API) créée par la loi du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie, le médiateur national de l'énergie a ainsi pour missions légales de participer à l'information des consommateurs d'énergie sur leurs droits et de recommander des solutions à leurs litiges avec les entreprises du secteur de l'énergie.

Son champ de compétences et ses modalités d'intervention sont encadrés par les articles L. 122-1 à L. 122-5 du code de l'énergie. D'abord limités aux contrats de fourniture d'électricité et de gaz naturel avec des seuils de puissance et de consommation pour les professionnels, ils ont ensuite été étendus à tous les non-professionnels (collectivités locales, associations à but non lucratif, copropriétés), aux micro-entreprises et aux litiges liés aux raccordements par la loi du 17 avril 2013. La loi du 17 août 2015 relative à la transition énergétique pour la croissance verte permet désormais au médiateur d'intervenir pour toutes les énergies de consommation domestiques (GPL, fioul, bois et toutes les autres énergies de chauffage).

Nommé pour six ans par les ministres chargés respectivement de l'Énergie et de la Consommation, le mandat du médiateur - Jean Gaubert depuis le 19 novembre 2013 - n'est ni renouvelable, ni révocable. Le médiateur de l'énergie rend compte régulièrement de son action devant le Parlement. Son budget, arrêté chaque année, depuis sa création, par les ministres en charge de l'Énergie, de la Consommation et du Budget, a été incorporé en 2016 au budget général de l'État au sein de la mission du Ministère en charge de l'Énergie.

QU'EST-CE QU'UNE AAI OU UNE API ?

Les autorités administratives indépendantes (AAI) sont des institutions de l'État chargées, en son nom, d'assurer la régulation de secteurs considérés comme essentiels et pour lesquels le Gouvernement veut éviter d'intervenir directement. Elles ne sont soumises à aucune autorité hiérarchique. Leur indépendance est garantie par un mandat irrévocable et à durée déterminée de leurs membres, ainsi que par des ressources budgétaires propres. Les autorités publiques indépendantes (API) sont des AAI dotées de la personnalité morale.

LE MÉDIATEUR DE L'ÉNERGIE INTÉGRÉ AU BUDGET DE L'ÉTAT

Pour la première fois depuis sa création, le budget du médiateur national de l'énergie figure au budget général de l'État pour 2016. Le financement du médiateur a été réformé par la loi de finances rectificative pour 2015 dans le cadre de la réforme de la fiscalité énergétique. Son budget, alimenté pour moitié par la Contribution au Service Public de l'Électricité (CSPE) et pour l'autre moitié par la Contribution au Tarif Spécial de Solidarité Gaz (CTSSG), transitait jusque-là par la Caisse des dépôts et consignations après avoir été fixé par arrêté interministériel. En tant qu'autorité publique indépendante, le médiateur n'apparaissait dans les lois de finances qu'au titre de son plafond autorisé d'emplois (41 ETP). Depuis la loi adoptée en décembre 2015, son budget figure désormais au sein du nouveau programme du budget général « service public de l'énergie », inscrit à la mission « Écologie, développement et mobilité durables », pour un montant de 5.7 millions d'euros.

Depuis 2012, le médiateur a volontairement réduit son budget (- 10.8 %, soit 704 000 €) et renoncé à 5 ETP, afin de contribuer à l'effort budgétaire public.



ALAIN BAZOT

Président et directeur des publications de l'UFC-Que Choisir

Si la médiation n'a pas été jusqu'à présent une voie privilégiée de résolution des litiges par l'UFC-Que Choisir, c'est que son paysage s'est construit en France sur des bases n'en garantissant pas la qualité et donc la pertinence pour le consommateur. L'association a privilégié le rapport de force et le recours au juge. En pratique, la médiation reste l'ultime chance pour un consommateur de résoudre un litige, tout du moins avant de mettre les pieds dans le service public de la Justice. Un service public qui offre aujourd'hui de nombreux aléas et dont les délais peuvent confiner à un véritable déni de Justice. Pour autant, il serait illusoire de croire de la part du consommateur que la médiation va forcément mieux le défendre que la Justice. L'équité n'est pas le droit ! Trop souvent, le consommateur qui se retrouve devant un médiateur ne sait pas précisément à quoi il renonce lorsqu'il accepte la solution qui lui est proposée. C'est pourquoi nous défendons à l'UFC-Que Choisir l'idée d'un accompagnement nécessaire du consommateur par une association indépendante à toutes les étapes de la procédure de médiation.

Lorsque la médiation est de qualité, elle présente un intérêt indéniable pour le consommateur car elle est plus rapide que la Justice engorgée. Et si l'UFC-Que Choisir siège aujourd'hui au sein de la Commission de contrôle et d'évaluation de la médiation de la consommation, c'est que cette dernière est une pièce maîtresse dans le dispositif de notification des médiateurs sous leurs trois visages actuels : médiation publique, sectorielle et d'entreprise. Car, force est de reconnaître que tous les médiateurs n'apportent pas exactement les mêmes garanties au consommateur en situation de litige. Le médiateur national de l'énergie, par exemple, apparaît véritablement comme un tiers, totalement extérieur aux deux parties litigieuses. D'autant plus, et c'est une exception, qu'il est nécessaire de souligner dans le paysage complexe de la médiation à la française, que le consommateur peut se tourner directement vers lui, mais aussi après avoir échoué à trouver une solution avec les médiateurs des fournisseurs d'énergie. Cependant, et on ne peut, que le regretter, le médiateur national de l'énergie a une compétence limitée, et ne peut pas, par exemple, à l'heure actuelle, être en charge de « l'efficacité énergétique », c'est-à-dire de tous les litiges – de plus en plus nombreux -, qui touchent les travaux de rénovation.

Si les règles présidant dorénavant à l'organisation de l'activité de la médiation de la consommation fournissent de nouvelles garanties, le consommateur ne doit pas nourrir de fausses espérances. Elle lui fait parfois perdre du temps en raison de la mauvaise foi de certains acteurs dans un processus qui reste confidentiel, isole le consommateur, quand la Justice se résout, elle, en plein jour. Elle est antinomique d'une Justice qui donne l'exemple et permet de regrouper les consommateurs.

LE MÉDIATEUR DE TOUTES LES ÉNERGIES !

L'extension du champ de compétences du médiateur national de l'énergie depuis la loi relative à la transition énergétique d'août 2015 répond à un besoin : assurer à tous les consommateurs les mêmes droits, quelle que soit leur énergie de chauffage, notamment par l'accès au service public de la médiation.

Elle répond également à une double cohérence : celle de la transition énergétique, dont l'un des axes structurants est la maîtrise de la consommation d'énergie, toutes énergies confondues. La cohérence, aussi, de ne pas favoriser la création d'une multitude de services de médiation, énergie par énergie, voire entreprise par entreprise, alors qu'une directive européenne prévoyait la généralisation de dispositifs de médiation à tous les secteurs de la consommation, à compter de 2015 (voir chapitre 2).

> « Notre expertise est reconnue et nous apportons un vrai service aux consommateurs. Les nouvelles compétences qui nous sont confiées par le législateur sont une forme de reconnaissance de la qualité de la médiation publique, une médiation clairement indépendante des opérateurs », Jean Gaubert.

Ainsi, le médiateur national de l'énergie est devenu un médiateur sectoriel au sens plein du terme, axé sur les besoins des consommateurs qui utilisent le plus souvent plusieurs énergies dans leur logement.

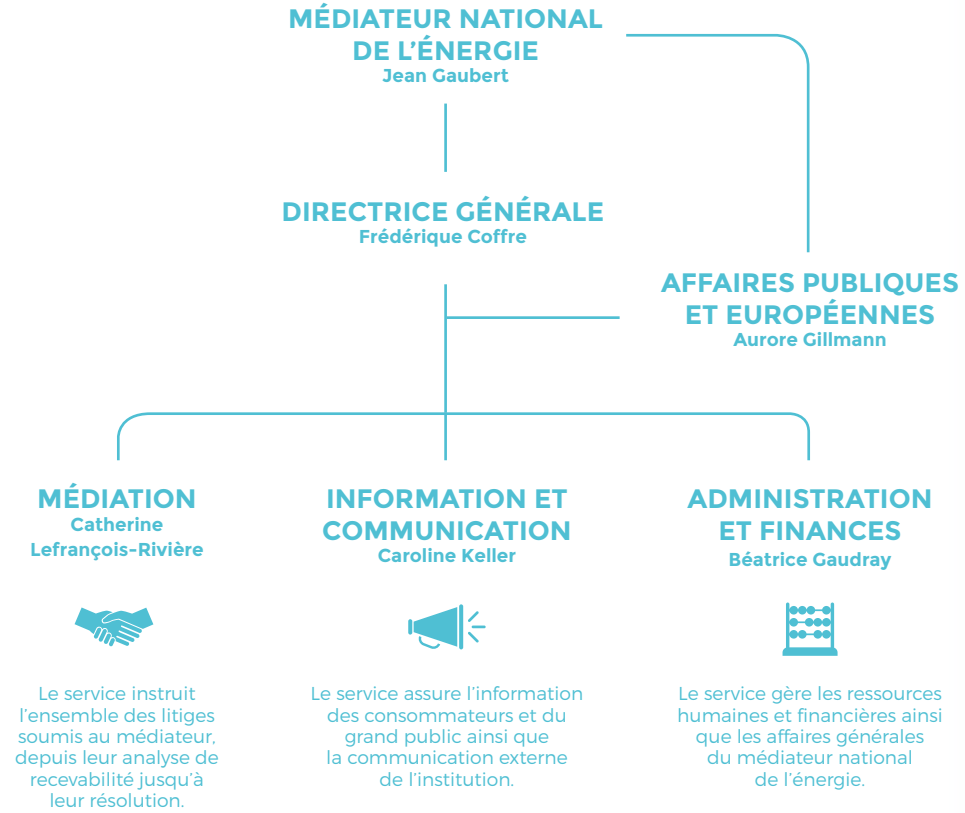
En revanche, les litiges précontractuels concernant le démarchage ou la publicité restent du ressort de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF). Pour les litiges liés aux énergies renouvelables ou aux travaux de rénovation énergétique, les consommateurs devront se tourner, à défaut de dispositif de médiation public et indépendant, vers un juge ou vers un médiateur privé que les professionnels du secteur pourraient mettre en place.

Depuis l'ordonnance du 20 août 2015, qui a transposé en droit français la directive européenne de mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, tous les consommateurs qui ne parviennent pas à résoudre un litige avec un professionnel ont la possibilité de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation. Dans ce cadre, le médiateur national de l'énergie a été notifié le 21 janvier 2016 auprès de la Commission européenne comme médiateur public de la consommation dans le secteur de l'énergie.

RÉORGANISATION DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

Pour mieux répondre à ses nouvelles missions et gagner en efficacité dans un contexte budgétaire contraint, le médiateur a lancé une réorganisation de l'institution, effective depuis septembre 2015.

Le travail des 41 collaborateurs a été réorganisé en trois services, contre cinq auparavant, favorisant ainsi les synergies dans le traitement des demandes concernant les deux missions du médiateur, la médiation et l'information des consommateurs.



INFORMATION, RÉSOLUTION DES LITIGES ET INFLUENCE : LE TRIPTYQUE D'UNE MÉDIATION AU SERVICE DE L'INTÉRÊT GÉNÉRAL

Depuis sa création, au-delà de l'information des consommateurs et de la résolution de cas individuels (voir chapitres 2 et 3), l'institution assure un rôle d'observateur des pratiques et des difficultés que rencontrent les consommateurs.

Confronté à la récurrence de certaines pratiques, à l'origine de litiges et préjudiciables aux consommateurs, voire abusives de la part de certains opérateurs, le médiateur national de l'énergie formule des propositions qui visent à améliorer le fonctionnement des marchés de l'énergie pour l'ensemble des acteurs concernés et de renforcer la protection des consommateurs.

Il publie ainsi des « recommandations génériques », porteuses d'analyses et de solutions utiles à l'ensemble des opérateurs et des consommateurs.

LE POUVOIR D'INFLUENCE OU L'ULTIME MOYEN D'ACTION DU MÉDIATEUR

L'essentiel du pouvoir du médiateur réside dans la totale indépendance que lui confère son statut d'autorité publique indépendante, tant vis-à-vis de l'administration d'État que des entreprises du secteur de l'énergie ou des associations de consommateurs.
Cette indépendance lui donne une liberté qui, opportunément employée, est essentielle pour contribuer à améliorer les droits des consommateurs, ce que l'on pourrait appeler le « pouvoir de dire ».

Ce « pouvoir de dire », c'est le pouvoir d'influence que reconnaît le Conseil d'État à certaines autorités administratives indépendantes pour exercer efficacement leur autorité. Selon la haute juridiction administrative[1], l'exercice d'un réel pouvoir d'influence peut permettre à une autorité administrative indé-

1 900 000
CONSOMMATEURS INFORMÉS EN 2015 PAR LES SITES INTERNET ET LE NUMÉRO VERT

•

12 319
LITIGES ENREGISTRÉS :
6 064 par téléphone
3 408 par courrier
1 879 via SoLLEn
968 par courriel

—

[1] Conseil d'État, Rapport public 2001 : jurisprudence et avis de 2000. Les autorités administratives indépendantes, ÉTUDES & DOCUMENTS N° 52, La Documentation française, Paris 2001.

‹ Cas concret : recommandation ›

UN EXEMPLE DE RECOMMANDATION GÉNÉRIQUE

En avril 2014. Monsieur D. demande à plusieurs reprises au fournisseur Y et au distributeur A un contrôle métrologique de son compteur électrique. En effet, il doute de son bon fonctionnement depuis plusieurs années et il est même parvenu à déterminer un dysfonctionnement après une étude indépendante. Insatisfait des réponses que lui apportent tour à tour son fournisseur et son distributeur, Monsieur D. se tourne vers le médiateur national de l'énergie.

Les motifs avancés par Monsieur D. pour justifier sa saisine sont nombreux :
Les conditions générales de vente (CGV) du fournisseur Y précisent qu'une vérification peut être effectuée par un expert choisi d'un commun accord. Or, selon Monsieur D., cette possibilité lui aurait été refusée, alors que le Comité français d'accréditation (COFRAC) lui a transmis une liste d'organismes agréés,
Il estime que le protocole de vérification du compteur doit être modifié puisque, selon lui, il ne permet pas d'évaluer correctement l'écart dans l'enregistrement des consommations pour des faibles puissances,
Enfin, le consommateur considère que le prix de la vérification métrologique fixé dans le catalogue des prestations du distributeur est trop élevé.



À l'issue de l'étude du dossier, le médiateur national de l'énergie propose une solution pour le litige de Monsieur D. : une rectification des consommations sur la période de dysfonctionnement de compteur et un dédommagement de 120 € TTC pour les désagréments consécutifs à la difficulté de réalisation de la vérification du compteur et pour le délai excessif de l'émission de la rectification de consommation.

Les cas de consommateurs suspectant un dysfonctionnement de compteur mais freinés par le coût de la prestation « vérification métrologique du compteur » (332 € TTC) étant nombreux, le médiateur a publié la recommandation générique suivante : **« Le distributeur devrait proposer une prestation moins coûteuse que la vérification ou le contrôle métrologique permettant à un consommateur de disposer d'éléments probants pour confirmer ou infirmer le bon enregistrement de ses consommations par son compteur. »**
Depuis la publication de cette recommandation, le distributeur réfléchit à l'amélioration de sa prestation actuelle de vérification visuelle de compteur, peu onéreuse (37 € TTC) mais pas assez poussée pour être réellement efficace.

Recommandation **n°2015-1224**
Consultable sur le site :
energie-mediateur.fr/recommandations

pendante d'atteindre les mêmes résultats que si elle disposait de pouvoirs de sanction ou de contrainte qui, par nature, sont étrangers à la médiation.

Quelle forme peut prendre ce pouvoir d'influence ? Pour le médiateur, il s'agit de faire connaître les pratiques et les dysfonctionnements récurrents ou généralisés qu'il rencontre. Par la concertation et l'information des pouvoirs publics d'abord, et, si le blocage persiste, par la publicité faite à ces mauvaises pratiques et aux recommandations qu'il formule pour y remédier ensuite. Comme le Défenseur des droits, qui ne dispose pas non plus du pouvoir de sanction, le médiateur n'hésite pas à médiatiser certains cas ou prises de position sur des sujets relevant de ses compétences.

Plusieurs réformes ont fait l'objet de mesures législatives ou réglementaires à la suite de recommandations du médiateur (voir chapitre 6). Citons, entre autres, le remboursement obligatoire des trop-perçus inférieurs à 15€, la trêve hivernale des coupures d'énergie, le chèque énergie, l'afficheur déporté pour les compteurs évolués, la limitation des rattrapages de facturation à 14 mois, le rapport sur les colonnes montantes ou encore la réforme de la CSPE.

LES MOYENS D'EXERCICE DU POUVOIR D'INFLUENCE DU MÉDIATEUR

- **En faisant évoluer les pratiques des opérateurs par la concertation ou par ses recommandations que les parties prenantes sont libres de suivre ou non et qu'elles suivent en moyenne à plus de 75 % ;**
- **en publiant ses recommandations génériques sur son site (35 publiées en 2015) ;**
- **lorsqu'il dénonce publiquement les mauvaises pratiques persistantes des opérateurs, lors d'événements publics, d'auditions devant la représentation nationale, dans les médias ou dans le cadre de son rapport annuel d'activité ;**
- **en proposant aux pouvoirs publics son expertise ou les réformes qu'il juge utiles ;**
- **ou encore, en participant à l'action d'un réseau de médiateurs européens (NEON) afin de promouvoir la médiation et l'intérêt des consommateurs dans le secteur de l'énergie en Europe.**



JACQUES TOUBON

Défenseur des droits

Quels sont les moyens dont dispose le Défenseur des droits pour faire appliquer ses recommandations ?

Le Défenseur dispose de différents moyens à l'appui de ses interventions. En premier lieu, il peut, et c'est nouveau, fixer un délai de réponse aux organismes saisis et ceux-ci ont obligation d'y donner suite. À défaut, le Défenseur des droits peut mettre en œuvre un pouvoir d'injonction. Si son injonction reste sans effet, le Défenseur établit un rapport spécial et le rend public. Cette capacité d'interpellation publique constitue un véritable pouvoir pour la prise en compte de nos recommandations. En second lieu, le Défenseur des droits peut mettre en demeure la personne saisie de lui répondre dans un délai qu'il fixe.
Enfin, il convient de souligner que la loi ordinaire relative au Défenseur des droits a introduit, à son article 12, le délit d'entrave aux missions du Défenseur. Est ainsi puni d'un an d'emprisonnement et de 15 000 € d'amende, le fait de ne pas déférer aux convocations du Défenseur des droits, de ne pas lui communiquer les informations et pièces utiles à l'exercice de sa mission ou de l'empêcher d'accéder à des locaux administratifs ou privés. Mais je crois devoir rappeler que la magistrature d'influence, que j'évoquais au début de mon propos, permet aussi de saisir les médias et de faire émerger publiquement certaines difficultés.

En tant qu'autorité administrative indépendante, considérez-vous que la liberté de prise de position publique sur des sujets relevant de vos compétences est de nature à permettre au Défenseur de mieux remplir ses missions ?

Les garanties d'indépendance offertes par le statut me permettent de m'exprimer librement et publiquement sur des sujets relevant de mes compétences. Cette capacité d'interpellation publique constitue un moyen important pour mettre en lumière les difficultés constatées de façon récurrente, à travers notamment l'examen des réclamations individuelles.

Cette voie d'action me permet également d'appeler l'attention des pouvoirs publics sur des propositions de réforme que la loi organique me permet de formuler. Ce pouvoir favorise une autre mission qui est la mienne : la promotion des droits et de l'égalité. Le Défenseur des droits peut ainsi mieux sensibiliser nos concitoyens à l'exercice de leurs droits en participant directement à une meilleure information, étape première de l'accès aux droits.

La médiation, devrait-elle selon vous, dans certains cas, être accompagnée d'un recours possible à des sanctions ? Si oui, dans quels cas ?

La médiation, mode de résolution alternatif des litiges, consiste à rechercher une solution à un conflit en associant les parties au litige. La démarche s'inscrit donc dans un esprit de règlement amiable qui semble, a priori, s'opposer à l'exercice de sanction. Prévoir un recours à la sanction en accompagnement d'une procédure de médiation me paraît susceptible de mettre à mal la confiance qui doit être instaurée entre les parties pour l'aboutissement d'un tel dispositif. C'est la raison pour laquelle je reste très attaché à ce que le médiateur soit entendu comme celui qui formule une « recommandation ». Mais ceci n'empêche pas ensuite de jouer sur différentes « cordes » pour faire débloquer des dossiers où les difficultés se répètent.

UN MÉDIATEUR EN RÉSEAU

Depuis 2011, le médiateur national de l'énergie est l'un des membres fondateurs du réseau des médiateurs de l'énergie européens (National Energy Ombudsman Network - NEON), qui regroupe les médiateurs belge, britannique, catalan, français et tchèque. NEON contribue aux travaux des instances de l'Union européenne avec pour objectifs de :

- promouvoir le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation en conformité avec les recommandations de la Commission et les directives communautaires ;
- favoriser la protection et l'émancipation des consommateurs d'énergie ;
- représenter les membres de l'organisation au niveau européen et favoriser les relations avec les parties prenantes au niveau européen en matière d'énergie et de protection des consommateurs ;
- faciliter les échanges d'informations, d'expériences et de bonnes pratiques entre les membres.

En 2014, les médiateurs membres de NEON ont enregistré plus de 72 000 litiges dans le secteur de l'énergie. Cette connaissance des problématiques auxquelles sont confrontés les consommateurs d'énergie constitue une véritable richesse qui permet à NEON de formuler des propositions de nature à renforcer l'information et la protection des consommateurs européens d'énergie.

C'est ainsi le cas des préconisations pour un « code du consommateur », élaborées fin 2015 grâce aux retours d'expériences des médiateurs nationaux et présentées en février 2016 par NEON en vue d'alimenter les projets de directives européennes annoncées à l'été au Parlement et au Conseil européens, pour être négociées à partir de l'automne.
Ses préconisations mettent en lumière les bonnes pratiques à généraliser au niveau européen afin de mieux garantir les droits des consommateurs, de leur permettre de tirer un meilleur avantage des marchés de l'énergie et d'être mieux protégés.



MARINE CORNELIS

Secrétaire générale de NEON

Harmoniser les bonnes pratiques mises en place dans chaque pays de l'Union européenne pour protéger les consommateurs d'énergie, telle pourrait être résumée notre ambition. Et notre volonté. Cela passe bien évidemment par un partage d'expérience et une concertation constante avec nos membres, notamment le médiateur national de l'énergie français, mais aussi par le respect de certaines valeurs, comme l'indépendance, la transparence, le respect du citoyen… et, in fine, l'efficacité ! Depuis 2015, le réseau NEON milite en faveur de la rédaction d'un code du consommateur au niveau de l'Union européenne, un code qui protégerait les consommateurs, mais les engagerait également. Tout comme ce code engagerait les différents acteurs du secteur de l'énergie, je pense aux médiateurs nationaux, aux régulateurs, aux fournisseurs ou aux distributeurs. Ce code de bonnes pratiques toucherait l'ensemble des questions qui se posent lorsque l'on parle énergie domestique, notamment, et sans prétendre à l'exhaustivité, le droit à l'accès et à l'utilisation des énergies, à la sécurité de fourniture et à la qualité des offres, à la protection des données personnelles et à la transparence des prix, à la compréhension des factures et à la qualité des services clients, mais aussi aux « compteurs intelligents » de demain qui permettront à chaque consommateur de mieux maîtriser ses dépenses énergétiques. Ce code s'appliquerait également aux consommateurs souhaitant activement s'engager au niveau de la demande, c'est-à-dire les auto-producteurs, ou les ménages souhaitant rejoindre des modèles de production coopératifs, que l'on devrait voir se multiplier dans les prochaines années. Il pourrait également s'étendre aux PME, TPME et aux travailleurs indépendants, qui sont confrontés aux mêmes problèmes que les consommateurs résidentiels mais qui souvent ne bénéficient pas des mêmes protections juridiques, et peuvent donc se retrouver dans des situations particulièrement délicates. Pour mener à bien cette tâche énorme, les recommandations du réseau NEON s'appuient sur l'expérience de ses États membres, dont les marchés d'énergie domestique, s'ils ont tous des particularités, présentent certaines similitudes.

UN RÉSEAU DYNAMIQUE

En 2015, l'activité de NEON a été particulièrement chargée avec :

- **l'organisation en janvier 2015 d'une conférence européenne sur le renforcement des modes alternatifs de résolution des litiges dans le secteur de l'énergie ;**
- **la réalisation d'une étude sur les modes alternatifs de règlement des litiges dans le secteur de l'énergie, en partenariat avec des chercheurs de l'université d'Oxford ;**
- **la publication de 11 articles et communiqués de presse ;**
- **la participation à près de 40 ateliers, groupes de travail, tables rondes et conférences organisés à l'initiative de la Commission européenne, notamment sur l'e-facturation, la gestion des données personnelles ou encore la protection des consommateurs vulnérables ;**
- **l'élaboration de préconisations pour un « code des consommateurs », en vue du paquet énergie européen annoncé pour la fin 2016.**

DEUX QUESTIONS À FRÉDÉRIQUE COFFRE, DIRECTRICE GÉNÉRALE DES SERVICES DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE.



Quel est le maître mot de votre action à la tête des services du médiateur national de l'énergie ?

Dans les différentes fonctions que j'ai occupées au sein du médiateur national de l'énergie jusqu'à en devenir la directrice générale en septembre 2015, j'ai toujours été animée par la volonté de gagner en efficacité et de démontrer l'utilité de notre action. Une action au service de l'intérêt général et à destination de l'ensemble de nos parties prenantes : les consommateurs qui nous saisissent, bien sûr, grâce à la qualité des informations et des solutions que nous leur proposons, sans oublier notre réactivité. Mais aussi les entreprises du secteur de l'énergie, auxquelles j'ai à cœur de démontrer que nous pouvons les aider à améliorer leurs pratiques tout en faisant mieux fonctionner le marché. Enfin, les pouvoirs publics, qui reconnaissent en nous une autorité plus que jamais utile pour protéger les consommateurs d'énergie et n'hésitent pas à nous associer à leurs réflexions pour faire évoluer les politiques publiques.

Aujourd'hui, les résultats que nous obtenons sont le fruit du travail d'une équipe de collaborateurs compétents, exigeants et engagés. Nous avons conscience que, dans le contexte budgétaire restreint des finances publiques, nous devons tout mettre en œuvre pour gérer les moyens qui nous sont dévolus, de façon efficace et efficiente. Pragmatisme, innovation et souplesse de fonctionnement sont autant de principes que nous appliquons au quotidien pour y parvenir.

Le médiateur national de l'énergie a aujourd'hui le statut d'Autorité Publique Indépendante. Qu'est-ce que cela représente pour vous ?

Ce statut constitue une garantie essentielle en termes d'indépendance, par rapport à toutes les parties prenantes : ministères, opérateurs bien sûr, et j'ajouterais même les consommateurs ! Nous ne sommes pas là pour les défendre quand ils ont tort. Notre indépendance nous permet de dégager la position qui nous semble être la plus équitable, sans qu'aucune pression ne puisse nous faire varier, sur des pratiques qui, cumulées, peuvent être à fort impact financier et économique.

Mais ce statut a aussi une valeur symbolique et politique forte, qu'il ne faut pas sous-estimer. Il nous donne du poids et de la légitimité face aux opérateurs, dont certains sont très puissants en termes économiques, mais également d'influence. Le médiateur est aussi très attaché à sa liberté de parole, qu'il utilise à bon escient pour faire évoluer des pratiques ou la réglementation en vigueur. Notre expérience nous permet de porter des analyses, des propositions ou des critiques qu'aucun autre acteur ne porte. Voire aussi parfois, de dire des choses qui bousculent ou interrogent les intérêts en place ! Cela peut déranger, mais nous sommes convaincus que le pouvoir de dire fait partie de nos moyens d'action, au service de nos missions d'intérêt général.

2.
LA MÉDIATION,
UN RECOURS EFFICACE

LA MÉDIATION, UN RECOURS EFFICACE

La médiation ? Un mode alternatif de résolution des litiges qui permet d'éviter délais et frais de justice et de faciliter la recherche d'un accord amiable entre des consommateurs et des opérateurs désireux de mettre fin rapidement au litige.

Quatre grands principes régissent au quotidien la résolution des litiges en médiation : la simplicité, l'équité, le respect du droit et l'efficacité.

Dans cette optique, la priorité du médiateur national de l'énergie est de favoriser la conclusion d'un accord amiable qui recueille l'assentiment de toutes les parties.

LE DÉROULEMENT DE LA RÉSOLUTION DES LITIGES EN MÉDIATION PAS À PAS

Chaque dossier qui fait l'objet d'une demande de médiation formelle (que ce soit par courrier ou en ligne) est analysé dès sa réception, pour déterminer sa recevabilité.

5 287
LITIGES ONT FAIT L'OBJET D'UNE DEMANDE ÉCRITE DE MÉDIATION EN 2015

DONT 3 497 ONT ÉTÉ DÉCLARÉS RECEVABLES

Lorsque le dossier du requérant n'est pas recevable, ce dernier en est informé par les services du médiateur, qui le conseillent et l'orientent dans ses démarches. Si le dossier est recevable, le médiateur national de l'énergie l'instruit et propose une solution aux parties dans le cadre de la médiation.

Les services du médiateur peuvent inviter les opérateurs à leur soumettre une première analyse du litige avec une proposition de solution. Si elle est jugée proportionnée et équitable, et est acceptée par toutes les parties, le médiateur prend acte de la résolution du litige en formalisant une solution de type « accord amiable ».

En revanche, pour les dossiers les plus complexes, ou si la première étape de recherche de solution n'a pas abouti, les services du médiateur procèdent à une analyse approfondie du litige qui peut conduire à solliciter des éléments complémentaires auprès des parties.

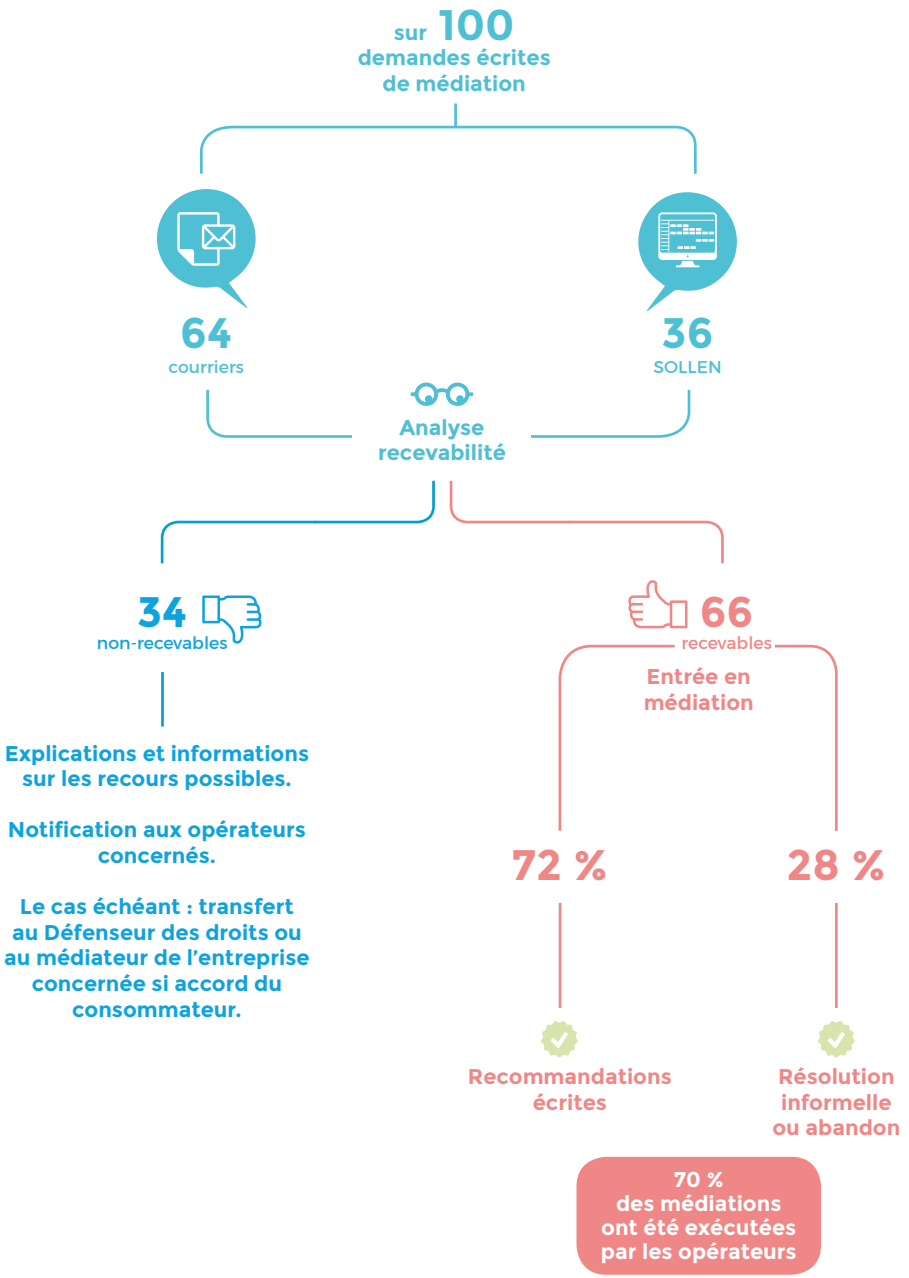
Après analyse et échanges avec les parties, le médiateur national de l'énergie émet une recommandation de solution. Celle-ci n'a pas de portée contraignante, mais les opérateurs sont tenus de par la loi d'indiquer dans un délai de deux mois maximum les suites qu'ils comptent y apporter.

Les consommateurs sont systématiquement informés par écrit des voies de recours juridictionnel qu'ils peuvent engager s'ils ne sont pas satisfaits du résultat de la médiation.

2 910
RECOMMANDATIONS ÉCRITES ÉMISES EN 2015, DONT 30 % SOUS FORME D'UN ACCORD AMIABLE



INSTRUCTION DES DEMANDES DE MÉDIATION EN 2015



Dans l'exercice de leurs missions, les collaborateurs du médiateur national de l'énergie sont tenus de se conformer aux principes d'éthique et aux règles de déontologie définis par l'institution, en particulier l'indépendance, la neutralité, la probité, l'honnêteté, le désintéressement ou encore l'impartialité. La Charte de déontologie applicable à l'institution ainsi qu'à ses agents est consultable sur le site energie-mediateur.fr.

Au-delà de la résolution des litiges individuels qui lui sont soumis, l'action du médiateur vise à prévenir les litiges au bénéfice de l'ensemble des consommateurs. Ainsi, lorsqu'un type de litige est le résultat d'une mauvaise pratique, le médiateur recommande aux opérateurs concernés de les corriger. Le but est d'éviter que ces litiges ne se renouvellent. La liste de ses préconisations, de portée générale, est publiée sur son site Internet, ainsi que les cas qui en sont à l'origine (voir annexe).

35
RECOMMANDATIONS GÉNÉRIQUES PUBLIÉES EN 2015, 273 DEPUIS LA MISE EN PLACE DU MÉDIATEUR

•

61 JOURS
DÉLAI MOYEN DE CLÔTURE D'UN DOSSIER RECEVABLE EN 2015

MOINS DE LITIGES EN 2015

En 2015, le nombre total de litiges enregistrés par le médiateur (12 319) ainsi que celui des litiges recevables ont baissé de 15 % par rapport à 2014. Pour le médiateur, cette diminution s'explique en partie par un meilleur traitement des réclamations par les opérateurs, incités année après année à tenir compte de ses recommandations pour s'améliorer. Cependant, il convient de souligner que la douceur des deux derniers hivers a permis d'atténuer les montants des factures de chauffage, et donc de réduire les contestations liées à leurs montants ou les difficultés de paiement.

En revanche, 2 910 recommandations écrites ont été émises en 2015, en hausse de 27 % par rapport à 2014. Ce résultat est la conséquence d'une efficacité accrue, qui a aussi permis de réduire le délai moyen d'instruction de 68 jours en 2014 à 61 jours en 2015.

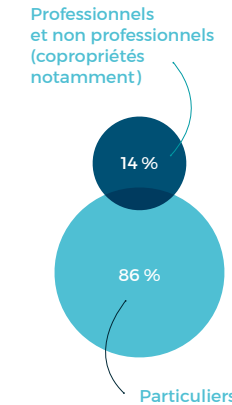
Jusqu'à l'entrée en vigueur du décret du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de consommation, le délai réglementaire d'émission des recommandations du médiateur était fixé à deux mois à compter de la date d'accusé de réception du dossier. L'article R. 152-5 du code de la consommation fait passer ce délai à 90 jours à compter de la date de notification de réception du dossier complet.

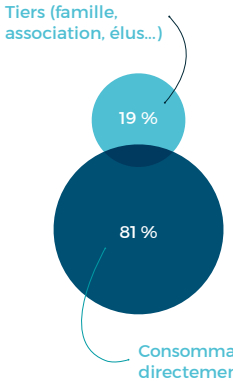
SOLLEN, LA PLATEFORME DE RÉSOLUTION DES LITIGES EN LIGNE, POURSUIT SON ESSOR

SOLLEN
SOLUTION EN LIGNE AUX LITIGES D'ÉNERGIE

Le médiateur poursuit la digitalisation de son activité. Ainsi, les consommateurs sont de plus en plus nombreux à le saisir en ligne via SOLLEN.
En 2015, ils sont 1 879 à avoir utilisé cet outil, soit près du double par rapport à 2014.

LE MÉDIATEUR EST SAISI PAR :





QUI SE TOURNE VERS LE MÉDIATEUR ?

Si la très grande majorité des dossiers traités concerne toujours les particuliers, la part des litiges impliquant des professionnels et des non professionnels (copropriétés notamment) augmente : ils représentaient 14 % des dossiers en 2015 (contre 11 % en 2014).

Par ailleurs, la saisie du médiateur par l'intermédiaire de tiers progresse (19 % contre 14 % en 2014).

UN TAUX DE SATISFACTION ÉLEVÉ

Depuis 2012, le médiateur national de l'énergie mesure la satisfaction des consommateurs ayant recours à ses services.

En 2015[1], 80 % des consommateurs interrogés par téléphone ont déclaré être satisfaits du traitement de leur dossier et 93 % recommanderaient les services du médiateur national de l'énergie à un proche.

92 % se sont déclarés satisfaits des délais de traitement, un résultat en forte progression (+ 9 points par rapport à 2014).

[1] Enquête de satisfaction réalisée en février 2016 par Market Audit auprès d'un échantillon de 350 requérants.

LES PRINCIPAUX MOTIFS DE LITIGES EN 2015

Les contestations de facturation restent le premier motif de litiges que le médiateur a eu à instruire en 2015 (50 % des litiges recevables). Il s'agit le plus souvent d'estimations de consommation sur de longues périodes qui donnent ensuite lieu à des rattrapages de facturation importants, mais aussi d'erreurs de relevés de compteur, d'index relevés mais non pris en compte, de dysfonctionnements de compteur…

Dans l'instruction de ces dossiers, le médiateur s'attache, au préalable, à distinguer les augmentations réelles de consommation des hausses qui ne sont qu'apparentes car provoquées par un rattrapage de facturation.
Pour réduire le nombre de ces litiges, plusieurs recommandations génériques ont été émises pour rappeler la nécessité de prendre en compte les index relevés pour corriger au plus tôt la facturation précédemment établie sur des bases estimées ou réévaluer un échéancier de mensualisation inadapté. Elles invitent également les distributeurs à systématiser l'envoi d'un courrier recommandé pour réussir à effectuer un relevé de compteur au moins une fois par an et ainsi fiabiliser la facturation (voir chapitre 6).

Dans les cas de contestations de redressements de consommations consécutifs à un dysfonctionnement de compteur dont l'évaluation est jugée excessive, le médiateur en vérifie le bien-fondé au regard des usages et des justificatifs transmis. Il s'assure également que le distributeur, responsable de l'entretien des appareils de comptage, n'a pas décelé tardivement le défaut de comptage qui était manifeste. Lorsque c'est le cas, le médiateur recommande d'appliquer un abattement significatif sur le montant du redressement.

En deuxième position, le **paiement des factures** représentait 11 % des litiges recevables en 2015 : trop-perçus non remboursés et règlements non pris en compte constituaient l'essentiel des dossiers traités. Le nombre de ces litiges, souvent simples, est révélateur du manque d'efficacité du service de traitement des réclamations de l'opérateur concerné.

8 % des litiges recevables provenaient d'anomalies de facturation (absence de facturation, facturation incompréhensible, suspicion de double facturation…) **et 8 % de contestations des prix ou de tarifs appliqués** (prix appliqués différents de ceux souscrits, non application des tarifs sociaux, montant des taxes, …), souvent conséquences de ratés informatiques. Le médiateur recommande alors aux fournisseurs de dédommager les consommateurs en proportion des désagréments subis.

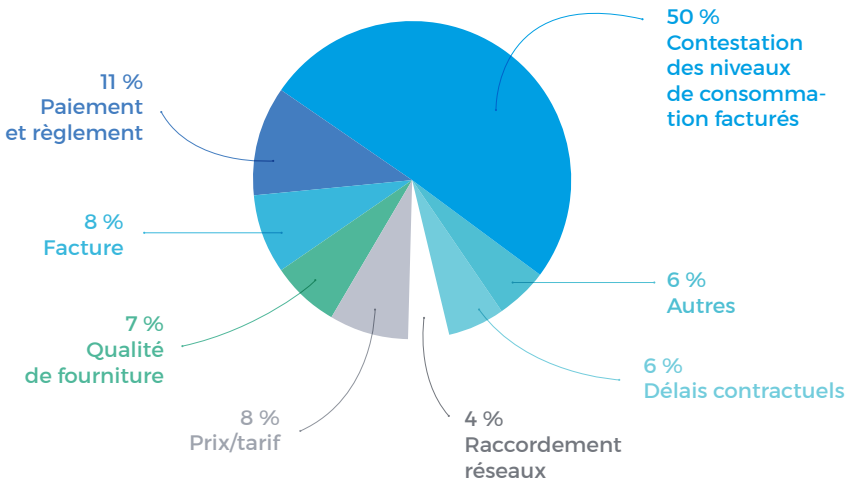
6 % des litiges recevables portaient sur des retards dans la réalisation de mise en service ou la résiliation d'un contrat. Ces manquements ont été à l'origine de recommandations génériques en 2015, incitant les fournisseurs concernés à améliorer l'information du consommateur sur les délais nécessaires pour la prise en compte d'une résiliation.

Les litiges relatifs à la qualité de la fourniture de l'électricité (creux de tension, surtensions, coupures accidentelles, micro-coupures…) représentaient, quant à eux, 7 % des litiges recevables en 2015. Leur issue repose en grande partie sur la capacité des requérants à rapporter des éléments de preuve sur la réalité du dommage subi et son lien de causalité avec une défaillance du réseau que le distributeur ne reconnaît pas toujours. Le médiateur privilégie une approche pragmatique et s'appuie sur un faisceau d'éléments concordants présents au dossier pour proposer une solution (cf. cas concret après recours en justice, ci-après).

4 % des litiges concernent un raccordement dont le montant est jugé excessif ou dont la solution technique retenue est contestée. S'agissant des devis réalisés sur la base d'un « canevas technique » non publié, le médiateur ayant constaté diverses anomalies, plusieurs recommandations génériques ont donc proposé d'en renforcer la transparence afin que le consommateur soit en mesure d'en vérifier le bien-fondé.

Enfin, parmi les dossiers regroupés dans la catégorie « autres » figurent des litiges atypiques portant sur des tarifications spéciales telles que la vente de gaz réparti, le forfait cuisson, ou des problèmes particuliers tels que les erreurs de référence de point de livraison, les problèmes de signaux tarifaires (passages heures pleines/heures creuses). Les litiges survenant à l'occasion de travaux sur le réseau public de distribution (3 %) en font partie. Ce sont des problématiques complexes qui nécessitent une analyse au cas par cas, comme en témoigne le cas concret illustré ci-après.

TYPOLOGIE DES LITIGES RECEVABLES EN 2015



‹ Cas concret : recommandation ›

UN CAS CLASSIQUE : ABSENCE DE PRISE EN COMPTE D'UN INDEX FOURNI PAR LE DISTRIBUTEUR

Madame G. et Monsieur R. ont reçu le 14 octobre 2014 une facture de 4 027,83 € TTC. Cette facture élevée est due à une régularisation sur la base d'un relevé de compteur.

L'analyse du dossier montre que le fournisseur X n'a pas pris en compte les index relevés communiqués par le gestionnaire de réseau depuis le 16 juillet 2013 mais a utilisé des index estimés par ses soins. Ces index, sous-estimés, ont conduit le fournisseur à diminuer les mensualités de Madame G. et Monsieur R.

Le médiateur a recommandé au fournisseur d'accorder un dédommagement de 1500 € pour les désagréments occasionnés par l'absence de facturation sur la base de la consommation réelle pendant près de 2 ans, ainsi qu'un échéancier de paiement.

Recommandation **n°2015-00310**
Consultable sur le site :
energie-mediateur.fr/recommandations

‹ Cas concret : recommandation ›

UN CAS ATYPIQUE : DES TRAVAUX À LA CHARGE DU DISTRIBUTEUR, FACTURÉS À TORT

Madame B. contestait un devis d'un montant de 4 445,63 € TTC adressé par le distributeur X pour le dé-raccordement du poste de transformation en déshérence, dont elle était restée propriétaire, en tant qu'ancienne maraîchère.

L'analyse de ce litige a permis de confirmer le bien-fondé de la mise hors tension du poste de transformation potentiellement dangereux dont les frais sont par principe à la charge du propriétaire. En revanche, le médiateur a estimé que toutes les diligences n'avaient pas été mises en œuvre pour assurer l'information préalable du propriétaire. Il a, en outre, remis en cause le montant du devis au motif que des frais correspondant à la dépose du réseau public avaient été imputés à tort à la consommatrice, en plus du dé-raccordement de l'installation.
Pour résoudre ce litige, le médiateur a recommandé au distributeur de limiter sa facturation à 1200 € TTC et de rembourser 3 245,63 € TTC à Madame B.

Recommandation **n°2016-0030**
Consultable sur le site :
energie-mediateur.fr/recommandations



MARTINE PINVILLE

Secrétaire d'État chargée du Commerce, de l'Artisanat, de la Consommation et de l'Économie sociale et solidaire

La médiation offre la possibilité de résoudre un litige entre un consommateur et un professionnel « à l'amiable ». En 2015, nous avons adopté des textes permettant de généraliser ce dispositif à l'ensemble des secteurs de consommation. Cela s'est notamment traduit par la mise en place de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation au début de cette année, qui est chargée de s'assurer de la qualité des médiateurs.

Ce contrôle est nécessaire car nous avons fait le choix en France de nous appuyer sur les professionnels, qui sont responsables de la bonne mise en place des dispositifs de médiation. Nous aurons donc soit des médiateurs sectoriels, soit des médiateurs d'entreprise. Cette flexibilité laissée aux professionnels permet de rationaliser l'architecture globale de la médiation en France et donne plus de lisibilité pour les consommateurs.

Cette flexibilité est bien entendu encadrée par le contrôle exercé par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation que j'ai installée en début d'année. La Commission s'assure du respect de critères très précis en termes d'indépendance, de compétences et de loyauté des médiateurs lors d'une évaluation initiale puis triennale. C'est aussi cette instance qui est chargée d'accréditer les médiateurs auprès de la Commission européenne.

Nous avons, par ailleurs, fait le choix en France d'une médiation gratuite pour les consommateurs, contrairement à d'autres États membres de l'Union européenne qui ont opté pour un coût, même faible, à la charge du consommateur.
Concernant les médiateurs publics, ils offrent d'ores et déjà les garanties exigées par la loi en termes de qualité ou d'indépendance. Ils ont naturellement été parmi les premiers notifiés à la Commission européenne.

Le secteur de l'énergie est « historiquement » couvert par des dispositifs de médiation de qualité : nous avons veillé à ce que les missions du médiateur national de l'énergie et des médiateurs d'ENGIE et d'EDF soient définies et articulées de manière parfaitement claire et opérationnelle, au bénéfice du consommateur.

Le médiateur national de l'énergie, en tant que médiateur public, prend une place particulière puisqu'un consommateur peut le saisir directement et peut le saisir également s'il n'est pas satisfait de la décision rendue pour son litige par le médiateur d'ENGIE ou d'EDF. Quant aux médiateurs d'ENGIE et d'EDF, ils souscrivent pleinement à ce dispositif coopératif en informant les consommateurs qu'ils peuvent saisir le médiateur de l'énergie plutôt qu'eux-mêmes et que dans ce cas, ils renoncent à la médiation d'entreprise au bénéfice du médiateur public.

On ne peut que se féliciter du renforcement de ce dispositif proposé aux consommateurs, dans un domaine, celui de l'énergie, qui constitue pour nos concitoyens une dépense à la fois inévitable et sensible en termes de pouvoir d'achat.

EXTENSION DU CHAMP DE COMPÉTENCES ENCORE MÉCONNUE

Depuis le mois d'août 2015 et la loi de transition énergétique, le champ de compétences du médiateur national de l'énergie a été étendu à toutes les énergies domestiques (cf. chapitre 6). Le médiateur est encore peu saisi de litiges hors électricité et gaz naturel, les fournisseurs concernés ayant tardé à informer leurs clients de son existence. Pourtant, leur obligation d'information a été renforcée par le code de la consommation.

UNE MÉDIATION DANS TOUS LES SECTEURS DE LA CONSOMMATION

Depuis l'ordonnance du 20 août 2015, qui a transposé en droit français la directive européenne du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, tous les consommateurs qui ne parviennent pas à résoudre un litige avec un professionnel ont la possibilité de recourir gratuitement à un médiateur.

L'essentiel de ce texte :

- les entreprises ont l'obligation d'informer les consommateurs de l'existence des dispositifs de médiation, par exemple, sur leurs bons de commande, leurs sites Internet ou leurs contrats ;
- quand cohabitent des systèmes de médiation publics et privés, l'intervention des médiateurs d'entreprise est conditionnée par la signature d'une convention avec le médiateur public existant ;
- le médiateur national de l'énergie aura toujours la possibilité d'examiner un litige préalablement traité par un médiateur d'entreprise si le consommateur le souhaite ;
- tous les médiateurs devront se soumettre à une Autorité d'évaluation et de contrôle, présidée par un magistrat honoraire de la Cour de cassation, qui délivre son agrément à ceux qui répondent effectivement aux critères de qualité fixés par l'ordonnance.

Le médiateur national de l'énergie a été désigné comme médiateur public de la consommation dans le secteur de l'énergie et a fait partie des sept premiers médiateurs français agréés par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation début 2016.

DAVANTAGE DE RECOURS EN JUSTICE EN 2015

En 2015, 13 consommateurs qui ont eu recours à la justice après une médiation non suivie par l'opérateur ont informé le médiateur du jugement rendu. Cela porte à 33 le nombre de décisions de justice dont le médiateur a eu connaissance après l'émission d'une recommandation depuis 2008. 9 décisions sur 10 sont favorables aux consommateurs.

Dans la majorité des cas, les jugements confirment le bien-fondé des analyses du médiateur national de l'énergie, comme en témoigne le cas résumé ci-dessous concernant un problème de qualité de fourniture.

‹ Cas concret : recours en justice ›

LE CONSOMMATEUR OBTIENT LE DÉDOMMAGEMENT RECOMMANDÉ PAR LE MÉDIATEUR

En 2013, Monsieur M. a saisi le médiateur pour un litige avec le distributeur X concernant des équipements endommagés à la suite d'une coupure d'électricité et de son rétablissement.
L'analyse du dossier a conduit le médiateur à considérer que la responsabilité du distributeur pouvait être engagée et lui a recommandé de dédommager le consommateur à hauteur de 762,05 € TTC.

Le distributeur n'ayant pas suivi la recommandation du médiateur, le consommateur s'est tourné vers la justice. Dans son jugement du 16 mars 2015, le juge a retenu la responsabilité du distributeur estimant qu'il existe suffisamment de preuves pour établir un lien de causalité entre l'incident sur le réseau et les dégâts sur les équipements. Il rappelle l'obligation de résultat du distributeur dans la fourniture de courant et la nécessité de prouver que la suspension est liée à une cause étrangère pour s'en exonérer. L'argument selon lequel l'incident aurait dû impacter plusieurs clients, invoqué par le distributeur, est jugé inopérant.

Le distributeur a été condamné à une indemnisation du préjudice matériel de 534,81 € TTC, à 50 € de préjudice moral et au paiement entier des dépens.

Jugement du 16 mars 2015 de la juridiction de proximité de Périgueux.
Consultable sur le site :
energie-mediateur.fr/jurisprudences

DEUX QUESTIONS À CATHERINE LEFRANÇOIS-RIVIÈRE,
CHEF DU SERVICE MÉDIATION



Pouvez-vous nous décrire la façon dont vous appréhendez l'instruction des dossiers en médiation ?

Sur des bases claires, nous identifions les niveaux de responsabilité des différentes parties au litige en distinguant ce qui relève du fournisseur, du gestionnaire de réseau de distribution voire du consommateur et mettons tout en œuvre pour parvenir à une solution équilibrée susceptible de mettre fin au différend. Sur le fond, nos analyses s'appuient sur un socle d'exigences que les consommateurs sont en droit d'attendre de leur opérateur d'énergie, qu'elles découlent de la réglementation, des procédures définies dans le cadre des instances de concertation sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie ou de considérations d'équité.

En suivant ces lignes directrices, nous personnalisons nos propositions de solution en tenant compte des situations particulières (précarité, entreprise en difficulté, surendettement, …) et de l'impact du litige sur la vie personnelle du consommateur (démarches longues et délicates, équilibre du budget familial compromis, …) mais aussi en tenant compte de la gravité des manquements reprochés à l'opérateur.

Mais quels que soient les faits à l'origine d'un litige, la médiation a pour objectif de parvenir à une solution « gagnant-gagnant » qui réconcilie l'intérêt du fournisseur à être réglé de l'énergie livrée et celui du consommateur à voir ses droits reconnus et à être dédommagé si des dysfonctionnements ont été à l'origine de dommages.

Sur un certain nombre de sujets, il faut reconnaître que les opérateurs ont évolué de manière constructive depuis quelques années. Ils reconnaissent, par exemple, plus facilement leur responsabilité dans différentes situations telles que la détection tardive d'un dysfonctionnement, une erreur dans l'évaluation de consommations estimées ou un échéancier de mensualisation inadapté.

En revanche, la médiation demeure délicate lorsque perdurent des rattrapages de facturation consécutifs à un défaut d'accès au compteur ou à la prise en compte d'index estimés en lieu et place d'un relevé de consommation effectif. La résolution de ces cas sera facilitée par la prochaine entrée en vigueur, en août 2016, de la limitation des rattrapages de facturation à 14 mois de consommation.

Comment votre activité a-t-elle été impactée par les nouvelles dispositions légales en matière de médiation de la consommation ?

Nous avons effectué les quelques ajustements appelés à parfaire nos procédures. Nous avons, en particulier, renforcé dans nos correspondances et sur notre site Internet l'information du consommateur sur les droits qui lui sont reconnus lorsqu'il recourt à une médiation, adapté nos procédures pour respecter le formalisme requis en cas d'accord amiable et nous recueillons désormais l'avis du consommateur sur la solution proposée à l'issue du processus de médiation.

L'ordonnance a également clarifié l'offre de médiation dans le secteur de l'énergie. Le médiateur se voit attribuer le statut de médiateur public de la consommation et ce texte conforte sa compétence déjà reconnue par la loi.

3.
ÊTRE BIEN INFORMÉ
POUR MIEUX CONSOMMER

ÊTRE BIEN INFORMÉ POUR MIEUX CONSOMMER

Le secteur de l'énergie est complexe à appréhender pour les consommateurs. Dès lors, il est nécessaire de mettre à leur disposition de l'information et des outils simples pour les aider à s'y retrouver. Une mission moins connue du médiateur national de l'énergie.

1,9
MILLION
DE CONSOMMATEURS
INFORMÉS EN 2015

Préalable et complémentaire à la médiation, l'information des consommateurs constitue l'autre mission légale du médiateur national de l'énergie.

Cette mission le distingue d'autres dispositifs de médiation. Elle témoigne de la volonté du législateur qu'une structure publique soit garante d'une information neutre et fiable en direction des consommateurs d'énergie, confrontés à des transformations majeures depuis l'ouverture du marché à la concurrence.

énergie-info

Le médiateur assure l'information des consommateurs par l'intermédiaire du service Énergie-Info, qui comporte un site Internet (www.energie-info.fr) et un centre d'appels (n° vert : 0 800 112 212). Ce service, mis en place en 2007 par la Commission de régulation de l'énergie (CRE), est géré par le médiateur depuis 2009 et financé par lui seul depuis 2014. Le dispositif d'information Énergie-Info a été notifié à la Commission européenne comme « guichet unique » d'information sur l'énergie pour la France, en application des directives européennes de 2009.

Pour s'informer, les consommateurs peuvent consulter le site Internet, energie-info.fr, qui met à leur disposition de nombreux outils et fiches pratiques. Ils peuvent également poser leurs questions par téléphone, courriel ou courrier afin d'obtenir des réponses personnalisées.

DEUX SITES INTERNET COMPLÉMENTAIRES POUR INFORMER ET COMMUNIQUER

Le médiateur national de l'énergie a fait le choix de deux sites distincts pour communiquer dans le cadre de chacune de ses missions.

S'agissant de l'information, sur energie-info.fr, les consommateurs, qu'ils soient particuliers ou professionnels, peuvent être aidés dans leurs démarches : en cas de déménagement, de changement de fournisseur, de difficultés de paiement, de réclamation, ou dans le cadre de la suppression de certains tarifs réglementés, ...

Les informations et outils mis en place pour les professionnels et copropriétés concernés par la disparition de certains tarifs réglementés ont généré un trafic important avec plus de 130 000 visites en 2015, soit 7 fois plus qu'en 2013.

Les consommateurs peuvent aussi obtenir des informations pour mieux comprendre leur facture, le relevé de compteur, le rôle des différents acteurs de l'énergie, ...

L'outil le plus consulté est le comparateur d'offres d'électricité et de gaz naturel. Rapide et facile d'utilisation, il permet de comparer la nature des offres des différents fournisseurs, les éventuels services associés et leur prix. Actuellement, tous les fournisseurs nationaux d'électricité et de gaz naturel sont présents dans le comparateur. Il a d'ailleurs reçu plus de 550 000 visites en 2015. Les fournisseurs s'engagent à actualiser leurs offres dès qu'elles évoluent, sous le contrôle des services du médiateur.

Le site energie-mediateur.fr présente l'institution et son actualité, la démarche à suivre pour saisir le médiateur et les modalités d'instruction des litiges en médiation. Il référence également ses recommandations génériques pour améliorer le fonctionnement du marché, ainsi qu'une base de données de jurisprudences dans le domaine de l'énergie.

INFORMER :
AVERTIR, METTRE AU COURANT

COMMUNIQUER :
TRANSMETTRE ET FAIRE PARTAGER

1,5
MILLION DE VISITES
SUR ENERGIE-INFO.FR
EN 2015

554 000
UTILISATEURS
DU COMPARATEUR
D'OFFRES

245 000
APPELS
AU 0 800 112 212

120 000
VISITES SUR
ENERGIE-MEDIATEUR.FR

DES DEMANDES DE CONSOMMATEURS TRÈS VARIÉES

14 %
DES DEMANDES ONT ÉTÉ FAITES PAR DES PROFESSIONNELS, NOTAMMENT DANS LE CADRE DE LA FIN DE CERTAINS TARIFS RÉGLEMENTÉS

Les questions posées par téléphone ou Internet principalement sont extrêmement variées : des plus simples aux plus complexes.

Il peut s'agir de simples demandes de coordonnées de fournisseurs, de comparaison d'offres, de questions sur les taxes, sur les compteurs de chantier, de questions ou de réclamations suite à un démarchage, de questions concernant la suppression des tarifs réglementés, de réclamations en cas de facture élevée… et plus récemment de questions sur les compteurs Linky.

Mais les demandes les plus délicates à traiter sont celles de personnes qui nécessitent d'être accompagnées dans leurs démarches. C'est notamment le cas de consommateurs qui rencontrent des difficultés de paiement, qui sont privés d'énergie ou menacés de l'être, en raison d'impayés. Ou de ceux qui sont victimes d'une résiliation de contrat « inexpliquée », généralement à la suite d'une erreur, et que les services du médiateur aident à sortir de situations parfois inextricables en intervenant auprès de leur fournisseur et du gestionnaire de réseau.

Si l'écrasante majorité des demandes porte sur l'électricité ou le gaz naturel, elles commencent également à concerner les autres énergies pour lesquelles le médiateur est maintenant compétent, GPL et fioul notamment (3 % des sollicitations en 2015).



Plus de 9 consommateurs sur 10 sont satisfaits du délai de réponse (93 % pour les questions complexes par téléphone et 96 % pour les questions par Internet), qui est inférieur à 2 jours[1].

[1] Source : Enquête de satisfaction réalisée par l'institution Cegma-Topo en mai 2015.

DES SUPPORTS DE COMMUNICATION MULTIPLES

Au-delà du dispositif Énergie-Info, le médiateur a fait le choix de multiplier les canaux d'information et de communication adaptés aux différents publics. Ses services utilisent les réseaux sociaux, diffusent des lettres d'information papier et électronique auprès des relais d'opinion, des parlementaires et services de l'État. Les équipes du médiateur ont également été présentes sur plusieurs salons pour informer le grand public et mieux faire connaître ses missions : salon Maison et Travaux, salon de la rénovation et salon de la copropriété.

DES PARTENARIATS ET DES RELAIS D'INFORMATION POUR MIEUX INFORMER

Toujours désireux de toucher un public le plus large possible, le médiateur national de l'énergie entretient un partenariat avec l'Union nationale des centres communaux ou intercommunaux d'action sociale (l'UNCCAS). C'est ainsi que dans un supplément de quatre pages de la revue « Actes, actions & territoires du social », le médiateur a rappelé ses missions, défendu ses positions pour un chèque énergie destiné à parvenir à un « droit à l'énergie pour tous » et exposé des cas concrets de ses interventions pour des consommateurs en difficulté.

En décembre dernier, l'institution a renouvelé sa convention avec la Fédération nationale des collectivités concédantes et régies (FNCCR) pour améliorer la protection des consommateurs d'énergie, dans le cadre de leurs missions respectives de médiation et de contrôle des services publics locaux. Dans le cadre de ce partenariat, le médiateur participe à des Commissions consultatives des services publics locaux (CCSPL) organisées par les syndicats d'énergie dans différents départements.

Les associations de consommateurs sont également des acteurs importants avec lesquels des échanges constructifs ont lieu régulièrement sur des problématiques communes. Comme chaque année, le médiateur national de l'énergie les a rencontrées. Les équipes ont également participé à plusieurs présentations des missions du médiateur et du marché de l'énergie auprès d'elles ou d'autres acteurs (Espaces Info Énergie, travailleurs sociaux…).

1 500
ABONNÉS SUR TWITTER

•

73
MESSAGES POSTÉS SUR FACEBOOK

•

13
LETTRES D'INFORMATION PAPIER OU ÉLECTRONIQUES

CONSOMAG ÉNERGIE : UN RENDEZ-VOUS ANNUEL

15
MILLIONS
DE TÉLÉSPECTATEURS

•

2
MILLIONS
D'AUDITEURS POUR
LES CHRONIQUES
RADIO

Pour améliorer l'information des consommateurs, le médiateur national de l'énergie réalise depuis 2010, chaque année au début de l'hiver, une campagne télévisée de cinq émissions « Consomag » en partenariat avec l'Institut National de la Consommation (INC). En 2015, ces émissions ont eu pour thèmes :

- Changer de fournisseur : comment procéder ?
- Comment optimiser son contrat d'énergie ?
- Comment éviter les mauvaises surprises sur sa facture ?
- Déménagement : quelles démarches auprès de mon fournisseur d'énergie ?
- Le traitement des litiges dans le secteur de l'énergie.

Ces émissions sont intégrées dans les fiches pratiques sur le site Énergie-Info et sur une page dédiée du site energie-mediateur.fr
Cette campagne TV est complétée d'une campagne radio.

LES NOUVEAUTÉS DU SITE ÉNERGIE-INFO.FR

Le site energie-info.fr ne cesse d'évoluer afin de s'adapter à la fois à un marché en constante évolution, mais aussi pour répondre à un public de plus en plus digitalisé.

En 2015, le site a été notamment enrichi d'informations sur les compteurs communicants et sur la disparition de certains tarifs réglementés ; l'ergonomie des outils (comparateur d'offres, liste des fournisseurs, calculettes, glossaire…) a également été améliorée.

En 2016, une fiche pratique pour les consommateurs de gaz de pétrole liquéfiés (GPL) a été mise en ligne et le comparateur d'offres est en cours d'évolution pour intégrer les premières offres d'électricité proposées avec les nouveaux compteurs Linky, en particulier les offres « heures creuses week-end ». Prochainement, il sera également possible de comparer les offres Base ou Heures pleines / Heures creuses avec les tarifs réglementés Tempo ou EJP.



AGNÈS-CHRISTINE TOMAS-LACOSTE

Directrice générale de l'INC

Depuis 2009, le médiateur national de l'énergie et l'Institut National de la Consommation ont entrepris un partenariat au long cours destiné à fournir aux consommateurs les informations essentielles sur le nouveau marché de l'énergie.
Initiée par la co-réalisation d'un guide expliquant le « nouveau » marché de l'électricité et du gaz et les changements pour les consommateurs, la démarche poursuivie ensemble se manifeste par des campagnes d'information annuelles, reposant principalement sur les émissions Consomag, diffusées sur les chaînes de télévision publiques.
Ces émissions ont d'ores et déjà largement participé à faire connaître le médiateur, à mieux faire comprendre l'organisation des marchés de l'électricité et du gaz nouvellement libéralisés et à engager chez un nombre croissant de consommateurs, des réflexes de comparaison entre fournisseurs : pédagogiques, elles offrent ainsi la possibilité de « consommer intelligent » !
Avec le médiateur, en 2012, l'INC a également mené une étude quantitative et qualitative sur l'acceptation du compteur Linky par les consommateurs.
Enfin, afin de démultiplier l'impact de ces productions auprès de tous, de nouveaux outils d'information sont actuellement développés : des spots radio et des tutoriels animés, à la fois ludiques et très pédagogiques.
Nous sommes fiers de ce partenariat « exemplaire », œuvrant à une information objective et qui participe de notre mission de service public : toucher tous les publics afin que chacun puisse effectuer des choix de consommation « éclairés ».
L'appui et la compétence des services du médiateur permettent ainsi des campagnes exemplaires qui restent dans tous les esprits et préparent l'avenir.

UN OUTIL DE COMMUNICATION ET D'INFORMATION : LE BAROMÈTRE ANNUEL ÉNERGIE-INFO

Chaque automne, le médiateur national publie son baromètre. Un outil riche des renseignements fournis par les 1 500 foyers sollicités par téléphone, qui permet de mieux appréhender et mieux comprendre le rapport des consommateurs aux marchés de l'électricité et du gaz et à leurs évolutions.

Les résultats du baromètre sont présentés au chapitre 5 consacré à l'ouverture des marchés de l'électricité et du gaz chez les particuliers, Il est important de retenir ici que seul 1 consommateur sur 5 a recherché de l'information et qu'ils ne sont que 57 % à s'estimer bien informés sur l'ouverture des marchés.

Autre élément concernant la mission d'information du médiateur, seuls 23 % des consommateurs ayant changé de fournisseur ou envisageant de le faire ont comparé les différentes offres sur un comparateur.

Plus globalement, ce baromètre permet aux services du médiateur de mesurer l'évolution de la perception des consommateurs sur l'ouverture du marché à la concurrence et leur permet d'appréhender les besoins d'information et les appréhensions des consommateurs afin de mieux les informer.

La communication autour des résultats du baromètre est l'occasion de dresser un bilan annuel de la connaissance des marchés de l'électricité et du gaz naturel. Le médiateur utilise également cette opportunité pour apporter de l'information aux consommateurs.



DEUX QUESTIONS À CAROLINE KELLER, CHEF DU SERVICE INFORMATION ET COMMUNICATION



Quelles sont les missions du service Information et communication créé en septembre dernier ?

Ce nouveau service a deux missions très différentes mais complémentaires : l'information des consommateurs avec notamment le dispositif Énergie-Info par Internet et téléphone, et la communication externe.

L'objectif du médiateur national de l'énergie, en regroupant ces deux activités jusque-là séparées, était double : d'un côté, gagner en efficacité et de l'autre, donner plus de cohérence aux messages que nous adressons au grand public, aux élus et à la presse.

Notre mission est simple à énoncer mais parfois délicate à réaliser : expliquer, de façon claire et concise, à tous les publics les évolutions constantes des marchés de l'énergie et défendre les améliorations jugées nécessaires.

Les marchés de l'énergie sont toujours assez mal connus des consommateurs. Comment comptez-vous mieux les informer ?

Les services du médiateur contribuent depuis la création de l'institution à améliorer l'information des consommateurs. La priorité reste toujours l'amélioration de la notoriété de l'institution et de son service d'information Énergie-Info qui sont connus aujourd'hui par moins d'un tiers des Français. C'est, en effet, primordial pour informer davantage de consommateurs et les aider en cas de litiges.

C'est un objectif difficile compte tenu de la réduction budgétaire à laquelle le médiateur s'est astreint et qui nous conduit à faire preuve de créativité en privilégiant le développement de partenariats et de relais d'information.

Nous nous efforçons de mener à bien un travail pédagogique avec tous les moyens à notre disposition : Internet, centre d'appels, documentation, émissions Consomag, lettres d'information, réseaux sociaux, partenariats, etc.

La multiplicité des canaux d'information permet de s'adresser au plus grand nombre en donnant la possibilité d'offrir des réponses personnalisées aux consommateurs qui s'adressent à nous directement.

Pour gagner en lisibilité, l'identité graphique de l'institution a évolué fin 2015. Se rapprochant de l'univers d'Énergie-Info, elle permet notamment de créer plus de cohérence entre les deux sites Internet, institutionnel et grand public.



II

•

ENJEUX DU MARCHÉ DE L'ÉNERGIE

4.
DISPARITION
DE CERTAINS TARIFS RÉGLEMENTÉS

DISPARITION DE CERTAINS TARIFS RÉGLEMENTÉS

L'ouverture des marchés à la concurrence de l'électricité et du gaz naturel, entamée dès 1999, a franchi une nouvelle étape avec la suppression de certains tarifs réglementés.

Pour mettre un terme à la procédure d'infraction engagée par la Commission européenne depuis 2006, la France devait mettre fin aux tarifs réglementés de vente d'électricité et de gaz naturel à destination des consommateurs non résidentiels. La suppression des tarifs réglementés de vente pour les contrats d'électricité d'une puissance supérieure à 36 kilovoltampères (kVA) a donc été inscrite dans la loi relative à la nouvelle organisation du marché de l'électricité (loi « Nome ») de décembre 2010. La suppression des tarifs réglementés de gaz naturel a, quant à elle, été inscrite dans la loi relative à la consommation de mars 2014 pour l'ensemble des sites non domestiques consommant plus de 30 000 kilowattheures (kWh) par an.

Les consommateurs concernés par la disparition des tarifs réglementés ont reçu, en principe, trois courriers d'information successifs pour les inciter à entamer des démarches afin de souscrire une offre de marché avec le fournisseur de leur choix.

Cependant, pour assurer la continuité de l'alimentation d'énergie, à la date de suppression des tarifs réglementés, les consommateurs n'ayant pas souscrit une offre de marché ont basculé, de façon automatique, vers un « contrat transitoire » pour une durée de six mois, résiliable à tout moment sans indemnité, à une tarification majorée par rapport aux tarifs réglementés.

DISPARITION DES TARIFS RÉGLEMENTÉS DE GAZ NATUREL POUR LES CONSOMMATEURS NON DOMESTIQUES EN 3 ÉTAPES :

- **18 juin 2014 : pour les sites directement raccordés au réseau de transport ;**
- **31 décembre 2014 : pour les sites consommant plus de 200 MWh par an ;**
- **31 décembre 2015 : pour les sites consommant plus 30 000 kWh par an (seuil porté à 150 000 kWh pour les immeubles à usage d'habitation).**

DISPARITION DES TARIFS RÉGLEMENTÉS D'ÉLECTRICITÉ POUR LES CONTRATS D'UNE PUISSANCE SUPÉRIEURE À 36 KVA : 31 DÉCEMBRE 2015

Pour les consommateurs concernés par la disparition des tarifs réglementés de gaz au 31 décembre 2014 et n'ayant toujours pas souscrit d'offre de marché à la fin du contrat transitoire du fournisseur historique le 30 juin 2015, c'est le gestionnaire de réseau qui assure la fourniture de gaz « sans fournisseur » à un prix majoré (2ème période transitoire).

LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE AUX CÔTÉS DES CONSOMMATEURS

Pour aider les consommateurs à se préparer au mieux à ce changement majeur, le médiateur national de l'énergie a mis en place des fiches pratiques à destination des professionnels et copropriétés concernés sur son site d'information energie-info.fr.

Deux outils « demandes d'offres » d'électricité et de gaz naturel ont également été mis en ligne pour permettre aux consommateurs, à la recherche d'une offre de fourniture d'énergie à prix de marché, de transmettre leur demande à l'ensemble des fournisseurs. Ces contenus ont été mis en place en collaboration avec la Commission de régulation de l'énergie, la Direction générale de la consommation et de la répression des fraudes et la Direction générale de l'énergie et du climat.

Les équipes du médiateur ont également participé au salon de la copropriété début novembre 2015, à Paris, afin de sensibiliser les copropriétaires aux échéances liées à la disparition de certains tarifs réglementés.

NOMBRE DE VISITES « PRO » SUR ENERGIE-INFO.FR :

19 000
VISITES EN 2013

•

94 000
VISITES EN 2014

•

135 000
VISITES EN 2015

énergie-info

Conséquence de la fin de ces tarifs, les professionnels ont été beaucoup plus nombreux à consulter le site energie-info.fr en 2015 : 135 000 visites, soit 7 fois plus qu'en 2013, ce qui représente 9 % du total des visites.

Ils ont également été plus nombreux à contacter le service Énergie-Info (14 % de demandes d'information). Le cas concret présenté ci-dessous en est une illustration.

‹ Cas concret : Demande d'information ›

DE LA DIFFICULTÉ DE COMPARER LES PRIX

Monsieur M., gérant d'une carrosserie, ayant un contrat d'une puissance 54 kVA, est concerné par la fin des tarifs réglementés de vente d'électricité et souhaite souscrire un contrat en offre de marché. Il a obtenu des propositions commerciales de la part de trois fournisseurs. Confronté à des difficultés pour comparer les prix des offres reçues, il contacte le service Énergie-Info pour être assisté.

L'une d'elle paraît moins chère que les autres mais en y regardant de plus près, elle n'inclut pas le prix de l'acheminement. Monsieur M. n'a pas réussi à obtenir du fournisseur concerné qu'il lui communique le montant de l'acheminement. Le service Énergie-Info lui a indiqué l'outil disponible sur le site de la Commission de régulation de l'énergie pour déterminer le montant de l'acheminement. Par ailleurs, Monsieur M. a demandé des offres pour une puissance de 54 kVA mais également pour une puissance de 72 kVA, plus élevée que celle souscrite dans le cadre de son contrat actuel. Sur les trois fournisseurs, un seul lui a proposé une offre pour une puissance de 72 kVA, les deux autres lui ayant indiqué qu'il n'était pas possible de modifier la puissance. Le service Énergie-Info lui a expliqué qu'à l'approche de l'échéance du 1er janvier 2016, le gestionnaire de réseau ERDF avait demandé aux fournisseurs de proposer des contrats sans changer de puissance, pour ne pas risquer d'être en incapacité de faire face à de trop nombreuses interventions techniques.



CLAUDE POUEY
Association des responsables de copropriété (ARC)

Grâce aux groupes de travail animés par la Commission de régulation de l'énergie (CRE), les syndics et les copropriétaires ont été impliqués bien en amont dans le processus de déréglementation des tarifs du gaz naturel et de l'électricité. Cela a permis à notre association d'alerter rapidement nos adhérents, conseils syndicaux et syndics bénévoles qui ont ainsi été sensibilisés très tôt à l'obligation d'avoir à sortir des tarifs réglementés, si leur consommation dépassait les seuils prescrits par la loi sur la consommation du 17 mars 2014.

Pour notre part, de façon à permettre aux copropriétés de mettre en concurrence les opérateurs dans les meilleures conditions possibles, nous avons mis en place une plateforme d'appels d'offres dénommée COPRO-GAZ, dans laquelle nous avons référencé douze fournisseurs de gaz. Nos adhérents ont ainsi pu lancer de véritables appels d'offres, qui leur ont permis de bénéficier d'une réduction de 15 à 20 % des tarifs en offre de marché par rapport aux tarifs réglementés en vigueur jusque-là.

De notre point de vue, le principal problème rencontré par les copropriétés confrontées à la fin des tarifs réglementés a été le manque de réactivité de certains syndics, qui n'ont pas relayé auprès des copropriétés les différents courriers d'alerte diffusés par les services institutionnels, soit parce qu'ils ont géré cette opération sans consulter la copropriété, soit parce qu'ils n'ont rien fait dans les délais prescrits par la loi sur la consommation. Et dans les deux cas, ce sont les copropriétés qui en ont supporté les conséquences, ce qui s'est traduit en particulier par une augmentation des tarifs par rapport aux tarifs réglementés, au lieu d'une réduction possible à l'issue d'une vraie mise en concurrence.

OFFRE DE MARCHÉ À PRIX MAJORÉ POUR LES RETARDATAIRES

36 000
SITES RETARDATAIRES
SUR 468 000
EN ÉLECTRICITÉ
AU 10/05/2016

•

10 500
SITES RETARDATAIRES
SUR 468 000
EN GAZ
AU 10/05/2016

Pour les consommateurs concernés par la fin des tarifs réglementés de vente et qui n'ont pas souscrit d'offre de marché au 30 juin 2016, le dispositif transitoire prendra fin. Un dispositif a été prévu pour éviter que leur fourniture d'énergie ne soit suspendue tout en les incitant à souscrire un contrat avec le fournisseur de leur choix. Une ordonnance gouvernementale, parue le 11 février 2016 au *Journal Officiel*, organise leur affectation dès le 1er juillet 2016 à des fournisseurs retenus selon une procédure concurrentielle, organisée par la Commission de régulation de l'énergie (CRE) et dont le résultat a été publié dans sa délibération du 4 mai 2016. Le cahier des charges prévoit les conditions contractuelles et détermine le prix facturé aux consommateurs. Pour inciter les clients à souscrire eux-mêmes une offre de marché de leur choix, ce prix sera majoré d'environ 30 % par rapport à l'offre transitoire actuellement en vigueur. Il sera possible de quitter cette offre sans préavis et sans frais de résiliation.





PHILIPPE DE LADOUCETTE

Président
de la Commission
de régulation de l'énergie

2015 a été marquée par la suppression par étape des tarifs réglementés de vente de gaz naturel des professionnels dont la consommation dépasse 30 MWh par an. À l'échéance du 1er janvier 2016, tout un pan des tarifs publics de vente de gaz, auquel se sont ajoutés les tarifs jaunes et verts d'électricité, disparaît pour mettre un terme aux procédures d'infraction engagées à l'égard de la France par la Commission européenne. C'est dans ce cadre que la Commission de régulation de l'énergie (CRE) a mené de nombreuses actions ces derniers mois, afin de s'assurer de la bonne information des consommateurs sur la fin de ces tarifs. Nous avons ainsi mis en place des groupes de travail avec le médiateur national de l'énergie et les différents acteurs pour élaborer des guides pratiques, organisé des tables rondes, mais aussi réalisé un site pour aider les consommateurs dans leur démarche (http://www.tarifsreglementes-cre.fr). Nous avons également noué des contacts avec les CCI, les fédérations professionnelles des PME et de l'artisanat et les collectivités publiques. Nous avons participé à de multiples colloques d'information.
Nous nous sommes beaucoup impliqués dans ce dossier, comme vous le voyez ; nous avons même écrit en juin aux 10 300 consommateurs retardataires concernés par la disparition des tarifs réglementés de gaz du 1er janvier 2015. La communication étant l'art de la répétition, nous avons bien entendu relayé auprès des journalistes toutes ces informations pour toucher le plus possible de consommateurs concernés par cette mesure, pour les engager à souscrire un nouveau contrat.

Pour autant, à défaut d'une communication institutionnelle plus offensive des pouvoirs publics, une part importante des clients concernés n'ont pas été sensibilisés par l'échéance. Et n'ont donc pas souscrit de contrat en offre de marché avec le fournisseur de leur choix dans les délais impartis. Cette démarche, pourtant très simple, aurait pu leur permettre de réduire de façon substantielle leur facture d'énergie.
Il est malheureusement fort probable que plusieurs dizaines de milliers de sites professionnels et de copropriétés n'auront toujours pas choisi d'offre de marché au 30 juin. Ces consommateurs retardataires se verront attribuer un fournisseur d'office à un prix majoré, pouvant aller jusqu'à 30 %, résultat d'un appel d'offres que nous aurons conduit[1].
Il serait préférable que le maximum de consommateurs concernés ne se laissent pas surprendre et choisissent l'offre de marché qui leur convient avant que celle-ci ne leur soit imposée.

[1] Interview réalisée en avril 2016

5.
LE POINT SUR L'OUVERTURE DES MARCHÉS POUR LES PARTICULIERS

LE POINT SUR L'OUVERTURE DES MARCHÉS POUR LES PARTICULIERS

Si l'ouverture à la concurrence des marchés de l'électricité et du gaz naturel pour les particuliers n'est maintenant plus une nouveauté, la méconnaissance des consommateurs reste élevée.

PLUS D'UN FRANÇAIS SUR DEUX INFORMÉ

Plus d'un Français sur deux sait qu'il peut changer de fournisseur, une tendance amorcée depuis 2013. Le dernier baromètre Énergie-Info[1] marque une progression de cette connaissance, tant pour le gaz naturel (60 % en 2015 contre 54 % en 2014 et 30 % en 2007) que pour l'électricité (52 % en 2015 contre 35 % en 2007).



Si les personnes interrogées sont plus nombreuses à connaître leur droit au changement de fournisseur d'énergie, elles ne sont encore que 57 % à se sentir bien informées sur cette ouverture du marché à la concurrence. Un pourcentage stable et qui reste clairement à améliorer du point de vue du médiateur national de l'énergie. D'autant plus que, selon cette même enquête, l'organisation des marchés de l'électricité et du gaz naturel reste confuse pour les ménages.

Ainsi, la répartition des rôles des différents acteurs est toujours peu appréhendée. Par exemple, en électricité, 35 % des personnes interrogées attribuent, à juste titre, le relevé des compteurs à ERDF, mais 31 % l'attribuent à EDF, le principal fournisseur d'énergie. Par ailleurs, les images des fournisseurs historiques GDF SUEZ (devenu ENGIE en avril 2015) et EDF sont toujours fortement liées. Alors que ce sont deux sociétés différentes et concurrentes, seuls 28 % des consommateurs le savent et 27 % d'entre eux pensent que si ce sont bien deux entreprises différentes, elles ne sont pas concurrentes !

En avril 2015, GDF SUEZ a changé de nom pour devenir ENGIE. Il n'y a donc plus de confusion possible entre le distributeur GRDF et sa maison mère.

En juin 2015, le distributeur ERDF a fait évoluer son identité graphique. Cependant, la Commission de régulation de l'énergie a considéré que ce changement ne permettait pas d'écarter tout risque de confusion des marques ERDF et EDF et a donc saisi le Comité de règlement des différends et des sanctions (Cordis) sur le sujet. En début d'année 2016, ERDF a annoncé le changement de son nom avant l'été.

15
FOURNISSEURS NATIONAUX PROPOSENT DES OFFRES D'ÉLECTRICITÉ OU DE GAZ NATUREL AUX PARTICULIERS (AU 31 DÉCEMBRE 2015) :

7
fournisseurs proposent les deux énergies

5
proposent uniquement de l'électricité

3
uniquement du gaz naturel

[1] Enquête réalisée par l'Institut d'études Market Audit du 4 au 24 septembre 2015 auprès d'un échantillon représentatif de 1 497 foyers.

PROGRESSION DU PASSAGE À L'ACTE

Même si la proportion est en forte hausse depuis 2011, seul un consommateur sur trois affirme connaître la marche à suivre pour changer de fournisseur d'énergie (35 % contre 20 % en 2011). Pourtant, celle-ci est simple : il suffit de souscrire un contrat auprès du nouveau fournisseur, la résiliation de l'ancien étant automatique. D'ailleurs, 77 % des consommateurs qui disent connaître la démarche à suivre pour changer de fournisseur la trouvent simple.
La gratuité du changement de fournisseur d'énergie est un peu mieux connue : 62 % en 2015 contre 53 % en 2011.

Résultat : en 2015, 13 % des foyers déclarent avoir déjà changé de fournisseur d'électricité ou de gaz naturel. Ce changement est essentiellement motivé par l'aspect économique (80 % de mentions).

70 %
DES FRANÇAIS SONT FAVORABLES À L'OUVERTURE DES MARCHÉS À LA CONCURRENCE

13 %
DES MÉNAGES DÉCLARENT AVOIR DÉJÀ CHANGÉ DE FOURNISSEUR D'ÉNERGIE

LE PRIX : PRINCIPAL CRITÈRE DE CHOIX

Des écarts de prix importants existent entre les offres des différents fournisseurs et, chez un même fournisseur, des écarts existent également selon le type d'offres (offre à prix fixe ou indexé, offre verte, ...). Ainsi, par rapport aux tarifs réglementés, il est possible d'économiser jusqu'à 10 %. Mais il est également possible de payer plus cher...

Entre 2014 et 2015, pour les consommateurs aux tarifs réglementés et chauffés à l'électricité, la facture TTC a augmenté de 4 % ; pour ceux chauffés au gaz naturel, elle a diminué de 8 %. En cumulé depuis 2007, la facture TTC a augmenté de 39 % pour l'électricité et de 26 % pour le gaz naturel.

ÉVOLUTION DE LA CONNAISSANCE DU DROIT À CHANGER DE FOURNISSEURS ET PARTS DE MARCHÉ DES FOURNISSEURS ALTERNATIFS



LE DÉMARCHAGE ET CERTAINES MAUVAISES PRATIQUES PERDURENT

L'ouverture du marché à la concurrence est allée de pair avec une augmentation des opérations commerciales à destination des consommateurs. Le démarchage est l'un des moyens les plus couramment utilisés par les entreprises. En 2015, 40 % des consommateurs interrogés dans le cadre du baromètre déclarent avoir été démarchés pour souscrire une offre de fourniture d'électricité ou de gaz naturel. C'est un niveau comparable au démarchage pour des travaux d'isolation (46 %) ou pour la production d'énergie renouvelable (38 %).

40 %
DES FOYERS ONT ÉTÉ DÉMARCHÉS POUR SOUSCRIRE UNE OFFRE DE FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ OU DE GAZ NATUREL :
60 % par téléphone
28 % par courrier
25 % à domicile

Le médiateur national de l'énergie est régulièrement alerté par des consommateurs victimes de pratiques commerciales déloyales ou souhaitant dénoncer des pratiques agressives ou trompeuses (par exemple, le démarcheur se faisant passer pour un technicien effectuant le relevé des compteurs). Le démarchage concernant la formation du contrat, le médiateur ne peut intervenir dans le règlement de ce type de litige. Il ne peut qu'informer les consommateurs et les orienter dans leurs démarches : rappel du délai de rétraction de 14 jours, transfert au fournisseur dans certains cas, invitation à contacter une association de consommateurs, rappel de la possibilité de changer à nouveau de fournisseur sans frais et sans délai…

23 %
DES PERSONNES AYANT CHANGÉ DE FOURNISSEUR ONT UTILISÉ UN COMPARATEUR D'OFFRES

Lorsque les consommateurs sont victimes de pratiques commerciales déloyales, le médiateur conseille de les dénoncer à la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF).

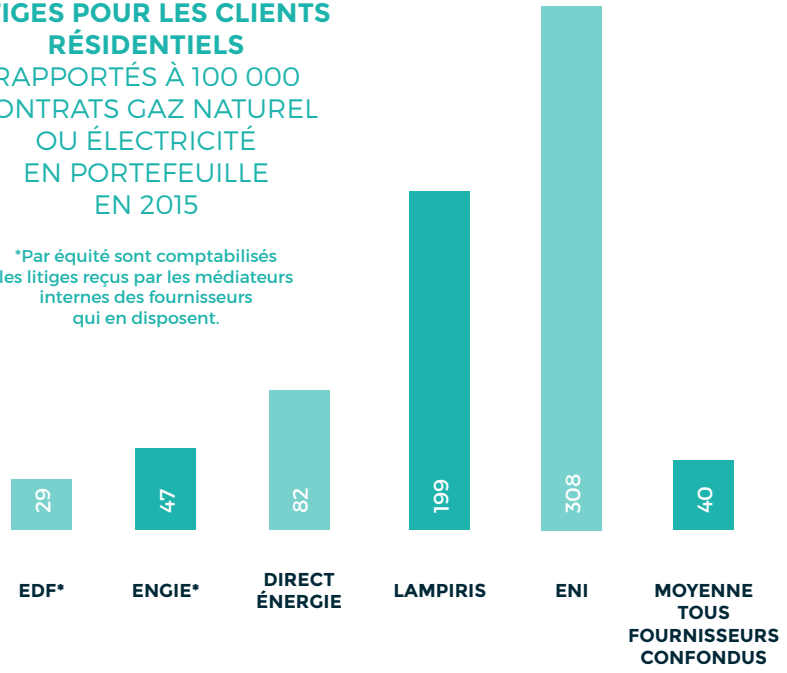
Et dans tous les cas, même si l'offre proposée paraît intéressante, le médiateur incite les consommateurs à comparer les offres et à s'accorder le temps de la réflexion. En effet, toujours d'après le baromètre, moins d'un quart des consommateurs ayant changé de fournisseur ou ayant eu l'intention de le faire ont comparé les offres d'énergie sur un comparateur d'offres avant de souscrire !

UN TAUX DE LITIGES AVEC LES FOURNISSEURS ALTERNATIFS RELATIVEMENT PLUS ÉLEVÉ

Le taux de litiges est plus élevé pour les fournisseurs alternatifs, ce qui s'explique en partie par le fait que les consommateurs qui font la démarche de changer de fournisseur sont plus attentifs que les autres au respect du contrat et à leurs factures. Les écarts entre fournisseurs s'expliquent également par la qualité de la facturation, du service clients et du traitement des réclamations éventuelles. Le médiateur a constaté une proportion plus élevée de litiges simples, qui auraient pu être facilement gérés par le service clients chez les fournisseurs alternatifs, comme en témoignent les exemples présentés ci-après.

LITIGES POUR LES CLIENTS RÉSIDENTIELS
RAPPORTÉS À 100 000 CONTRATS GAZ NATUREL OU ÉLECTRICITÉ EN PORTEFEUILLE EN 2015

*Par équité sont comptabilisés les litiges reçus par les médiateurs internes des fournisseurs qui en disposent.



SORTIE D'UNE ANNÉE 2015 DIFFICILE AVEC ENI

Dans son rapport d'activité 2014, le médiateur national de l'énergie avait souligné une augmentation très significative des litiges impliquant le fournisseur ENI, ainsi qu'un traitement insatisfaisant de ces derniers.

Le nombre de litiges impliquant le fournisseur ENI a quasiment doublé entre 2014 et 2015, en raison de différents blocages dans son système de facturation, à l'origine de réclamations récurrentes, que son service clientèle n'a pas été en mesure de gérer. Le taux de litiges enregistrés par le médiateur a ainsi atteint, en 2015, la valeur la plus élevée tous fournisseurs confondus.

Ces litiges résultent pourtant de problèmes simples à résoudre comme, par exemple, l'absence de remboursement de trop-perçus, la non-prise en compte de résiliations de contrat ou des erreurs sur les prix appliqués, avec des enjeux financiers de l'ordre de 200 euros en moyenne.

Le médiateur a alerté le fournisseur ENI dès le premier trimestre 2015 de l'importante hausse des litiges le concernant, dont bon nombre n'avait fait l'objet d'aucune réponse de la part de son service clients. À l'époque, dépassé par l'augmentation exponentielle des réclamations auxquelles il devait faire face, ENI ne parvenait pas non plus à répondre aux sollicitations du médiateur.

Dès lors, les échanges avec les services du médiateur national de l'énergie ont été vifs mais efficaces : le fournisseur a fini par mettre en œuvre les actions et les moyens adéquats pour rétablir la situation. Ainsi, depuis fin 2015, le médiateur constate que le taux de litiges a commencé à baisser et que le dialogue en médiation a été restauré. Ainsi, au final, 42 % des litiges instruits en médiation en 2015 se sont soldés par un accord amiable ou par une confirmation de la solution proposée par le fournisseur.



DANIEL FAVA

Directeur général de ENI France

Nous appartenons à un groupe spécialisé dans l'énergie, une multinationale présente dans 90 pays et qui emploie près de 90 000 personnes dans le monde. Notre croissance rapide, et notre arrivée récente en France sur le marché des clients domestiques, depuis 2012 sur le gaz et dès cette année sur l'électricité, s'est traduite, nous en sommes conscients, par des difficultés pour certains de nos clients. Des difficultés à relativiser à l'échelle des quelques cinq cents mille consommateurs qui nous font confiance mais qui restent pour nous une priorité à corriger. C'est pourquoi nous travaillons avec le médiateur national de l'énergie et nous avons mis en place une équipe dédiée à la résolution des réclamations qu'il nous soumet.

Schématiquement, en 2015, nous avons connu deux périodes. De janvier à septembre, notre système d'information, c'est-à-dire essentiellement la facturation et le suivi de clientèle, a dû être adapté pour accompagner notre croissance. Par ailleurs, 80 % de notre portefeuille clients est mensualisé, une caractéristique qui explique le nombre de réclamations pour trop-perçus dont nous avons été saisis, en raison d'un hiver très doux, mais aussi de factures établies sur la base de consommations estimées, en utilisant les températures hivernales des vingt dernières années.

Le dernier trimestre 2015 a vu les actions mises en place en interne porter leurs fruits. Il a été marqué par une baisse des réclamations de 30 % et par un meilleur traitement de ces dernières. Notre processus d'amélioration continue se poursuit : nous essayons d'être proactifs en cas de factures de régularisation élevées, nous multiplions les campagnes d'information de nos clients pour les inciter à nous adresser leurs relevés de compteurs, afin de les facturer au plus juste et nous renforçons notre accompagnement, notamment vis-à-vis des clients en difficulté.

DES EXEMPLES DE LITIGES SIMPLES IMPLIQUANT DES FOURNISSEURS ALTERNATIFS

‹ Cas concret : recommandation ›

De la nécessité de bien informer ses clients

En prévision de la vente de sa maison, Madame C. contacte son fournisseur de gaz naturel A pour connaître les modalités de résiliation de son contrat. Celui-ci lui conseille de rappeler le jour de la vente pour résilier. Ce qu'elle fait le 25 février. Et, pour attester de sa bonne foi, Madame C. photographie son compteur. Or, le fournisseur A lui adresse sa facture de résiliation 3 mois plus tard avec comme date de résiliation le 5 mars (date à laquelle le distributeur s'est déplacé pour mettre en service le contrat du successeur et relever le compteur) et avec un index de résiliation supérieur à celui relevé et photographié par ses soins. La consommatrice saisit donc le médiateur national de l'énergie qui a estimé que :

• le fournisseur aurait dû informer Madame C., dès son premier appel, de la nécessité de programmer un déplacement du distributeur pour la résiliation et, à cette occasion, de programmer avec elle cette intervention afin qu'elle coïncide avec la date de cession de sa maison ;

• la facture de résiliation du fournisseur A a été éditée le 30 mai 2015, c'est-à-dire près de trois mois après la demande de résiliation de la cliente. Or, selon le code de la consommation, article L. 121-89, les factures de clôture doivent être émises dans un délai de quatre semaines à compter de la résiliation du contrat.

Dans ce litige, le médiateur national de l'énergie recommande donc au distributeur de mettre en œuvre sa proposition de dédommagement à l'égard de Madame C., qui s'élève à 50 euros. Il recommande également au fournisseur A d'accorder à Madame C. un dédommagement de 75 euros pour les désagréments liés à son défaut de conseil et d'information mais aussi à l'émission tardive de la facture de clôture.

Enfin, le médiateur national de l'énergie, dans le but de prévenir de nouveaux conflits, recommande au fournisseur A d'informer à l'avenir ses clients qui le contactent pour résilier un contrat de fourniture de gaz de la nécessité de programmer une intervention du distributeur pour déterminer l'index de fin de contrat.

Recommandation **n°D2015-1184**
Consultable sur le site :
energie-mediateur.fr/recommandations

‹ Cas concret : recommandation ›

De la persévérance… encore et toujours de la persévérance !

Le fournisseur Y, en dépit des appels répétés de sa cliente, ne lui rembourse pas les mois d'abonnement offerts à titre promotionnel, conformément à l'offre signée. Pour autant, sur le papier, la cause est entendue : en août 2013, Madame B. souscrit un contrat de fourniture de gaz avec une offre attrayante qui stipule qu'au bout d'un an d'abonnement, les six premiers mois seront intégralement remboursés. Ce qui représente tout de même un montant de 109,57 euros. Une somme calculée par le fournisseur Y, qui précise, en outre, à partir de quelle date Madame B. va la toucher : le 28 septembre 2014. Or, en juillet 2015, Madame B. n'a toujours rien reçu, alors qu'elle a appelé le fournisseur et l'a relancé par courriels les 7 octobre et 17 décembre 2014, le 14 janvier et les 9, 20, 24 et 29 mars 2015. Après avoir été saisi, le médiateur national de l'énergie a recommandé, en juillet 2015, au fournisseur de respecter ses engagements et d'accorder en guise de dédommagement 75 € supplémentaires à Madame B.

Recommandation **n°D2015-00649**
Consultable sur le site :
energie-mediateur.fr/recommandations

‹ Cas concret : recommandation ›

Résiliation non prise en compte

Le 17 mars 2014. Madame B. adresse un courriel à son fournisseur de gaz naturel Y pour le prévenir qu'elle déménage et souhaite donc mettre un terme à son contrat à partir du 31 mars 2014. Le jour même, le fournisseur Y accuse réception de ce courriel et lui indique faire le nécessaire auprès du distributeur, auquel il transmet l'index relevé par Madame B. Or, après le 31 mars 2014, non seulement le fournisseur Y ne lui adresse pas la facture de résiliation dans les quatre semaines légales, mais il continue de lui envoyer des factures mettant à sa charge l'abonnement et des consommations postérieures au 17 mars (152,99 euros et 129,05 euros). Face à cette situation ubuesque, les diverses réclamations de Madame B. restent lettre morte. Son père saisit pour elle le médiateur national de l'énergie. Contacté, le fournisseur Y avance comme raison pour les trop-perçus un « dysfonctionnement informatique » et assure qu'un virement de 349 euros en faveur de Madame B. va être effectué. Rappelons que le délai légal de remboursement pour un trop-perçu est de quinze jours. Le fournisseur Y aurait donc dû verser cette somme au plus tard le 12 mai 2014. En dépit de ses déclarations d'intention, le fournisseur adresse encore - un an après ! - à cette ancienne cliente des courriers pour l'inviter à communiquer ses auto-relevés et continue à présenter ses prélèvements qui sont rejetés par la banque de la consommatrice. Le médiateur national de l'énergie a recommandé au fournisseur :

• de résilier le contrat de Madame B. à la date du 31 mars 2014 ;

• de corriger sa facturation en conséquence et d'annuler les abonnements et consommations facturés après cette date, en adressant la facture de résiliation et en remboursant la totalité des trop-perçus ;

• d'accorder à Madame B. un dédommagement de 100 euros pour les désagréments subis.

Recommandation **n°D2015-00032**
Consultable sur le site :
energie-mediateur.fr/recommandations

6.
2015,
ANNÉE DE TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

2015, ANNÉE DE TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

Plusieurs propositions soutenues par le médiateur national de l'énergie ont été adoptées par le législateur en 2015 : limitation des rattrapages de facturation, chèque énergie pour les plus précaires ou extension du service public de la médiation à toutes les énergies de chauffage… tour d'horizon de ces nouvelles dispositions légales.

La loi du 17 août 2015 relative à la transition énergétique pour la croissance verte a été promulguée à l'issue de près d'un an de débats parlementaires. Auditionné par les commissions compétentes à l'Assemblée nationale puis au Sénat, le médiateur national de l'énergie a soutenu plusieurs réformes favorables aux consommateurs, dont certaines ont fait l'objet d'amendements puis d'articles du projet de loi. La réforme de la Contribution au Service Public de l'Électricité (CSPE), prélevée sur les factures des consommateurs d'électricité, souhaitée par le médiateur a, quant à elle, été amorcée en fin d'année dans le cadre de la loi de finances rectificative pour 2015, à l'initiative du Gouvernement.

50 %
OBJECTIF DE RÉDUCTION DE LA CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE POUR 2050 FIXÉ PAR LA LOI DE TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

•

20 %
OBJECTIF INTERMÉDIAIRE POUR 2030

LES AVANCÉES SOUTENUES PAR LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

- **Limitation à 14 mois des rattrapages de facturation,**
- **Création d'un chèque énergie destiné à remplacer les tarifs sociaux à partir de 2018,**
- **Mise à l'étude de l'épineuse question de la rénovation des colonnes montantes dans les logements collectifs,**
- **Extension des compétences du médiateur national à toutes les consommations d'énergie de chauffage,**
- **Afficheur de la consommation d'énergie dans le logement pour les bénéficiaires des tarifs sociaux équipés de compteurs évolués.**

LIMITER LES RATTRAPAGES DE FACTURATION : OÙ EN EST-ON ?

C'est l'une des avancées de la loi de transition énergétique la plus concrète et importante pour les consommateurs d'électricité et de gaz naturel. Ceux-ci peuvent se voir, en effet, réclamer rétroactivement par leur fournisseur des factures de plusieurs milliers d'euros, correspondant à plusieurs années de consommation, alors même que les ménages ont parfois fait des efforts pour maîtriser leur consommation. Même si les opérateurs acceptent de leur accorder des facilités de paiement, ces factures s'ajoutent aux charges courantes et peuvent mettre les consommateurs en grande difficulté. Ces situations représentent un tiers des recommandations émises par le médiateur national de l'énergie.

3 600 €
MONTANT MOYEN DES RATTRAPAGES

•

25 MOIS
DURÉE MOYENNE DES RÉGULARISATIONS

‹ Regards croisés ›



JACQUES GÉRARD

Directeur Relations clientèle de GRDF

La limitation à 14 mois du rattrapage de facturation impose à GRDF une obligation de moyens. À l'adresse des fournisseurs, bien sûr, pour leur apporter chaque année des index leur permettant de facturer au plus juste. Mais également à l'adresse des 11 millions de clients de GRDF, de façon à leur éviter des redressements de facturation sur de longues durées et qui sont toujours délicats à régler. GRDF a mis en place un système de lettres recommandées avec accusé de réception à l'attention des clients absents lors des deux relevés d'index annuels et ne nous adressant pas d'auto-relevés. À l'issue de ces deux courriers restés sans réponse, GRDF analyse la situation de chaque client au cas par cas (résidence secondaire, déménagement, …), avant de lancer une éventuelle procédure de coupure.

Pour bien comprendre l'enjeu, il faut préciser que sur les 11 millions de clients que compte GRDF, l'absence à deux relevés d'index consécutifs touchait, à la fin de l'année 2014, 50.000 foyers.

De notre point de vue, ce dispositif de lettres avec accusé de réception permettra de régler près de 90 % des cas d'absence de relevés d'index. Il a déjà été testé auprès des 3 600 clients absents à sept relevés consécutifs. Après le premier envoi recommandé, plus de 60 % des clients nous ont adressé un auto-relevé (papier, en ligne ou par téléphone) ou nous ont donné accès à leur compteur. Le deuxième envoi recommandé et la mise en demeure qui l'accompagne ont permis d'obtenir 20 % de relevés supplémentaires. Pour la mise en place de cette mesure, tous les acteurs sont impliqués. Il revient notamment aux fournisseurs de nous transmettre toutes évolutions des coordonnées des clients de façon à éviter que nous ne fassions, nous, le distributeur, des erreurs.



PATRICK BAYLE
Directeur des Relations Externes, Consommateurs et Solidarité EDF – Commerce

EDF mettra bien évidemment en œuvre la limitation des rattrapages de facturation à quatorze mois, prévue par la loi de transition énergétique pour une croissance verte. Depuis de nombreuses années, nous profitons de nos factures et de nos supports de communication pour informer nos clients des dates des relèves réalisées par les gestionnaires de réseaux. Et nous les incitons aussi régulièrement à nous transmettre leurs auto-relèves via tous nos canaux de contact : espace client sur sites Internet fixe et mobile, application EDF & MOI, téléphone… Pour mieux maîtriser sa consommation, le préalable est évidemment de connaître cette dernière avec exactitude. C'est pourquoi EDF s'engage auprès de ses clients à travers l'un des neuf engagements EDF & MOI, « Vous facturer au plus juste ». C'est également l'objectif recherché par la limitation à quatorze mois du rattrapage de facturation.

Cette nouvelle disposition légale va conduire à nous adapter pour prendre en compte cette période maximum de quatorze mois. Il revient aux gestionnaires de réseaux de mettre en place très concrètement cette loi avec l'envoi des courriers recommandés avec accusé de réception, en cas d'impossibilité d'effectuer des relevés tous les ans. De son côté, EDF les aidera à disposer des adresses clients à jour. Par ailleurs, nos 5000 conseillers restent présents pour répondre aux interrogations des consommateurs et travailler à leur apporter des solutions qui satisfont plus de neuf clients sur dix.

Pour conclure, rappelons que les comptages évolués arrivent d'ici cinq ans et vont permettre d'avoir des index réels plus fréquemment, afin de facturer nos clients au plus juste.

Les factures de rattrapage d'un montant important sont dues à des prises en compte tardives par les fournisseurs des relevés de consommation effectués par les distributeurs ou les consommateurs (auto-relevés), voire à l'absence totale de relevés, avec pour conséquence des factures établies sur la base de simples estimations sur de longues périodes (voir cas concret chapitre 2). Pourtant, la réglementation oblige déjà les fournisseurs à facturer, au moins une fois par an, la consommation réelle de leurs clients. Après avoir tenté, en vain, d'obtenir des fournisseurs et des distributeurs une limitation volontaire des rattrapages de facturation à un an, le médiateur a proposé aux parlementaires de légiférer. Le débat parlementaire a permis l'adoption de la limitation des rattrapages à 14 mois. Un délai d'un an a été prévu pour l'entrée en vigueur de la mesure, soit le 18 août 2016, pour laisser aux opérateurs le temps de faire évoluer leurs processus et leurs systèmes d'information.

ARTICLE L. 121-91 DU CODE DE LA CONSOMMATION

« Toute offre de fourniture d'électricité ou de gaz naturel permet, au moins une fois par an, une facturation en fonction de l'énergie consommée. Aucune consommation d'électricité ou de gaz naturel antérieure de plus de quatorze mois au dernier relevé ou auto-relevé ne peut être facturée, sauf en cas de défaut d'accès au compteur, d'absence de transmission par le consommateur d'un index relatif à sa consommation réelle, après un courrier adressé au client par le gestionnaire de réseau par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, ou de fraude. »

EXPÉRIMENTATION DU CHÈQUE ÉNERGIE EN REMPLACEMENT DES TARIFS SOCIAUX

Autre avancée majeure de la loi de transition énergétique pour la croissance verte : le chèque énergie. Sa mise en place pour toutes les énergies de chauffage, en remplacement des actuels tarifs sociaux pour l'électricité et le gaz naturel, est un dispositif que Jean Gaubert, et avant lui son prédécesseur, Denis Merville, appelaient de leurs vœux et que Ségolène Royal, Ministre en charge de l'Énergie, a repris dès la phase du projet de loi. L'objectif de cette mesure est clair : rendre les aides aux consommateurs plus équitables et mieux distribuées. Néanmoins, de nombreux obstacles persistent, à commencer par les réticences des fournisseurs d'électricité et de gaz naturel qui souhaitent conserver le système actuel qui les avantage.

Un compromis a finalement été trouvé. Il consiste à expérimenter le nouveau dispositif dans certains départements, avant sa généralisation au 1er janvier 2018. Un décret d'application organise cette expérimentation et en définit les modalités, en particulier le plafond de revenu ouvrant droit au bénéfice. Le médiateur a pu exprimer sa position en amont de l'examen du projet de décret par le Conseil d'État. Écouté sur plusieurs points clefs, il espère maintenant que l'expérimentation débutera sans tarder afin de disposer d'un retour d'expérience utile pour améliorer, si besoin, le dispositif (voir le chapitre 7 sur la précarité énergétique).

EN COURS D'EXPERTISE : LES COLONNES MONTANTES

Autre sujet d'une ampleur plus importante qu'il n'y paraît : l'entretien et la rénovation des colonnes montantes, ces câbles électriques qui desservent les immeubles de logements collectifs. Environ 300 000 d'entre elles seraient vétustes et donc à rénover. Pour savoir qui doit financer leur rénovation, il faut déterminer si elles appartiennent aux copropriétés ou si elles font partie du réseau de distribution. Une question qui fait l'objet de plus en plus de litiges et de contentieux entre les syndicats de copropriétaires et les gestionnaires de réseaux de distribution d'électricité, principalement ERDF.

L'analyse du médiateur national de l'énergie sur le sujet est claire: les colonnes montantes font partie du réseau et relèvent donc de la responsabilité du gestionnaire de réseau. Redoutant des accidents graves, principalement des débuts d'incendies, et face à la résistance d'ERDF qui ne souhaite pas prendre à sa charge ces indispensables rénovations, le médiateur a incité le législateur à se saisir du sujet. La loi prévoit ainsi qu'un rapport sur le statut des colonnes montantes soit remis au Parlement courant 2016.

> « Ce rapport estime notamment le nombre de telles colonnes nécessitant, au regard des normes en vigueur et des besoins des immeubles concernés, des travaux de rénovation, de renouvellement ou de renforcement et le coût des travaux y afférents. Il propose des solutions pour en assurer le financement. Il propose toutes modifications législatives et réglementaires pertinentes pour préciser le régime de ces colonnes. » précise l'article 33 de la loi.

Sur la question clef du financement des rénovations, Jean Gaubert prône une solution pragmatique avec un financement tripartite entre les copropriétés, le gestionnaire de réseau et les collectivités locales, propriétaires du réseau concédé. Les experts, missionnés par les Ministres en charge de l'Énergie et du Logement, ont rencontré le médiateur et ses équipes à plusieurs reprises depuis juillet 2015.

RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR SUR LES COLONNES MONTANTES



Leur lettre de mission ne prévoit pas que le rapport se prononce sur la question centrale du régime de la propriété des colonnes montantes, qui fait l'objet de contentieux. Restriction fâcheuse aux yeux du médiateur car c'est précisément pour éteindre ces litiges qu'il avait préconisé que le législateur prenne position.

Aujourd'hui, dans la grande majorité des litiges dont le médiateur est saisi, le distributeur refuse de prendre à sa charge les travaux de rénovation des colonnes montantes, mais ce n'est pas systématique comme en témoigne le cas concret ci-après.

‹ Cas concret : recommandation ›

Des travaux sur les colonnes montantes pris en charge par le distributeur

Monsieur C. demandait la prise en charge, par le distributeur, de travaux à réaliser sur la colonne montante de sa copropriété.

Dans un premier temps, le distributeur a refusé de prendre en charge le coût de ces travaux (19 587,70 € TTC) considérant qu'il devait être supporté par la copropriété, en la qualifiant de propriétaire de la colonne montante.

Après avoir effectué des recherches, le distributeur a finalement retrouvé une convention signée le 17 mars 1965, établissant que les colonnes montantes de la copropriété entrent dans la concession de la ville, qui en a rétrocédé l'entretien et la gestion au fournisseur historique (puis au distributeur).

Une solution a pu être obtenue et le montant des travaux a été pris en charge par le distributeur.

Recommandation **n°D2015-00030**
Consultable sur le site :
energie-mediateur.fr/recommandations

UN MÉDIATEUR POUR TOUTES LES CONSOMMATIONS D'ÉNERGIE

Depuis la loi de transition énergétique, le médiateur national de l'énergie est compétent pour intervenir dans le cadre de toutes les consommations d'énergie, sans distinction : électricité et gaz naturel comme depuis 2007, mais également fioul, GPL, bois de chauffage, et réseaux de chaleur.

En 2015, le médiateur a été saisi de seulement 87 litiges concernant les énergies autres que l'électricité et le gaz naturel. L'extension de son champ de compétences, pour qu'elle soit pleinement effective, doit être portée à la connaissance de tous. C'est pourquoi le médiateur a pris l'initiative dès septembre 2015 de rencontrer les principaux syndicats de professionnels des secteurs entrant dans son champ de compétences : Le Comité Français du Butane Propane (CFBP), la Fédération Française des Combustibles, Carburants & Chauffage (FF3C), le Syndicat National de Chauffage Urbain et de la Climatisation Urbaine (SNCU), la Fédération des Services Énergie Environnement (FEDENE), l'Union Française des Industries Pétrolières (UFIP), et le Syndicat des Énergies Renouvelables (SER).

LES OBLIGATIONS D'INFORMATION DES OPÉRATEURS

Depuis l'entrée en vigueur de l'arrêté relatif aux factures d'électricité et de gaz naturel du 18 avril 2012, les fournisseurs d'électricité et de gaz naturel doivent mentionner sur leurs factures l'existence et les modalités de saisine du médiateur national de l'énergie. De nouvelles obligations réglementaires sont venues les compléter courant 2015. Ainsi, l'article L. 122-1 du code de l'énergie et les articles L. 156-1 et R. 156-1 du code de la consommation imposent aux entreprises du secteur de l'énergie de renseigner leurs clients sur l'existence du médiateur national de l'énergie et de communiquer ses coordonnées et les modalités pour le saisir.

L'information doit être mentionnée :
- **sur les sites Internet des opérateurs ;**
- **dans leurs conditions générales de vente, dans la rubrique adaptée, par exemple, règlement des litiges, réclamations ou recours ;**
- **sur les bons de commande ;**
- **dans les courriers de réponse aux réclamations ;**
- **et sur tout autre support adapté.**

Lors de ces rencontres, Jean Gaubert a présenté l'institution ainsi que les méthodes de travail de la médiation. Des fiches synthétiques sur l'institution, les pratiques de fonctionnement avec les opérateurs pour la résolution des litiges ainsi que sur les obligations légales d'information des consommateurs ont été adressées à ces réseaux afin qu'elles puissent être diffusées à leurs membres.

Pourtant, début 2016, un certain nombre d'entreprises n'informait toujours pas leurs clients de l'existence et des modalités de saisine du médiateur national de l'énergie, malgré leurs obligations réglementaires, en particulier dans le secteur du GPL.

‹ Éclairage ›



EMMANUEL TRIVIN

Président du Comité Français du Butane Propane (CFPB)

Alors que 2 communes sur 3 n'ont pas accès à un réseau de gaz naturel, les gaz butane et propane (aussi dénommés GPL) sont la seule offre gaz disponible partout en France. De plus, choisir le gaz propane pour se chauffer, c'est choisir une énergie plus propre et moins émettrice de CO2 que le fioul ou le charbon.

Depuis la loi sur la protection des consommateurs, dite loi « Hamon », le gaz propane livré en citerne bénéficie d'un cadre juridique spécifique comparable à ceux dont bénéficient aussi l'électricité et le gaz naturel. Il précise, par exemple, les conditions dans lesquelles un client qui ne souhaite pas investir dans une citerne de gaz, celle-ci peut lui être mise à disposition par un fournisseur de gaz. En aucun cas, le contrat ne peut dépasser une durée de 5 ans. À l'issue de son contrat, le client décide de le prolonger ou de l'arrêter sans frais. Bénéficier du confort du gaz est donc possible partout, même loin des villes et en toute liberté : le client peut choisir de confier certains services relatifs à sa solution gaz à son fournisseur ou au professionnel de son choix.

En 2015, le rôle du médiateur de l'énergie a été étendu à toutes les énergies par la Loi de transition énergétique pour la croissance verte. Le CFBP a apporté son support afin de lui permettre de disposer des informations sur le marché du gaz propane et les contrats entre fournisseurs GPL et leurs clients, nécessaires à l'accomplissement de sa mission.



UN AFFICHEUR DE LA CONSOMMATION D'ÉNERGIE DANS LE LOGEMENT POUR LES PLUS PRÉCAIRES

La loi de transition énergétique prévoit, pour les consommateurs équipés de compteurs communicants bénéficiaires des tarifs sociaux (et à terme du chèque énergie), la mise à disposition gratuite par leur fournisseur d'un afficheur de la consommation (voir chapitre 8).

Le médiateur national de l'énergie a soutenu cette mesure depuis l'origine du projet de compteur évolué pour l'électricité, afin de permettre aux consommateurs de mieux gérer leurs consommations et de les aider à réduire leurs factures. Il regrette, cependant, qu'elle ne concerne pas l'ensemble des consommateurs, mais uniquement les plus précaires. La loi prévoit toutefois une généralisation qui pourrait être étendue à tous les consommateurs dans un deuxième temps.

VERS UNE CSPE ÉLARGIE À TOUTES LES ÉNERGIES EN 2017

La fiscalité de l'énergie est l'autre versant de la transition énergétique. Si le sujet fut abordé par des amendements parlementaires lors des débats, la Ministre en charge de l'Énergie, Ségolène Royal, s'était engagée à entreprendre ce vaste chantier en lois de finances. En effet, la loi de finances rectificative pour 2015 a entamé la réforme de la Contribution au Service Public de l'Électricité (CSPE) pour 2016, avec clause de revoyure en 2017. Le médiateur appelait à l'élargissement de son assiette à toutes les énergies, en particulier celles dites « fossiles », moyennant la fusion de plusieurs taxes existantes.

POURQUOI RÉFORMER LA CSPE ?

La Contribution au Service Public de l'Électricité (CSPE) est acquittée par les consommateurs d'électricité via leurs factures au prorata de leur consommation.

Cette « taxe déguisée » sur la consommation, d'un montant de 6 milliards d'euros en 2014, sert au financement de plusieurs missions de service public de l'énergie : développement des énergies renouvelables (pour 62 %), péréquation tarifaire avec les territoires d'outre-mer (26 %), cogénération (8 %), aide sociale (4 %), et médiateur national de l'énergie (0,1 %). Elle échappait jusque-là au contrôle budgétaire du Parlement.

Pour le médiateur, la hausse des charges à venir pour financer les contrats d'énergies renouvelables, déjà engagés en 2014 (plus de 100 milliards d'euros d'ici 2025) pose la question de l'acceptabilité sociale du dispositif pour les ménages chauffés à l'électricité, qui ne sont pas parmi les plus aisés (le chauffage électrique étant le moins cher à l'investissement) ; et ce alors que la CSPE pèse déjà en 2015 à hauteur de 15 % en moyenne sur la facture d'un foyer chauffé à l'électricité.
S'ajoute à cela le fait qu'il est injuste de faire peser sur les seuls consommateurs d'électricité l'essentiel du développement de capacité de production électrique renouvelable.

Pour Jean Gaubert, la transition énergétique doit aussi être financée par les énergies fossiles et la réforme de la CSPE permet justement de mettre la fiscalité énergétique au service de la transition énergétique.

UNE RÉFORME EN DEUX TEMPS JUSQU'EN 2017

Afin de sécuriser le dispositif et d'assurer un contrôle parlementaire, le Gouvernement a fait le choix d'intégrer la CSPE au budget de l'État et de l'articuler avec la contribution climat énergie, qui taxe la part carbone des énergies fossiles depuis le 1er janvier 2014[1] et dont le taux doit augmenter chaque année.

Techniquement, la loi de finances rectificative pour 2015, adoptée en décembre et applicable en 2016, fusionne la CSPE avec la Taxe Intérieure de Consommation Finale d'Électricité (TICFE), tout en conservant son nom. Le taux prévu de CSPE pour 2016 est maintenu, et sera le même pour 2017 (22,5 €/MWh), ce qui permet de stabiliser la fiscalité électrique.

Côté gaz naturel, la fiscalité évolue également : la CTSSG (Contribution au Tarif Spécial de Solidarité du Gaz) et la Contribution

[1] Via la TICPE (Taxe Intérieure de Consommation sur les Produits Énergétiques) la TICGN (Taxe Intérieure de Consommation sur le Gaz Naturel) et la TICC (Taxe Intérieure de Consommation du Charbon).

biométhane sont intégrées dans la Taxe Intérieure de Consommation sur le Gaz Naturel (TICGN), afin de contribuer pour partie au développement des énergies renouvelables.

En 2017, la hausse de la collecte de la contribution climat énergie devrait permettre de faire contribuer les énergies fossiles au financement des énergies renouvelables.

Plus des deux tiers de la nouvelle CSPE financeront les énergies renouvelables, à hauteur de 4.4 milliards d'euros en 2016 et 5.5 milliards en 2017, au sein d'un compte d'affectation spéciale (CAS) figurant au budget de l'État[1]. Ce choix d'un compte dédié, distinct des programmes budgétaires classiques, permet de flécher des recettes vers des dépenses, qui doivent avoir un lien de nature entre elles. Une bonne façon de s'assurer que les taxes assumées par les consommateurs d'énergie iront bien au financement des énergies renouvelables[2].

Néanmoins, cette première étape de la réforme de la CSPE ne répond pas encore à tous les besoins de financement de la transition énergétique. Ainsi, selon la rapporteure en charge du Budget à l'Assemblée nationale, il manquera 700 millions en 2017 dans le compte transition énergétique pour financer les énergies renouvelables. Les députés ont ramené ce déficit à 540 millions, en affectant des recettes supplémentaires[3].

[1] Le rendement attendu est de 80 % des recettes de la CSPE-TICFE et 75 % des recettes de la CTSSG-TICGN, compte tenu de la mise en place de la réforme et des contraintes de recouvrement (seules les consommations donnant effectivement lieu à versement ou acompte entre le 1er janvier et le 30 novembre 2016 pourront être versées au budget de l'État).

[2] Le CAS transition énergétique assurera aussi le remboursement de la « dette de CSPE » contractée par l'État auprès de l'opérateur EDF depuis 2009, à hauteur de 744 millions d'euros.

[3] Soit la totalité de la TICC et une fraction de TICPE.

Un Compte d'affectation spéciale (CAS) intitulé « transition énergétique » est créé pour financer les énergies renouvelables. Ses recettes proviendront essentiellement de la CSPE-TICFE.
Les autres charges du service public de l'électricité sont inscrites au budget général au sein du programme « Service public de l'énergie » relevant du Ministère chargé de l'énergie.
Le médiateur national de l'énergie et les tarifs sociaux seront financés par ce programme.

AFFECTATION DE LA CSPE-TICFE EN 2016 :
- **4 373 M€ au CAS transition énergétique**
- **2 043 M€ au budget général, programme « Service public de l'énergie »**

‹ Éclairage ›



MARC GOUA

Député du Maine-et-Loire, membre de la Commission des Finances

Méconnue de nos concitoyens, la Contribution au Service Public de l'Électricité (CSPE) représente une part importante de leur facture d'électricité (environ 16 %) et assure des missions de service public fondamentales. Elle contribue ainsi au développement des énergies renouvelables, à couvrir les tarifs sociaux de l'énergie, à compenser les surcoûts de production dans les zones non interconnectées, ou à financer le budget du médiateur de l'énergie.

Les charges totales couvertes par la CSPE devraient représenter 6,34 milliards d'euros pour l'année 2015. Afin d'atteindre les objectifs ambitieux fixés par la loi relative à la transition énergétique, son montant est appelé à croître au cours des prochaines années.

Compte tenu de son importance budgétaire, une première réforme de la CSPE a été votée au sein du projet de loi de finances rectificative pour 2015. Dès 2016, les charges financées par la CSPE seront intégrées au budget de l'État, permettant un meilleur contrôle des charges qu'elle finance.

L'assiette de la CSPE doit également être élargie à partir de 2017, mesure que je propose depuis plusieurs années dans mes rapports spéciaux. Il s'agirait de faire financer les coûts liés à la transition énergétique par l'ensemble des consommations d'énergie. Une telle extension est d'autant plus réalisable actuellement en raison du coût particulièrement bas des énergies fossiles. Cet élargissement impliquera également de revoir l'affectation actuelle du produit de la contribution climat énergie, insuffisamment fléchée vers le financement de la transition énergétique.

7.
PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE
UN COMBAT DE LONGUE HALEINE

PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE : UN COMBAT DE LONGUE HALEINE

Un ménage sur cinq est concerné par la précarité énergétique. Face à ce phénomène croissant, le législateur a pris des mesures qui restent à conforter pour le médiateur.

L'Observatoire national de la précarité énergétique (ONPE), dont le médiateur national de l'énergie est partenaire depuis sa mise en place en mars 2011, a établi dans son rapport 2014[1] que 5,1 millions de ménages sont en situation de précarité énergétique. Pour l'INSEE, en intégrant les dépenses liées aux déplacements, ce sont 5,9 millions de ménages qui souffrent de vulnérabilité énergétique[2]. Ce phénomène croissant est encore mal évalué faute de statistiques à jour, les chiffres de référence sont toujours issus des données de l'Enquête Nationale sur le Logement (ENL) de 2006, dans l'attente des chiffres de l'ENL 2013.

Pour appréhender la situation de ces consommateurs vulnérables, la loi de transition énergétique adoptée le 17 août 2015 a prévu plusieurs mesures qui font suite à des propositions formulées par le médiateur (cf. chapitre 6). Pour répondre aux insuffisances de l'aide aux ménages en situation de précarité énergétique, les tarifs sociaux de l'électricité et du gaz naturel, le Gouvernement a repris à son compte l'idée du chèque énergie, soutenue par le médiateur national de l'énergie, l'Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie (ADEME) et plusieurs associations de consommateurs.

PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE[1]

5,1
MILLIONS
DE MÉNAGES

•

11,5
MILLIONS
DE PERSONNES

[1] Source : ONPE - à partir de l'Enquête Nationale sur le Logement (ENL) 2006. Selon la définition de l'ONPE, trois éléments sont pris en compte pour définir si un ménage est en situation de précarité : un critère de taux d'effort énergétique, un critère de revenu et un critère de ressenti du froid dans le logement (voir rapport 2014).

[2] Insee Première n° 1530 - Janvier 2015.



BRUNO LECHEVIN
Président de l'ADEME

Quand on est dans une perspective de transition énergétique, ne pas traiter sérieusement la question sociale serait antinomique avec notre volonté de construire une société plus équitable, plus respectueuse des ressources, plus solidaire. Accomplir cette évolution vers une transition écologique réussie suppose d'embarquer tout le monde, y compris les plus fragiles.

Les précaires énergétiques sont de plus en plus nombreux parce qu'ils subissent à la fois les conséquences de la crise économique globale et la montée des prix de l'énergie, même si on est aujourd'hui dans une tendance à la baisse. Cette pause est conjoncturelle, elle intervient après une hausse significative des prix de l'énergie, et aujourd'hui un Français sur cinq est touché. Comprendre, définir, mesurer la précarité énergétique pour mieux la combattre, tel est le défi central de l'Observatoire national de la précarité énergétique.

Ce lieu de concertation a permis de prendre conscience collectivement que ce phénomène va bien au-delà de la définition communément admise : elle va de la consommation énergétique des logements et de l'équipement électroménager à la réalité des coûts de l'énergie et la transparence des factures, en passant par la question de la mobilité et des transports, de la qualité de l'air et de la santé, sans oublier la dimension économique et comportementale.

Au-delà de la détermination des indicateurs et du suivi des dispositifs d'aide qui sont de la responsabilité de l'Observatoire, les acteurs de la solidarité, de l'énergie et du logement qui en sont membres se doivent d'apporter des réponses innovantes et performantes pour éradiquer, rapidement et efficacement, ce phénomène croissant.



Source : Baromètre Énergie-Info 2015

LES INSUFFISANCES DES TARIFS SOCIAUX

Malgré la progression du nombre de ménages qui en bénéficient réellement, année après année depuis leur mise en place, les tarifs sociaux pour l'électricité et le gaz naturel souffrent de défauts structurels qui, cumulés, leur ont fait atteindre leur plafond de verre :

- Leur conception d'abord, différente pour l'électricité et le gaz naturel, explique que ces aides non coordonnées se recoupent partiellement, ce qui génère d'autres inégalités. Ainsi, les ménages éligibles chauffés au gaz bénéficient du Tarif de Première Nécessité (TPN) pour l'électricité et du Tarif Spécial de Solidarité (TSS) pour le gaz, alors que les ménages chauffés à l'électricité ne bénéficient que du TPN, sans aucune majoration.

- Ensuite, les critères d'accès à ces tarifs limitent le nombre de foyers qui en bénéficient réellement. L'éligibilité aux aides santé (CMUC ou ACS) conduit en pratique, compte tenu du taux de non recours élevé à ces prestations, à perdre un grand nombre de bénéficiaires ; parallèlement, le critère de revenu par foyer fiscal ne prend pas en compte la diversité des situations de vie (colocation, concubinage, ...) ou peut, à l'inverse, attribuer le tarif social à un foyer aisé lorsque le titulaire du contrat dispose de revenus inférieurs au plafond ou de revenus fiscaux négatifs ou minorés par l'agrégation de déficits fonciers ou autres.

- À cela s'ajoute le fait que les croisements de fichiers (sociaux, revenus fiscaux, données des opérateurs) sont excessivement complexes à mener, entraînant des ratés. Il faut également composer avec les problèmes de noms mal orthographiés, la contrainte des calendriers de mise à jour des différents fichiers (fichier fiscal basé sur l'adresse au 1er janvier, par exemple) et le taux de déménagement de nos concitoyens (13 % environ chaque année).

IDENTIFICATION « AUTOMATIQUE » DES MÉNAGES ÉLIGIBLES : LE PARCOURS DU COMBATTANT

Les fournisseurs d'électricité et de gaz naturel reçoivent chaque année différents fichiers provenant de différentes sources :

1. **le fichier fiscal des foyers avec un revenu fiscal annuel inférieur à 2 175 € ;**
2. **le fichier de la CPAM comprenant les bénéficiaires de la CMU et l'ACS ;**
3. **les fichiers des gestionnaires de réseaux qui relèvent les points de livraison d'énergie par logement.**

Charge ensuite pour les fournisseurs ou leur prestataire d'identifier leurs clients parmi ces fichiers afin d'appliquer la déduction sur leur facture. Ce qui suppose que les noms concordent, ce qui n'est pas toujours le cas, en particulier lorsque la personne éligible au tarif social n'est pas le titulaire du contrat de fourniture au sein du foyer.

‹ Cas concret : recommandation ›

Raté des tarifs sociaux… et saisie d'huissier

L'histoire de Madame B. ressemble à un emballement des circuits administratifs pourtant destinés à venir en aide aux plus défavorisés. À l'été 2012. Madame B., qui habite alors les Yvelines, reçoit par voie postale une attestation d'éligibilité au Tarif de Première Nécessité (TPN) compte tenu de ses revenus. Consciencieuse, elle renvoie ce formulaire, mais doit déménager pour raisons professionnelles quelques semaines plus tard. Arrivée en Eure-et-Loir, elle indique au fournisseur auprès duquel elle souscrit un contrat qu'elle est éligible au TPN. Il lui assure qu'elle n'a aucune démarche à effectuer et que le TPN lui sera appliqué, dès lors qu'elle est éligible à ce tarif social. Pour autant, le TPN ne lui est pas appliqué et Madame B. doit de nouveau déménager. Pour résilier son contrat, son fournisseur lui demande 295,10 €, qu'elle accepte de payer, déduction faite du TPN auquel elle a droit. Refus de ce dernier, qui lui envoie un huissier de justice qui fait monter la note à 408,89 €. Comme Madame B. refuse de céder et s'accroche à ce TPN qui lui est dû, l'huissier procède à une saisie sur compte bancaire, qui s'élève avec les frais à 632,25 €. Le tout prélevé en une seule fois, contrairement aux engagements pris par le fournisseur.
Saisi par Madame B. le médiateur national de l'énergie constate que la plaignante est effectivement éligible au TPN depuis mi-2012. Dans sa recommandation, le médiateur regrette que le fournisseur n'ait pas adopté une attitude plus conciliante dans ses échanges. Le recouvrement de la créance aurait pu être suspendu dans l'attente des justificatifs, ce qui aurait permis d'éviter ces frais. Aussi, et compte tenu de la bonne foi de Madame B., le médiateur considère que le fournisseur devrait accorder un dédommagement permettant de couvrir les frais d'huissier déboursés et dédommager Madame B. des désagréments subis.

Recommandation **n°2014-3803**
Consultable sur le site :
energie-mediateur.fr/recommandations

‹ Cas concret ›

Un raté qui profite à un ménage aisé

Des frontaliers français, qui travaillent en Suisse, ont eu la surprise de se voir accorder par EDF le tarif préférentiel réservé aux foyers modestes. Un « bug » qui semble dû à leur affiliation à la CMU (Couverture Maladie Universelle) obligatoire depuis 2014 pour ceux qui ne sont pas assurés en Suisse. « Avec mon épouse, nous gagnons 10 000 € par mois. Nous sommes déjà privilégiés, ce serait indécent d'accepter cette aide », témoigne dans la presse l'un de ces bénéficiaires.

LES TARIFS SOCIAUX LAISSENT DE CÔTÉ DES CENTAINES DE MILLIERS DE MÉNAGES PRÉCAIRES

Fin 2014, un peu moins de 2,5 millions de foyers en bénéficiaient. Fin 2015, 3,1 millions de bénéficiaires ont été déclarés par les fournisseurs, alors qu'il est désormais admis que le nombre de foyers éligibles dépasse largement les 4 millions.

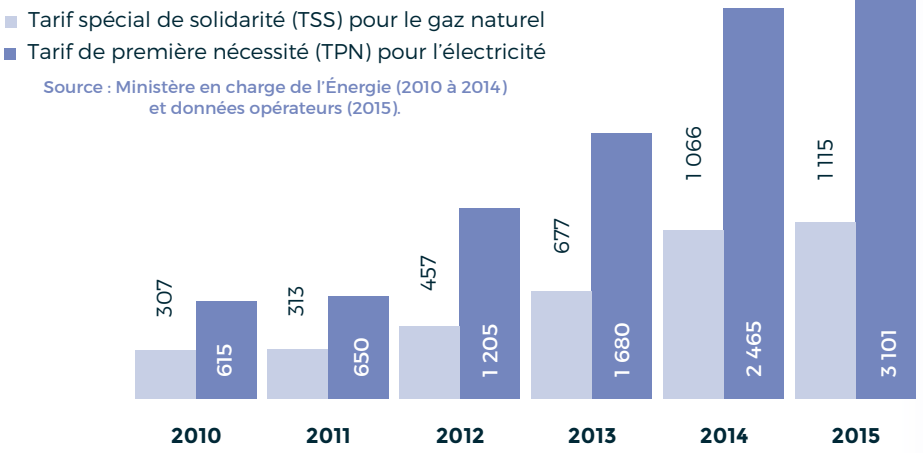
S'ajoute à ces lacunes le fait que les ménages se chauffant à d'autres énergies n'ont droit à aucune aide, alors même que 28 % du parc des résidences principales sont concernés (fioul 13 % des résidences principales, bois 10 %, chauffage urbain, GPL…)[1] et qu'une partie non négligeable des ménages souffrant de précarité se chauffent au fioul notamment[2].

—

[1] Source : SOeS, enquête Phébus 2013. Consommations énergétiques. Chiffres et Statistiques N° 645 des ménages en 2012.

[2] Source : INSEE Première n°1530 janvier 2015. Part des ménages vulnérables : 68,6 % pour le fioul, 75,8 % pour le gaz en bouteille, 41,6 % pour l'électricité et 27,4 % pour le gaz naturel.

NOMBRE DE FOYERS BÉNÉFICIAIRES DES TARIFS SOCIAUX DE L'ÉNERGIE DE 2010 À 2015
(EN MILLIERS, SUR 4 MILLIONS DE FOYERS ÉLIGIBLES)



Source : Ministère en charge de l'Énergie (2010 à 2014) et données opérateurs (2015).

UN SYSTÈME COÛTEUX POUR LES CONSOMMATEURS, MAIS QUI BÉNÉFICIE AUX FOURNISSEURS

La gestion du système des tarifs sociaux par les fournisseurs génère des frais de gestion importants qui leur sont intégralement compensés au titre de la Contribution au Service Public de l'Électricité (CSPE) ou de la Contribution au Tarif Spécial de Solidarité Gaz (CTSSG), payées par tous les consommateurs sur leurs factures.

Ces frais de gestion comprennent le personnel dédié (pilotage, formation et information), le coût du prestataire externe chargé du croisement des fichiers, ou encore les frais d'envoi des courriers aux ménages concernés ou potentiellement concernés. Ils représentent, pour l'année 2014 compensée en 2015, selon la Commission de régulation de l'énergie (CRE), 11,65 millions d'euros pour le tarif de l'électricité et 5 millions d'euros pour le tarif du gaz, soit 5 et 6 % du montant total des charges du TPN et du TSS. Régulièrement, la CRE relève une hausse des frais de gestion d'EDF liée aux retraitements manuels suite aux dysfonctionnements des traitements des fichiers et tend à réduire les demandes de compensation de l'opérateur sur ce poste.

Or, la gestion par les fournisseurs historiques des tarifs sociaux tend à les faire percevoir comme leur initiative, en particulier dans certaines de leurs communications auprès des élus ou du public, et non comme des interventions publiques pour lesquelles ils sont compensés via la CSPE ou la CTSSG.
S'ajoute à cela le fait que leur contribution aux Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL), qui vise à traiter les situations d'impayés des dépenses liées au logement, dont les factures d'énergie, leur est également compensée par la CSPE à hauteur de 20 % de leurs charges de TPN. Ainsi, EDF est compensé à hauteur de 23.3 M€ en 2014, soit la totalité de sa contribution « volontaire » au FSL. Les fournisseurs calibrent leur contribution au FSL en fonction de ce seuil de compensation.

Cette situation pourrait s'apparenter à un avantage concurrentiel pour ces opérateurs dominants sur le marché, vis-à-vis des ménages qui pourraient avoir peur de perdre l'aide sociale en changeant de fournisseur.

LES TARIFS SOCIAUX :

- **3,1 millions de ménages ont bénéficié des tarifs sociaux de l'énergie en 2015 ;**
- **Le montant du TSS moyen représente 110 € par an, et le TPN 95 € ;**
- **Le coût de gestion : 16,65 M€ en 2014 ;**
- **La compensation aux opérateurs a été de 300 M€ en 2014 pour les 2 énergies, elle est estimée à 450 M€ pour 2015 par la CRE.**

La complexité de l'ensemble du système et son taux d'échec ont ainsi conduit le législateur à préconiser le remplacement des tarifs sociaux par un dispositif plus simple ne recourant pas au croisement de fichiers : le chèque énergie, affecté, proposé de longue date par différents acteurs dont le médiateur national de l'énergie.

UN CHÈQUE ÉNERGIE POUR TOUS LES PRÉCAIRES

L'objectif du nouveau chèque énergie est simple : remédier aux défauts structurels des actuels tarifs sociaux et toucher tous les consommateurs vulnérables, quelle que soit leur énergie de chauffage.

Il sera expérimenté en 2016 et 2017 pour une généralisation prévue par la loi au 1er janvier 2018, date à laquelle il doit remplacer définitivement les actuels tarifs sociaux.

La création du chèque énergie poursuit trois objectifs :

- simplifier la distribution des aides sociales pour l'énergie, en mettant fin à la gestion du dispositif par les fournisseurs ainsi qu'au croisement de fichiers ;
- mettre fin à l'inégalité entre les consommateurs d'électricité et les consommateurs de gaz d'une part, et à l'inégalité entre les consommateurs d'énergie en réseau et les autres énergies d'autre part (fioul, GPL, bois, chaleur, …) ;
- rendre l'aide publique plus efficace et plus lisible pour le consommateur.

+ 4 MILLIONS
DE BÉNÉFICIAIRES ATTENDUS POUR LE CHÈQUE ÉNERGIE

1ER JANVIER 2018
GÉNÉRALISATION PRÉVUE DU CHÈQUE ÉNERGIE

LE CHÈQUE ÉNERGIE ?

Une aide pour les personnes défavorisées, arrêtée sur la base d'un critère fiscal tenant compte des revenus et de la composition des ménages, pour payer leurs factures d'énergie, quel que soit le moyen de chauffage (électricité, gaz naturel, fioul, GPL, bois, …).

L'équité d'un dispositif d'aide au paiement des factures de toutes les énergies suppose que toutes les énergies contribuent à son financement car il s'agit d'un mécanisme de solidarité financé par les consommateurs.

Le financement repose ainsi, selon la loi de transition énergétique, sur les dispositifs actuels pour l'électricité et le gaz (partie de la CSPE et de la CTSSG), ainsi que sur le recours au budget de l'État pour les autres énergies, en fonction du « poids respectif de l'électricité et du gaz naturel dans la consommation finale d'énergie résidentielle ». Depuis la loi de finances rectificative pour 2015, l'aide aux consommateurs vulnérables relève du budget général de l'État, via la mission « Service public de l'énergie » (voir chapitre 6).

L'écueil ainsi évité est de faire supporter par les seuls consommateurs d'électricité et de gaz l'effort de solidarité nationale pour les énergies fossiles (les consommateurs d'électricité supportant déjà l'essentiel du poids du soutien aux énergies renouvelables, via la CSPE).

En outre, l'un des principaux avantages du chèque énergie tient précisément à sa non-spécialisation en termes de ciblage des dépenses énergétiques, afin de ne pas reconduire l'un des principaux écueils des tarifs sociaux (un dispositif pour une énergie, frais engagés redondants pour identifier les bénéficiaires) : un même titre de paiement doit pouvoir servir à régler du gaz, de l'électricité, du GPL ou du fioul.



LADISLAS PONIATOWSKI
Sénateur, Rapporteur
du projet de loi relatif à
la transition énergétique
pour la croissance verte

Huit mois après le vote de la loi « transition énergétique », quel premier bilan peut-on tirer en matière de lutte contre la précarité énergétique ?

Sur le papier, les avancées du texte sont réelles : je pense en particulier au chèque énergie qui doit progressivement remplacer les tarifs sociaux et permettre de financer, quelle que soit l'énergie utilisée, à la fois les dépenses d'énergie et les travaux de rénovation, ou encore à l'affichage déporté en temps réel pour aider à maîtriser sa consommation. Mais faute de parution des décrets[1], pourtant promise pour la fin de l'année 2015, ces deux mesures ne sont toujours pas applicables, ce qui est très regrettable quand on sait que la précarité énergétique touche 5,1 millions de ménages en France, soit 11,5 millions d'individus.

Peut-on espérer une réduction de la précarité énergétique dans les années à venir ?

Il faut en tous les cas tout faire pour lutter contre cette inégalité, dont on parle hélas trop peu mais qui est pourtant essentielle, en particulier dans le monde rural. Le chèque énergie, qui sera expérimenté en 2016 dans quatre départements (Ardèche, Aveyron, Côtes-d'Armor et Pas-de-Calais), devrait à terme bénéficier à 4 millions de foyers, pour une valeur moyenne de 150 euros par an. C'est un premier pas. D'autres dispositifs existent pour améliorer la qualité énergétique du bâti (aides de l'Anah, « CEE précarité », travaux d'isolation « embarqués » en cas de rénovation, crédit d'impôt pour les particuliers, etc.) mais la question essentielle demeure celle du reste à charge pour les ménages, et donc du financement…

[1] Interview réalisée en avril 2016.



L'EXPÉRIMENTATION DU CHÈQUE DOIT PERMETTRE D'AMÉLIORER LE DISPOSITIF

Consulté en septembre 2015 sur le projet de décret d'application relatif à l'expérimentation du chèque énergie, le médiateur a insisté sur plusieurs points sur lesquels il a été entendu, et notamment l'information des foyers éligibles sur les droits liés au bénéfice du chèque (réduction sur le coût des opérations pour impayés, bénéfice de la trêve hivernale de l'énergie, …), par un courrier d'accompagnement.

Le dispositif prévoit un mécanisme de pré-affectation pour le paiement des factures d'électricité et de gaz naturel, comme pour le système actuel des tarifs sociaux : à la demande du consommateur, le chèque pourra être automatiquement déduit de sa facture, année après année.

En revanche, quelques regrets persistent. Si le nouveau dispositif prend en compte la situation fiscale de l'ensemble des personnes du foyer, le choix a été fait de retenir la taxe d'habitation qui a l'avantage d'être liée à l'occupation du logement, mais l'inconvénient de ne toujours pas prendre en compte les situations de logement atypiques (colocation, hébergement chez un tiers, résidences étudiantes, foyers logements hors résidences sociales, maisons de retraite…).

En outre, le décret d'application, paru le 8 mai 2016, exclut l'utilisation du chèque pour les factures de chauffage collectif, même si les ménages concernés pourront toujours l'utiliser pour régler leur facture d'électricité auprès de leur fournisseur.

Enfin, le rapport prévu sur le bilan de l'expérimentation qui doit être menée d'ici au 1er janvier 2018 doit laisser suffisamment de temps au Parlement et au Gouvernement pour ajuster, le cas échéant, le dispositif par décret.

Le chèque énergie sera expérimenté dans quatre départements (l'Ardèche, l'Aveyron, les Côtes-d'Armor et le Pas-de-Calais) à compter de la parution du décret en Conseil d'État, et devrait concerner quelque 170 000 foyers. Le montant moyen de l'aide apportée aux plus précaires devrait être de l'ordre de 150 euros et variera en fonction des ressources annuelles et de la composition du foyer :

150€
MONTANT MOYEN
DU CHÈQUE ÉNERGIE

- une personne seule disposant d'un revenu fiscal de référence de 6 000 € recevra chaque année un chèque de 96 € ;
- un couple sans enfant disposant d'un revenu fiscal de référence de 8 000 € recevra chaque année un chèque de 190 € ;
- un couple avec deux enfants disposant d'un revenu fiscal de référence de 10 000 € recevra chaque année un chèque de 227 €.

Pour le médiateur, le niveau de financement à prévoir devrait être significativement revu à la hausse. D'un montant moyen de 150€ par an aujourd'hui, il faudrait qu'il atteigne 250€ par an et permette ainsi aux consommateurs les plus vulnérables d'alléger significativement le poids de leurs factures.

L'Agence de services et de paiement, qui gérera le dispositif à la place des opérateurs, a été dotée de 322 000 euros par arrêté en décembre 2015 pour mener à bien l'expérimentation. Outre la gestion des chèques, l'Agence mettra en place un dispositif d'assistance pour traiter des réclamations.

Les grands fournisseurs n'ont pas ménagé leurs efforts pour discréditer le chèque énergie, mobilisant jusqu'à certaines associations sociales ou militantes qu'ils financent pour expliquer que la réforme opérerait des ruptures de droit, que les ménages précaires n'encaisseraient pas leur chèque, ou encore qu'elle coûterait plus cher en gestion… Pour le médiateur, il appartient aux pouvoirs publics, notamment grâce à l'expérimentation, d'améliorer, s'il le faut, le chèque énergie avant sa généralisation à tout le territoire. Il ne faudrait pas que cette étape, nécessaire, serve de prétexte pour conserver le système actuel des tarifs sociaux de l'énergie, dont on connaît les insuffisances.

‹ Éclairage ›



DOMINIQUE MARMIER

Président de l'association Familles Rurales

Nous avons toujours défendu la mise en place du chèque énergie. Nous nous réjouissons donc de le voir enfin arriver ! Ce chèque répond à l'inégalité d'accès aux aides publiques qui frappe les familles qui se chauffent avec une énergie dite « hors réseau », c'est-à-dire hors électricité et gaz de ville. Ce qui est le cas de nombreuses familles en milieu rural, qui se chauffent surtout au fioul.

Néanmoins, nous nous interrogeons sur le délai très contraint de l'expérimentation. En effet, comment tirer les enseignements nécessaires sur une durée aussi courte qu'un seul hiver, d'autant plus s'il est doux comme celui que nous venons de connaître ? Si la volonté du Gouvernement d'aller vite est une bonne chose, il ne faut pas confondre vitesse et précipitation. Concernant le bilan financier de l'expérimentation, il faudra bien différencier les coûts de mise en place des coûts de fonctionnement. Nous regrettons aussi la faiblesse du niveau d'aide, 150 euros en moyenne, très en dessous de ce que nous pensons nécessaire.

Enfin, le chèque énergie n'est pas une finalité en soi. C'est une nécessité pour permettre aux familles de baisser leur facture d'énergie. Cependant, pour lutter contre la précarité énergétique, fléau pour nombre de familles dont les logements sont énergivores car mal isolés, il faut traiter le problème à la base, c'est-à-dire lutter contre ces « passoires ». Le chèque énergie doit s'inscrire dans une stratégie plus globale et ambitieuse d'amélioration de l'isolement des logements et de modernisation des équipements de chauffage.

LES COUPURES POUR IMPAYÉS : UN PROBLÈME MAJEUR

En application des dispositions du décret du 27 février 2014, les fournisseurs d'électricité et de gaz naturel sont tenus de transmettre au médiateur national de l'énergie et à la Commission de régulation de l'énergie (CRE), le nombre d'interventions pour impayés réalisées auprès de leurs clients particuliers. L'analyse de ces données permet au médiateur de constater qu'en 2015, 577 139 interventions ont eu lieu contre 623 000 l'année précédente. La baisse de 7,4 % se décompose de la façon suivante :

- 476 003 interventions pour impayés en électricité (-4 % par rapport à 2014) ;
- 101 136 interventions pour impayés en gaz (-20 % par rapport à 2014).

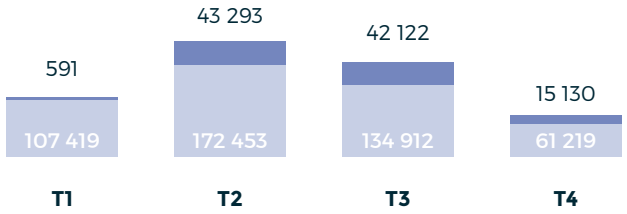
Selon le médiateur, deux facteurs peuvent expliquer cette évolution : d'abord, la douceur de l'hiver 2014/2015 qui a permis aux consommateurs de mieux maîtriser le montant de leurs factures d'énergie et de s'en acquitter avec moins de difficultés.

Également, l'évolution des prix des deux énergies a pu jouer, puisque la baisse des interventions est plus marquée en gaz naturel (-20% par rapport à 2014), dont le prix a diminué de 8% sur la période, qu'en électricité (-4%).

Les résultats de la seconde année après l'entrée en vigueur de la trêve hivernale de l'énergie confirment que le mythe du « mauvais payeur », qui attendrait et profiterait de l'effet d'aubaine de la trêve pour échapper à ses obligations, ne résiste définitivement pas aux chiffres. En revanche, ce qui est certain et revient régulièrement au sein des services du médiateur national de l'énergie, notamment via son service Énergie-Info, reste que les consommateurs de bonne foi ne trouvent pas toujours l'oreille attentive dont ils auraient besoin chez leurs fournisseurs lorsqu'ils sont confrontés à des difficultés de paiement.

INTERVENTIONS POUR IMPAYÉS MISES EN ŒUVRE EN 2015
(PAR TRIMESTRE)
■ ÉLECTRICITÉ ■ GAZ

TOTAL POUR 2015 = 577 139
ÉLECTRICITÉ = 476 003
GAZ = 101 136



LA TRÊVE HIVERNALE DES COUPURES D'ÉNERGIE ÉTENDUE JUSQU'AU 31 MARS

C'était une demande du médiateur national de l'énergie et qui est devenue réalité avec le projet de loi de transition énergétique. Pour la première fois pendant l'hiver 2015/2016, les deux trêves hivernales (de l'électricité et du gaz, et locative), jusque-là séparées de quinze jours, s'étendent dorénavant toutes les deux du 1er novembre au 31 mars. Entre ces deux dates, les consommateurs en situation d'impayés pour leurs factures d'énergie en réseau ou leur loyer sont protégés.

8.
DÉBUT DU DÉPLOIEMENT DES COMPTEURS COMMUNICANTS

LINKY, DES PROMESSES À TENIR

Alors que le déploiement de Linky s'accompagne de craintes souvent irrationnelles sur les ondes et la protection des données, le médiateur, favorable à ce projet industriel, rappelle que des avancées restent nécessaires pour qu'il bénéficie pleinement aux consommateurs.

LES COMPTEURS COMMUNICANTS SONT AUSSI APPELÉS COMPTEURS « ÉVOLUÉS » OU « INTELLIGENTS », TRADUCTION DU TERME ANGLAIS « SMART METER »

Après une phase d'expérimentation dans 300 000 foyers de l'agglomération lyonnaise et en Indre-et-Loire entre 2009 et 2011, le déploiement généralisé des compteurs Linky a démarré en décembre 2015 avec l'objectif d'installer plus de 30 millions de compteurs à l'horizon 2021[1]. C'est un projet de transformation d'envergure pour le distributeur ERDF dont le coût global, évalué à 5 milliards d'euros, est annoncé de par son modèle économique comme neutre pour les consommateurs puisqu'il devrait être financé par les économies réalisées par le distributeur sur la durée.

À la différence des compteurs actuels, Linky communique avec le système d'information du distributeur en lui transmettant des données de consommation. Il peut également être télé-opéré à distance. Si les avantages procurés par cette nouvelle génération de compteurs sont indéniables pour le distributeur, que ce soit pour le comptage ou la gestion du réseau, le médiateur national de l'énergie est convaincu que les consommateurs devraient pouvoir aussi en retirer des bénéfices.

Grâce aux index télé-relevés transmis mensuellement par le nouveau compteur aux fournisseurs, les factures d'électricité pourront être basées sur de la consommation réelle à des intervalles plus rapprochés qu'avec les compteurs « classiques », relevés dans le meilleur des cas deux fois par an. Linky permettra ainsi de facturer au plus près des consommations réelles et, donc d'assurer au consommateur une meilleure maîtrise de sa consommation et de son budget.

Par ailleurs, ceux dont le compteur est situé dans leur logement n'auront plus besoin d'être présents pour permettre au distributeur d'accéder à leur compteur pour les relevés cycliques ainsi que la réalisation de certaines interventions techniques qui pourront être mises en œuvre plus rapidement.

90%
DES COMPTEURS SERONT REMPLACÉS D'ICI LE 31 DÉCEMBRE 2021

Un autre avantage devrait être la réduction du coût des interventions du distributeur qui seront télé-opérées et qui font l'objet d'une facturation. La Commission de régulation de l'énergie a organisé fin 2015 une concertation sur ce sujet et le médiateur a soutenu et fait également des propositions pour rendre gratuites les prestations standardisées ou à en réduire le coût pour les consommateurs concernés.

Enfin, les compteurs évolués Linky devraient permettre aux consommateurs de mieux suivre leur consommation, et ainsi mieux la maîtriser en leur donnant accès notamment aux index télé-relevés affichés quotidiennement sur le portail Internet que le distributeur mettra à leur disposition. Leur fournisseur mettra, quant à lui, à leur disposition des informations en kWh et également en euros.

Toutefois, même s'il accueille favorablement l'arrivée de ces nouveaux compteurs, le médiateur national de l'énergie reste convaincu que, s'ils ne sont pas couplés avec la mise en place de dispositifs de suivi en temps réel des consommations dans le logement, tels que des afficheurs déportés et de moyens d'accéder à des données de consommation fines et dans la durée, les consommateurs auront du mal à en tirer avantage pour mieux maîtriser leur consommation.

[1] Sur la zone où ERDF est le gestionnaire de réseau. Sur 5 % du territoire desservi par une entreprise locale de distribution, le déploiement des compteurs communicants d'électricité s'achèvera le 31 décembre 2024.

DES COMPTEURS PEU CONNUS AVANT LE DÉBUT DU DÉPLOIEMENT

40%
DES FRANÇAIS ONT ENTENDU PARLER DES COMPTEURS COMMUNICANTS

•

58%
DES CONSOMMATEURS SONT FAVORABLES AUX COMPTEURS COMMUNICANTS

Selon le baromètre annuel Énergie-Info[1], réalisé en septembre 2015, seuls 40% des Français avaient entendu parler des compteurs communicants, principalement pour l'électricité (35 %) mais également pour le gaz naturel (10 %).

Parmi les connaisseurs, le principe de ces compteurs était bien compris, notamment la facturation sur consommation réelle (89%) et le relevé des compteurs à distance (84 %). En revanche, les modalités d'installations restaient (et restent) mal connues : la gratuité de la pose et le caractère obligatoire de leur remplacement n'étaient entendus que de la moitié d'entre eux.

De plus, s'ils pensaient que ces compteurs allaient permettre de mieux suivre leur consommation d'énergie (78 % des interrogés), les consommateurs étaient plus sceptiques sur les économies d'énergie qu'ils pourraient réaliser (37 %).

Les compteurs communicants apparaissaient déjà comme segmentants : 58 % des consommateurs y étaient favorables. Pour les autres, les raisons invoquées étaient leur inutilité au motif que les compteurs actuels fonctionnent bien (34 %), la crainte de suppressions d'emplois (17 %) ou d'une hausse des prix (15 %).

Il est intéressant de noter que les motifs de rejet ont évolué en quelques mois : alors qu'en septembre 2015, une faible minorité des consommateurs interrogés déclarait être défavorable à l'installation des compteurs communicants, par crainte des effets néfastes des ondes (moins de 1 %) ou d'un risque de piratage de leurs données de consommation (6 %), il en est tout autrement depuis le début de l'année 2016. Ils semblent désormais plus nombreux, au regard des sollicitations reçues par le service Énergie-Info et du traitement du sujet par les médias, à redouter les effets des ondes électromagnétiques émises par ces compteurs sur leur santé, ainsi que le risque de captage de leurs données de consommation par des tiers non autorisés.

[1] Enquête réalisée par l'institut Market Audit auprès d'un échantillon représentatif de 1 497 foyers français interrogés par téléphone.

Dans ce contexte, le médiateur n'hésite pas à s'engager en prenant publiquement la parole, sur le terrain, comme dans les médias, pour délivrer des informations objectives. Il explique, par exemple, le principe des Courants porteurs en ligne (CPL) ou rappelle que les données de consommation appartiennent aux consommateurs et qu'elles ne pourront pas être transmises à des tiers sans leur consentement.

‹ Éclairage ›



BERNARD LASSUS

Directeur du programme Linky, ERDF

Le déploiement généralisé des compteurs communicants a commencé le 1er décembre dernier, après une phase d'expérimentation réalisée auprès de 300 000 foyers à Lyon et dans l'Indre-et-Loire. Fin mars, la France compte plus de 250 000 compteurs Linky supplémentaires, à raison de quelque 5 000 compteurs posés par jour. À terme, c'est-à-dire en 2021, ce sont près de 35 millions de foyers qui seront équipés de ce compteur nouvelle génération, dont il faut à la fois expliquer les fonctionnalités, mais aussi démystifier les risques.

Sans entrer dans les détails techniques, rappelons que Linky peut être interrogé et même actionné à distance. Pour mener à bien ces opérations, qui évitent notamment les déplacements de techniciens pour les interventions les plus simples ou permettent de détecter les coupures plus rapidement, Linky utilise les « Courants porteurs en ligne » (CPL). Cette technologie permet d'envoyer des informations sur le réseau électrique basse tension jusqu'à des petits boîtiers appelés « concentrateurs ».

Ensuite, pour transmettre les informations jusqu'à ERDF, Linky utilise le réseau de téléphonie mobile existant entre le concentrateur et le système central. A terme, il devrait ainsi y avoir sur l'ensemble du territoire quelque 700 000 concentrateurs.

Si ERDF a sans doute mal ou insuffisamment expliqué les fonctionnalités de Linky dans un premier temps, il est nécessaire de souligner que ce compteur intelligent ne présente strictement aucun danger pour la santé, pas plus qu'il ne présente le moindre risque pour la confidentialité des données relevées. Dans ce déploiement sur l'ensemble du territoire, validé par les plus hautes instances et notamment par la Commission de régulation de l'énergie, ERDF n'avance d'ailleurs pas seul : l'ADEME, la CNIL, l'Association des maires de France, la FNCCR mais aussi des associations de consommateurs et des laboratoires l'accompagnent pour apporter à cette vaste opération de service public la transparence indispensable. Avec le déploiement de ce compteur intelligent, ERDF tourne la page des compteurs de générations précédentes, qui ne se préoccupaient pas de la maîtrise de la consommation d'énergie. Avec Linky, le consommateur peut adapter et maîtriser sa consommation d'électricité en la connaissant au plus juste.

À QUI APPARTIENNENT LES COMPTEURS D'ÉLECTRICITÉ ?

Les compteurs d'électricité appartiennent aux collectivités locales qui ont concédé l'exploitation et l'entretien du réseau (dont font partie les compteurs) au gestionnaire de réseau.

Le gestionnaire de réseaux d'électricité est chargé « d'exercer les activités de comptage pour les utilisateurs raccordés à son réseau, en particulier la fourniture, la pose, le contrôle métrologique, l'entretien et le renouvellement des dispositifs de comptage et d'assurer la gestion des données et toutes ses missions afférentes à l'ensemble de ces activités». Code de l'énergie, article L. 322-8

DES DISPOSITIFS POUR TRANSFORMER LES PROMESSES DES NOUVEAUX COMPTEURS EN RÉALITÉ

1. L'affichage en temps réel des consommations dans le logement

Dès le démarrage du projet Linky, le médiateur national de l'énergie a souhaité qu'il soit accompagné d'un dispositif de suivi de la consommation en temps réel dans les logements, afin de sensibiliser les foyers à leur consommation d'électricité, et ainsi de les inciter à la maîtriser. En effet, le seul compteur, situé dans la moitié des cas à l'extérieur du logement, et pour le reste, souvent en dehors des pièces de vie, n'est pas suffisant.

Dans le cadre de la loi de transition énergétique, les députés ont décidé d'en introduire la généralisation sous la forme d'un boîtier dans le logement, pour les ménages éligibles aux tarifs sociaux, dans un premier temps (et à terme du chèque énergie), avec l'option d'une généralisation à tous les consommateurs, à l'issue d'une expertise économique de la Commission de régulation de l'énergie.

Il reviendra aux fournisseurs de proposer gratuitement l'afficheur à leurs clients bénéficiaires des tarifs sociaux, alors que les compteurs relèvent des gestionnaires de réseaux et que le coût de ces afficheurs leur sera remboursé par le biais de la Contribution au Service Public de l'Électricité (CSPE), désormais budgétisée dans les comptes de l'État.

Consulté en décembre 2015 sur le projet de décret d'application relatif aux dispositifs d'affichage déporté, le médiateur a fait valoir que les consommateurs devaient pouvoir être équipés de boîtiers physiques dans leur logement, et non de simples applications pour les téléphones ou tablettes, car bien des ménages ne disposent pas d'accès à Internet ou de smartphone. Surtout, l'avantage essentiel de l'afficheur est de pouvoir signaler au consommateur quand il consomme trop « en temps réel » (et non a posteriori) et ce que cela lui coûte, afin de l'inciter à changer ses usages.

Le médiateur a également plaidé pour qu'un standard commun soit défini par les pouvoirs publics pour faciliter l'interopérabilité des afficheurs, c'est-à-dire la possibilité qu'un même boîtier puisse resservir en cas de changement de fournisseur, afin d'en réduire le coût de production global, et donc la charge pour les consommateurs qui financent in fine le dispositif via leur facture (CSPE).

Il s'inquiète de l'arrivée tardive des dispositifs d'affichage déporté, puisque les premiers bénéficiaires ne devraient en être équipés qu'en 2017, soit plus d'un an après le début du déploiement des compteurs.

2. La possibilité, pour les consommateurs, d'accéder à leur historique de consommation heure par heure

Les consommateurs auront accès à leur consommation d'électricité quotidienne sur un site Internet sécurisé, mis en place par le gestionnaire de réseau. Ils pourront, s'ils le demandent explicitement, disposer également d'informations sur leur consommation heure par heure. Cette consommation à un pas de temps horaire est appelée courbe de charge.

Estimant important que les consommateurs souhaitant accéder à leur courbe de charge horaire puissent disposer, dès le départ, d'un historique d'un an pour une meilleure compréhension et une meilleure maîtrise de leur consommation, le médiateur national de l'énergie et l'ADEME ont réalisé un certain nombre de propositions visant à ce que les compteurs Linky soient paramétrés pour un stockage technique local par défaut de données horaires dans le compteur.

La Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL), initialement opposée au principe du stockage par défaut de la courbe de charge dans le compteur, a finalement accepté le principe d'une durée de conservation d'un an maximum (sauf opposition du consommateur), à condition que le consommateur donne son accord express pour la remontée de cette information dans le système d'information d'ERDF ainsi que pour la transmission de la courbe de charge aux tiers.

Le médiateur national de l'énergie salue cette avancée importante mais estime qu'il est important que la capacité de stockage de données des compteurs Linky soit augmentée par ERDF à au moins une année de courbe de charge au pas horaire, car aujourd'hui, elle est techniquement limitée à cinq mois, du fait du choix industriel d'ERDF.

3. Des compteurs communicants partout, même dans les zones d'habitat isolé

Si les compteurs Linky vont être déployés sur 90 % du territoire, ce ne sera pas le cas dans les zones d'habitat isolé. En effet, compte tenu de la solution technique retenue par ERDF, les compteurs Linky doivent impérativement être installés par « grappes » pour pouvoir être rendus communicants.

Le médiateur national de l'énergie estime indispensable qu'une solution soit trouvée par ERDF et mise en œuvre rapidement pour éviter que les consommateurs habitant dans les zones peu denses soient exclus du déploiement et ne puissent donc pas profiter des avantages de Linky. Tous les consommateurs doivent pouvoir bénéficier du même service, quel que soit leur lieu d'habitation.



ISABELLE FALQUE-PIERROTIN

Présidente de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL)

Comment concilier les formidables potentialités d'innovation du numérique et la protection de la vie privée et des libertés individuelles ? En même temps qu'elle annonce des progrès décisifs en matière de maîtrise de la consommation énergétique et de développement de nouveaux services, l'apparition des compteurs communicants rend possible la collecte et le traitement de données de consommation qui révèlent beaucoup de l'intimité des utilisateurs : heures de lever et de coucher, périodes d'absence, nombre de personnes présentes dans le logement, etc.

La CNIL a anticipé, dès 2012, l'installation obligatoire de « Linky » sur tout le territoire. Constatant son impact potentiel sur la vie privée des utilisateurs et tout simplement sur la sécurité de leur domicile, elle soulignait la nécessité de ne pas recourir à une collecte systématique de la courbe de charge. Les acteurs publics de l'énergie – dont le médiateur – ont réagi positivement en imaginant une solution privilégiant le stockage en local des données fines de consommation. L'utilisateur garde le contrôle sur une information qu'il peut ou non décider de transmettre à des fournisseurs alternatifs, en vue, par exemple, de recevoir des services de performance énergétique. Ce processus me semble exemplaire de la façon dont la protection des données conduit à une innovation plus robuste, en incitant les industriels à intégrer en amont des préoccupations qui assurent la confiance des utilisateurs sur le long terme.

UNE RÉDUCTION ATTENDUE DU NOMBRE DE LITIGES DE FACTURATION

Si les compteurs communicants tiennent leurs promesses, les litiges concernant les rattrapages de facturation liés à des absences ou des erreurs de relevés, nombreux aujourd'hui, devraient sensiblement diminuer.

Cependant, il serait illusoire de considérer que Linky va régler tous les problèmes. Il existera toujours des dysfonctionnements techniques, tels que des blocages de compteurs, ou des problèmes de transmission des données. À titre d'exemple, pendant la phase d'expérimentation à Lyon et en Indre-et-Loire, le médiateur a été saisi de quelques litiges concernant des compteurs Linky « non communicants ». Par ailleurs, il est fort à parier que les nouvelles offres des fournisseurs avec Linky, plus complexes que celles actuellement proposées avec les compteurs « classiques », seront à l'origine de nouveaux types de litiges.

ET EN GAZ ? LE COMPTEUR COMMUNICANT DÉPLOYÉ PAR GRDF S'APPELLE GAZPAR

Si les compteurs d'électricité appartiennent aux collectivités locales, en gaz, la situation est différente puisque les compteurs sont la propriété des gestionnaires de réseaux.

Le compteur communicant Gazpar permet, comme Linky, de transmettre les données de consommation au système d'information du distributeur et ainsi de réaliser le relevé des compteurs à distance. Cependant, ces fonctionnalités sont plus limitées. Il ne permet pas de réaliser des opérations techniques à distance.

150 000 compteurs Gazpar sont en cours de déploiement depuis début 2016 par le distributeur de gaz GRDF dans quatre zones pilotes à Lyon, au Havre, à Saint-Brieuc et dans les Hauts-de-Seine. Le déploiement généralisé débutera début 2017, soit un an après celui de Linky. Le remplacement des 11 millions de compteurs de gaz est prévu d'ici le 31 décembre 2022.

2017-2022
DÉPLOIEMENT DES COMPTEURS GAZPAR

Le coût global de l'installation de Gazpar est de 1 milliard d'euros. Selon l'étude technico-économique validée par la Commission de régulation de l'énergie, les économies engendrées par les relevés à distance ne vont pas entièrement compenser ce montant, qui sera donc financé, en partie, par les consommateurs via le tarif d'acheminement pour un impact de 2 à 3 euros par an, en moyenne, sur la facture de gaz. Ce surcoût devrait théoriquement être compensé par les économies d'énergie liées à un meilleur suivi de la consommation de gaz naturel par les consommateurs.

Concernant le projet Gazpar, deux points de vigilance retiennent l'attention du médiateur.

Le premier concerne uniquement les éventuels dispositifs branchés sur le compteur actuel. Il s'agit le plus souvent de « box » énergétiques de suivi de la consommation, principalement dans le cas de logements récents construits selon la norme RT2012 qui impose que les bâtiments soient « équipés de systèmes permettant de mesurer ou d'estimer la consommation d'énergie de chaque logement ». Si un tel dispositif est installé sur le comp-

teur actuel, il ne fonctionnera plus après son remplacement par Gazpar, pour des raisons de connectique et technique. Ce qui va, et c'est légitime, générer des réclamations. Le distributeur GRDF est conscient du problème et travaille sur le sujet avec les industriels de la domotique.

Le second point de vigilance concerne la collecte d'index - relevés de compteur - aux dates de changement de prix, qui ont lieu tous les mois pour les tarifs réglementés ou les offres de marché à prix indexés. En effet, l'un des principaux bénéfices de Gazpar pour les consommateurs sera, grâce à la télé-relève, de leur permettre d'être facturés sur la base de leur consommation réelle plus fréquemment qu'avec un compteur non communicant, en particulier lors des événements liés à la vie de leur contrat (mise en service, mise hors service, changement de fournisseur, changement de prix, ...).

Actuellement, lorsque les prix du gaz évoluent, la répartition des consommations facturées avant et après un changement de prix est estimée par les fournisseurs, ce qui peut générer des réclamations. Avec Gazpar, les consommateurs ne comprendraient pas que leur facturation ne soit pas établie sur la base de leur consommation réelle en pareille situation.

Or, malgré la délibération de la Commission de régulation de l'énergie de juillet 2011 qui mentionnait la mise à disposition de l'index de consommation mesuré au moment d'un changement de prix comme devant être une fonctionnalité « de base » du compteur Gazpar, au même titre que pour les autres événements contractuels, cette fonctionnalité ne sera pas disponible dans un premier temps pour des raisons techniques. En effet, la contrainte induite par les systèmes d'information de GRDF, qui limite à 500 le nombre de compteurs pouvant faire l'objet d'une demande de remontée d'index simultanée, ne permettra pas aux fournisseurs de récupérer cette information pour leurs clients concernés par un changement de prix (plusieurs millions à une même date pour les tarifs réglementés).

Dans le cadre de la concertation placée sous l'égide de la CRE, soutenu notamment par la DGCCRF et les associations de consommateurs, le médiateur a insisté pour que GRDF priorise les évolutions informatiques nécessaires à la mise en œuvre de cette fonctionnalité. En décembre 2015, GRDF a annoncé que ces évolutions étaient prévues mais ne seraient pas prêtes dès le démarrage du déploiement généralisé, et que dans l'intervalle, il mettrait en œuvre une solution transitoire.



III

•

CHIFFRES CLÉS



LE MARCHÉ DE L'ÉNERGIE EN BREF

ÉLECTRICITÉ

31,8
MILLIONS
C'EST LE NOMBRE
DE SITES RÉSIDENTIELS
AU 31/12/2015

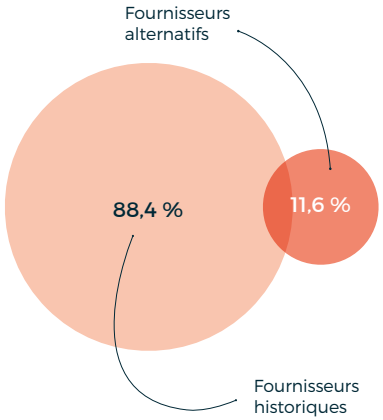
3,7
MILLIONS
C'EST LE NOMBRE
DE CLIENTS RÉSIDENTIELS
QUI ONT QUITTÉ LES TARIFS
RÉGLEMENTÉS
DE VENTE D'ÉLECTRICITÉ

GAZ

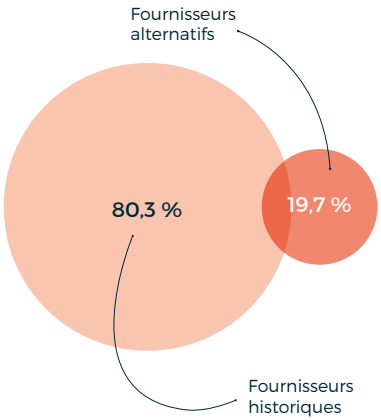
10,6
MILLIONS
C'EST LE NOMBRE
DE SITES RÉSIDENTIELS
AU 31/12/2015

4,4
MILLIONS
C'EST LE NOMBRE
DE CLIENTS RÉSIDENTIELS
QUI ONT QUITTÉ LES TARIFS
RÉGLEMENTÉS DE VENTE
DE GAZ NATUREL

PARTS DE MARCHÉ ÉLECTRICITÉ (AU 31·12·2015)



PARTS DE MARCHÉ GAZ (AU 31·12·2015)



Source : Commission de Régulation de l'Énergie

BAROMÈTRE* ÉNERGIE-INFO SUR L'OUVERTURE DES MARCHÉS

73% des Français estiment que leurs factures d'énergie est un sujet de préoccupation important.

9% des Français déclarent avoir connu un litige ou effectué une réclamation auprès de leur fournisseur d'électricité ou de gaz naturel au cours des 12 derniers mois.

Les 2 principales qualités que doit avoir un médiateur selon les Français : **54%** l'indépendance, **49%** la gratuité.

60% des Français savent qu'ils peuvent changer de fournisseur GAZ

52% des Français savent qu'ils peuvent changer de fournisseur ÉLECTRICITÉ

35% des Français connaissent la marche à suivre pour changer de fournisseur d'énergie.

62% des Français estiment que leurs factures d'énergie représentent une part importante des dépenses totales du foyer.

36% des Français se sont privés de chauffage au cours de l'hiver 2014-2015 pour éviter des factures trop élevées.

9% des Français ont rencontré des difficultés pour payer certaines factures d'électricité ou de gaz naturel.

72% des foyers ne savent pas qu'EDF et ENGIE sont deux entreprises différentes et concurrentes.

65% des Français pensent que les tarifs réglementés peuvent être obtenus pour le gaz et l'électricité chez un même fournisseur.

20% des Français ont cherché à obtenir des informations sur l'ouverture du marché à la concurrence.

* Enquête réalisée par Market Audit en septembre 2015 auprès d'un échantillon représentatif de 1 497 foyers français par téléphone.

LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE

3,8
MILLIONS
DE MÉNAGES EN SITUATION DE PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE SELON L'INSEE (D'APRÈS L'ENQUÊTE NATIONALE LOGEMENT DE 2006). ILS CONSACRENT PLUS DE 10 % DE LEURS REVENUS AUX DÉPENSES D'ÉNERGIE DANS LE LOGEMENT.

5,1
MILLIONS
DE MÉNAGES EN SITUATION DE PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE SELON L'OBSERVATOIRE DE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE (ENQUÊTE LOGEMENT DE 2006). SONT AJOUTÉS UN CRITÈRE DE REVENU ET UN CRITÈRE DE RESSENTI DE FROID DANS LE LOGEMENT.

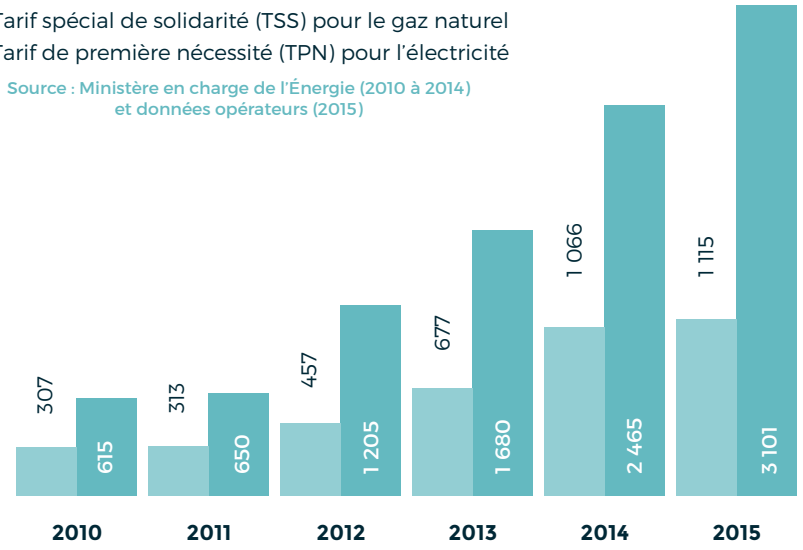
5,9
MILLIONS
DE MÉNAGES EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ ÉNERGÉTIQUE, SELON L'INSEE. LE TAUX D'EFFORT ÉNERGÉTIQUE DANS LE LOGEMENT EST ÉTENDU AUX DÉPLACEMENTS CONTRAINTS, ET LE SEUIL DE VULNÉRABILITÉ EST DÉFINI PAR RAPPORT AU TAUX D'EFFORT MÉDIAN.

NOMBRE DE FOYERS BÉNÉFICIAIRES DES TARIFS SOCIAUX DE L'ÉNERGIE DE 2010 À 2015

(EN MILLIERS, SUR 4 MILLIONS DE FOYERS ÉLIGIBLES)

- Tarif spécial de solidarité (TSS) pour le gaz naturel
- Tarif de première nécessité (TPN) pour l'électricité

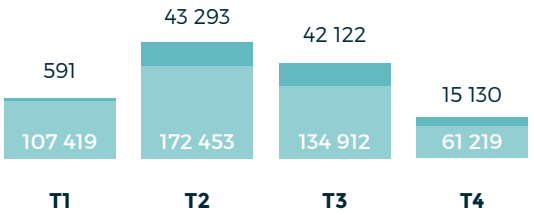
Source : Ministère en charge de l'Énergie (2010 à 2014) et données opérateurs (2015)



INTERVENTIONS POUR IMPAYÉS MISES EN ŒUVRE EN 2015

(PAR TRIMESTRE)

- ÉLECTRICITÉ
- GAZ



TOTAL POUR 2015 = 577 139
ÉLECTRICITÉ = 476 003
GAZ = 101 136

INFORMATION DES CONSOMMATEURS

1 900 000
consommateurs informés par le médiateur national de l'énergie en 2015

120 000
visites du site energie-mediateur.fr

1 506 000
visites du site energie-info.fr

N° VERT

245 300
appels au n° vert 0 800 112 212

554 000
comparateur d'offres

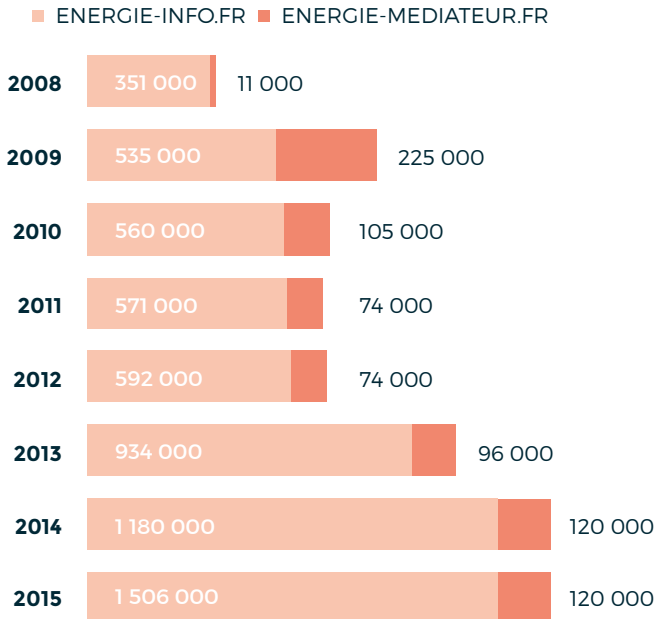
952 000
autres pages du site

147 300
listes des fournisseurs

98 000
appels traités par un conseiller

10 700
questions complexes instruites avec une réponse personnalisée

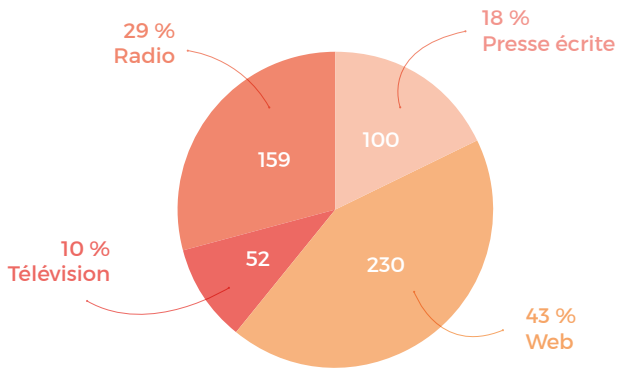
STATISTIQUES INTERNET
(VISITES)



RETOMBÉES MÉDIAS
DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE EN 2015

TOTAL : 541 RETOMBÉES

Source : MNE - INC



LITIGES REÇUS

12 319
litiges en 2015



6 064
appels

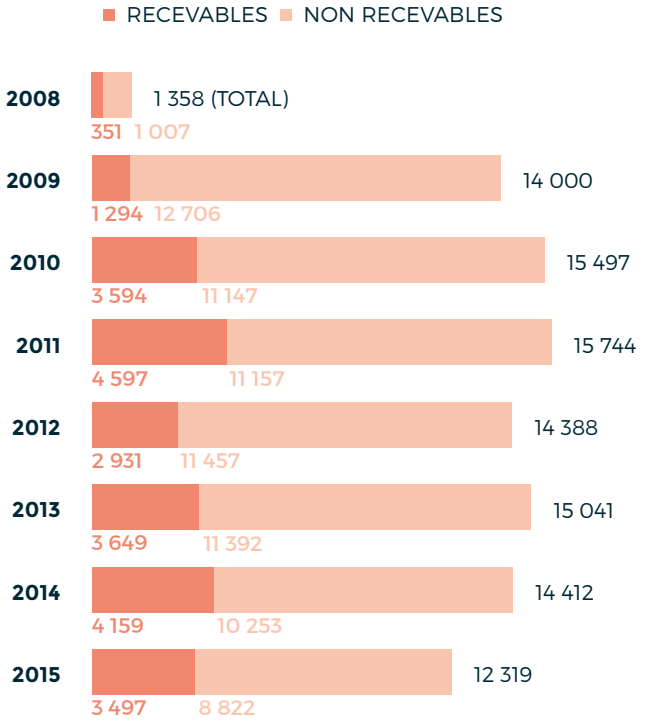
3 408
courriers

SOLLEN
SOLUTION EN LIGNE
AUX LITIGES D'ÉNERGIE

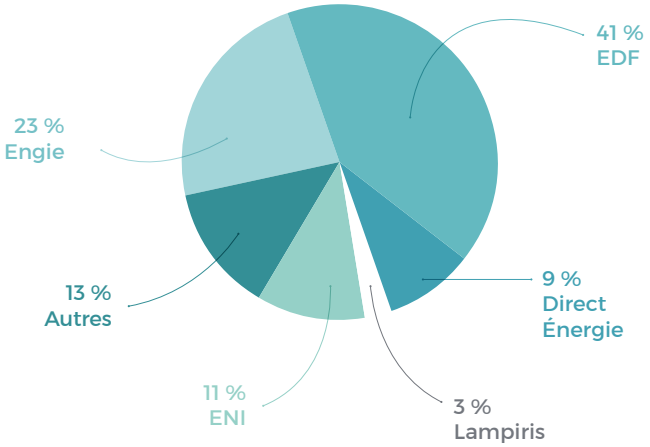
1 879
en ligne

968
courriels

ÉVOLUTION
DU NOMBRE DE LITIGES REÇUS



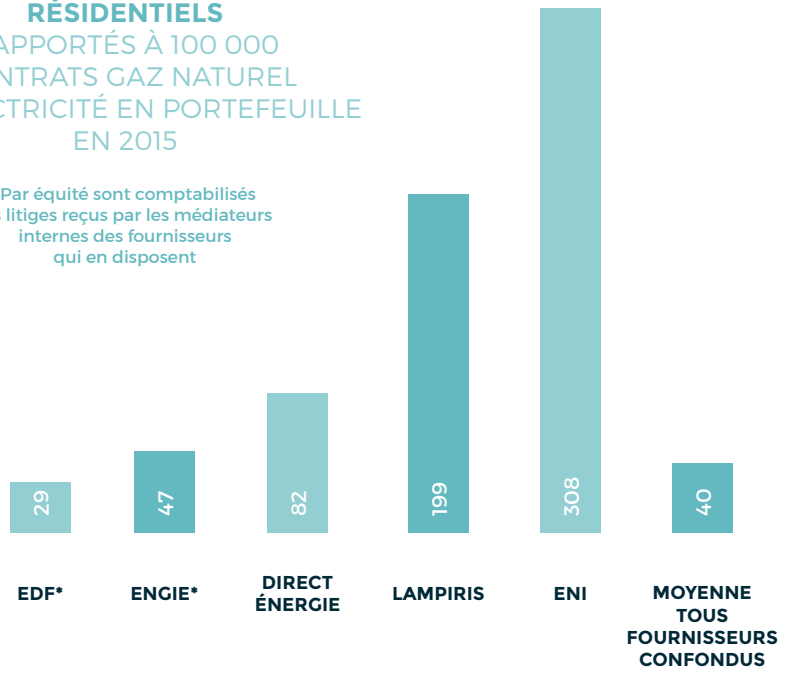
LITIGES PAR FOURNISSEUR EN 2015



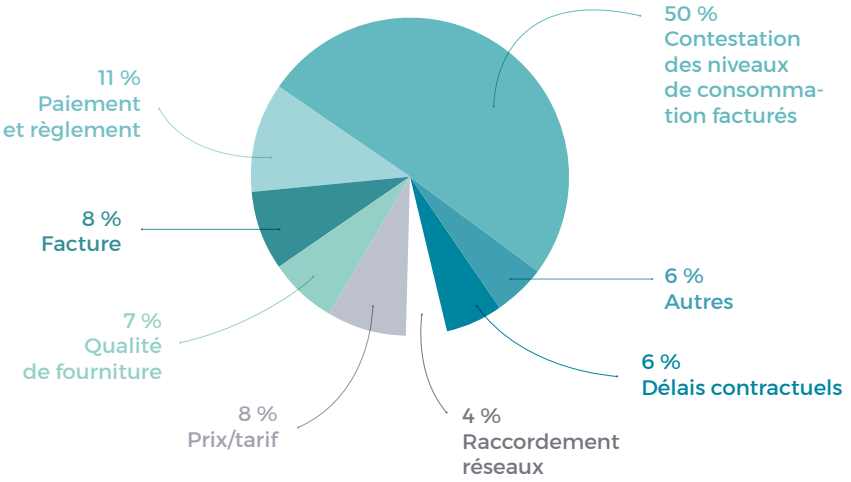
LITIGES POUR LES CLIENTS RÉSIDENTIELS

RAPPORTÉS À 100 000 CONTRATS GAZ NATUREL OU ÉLECTRICITÉ EN PORTEFEUILLE EN 2015

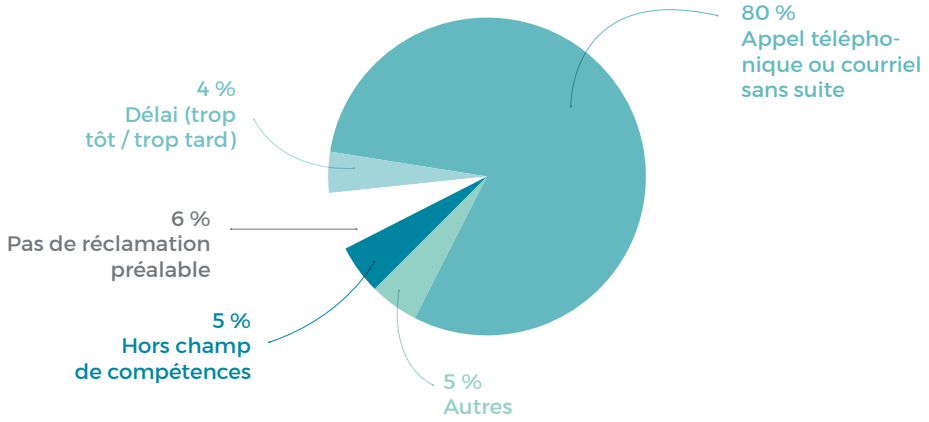
*Par équité sont comptabilisés les litiges reçus par les médiateurs internes des fournisseurs qui en disposent



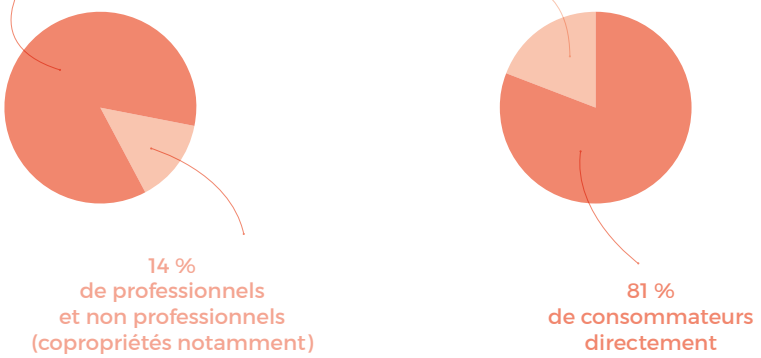
TYPOLOGIE DES LITIGES RECEVABLES EN 2015



TYPOLOGIE DES LITIGES NON RECEVABLES EN 2015



PROVENANCE DES LITIGES REÇUS



SATISFACTION ET RECOMMANDATION

80%
des personnes satisfaites de l'action du médiateur

93%
des consommateurs prêts à recommander le médiateur

ÉVOLUTION DE LA SATISFACTION GLOBALE*



*Enquête de satisfaction réalisée par Market Audit auprès d'un échantillon aléatoire de 359 consommateurs ayant utilisé le service.
Détails sur : www.energie-mediateur.fr

TRAITEMENT DES LITIGES

3 497
litiges recevables reçus en 2015

72 %
Recommandations écrites

28 %
Résolutions informelles ou abandon

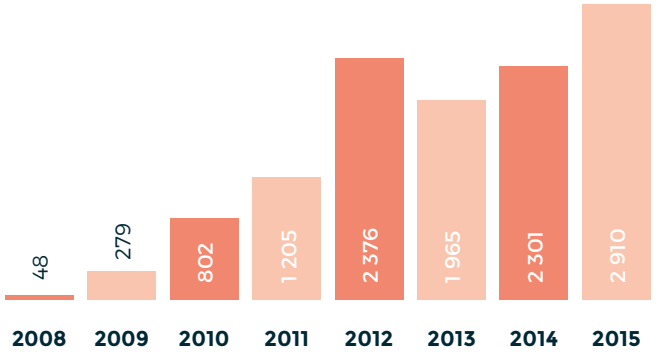
61
JOURS
Délai moyen de clôture d'un litige recevable

52%
de litiges recevables clos en moins de 2 mois

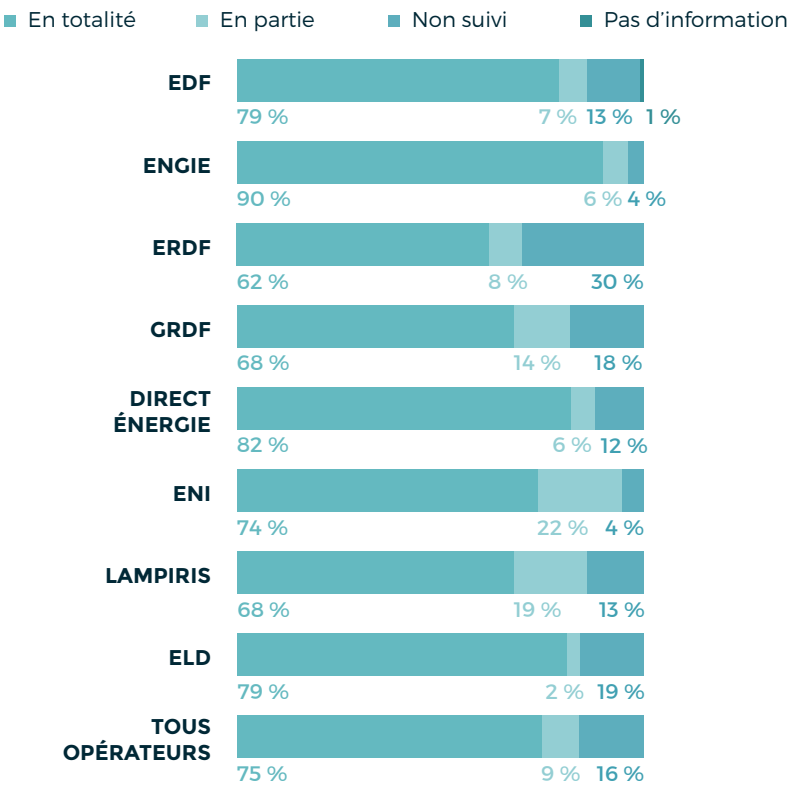
2 910
recommandations émises pour des litiges individuels

728€
Somme obtenue par consommateur après recommandation

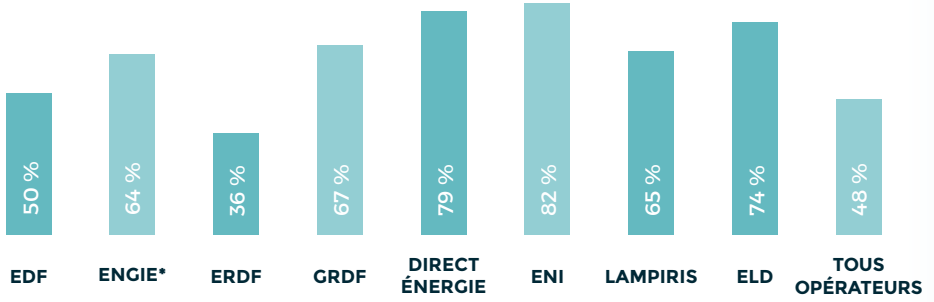
RECOMMANDATIONS ÉMISES POUR DES LITIGES INDIVIDUELS



SUIVI GLOBAL DES RECOMMANDATIONS RELATIVES À DES LITIGES INDIVIDUELS

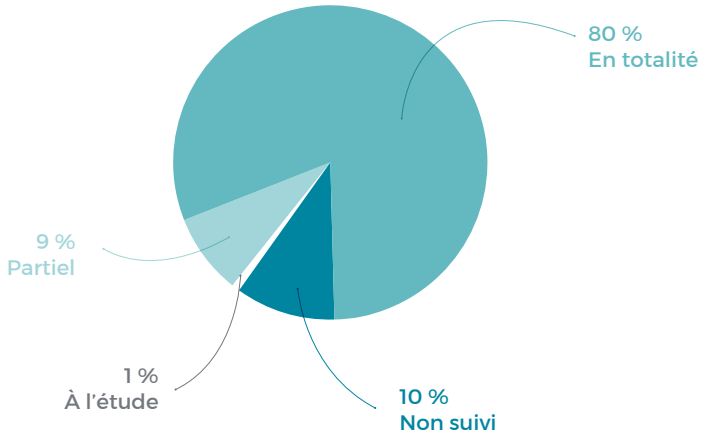


SUIVI DES PRÉCONISATIONS FINANCIÈRES
(% ACCORDÉ, EN MOYENNE)



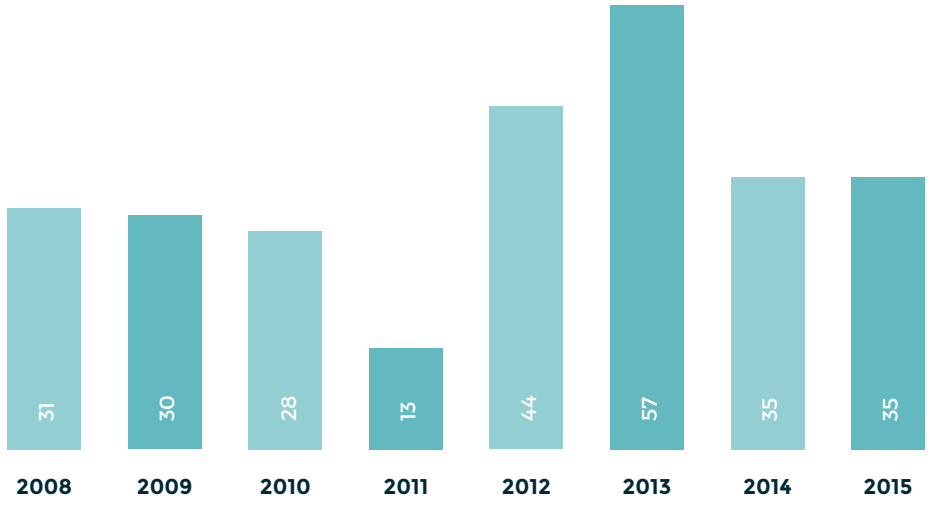
*Suivi de 80% si on exclut un litige atypique non suivi.

SUIVI DES RECOMMANDATIONS GÉNÉRIQUES (2008-2015)

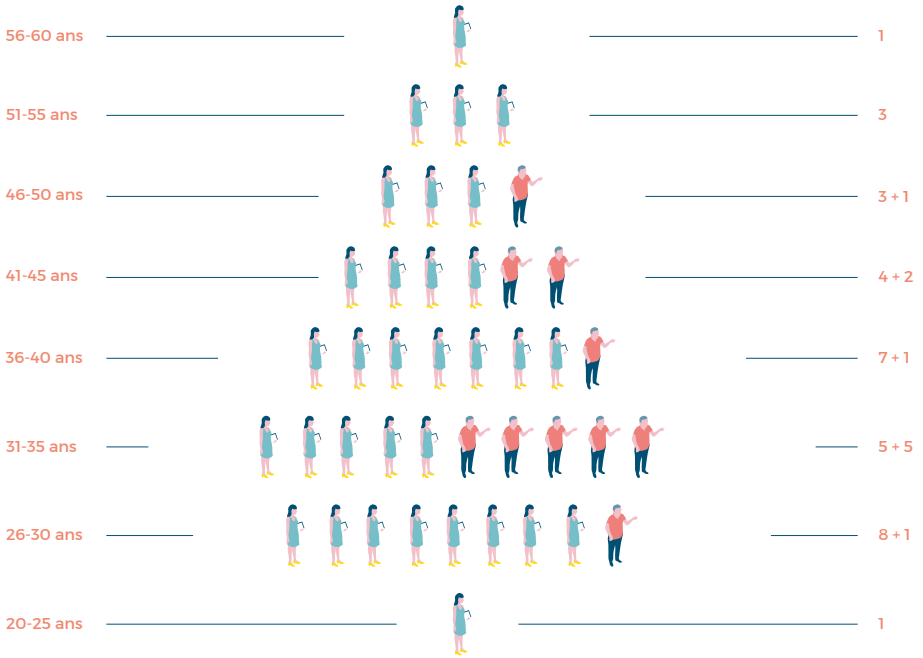


RECOMMANDATIONS GÉNÉRIQUES ÉMISES

TOTAL : 2008-2015 = 273



PYRAMIDE DES ÂGES DES AGENTS DU MÉDIATEUR AU 31 DÉCEMBRE 2015



37 Âge moyen des collaborateurs

42 Nombre d'agents au 31·12·2015

41 ETPT* autorisés en 2015

41 ETPT* travaillés en 2015

*Équivalent temps plein travaillé

RÉPARTITION DES EFFECTIFS PAR MISSION

65% Instruire des litiges

20% Informer les consommateurs

15% Piloter la performance

FINANCES

EN 2015 LE MÉDIATEUR A CONTRIBUÉ À L'EFFORT DE RÉDUCTION DES DÉPENSES PUBLIQUES : -10,8 % PAR RAPPORT À 2012.

RAPPORT FINANCIER 2015			
MISSIONS	Budget prévisionnel	Budget réalisé	% d'exécution
TOTAL	5 811 000 €	5 381 336 €	93 %
Instruire les litiges	1 806 835 €	1 898 805 €	105 %
Informer les consommateurs	1 543 620 €	1 283 541 €	83 %
Piloter la performance	2 270 167 €	1 987 762 €	88 %
Dotation aux amortissements	190 378 €	211 228 €	111 %

RÉPARTITION DU BUDGET RÉALISÉ PAR POSTE	MONTANT EN €	%
PERSONNEL	2 793 566 €	52 %
FONCTIONNEMENT HORS PERSONNEL DONT :	2 754 000 €	45 %
· Loyers et charges	896 476 €	17 %
· Actions d'information auprès du grand public	372 572 €	7 %
· Autres dépenses de communication	69 230 €	1 %
· Prestations externes du dispositif d'information des consommateurs Énergie-Info	436 849 €	8 %
· Autres dépenses de fonctionnement	289 674 €	5 %
· Formation	33 093 €	1 %
· Appui logistique et informatique	99 396 €	2 %
· Dotation aux amortissements	211 228 €	4 %
INVESTISSEMENT	179 252 €	3 %
TOTAL	5 381 336 €	100 %

ANNEXE

35 RECOMMANDATIONS GÉNÉRIQUES ÉMISES EN 2015

Au-delà de la résolution des litiges individuels qui lui sont soumis, l'action du médiateur vise à prévenir les litiges au bénéfice de l'ensemble des consommateurs. Ainsi, lorsqu'un type de litige est le résultat d'une mauvaise pratique, le médiateur recommande aux opérateurs concernés de les corriger par le biais de recommandations génériques. Un résumé de ses préconisations de portée générale est présenté ici.

THÈME	DESTINATAIRE	ÉNERGIE	CONTENU	RECOMMANDATION
Autres	Fournisseur	Électricité	Le fournisseur devrait informer les co-titulaires au contrat de fourniture en cas de modification de l'identité des contractants afin de s'assurer de la poursuite du contrat en cours.	2015-1162
Prestation du distributeur	Distributeur	Électricité	Le distributeur devrait rappeler la puissance maximale autorisée par le branchement en place dans ses propositions techniques et financières liées à une modification de raccordement.	2015-0767
Changement de fournisseur	Fournisseur	Électricité	Le fournisseur ne devrait pas prendre en compte sans l'accord du consommateur un index de mise en service qui serait antérieur de plus de 8 semaines à la date de mise en service de son contrat.	D2015-00997
Contrat	ELD[11]	Électricité	La régie ne devrait plus subordonner la souscription d'un contrat de fourniture d'électricité à la transmission d'un acte de propriété ou d'un bail par le demandeur du contrat.	2015-1712
Résiliation/ Mise en service	Fournisseur	Gaz	Le fournisseur devrait informer ses clients qui le contactent pour résilier leur contrat de fourniture de gaz naturel de la nécessité de programmer une intervention du distributeur pour déterminer l'index de fin de contrat, l'auto-relevé transmis lors de la demande ne servant qu'à le fiabiliser.	D2015-01184
Résiliation/ Mise en service	Fournisseur	Gaz	Le fournisseur devrait mettre en cohérence ses factures et ses CGV concernant les modalités d'une demande de résiliation.	D2015-01054
Résiliation/ Mise en service	Fournisseur	Gaz	Le fournisseur devrait proposer aux consommateurs souhaitant résilier leur contrat mais qui ne peuvent plus laisser accès à leur compteur de transmettre un index auto-relevé et les coordonnées d'un contact permettant de s'assurer de la mise en sécurité de l'installation.	D2015-01054
Autres	Fournisseur	Gaz	Les fournisseurs devraient alerter immédiatement les clients d'un risque d'anomalie sur leur installation intérieure lorsque la prise en compte d'un index implique une consommation représentant le double des consommations habituellement constatées, sur une période similaire.	2015-1419
Autres	Distributeur	Gaz	Le distributeur devrait alerter immédiatement les clients d'un risque de fuite sur leur installation intérieure lorsque la prise en compte d'un index implique une consommation représentant le double des consommations habituellement constatées, sur une période similaire.	2015-1419
Prestation du distributeur	ELD	Électricité	Le distributeur devrait relever semestriellement les compteurs de ses clients en conformité avec la réglementation en vigueur.	2015-1385
Impayés	ELD	Électricité	Le fournisseur ne devrait pas suspendre la fourniture d'électricité d'un contrat en cours pour un impayé relatif à un autre contrat.	2015-1385
Prestation du distributeur	Distributeur	Électricité	Le distributeur devrait informer le fournisseur lorsqu'un index relevé fait l'objet d'une alerte pour forte consommation, afin que ce dernier soit en mesure de mettre en suspens sa facturation, le temps nécessaire à la fiabilisation des données de consommation.	2015-0940
Facturation	Fournisseur	Gaz	Le fournisseur devrait harmoniser les modalités de calcul au prorata temporis de son système de facturation ou, à défaut, clarifier, par une information appropriée apportée aux clients, ce qui est calculé au prorata temporis avec des coefficients climatiques et sans coefficients climatiques.	D2015-00487
Facturation	Fournisseur	Électricité	Le fournisseur devrait, en cas de facturation bimestrielle, mentionner dans sa facturation les relevés effectués par le distributeur, à la date à laquelle ils ont été effectués.	2015-0982
Prestation du distributeur	Fournisseur	Électricité	Le distributeur devrait mettre en œuvre sans délai une procédure de contrôle métrologique réalisée par un organisme agréé choisi d'un commun accord avec le consommateur, comme les textes et ses contrats en disposent.	2015-1224
Prestation du distributeur	Distributeur	Électricité	Le distributeur devrait faciliter les demandes de contrôle métrologique émanant de ses clients, ce qui lui permettra de s'adapter progressivement à la nécessité de vérifier la métrologie d'un grand nombre de compteurs qui s'imposera à lui prochainement.	2015-1224
Prestation du distributeur	Distributeur	Électricité	Le distributeur devrait proposer une prestation moins coûteuse que la vérification ou le contrôle métrologique permettant à un consommateur de disposer d'éléments probants pour confirmer ou infirmer le bon enregistrement de ses consommations par son compteur.	2015-1224
Autres	Fournisseur	Électricité	Le fournisseur devrait prévoir périodiquement sur ses factures un message incitant les consommateurs à vérifier que la puissance souscrite est bien adaptée à leurs usages ainsi que d'alerter individuellement les consommateurs dont la consommation apparaît significativement inférieure à la consommation moyenne des autres clients disposant de la même puissance souscrite.	2015-1218
Facturation	Fournisseur	Électricité	Le fournisseur devrait appliquer à l'ensemble de ses clients titulaires d'un contrat avec une puissance souscrite inférieure ou égale à 36 kVA au taux de TVA à 5,5 % pour la CTA déjà perçue et à percevoir.	2015-1230
Facturation	Fournisseur	Gaz	Le fournisseur devrait faire évoluer la présentation de son échéancier de paiement afin d'y faire figurer la consommation annuelle estimée ainsi que le nombre de prélèvements à effectuer.	2015-1008
Facturation	Fournisseur	Gaz	Le fournisseur devrait clarifier dans ses conditions générales de vente les modalités de facturation proposées aux consommateurs, notamment en ce qui concerne la facturation bimestrielle.	2015-1008
Prestation du distributeur/ Raccordement	Distributeur	Électricité	Le distributeur devrait mettre à jour les données techniques relatives à l'état des colonnes montantes afin que les fournisseurs, lorsqu'ils sont confrontés à une demande d'augmentation de puissance, soient en mesure d'apporter une réponse précise au consommateur.	D2015-00211
Dysfonctionnement de comptage/ Fraude	Distributeur	Gaz	Le distributeur devrait préciser dans ses propositions de redressement la période de référence prise en compte dans le calcul des consommations moyennes plutôt que de faire référence à un «historique de consommation mensuel» qui n'est pas suffisamment précis et ne peut être vérifié.	2015-0626

Facturation	ELD	Électricité	Le fournisseur devrait modifier ses conditions générales de vente afin qu'elles soient conformes à l'article L.111-8 du Code des procédures civiles d'exécution interdisant en l'absence de titre exécutoire l'imputation au consommateur des frais de recouvrement.	2015-1002
Facturation	Fournisseur	Électricité	Le fournisseur devrait mettre à disposition de ses clients par tous moyens une information précise sur les coefficients climatiques appliqués au calcul des taxes et contributions en cas de changement de taux sur la période de facturation.	2015-0695
Résiliation/ Mise en service	Fournisseur	Électricité	Le fournisseur ne devrait plus conditionner la prise en compte des demandes de résiliation de ses clients consommateurs ou non professionnels à un changement de fournisseur ou à un déménagement, et modifier ses conditions générales de vente en conséquence.	2015-0596
Prestation du distributeur	Distributeur	Électricité	Le distributeur devrait, dans les cas où le compteur est inaccessible, adresser au consommateur un courrier quelques jours avant la date de relevé cyclique pour les en informer et leur expliquer les alternatives possibles en cas d'absence à l'horaire annoncé (envoi d'un auto-relevé, programmation d'un relevé spécial, ...).	2015-0961
Facturation	ELD	Électricité	L'ELD devrait synchroniser les dates d'émission de ses factures avec celles des relevés cycliques.	2015-0866
Prestation du distributeur/ Raccorde-ment	Distributeur	Électricité	Le distributeur devrait appliquer systématiquement, sans distinction, selon la nature du branchement de l'utilisateur (monophasé ou triphasé) en cas de perte de phase, l'abattement tarifaire réglementaire pour une coupure supérieure à six heures due à une défaillance du réseau public de distribution d'électricité.	2015-0786
Autres	Fournisseur	Électricité	Le fournisseur ne devrait plus organiser de loteries pouvant laisser penser à des consommateurs ayant réalisé des travaux d'économie d'énergie que la cession de leurs droits à CEE conditionne la participation à une loterie.	2015-0517
Autres	Fournisseur	Électricité	Le fournisseur devrait veiller à informer clairement ses clients qui réalisent des travaux d'économie d'énergie que ceux-ci ouvrent droit à des CEE et de recueillir avant la réalisation desdits travaux leur accord écrit pour le transfert des droits à CEE.	2015-0517
Paiement	Fournisseur	Gaz + Électricité	Le fournisseur devrait se rapprocher des consommateurs payant par mandat-compte afin d'établir une convention organisant la prise en charge des frais par le fournisseur, de manière à ce que ce mode de paiement soit véritablement gratuit pour le consommateur.	2015-0514
Paiement	Fournisseur	Gaz + Électricité	Le fournisseur devrait rembourser automatiquement à ses clients qui le payent par mandat-compte les frais mis à leur charge par La Banque Postale.	2015-0514
Autres	Fournisseur	Gaz + Électricité	Afin d'éviter la multiplication des litiges et les risques de détournement des certificats d'économie d'énergie, tous les fournisseurs d'énergie dits «obligés» dans le cadre du dispositif des certificats d'économie d'énergie devraient obtenir des consommateurs leur accord express et préalable à l'exécution des travaux pour la cession des CEE correspondants.	2015-0273
Dysfonction-nement de comptage/ Fraude	ELD	Électricité	L'ELD devrait appliquer aux redressements faisant suite à un dysfonctionnement de compteur l'abattement de 10 % prévu par la procédure concertée entre les acteurs du marché de l'électricité relative aux erreurs de comptage.	2015-0273

Retrouver l'ensemble des recommandations génériques publiées depuis 2008 sur : **www.energie-mediateur.fr/recommandations**

[1] ELD : Entreprise Locale de Distribution

INDEX

Accord amiable p.24-p.25-p.35 p.64-p.75

Afficheur (déporté) p.17-p.78-p.92 p.101-p.104

Baromètre annuel Énergie-Info p.44-p.58-p.61-p.62 p.85-p.102-p.103-p.111

Champ de compétences p.10-p.13-p.33-p.76

Chèque énergie p.17-p.41-p.70-p.73 p.78-p.84-p.90 à 95

Colonnes montantes p.17-p.70-p.74-p.75

Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation p.32-p.33

Comparateur d'offres p.39-p.42-p.44 p.62-p.115

Compteurs communicants p.17-p.20-p.40-p.42 p.70-p.78-p.99 à 106

Consomag p.42-p.43-p.45

Copropriétés p.10-p.28-p.39 p.51-p.53-p.55-p.74

Coupures / interventions pour impayés p.17-p.96-p.97-P.115

CSPE p.11-p.17-p.70-p.78 à 81 p.89-p.91-p.104

Démarchage p.13-p.40-p.62

Directive médiation p.11-p.17-p.31-p.36

Distributeur / Gestionnaire de réseau p.16-p.29-p.31-p.35-p.40 p.51-p.52-p.72 à 74-p.104-p.105

Énergie-Info p.38-p.39-p.41-p.42-p.44 p.45-p.51-p.52-p.58-p.96 p.102-p.115-p.116-p.125

Gazpar p.107-p.108

Linky p.40-p.42-p.43 p.100-p.101-p.103 à 107

Litiges (instruction) p.24 à 27-p.35-p.42 p.62 à 66-p.117 à 122

Médiation de la consommation p.12-p.32-p.33-p.35

NEON p.17-p.19-p.20

Précarité énergétique p.73-p.83 à 97-p.114

Qualité de fourniture p.30-p.34-p.119

Rattrapage de facturation p.17-p.29-p.35 p.71-p.72-p.106

Recommandations génériques p.15 à 17-p.27-p.29 p.30-p.39-p.123-p.126

Résiliation p.29-p.40-p.54-p.60 p.66-p.67-p.126-p.128

SoLLEn p.15-p.26-p.28

Tarifs réglementés p.39-p.40-p.42-p.50 à 55 p.60-p.108-p.112-p.113

Tarifs sociaux p.29-p.70-p.73-p.78 p.81-p.84-p.86 à 93 p.95-p.104-p.114

Transition énergétique (loi) p.10-p.13-p.33-p.70 à 81 p.84-p.85-p.91-p.92 p.97-p.104

Trêve hivernale p.17-p.93-p.96-p.97

Rédaction

Jean Gaubert, Frédérique Coffre, Aurore Gillmann, Catherine Lefrancois-Rivière, Caroline Keller

Crédits photos

P.12 - Alain Bazot : UFC-Que Choisir
P.18 - Jacques Toubon : François Lafite/Wostok Press
P.20 - Marine Cornelis : NEON
P.32 - Martine Pinville : Alain Salesse
P.43 - Agnès-Christine Tomas-Lacoste : Jean Chiscano
P.53 - Claude Pouey : ARC
P. 65 - Daniel Fava : Eni
P.71 - Jacques Gérard : GRDF
P.72 - Patrick Bayle : EDF - Augustin Detienne
P.77 - Emmanuel Trivin : Butagaz – Sylvain Lefeuvre
P.81 - Marc Goua : Assemblée nationale
P.95 - Dominique Marmier : Familles rurales
P.103 - Bernard Lassus : ERDF
P.106 - Isabelle Falque Pierrotin : CNIL

Crédits graphisme

Illustrations : Lou Rihn
Conception graphique : Agence 4août
Imprimerie : Imprimerie Bialec

Le médiateur national de l'énergie

Informer, conseiller, protéger