F B Q R I R I W O V G I E N B A M
B Ç Q L J F A C T U R E T E U Y F
Q O R R L I M É D I A T E U R I T
J L B K V G W R R S C V W R I X A
G A C O N C E R T A T I O N A N O
I N C J P Z R M É N E R G I E U M
J A A C B A R O M E T R E B I S W
M Ç R T O C O U P U R E S O A M P

ACQUIS
ACTIVITÉ
ACCORD AMIABLE
ARRÊTÉ FACTURES
BAROMÈTRE ÉNERGIE-INFO
BONUS/MALUS
BUZZ
COUPURES
CONCERTATION
CONFUSION
CHÈQUE ÉNERGIE
DÉBAT NATIONAL SUR LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE
ÉNERGIE-INFO
FORMULE DU GAZ
FINANCES
GAZPAR
HEURES PLEINES, HEURES CREUSES
IMPAYÉS
INFORMATIONS COMMERCIALEMENT SENSIBLES
JUSTICE
KVA
KWH

MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE
RAPPORT D'ACTIVITÉ 2012

A P P E R S A S V T U G A Z C S R
T A O E H N T I E M Z W I P P I I
I Y R I I A T G R S E K G A X T F
O E T F B C R O X J M Ç K R Y I S
N S U E A E F T C H E Q U E Ç O K
X L D D N B H E U R E S D W N N W
N P L E I N E S F W Z Y T M L T H
M Ç R T O C O U P U R E S O A M P

MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2012

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 recommander des solutions aux litiges.
Le médiateur rend compte de son action devant le Parlement.

SOMMAIRE

A

10 **ACQUIS…**
ou comment le médiateur a fait bouger les lignes dans l'intérêt général.

17 **ACTIVITÉ…**
ou comment les équipes ont travaillé sans relâche.

21 **ACCORD AMIABLE…**
ou comment résoudre les litiges autrement.

23 **ARRÊTÉ FACTURES…**
ou comment améliorer l'information des consommateurs.

B

28 **BAROMÈTRE ÉNERGIE-INFO…**
ou comment les Français, inquiets, peinent à trouver leurs repères.

30 **BONUS/MALUS…**
ou comment inciter les Français à la sobriété énergétique.

33 **BUZZ…**
ou comment le médiateur a occupé le terrain en 2012.

C

40 **COUPURES…**
ou comment un quotidien sans lumière ni chauffage touche de nombreux Français.

42 **CONCERTATION…**
ou comment faire avancer les droits des consommateurs par le dialogue.

45 **CONFUSION…**
ou comment elle peut se faire aux dépens des consommateurs.

48 **CHÈQUE ÉNERGIE…**
ou comment aider les personnes en difficulté à payer leurs factures.

D

52 **DÉBAT NATIONAL SUR LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE…**
ou comment préparer la société "sobre" de demain.

E

60 **ÉNERGIE-INFO…**
ou comment le médiateur et la Commission de régulation de l'énergie aident les consommateurs à s'y retrouver.

F

66 **FORMULE DU GAZ…**
ou comment la recette magique pour faire baisser les prix du gaz est difficile à concocter.

69 **FINANCES…**
ou comment gérer au mieux les deniers publics.

G

74 **GAZPAR…**
ou comment le projet de compteur communicant de gaz trace sa route.

H

78 **HEURES PLEINES, HEURES CREUSES…**
ou comment consommer intelligemment l'électricité.

I

82 **IMPAYÉS…**
ou comment mettre la pression sur les consommateurs.

84 **INFORMATIONS COMMERCIALEMENT SENSIBLES…**
ou comment des dispositions légales peuvent gêner les investigations.

J

88 **JUSTICE…**
ou comment un médiateur indépendant ne joue pas contre les tribunaux.

K

94 **kVA…**
ou comment se mesure la consommation électrique instantanée.

95 **kWh…**
ou comment se mesure l'énergie consommée.

L

98 **LINKY…**
ou comment le compteur évolué doit être aussi au service des consommateurs.

102 **LITIGE…**
ou comment faire la différence avec une réclamation.

M

108 **MÉDIATION…**
ou comment l'exception française s'illustre dans le développement de la médiation.

N

114 **NEON…**
ou comment le réseau européen des médiateurs de l'énergie indépendants s'agrandit.

O

118 **ORGANISATION…**
ou comment faire plus et mieux avec moins.

P

124 **PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE…**
ou comment faire avancer un sujet prioritaire pour la solidarité nationale.

130 **PROTECTION DES CONSOMMATEURS…**
ou comment mieux les défendre face aux professionnels.

134 **PRESCRIPTION…**
ou comment limiter la durée des rattrapages de facturation.

138 **PARTENARIATS…**
ou comment 1+1 = 3.

Q

144 **QUALITÉ DE FOURNITURE…**
ou comment pallier les aléas du réseau électrique.

R

152 **RÉCLAMATIONS…**
ou comment les opérateurs s'améliorent progressivement.

154 **RECOMMANDATIONS…**
ou comment le médiateur résout les litiges.

S

162 **SOLLEN…**
ou comment résoudre les litiges *via* Internet.

163 **SATISFACTION…**
ou comment une large majorité des consommateurs apprécie l'action du médiateur.

165 **SURENDETTEMENT…**
ou comment certaines pratiques peuvent avoir des conséquences dramatiques.

T

170 **TARIFS…**
ou comment faire face à la montée inéluctable des prix.

175 **TAXES…**
ou comment le mille-feuille des prélèvements sur les factures devient illisible.

U

180 **UNION EUROPÉENNE…**
ou comment Bruxelles a dû accepter un compromis sur la médiation.

V

186 **VERTE…**
ou comment choisir la couleur de son électricité.

W

192 **WATT & MOI…**
ou comment suivre sa consommation sur Internet.

XY

196 **XY…**
ou comment se répartissent les femmes et les hommes dans l'institution.

Z

200 **ZORRO…**
ou comment les consommateurs peuvent saisir le médiateur.

201 **ZOOM…**
ou comment trouver le médiateur.

POUR LIRE LES QR CODES

→ Téléchargez un lecteur compatible QR Code sur votre téléphone mobile
→ Flashez le QR Code avec l'appareil photo
→ La page Internet s'ouvre

DENIS MERVILLE

Médiateur national
de l'énergie

ÉDITO

Depuis ma nomination fin 2007 comme médiateur national de l'énergie, un long chemin a été parcouru. En cinq années, l'institution s'est imposée dans le paysage de l'énergie. Fort de mon indépendance, avec un mandat non révocable et non renouvelable, j'ai défendu une conception ambitieuse de la médiation publique, au service de l'intérêt général, avec pour objectif constant la recherche d'un équilibre entre les indéniables contraintes des opérateurs et la nécessaire protection des consommateurs.

L'institution est devenue un acteur incontournable de la régulation du secteur, une fonction que certains n'avaient pas anticipée. De nombreux acquis ont été obtenus comme la réversibilité, c'est-à-dire le droit pour les consommateurs de revenir aux tarifs réglementés sans condition, ou un meilleur remboursement des trop-perçus par les opérateurs, qui sont à même de redonner confiance aux consommateurs dans un marché ouvert à la concurrence depuis 2007. De l'amélioration du traitement des réclamations à une meilleure prise en compte du client final par les distributeurs, nous avons contribué à ce que le consommateur soit placé au cœur des politiques publiques de l'énergie – le compteur évolué Linky ou la transition énergétique – comme des pratiques des entreprises.

Le médiateur a également contribué à faire émerger dans le débat national la problématique de la précarité énergétique. Pendant une période marquée par de fortes hausses des tarifs de l'électricité et du gaz ainsi qu'une crise économique et sociale majeure, il était de mon devoir de tirer le signal d'alarme et de proposer des solutions pour aider les ménages les plus vulnérables. Là aussi, des progrès ont été accomplis, même si beaucoup reste à faire.

Cette mission d'informer, de conseiller et de protéger les consommateurs, telle que nous l'avons conçue et pratiquée, est le fruit du travail de toute une équipe motivée, forte de sa diversité et maintenant de son expérience. Elle fait de la France un des précurseurs en Europe d'un mode de résolution amiable des litiges efficace et apprécié, au service de la collectivité. Ce dispositif sera appelé à se développer dans les divers secteurs de la consommation et dans tous les États membres de l'Union européenne sous l'impulsion d'une directive applicable dès 2015.

Cette année, notre rapport d'activité prend une forme quelque peu originale mais pédagogique : un abécédaire qui, d'acquis à zoom, permet à la fois de vivre les temps forts de 2012 et de résumer les grands enjeux de l'énergie que nous avons portés depuis 2007.

A C Q U I S Ç D C S T J X Z L
Z X C H O K J Y Q I L K E X F
Q Q F A D L Z H N Y S I M E N
Z R T M J L Y R O R U K U S Q
C O K I T G W A A G U F C L C
V M A A E Y S T C Q T Y Z X E
D L P B G T A L C B C O L A O
V C Q L T U X G O Ç N A A R U
T P M E I O Q S R C R C P R Ç
Ç R P C Ç L U Y D M L T I E R
E O O U G L C O L H W I V T T
R S K U J Y H R H Z E V H E C
P F R C B A U S W J W I W O R
B O D F A C T U R E S T C F R
D X W V M Y X F O D V E O P S

ACQUIS…
ou comment le médiateur a fait bouger les lignes dans l'intérêt général.

ACTIVITÉ…
ou comment les équipes ont travaillé sans relâche.

ACCORD AMIABLE…
ou comment résoudre les litiges autrement.

ARRÊTÉ FACTURES…
ou comment améliorer l'information des consommateurs.

ACQUIS *ou comment le médiateur a fait bouger les lignes dans l'intérêt général* →

Dès sa création, le médiateur national de l'énergie a porté des propositions fortes pour réconcilier les Français avec le marché de l'énergie, ouvert à la concurrence en 2007. Si elles ont parfois mis du temps à se concrétiser, elles représentent aujourd'hui d'incontestables avancées pour les consommateurs. Depuis 2010, s'ils ont souscrit une offre de marché en électricité ou en gaz, ces derniers peuvent revenir à tout moment et sans délai aux tarifs réglementés ①. Pour Denis Merville, cette disposition, qu'il a toujours défendue, *« était nécessaire pour redonner confiance dans le fonctionnement d'un marché complexe et difficilement lisible par les citoyens »*.

Autre cheval de bataille ? Le remboursement rapide et automatique des trop-perçus, qui a fait l'objet de plusieurs recommandations génériques. Le premier rapport d'activité pointait déjà des pratiques inacceptables, suggérant d'instaurer des pénalités de retard pour inciter les opérateurs à modifier leurs procédures. En effet, certains fournisseurs pouvaient mettre plusieurs mois à rembourser des sommes atteignant parfois plusieurs centaines d'euros, d'autres ne restituaient

① La loi NOME (Nouvelle organisation du marché de l'électricité) du 7 décembre 2010 a institué une réversibilité, sans délai, ni condition, en gaz comme en électricité.

les trop-perçus inférieurs à quinze euros qu'à la demande expresse, voire insistante, de leurs clients. Cette avancée a été obtenue en deux temps : la loi NOME de décembre 2010 stipule que, lors de la résiliation d'un contrat, l'opérateur envoie la facture de clôture dans un délai de quatre semaines puis dispose d'un délai de quinze jours pour rembourser un éventuel trop-perçu. L'arrêté factures d'avril 2012 précise les conditions de remboursement en cours de contrat. (voir arrêté factures)

Convaincu que des consommateurs informés et responsables sont davantage en situation de faire des choix éclairés, le médiateur s'est battu pour davantage de transparence. Une de ses priorités a été de leur donner les moyens de vérifier leurs factures fondées sur des estimations. En 2010, un premier point a été satisfait avec la publication sur le site Internet de GRDF d'éléments sur le coefficient de conversion du gaz de m^3 en kWh, qui varie selon les saisons et les régions. D'autres progrès importants sont apportés par l'arrêté factures, comme l'affichage des données sur lesquelles une estimation repose ou celui de la date, ainsi que l'intitulé des interventions techniques réalisées par le distributeur. La lisibilité des factures correctives s'améliore

DES ACQUIS EN QUELQUES DATES

2010

Droit pour les consommateurs de revenir aux tarifs réglementés de l'électricité et du gaz sans condition

Le tarif social de l'électricité est accessible à un plus grand nombre de ménages démunis

Les consommateurs peuvent vérifier le coefficient de conversion du gaz de m^3 en kWh

DES ACQUIS EN QUELQUES DATES

2011

Remboursement plus rapide des trop-perçus lors d'une résiliation de contrat

Généralisation de l'auto-relevé effectué par le consommateur

Possibilité de rectifier des index erronés dans certains cas

aussi, avec davantage d'informations précises permettant aux consommateurs de les comprendre. (voir arrêté factures)

Par ses investigations juridiques approfondies, le médiateur a rétabli dans leurs droits plusieurs milliers de consommateurs. Son analyse du décret relatif au tarif social de l'électricité ①, montrant que la puissance et le prix de l'abonnement n'étaient pas des critères pour accorder le TPN mais des éléments pour en calculer le montant, a permis d'élargir le nombre de bénéficiaires, soit au moins 6 000 foyers précaires supplémentaires chaque année. EDF applique le TPN sans condition de tarif ni de puissance depuis le 1er juillet 2010 et a retrouvé 4 000 clients lésés qui y ont eu accès rétroactivement.

Son attention portée aux foyers les plus vulnérables a contribué à élargir le nombre de foyers éligibles aux tarifs sociaux. Le décret de mars 2012, par l'automatisation, a fait passer les bénéficiaires du TPN de 650 000 à un million, ceux du TSS ② de 290 000 à 350 000. L'arrêté de décembre 2012 étend l'accès de ces tarifs sociaux à 400 000 ménages supplémentaires. Enfin, la loi sur l'énergie du 15 avril 2013 permettra à quatre millions de ménages précaires de profiter de cette aide au paiement des factures ; elle prévoit aussi

① Le tarif de première nécessité (TPN) a été mis en place en janvier 2005.

② Le tarif spécial de solidarité (TSS) est entré en vigueur en août 2008.

que le TPN soit accordé par tous les fournisseurs d'énergie. (voir bonus/malus)

Son action a également permis de dépoussiérer les "forfaits cuisine", des contrats collectifs de consommation de gaz en voie d'extinction mais concernant encore 140 000 ménages. Non seulement il a été établi que la consommation de référence utilisée pour calculer le forfait était surévaluée mais aussi que ces contrats n'étaient plus adaptés à la réglementation stipulant que l'usage de l'énergie doit être facturé, une fois par an, sur des consommations mesurées. En 2012, la situation a été réglée avec la pose de compteurs dans environ 6 000 immeubles, permettant aux 140 000 foyers d'être facturés sur des consommations réelles.

Afin que les consommateurs soient facturés le plus justement, le médiateur a défendu une meilleure prise en compte de l'auto-relevé. Un premier pas a été accompli avec l'obligation ③ pour les fournisseurs de mettre en place un service pour les collecter. La possibilité pour les consommateurs de faire corriger des index erronés lors d'une mise en service, d'une résiliation ou d'un changement de fournisseur avance. En gaz, la procédure de mise en service et de résiliation le prévoit depuis 2011, sur la base de

DES ACQUIS EN QUELQUES DATES

2012

Les ménages abonnés à un "forfait cuisine" sont désormais facturés une fois par an sur des consommations réelles

Remboursement plus rapide des trop-perçus en cours de contrat

Abattement de 10 % sur le redressement des consommations, suite à un dérèglement de la répartition heures pleines/heures creuses

③ Cette obligation est une des dispositions de la loi NOME de décembre 2010.

141
recommandations génériques depuis 2012

preuves – un état des lieux par exemple – et si l'écart est supérieur à 50 m³. De plus, le distributeur GRDF s'est organisé pour permettre aux fournisseurs de gaz de prendre directement en compte l'auto-relevé de leurs clients, afin de rectifier automatiquement leurs factures. En 2012, les opérateurs d'électricité ont acté le principe de la correction d'index dans les trois cas de figure ; reste à déterminer les seuils.

Le médiateur a été l'un des premiers acteurs à avoir mis en lumière la précarité énergétique. Il a depuis son origine défendu des procédures plus favorables aux consommateurs rencontrant des difficultés financières.

ANALYSE
Des acquis en quelques exemples

En 2012, d'autres améliorations dans les procédures des opérateurs sont à porter au crédit du médiateur.
Lors d'un dysfonctionnement de compteur, un abattement de 10 % est prévu dans l'évaluation des redressements de consommation au titre de l'incertitude ; il s'applique désormais lorsqu'un dérèglement de la répartition heures pleines/heures creuses a été constaté. Auparavant, changer de fournisseur et d'option d'abonnement et/ou de puissance devait se faire en deux temps, à moins de passer par une mise en service facturée (25 €) ; ERDF s'est engagé à faire évoluer son système d'information pour synchroniser la modification du dispositif de comptage avec le changement de fournisseur. Lorsqu'une résiliation à l'initiative du fournisseur est en cours, la demande du consommateur de changement d'opérateur est bloquée et son seul recours est de passer par une mise en service payante ; les professionnels sont d'accord sur le principe d'adapter leur système d'information pour que cette demande puisse être validée. De plus, les opérateurs se sont engagés à ne plus bloquer les demandes de mises en service de clients ayant consommé de l'énergie sans fournisseur (hors cas de fraude). Enfin, quand un consommateur fait l'objet d'une résiliation par son fournisseur, il est prévenu par courrier que son énergie va être coupée.
Le médiateur a défendu l'idée d'un appel téléphonique du distributeur, plus concret et l'enjoignant à trouver un autre opérateur. Cette proposition a été retenue en électricité.

Il a porté des mesures d'intérêt général symboliques et nécessaires, comme une protection renforcée des consommateurs de bonne foi contre les coupures et la mise en place d'un fournisseur de dernier recours pour les consommateurs n'arrivant pas à souscrire de nouveau contrat. S'inspirant de ces propositions, la loi dite Brottes prévoit une trêve hivernale des coupures. Celle-ci prévoit de surcroît d'étendre le champ de compétences du médiateur que ce dernier appelait de ses vœux depuis sa création. (voir bonus/malus)

L'institution a également contribué à relancer le dossier des compteurs évolués. Davantage pensé au départ pour les four-

SUIVI DES RECOMMANDATIONS GÉNÉRIQUES

60 %
suivies ou avec engagement à suivre

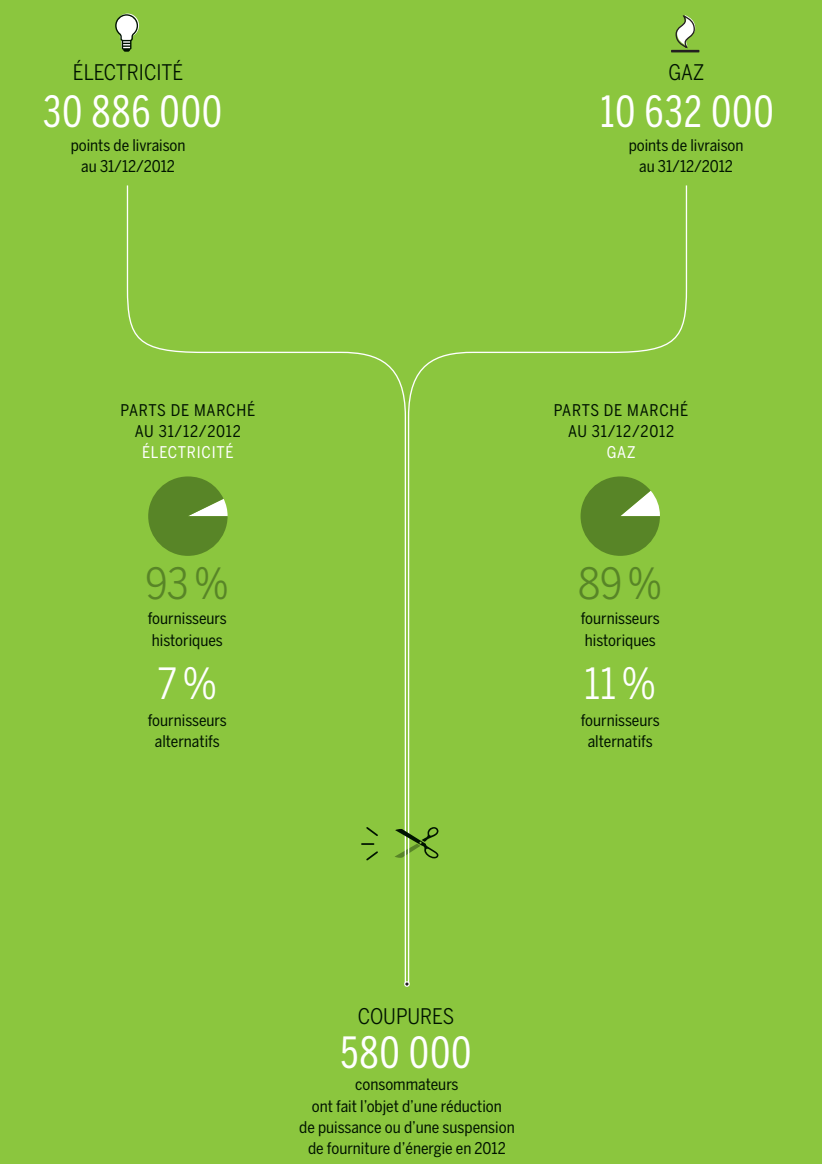
20 %
avec suivi à l'étude

20 %
non suivies

nisseurs et les distributeurs, le projet Linky a été réorienté pour en faire un outil aidant les Français à faire des économies d'énergie. Le leitmotiv du médiateur qui plaidait pour que tous les ménages, y compris les plus modestes, aient accès à une information en temps réel sur leur consommation d'électricité, a reçu un écho favorable. (voir Linky)

Enfin, par son existence et par ses échanges réguliers avec les opérateurs d'électricité et de gaz, il a joué un rôle d'aiguillon important pour que ces derniers améliorent le traitement des réclamations de leurs clients. La qualité de ces procédures internes est essentielle non seulement par respect des consommateurs mais aussi pour le bon fonctionnement de la médiation. Un médiateur n'a en effet pas vocation à régler des réclamations mais des litiges, c'est-à-dire des différends pour lesquels les parties ne parviennent pas à trouver un accord dans un délai raisonnable. (voir réclamations)

LE MARCHÉ DE L'ÉNERGIE EN BREF



DISPOSITIF D'INFORMATION

963 000
consommateurs renseignés en 2012
par Énergie-Info

592 000
consommateurs
ont consulté le site
energie-info.fr

371 000
consommateurs
ont appelé le service
Énergie-Info

LES SAISINES

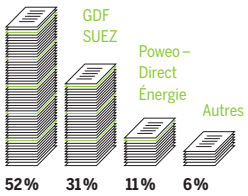
5 412 saisines, dont :

30 % recevables

60 % potentiellement recevables

10 % non recevables

Saisines écrites reçues en 2012



Saisines reçues par fournisseur en 2012

9 EDF

15 GDF SUEZ

61 Poweo – Direct Énergie

8 Autres

Saisines reçues en 2012 pour les clients résidentiels rapportées à 100 000 contrats gaz ou électricité* en portefeuille au 31/12/11 (Données CRE, médiateur national de l'énergie)

QUI A SAISI LE MÉDIATEUR EN 2012 ?

93 %
particuliers

7 %
professionnels

87 %
consommateurs directement

13 %
tiers (familles, associations de consommateurs, élus…)

* 41 millions de contrats résidentiels en France (électricité + gaz naturel)

DISPOSITIF D'INSTRUCTION DES LITIGES

15 720
réclamations reçues en 2012

1 065
courriels

5 365
courriers

9 290
appels

accusé de réception
et analyse de la recevabilité

Réorientation, information sur les droits et les voies de recours

Recommandation de solution au litige

Intervention auprès de l'opérateur

94 %
des dossiers entrant dans le champ de compétences du médiateur ont été résolus ou ont fait l'objet d'une recommandation

CHIFFRES CLÉ

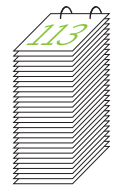
519 €
somme obtenue en moyenne par consommateur après recommandation

26 100
courriers envoyés en 2012

43 167
contacts traités dans le cadre de l'instruction de dossiers (hors appels Énergie-Info)

2 376
recommandations émises en 2012

2 274
saisines instruites dans le cadre du processus « deuxième chance » en 2012

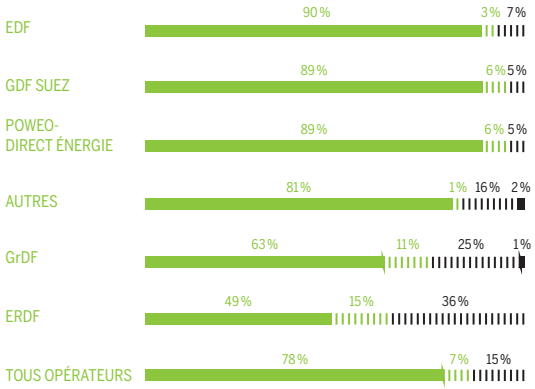


Délai moyen de résolution d'un dossier recevable en 2012

(en jours)

Délai moyen de traitement des questions complexes et réclamations par Énergie-Info en 2012

SUIVI DES RECOMMANDATIONS EN 2012



Recommandations suivies en totalité

Recommandations suivies en partie

Recommandations non suivies

Pas d'information sur les suites données

La recommandation de solution à un litige du médiateur peut comprendre plusieurs préconisations différentes (ex. : facture rectificative, dédommagement). Les suites des recommandations sont analysées préconisation par préconisation.

ACCORD AMIABLE *ou comment résoudre les litiges autrement*

→ La recherche de l'efficacité et de la satisfaction du consommateur a conduit le médiateur à créer une nouvelle procédure de résolution des litiges, qui ne passe pas nécessairement par une recommandation écrite et motivée comme en dispose la loi : l'accord amiable ①. Son principe ? Rechercher une solution au différend par la conciliation. Concrètement, après l'analyse de la saisine, les chargés de mission échangent par courriel ou téléphone avec les opérateurs et les consommateurs sur des propositions, afin de parvenir à un accord entre les protagonistes du dossier. Et celui-ci doit être à la hauteur des standards de l'institution.

Souple et pragmatique, cette procédure est plébiscitée par les consommateurs comme par la quasi-totalité des opérateurs. Elle diminue les délais nécessaires aux investigations et à leur formalisation par écrit, ainsi que la lourdeur administrative du suivi par les opérateurs. Car, lorsqu'un accord est acté, le médiateur est assuré qu'il sera appliqué, ce qui n'est pas toujours le cas des recommandations, qui ne s'imposent ni aux entreprises ni aux consommateurs. C'est la garantie d'une plus grande satisfaction de tous.

CAS CONCRET

Après plusieurs années de factures estimées, Mme G. a reçu une facture de régularisation de gaz de 26 660 euros. Après échanges avec les parties, le médiateur a obtenu du distributeur de limiter le rattrapage à une durée de deux ans (voir prescription), ramenant la facture à 5 600 euros, et du fournisseur un dédommagement ainsi qu'un échéancier de paiement adapté.

① La procédure de l'accord amiable a été expérimentée à partir de l'été 2011. Elle s'est généralisée en 2012.

Cette façon de résoudre les litiges présente toutefois quelques écueils. Tous les dossiers ne se prêtent pas à cette procédure, suivant la nature et la complexité du litige. Ce dispositif ne peut réussir que si les parties font preuve de bonne volonté, le consommateur n'exigeant pas de réparation exorbitante et le professionnel acceptant d'assumer ses responsabilités. Les discussions avec les parties s'avèrent parfois longues, sans certitude d'arriver à un compromis acceptable, ce qui obligera en définitive à rédiger une recommandation.

JEAN-PIERRE HERVÉ

directeur des relations externes, Énergie France, GDF Suez.

« Nous sommes satisfaits par la procédure de l'accord amiable, qui correspond à notre conception de la médiation. Le dialogue, plus que des processus rigides, permet de trouver une solution équilibrée entre le client et le fournisseur, sous l'égide du médiateur de l'énergie. Cette écoute mutuelle entre les équipes de notre service national consommateurs et les chargés de mission du médiateur produit une meilleure compréhension du litige et dégage des solutions plus pertinentes, d'un niveau raisonnable et parfaitement acceptables par les consommateurs. Si nous n'avons pas su résoudre en interne une réclamation, l'accord amiable donne un moyen de reconsidérer le problème, sous l'angle différent apporté par un tiers et d'apporter nos arguments. Ce qui compte pour nous, c'est la rapidité et la qualité de traitement d'un litige pour la satisfaction du client. L'accord amiable va dans ce sens. »

Globalement, le médiateur tire un bilan positif du fonctionnement de l'accord amiable depuis un an et demi. Son objectif est de le développer dans les années à venir, les opérateurs s'y montrant également favorables.

ARRÊTÉ FACTURES *ou comment améliorer l'information des consommateurs* →

Le nouvel arrêté du 18 avril 2012 relatif aux factures d'électricité et de gaz rénove leur présentation pour les rendre plus compréhensibles par les Français. Le médiateur se réjouit de ces avancées qui intègrent plusieurs de ses propositions, débattues dans les instances de concertation.

Premier progrès suggéré par le médiateur national de l'énergie : en cours de contrat, les consommateurs sont plus rapidement remboursés, en cas de trop-perçus par les fournisseurs. Lorsque le montant est inférieur à 25 euros, ces derniers sont désormais dans l'obligation, si le client créditeur en fait la demande, de restituer la somme dans un délai de quinze jours ou de la reporter sur la facture suivante. Au-delà de 25 euros, le remboursement est automatiquement opéré par le professionnel dans le même délai, à

compter de la date d'émission de la facture.

Plusieurs dispositions visent à améliorer l'information du consommateur. La facture doit ainsi afficher lisiblement l'historique de consommation en kWh sur une année, éventuellement sous forme de graphique, afin de permettre une comparaison aisée. De même, il doit être mentionné si les consommations facturées sont estimées, réelles ou basées sur un auto-relevé. Lorsqu'elles sont estimées, la facture comporte la base sur laquelle repose cette estimation ou le moyen d'avoir accès à ces données[1].

Les nouvelles factures doivent donner une meilleure information sur les voies de recours. Elles indiquent les coordonnées du médiateur national de l'énergie (adresse postale et site Internet) et les modalités de saisine quand une réclamation écrite auprès d'un fournisseur n'a pas permis de régler le différend dans un délai de deux mois.

Pour que le consommateur puisse vérifier une facture rectificative, celle-ci doit indiquer les informations relatives à la période, au nombre de kWh concernés et au tarif appliqué, dans un document joint. Toute intervention effectuée par le distributeur et facturée par le fournisseur s'accompagne de la date et de l'intitulé de la prestation, afin que le consommateur puisse l'identifier en se reportant au catalogue du gestionnaire de réseau[2].

[1] L'article 10 oblige également les fournisseurs à faire part des coordonnées de leur service compétent pour traiter les réclamations.

ANALYSE

Quand EDF s'engage…

En novembre 2012, EDF a lancé une campagne de communication "Les engagements EDF & MOI". Dans le n°6, le fournisseur promet, s'il doit de l'argent à un client, de "rembourser sans traîner", c'est-à-dire sous quinze jours. C'est… précisément un des impératifs du nouvel arrêté factures ! D'autres engagements vertueux, comme "proposer une offre adaptée à vos besoins" ou "facturer au plus juste" avec la prise en compte de l'auto-relevé, sont d'ores et déjà des obligations, inscrites dans la loi NOME réformant le marché de l'électricité du 7 décembre 2010. EDF s'engage donc à respecter la législation ? Les consommateurs n'en attendent pas moins…

140 M

de factures environ sont émises chaque année en France par les quelque 200 fournisseurs d'électricité et de gaz pour les clients résidentiels.

[2] Les opérateurs avaient jusqu'au 1er janvier 2013 pour mettre leurs factures en conformité.

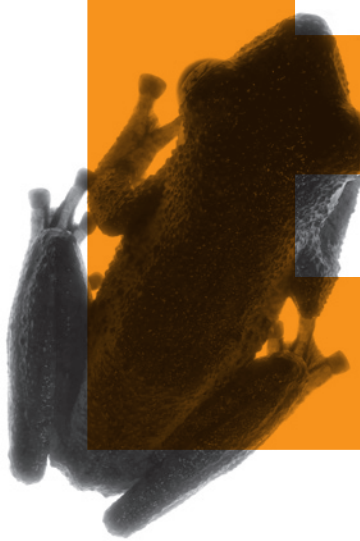
V B O N U S F N R K S O H U O
Y A H B U D K C B Z I U I M W
B X X C K D T Z T R B Y L Y B
T U F T L T G Q Q É B X Z S J
S M Z K D E R G R T D T U Y Q
J L W Z V E N T C W I N F O I
J C O X P P E H V E S Z I V Q
I G A Ç M M J W Y C S S Ç F R
T Z P F O E M S Y Ç U D A E E
K L P R D M Ç M F L K X C I J
N U A X Q X Q K A Z K P G B G
K B A A M U S M R Q D R F S M
F K C A A I M Q W B E K H U E
O P I M U A X F U N X W S W N
F A K F F H A X E B Y A E Q B

BAROMÈTRE ÉNERGIE-INFO…
ou comment les Français, inquiets, peinent à trouver leurs repères.

BONUS/MALUS…
ou comment inciter les Français à la sobriété énergétique.

BUZZ…
ou comment le médiateur a occupé le terrain en 2012.

B



65 %
des Français estiment que leurs factures d'énergie représentent une part importante des dépenses totales du foyer.

BAROMÈTRE *Énergie-Info… ou comment les Français, inquiets, peinent à trouver leurs repères* →

Jamais les dépenses d'énergie n'ont été un sujet aussi préoccupant pour les Français. C'est une des révélations du 6e baromètre Énergie-Info sur l'ouverture des marchés①, réalisé chaque année par le médiateur national de l'énergie dans le cadre de sa mission d'information des consommateurs : en 2012, 79 % des personnes interrogées font part de cette inquiétude, contre 70 % en 2010. Alors que les effets de la crise économique et sociale se font de plus en plus ressentir, 11 % reconnaissent avoir rencontré des difficultés pour payer certaines factures d'électricité ou de gaz et 42 % affirment avoir restreint leur chauffage au cours de l'hiver dernier pour éviter des factures trop élevées. Cette préoccupation devrait perdurer puisque la quasi-totalité des foyers (97 %) s'attendent à une hausse des prix dans les prochains mois.

Cinq ans après l'ouverture à la concurrence des marchés de l'énergie, le niveau de connaissance des Français a progressé même s'il reste globalement assez faible : seuls 48 % d'entre eux savent qu'ils peuvent changer de fournisseur ; ils étaient à peine plus de 30 % en 2007. En 2012, 58 % disent

① Enquête téléphonique menée du 5 au 12 septembre 2012 par l'institut CSA auprès de 1 503 foyers pour le compte du médiateur national de l'énergie et de la Commission de régulation de l'énergie.

savoir que ce changement est gratuit et 75 % qu'il n'est pas nécessaire d'avoir un autre compteur. Mais le marché et son fonctionnement demeurent toujours un mystère pour la plupart des ménages : ainsi 65 % n'ont jamais entendu parler des tarifs réglementés. Parmi les autres, 68 % pensent à tort qu'ils peuvent être obtenus pour le gaz et l'électricité chez un même fournisseur et 46 % qu'ils sont proposés par tous les fournisseurs. Près des deux tiers des personnes interrogées considèrent qu'il vaut mieux avoir un seul opérateur pour le gaz et l'électricité : 29 % pensent que cela permet d'obtenir des tarifs moins chers.

Une grande confusion perdure à propos des fournisseurs historiques : seulement 32 % des foyers savent qu'EDF et GDF Suez sont deux entreprises différentes et concurrentes. (voir confusion) Un même flou règne quant à la distinction entre fournisseur et distributeur : 23 % pensent qu'ERDF et GrDF sont des fournisseurs et 29 % ne les connaissent même pas. Ce manque de repères peut expliciter le manque d'appétence des Français pour la concurrence : seuls 9 % des foyers déclarent avoir changé d'opérateur, principalement pour trouver des prix plus compétitifs. Il faut dire que les tarifs réglementés sont perçus comme moins chers que les offres de marché par 35 %

7 %
des Français seulement sont capables d'estimer la consommation annuelle d'électricité de leur foyer.

42 %
des ménages se sont privés de chauffage au cours de l'hiver 2011-2012 pour éviter des factures trop élevées.

52 %
des Français ne savent pas qu'ils peuvent changer de fournisseur.

68 %
des foyers ne savent pas qu'EDF et GDF Suez sont deux entreprises différentes et concurrentes.

des ménages ou au même prix par 34 %.

Dans l'esprit, les Français se disent favorables à l'ouverture des marchés, 63 % estimant que c'est "une bonne chose". Mais concrètement, ils peinent à en voir les bénéfices : seuls 19 % pensent qu'elle conduit à une amélioration de la qualité de service. Et 34 % jugent que cette ouverture a provoqué une hausse des prix de l'énergie en 2012.

BONUS/MALUS *ou comment inciter les Français à la sobriété énergétique* →

La loi, initialement appelée "tarification progressive de l'énergie", a été publiée au Journal officiel du 16 avril 2013. La mesure phare de ce texte de "transition vers un système énergétique sobre" était un bonus-malus sur la facture des Français, prévoyant qu'un volume de base d'électricité, de gaz ou de chaleur soit alloué à chaque foyer en fonction de sa composition familiale, de sa localisation géographique et de son énergie de chauffage. En deçà du volume de base, les consommations étaient facturées avec un bonus, au-delà, avec deux niveaux de malus suivant leur ampleur.

Ce dispositif visait à rendre la tarification des énergies de réseaux à la fois plus écologique, en incitant à réduire les consommations, mais aussi plus équitable socialement, deux objectifs qu'on ne peut que partager. La difficulté consistait à vouloir les concilier

FRANÇOIS BROTTES

président de la Commission des affaires économiques de l'Assemblée nationale

« Le médiateur national de l'énergie a conquis au fil des ans une vraie reconnaissance et su se rendre indispensable.
Il ne s'est pas contenté de trouver des solutions individuelles aux litiges, il a su faire avancer des problématiques, les porter sur la place publique.
Il était demandeur d'une extension de ses prérogatives. Il est légitime qu'il ait été entendu par le législateur. Car jusqu'ici ses compétences étaient cantonnées aux particuliers et aux petits professionnels.
Or des centaines de saisines ont été déclarées irrecevables ces dernières années, parce qu'elles portaient sur des contestations de souscription de contrat, des problèmes de raccordement ou encore parce qu'elles émanaient de syndicats de copropriétaires ou de PME.
Le médiateur de l'énergie va pouvoir aider plus de consommateurs. Les différends que rencontrent les consommateurs non professionnels, qu'il s'agisse des associations, des syndicats de copropriété ou des collectivités locales par exemple, mais aussi des professionnels comme les artisans ou les TPE, pourront désormais être instruits par l'institution. Il en sera de même pour les différends avec les gestionnaires de réseaux, à l'instar de ceux qui portent sur le raccordement.
Cette extension est donc une marque de confiance et un encouragement à poursuivre le travail entrepris. Et c'est autant le Parlement que le gouvernement qui les expriment ! »

dans un seul dispositif, anticonstitutionnellement selon le verdict des sages de la rue Montpensier. Même si ce n'est pas le principe qui a été censuré, mais ses modalités d'application, il est probable que cette mesure connaisse le même sort que la taxe carbone, retoquée pour des motifs similaires par le Conseil constitutionnel en 2007, et qui n'a jamais vu le jour.

D'autres dispositions ambitieuses de la loi dite Brottes relatives à la prévention de la précarité énergétique n'ont heureusement pas été remises en cause. Afin de permettre à tous les citoyens d'accéder aux droits fondamentaux que sont se chauffer et s'éclairer, les tarifs sociaux de l'énergie devraient désormais être distribués à près de quatre millions de foyers. Ce n'est plus seulement l'assurance-maladie mais tous les organismes de sécurité sociale, ainsi que l'administration fiscale qui transmettront aux fournisseurs la liste des personnes éligibles aux tarifs sociaux, dont le plafond de revenu sera fixé par décret. S'inspirant des propositions du médiateur national de l'énergie, le texte prévoit que tous les fournisseurs d'électricité pourront accorder le tarif social de l'électricité, le tarif de première nécessité (TPN), comme c'est déjà le

cas pour le gaz. Il instaure également une interdiction des coupures d'électricité et de gaz en hiver pour impayés, sur le modèle de la trêve hivernale pour les locataires [1]. (voir coupures et chèque énergie)

Enfin, et c'était une demande récurrente du médiateur national de l'énergie, ses compétences sont élargies afin de pouvoir aider un plus grand nombre de consommateurs en litige avec un opérateur. Les litiges que rencontrent les consommateurs non professionnels – qu'il s'agisse des syndicats de copropriété ou des associations locales par exemple – mais aussi les professionnels appartenant à la catégorie des microentreprises, pourront désormais être instruits par l'institution. De même que les différends avec les gestionnaires de réseaux, à l'instar de ceux portant sur le raccordement.

BUZZ *ou comment le médiateur a occupé le terrain en 2012*

→ Pour assurer pleinement sa mission d'information, le médiateur a largement arpenté le terrain, en multipliant les rencontres, en participant à des colloques, en favorisant le partage d'expérience. Comme chaque année, les rendez-vous avec les représentants des consomma-

[1] La loi stipule que les fournisseurs devront désormais transmettre à la Commission de régulation de l'énergie et au médiateur des informations sur les suspensions de fourniture d'énergie ou les réductions de puissance auxquelles ils procèdent.

LE MÉDIATEUR DANS LES MÉDIAS

L'année 2012 ayant été riche en événements dans le secteur de l'énergie, le médiateur est régulièrement intervenu dans les médias (presse écrite, Internet, radios et TV) ; il s'est exprimé sur la précarité énergétique, les tarifs sociaux, la hausse des prix de l'électricité et du gaz, le remboursement des trop-perçus, la simplification des factures…

teurs sont un moment important. Le 11 avril, dans les locaux du médiateur où étaient conviées toutes les associations, les échanges ont porté sur le traitement des réclamations et les projets du médiateur. Le 6 décembre, les discussions ont été alimentées par les résultats du baromètre Énergie-Info et la concertation sur les CGV[1]. Le médiateur s'est également déplacé à plusieurs reprises en province pour présenter son action ainsi que le service d'information Énergie-Info aux associations de consommateurs.

Pour la quatrième fois, les équipes du médiateur ont participé au Salon des maires et des collectivités locales les 20, 21 et 22 novembre. *« Le Salon des maires est un temps fort de l'année qui permet aux collaborateurs du médiateur d'aller à la rencontre des élus, notamment ceux des zones rurales avec lesquels il est plus difficile d'entrer en contact »* explique Katia Lefeuvre, chef du service communication et relations institutionnelles. Le médiateur est intervenu à une réunion d'information organisée par l'Association départementale des maires de Meurthe et Moselle, ayant pour thème "Mieux comprendre qui intervient en matière de fourniture d'énergie." Dans le cadre des commissions consultatives des pouvoirs publics locaux, plusieurs présen-

[1] Conditions générales de vente

Un des temps forts de l'année a été l'organisation du colloque "La Précarité énergétique : comprendre pour agir", en partenariat avec la Commission de régulation de l'énergie. Les deux institutions au cœur du marché de l'énergie, avec leur légitimité et leur expertise, ont réuni le 22 mars les principaux acteurs concernés pour faire un état des lieux et dessiner des pistes de travail. Les débats ont d'abord fait émerger un consensus : la précarité énergétique exige un traitement prioritaire, alors que les tarifs de l'électricité et du gaz vont augmenter dans les prochaines années.

Il est apparu nécessaire de distinguer les foyers précaires et de leur apporter des réponses spécifiques. De l'avis général, l'aide au paiement des factures, sous la forme actuelle des tarifs sociaux, est intéressante mais s'avère insuffisante. Le soutien à la rénovation de l'habitat n'est guère adapté aux ménages les plus fragiles qui n'ont pas les ressources financières pour apporter les financements complémentaires nécessaires à l'engagement des travaux. Plusieurs intervenants ont souligné le risque de stigmatisation des personnes en difficulté, si les aides sont trop finement ciblées grâce à des fichiers de recensement des "précaires". Certaines, pour éviter d'être repérées par les services sociaux, préfèrent se priver de chauffage ou calfeutrer leur habitation, mettant en péril leur santé. Au terme du colloque, les échanges ont permis de dégager des pistes d'action pour garantir le droit à l'énergie à tous. Par exemple, la coordination des acteurs locaux autour d'une procédure d'urgence à engager dès le premier impayé et avant la coupure.

La simplification de la tarification de l'énergie, ainsi que celle de l'accès aux aides sociales, comme pourrait l'être le "chèque énergie" défendu par le médiateur.

ANALYSE

Colloque sur la précarité énergétique (voir précarité énergétique)

tations de l'institution et d'Énergie-Info ont eu lieu tout au long de l'année auprès des syndicats départementaux de l'énergie du Tarn-et-Garonne, de la Loire, de l'Ille-et-Vilaine et d'Île-de-France.

En tant qu'expert, le médiateur est régulièrement sollicité. Le 9 mai, il a été auditionné par la Commission d'enquête du Sénat sur le coût réel de l'électricité. Plusieurs colloques et congrès ont été l'occasion d'exprimer sa vision : le congrès Énergie Usine Nouvelle sur le thème "Devenir consom'acteur", les 13e rencontres parlementaires sur l'énergie ou "Comment éviter que la transition énergétique ne devienne fracture énergétique", le colloque européen du Conseil français de l'énergie sur "Les vulnérabilités énergétiques"... Les 26 et 27 juin, il s'est rendu aux 12e rencontres du réseau Infoénergie, qui regroupe les 350 points d'accueil de l'ADEME①.

LE MÉDIATEUR & CONSOMAG

Du 12 au 17 novembre, cinq émissions Consomag "Énergie : faites jouer la concurrence" ont été diffusées sur les chaînes de France Télévision. Cette campagne réalisée avec l'Institut national de la consommation a informé sur les offres des fournisseurs, le décryptage des factures, le rôle du médiateur concernant les litiges. Quinze modules "Flash Énergie" d'1'30" reprenant ces thèmes sont passés sur plusieurs radios.

① Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie

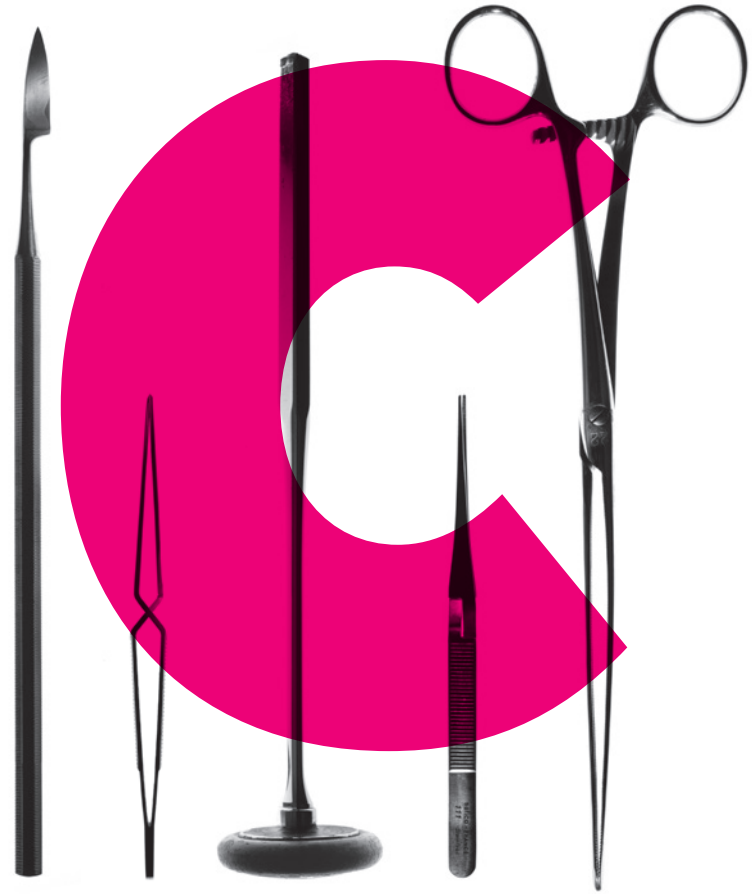
O I Z P O V G M M W S D G Z C
E N E R G I E M V E U I Z N O
O F B Q H J X J R Z S V N R N
Ç E J A A N X U W L O R E S F
S Z N S P R P V H W Z U R Z U
S R U N V U L W L V Q H P P S
W P M Ç O Q O A H E I F Ç X I
F F K C C S N R H H T K H E O
Q G H X A V Y C B B E U I V N
M C G X O P S K X H X C Y R M
R E B M U B N B Y T G O V R B
Q L G O U K A O V H R Ç A E Z
O C C O N C E R T A T I O N M
W B R L T X M Z J H G O Y J R
V M R H Z T N Z X H O V Z G A

COUPURES…
ou comment un quotidien sans lumière ni chauffage touche de nombreux Français.

CONCERTATION…
ou comment faire avancer les droits des consommateurs par le dialogue.

CONFUSION…
ou comment elle peut se faire aux dépens des consommateurs.

CHÈQUE ÉNERGIE…
ou comment aider les personnes en difficulté à payer leurs factures.



PUBLIQUES
La loi dite Brottes du 15 avril 2013 prévoit aussi plus de transparence sur les coupures. Les opérateurs devront informer la Commission de régulation de l'énergie et le médiateur national de l'énergie des interruptions de fourniture demandées.

COUPURES *ou comment un quotidien sans lumière ni chauffage touche de nombreux Français* →

Contrairement à une idée reçue, il n'existait pas avant 2013 de trêve hivernale généralisée, interdisant les coupures de fourniture d'énergie. Seuls les consommateurs aidés par le FSL ⓘ bénéficiaient d'une trêve légale entre le 1er novembre et le 15 mars, soit 300 000 foyers chaque année. Certains fournisseurs qui distribuent les tarifs sociaux s'étaient également engagés volontairement à ne pas couper en hiver leurs clients bénéficiaires… mais en hiver seulement.

En période de grand froid, la suspension d'énergie demeure une réalité pour les ménages qui ne peuvent s'acquitter de leurs factures. Le médiateur national de l'énergie en est le témoin quotidien.

Jusqu'à présent, les opérateurs ne rendent pas publiques les données sur leurs interventions pour impayés. Néanmoins, en 2012, près de 580 000 foyers ont été privés d'électricité et/ou de gaz pour impayés. L'année précédente, leur nombre était estimé à environ 500 000. En électricité, près de 400 000 coupures, réductions de puissance à seulement 1000 watts ou résiliations de contrat à l'initiative du fournisseur ont été effectuées.

ⓘ Fonds de solidarité pour le logement

Les résiliations décidées par l'opérateur en 2012 sont supérieures à celles de 2011 : 110 000 contre 85 000. En gaz, le nombre de coupures pour impayés et de fins de contrat avec le fournisseur est de l'ordre de 180 000.

Le médiateur national de l'énergie a défendu un élargissement de la trêve hivernale des coupures d'énergie. Pour autant, il n'a jamais été dans l'intention du médiateur d'encourager les clients de mauvaise foi à ne pas payer leurs factures, ni d'aggraver les situations de certains. En général et par expérience, le médiateur constate que les consommateurs en difficulté de paiement cherchent à payer leurs factures : seule une extrême minorité essaie de s'y soustraire. Trop souvent, pour les fournisseurs, les clients qui ne paient pas leurs factures se classent en deux catégories : les bénéficiaires des tarifs sociaux ou du FSL, qui peuvent bénéficier de mesures d'accompagnement personnalisées, et les autres, tous trop facilement assimilés à des "mauvais payeurs" pour lesquels les pratiques de recouvrement sont sans pitié. (voir impayés)

De toute façon, trêve hivernale ou non, la facture reste à acquitter. Et la menace de coupure est réactivée dès la sortie de l'hiver… De plus, son coût est à la charge du consommateur, ce qui limite le prétendu effet d'aubaine

1 000 W

La réduction de puissance à 1 000 watts équivaut quasiment à une coupure. Impossible de faire fonctionner un appareil de chauffage ou une plaque de cuisson sans faire fondre le fusible dédié, qui nécessite alors une intervention du distributeur pour être changé.

d'une telle mesure. La trêve hivernale figure dans la loi dite Brottes sur l'énergie. (voir bonus/malus) En complément, le médiateur a également proposé la mise en place d'un fournisseur de dernier recours, en gaz comme en électricité, pour les consommateurs qui ne trouvent pas de fournisseur.

CONCERTATION *ou comment faire avancer les droits des consommateurs par le dialogue*

→ Construire des solutions dans la concertation est dans l'intérêt des consommateurs et des professionnels. Prônant cette approche plus souple que la voie réglementaire, le médiateur national de l'énergie s'est pleinement investi dans les instances de concertation existantes. L'année 2012 a été particulièrement riche en discussions, avec des avancées à la clé mais aussi des déceptions.

Depuis sa création, l'institution participe aux groupes de travail de la CRE① qui définissent les règles des marchés de l'électricité et du gaz. Elle y présente notamment ses recommandations génériques, qui sont débattues. Acceptées, elles représentent autant d'acquis pour les consommateurs et le fonctionnement des marchés. (voir acquis)

Dans la perspective du déploiement des

① Commission de régulation de l'énergie

compteurs communicants Linky et Gazpar, un groupe de travail "Procédures et nouveaux services" a été créé en 2012. Il faut adapter les règles aux nouvelles fonctionnalités de ces compteurs, qui ne manqueront pas d'avoir un impact sur la relation client. *«Avec le soutien des associations de consommateurs, nous avons obtenu que le distributeur se déplace pour relever le compteur si un problème technique empêche le télé-relevé,* relate Frédérique Coffre, chef du service concertation et médiation. *Car ce qu'on promet aux consommateurs avec ces nouveaux compteurs, c'est une facturation sur index réel, pas des estimations.»* Cette disposition devrait limiter les litiges sur les calculs d'index et inciter à une maintenance exigeante des compteurs.

Lors de consultations publiques organisées par la CRE, le médiateur a fait part de ses positions sur le prochain TURPE② et sur les prestations des distributeurs de gaz. *«Nous avons argumenté, par exemple, pour que le prix de la prestation de coupure pour impayé, de 90 euros, soit revu à la baisse et que la résiliation à l'initiative du fournisseur reste gratuite»*. Le médiateur a été entendu.

Le médiateur a été invité à participer, en tant qu'expert indépendant des collèges consommateurs et professionnels, au groupe

RIF

Dans les groupes de travail de la CRE, des discussions ont porté sur la procédure de résiliation à l'initiative du fournisseur (RIF). Le médiateur a préconisé que le distributeur prévienne le client de la suspension prochaine de l'énergie et de la nécessité de chercher un autre fournisseur. En électricité, cette proposition a été retenue.

② Tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité

de travail du CNC ①, animé par la DGCCRF ② sur l'énergie. C'est là qu'ont été soumises à la concertation les dispositions du nouvel arrêté factures, publié en avril 2012. Ce texte reprend plusieurs propositions du médiateur, synthétisées dans le rapport remis fin 2010 au ministre de l'Énergie de l'époque, Éric Besson. (voir arrêté factures)

Les résultats des autres travaux du CNC, qui se sont concrétisés par un avis relatif à "La fourniture d'électricité et de gaz", en juin 2012, sont plus mitigés. Même si quelques avancées peuvent être constatées, il n'y a pas eu de consensus entre le collège des consommateurs et celui des professionnels sur les dispositions relatives au traitement des réclamations et au règlement à l'amiable des litiges, qui apparaissent plutôt en régression par rapport à l'avis précédent de 2005. (voir litige et médiation)

Faisant suite aux travaux du CNC, le médiateur a lancé une nouvelle démarche de concertation portant sur les CGV ③ dans le cadre de sa mission d'information sur les droits. Il a proposé aux associations de consommateurs de s'associer à lui pour élaborer des propositions d'amélioration sur le volet "information des consommateurs". Les documents des principaux opérateurs ont été

① Conseil national de la consommation

② Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes

③ Conditions générales de vente : document hors contrat écrit en très petit qui gagnerait à être davantage lu par les consommateurs.

passés au crible, et cette analyse approfondie a permis de dégager de nombreuses pistes de progrès. Tous les fournisseurs et distributeurs concernés ont accepté d'y répondre de façon détaillée par écrit, sauf EDF qui a indiqué que ses CGV aux tarifs réglementés étaient déjà établies en concertation avec la FNCCR après avis des associations de consommateurs. Au global, les principaux fournisseurs se sont montrés peu enclins à retenir les propositions du médiateur et des associations. *« Les opérateurs affirment préférer la concertation à la réglementation pour faire évoluer le fonctionnement du marché. Toutefois, les fournisseurs historiques ont une culture du dialogue héritée de la période où ils étaient en monopole, et il faudra sans doute encore du temps pour qu'ils s'adaptent au nouveau contexte »* indique Stéphane Mialot, directeur des services.

CONFUSION *ou comment elle peut se faire aux dépens des consommateurs*

→ Dans le cadre de sa mission légale d'information des consommateurs sur leurs droits, le médiateur doit veiller à ce que leurs choix dans le marché de l'énergie soient parfaitement éclairés. Du chemin reste à parcourir…

Avec leurs "offres duales", les opérateurs

CGV

Quelques clauses des conditions générales de vente à améliorer : bien différencier le fournisseur du distributeur, préciser le rôle de conseil tarifaire du fournisseur, clarifier les mentions relatives à la résiliation du contrat qui peuvent laisser entendre que des frais seront facturés.

ALLER PLUS LOIN

68 %

des Français pensent que les tarifs réglementés peuvent être obtenus pour le gaz et l'électricité chez un même fournisseur, selon le baromètre Énergie-Info réalisé à l'automne 2012. À tort…

historiques jouent sur une certaine nostalgie de la facture unique. Mettant en avant l'argument de la simplicité "comme avant", ils multiplient les souscriptions de contrats de gaz pour l'un et de contrats d'électricité pour l'autre, alors même que 32 % des Français croient encore qu'EDF et GDF Suez sont une même entreprise et que 31 % pensent qu'elles sont différentes mais pas concurrentes ①. Il n'est pas sûr que tous les consommateurs souscrivant une "offre duale" comprennent qu'ils changent de fournisseur pour l'une des deux énergies et abandonnent le tarif réglementé, parfois pour une offre plus chère. Cela semble confirmé par les nombreuses sollicitations qui continuent de parvenir jusqu'au médiateur. Dans le cadre de son rapport 2011-2012 sur le fonctionnement des marchés de détail de l'électricité et du gaz naturel, la Commission de régulation de l'énergie a indiqué que la politique commerciale des opérateurs historiques en matière d'offre bi-énergie ferait l'objet d'investigations complémentaires en 2013.

Autre confusion… celle des médiateurs. Il existe en effet un médiateur national de l'énergie et des médiateurs d'entreprise. Certes, l'usage du titre de médiateur n'est pas réglementé et les fournisseurs historiques avaient mis en place leurs médiateurs avant que le Parlement ne crée le médiateur national de l'énergie. Les fournisseurs qui ont fait le choix de conserver leurs médiateurs internes devraient cependant rappeler à chaque fois qu'ils en font la promotion qu'il existe aussi un dispositif public de médiation créé par le législateur : le médiateur national de l'énergie. Or, ce n'est pas toujours le cas. *« En dehors de leurs obligations réglementaires, EDF et GDF SUEZ passent parfois sous silence l'existence du médiateur national de l'énergie, que ce soit sur leurs courriers ou sur leur site Internet par exemple »* explique Stéphane Mialot, directeur des services. Combien de consommateurs se tournent vers les médiateurs d'entreprise après avoir entendu parler du médiateur national de l'énergie ? Nul ne le sait, mais le médiateur national de l'énergie a constaté à plusieurs reprises que même les conseillers clientèle de ces fournisseurs se trompent parfois… Soucieux de lever l'ambiguïté, le médiateur national de l'énergie informe sur l'existence et les modalités de recours aux médiateurs internes sur son site Internet depuis fin 2011, mais sans réelle réciprocité jusqu'à ce jour. En 2011, les régulateurs européens de l'énergie avaient demandé que les fournisseurs disposant d'un

① Selon le 6e baromètre Énergie-Info sur l'ouverture des marchés (voir baromètre Énergie-Info)

service de médiation interne lui donnent un autre nom que le dispositif légal pour éviter d'accroître la confusion des consommateurs. *« Nous ne remettons pas en cause l'existence des médiateurs internes »*, explique Denis Merville *« mais il faudrait trouver une solution pour éviter la confusion vis-à-vis de l'externe. Chacun y gagnerait. »* (voir médiation)

CHÈQUE ÉNERGIE *ou comment aider les personnes en difficulté à payer leurs factures* →

Le "chèque énergie" est une proposition du médiateur national de l'énergie déjà formulée en 2011 pour accompagner les ménages modestes qui peinent à régler leurs dépenses d'énergie. Elle est née d'un constat : les tarifs sociaux ne sont pas un outil suffisamment efficace pour faire reculer la précarité énergétique. Ils excluent en outre certaines formes d'énergie.

À ce jour, cette mesure n'a pas été retenue, malgré le soutien de plusieurs associations de consommateurs et ONG, et même de chercheurs qui proposent de "remplacer le tarif

FNH

À l'occasion de la discussion de la proposition de loi Brottes sur la tarification progressive de l'énergie, la Fondation Nicolas Hulot a proposé que "la précarité énergétique soit davantage prise en compte avec la mise en œuvre d'un chèque énergie pour ceux qui en ont le plus besoin".

de première nécessité par un chèque énergie sous condition de ressources".

Cette proposition reste d'actualité. Malgré les différentes mesures prises en 2011 et 2012 par les pouvoirs publics pour améliorer les tarifs sociaux (automatisation, hausse du plafond de revenu), le nombre de bénéficiaires réels peine à dépasser la moitié du nombre d'ayants droits. Fin 2012, près d'1,2 million de consommateurs bénéficiaient du TPN ①, dont 400 000 le cumulent avec le TSS ②. C'est un progrès significatif par rapport à 2011, où le nombre de foyers touchant le TPN s'élevait à 650 000 et celui du TSS à 290 000 mais encore loin du nombre estimé de foyers en situation de précarité énergétique : au moins 4 millions.

La loi Brottes prévoit de doubler le nombre d'ayants droits pour atteindre 4 millions de foyers. Il n'y a toutefois pas de raison de penser que les difficultés rencontrées à ce jour, liées au croisement de fichiers sociaux et commerciaux, permettent d'atteindre beaucoup plus de 50 % de bénéficiaires effectifs.

* * *

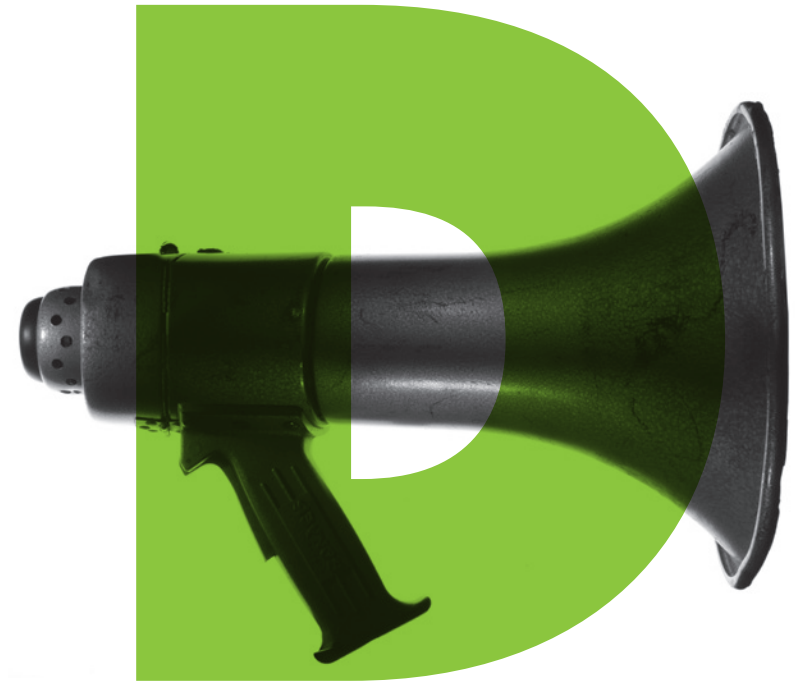
2,4 M

de foyers sont éligibles aux tarifs sociaux. Ils seront 4 millions après prise en compte des évolutions de la loi dite Brottes. À ce jour, 1,2 million de foyers seulement en bénéficient en électricité et 400 000 en gaz.

① Tarif de première nécessité, mis en place en 2005 pour les factures d'électricité.

② Tarif spécial de solidarité, créé en 2008 pour les factures de gaz.

DÉBAT NATIONAL SUR LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE…
ou comment préparer la société “sobre” de demain.



DNTE

Le conseil national est l'instance qui fixe les orientations du débat national sur la transition énergétique (DNTE). Il réunit syndicats et patronat, ONG environnementales, associations de consommateurs, élus locaux, parlementaires et représentants de l'État.

DÉBAT *national sur la transition énergétique… ou comment préparer la société "sobre" de demain* → Le thème de l'énergie est apparu comme l'une des priorités des années à venir à l'issue de la conférence environnementale organisée par le gouvernement en septembre 2012 et à laquelle participait Denis Merville, en tant que représentant de l'Association des maires de France. Comment aller vers plus de sobriété énergétique ? Quelle trajectoire adopter pour atteindre le mix énergétique en 2025 ? Comment financer la transition énergétique ? C'est à ces questions que doit répondre le débat national ①. Par son implication et son expertise fondée sur sa connaissance du quotidien des consommateurs, le médiateur entend y être force de propositions concrètes et innovantes.

Réussir la transition énergétique impose de moins consommer et de mieux consommer, en particulier par des actions d'économies d'énergie. Celles-ci ne se décrètent pas d'un coup de baguette magique. Les compteurs évolués en électricité et en gaz seront une première brique : en informant précisément et quotidiennement chaque foyer sur son utilisation de l'énergie, chacun pourra agir sur son comportement et sur son logement. La rénovation de l'habitat, afin d'améliorer son efficacité thermique et d'éliminer du paysage les "passoires énergétiques", sera un élément clé. Déjà le Grenelle de l'environnement avait dégagé cette priorité.

« Cette politique de long terme devra être financée, en veillant à ce que les coûts du passage à une société sobre en énergie soient supportables par les consommateurs, particulièrement les plus fragiles » indique Denis Merville, qui avance quelques pistes. L'une d'elles serait d'abord et avant tout de faire payer le juste prix de l'électricité et du gaz

① Le débat a été lancé lors de la première réunion de son conseil national, le 29 novembre 2012.

ANALYSE
De la bonne utilisation des ballons d'eau chaude

L'électricité d'origine renouvelable présente la particularité d'être produite de façon intermittente et à des heures où l'on n'en a pas forcément besoin. Avec la hausse de la part de l'électricité renouvelable dans le mix énergétique, le stockage de cette énergie devient une priorité. Plusieurs technologies innovantes sont à l'étude, mais l'on oublie parfois une solution existante et largement déployée : le ballon d'eau chaude électrique.

14,5 millions de ballons d'eau chaude sont installés en France, représentant un potentiel de stockage estimé à 20 millions de MWh. Au lieu de chauffer l'eau la nuit, on pourrait le faire au moment des surplus produits par l'éolien et le photovoltaïque, avec un pilotage adapté du tarif heures creuses. Ce n'est certes pas un moyen de stockage réversible, mais c'est une solution éprouvée ; et même si son rendement est faible, on a tous besoin d'eau chaude…

CSPE
Aujourd'hui, la contribution aux charges de service public de l'électricité représente environ 60 euros par Français et par an.

à ceux qui peuvent se le permettre, et d'accroître parallèlement la solidarité nationale à l'égard des consommateurs précaires. Pour atteindre ces objectifs, une solution simple consisterait à réformer la CSPE, la taxe qui soutient aujourd'hui essentiellement le développement des énergies renouvelables et la péréquation tarifaire : il serait possible d'élargir son assiette à toutes les énergies, en lui donnant une dimension sociale, par l'exemption de foyers précaires, sans oublier une dimension économique en prolongeant le dispositif de plafonnement déjà en vigueur pour les industries fortes consommatrices d'énergie.

La structure des prix pourrait également être réformée : pourquoi ne pas envisager une suppression des abonnements en gaz comme en électricité ? Cette réforme, qui impliquerait de définir des prix de l'électricité croissants en fonction de la puissance souscrite, supprimerait ainsi le caractère dégressif des structures actuelles (plus on consomme, plus le prix moyen du kWh est faible). Avantage de taille : la facturation en serait grandement simplifiée, et la compa-

DELPHINE BATHO

ministre de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie

« Les consommateurs contribueront à la réussite de la transition énergétique, avec la possibilité d'agir au travers des économies d'énergie et en maîtrisant leur consommation. Les économies d'énergie sont pour moi une priorité, c'est la méthode la plus efficace pour alléger la facture énergétique de la France comme celle des ménages. Nous allons investir massivement dans la rénovation thermique, dans l'efficacité énergétique active. Ce qui doit permettre d'allier nos objectifs écologiques avec un objectif social de lutte contre la précarité énergétique et de création d'emplois. Les consommateurs ne seront pas absents du grand débat national qui s'engage : chaque citoyen va pouvoir donner son avis soit sur Internet, soit au travers des rencontres organisées partout dans les territoires. Chacun aura ainsi la possibilité de prendre part à des choix décisifs pour l'avenir de notre nation. »

« En France, la consommation électrique d'une année équivaut à 500 térawattheures*. Pour la faire baisser de 110 TWh à l'horizon 2030, il en coûterait 170 milliards d'euros d'investissement. Le pilotage de la transition énergétique doit donc dessiner une trajectoire soutenable par les consommateurs. Cela implique de miser sur les énergies renouvelables les plus matures, le temps de construire des filières industrielles, en couplant cela à une forte incitation aux économies d'énergie. Les moyens de financement doivent produire un véritable effet de levier pour tous, propriétaires comme locataires. Le rôle des ménages dans cette transition sera primordial : grâce aux services apportés par les smart grids, ils doivent devenir de véritables acteurs de la gestion de leur installation électrique, pour lisser les consommations et faire baisser la production en pointe, plus coûteuse et polluante. »

*1 TWh = 1 million MWh

ROBERT DURDILLY

président de l'Union française de l'électricité (UFE)

raison des offres des différents fournisseurs facilitée. Comment procéder ? *« Il suffirait par exemple d'intégrer la part fixe des coûts d'acheminement dans la part variable, tant au niveau du* TURPE ① *que de l'*ATRD ② *: ces tarifs réseaux, qui représentent environ 50 % du coût de la facture hors taxes, jouent en effet un rôle directeur sur les structures des prix de vente »* propose Bruno Lechevin, délégué général du médiateur.

Pour faire évoluer les comportements, une autre modalité de facturation de l'énergie mériterait d'être étudiée, en l'abordant sans a priori : le prépaiement des consommations. *« Même si ce principe souffre d'une mauvaise réputation, il présente des avantages économiques et écologiques. En effet, prépayer permet de mieux prendre conscience de sa consommation, de façon intuitive, et de mieux maîtriser ses dépenses »* soutient Stéphane Mialot, directeur des services du médiateur.

① Tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité

② Accès des tiers aux réseaux de distribution

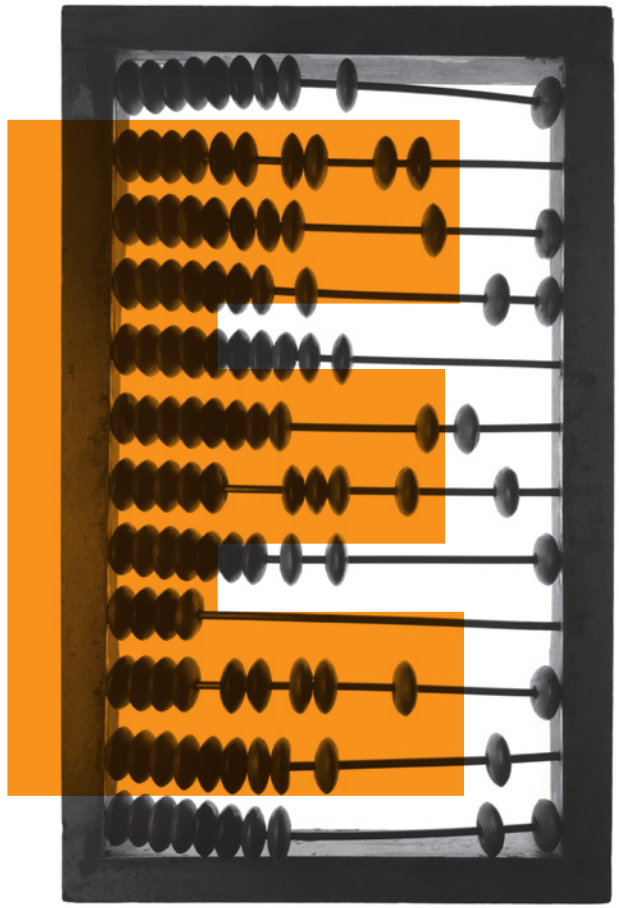
Avec ce système, un consommateur verrait plus facilement à quoi correspondent 200 euros de crédit d'électricité et de gaz. Le prépaiement ne devrait pas concerner uniquement les foyers précaires, comme un moyen d'organiser l'autoprivation, mais tous les consommateurs, dans un esprit citoyen et écologique. Bien sûr, la logique actuellement de rigueur pour ce type d'offre – payer avant et payer plus cher – devrait être remise en cause : il serait normal au contraire que les consommations prépayées soient moins chères pour que le consommateur s'y retrouve. (voir tarifs et taxes)

* * *

Q W V J A X A K Q Y C H Y F I
Q G J G U M R I J W A I S R X
I L X H E K H E Y H E W F R H
V U S H S F G N D B Y D S F Q
M Q Q D I R L E W K O O Z K A
U D T C N C N R M M V S A Y O
S U C A O B L G M Y W Ç A N K
F J K F Z D N I I X N O Q Z U
T R N L V Y E E O Y T C P B C
E I G D E O X U E M M T D B C
K U C Ç T Z Q B B Q P J R Ç U
C Ç V U J V R L Z T F T M K U
Ç Ç W A G P X D E U C U Z C B
C L C X I D N D K S Y N W Ç I
I S Ç B E D U A U X X M G P W

ÉNERGIE-INFO…

ou comment le médiateur et la Commission de régulation de l'énergie aident les consommateurs à s'y retrouver.



SOS

Les résiliations inexpliquées sont le premier motif de sollicitations des conseillers d'Énergie-Info : le consommateur a reçu une facture de résiliation sans aucune démarche.

N° VERT

Le service est joignable depuis 2012 par un numéro vert, le 0 800 112 212

ÉNERGIE-INFO

ou comment le médiateur et la Commission de régulation de l'énergie aident les consommateurs à s'y retrouver → Énergie-Info est un service d'information, mis en place en 2007 et partagé entre le médiateur et la Commission de régulation de l'énergie①. Un numéro vert donne accès à un serveur vocal interactif qui donne la liste des fournisseurs et leurs coordonnées et à un centre d'appels qui répond aux questions des consommateurs.

Une cellule d'expertise traite les demandes les plus complexes, comme les résiliations de contrats inexpliquées, les coupures d'alimentation impromptues, les contestations de facturation. Les conseillers renseignent sur des questions techniques ou réglementaires, informent sur les tarifs sociaux existants, expliquent les hausses des prix du gaz et de l'électricité. Ils guident aussi les personnes qui ont un différend avec leur fournisseur ou leur distributeur. Les attentes vis-à-vis d'Énergie-Info vont parfois au-delà de son champ d'action. Ce rôle de conseil et d'accompagnement est la valeur ajoutée du service ; les conseillers se mettent en relation avec les fournisseurs pour alerter sur le dossier du consommateur. Ils facilitent aussi leurs démarches en leur présentant les recours possibles (associations de consommateurs, DGCCRF, tribunaux de proximité…) et en leur fournissant des courriers types.

Le site Internet energie-info.fr complète ce dispositif d'information. Point fort du site ? Le comparateur d'offres② permet en un clic d'examiner les propositions des fournisseurs d'électricité et de gaz disponibles sur le marché dans une commune. C'est un outil indépendant, qui diffuse une information neutre, et gratuit pour tous, consommateurs comme opérateurs. Ces derniers sont d'ailleurs tous répertoriés sur le comparateur. Celui-ci a été distingué par le groupe de travail de la Commission européenne sur la transparence des prix et a reçu le prix "Victoire de la modernisation de l'État" en 2010. Pratique et pédagogique, il donne aux consommateurs les éléments nécessaires pour faire jouer la concurrence, s'ils le souhaitent, et chercher à faire des économies.

En 2012, le site a innové avec une calculette pour aider les consommateurs à se retrouver dans la saga de la hausse des prix. En effet, lorsque les médias relaient les évolutions

963 000

consommateurs ont été renseignés par Énergie-Info en 2012.

ENERGIE-INFO.FR

Le site comporte des rubriques pratiques – sur la façon de résilier un contrat, de changer de fournisseur, de raccorder un logement neuf au réseau – ou plus générales, sur les tarifs réglementés ou les tarifs sociaux.

① Il a été lancé en 2007 pour l'ouverture du marché aux particuliers pour renseigner les consommateurs sur leurs droits et leurs démarches.

② Le comparateur d'offres a été créé le 5 novembre 2009.

90 %

des consommateurs sont satisfaits par le délai de réponse à leur demande.

90 %

des consommateurs sont prêts à recontacter le service Énergie-Info et à le recommander à des proches.

(Baromètre de satisfaction de mai 2012, réalisé par l'institut LH2 pour le médiateur national de l'énergie) (voir satisfaction)

tarifaires, ils donnent un chiffre moyen. Or, en fonction des usages et du lieu de consommation, la fourchette varie sensiblement. Nombreux sont d'ailleurs les ménages qui appellent Énergie-Info, parce qu'ils ne comprennent pas pourquoi, alors que la hausse annoncée est de 2 %, leur facture d'énergie augmente de 5 %. Outils pédagogiques, les calculettes leur permettent désormais de mesurer l'impact de l'évolution des tarifs réglementés sur leurs propres factures, en fonction de leur situation personnelle. L'une évalue les effets de la variation des prix du gaz sur la facture depuis un an. Une autre calcule le montant du rattrapage, suite à l'annulation par le Conseil d'État du gel des tarifs du gaz en 2011 et 2012. (voir formule du gaz) Une troisième estime l'augmentation de la CSPE, taxe proportionnelle à sa consommation d'électricité, au 1er janvier 2013. Enfin, une quatrième donne les moyens de vérifier si le montant de la CTA ① indiqué sur ses factures est correct. Les consommateurs sont maintenant armés pour y voir plus clair.

* * *

① La contribution tarifaire d'acheminement (CTA) participe au financement du régime de retraite des personnels des industries électriques et gazières. Son montant dépend du tarif d'acheminement choisi par le fournisseur.

O S T C S K T W E G C K B L S
F C W C Q J A F Z G A Z Q C C
I Q Z S Ç H Z I J M V N U E J
F E Ç Y Y Q Q N B J L N A I G
P E F N E A J A N B Ç T Z V V
Z V M R F A M N A Ç G N R D D
E S E W B H Z C Ç C P V E C N
C Z Ç B X N J E F H Z F K A A
I X M Q B K J S H C Ç O T W Z
N X F Ç B N Ç U Y Ç G R Ç X Y
K H P N W P Y M O E L M L X C
N S B Q J D A M C L L U J V J
X I A A E P L H A Ç J L K F I
E R Q U S M C C K A Y E W M Q
O V F N I S Y X Q O P N T L Q

FORMULE DU GAZ…
ou comment la recette magique pour faire baisser les prix du gaz est difficile à concocter.

FINANCES…
ou comment gérer au mieux les deniers publics.

80 %
Augmentation des prix du gaz depuis 2005

RATTRAPAGES
Pour un foyer qui se chauffe au gaz, un premier rattrapage est de 38 euros, un second de 23 euros en moyenne.

FORMULE DU GAZ *ou comment la recette magique pour faire baisser les prix du gaz est difficile à concocter*

→ La formule du gaz, sur laquelle se fondent les tarifs réglementés, fait polémique depuis plusieurs années. Les gouvernements successifs, tentés de contenir la hausse des prix pour préserver le pouvoir d'achat des Français, se sont heurtés au casse-tête de la formule magique : une formule qui ne tiendrait compte de ses différentes composantes que quand leurs prix baissent, mais pas quand ils augmentent. En vain…

À plusieurs reprises, en 2011 et 2012, les pouvoirs publics ont limité la hausse des tarifs réglementés à un niveau moindre que celle prévue par la fameuse formule. Mais le Conseil d'État, saisi tout autant par GDF Suez que par des fournisseurs alternatifs, a déclaré illégal le non respect de l'application de la formule. Il a annulé quatre arrêtés, deux pris par le gouvernement Fillon et deux autres pris par le gouvernement Ayrault. Ces annulations vont donner lieu à deux rattrapages de facturation distincts pour les clients de GDF Suez aux tarifs réglementés, étalés dans le temps.

Le 10 décembre 2012, Delphine Batho, la ministre en charge de l'Énergie, a annoncé

une nouvelle formule du gaz, pour mieux rendre compte de la réalité économique des coûts d'approvisionnement de GDF Suez. Le mécanisme de calcul est désormais revu tous les ans ; le tarif réglementé est modifié chaque mois et non plus chaque trimestre, afin de lisser les éventuelles hausses ; une clause de sauvegarde permet de geler un mouvement mensuel. Ces nouvelles dispositions prennent davantage en compte la part des prix de marché du gaz (dits spot) mais

ALAIN BAZOT

président de l'association de consommateurs UFC-Que Choisir

« Nous demandions un changement de la formule du gaz depuis longtemps. Les augmentations du tarif réglementé sur cette base ne nous paraissaient plus refléter la réalité des coûts d'approvisionnement de GDF Suez, l'opérateur faisant une part plus importante de ses achats sur les marchés à court terme. La nouvelle formule tient compte de cet aspect et cela nous satisfait, puisqu'elle a conduit à une légère baisse des prix depuis février. Elle est révisable tous les ans : il est important que la régulation des prix s'adapte au comportement du fournisseur. Nous sommes plus circonspects sur l'évolution mensuelle des tarifs, qui ne facilite pas la compréhension des consommateurs, surtout dans le cas de factures estimées. Or, ces derniers sont déjà dans le brouillard : entre la baisse actuelle du tarif et les rappels sur les factures s'étalant sur plusieurs mois, suite aux décisions du Conseil d'État, ils ne savent pas ce qu'ils paient. Dans cette période de transition, cela rend difficile le choix d'un fournisseur en gaz, malgré le comparateur du site Énergie-Info. »

1 200 €
Facture moyenne annuelle d'une famille de quatre personnes se chauffant au gaz

restent pour les deux tiers dépendants des prix du pétrole. Après une hausse de 2,4 % en janvier 2013, le système de calcul réformé a entraîné une baisse de 0,5 % en février, de 0,3 % en mars et de 0,6 % en avril et en juin ⓘ.

Même si le médiateur comprend la logique qui sous-tend une telle réforme, il s'interroge sur l'opérationnalité d'une évolution mensuelle des prix. En effet, aujourd'hui, les compteurs ne sont relevés au mieux que tous les 6 mois et les consommateurs ne peuvent pas transmettre un auto-relevé de leur compteur au moment d'un changement de prix. Les estimations *prorata temporis* vont donc se multiplier, les factures se complexifier. Même s'il est trop tôt pour en mesurer les effets, il est à craindre que ces nouvelles modalités d'évolution des prix soient source d'un accroissement du nombre de réclamations. (voir tarifs)

ⓘ Sur le site energie-info.fr, une calculette permet de calculer l'impact des évolutions de prix, en fonction de sa consommation personnelle.

FINANCES *ou comment gérer au mieux les deniers publics*

→ *«Pour la deuxième année consécutive, nous avons réduit nos charges de fonctionnement, à effectifs constants, notamment grâce à l'optimisation de nos achats»* indique Béatrice Gaudray, chef du service administration et finances. Les services du médiateur réexaminent régulièrement l'opportunité de maintenir en interne certaines activités ou de les sous-traiter. En 2012, il a été décidé de sous-traiter la saisie des formulaires de saisine mais aussi d'internaliser la maquette de la lettre institutionnelle. L'objectif est de dépenser moins, tous postes budgétaires confondus, tout en améliorant l'efficacité de l'action de l'institution.

Les dépenses consacrées à la formation professionnelle ont représenté 3 % de la masse salariale car l'évolution des compétences des agents est une des priorités du médiateur pour suivre les évolutions législatives et réglementaires.

2011

	BUDGET PRÉVISIONNEL	BUDGET RÉALISÉ	POURCENTAGE D'EXÉCUTION
TOTAL	6 620 000 €	6 337 326 €	96 %
PERSONNEL	**3 035 000 €**	**2 876 316 €**	**95 %**
FONCTIONNEMENT HORS PERSONNEL	**3 335 000 €**	**3 119 157 €**	**94 %**
DONT			
Loyers et charges	796 000 €	816 284 €	103 %
Actions d'information auprès du grand public	500 000 €	414 658 €	83 %
Autres dépenses de communication	350 000 €	292 748 €	84 %
Prestations externes du dispositif d'information des consommateurs Énergie-Info	850 000 €	823 843 €	97 %
Autres dépenses de fonctionnement	732 933 €	665 558 €	91 %
Formation	–	–	–
Appui logistique et informatique	106 067 €	106 067 €	100 %
INVESTISSEMENT	**250 000 €**	**341 853 €**	**137 %**

RÉPARTITION DU BUDGET RÉALISÉ PAR POSTE

2012

BUDGET PRÉVISIONNEL	BUDGET RÉALISÉ	POURCENTAGE D'EXÉCUTION	
6 515 000 €	6 136 532 €	94 %	TOTAL
3 088 000 €	**3 088 000 €**	**100 %**	**PERSONNEL**
3 247 000 €	**2 871 306 €**	**88 %**	**FONCTIONNEMENT HORS PERSONNEL**
	DONT		
824 000 €	852 251 €	103 %	Loyers et charges
350 000 €	346 761 €	99 %	Actions d'information auprès du grand public
325 000 €	321 789 €	99 %	Autres dépenses de communication
780 000 €	766 094 €	98 %	Prestations externes du dispositif d'information des consommateurs Énergie-Info
666 896 €	292 709 €	44 %	Autres dépenses de fonctionnement
198 000 €	188 598 €	95 %	Formation
103 104 €	103 104 €	100 %	Appui logistique et informatique
180 000 €	**177 226 €**	**98 %**	**INVESTISSEMENT**

MARCHÉS PUBLICS EN 2012

2 196 281 €
Dépenses (fonctionnement + investissement, hors loyer, hors conventions CRE)

57,9 %
Part des marchés dans les dépenses (hors masse salariale)

J V G K D M D R W Ç D G G D R
B V F F V B C E R Z I N Ç G N
H I V Z N W U K N L D U A F U
X K Y T B Y Z Ç P J S O J L H
E N X Z N A Ç V W X N J P R A
X Z P X V L W C I Y L O I G T
C X N D Y V A P R P H N R A G
M G I W M R S K I W H T Q Z I
M T C R H T D F N K N V C P D
O B P S C L W O Q R V P A A A
S X D V X W R Y J O R N Z R D
E R W B O E N L A C Z M K F R
F O Ç V U S C Q K H I C I M O
Y M U L Q Ç J L K X Q L F W O
V E B Ç G A C R S P B D D K G

GAZPAR…
ou comment le projet de compteur communicant de gaz trace sa route.

GAZPAR

APPEL À IDÉES

Le nom de Gazpar a été trouvé par… les salariés de GrDF, lors d'un appel à idées suivi d'un vote en 2012.

GAZPAR *ou comment le projet de compteur communicant de gaz trace sa route* →

Linky n'est plus seul dans la famille des compteurs communicants. Gazpar, son cousin gazier, poursuit son développement sans faire de vague. Il provoque moins de débats que Linky car les enjeux ne sont pas de même ampleur. 11 millions de compteurs de gaz existants seront à terme remplacés par des compteurs équipés de modules radio ① … contre 35 millions de compteurs d'électricité. Les fonctionnalités de Gazpar s'avèrent aussi bien plus limitées que celles de Linky : la solution technique permet le relevé d'index à distance mais pas les interventions (coupure, mise en service…).

① Leur durée de vie reste de 20 ans.

LAURENCE HÉZARD

directrice générale de GrDF
(Interview réalisée en mars 2013)

« Nous considérons que Gazpar, qui concerne 11 millions de clients particuliers, est avant tout un projet d'efficacité énergétique, orienté vers les consommateurs, avec deux objectifs. Le premier vise à améliorer la qualité de la facturation et la satisfaction des clients par la suppression des estimations de consommation et une facturation systématique sur index réels. Le second concerne le développement de la maîtrise de l'énergie grâce à la mise à disposition plus fréquente de données de consommation, qui répondent aux demandes des clients. Les fonctionnalités de base permettront aux foyers d'accéder à leur consommation mensuelle *via* leur fournisseur et à des données de consommation quotidienne *via* le site Internet du distributeur. Les clients qui le souhaitent pourront bénéficier de données horaires, voire de données en temps réel avec un dispositif complémentaire branché sur le nouveau compteur. À partir de ces éléments, des services additionnels d'alerte, de diagnostic et de conseil énergétique pourront être proposés. L'enjeu majeur du projet est de faire en sorte qu'un maximum de clients puissent traduire en économies d'énergie cette meilleure information sur leur consommation. La mobilisation de tous les acteurs du marché – fournisseurs, sociétés de conseil en énergie, organismes de logement social, collectivités locales – sera déterminante pour sa réussite. »

Entre février 2010 et juin 2011, GrDF a mené une expérimentation avec quatre équipementiers différents dans plusieurs villes sur près de 5 000 compteurs. Une étude économique réalisée par la Commission de régulation de l'énergie a estimé les investissements nécessaires à un milliard d'euros ②. En juillet 2011, la CRE a donné son feu vert pour la poursuite du projet. Durant cette phase, les matériels et les systèmes d'information seront développés, le déploiement préparé. La décision de généralisation devrait être prise par la ministre en charge de l'Énergie à l'été 2013. Si le calendrier prévu poursuit son cours normal, l'installation de Gazpar se ferait de 2015 à 2021 dans toutes les régions françaises.

② L'investissement réalisé par le distributeur sera financé par le tarif d'acheminement.

Ç X A U H A Y E E Ç G V R C I
F V E S G Y S K D C L S X C B
S H E U R E S A S Y E K F Z W
Z Z P I Q G D Y X N Z S N Ç V
A B D X E B S M I A O X S P J
W L F D M C R E Ç D J U K Q K
D P V H E S L R R W O U X O A
O W X K A P Q B C N Ç C B V H
F O T U Q U Z M D R O X E C Ç
J U M W U I T U N A E X Ç B Q
D C W B J M M U R O I U U E O
U O F V P K L U B H K W S E X
N K N M U W R K X P W K D E S
K J J F H B D X I K I F U O S
K X I F J Z F M E C Z H J J Q

HEURES PLEINES, HEURES CREUSES…
ou comment consommer intelligemment l'électricité.

1965
Date de la création du tarif heures pleines/heures creuses

14 M
de Français abonnés à ce tarif

HP/HC

Heures pleines / heures creuses… ou comment consommer intelligemment l'électricité → Le tarif heures pleines/heures creuses est un système qui permet, grâce à un compteur à double cadran, de payer moins cher l'électricité pendant huit heures par jour, contre un montant de l'abonnement plus élevé. Cette option tarifaire encourage les foyers à se servir de leurs équipements électriques quand les autres ne le font pas, en général entre 22h30 et 6h30 ①.

Or depuis 2009, un changement dans la structure des prix réglementés rend ce choix moins avantageux pour les consommateurs. Il faut désormais consommer davantage en heures creuses pour rentabiliser le surcoût de l'abonnement. De nombreux foyers auraient donc intérêt aujourd'hui à y renoncer. Même si cette option demeure intéressante pour la majorité des clients, cette évolution tarifaire est à contre-courant des orientations vers la transition énergétique, qui vise à moins mais aussi à mieux consommer.

* * *

① C'est le distributeur ERDF qui fixe les plages horaires creuses, en fonction des contraintes d'exploitation du réseau. Elles varient donc d'une région à l'autre.

F K H U S S F L X Y U R Ç G F
M R Z N E L E T O V D F D C R
N K E O N Q Q N H H K R G E J
Z X W B S Y Z K S T X J F O Q
K O V B I I Z H V I B S G A E
Q S P C B N T Y Ç D B U G I P
J R U C L K X M F R G L X S R
C O M M E R C I A L E M E N T
W P Q Q S U J X V J L W C S Ç
Q N K V S D V G I F X X H T Ç
D S M C Z A F U U N E B G B Y
N J B F R I A S K A P A D I M
K I X S P K O I M P A Y E S Z
I B Ç P A P E Ç X R W Z E M Q
W H P I N F O R M A T I O N S

IMPAYÉS…
ou comment mettre la pression sur les consommateurs.

INFORMATIONS COMMERCIALEMENT SENSIBLES…
ou comment des dispositions légales peuvent gêner les investigations.

DGCCRF

Les sociétés de recouvrement amiable font l'objet de contrôles de la part de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), qui prend des mesures appropriées lorsque des manquements aux règles sont constatés, notamment en cas de pratiques commerciales trompeuses ou agressives.

IMPAYÉS *ou comment mettre la pression sur les consommateurs*

→ En cas d'impayés, si le consommateur ne règle pas sa facture dans le mois suivant la date d'exigibilité[1], sa fourniture d'énergie peut être réduite ou suspendue. Le fournisseur peut également décider de résilier le contrat.

La plupart des opérateurs font appel à des sociétés spécialisées dans le recouvrement de créances amiable et judiciaire, y compris pour de petites sommes, parfois inférieures à 100 euros. Ce sont elles qui contactent alors directement les clients pour qu'ils s'acquittent de leur dette. Alors qu'ils attendent souvent une réponse à une réclamation, certains paniquent. Et encore davantage quand ils sont menacés *via* des lettres à entête d'huissiers de justice.

Ces sociétés, aux noms évocateurs, à l'instar d'Intrum Justitia ou Contentia International, mettent la pression sur les consommateurs avec des courriers comminatoires. Avec écrit en gras et en capitales des "DERNIER AVIS AVANT POURSUITE" ou "MISE EN DEMEURE", censés marquer les esprits. S'ils n'obtempèrent pas, leur dossier sera transmis à une "cellule judiciaire", qui engagera une procédure, dont les frais seront ajoutés à leur dette.

[1] Si le consommateur bénéficie d'un tarif social ou d'une aide du fonds solidarité logement, un délai supplémentaire de 15 jours est accordé.

Le recouvrement amiable des créances pour le compte d'autrui est réglementé[2]. Ce cadre juridique impose aux organismes spécialisés d'adresser au consommateur débiteur un courrier comportant plusieurs mentions : les coordonnées et l'indication qu'ils exercent une activité de recouvrement, le nom et les coordonnées du fournisseur créancier, ainsi que le fondement et le montant de la somme due "en principal, intérêts et accessoires", ces derniers excluant les frais restant à la charge du créancier. Lorsque le débiteur est de mauvaise foi, le créancier doit faire sa demande de recouvrement auprès du juge de l'exécution.

Pour David Grébil, adjoint au chef du service information et orientation du médiateur national de l'énergie, les consommateurs doivent réagir vite quand ils ne parviennent pas à régler une facture. *« Il faut tout de suite solliciter un délai de paiement. Même si les échéanciers accordés par les fournisseurs ne se trouvent pas toujours en adéquation avec les revenus disponibles, il est nécessaire de trouver un premier arrangement afin d'éviter l'escalade. »* D'autres solutions peuvent être trouvées avec les services sociaux ou avec des intermédiaires comme les PIMMS (Point d'Information et de Médiation Multi Ser-

DÉCRET

Le décret du 13 août 2008 relatif aux impayés vise à protéger les consommateurs. L'article 6 stipule que, lors d'une coupure pour impayés et si l'alimentation n'a pas été rétablie dans les trois jours suivants, le fournisseur en informe immédiatement les services sociaux locaux.

[2] Par les articles L111-8 et R124-1 à 7 du code des procédures civiles d'exécution.

vices), les associations de consommateurs et bien sûr le médiateur national de l'énergie.

ICS *Informations commercialement sensibles… ou comment des dispositions légales peuvent gêner les investigations* →

Le processus de résolution d'un litige prévoit que le médiateur demande des observations complémentaires aux professionnels concernés. Elles se révèlent indispensables pour procéder à une analyse approfondie du dossier, même si les opérateurs ont de temps à autre du mal à être totalement transparents. Parfois, ce sont des raisons légales qui sont invoquées : les données demandées seraient des "informations commercialement sensibles ①", dont la communication fait courir un risque pénal à celui qui les divulguerait.

La saisine de Mme S. donne une bonne illustration du problème. Le médiateur cherche à comprendre pourquoi le relevé de compteur à la mise en service en 2010 est identique au relevé de résiliation de son prédécesseur dans le logement en 2005. L'électricité est-elle restée coupée pendant cette période ? Ou d'autres contrats ont-ils

① Décrets ICS : décret n°2001-630 du 16 juillet 2001 modifié par le décret n°2007-1664 (en électricité) ; décret n°2004-183 du 18 février 2004 (en gaz).

été souscrits ? Mais le distributeur concerné refuse de répondre, indiquant que les informations dont il dispose concernant les contrats antérieurs sur ce point de livraison sont considérées comme "commercialement sensibles et ne pouvant être communiquées."

L'existence ou non d'autres contrats, information destinée à une autorité administrative indépendante, constitue-t-elle une information commerciale sensible ? Le médiateur ne demande même pas à connaître l'identité des fournisseurs et des consommateurs concernés… Le but est uniquement de s'assurer que Mme S. n'a pas été facturée d'une électricité non consommée, ce qui arrive parfois.

Les ICS, notion rendue nécessaire par l'ouverture des marchés à la concurrence, devraient pouvoir faire l'objet d'exceptions en fonction du demandeur et de leur utilisation, ou du moins d'une certaine souplesse d'appréciation, autorisées par les pouvoirs publics. Du temps est perdu, des éléments manquent pour élaborer une recommandation équilibrée. Au final, c'est le consommateur qui peut en pâtir.

* * *

V J V P I J Ç X J G D Ç B Ç J
I K H I X Q A B W U L O F T V
M J N Y N A G M W R S L D Z R
F U R Ç L X E Z G F T T R C U
G W X X M I P N G A T K I Z F
H O R L R J H I G I L A G C E
F L W S X F D T G Z Y J H E E
R B H B T D T X K N K F Q T G
U O A R G M U D T R Z N J A P
N T R Y I S G F Q T M C U J M
Q Y Q S E X N Y Z C Q T T Y O
R Q L K H A N F N A G B B C L
X U P I E J S U V M S M O X R
I H L K H W U E Ç S W Z E Ç E
W I F O Ç R V Z J H V L X Q J

JUSTICE…
ou comment un médiateur indépendant ne joue pas contre les tribunaux.

JUSTICE *ou comment un médiateur indépendant ne joue pas contre les tribunaux* →

Pour le médiateur national de l'énergie, le règlement alternatif des litiges et la justice ne s'opposent pas, bien au contraire. Le premier, et c'est son principe même, permet de résoudre les différends plus simplement et plus rapidement que si le consommateur portait son différend devant les tribunaux. Pour autant, les solutions préconisées ne doivent pas lui être plus défavorables que les décisions judiciaires, comme le précisent les textes de la Commission européenne.

Le médiateur national de l'énergie défend une pratique de la médiation qui ne vise pas à détourner les citoyens de la voie judiciaire. Le service d'information Énergie-Info fournit ainsi des fiches pratiques sur les voies de recours possibles et le coût d'une telle démarche. Le site Internet du médiateur met également à disposition une base de jurisprudence, accessible à tous. Celle-ci recense les jugements concernant le secteur de l'énergie et les consommateurs, qu'ils relèvent des juridictions de proximité, des Cours d'appel voire de la Cour de cassation. Enfin, les recommandations du médiateur, qui sont non contraignantes, précisent clairement les voies de recours accessibles au consommateur si un opérateur n'y donne pas suite ou s'il n'est pas satisfait par la solution proposée.

Il est essentiel que les consommateurs saisissent la justice de temps à autre : *« Les opérateurs pensent qu'ils ne le feront pas et cette certitude ne les incite pas toujours à faire des concessions pour trouver des solutions amiables »* estime Stéphane Mialot, directeur des services. Le cas de monsieur B. en apporte une illustration. Faisant l'objet d'un redressement de facturation pour des faits de fraude selon un distributeur, il a fait appel au médiateur début 2012. La manipulation frauduleuse de son compteur n'étant pas prouvée,

MOUNIR MEDDEB

avocat du cabinet Énergie-Légal

« Les recours des consommateurs contre leurs fournisseurs dans le secteur de l'énergie demeurent peu nombreux. Ces derniers, connaissant mal leurs droits dans ce domaine, hésitent à se lancer dans une procédure longue et coûteuse, sans savoir comment elle va déboucher. Qu'ils puissent avoir recours gratuitement au médiateur est une bonne chose. Cette autorité objective et impartiale a montré qu'elle obtient des résultats, parfois plus rapidement que la justice. Cela n'empêche pas le consommateur, s'il n'est pas satisfait, de saisir un tribunal. Dans son dossier, il aura une recommandation argumentée techniquement et fondée juridiquement. Dans le cadre d'un procès, la position d'une institution indépendante qui connaît son secteur est de nature à constituer un élément déterminant. »

JURISPRUDENCE
La base de jurisprudence a été mise en ligne sur le site du médiateur national de l'énergie le 9 novembre 2011.

ALLER PLUS LOIN

ANALYSE
Base de jurisprudence : morceaux choisis

JUGEMENT DU 17 JANVIER 2011 DE LA JURIDICTION DE PROXIMITÉ DE SENLIS

Un consommateur a assigné son fournisseur ainsi que le distributeur afin que sa facture fondée sur un index de changement de fournisseur surévalué soit corrigée. Le distributeur a été jugé responsable de l'erreur de calcul de l'index de bascule. Le nouveau fournisseur a été jugé "négligeant" pour avoir continué à émettre des factures basées sur l'index erroné en dépit des réclamations de son client. Les opérateurs ont été condamnés solidairement à verser au consommateur la somme de 400 euros au titre du préjudice subi et 600 euros pour les frais engagés.

JUGEMENT DU 12 AVRIL 2010 DE LA JURIDICTION DE PROXIMITÉ DE PARIS

Un consommateur demandait au tribunal de reconnaître la responsabilité de son fournisseur dans la coupure de sa fourniture d'énergie, faisant suite au constat de consommation sans contrat. Le juge estime que le fournisseur ne peut reprocher au consommateur l'absence d'un contrat écrit puisqu'il lui avait demandé de faire sa demande de mise en service par téléphone. Le fournisseur est donc seul responsable de l'absence de contrat et de factures, à l'origine de la coupure. Non précédée d'une mise en demeure, elle est considérée comme fautive. L'opérateur est condamné à réparer le préjudice moral subi à hauteur de 300 euros.

le médiateur recommandait pour solutionner le litige que le distributeur renonce aux frais d'agent assermenté facturés. Ce point de la recommandation n'ayant pas été suivi, monsieur B. a porté son litige devant une juridiction de proximité. Un accord conventionnel a alors été proposé par l'avocat du distributeur, annulant les frais d'agent et mettant fin à la procédure.

Le recours aux tribunaux ne s'apparente pas à un échec. Il permet même au contraire de faire progresser la médiation. Car l'action judiciaire crée une référence des solutions aux litiges pour les opérateurs, qui gagneraient du temps, et de l'argent, à les mettre en œuvre spontanément dans le cadre d'un règlement alternatif des litiges.

* * *

FRAIS
Le forfait agent assermenté relatif à un constat de fraude en électricité s'élève à 442 euros TTC.

I K U C D H P X G L V B D A O
W V X B U C H B Z Q Ç U E E I
A R M O E W Q S L F M E J Q D
Ç D R V K M N O L D G Y Y E Q
T J J F U K E X X D C M X Ç O
M K O L O R Q N V V N C V A O
Y C J U J J I B G X K Ç H D A
J H P E H H H S B Y G W R G A
Ç O S U C A T A G H R V V J V
Y J A B Z E U M N P I K H G B
K V A W N I P I S V K U Ç R E
G H P Q P L F Q A H M A K P Y
H P A N Q P W V E O I X H L I
Ç Z Y Y J U K E K X S V Y U V
C L O N N O K H W F A Z Y J X

kVA…
ou comment se mesure la consommation électrique instantanée.

kWh…
ou comment se mesure l'énergie consommée.

6 kVA
puissance électrique souscrite par la majorité des foyers en France

kVA *ou comment se mesure la consommation électrique instantanée* → Un kVA ou kilovoltampère, c'est 1 000 voltampères. Cette unité de mesure est celle de la puissance électrique apparente, qui caractérise la consommation de l'ensemble des appareils fonctionnant au même moment. La puissance dont on dispose est plafonnée par la puissance souscrite, réglée sur le disjoncteur principal de l'alimentation et qui détermine le coût de l'abonnement. Plus la puissance souscrite est élevée, plus l'abonnement annuel est cher, même si la puissance maximale n'est utilisée que quelques heures par an. Une puissance souscrite trop élevée, c'est donc un surcoût non négligeable sur la facture. En revanche, avec une puissance souscrite trop faible, cela disjoncte…

Un kVA permet à trois ampoules et un réfrigérateur de fonctionner simultanément. C'est le problème rencontré par les personnes ne réglant pas leurs factures : on peut leur imposer une limitation de la puissance soutirée. Si elles tentent de faire fonctionner d'autres appareils en même temps, le fusible principal coupe l'alimentation électrique. C'est la coupure… (voir coupures)

kWh *ou comment se mesure l'énergie consommée* → Un kWh ou kilowattheure, c'est 1 000 wattheures, soit 1 000 watts pendant une heure ou 1 watt pendant 1 000 heures. Cette unité de mesure est celle des consommations d'énergie facturées. En électricité, elle est directement affichée sur le compteur. En gaz, les kWh sont le produit des mètres cubes mesurés par le compteur par un coefficient qui dépend de la qualité du gaz et qui est affiché sur la facture.

Avec un kWh, on peut chauffer une pièce pendant une heure en hiver (gaz ou électricité), ou s'éclairer avec une ampoule à économie d'énergie pendant 20 jours, ou faire fonctionner un réfrigérateur pendant 3 jours, ou regarder la télévision pendant 6 heures, ou utiliser son ordinateur fixe pendant une ½ journée, ou rouler 5 kilomètres en voiture électrique…

On peut aussi faire une lessive mais pas la sécher (3 kWh pour un cycle de sèche-linge). On peut aussi cuire une tarte (gaz ou électricité). On peut prendre une douche rapide mais pas un bain (4 kWh d'électricité ou de gaz pour remplir la baignoire d'eau chaude)…

* * *

1 kWh
d'électricité coûte 14 c€ TTC environ en moyenne

1 kWh
de gaz coûte 7,5 c€ TTC environ en moyenne

4 400
consommation moyenne d'électricité d'un foyer en 2012 en kWh *

12 200
consommation moyenne de gaz d'un foyer en 2012 en kWh *

*Source : Observatoire des marchés de la CRE, 4e trimestre 2012

S O Q Ç F T G U D X D D O H B
Q Q B M V O I Z S N V Z B F E
B S A Y A C D X L N Q A P U C
C D E S L Ç U W B H W X T D A
T G U N C I I S K H V L T U I
U T L S B S N H W M H C D G C
Ç Q O W F B K K A M W C A L
I I P K R P O L Y F K N A F I
E S M Z N Ç V Y C M Ç Z H O T
U Z H T Z Ç S K A X X L Q O I
Y X H G F E X O C C M Ç H Ç G
P K E R S S W C K J W W A W E
G P V D M F G U V F W H Q V R
F R P B Z F Z A B Z N N Ç P P
I W S I R N H Y X P Ç O S W G

LINKY…
ou comment le compteur évolué doit être aussi au service des consommateurs.

LITIGE…
ou comment faire la différence avec une réclamation.

GT

Afin de réorienter le projet Linky vers une meilleure prise en compte des consommateurs, la ministre en charge de l'Énergie Delphine Batho a mis en place des groupes de travail (GT) avec les acteurs concernés. La démarche doit aboutir dans le cadre du débat national sur la transition énergétique.

LINKY *ou comment le compteur évolué doit être aussi au service des consommateurs* →

Pierre angulaire des futurs réseaux intelligents (smart grids), 35 millions de compteurs électriques évolués devraient être installés dans les foyers français d'ici 2020①. Après plus d'un an en suspens, le projet Linky a pris un nouvel essor à l'automne 2012 avec l'annonce de la ministre de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie, de le mettre au service de la transition énergétique. Pour Delphine Batho, le compteur Linky est un *«projet d'intérêt général»*, un *«outil de connaissance de ses consommations»* pour tous les Français et un *«moyen d'action pour les maîtriser, en offrant à chacun la possibilité de suivre en temps réel leur évolution»*: *«Linky contribuera aussi au développement des services d'efficacité énergétique, comme les technologies de l'effacement, dans le but de réaliser des économies d'énergie substantielles à l'échelle de la France.»*

Linky revient de loin. Associé au projet dès 2011, le médiateur national de l'énergie a contribué à le réorienter. Conçu initialement comme "un outil de métrologie", ce compteur bénéficiait avant tout à ERDF – gain de productivité avec la fin de la relève à pied, interventions à distance, repérage facilité

① L'investissement global est estimé à 4,5 milliards d'euros.

des fraudes et des pannes. Quant aux fournisseurs, connaissant mieux les habitudes de leurs clients, ils pouvaient multiplier les tarifications innovantes et proposer de nouveaux services. À ce stade, les consommateurs n'en retiraient qu'un avantage: des factures établies en principe à partir des consommations réelles.

Dès le départ, le médiateur a défendu un projet d'intérêt général visant à informer chaque foyer français sur ses consomma-

VIRGINIE SCHWARZ

directrice générale déléguée de l'Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie (ADEME)

«Linky doit contribuer aux objectifs de maîtrise de l'énergie. Le compteur évolué offre en effet l'opportunité de rendre les ménages acteurs de leur consommation. Mais tout dépend de la façon dont l'information va leur parvenir, et de la teneur de cette information. Avec le médiateur national de l'énergie, nous avons défendu des positions communes au sein des groupes de travail installés par les ministres de l'Énergie sur ce projet. Nous soutenons l'intégration à Linky d'un module de communication radio vers le logement des consommateurs pour permettre une information en temps réel sur le lieu de vie. Nous constatons malheureusement que les consommateurs ne sont souvent pas encore assez intéressés par les économies d'énergie pour aller chercher l'information, il faut la leur envoyer et ce, sans facturation additionnelle. Enfin, il est nécessaire de leur parler concrètement de leur consommation, non seulement en euros, mais aussi avec des seuils d'alerte, des comparaisons avec l'année précédente ou des foyers semblables.»

tions d'électricité et à lui permettre de faire des économies d'énergie. Il a déploré que Linky ne soit conçu que comme un compteur "semi-communicant", vers les opérateurs mais pas vers les consommateurs. L'idée que chaque citoyen puisse suivre sa consommation au quotidien, sans payer de supplément, afin de pouvoir agir sur son comportement et rendre possible un pilotage intelligent de ses usages, fait son chemin. Cela nécessite que chaque compteur soit équipé à l'origine d'un module de communication sans fil, envoyant des données de consommation et de prix vers le logement des consommateurs. Cette proposition portée conjointement avec l'ADEME dès 2011 fait aujourd'hui l'objet d'un quasi-consensus. Il ne reste plus qu'à prévoir un afficheur déporté, donnant les consommations et leur coût en euros, proposé gratuitement par les fournisseurs à chacun de leurs clients qui le souhaitent.

Les mesures mises en avant par le médiateur ont été confortées par les résultats d'une étude lancée fin 2012 avec l'Institut national de la consommation (INC) [1], afin de mieux comprendre les attentes des Français à l'égard du compteur évolué. 89 % des Français se déclarent prêts à modifier leur comportement pour réduire leur facture d'énergie et 88 % pour protéger la planète ; et une majorité de personnes (52 %) estime que l'installation de Linky sera une bonne chose. *« Le terrain est favorable mais ça ne veut pas dire qu'ils sont prêts à faire immédiatement des gestes concrets qui les sortent de leur routine,* analyse Jean-Pierre Loisel, directeur des projets et partenariats à l'INC. *De l'information et des outils d'accompagnement sont nécessaires. »*

Ainsi, 41 % des personnes interrogées se disent intéressées par un historique de

OLIVIER GAINON

délégué général des Industries du génie numérique, énergétique et sécuritaire (IGNES)

« Linky est un outil intéressant pour les consommateurs et l'industrie, comme première brique d'une gestion intelligente de l'énergie. Pour y parvenir, deux conditions doivent être réunies. Il faut tout d'abord que les foyers restent maîtres de leur environnement. L'intelligence n'est pas dans le compteur, elle est dans la maison. Face à la multiplicité à venir des tarifs, il est nécessaire que les ménages soient informés en permanence des prix de l'énergie et gardent la maîtrise de leur consommation. Ensuite, il est important que le compteur puisse transmettre simplement, aux équipements du logement avec un module radio, les données pertinentes, comme le prix par exemple, qui vont permettre d'informer et de gérer les consommations en améliorant le confort. Les nouvelles orientations données au projet vont dans le bon sens, mais les industriels attendent que ces propositions se concrétisent rapidement pour développer les équipements – afficheur, gestionnaire… – qui communiqueront avec Linky. »

£

Au Royaume-Uni, le déploiement des compteurs évolués fait la part belle à l'information gratuite en temps réel. Les fournisseurs devront proposer à leurs clients, sans coût supplémentaire, un afficheur déporté. Le "In-Home Display" devrait présenter la consommation cumulée en jour, semaine et mois, en kilowattheures et en livres sterling.

[1] Enquête CSA menée en face à face en décembre 2012 auprès d'un échantillon représentatif de 1 029 personnes.

51 %
des Français jugent que Linky donnera la possibilité de réduire leurs factures d'électricité et 61 % pensent qu'il permettra une meilleure gestion de l'électricité pour l'environnement (Enquête CSA).

consommation consultable gratuitement sur Internet et 45 % par la réception d'une alerte consommation dès le dépassement d'un seuil qu'elles auraient elles-mêmes fixé. D'autre part, 49 % voient l'intérêt d'un afficheur déporté pour consulter leurs consommations en temps réel. Cette proportion chute à moins de 20 %, dès lors que l'afficheur est payant. Mais elle grimpe à 89 % parmi les 35 % de Français faisant montre d'une opinion très favorable à Linky. L'adhésion des Français au compteur évolué ① passera donc par une bonne appréhension de ses objectifs et des nouveaux services qu'il pourra leur offrir. (voir débat national sur la transition énergétique)

LITIGE *ou comment faire la différence avec une réclamation* →

Un litige est une réclamation dont le traitement par le professionnel n'a pas été jugé satisfaisant par le consommateur. Quel que soit le secteur d'activité, le traitement d'une réclamation est naturellement du ressort de l'entreprise, celui d'un litige relève de la justice ou d'un mode alternatif de règlement tel que la médiation : cette dichotomie ne pose pas question. Mais à partir de quel moment une réclamation devient-elle un litige ?

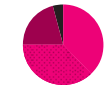
① La généralisation de Linky est désormais prévue au plus tôt fin 2014 mais plus probablement début 2015.

② Enquête du Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (CREDOC), réalisée en septembre 2011 pour la Commission de la médiation de la consommation.

La réponse détermine le nombre de litiges et le coût du traitement des réclamations. Sachant qu'il est démontré ② que toute démarche supplémentaire décourage les consommateurs, les entreprises sont naturellement incitées à multiplier les étapes de traitement des réclamations sans trop se préoccuper des délais de réponse. Il appartient donc aux autorités de régulation ou au législateur d'agir pour inciter les professionnels à traiter de manière satisfaisante dans un délai raisonnable les réclamations.

Dans le secteur de l'énergie, les pouvoirs publics ont défini des règles claires et ambitieuses : au bout de deux mois, une réclamation qui n'a pas reçu de réponse ou dont la solution n'a pas satisfait le consommateur, devient un litige. Si le consommateur le souhaite (et en est informé !), il peut alors demander au médiateur national de l'énergie

NIVEAU DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS PRÉALABLES POUR LES SAISINES RECEVABLES REÇUES EN 2012



38 %
Pas de réponse

37 %
Réponse du service client (niveau 1)

21 %
Réponse du service consommateurs ou du médiateur interne (niveau 2)

4 %
Indéterminé

ANALYSE
Une distinction entre réclamation et litige au cœur des débats sur la médiation

Au-delà de la distinction des litiges avec les réclamations, se pose la question de leur traitement en dehors de la voie judiciaire. Certains professionnels considèrent que les "modes alternatifs de règlement des litiges" sont une forme de traitement amélioré des réclamations, procédure qui leur incombe à ce titre. Ceux qui défendent les intérêts des consommateurs ne les conçoivent pas sans garanties d'impartialité et de respect du droit, donc indépendants des entreprises. (voir médiation)

gie d'intervenir auprès de son fournisseur et de l'assister dans la résolution de son problème. Le fournisseur ne peut plus considérer que le différend est une réclamation qu'il pourrait traiter dans les conditions déterminées par lui seul. Il est obligé de participer au processus de médiation, ce qui induit naturellement des coûts de gestion plus importants. Cette définition du litige crée une dynamique vertueuse qui incite les professionnels à améliorer le traitement des réclamations pour éviter que ces dernières ne deviennent des litiges, potentiellement instruits par le médiateur. (voir réclamations)

* * *

J H S T T P B Y F M J D H W U
N N A O N Ç K J H J G R M G M
M J M L E N J D X T G L B N Z
N E N G Q V S A C K K D F N H
V P D P R Ç X A I H C M M P F
I V P I Q L F X D Ç T Z K S P
H I T E A B X L Q X Ç N R J P
R G W N O T Z S Q K O B P D T
T U Q D U V I E I M D W O J P
J X P H Q O L O H L U F G Q H
O W F B F Z M P N A E Q D D X
Z V T F L S M K B J T L P S V
O R Ç O F N F I J P D T I O D
Q I L X G N Q U F F E H Q V D
D Y W W V X I Y S D N K B A M

MÉDIATION…

ou comment l'exception française s'illustre dans le développement de la médiation.

MÉDIATION *ou comment l'exception française s'illustre dans le développement de la médiation* →

Que ce soit en France ou dans l'Union européenne, pouvoirs publics, entreprises et associations s'accordent pour plébisciter la médiation, plus simple et plus rapide que le recours devant les tribunaux pour régler les différends qui opposent consommateurs et professionnels. De nouveaux dispositifs de médiation sont ainsi créés dans tous les pays.

La France a été un pays précurseur en ce qui concerne la médiation dans le secteur de l'énergie. Après la création de médiateurs au sein des monopoles publics d'alors – EDF et Gaz de France – un pas supplémentaire a été franchi avec la création du médiateur national de l'énergie en 2006. Les directives énergie de 2009 ont ensuite confirmé les orientations françaises, en imposant à tous les États membres la mise en place de médiateurs réellement indépendants. Depuis, le développement de la médiation dans l'Hexagone repose cependant essentiellement sur des initiatives d'entreprises ou d'organisations professionnelles et le médiateur national de l'énergie n'a à ce jour d'équivalent dans aucun autre secteur de la consommation, à l'exception toutefois du service de médiation

de l'Autorité des Marchés Financiers.

Autorité administrative indépendante, le médiateur et ses équipes disposent d'un statut et d'un mode de financement qui garantissent leur totale impartialité vis-à-vis des parties et qui obligent à une réelle transparence. Ses principales recommandations sont publiées, ce qui permet à des tiers d'en contrôler la qualité mais aussi d'améliorer les pratiques au bénéfice de tous. (voir acquis) Son budget, ses ressources, ses équipes, et même sa rémunération : tout est public. La situation est claire pour les consommateurs et les professionnels.

Le médiateur national de l'énergie partage avec ses homologues européens et les principales associations de consommateurs en France une conception ambitieuse de la médiation. Un médiateur doit non seulement résoudre avec une impartialité incontestable les litiges individuels qui lui sont soumis mais il doit également contribuer à l'amélioration de l'ensemble des réclamations de son secteur et à la prévention des réclamations. L'amélioration du traitement des réclamations – de l'ordre de 2 millions par an pour le secteur de l'énergie, tous opérateurs et canaux confondus – nécessite que le médiateur soit facilement accessible.

Plus on pourra faire appel à lui facilement, et plus les opérateurs seront incités à améliorer le traitement des réclamations. Cette accessibilité dépend à la fois des critères de recevabilité, qui ne doivent pas constituer un obstacle à sa saisine – mais aussi de l'information donnée aux consommateurs sur les voies de recours. Le meilleur dispositif de médiation n'aurait qu'une utilité très limitée si le consommateur ne savait pas qu'il existe au moment où il en a besoin !

La prévention des réclamations, par l'amélioration des pratiques, exige une grande transparence. Tout n'est pas nécessairement confidentiel dans une médiation et si l'on veut qu'elle soit utile à la collectivité, il faut au contraire en rendre public certains aspects. En outre, une collaboration étroite entre le

médiateur et les autorités en charge de la régulation économique du secteur s'impose. Le médiateur national de l'énergie a ainsi un devoir d'alerte auprès des autorités de régulation du secteur : Commission de régulation de l'énergie bien sûr mais aussi DGCCRF ① et DGEC ②. Il leur signale les pratiques potentiellement abusives, leur communique des données statistiques, opérateur par opérateur, et leur propose des mesures correctives.

Un tel modèle de médiation parviendra-t-il à se développer en France et en Europe, au bénéfice de tous ? On ne peut que le souhaiter. L'exemple d'Ombudsman Services, homologue britannique du médiateur national de l'énergie, démontre qu'on peut tout à fait combiner un financement privé avec une réelle indépendance du service de médiation.

* * *

OMBUDSMAN SERVICES

① Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes

② Direction générale de l'énergie et du climat

E Q E L O V K T N P I U N V X
P E F S G Z H J U E C H M D K
R K S I Z E K G E D H W B F O
Y O D R L G Q S G I F E H Z B
V Q F C J B H K U Ç W Q N E R
C O Y Z E H E F Ç C B V U B T
E G B J P Y Y W D O P X D Q Y
V P J V K W E Q I E R E O H H
N K R P O Ç C H Q P R C Y Q G
Z Ç H W E Z K J D G S T O K R
X L N N E M S B D X U R T T Q
G D E Z O H B X J K Ç G Y Y C
C R O B D C G X U C D R P I S
P A N N H Ç C W S I R C T X G
S X C J K X O X I V T R V I K

NEON…
ou comment le réseau européen des médiateurs de l'énergie indépendants s'agrandit.

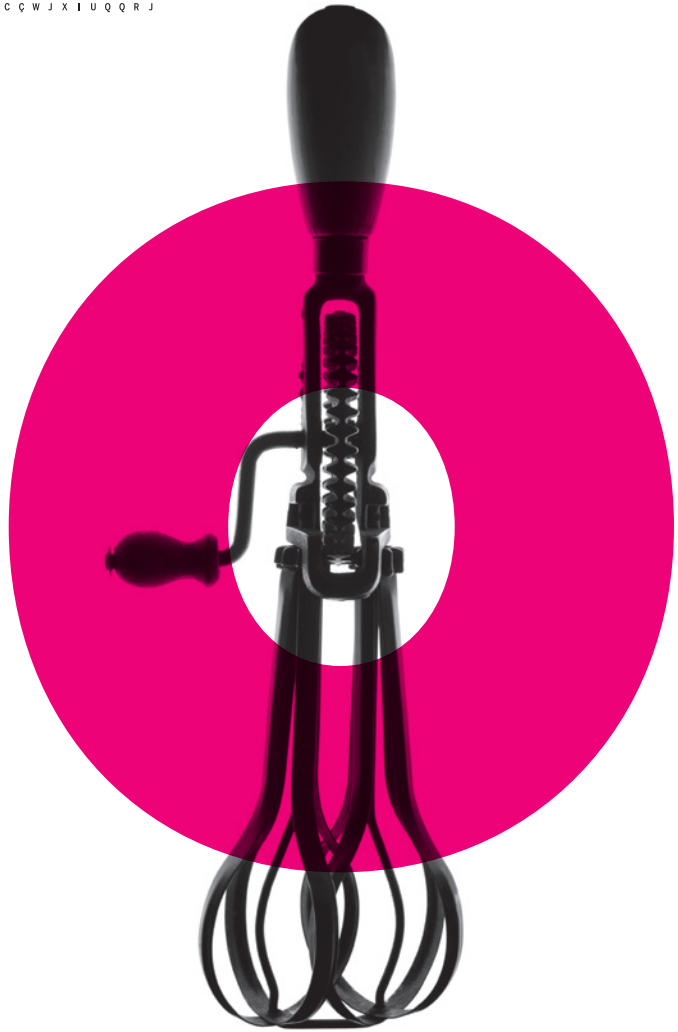
NEON *ou comment le réseau européen des médiateurs de l'énergie indépendants s'agrandit* →

NEON n'a rien à voir avec la lumière mais tout avec la médiation indépendante. NEON, soit en anglais "National Energy Ombudsmen Network", rassemble les services de médiation de l'énergie en Europe, qui partagent les mêmes valeurs : indépendance par rapport aux industriels du secteur, transparence sur leur activité et leur financement, efficacité dans le traitement des litiges. À sa création en octobre 2011①, le réseau se constituait d'un trio avec les médiateurs français, britannique et belge. Depuis 2012, il s'est enrichi de la participation de leur homologue catalan. Des contacts sont en cours avec les services allemands, néerlandais et suédois. Le réseau se veut un lieu d'échanges des bonnes pratiques, de représentation dans les instances et groupes de travail européens. Il s'est donné pour objectif de promouvoir des modes de règlement alternatif des litiges de qualité en Europe.

① La création de NEON a été annoncée lors du Forum des citoyens de l'énergie qui s'est tenu à Londres, en octobre 2011.

E C N V W Y O L F O I O G R Ç
Z I R J D M O E R Q I L M I Q
P N Q Z D H L S E K R M O O V
B C R S G N K R N U O S C Y Y
S L E V N T B V U Ç D R X U K
D G J O R G A N I S A T I O N
Q Y O Q H T H V R J M C D Y F
G L J I V Z A I A O M K K I F
J I D D Y U E O Ç G Q Q D H M
J F R R Q U Y C Z Q B T Ç Y L
H C U Z L X T U J Ç M Q P M Z
F Y Ç C C I N N F B K G H A I
Y A S U K D S V C U V J O N M
C Q P U G F R G R Z H X K H Q
Z D N H C Ç W J X I U Q Q R J

ORGANISATION…
ou comment faire plus et mieux avec moins.



PAP

En 2012, le médiateur a volontairement mis en place un plan annuel de performance. Il permet de piloter le budget avec des indicateurs mettant en regard les objectifs, l'activité et les dépenses.

46

collaborateurs travaillent chez le médiateur.

ORGANISATION *ou comment faire plus et mieux avec moins* →

Parce que la résolution nationale et indépendante des litiges a un coût pour la collectivité ①, l'institution fait de la recherche de l'efficacité dans le traitement des saisines une constante priorité depuis 2008. Le contexte budgétaire, marqué par une nécessaire rigueur pour tous les opérateurs de l'État, va dans le même sens et oblige à faire preuve d'initiative.

En septembre 2012, une nouvelle organisation a été mise en place, avec trois grands pôles. Le service information et orientation traite tous les contacts entrants, qu'il s'agisse des saisines ou des demandes d'information. Il regroupe la cellule expertise d'Énergie-Info, les collaborateurs qui examinent la recevabilité des saisines et ceux qui prennent en charge les consommateurs avec des difficultés de paiement. Les deux autres services se partagent l'instruction des saisines recevables. L'équipe du service concertation et médiation traite les dossiers dans le cadre de la "deuxième chance" ② et recherche le plus possible les accords amiables. Elle enrichit les contenus du site Énergie-Info et de son comparateur d'offres et participe aux différents groupes de concertation. Les collaborateurs du service études et recommandations instruisent les saisines qui leurs sont confiées et assurent le suivi des positions juridiques du médiateur et l'analyse des suites données ; grâce à une veille juridique, ils alimentent la base de jurisprudence accessible sur le site Internet du médiateur.

À effectifs constants, le nombre de recommandations produites en 2012 a doublé par rapport à l'année précédente. Les équipes sont parvenues à traiter plus de dossiers qu'il n'est arrivé de demandes recevables, ce qui a permis de réduire les délais d'instruction des litiges et d'apurer en grande partie le stock de dossiers en attente. Cependant, en 2012, le nombre des saisines a cessé d'augmenter, amorçant même un léger reflux par rapport aux années précédentes. Ceci peut s'expliquer par une amélioration du traitement des réclamations par les opérateurs, ce qui est un point positif, ou par la confusion perdurant dans l'esprit des consommateurs entre les médiateurs d'entreprise et l'institution. Mais la mention des coordonnées du médiateur national de l'énergie sur toutes les factures à partir de 2013 et l'extension de son champ de compétences avec la loi Brottes pourraient faire repartir à la hausse le nombre de saisines. Pour l'anticiper, et

① Les ressources budgétaires du médiateur sont apportées par une part de la CSPE, taxe payée par les consommateurs d'électricité.

② Le processus "deuxième chance" permet aux opérateurs d'étudier une réclamation qui, n'ayant fait l'objet d'aucune réponse de leur part, a fait l'objet d'une saisine du médiateur.

RÉPARTITION DES EFFECTIFS PAR MISSION

21 %

Information des consommateurs sur leurs droits

64 %

Recommandation de solutions aux litiges

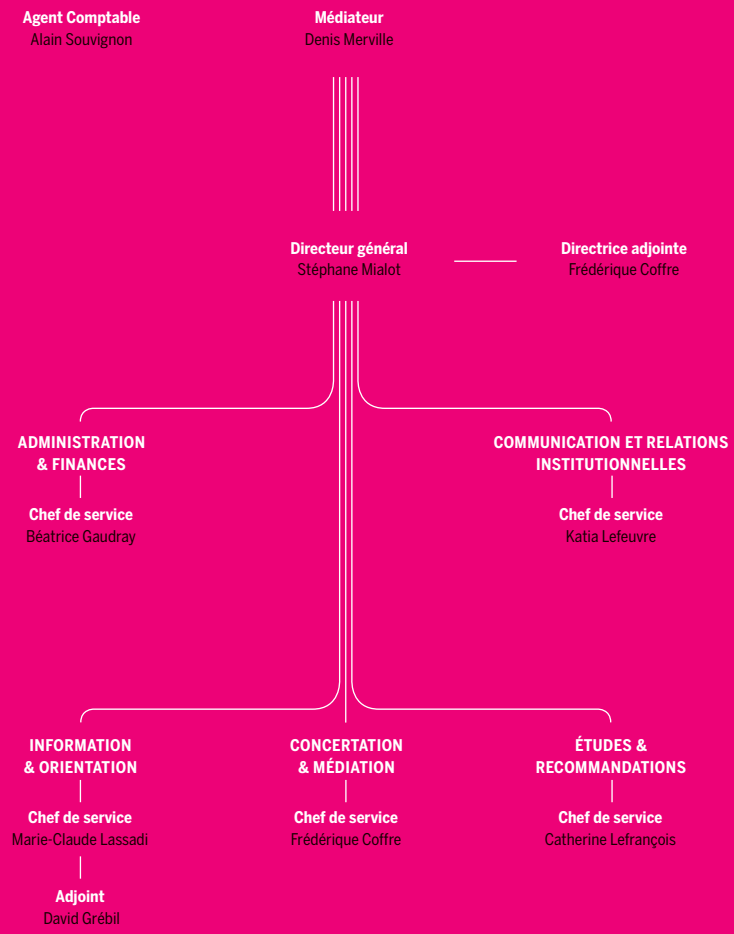
15 %

Support (direction, administration-finances, communication)

s'adapter aux évolutions des attentes des consommateurs, le médiateur développe sa plateforme de résolution en ligne des litiges. (voir Sollen) *« Nous avons l'ambition de faire de la 'productivité intelligente', c'est à dire d'être plus productifs tout en améliorant la qualité du service rendu pour les consommateurs et les opérateurs »* déclare Denis Merville.

* * *

ORGANIGRAMME AU 30 AVRIL 2013



Bruno Lechevin a assuré la fonction de délégué général jusqu'au 13 mars 2013.

PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE…
ou comment faire avancer un sujet prioritaire pour la solidarité nationale.

PROTECTION DES CONSOMMATEURS…
ou comment mieux les défendre face aux professionnels.

PRESCRIPTION…
ou comment limiter la durée des rattrapages de facturation.

PARTENARIATS…
ou comment 1+1=3.

COLLOQUE
Le colloque "Précarité énergétique : comprendre pour agir", co-organisé avec la Commission de régulation de l'énergie, s'est tenu le 22 mars 2012.

PRÉCARITÉ *énergétique… ou comment faire avancer un sujet prioritaire pour la solidarité nationale* →

C'est un phénomène que le médiateur a contribué à mettre en lumière depuis quelques années, jusqu'à l'organisation d'un premier colloque en 2012. Malgré l'amélioration des dispositifs d'aide, la précarité énergétique s'aggrave : l'an dernier, 18 % des dossiers traités par ses services concernaient des personnes en difficulté de paiement, avec une dette moyenne supérieure à 1 900 euros. En 2011, cette part se montait à 15 % avec une créance déjà de l'ordre de 1 900 euros. Et au sortir de l'hiver 2011-2012, un record a été atteint en juillet avec une proportion de plus de 25 % de dossiers, la dette s'élevant à 2 500 euros. Le baromètre Énergie-Info① a confirmé cette tendance : 42 % des Français ont limité leur chauffage pour éviter de trop lourdes factures et 11 % ont eu du mal à régler leur dû.

Parce qu'il reçoit leurs appels et les accompagne dans leurs démarches, le médiateur connaît bien ceux qui sont touchés par la précarité énergétique : les foyers monoparentaux, les retraités aux petites pensions, des personnes licenciées qui voient leurs ressources financières brutalement baisser, les titulaires des minima sociaux, des ménages plongés dans le surendettement ou encore des personnes aux revenus modestes, habitant des logements mal isolés et qui se retrouvent avec des factures parfois astronomiques. La précarité énergétique résulte ainsi de la combinaison de trois facteurs : une faiblesse des ressources, une mauvaise performance thermique des logements et des coûts de l'énergie élevés②.

Parce que les prix de l'énergie continueront à augmenter, lutter contre la précarité énergétique devient prioritaire. Cet état peut

① Le 6e baromètre Énergie-Info a été publié en octobre 2012.

② Les prix du gaz ont augmenté de 25 % et ceux de l'électricité de 8 % en deux ans.

« Le baromètre 2012 de l'action sociale locale confirme la progression de la précarité énergétique partout en France. La demande la plus fréquente des personnes en difficulté auprès des CCAS concerne le paiement des factures d'énergie. Les CCAS travaillent localement avec les opérateurs pour trouver des solutions et faire de la prévention. Mais celle-ci a des limites. Il n'est pas normal que certains fournisseurs alternatifs ne proposent pas le tarif social pour le gaz et que seul EDF puisse, à ce jour, attribuer le tarif social de l'électricité. L'automaticité et l'extension des tarifs sociaux sont une bonne chose mais ne règlent pas toutes les situations. Il serait par exemple intéressant de réfléchir à une logique d'attribution en fonction d'un "reste pour vivre" et non d'un niveau de ressources, pour mieux répondre aux difficultés des personnes et aux disparités de situation selon les lieux de résidence. »

DANIEL ZIELINSKI

délégué général de l'Union nationale des centres communaux d'action sociale (UNCCAS)

(Interview réalisée avant la loi du 15 avril 2013)

ONPE

L'Observatoire national de la précarité énergétique, auquel participe le médiateur, vise à améliorer la connaissance du phénomène en rassemblant des données aujourd'hui éparses sur les revenus, les usages de l'énergie et l'état des logements.

8 M

de personnes vivaient en 2010 en situation de précarité énergétique, selon l'INSEE. Elles consacrent plus de 10 % de leurs revenus aux dépenses d'énergie. En Grande-Bretagne, un rapport publié en mars 2012 remet en cause cet indicateur ; il propose à la place de prendre en compte le "reste à vivre", c'est-à-dire les ressources restantes après le paiement des factures d'énergie.

conduire les consommateurs dans une spirale infernale, quand ils ne parviennent pas à régler leur facture. *« Plusieurs impayés… et le dialogue est parfois rompu avec le fournisseur, le rééchelonnement de la dette rendu difficile, la menace de coupure réelle. Avec le risque d'être résilié par son opérateur qui recourt alors à des sociétés spécialisées pour recouvrer la créance »* explique Marie-Claude Lassadi, chef du service information et orientation. À ce stade, c'est la croix et la bannière pour retrouver un nouveau fournisseur qui ne veut pas s'encombrer de "mauvais payeurs". Seule solution ? Mentir, en disant qu'on vient d'emménager. Dans certains cas de résiliation à l'initiative du fournisseur, l'énergie n'est coupée que plusieurs mois après et les foyers précaires se retrouvent avec un redressement pour "consommation sans contrat".

La hausse des prix de l'énergie, conjuguée à la crise économique et sociale qui touche nombre de Français, va amplifier ces situations dramatiques. Au risque que les ménages prennent des décisions dangereuses pour leur sécurité ou leur santé, en se privant de chauffage ou en calfeutrant les aérations. Et que les impayés les enferment durement dans l'exclusion sociale. Aussi le médiateur considère-t-il qu'il y a urgence à prendre le pro-

« Nous avions décidé, en 1999, de ne plus accorder de soutien financier au paiement des factures d'énergie puisque des dispositifs publics avaient été créés.
Mais nous y sommes revenus parce que ces derniers sont trop complexes d'accès et insuffisamment dotés.
Entre 2004 et 2010, nos aides pour l'énergie ont augmenté de 82 %.
La courbe d'augmentation des minima sociaux est loin de suivre celle des prix du gaz et de l'électricité.
Nous défendons l'idée d'un bouclier énergétique protégeant les plus vulnérables, qui prenne en compte toutes les formes d'énergie.
D'importants efforts financiers sont faits pour que les personnes précaires accèdent et se maintiennent dans le logement ; mais si celui-ci n'a pas de lumière et de chauffage, ce n'est pas un vrai logement. Le montant des aides à l'énergie doit se faire dans les mêmes proportions.
Des échéanciers plus longs doivent être accordés aux clients en difficulté, en adéquation avec leurs vraies capacités de remboursement et non pas avec les règles des fournisseurs. »

BERNARD SCHRICKE

directeur France-Europe du Secours catholique

Tous les consommateurs s'acquittent de la CSPE, la taxe qui finance les charges de service public de l'électricité, et notamment les tarifs sociaux.
Ainsi, une famille de quatre personnes se chauffant à l'électricité paie une facture d'environ 1500 € par an. Le tarif de première nécessité lui permet d'économiser 140 € sur sa facture.
Mais sa contribution à la CSPE s'élève à 150 €.
Ce foyer paie plus qu'il ne reçoit…

ANALYSE

Quand les plus démunis se paient leur tarif social

90 €
rabais moyen annuel sur la facture d'électricité apporté par le TPN

blème à bras le corps. L'énergie est un bien essentiel, qui doit être payé à son juste prix mais dont l'accès doit être garanti aux plus vulnérables dans une société solidaire[1].

Considérant que le dispositif d'aide au paiement des factures est insuffisant, complexe et parfois inadapté, l'institution a proposé dès 2011 de remplacer les tarifs sociaux par un "chèque énergie". D'un montant plus élevé, il bénéficierait aux 4 millions de foyers précaires. Si cette disposition fait consensus auprès de tous les acteurs concernés (fournisseurs, associations caritatives, administration, économistes…), elle n'a pas encore trouvé de concrétisation politique.

Le médiateur a défendu aussi un élargissement de la trêve hivernale des coupures, ainsi que l'instauration d'un fournisseur de dernier recours pour les consommateurs résiliés à cause d'impayés qui n'arrivent pas à souscrire de nouveau contrat.

Ce volet curatif, nécessaire, doit s'accompagner d'actions sur l'habitat. La réhabilitation des "passoires énergétiques" est un objectif majeur. Ces dernières ne se limitent pas aux logements sociaux. Beaucoup de propriétaires de maisons individuelles sont concernés, notamment en province. C'est l'un des enseignements du Grenelle de l'environnement. Le programme "Habiter mieux"[2] est un premier pas ; le gain énergétique des logements rénovés atteint 39 % en moyenne. Il est nécessaire d'accélérer et d'amplifier la mise en œuvre de ce type de dispositif. Seule la rénovation permettra à la précarité énergétique de reculer de façon durable. Espérons que le débat sur la transition énergétique permettra de dégager des moyens adaptés et de simplifier les procédures souvent trop lourdes.

156 €
réduction sur la facture de gaz apportée par le TSS pour une famille chauffée au gaz

FABIEN CHONÉ

directeur général délégué de Direct Énergie

(Interview réalisée avant la loi du 15 avril 2013)

« Les consommateurs en situation de précarité énergétique, plus sensibles aux prix, font davantage appel aux fournisseurs alternatifs. Lorsque nos clients ne paient pas leurs factures, il nous est reproché de menacer de couper. Mais nous ne pouvons pas assumer tous les impayés, au risque sinon de disparaître très rapidement ! La précarité énergétique n'est pas que le problème des fournisseurs, c'est avant tout une question de solidarité nationale. Nous affirmons depuis longtemps que les tarifs sociaux actuels ne suffisent pas, ni en nombre de bénéficiaires, ni en montant. Et il est scandaleux que le tarif social en électricité soit réservé à EDF ! Nos clients électricité ne peuvent pas, comme en gaz, cumuler les avantages du tarif social et de nos offres. Il est également inacceptable que seuls les apports d'EDF aux FSL lui soient compensés par la CSPE ! Traitons le problème avec une politique ambitieuse de lutte contre la précarité énergétique, plutôt que de stigmatiser la concurrence, source de compétitivité et d'innovation, d'autant plus indispensable en période de crise. »

[1] La part de la CSPE consacrée au financement des dispositions sociales était de 2 % en 2012, contre 41 % aux énergies renouvelables.

[2] Le programme "Habiter mieux", doté de 1,3 milliard d'euros vise à réhabiliter 300 000 logements passoires énergétiques. En 2012, seules 15 000 habitations avaient été rénovées.

PROTECTION *des consommateurs… ou comment mieux les défendre face aux professionnels*

→ C'est un lieu commun que d'affirmer la nécessité de protéger le consommateur face au professionnel. Même si, parfois, des voix s'élèvent pour dénoncer un droit de la consommation qui participe d'une "infantilisation" des individus, ce dernier s'enrichit perpétuellement de nouvelles approches, tant au niveau français qu'au niveau européen, notamment celles qui se fondent sur l'analyse comportementale.

Un rapport remis en septembre 2012 par le Conseil d'analyse économique ① à Benoît Hamon, ministre délégué à l'Économie sociale et solidaire et à la Consommation, montre ainsi que les marchés s'avèrent inaptes à protéger efficacement les consommateurs, ces derniers "souffrant d'une rationalité limitée", qui les empêche d'appréhender l'information complexe, pléthorique, voire cachée sur les biens et services qu'ils achètent. Plusieurs mesures sont proposées afin d'y remédier, dont l'action de groupe.

Le projet de loi sur la consommation, présenté au cours du premier semestre 2013, s'en inspire. L'action de groupe, véritable serpent de mer en France, verra-t-elle le jour ?

① Le rapport intitulé *La protection économique du consommateur : rationalité limitée et régulation* a été remis à Pierre Moscovici, ministre de l'Économie et des Finances et Benoît Hamon, ministre délégué à la Consommation le 10 septembre 2012 par le CAE.

ANALYSE
Les moyens de paiement et la protection des consommateurs

Le secteur de l'énergie est sans doute le seul secteur de la consommation où un particulier peut recevoir, sans préavis, une facture imprévue de plusieurs milliers d'euros, prélevée sur son compte quelques jours après. (voir prescription) Dans ce contexte, la priorité donnée par les fournisseurs au règlement des factures par prélèvement automatique peut inquiéter… D'autant que l'ordre de prélèvement est souvent déjà lancé lorsque le consommateur reçoit sa facture. Seule solution face à une facture aberrante ? Faire opposition auprès de sa banque, avec des frais à la clef… Heureusement, la plupart des fournisseurs proposent d'autres modes de paiement, même s'ils n'en font pas toujours la promotion (carte bancaire, télépaiement, TIP…). Tous les fournisseurs sont aussi tenus réglementairement de permettre le règlement des factures par chèque ou espèces, sans frais supplémentaire de leur part… mais pas nécessairement pour le consommateur. Avec la quasi-disparition des accueils de proximité, sauf pour EDF dans une moindre mesure, la seule solution pour régler en espèces consiste à émettre un mandat depuis un bureau de poste. Le coût du mandat, pris intégralement en charge par le monopole avant l'ouverture des marchés, est désormais à la charge du client avec certains fournisseurs dans certains cas. Même si on peut comprendre qu'il faille orienter les consommateurs vers les modes de paiement les moins coûteux pour la collectivité, il n'en demeure pas moins que le paiement en espèces n'est souvent pas un choix, mais une obligation. C'est la fameuse double peine dénoncée par Martin Hirsch, Président de l'Agence du service civique : les ménages pauvres paient plus cher que les autres les services de base. Cette situation appelle des recherches sur les moyens de paiement des factures et leurs coûts, à mener en 2013 par le médiateur national de l'énergie.

Le médiateur national de l'énergie estime que ce pourrait être une bonne chose, car la médiation, individuelle ou collective, n'a de sens que si une action judiciaire est possible. (voir justice)

La protection des consommateurs d'électricité et de gaz repose aujourd'hui sur de nombreux acteurs publics qui œuvrent au quotidien à l'application des dispositions légales adoptées : l'administration bien entendu, celle en charge des questions de consommation (DGCCRF) mais aussi celle en charge de l'énergie (DGEC), le régulateur sectoriel (CRE) et l'autorité sectorielle en charge du règlement amiable des litiges, le médiateur national de l'énergie.

Un atelier a été organisé début 2013 par la Commission européenne dans le cadre du sommet européen des consommateurs, pour identifier les leviers d'une collaboration accrue entre tous ces organismes afin de faciliter la mise en œuvre des politiques publiques relatives à la protection des consommateurs. Le médiateur national de l'énergie y participait, riche de son expérience de collaboration approfondie avec la CRE, la DGCCRF et la DGEC : groupes de travail, échanges de statistiques, consultations sur les projets de loi et les textes réglementaires.

La présence d'un organisme sectoriel indépendant en charge du traitement amiable des litiges est une spécificité intéressante du secteur de l'énergie : les pouvoirs publics peuvent en effet s'appuyer sur un dispositif à la fois expert et pragmatique, qui apporte son expérience du vécu des consommateurs mais aussi sa connaissance des contraintes des opérateurs. Sa liberté de parole lui donne également la possibilité de prendre position sur des sujets sensibles, comme la hausse des prix de l'énergie par exemple. Enfin, son impartialité peut rassurer et éteindre les polémiques : après les investigations demandées par le ministre de l'Énergie de l'époque, le médiateur national de l'énergie a permis de "calmer le jeu" en lavant GDF Suez des accusations de surestimations volontaires des factures de ses clients à l'été 2009.

ANALYSE
La médiation de groupe, ça existe aussi

En 2011, à Notre-Dame-de-Gravenchon, un litige avec GRDF sur la mise en conformité des coffrets de branchement gaz impliquait plusieurs dizaines de ménages ; l'intervention du médiateur national de l'énergie a permis l'émergence d'une solution très favorable aux particuliers concernés : le distributeur acceptant de prendre à sa charge une part plus importante des travaux nécessaires, chacun a ainsi pu économiser plusieurs centaines d'euros.

PRESCRIPTION *ou comment limiter la durée des rattrapages de facturation* →

La loi du 17 juin 2008 portant la réforme des délais de prescription représente une avancée pour les particuliers, puisqu'elle limite à deux ans les actions d'un professionnel envers un consommateur[1] contre cinq ans auparavant. Passé ce délai, le créancier qui n'a pas agi ne peut plus recouvrir sa dette. Cette disposition n'est pas toujours appliquée, comme le médiateur le constate bien souvent lorsque les consommateurs contestent des factures de régularisation très lourdes.

« Les consommateurs ne connaissent pas toujours leurs droits, relate Catherine Lefrançois, chef du service études et recommandations. *Les rattrapages de factures sur plusieurs années, avec une énergie qui coûte de plus en plus cher, ont un impact considérable sur le budget des ménages. »* Le médiateur considère que le délai de deux ans s'applique. Car les professionnels ont à leur disposition les moyens de connaître leur créance. *« Le relevé nous paraît le point de départ objectif et concret de la prescription. »* Une analyse partagée avec la direction juridique de la Commission de régulation de l'énergie et plusieurs spécialistes du droit de la prescription.

[1] Article L 137-2 du Code de la consommation.

Plusieurs saisines ont conduit à l'application par les professionnels du délai de deux ans, avec l'annulation de la facturation des consommations antérieures à cette période. Cependant, des divergences persistent pour certains types de litiges, avec les gestionnaires de réseaux notamment. Le distributeur GRDF refuse ainsi de l'appliquer en cas d'absence de relevé de compteur pendant plusieurs années, au motif qu'il n'est pas responsable du défaut de relevé de compteur quand le consommateur n'a jamais été présent. Faute de relevé, il estime que la prescription n'a pas commencé à courir et s'autorise à facturer des consommations remontant à plus de deux ans.

Ces différences d'approche se retrouvent également lorsque les consommateurs ont utilisé l'énergie sans contrat avec un fournisseur. À cause de la carence de contrat, les distributeurs considèrent qu'ils peuvent redresser sur cinq ans, voire plus. Or quand un point de livraison n'est plus attribué, ces derniers disposent de huit semaines pour couper l'électricité et douze semaines pour le gaz. *« Les gestionnaires de réseaux ne respectent pas toujours les délais de maintien d'alimentation pour économiser des déplacements d'agents. Lorsque la durée excessive de la consommation*

CAS CONCRET

Mme H. a saisi le médiateur car elle conteste une facture d'électricité de 2 160 €, bien plus élevée que le montant habituel de ses factures annuelles. Pendant près de deux ans et demi, le compteur de la consommatrice n'a pas été relevé et ses factures calculées à partir d'index estimés, d'où l'importante régularisation après un relevé. Le médiateur a recommandé d'annuler la facturation de la dette prescrite, soit 923 €. Recommandation suivie par le fournisseur.

sans fournisseur résulte de la négligence d'un opérateur ou d'un choix économique, cela ne doit pas se retourner contre le consommateur[1]*. »*

Autre point d'opposition ? Lorsqu'un boîtier de télé-report qui permet de relever les consommations à distance fonctionne mal, les opérateurs procèdent à des régularisations pouvant porter sur plusieurs années. Selon eux, toutes les consommations sont dues puisqu'elles ont été enregistrées par le compteur. Ce que conteste le médiateur, l'incohérence des relevés transmis par télé-report devant alerter les professionnels et les inciter à réagir.

En revanche, si un rattrapage de facturation en faveur du consommateur doit être opéré, un délai de prescription minimal de cinq ans doit s'appliquer… à partir du moment où le consommateur a pris connaissance de l'anomalie, ce qui signifie que l'on peut remonter beaucoup plus en arrière si celle-ci n'était pas détectable.

S'emparant d'une question juridique complexe, le médiateur travaille pour mettre en œuvre les dispositions légales relatives à la prescription, afin que les opérateurs puissent l'appliquer simplement. C'est aussi un moyen de responsabiliser les professionnels sur le relevé des compteurs et leur

[1] La DGCCRF procède à une analyse juridique poussée sur ce sujet.

bonne prise en compte, et d'éviter que ne perdurent des situations aberrantes, mais pas si rares, où un compteur n'est pas relevé pendant plusieurs années de suite.

Pour aller encore plus loin, le médiateur étudie la question de la limitation des redressements de facturation à un an au lieu de deux si le consommateur n'est pas responsable du rattrapage et si sa bonne foi est certaine. Des dispositions similaires ont été adoptées volontairement par les opérateurs britanniques. En effet, *« un fournisseur peut un jour se réveiller et vous demander de régler une dette de plusieurs milliers d'euros qui remonte jusqu'à deux ans en arrière. Comme il faut ajouter les charges courantes à l'apurement de la dette, c'est la bascule assurée dans la précarité pour un ménage fragilisé par la crise »* explique Frédérique Coffre, chef du service concertation et médiation. Aller au-delà des règles de prescription dans l'intérêt des consommateurs n'a toutefois pas rencontré jusqu'à présent un écho très favorable de la part des opérateurs, même s'ils acceptent parfois de suivre des recommandations du médiateur en ce sens. À terme, avec les compteurs évolués, se posera inévitablement la question de réduire les délais de prescription car les opérateurs devraient pouvoir

BRITANNIQUES
En Grande-Bretagne, le "code de bonne conduite" adopté en 2006 par l'association des fournisseurs d'énergie limite à un an les rattrapages de facturation ("backbilling") si le consommateur n'y est pour rien. À savoir : absence de relevé pendant plus d'un an, auto-relevé des clients non pris en compte, facture ne précisant pas qu'elle est établie à partir d'estimations, etc.

connaître à tout moment la consommation réelle de leurs clients. Dans le secteur des télécoms, la prescription est limitée à un an depuis déjà plusieurs années.

PARTENARIATS *ou comment 1+1=3*

→ L'union fait la force. Cet adage, le médiateur de l'énergie l'a fait sien en nouant des partenariats avec diverses institutions. Avec la Commission de régulation de l'énergie tout d'abord, partenaire historique du médiateur, avec laquelle sont partagés le service Énergie-Info (voir Énergie-Info), les moyens logistiques et des projets communs comme l'organisation d'un colloque sur la précarité énergétique en 2012. Avec l'Institut national de la consommation ①, il renforce sa mission d'information auprès des consommateurs avec les émissions Consomag ou des études thématiques. La convention passée avec la Fédération nationale des collectivités concédantes et régies ② vise à favoriser les échanges d'information sur les litiges et à élaborer et défendre des positions communes. Avec l'Association des maires de France ③, il s'agit de sensibiliser les élus aux problématiques du secteur de l'énergie et de les aider à mieux répondre aux demandes de leurs administrés.

① Le partenariat avec l'INC a débuté en 2009.

② La convention avec la FNCCR a été passée en mars 2011.

③ Le partenariat avec l'AMF a été signé en mai 2011.

Pour lutter contre la précarité énergétique, une coopération renforcée s'est établie avec l'Union nationale des centres communaux d'action sociale, avec l'idée de développer les renseignements sur les dispositifs d'aide aux factures impayées et apporter un appui aux dossiers des personnes en difficulté. Sur ce sujet, le médiateur échange régulièrement avec les ONG spécialisées, comme la Fondation Abbé Pierre, ou plus généralistes, comme le Secours catholique. Avec l'Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie, au-delà des informations délivrées sur les

«Le médiateur national de l'énergie et l'INC ont noué un partenariat qui s'enrichit de nos expertises, le secteur de l'énergie pour le premier, la connaissance des préoccupations des consommateurs et les moyens de communication appropriés pour le second. Nous menons un travail conjoint d'information à travers les Consomags, les chroniques radio, les vidéos sur le web. En 2012, ces campagnes avaient pour thème 'Énergie : faites jouer la concurrence'. Les études qualitatives menées après leur diffusion montrent que les consommateurs commencent à s'approprier le marché complexe de l'électricité et du gaz. Mais, comme en témoigne l'étude récente que nous avons réalisée sur le compteur Linky, beaucoup reste à faire… Le consommateur a tout à gagner dans les partenariats entre le médiateur national de l'énergie, l'INC, les fournisseurs d'énergie et les installateurs partenaires.»

FABIENNE CHOL

directrice générale de l'Institut national de la consommation (INC)

ANALYSE
D'autres partenariats : les fournisseurs d'énergie et les installateurs

CERTIFICATS D'ÉCONOMIES D'ÉNERGIE

Il est un sésame bien connu des professionnels du bâtiment pour obtenir un rendez-vous avec un consommateur : se présenter comme "partenaire EDF bleu ciel" ou "partenaire GDF Suez Dolce Vita". En effet, comme l'a souligné le Conseil national de la consommation en 2012, *« le consommateur transfère la confiance qu'il a dans le fournisseur vers l'installateur agréé »*.
Toutefois, lorsque la relation entre le consommateur et l'installateur tourne mal, les fournisseurs rechignent à se sentir concernés. Sollicité à propos d'un litige relatif à la promesse non tenue de baisse de consommation après installation d'une pompe à chaleur, un fournisseur indiquait au médiateur : *« EDF n'a fait que mettre en relation le client et sa responsabilité n'est donc pas engagée »*. Le médiateur considère au contraire que les fournisseurs ont *a minima* une responsabilité morale, sinon juridique, dans la résolution des litiges qui impliquent leurs partenaires. D'autant que les fournisseurs ne se contentent pas de procéder à une mise en relation gratuite avec un installateur agréé, comme le croient certains consommateurs.
Les fournisseurs sont intéressés financièrement par les travaux réalisés par leurs partenaires, qui leur permettent de collecter les précieux "certificats d'économies d'énergie" nécessaires à l'atteinte des objectifs contraignants assignés par l'administration.

économies d'énergie sur le site *energie-info.fr*, sont défendues des positions communes.

Avec les associations de consommateurs enfin, le médiateur organise régulièrement des réunions d'échanges. Des positions sont partagées dans les groupes de concertation mis en place par la CRE et les pouvoirs publics, et des travaux communs engagés, comme celui relatif à l'amélioration des CGV des fournisseurs en termes d'information. (voir concertation)

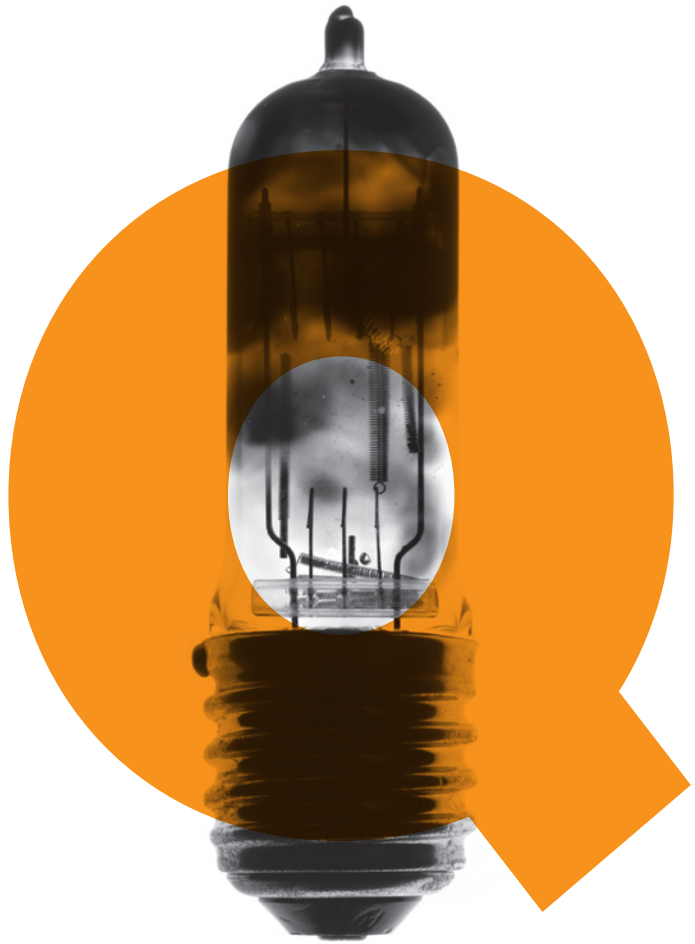
Par ce travail en réseau, le médiateur, autorité nationale qui ne dispose pas d'implantation en région, entend créer des liens de proximité et trouver des relais sur le terrain. À ses partenaires, il apporte son expertise technique et juridique ; il anime des modules de formation sur l'énergie ou participe à des colloques pour faire des présentations et répondre aux questions de façon pratique. Plus largement, ces partenariats renforcent et crédibilisent les préconisations élaborées en vue d'améliorer le fonctionnement des marchés au bénéfice de l'intérêt général.

* * *

ENSEMBLE
Dans les groupes de concertation Linky en 2011 et 2012, le médiateur national de l'énergie et l'ADEME ont défendu une position commune pour apporter gratuitement aux consommateurs une information en temps réel et sur le lieu de vie. Dans le cadre du partenariat avec l'AMF, des élus ont été conviés à participer au premier colloque sur la précarité énergétique, co-organisé par le médiateur national de l'énergie, qui s'est tenu en mars 2012.

B Q O R E X K H T Q K T C B Z
W Q K R Y V M Ç S A W M Z E J
L U V Z Q N N P I L K H R A B
U S V A Q Z K X M F Q U A O F
Q H K Ç L L E O Y X T G B C H
K F Ç T C K H E J I R T J E M
S Z Y Y Y F J K N R B A E G I
P Z F K M S I R J U T Q X C H
I M Ç V Y O U Ç D U M A R C Z
W P W B O O U O Z A Y J S C K
T U E B F L V P A R J B E Q S
X L Q L S X M A A M V R S Ç X
E B G Z N M T R F G R T U S B
U Q U A L I T E Ç G O L W C S
C L B U A R Z C U V R U I N T

QUALITÉ DE FOURNITURE…
ou comment pallier les aléas du réseau électrique.



7,5 %
des litiges traités par le médiateur en 2012 concernaient la qualité de fourniture.

60 %
des recommandations n'ont pas été suivies par ERDF.

QUALITÉ *de fourniture… ou comment pallier les aléas du réseau électrique* → Coupures imprévues, mauvaise qualité de l'onde, baisse de tension ou surtension qui empêchent le fonctionnement des appareils électriques, voire les endommagent… sont la source de nombreux différends pour lesquels les consommateurs demandent au médiateur d'intervenir. Ces litiges s'avèrent complexes à résoudre et se heurtent souvent à des désaccords d'interprétation avec ERDF. Dans 60 % des cas, le distributeur ne suit pas les recommandations, n'accordant des dédommagements qu'à titre exceptionnel.

Tout d'abord, la preuve du lien de causalité entre le défaut de la qualité de l'électricité et les inconvénients subis par les consommateurs n'est pas aisée à établir. ERDF rechigne à en reconnaître l'existence et, le cas échéant, s'exonère souvent de sa responsabilité. *« Seuls quelques cas de force majeure, comme les conditions climatiques hors norme, libèrent le gestionnaire de réseau de son obligation de résultat dans la qualité de fourniture,* explique Catherine Lefrançois, chef du service études et recommandations. *Or la plupart des incidents, que lui juge comme des aléas techniques faisant partie de la vie du réseau, ne relève pas de ces exceptions. »* [1]

Lorsque les niveaux de tension s'avèrent en dessous des valeurs normales, nécessitant un renforcement du réseau, ERDF renvoie parfois la responsabilité sur le propriétaire

[1] Loi n° 2000-108 du 10 février 2000.

LADISLAS PONIATOWSKI

sénateur et président du syndicat intercommunal de l'électricité et du gaz de l'Eure

« Force est de constater que la continuité d'alimentation suit depuis les années 2000 la pente descendante des investissements du distributeur. La qualité de la tension est une préoccupation des collectivités en milieu rural qui consacrent l'essentiel de leurs ressources à l'amélioration des réseaux pour réduire le nombre d'usagers mal alimentés et anticiper les risques de dégradation. C'est aussi un enjeu pour ERDF qui a contractuellement la responsabilité du fonctionnement du service et de son exploitation à ses risques et périls ; l'opérateur ne peut donc juridiquement avoir d'autre attitude que celle d'accepter cette responsabilité confiée par les autorités concédantes. Celles-ci et le distributeur peuvent néanmoins s'émouvoir de devoir procéder à des renforcements inopinés, suite à l'installation d'équipements électriques lourds. Pour y remédier, il est nécessaire de respecter la norme électrique. Nous devons aussi renforcer notre coopération : le dispositif de concertation introduit par la loi NOME est une première étape qui peut être enrichie par toutes mesures telles que suggérées par le médiateur. L'échange d'informations est essentiel à l'amélioration de la qualité de la distribution d'électricité. Mais pour être fructueux, le dialogue doit être respectueux du contrat de concession et éviter les investissements de court terme. »

GILLES GALLÉAN
directeur technique
d'ERDF

«Le réseau de distribution d'électricité français se positionne comme l'un des plus performants en Europe. Malgré une augmentation des aléas climatiques, la qualité de la distribution de l'électricité acheminée par ERDF s'est maintenue à un bon niveau en 2012, grâce notamment aux importants investissements réalisés. Le niveau de qualité que doivent respecter les réseaux publics de la distribution de l'électricité est fixé par voie réglementaire par les pouvoirs publics. C'est dans ce cadre qu'ERDF développe, exploite et entretient les 1 300 000 km de lignes au service de ses 35 millions de clients. Et cela avec un service 24 heures sur 24. Toutefois, l'existence de phénomènes électriques pouvant affecter la qualité de la distribution d'électricité est inhérente à l'exploitation d'un réseau. Les types de perturbations les plus courantes, définis par les normes européennes sont les coupures longues (>3mn), les coupures brèves (entre 1s et 3mn), les coupures très brèves (<1s), les surtensions transitoires (<1s), les creux de tension (<1s). Tous les efforts d'ERDF en matière de modernisation des réseaux, de maintenance, de réactivité et de développement de technologies type "smart grid" visent à en réduire l'occurrence ou la durée pour offrir la meilleure qualité de fourniture possible à nos clients. Les réseaux de distribution sont équipés de nombreux automatismes qui permettent de limiter les effets des perturbations. Bien évidemment, nous examinons toute demande de client estimant avoir eu des appareils endommagés à cause d'un incident survenu sur le réseau électrique. Chaque dossier est analysé pour vérifier si un événement particulier s'est produit sur le réseau. Chaque fois qu'un fonctionnement anormal du réseau est mis en évidence, nous engageons une démarche d'indemnisation. Enfin, il faut savoir que les appareils électriques utilisés par les clients, dès lors qu'ils respectent les normes en vigueur, sont conçus pour supporter sans dommage les perturbations les plus courantes. »

des réseaux, l'autorité concédante (la commune ou son représentant). Dans plusieurs recommandations, le médiateur a développé son point de vue : le distributeur exploite et maintient le réseau dans le cadre d'une concession ; selon le terme du contrat de fourniture d'électricité, il est responsable vis-à-vis du consommateur des défauts de qualité, la décision du CoRDiS[2] d'avril 2008 établissant un lien contractuel direct entre le gestionnaire de réseau et les clients. *« En attendant les travaux de renforcement, les consommateurs ne bénéficient pas d'une électricité conforme et subissent des désagréments – utilisation des appareils perturbée, surconsommation, etc. Nous considérons qu'ils doivent être indemnisés par le distributeur. »* Ce dernier n'accorde de dédommagement que lorsqu'il reconnaît un dysfonctionnement qui lui est imputable, par exemple quand il a tardé à prévenir l'autorité concédante.

Les "sautes d'humeur" du réseau sont particulièrement sensibles dans les zones rurales. Le niveau d'exigence accru des consommateurs et la modernisation de l'habitat – avec l'installation de pompes à chaleur, de plaques de cuisson à induction, de systèmes électriques en monophasé (au lieu du triphasé habituel à la campagne) – de-

UNE OBLIGATION DE RÉSULTAT

Dans un arrêt d'octobre 2012, la Cour d'appel de Caen a rappelé qu'ERDF est tenu à une obligation de résultat dans la fourniture du courant et ne peut s'exonérer de sa responsabilité qu'en apportant la preuve de la force majeure ou d'une cause étrangère. Une surtension avait causé la combustion d'un déshumidificateur, provoquant des dégâts dans le logement de M. et Mme C. La Cour a condamné ERDF, responsable du sinistre, à leur verser 2 500 euros au titre de l'article 700 du Code de procédure civile.

[2] Comité de règlement des différends et des sanctions de la Commission de régulation de l'énergie

LA PREUVE PAR LINKY

Avec le compteur évolué Linky, toutes les coupures supérieures à une seconde seront enregistrées. Il sera ainsi plus facile au consommateur d'apporter la preuve d'un problème de réseau. Le médiateur sera vigilant sur les procédures qui encadreront la conservation de ces informations et le moyen pour les particuliers d'y accéder.

mandent beaucoup de puissance à un réseau qui n'est pas dimensionné pour y répondre. Force est de constater que les dispositions actuelles ne permettent guère aux autorités concédantes et au distributeur d'anticiper pour engager les travaux nécessaires.

Le médiateur juge nécessaire d'améliorer leur information, avant la mise en place d'équipements susceptibles de perturber le réseau comme les pompes à chaleur. Les consommateurs pourraient le faire par une simple déclaration en mairie, comme pour d'autres travaux. Des demandes en ce sens sont engagées, elles devraient avancer en 2013.

Mais le distributeur ne pourra pas s'exonérer d'une forme de révolution culturelle dans le traitement des demandes d'indemnisation. *« ERDF craint que le suivi de quelques recommandations du médiateur fasse rompre le barrage mis en place pour contenir les demandes »* explique Stéphane Mialot, directeur des services. *« Il est vrai que l'enjeu dépasse largement les quelques dizaines de milliers d'euros des dossiers dont nous sommes saisis. Pour autant, ERDF ne peut pas aller contre le sens de l'histoire : il y a 50 ans, les Français étaient tellement contents d'avoir l'électricité qu'ils n'osaient pas se plaindre en cas de défaut. Désormais, ils voient ERDF comme un prestataire de service – presque – comme les autres. »* Cette indemnisation aura nécessairement un coût mais pour que le distributeur soit incité à s'améliorer, la "non qualité" doit lui coûter plus cher que la qualité.

ANALYSE

6 heures de coupure = une baguette de pain

En cas d'interruption de fourniture d'électricité, la loi prévoit un abattement forfaitaire sur le tarif d'acheminement, soit 2 % par tranche de six heures de coupure continue. Ce mécanisme est parfois présenté à tort par ERDF comme une indemnisation. Mais son niveau reste ridiculement faible en regard des désagréments subis et bien en dessous des compensations que l'on trouve dans d'autres pays européens : 0,97 € HT pour une coupure d'une durée comprise entre 6 h et 11 h, le double pour une coupure de 12 h à 17 h avec un contrat 6 kVA Base.

QUALITÉ DE FOURNITURE

M M C C N V R G V Ç E M E K S
E X O E Ç G P Q A O C E Q N Ç
N Ç F T S F X Y Q T F N O K F
J B I N W V V L C D A I V R J
S B P V Y N N P T A T U P E W
Ç R E M Ç N H M K A O H H C M
H W R V E J T R D T A V Y L M
U V B D I J C N C E F U V A N
Y U U S B A A Ç R K B Y N M V
R Q L T Z M M D S Y D Ç H A B
M B A J M K D V Q V I Ç J T N
U A Ç O Q C X X B M N Q Ç I G
U W C R H Y R I G F F X G O C
Z E G U Y J W J B A X R F N P
R E Y L M J C E O X W Z I S A

RÉCLAMATIONS…
ou comment les opérateurs s'améliorent progressivement.

RECOMMANDATIONS…
ou comment le médiateur résout les litiges.

9 %
des foyers déclarent avoir connu un litige ou effectué une réclamation auprès de leur fournisseur en 2012.

24 %
des réclamations portent sur le paiement

23 %
sur des problèmes avec la facture

19 %
sur une contestation du niveau de consommation

15 %
sur une difficulté avec le compteur

(Baromètre annuel Énergie-Info sur l'ouverture des marchés d'octobre 2012)

RÉCLAMATIONS *ou comment les opérateurs s'améliorent progressivement*

→ La complexité de la mise en œuvre de l'ouverture des marchés s'est accompagnée de certains dysfonctionnements qui ont accru le nombre de réclamations. Par ses échanges réguliers avec les opérateurs et son action dans les groupes de concertation, le médiateur s'est efforcé de contribuer à ce que toutes les plaintes des consommateurs soient mieux prises en compte par les entreprises, et pas uniquement celles qui passaient par ses services.

Dans le rapport remis en décembre 2010 au ministre en charge de l'Énergie de l'époque, quelques propositions étaient avancées : que les professionnels s'engagent sur des délais maximum de réponse, qu'ils préviennent les consommateurs en cas de dépassement, qu'ils simplifient le circuit de traitement des réclamations pour éviter aux consommateurs un épuisant parcours du combattant, qu'ils désignent des interlocuteurs dédiés aux élus ou associations relayant les problèmes des consommateurs en difficulté.

Le groupe de travail du Conseil national de la consommation a rendu en 2012 un avis qui reprend certaines de ces préconisations [1].

Il stipule que *« les fournisseurs traitent la plupart des réclamations en moins d'un mois pour chaque niveau »* et *« ils informent le client de la prise en compte de sa réclamation et du délai nécessaire (…), notamment en cas de dépassement. »* Il incite également les opérateurs à avoir des interlocuteurs spécialisés dans les relations avec les services sociaux et associations *« pour prendre en charge les demandes ayant un caractère urgent »*. En outre, le nouvel arrêté factures [2] impose aux entreprises de faire figurer sur ce document les coordonnées de leur service réclamations. (voir arrêté factures)

Incontestablement, ces dernières années, le traitement des réclamations s'est amélioré dans le secteur de l'énergie, ainsi qu'en témoigne la baisse du nombre de plaintes reçues par la DGCCRF ou de saisines du médiateur national de l'énergie en 2012. On peut toutefois regretter le manque d'information sur le nombre de réclamations écrites reçues par les opérateurs, et plus encore de réclamations téléphoniques.

Des progrès restent également à faire en termes d'organisation. En témoigne le nombre encore important de saisines du médiateur suite à des réclamations préalables qui n'ont pas été traitées du tout par les opé-

DGCCRF
Baromètre des plaintes de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes : les litiges relatifs à l'énergie ont reculé de 40 % entre 2009 et 2011.

[1] Le groupe de travail dénommé "La fourniture de l'électricité et du gaz naturel : préparer l'avenir" au sein du CNC a rendu son avis le 12 juin 2012.

[2] Le nouvel arrêté relatif aux factures d'électricité et de gaz a été publié le 18 avril 2012.

rateurs : encore 38 % des saisines recevables en 2012. Instauré en juin 2010, le processus “deuxième chance” donne la possibilité à un fournisseur de reconsidérer une réclamation qui n’a pas été examinée sérieusement. La “deuxième chance” satisfait les opérateurs, mais aussi de nombreux consommateurs qui ne parvenaient pas à être entendus. Le médiateur reste toutefois vigilant à ce que les opérateurs continuent à améliorer leurs procédures au bénéfice de tous, afin qu’il puisse un jour se passer de “deuxième chance”. Toute réclamation ne devrait-elle pas être correctement traitée, du premier coup ?

RECOMMANDATIONS *ou comment le médiateur résout les litiges* →

Une des principales missions du médiateur national de l’énergie est de recommander des solutions aux litiges entre les consommateurs et les opérateurs d’énergie[1]. En 2012, 2 376 recommandations ont été examinées puis signées par Denis Merville ; c’est davantage que le chiffre cumulé des quatre années précédentes. Pendant les deux premières années d’activité de l’institution, toutes les recommandations étaient publiées sur le site Internet du médiateur. Cette transparence était utile car le médiateur souhaitait faire partager les enseignements tirés des premiers litiges analysés par l’institution et qui revenaient régulièrement. Au vu des milliers de cas traités désormais, le médiateur a choisi d’afficher sur son site une sélection de quelques recommandations par mois. Ce sont les plus emblématiques, soit parce qu’elles soulèvent un point de droit particulier, soit parce qu’elles abordent un problème original. Les particuliers qui se trouvent dans la même situation, les associations de

[1] Loi du 7 décembre 2006 dont l’article 7 institue un médiateur national de l’énergie.

« Pour réduire le nombre des réclamations, nous analysons les litiges, afin de détecter les sources d’insatisfaction des clients et d’agir sur nos procédures (de gestion de contrats ou de souscription par exemple) ou sur notre facture, que nous avons refondue, pour la rendre plus claire et lisible en 2012.
Bien traiter les réclamations est un moyen de conforter la confiance de nos clients. En 2012, nous avons créé un accès téléphonique spécifique : les clients qui veulent faire part d’une réclamation sont orientés vers des conseillers, spécialement formés sur des compétences techniques et relationnelles. Ceux qui s’adressent à nous par courrier reçoivent désormais un accusé de réception, les informant du délai de traitement ; nous nous engageons à tout faire pour leur répondre en 30 jours. Nous avons également renforcé les équipes de notre service consommateurs, qui traite les réclamations de clients insatisfaits de la réponse du service clients et les litiges que nous transmettent les médiateurs. »

MARC ALDEBERT

directeur
relations externes,
consommateurs
et solidarité d’EDF.

ANALYSE
Quand l'erreur d'un fournisseur amène à être privé d'énergie pour le réveillon

Mesdames A. et M. contestent la résiliation, à leur insu, de leur contrat de fourniture d'électricité, suivie de la suspension de l'alimentation en électricité de leur logement durant les fêtes de fin d'année. Le fournisseur reconnaît être à l'origine de la résiliation du contrat suite à l'attribution à tort de leur numéro de point de livraison (PDL) à un autre client. Le client qui s'était vu attribuer à tort leur PDL a signalé l'anomalie, qui a été corrigée le concernant. Toutefois, EDF a oublié de rétablir le contrat initial de Mesdames A. et M. Leur PDL s'est ainsi retrouvé, du point de vue du distributeur, sans contrat. Ainsi qu'en disposent les règles en vigueur, le distributeur maintient l'alimentation sur un PDL résilié durant au maximum huit semaines. Aucun fournisseur d'électricité n'ayant fait de demande de mise en service pendant cette période, le distributeur procède, le 30 décembre, à la coupure de l'électricité. Suite aux appels des consommatrices le jour même, le fournisseur demande un rétablissement en urgence, qui ne sera effectif que le 3 janvier. La cause de la coupure, la période concernée, et la situation (enfants en bas âge, chauffage électrique) justifiaient indéniablement un rétablissement dans un délai plus court. Outre un dédommagement significatif par le fournisseur défaillant, le médiateur a recommandé aux distributeurs de ne plus procéder à des coupures s'ils ne disposent pas des ressources nécessaires pour rétablir en urgence en fin de journée ou le lendemain si nécessaire. Les distributeurs se sont engagés à prendre en compte cette recommandation dans le cadre de la révision des procédures de coupure prévue au sein des groupes de concertation placés sous l'égide de la CRE.

consommateurs, les juristes et même les opérateurs y trouvent matière à réflexion.

Les opérateurs sont tenus légalement d'informer le médiateur dans les deux mois des suites qu'ils entendent donner à sa recommandation de solution. Dans une large majorité des cas, les recommandations sont suivies. En 2012, le taux de suivi en totalité et en partie était de 85 %. Toutefois, ce chiffre peut encore être amélioré.

L'année 2012 a permis de réduire significativement les délais d'instruction des

Mr G. a changé de fournisseur d'électricité en juillet 2009 ; un an plus tard, il reçoit une facture de régularisation d'un montant de 1500 euros, qu'il juge exagérée. Lors de la procédure "deuxième chance", le fournisseur a confirmé le montant, s'appuyant sur les relevés effectués par le distributeur. Mr G., insatisfait, a confirmé sa saisine. Les investigations du médiateur ont montré l'origine du litige. Le distributeur a calculé un index de changement de fournisseur… inférieur à un relevé réalisé trois mois auparavant. Le médiateur a recommandé au distributeur de lui accorder un dédommagement de 100 euros. Considérant qu'il avait correctement mis en œuvre la procédure de changement de fournisseur, le distributeur n'a pas suivi la recommandation du médiateur.

ANALYSE
Quand un distributeur trouve normal d'estimer un index inférieur… à un relevé antérieur.

ANALYSE
Quand la justice finit par donner raison au médiateur sur un problème de qualité de fourniture

Depuis 2002, Mme M. a constaté des microcoupures et des coupures plus longues répétées de sa fourniture d'électricité. Le régulateur de sa chaudière et son ordinateur portable sont tombés en panne ; elle a aussi perdu la totalité des denrées alimentaires contenues dans son congélateur. Une partie des dommages a été indemnisée par son assurance, mais ERDF, sollicité pour le reste, a refusé toute indemnisation au motif que les coupures et microcoupures *«[n'étaient] pas de nature à perturber l'onde électrique au point de détériorer les appareils électriques répondant aux normes de fabrication»*. À la suite d'une expertise contradictoire, ERDF a pourtant reconnu un défaut de qualité dans la desserte du réseau électrique alimentant la consommatrice et a émis des propositions pour y remédier : *«un changement de schéma d'exploitation, [ainsi qu'] une campagne d'élagage prévue sur le départ moyenne tension»*, mais a réaffirmé l'absence de lien, selon lui, entre ces défauts et les dommages de la consommatrice. Le médiateur a considéré que la responsabilité du distributeur dans les dommages de Mme M. était engagée car les trois conditions suivantes étaient réunies : le consommateur avait apporté la preuve d'un dommage, l'existence des incidents sur le réseau était avérée et relevait d'un manquement du distributeur à ses obligations, la relation de cause à effet entre l'incident sur le réseau et le dommage était, sinon prouvée, du moins plausible ou corroborée par des indices.
Le médiateur a donc recommandé à ERDF de verser à Mme M. 2400 euros TTC tenant compte de l'indemnité versée par son assureur. ERDF a refusé d'appliquer la recommandation. Saisie par Mme M., le juge de proximité a confirmé la recommandation du médiateur et ordonné à ERDF le règlement de 2 400 euros, complété de 600 euros au titre de l'article 700 (frais d'avocats).

recommandations. C'est la première année que l'institution a pu instruire autant de dossiers qu'elle en a reçus, ce qui permet d'envisager un délai de traitement au plus proche du délai réglementaire (deux mois) en 2013. On notera que le dépassement de ce délai n'a eu qu'un faible impact sur la satisfaction des consommateurs qui ont saisi le médiateur : 81 % se sont déclarés satisfaits de ses délais de traitement. (voir satisfaction)

L'institution a également développé d'autres modes de résolution des litiges que la recommandation écrite, laissant une large place à la conciliation : la "deuxième chance" ① donne l'occasion aux opérateurs d'examiner une réclamation qui n'a pas été traitée par leur service clientèle, le consommateur pouvant solliciter le médiateur pour avis. L'accord amiable leur permet de rechercher une solution par un dialogue entre les deux parties, sous l'égide du médiateur. (voir accord amiable) L'institution, en veille permanente pour améliorer le service rendu, développe en parallèle une plate-forme de résolution en ligne des litiges. (voir Sollen)

* * *

① 88 % des consommateurs engagés dans le processus "deuxième chance" ont accepté la solution proposée par leur fournisseur ; 57 % parce que le dédommagement était satisfaisant et 37 % parce qu'elle était en accord avec les conseils apportés par le médiateur. (Enquête de satisfaction sur les services du médiateur réalisée par Harris Interactive en février 2013)

D H Y E Q F P P U Y P S A T D
C L O S U X J Q Ç B A K N L H
O W Q O I U B U D M E E D H R
R F A L Ç B U T O O M S O S N
O Q I L B F Z L T E I C F A V
G Q Y E H Q P J T Z O D I T Ç
D T F N K J J T B G E S Y I O
N I Z D P D E V N Z R Y I S Ç
S C P L W D Z D L F B X K F E
V N X D N J Y B J N L L O A Ç
M U Y E B D J F K J D V C C C
O V R N J K C D V F N W A T L
G U B W I T G Ç P K L R P I T
S Q Z A P N Y X Ç A X I L O D
W J H C Z G F W N N V E Q N S

SOLLEN…
ou comment résoudre les litiges *via* Internet.

SATISFACTION…
ou comment une large majorité de consommateurs apprécie l'action du médiateur.

SURENDETTEMENT…
ou comment certaines pratiques peuvent avoir des conséquences dramatiques.

SOLLEN
SOLUTION EN LIGNE
AUX LITIGES D'ÉNERGIE

SOLLEN *ou comment résoudre les litiges via Internet* →

Sollen, pour SOlution en Ligne aux Litiges d'Énergie, c'est le nom de la plateforme de résolution en ligne des litiges qui sera déployée en 2013 par le médiateur national de l'énergie. Cet outil, complémentaire du traitement actuel des saisines, est une innovation en France conçue avec une experte du sujet, Marie-Françoise Le Tallec ①. Le but est d'utiliser la souplesse d'Internet pour réduire les délais d'instruction des litiges, en facilitant les échanges entre les consommateurs, le médiateur et les opérateurs.

Son principe repose sur l'organisation d'un dialogue entre les parties, *via* la plateforme numérique, supervisé par l'équipe du médiateur. Celle-ci analysera chaque litige et rappellera les éléments de droit utiles à sa résolution, souvent méconnus des consommateurs et parfois oubliés par les services clientèle. Le consommateur et l'opérateur peuvent échanger et trouver un compromis ; le médiateur formalise l'accord et suit son application. Si un dialogue de sourds s'installe, celui-ci intervient et propose des pistes pour trouver une solution. En cas d'échec d'un accord amiable, une recommandation écrite et motivée sera adressée aux parties, comme dans la procédure actuelle.

Avec Sollen, les consommateurs pourront gérer leur dossier à distance et apporter des pièces complémentaires, mises instantanément à la disposition de tous. Si rien ne se passe pendant quelques jours, des mails de relance seront envoyés. La dynamique de l'outil numérique permet de rassurer le consommateur sur l'avancement du traitement de son dossier en le tenant informé en permanence de là où il en est.

Les principaux opérateurs ont été associés à la conception de Sollen afin que leurs services consommateurs, en charge du traitement des saisines du médiateur national de l'énergie, bénéficient également au mieux de ce nouvel outil. Une charte d'utilisation devrait être élaborée dans la concertation afin de bien préciser les règles de fonctionnement de l'outil, sur les questions de confidentialité notamment.

SATISFACTION *ou comment une large majorité de consommateurs apprécie l'action du médiateur* →

Pour la première fois début 2013, une enquête a été réalisée sur le travail de résolution des litiges de l'institution en 2012 ①. Celle-ci répond sans conteste aux attentes des consom-

① Marie-Françoise Le Tallec a mis en place et animé de 2004 à 2010 le médiateur du net, système de résolution en ligne des litiges de référence en Europe. Elle est expert auprès de la CNUDCI (Commission des Nations unies pour le droit commercial international) sur le commerce en ligne et auprès du Gouvernement français dans le cadre du projet de règlement de l'Union européenne sur la résolution en ligne des litiges.

RÈGLEMENT
Un règlement européen relatif à la résolution en ligne des litiges a été adopté le 12 mars 2013. Il sera applicable dès 2015. Il concerne tous les litiges relatifs à des contrats de vente ou de service effectués sur Internet.

① Enquête réalisée en février 2013 par l'institut Harris Interactive auprès de 440 personnes ayant fait appel au médiateur national de l'énergie. Cette enquête sera désormais réalisée chaque année.

93 %
des consommateurs se disent prêts à recommander le médiateur national de l'énergie à un proche.

78 %
des personnes interrogées se disent satisfaites de l'action du médiateur.

98 %
des personnes jugent les équipes du médiateur "à l'écoute" et 94 % "compétentes".

41 %
ont connu l'existence du médiateur en cherchant sur Internet et 24 % *via* une information de leur fournisseur.

mateurs. 78 % des personnes interrogées se disent satisfaites de son action et 65 % considèrent que ce recours leur a permis de trouver une "solution satisfaisante" à leur litige. Le délai de traitement du dossier est bien jugé par 81 % des répondants. Le médiateur est perçu comme facilement accessible (96 %), compétent (89 %) et réactif (88 %). 88 % des sondés saluent son indépendance et 84 % sa transparence. Il apparaît comme protecteur et puissant pour respectivement 73 % et 71 % d'entre eux. Alors que les consommateurs se plaignent d'une perte de proximité croissante avec les entreprises, les services publics et les institutions, le médiateur national de l'énergie est considéré par 80 % des consommateurs comme proche d'eux, un score notable, imputable sans doute à la bonne perception des échanges téléphoniques entre les consommateurs et ses collaborateurs. Conséquence ? Une écrasante majorité (93 %) se dit prête à recommander à ses proches de faire appel au médiateur national de l'énergie.

Dans le cadre du processus de recommandation, les explications fournies par les équipes sont jugées claires par huit personnes sur dix. 73 % estiment que la recommandation répond bien à leur problème.

ANALYSE
Énergie-Info, un service d'information également apprécié

L'édition 2012 du baromètre de satisfaction concernant Énergie-Info est la troisième vague de cette enquête annuelle*. Les consommateurs ayant fait appel à la cellule d'expertise, qui gère les appels complexes et les demandes écrites, lui attribuent une note de satisfaction de 7,7 sur 10. La réactivité du service est particulièrement appréciée : 56 % des sondés ayant appelé Énergie-Info ont été recontactés dans la journée et 60 % ont reçu un courrier personnalisé en moins d'une semaine ; plus de 90 % d'entre eux se disent satisfaits par ce délai de réponse. En outre, 88 % des requêtes sont satisfaites en deux appels et même 64 % lors du premier contact. Sur le fond, les conseillers apportent également des réponses appréciées par les usagers.
Les trois-quarts des personnes interrogées ont obtenu celle qu'elles attendaient. 55 % estiment qu'ils ont contribué à dénouer le litige et 28 % qu'ils sont intervenus auprès du fournisseur. Après l'intervention d'Énergie-Info, 69 % affirment que leur problème a été résolu.
Toutefois, le jugement global sur le service dépend de l'attente des consommateurs : en effet, 63 % souhaitent des conseils sur les démarches à entreprendre pour régler leur différend, ce qui est la mission d'Énergie-Info ; mais près de 40 % attendent une résolution concrète de leur litige. Ces derniers n'attribuent que 6,6 sur 10 comme note de satisfaction contre 8,2 pour les premiers.

* L'enquête a été réalisée en mai 2012 par l'institut LH2 auprès de 350 personnes (300 particuliers et 50 petits professionnels).

La procédure de la “deuxième chance” ①, lorsqu’elle aboutit positivement, est appréciée. Un peu plus de la moitié des consommateurs dont le dossier a été clos à l’issue de cette procédure l’a été car ils estimaient le montant du dédommagement satisfaisant et un tiers parce qu’elle correspondait aux conseils apportés par le médiateur.

Lorsqu’une saisine n’est pas recevable, au vu des critères législatifs, l’institution fait son possible pour aider le consommateur. Les raisons de la non-recevabilité, expliquées, sont bien comprises par 73 % des répondants dans ce cas. Bien que n’ayant pas traité le litige, le médiateur est considéré majoritairement comme un élément moteur par ceux dont le problème a été ensuite résolu. Notamment en transmettant le dossier au fournisseur ou en l’informant sur les démarches à effectuer.

SURENDETTEMENT *ou comment certaines pratiques peuvent avoir des conséquences dramatiques* →

Quelques consommateurs surendettés, bénéficiant d’un plan de redressement personnel comprenant l’apurement d’une dette d’énergie, ont saisi le médiateur. Leur fournisseur leur réclamait le règlement d’une facture émise après l’établissement du plan, qui étale le remboursement de leurs créances. Difficile pour eux, avec un échéancier déjà compliqué à tenir, de s’acquitter de cette facture supplémentaire. Suite au défaut de paiement, l’opérateur a considéré le plan de redressement caduc et exigé le paiement immédiat de la totalité de la dette.

Pour le médiateur national de l’énergie, cette pratique est abusive. Son analyse montre que les fournisseurs commettent une erreur d’interprétation des textes encadrant le surendettement des particuliers. Selon le Code de la consommation, un plan de redressement devient caduc si des actes graves se produisent, amplifiant la mauvaise situation financière de son bénéficiaire. Or, les factures relatives aux charges courantes du ménage, comme celles d’électricité ou de gaz, ne sont pas assimilables à de tels actes. Elles ne doivent pas conduire à remettre en cause le plan de redressement.

Si le nombre de cas dont ont été saisis ses services en 2012 reste faible, le médiateur a jugé nécessaire d’attirer l’attention sur cette pratique contestable, qui plonge dans des situations dramatiques des consommateurs déjà très fragilisés. Il a eu la satisfaction de voir que son analyse était désormais suivie par les fournisseurs concernés.

* * *

① La procédure “deuxième chance” est réservée aux saisines correspondant à des réclamations n’ayant fait l’objet d’aucun traitement ou d’un traitement superficiel de la part des opérateurs.

6 MOIS SANS ÉLECTRICITÉ

Bénéficiaire d’un plan pour sortir du surendettement, M.D. n’a pas pu payer une facture de 2 392 euros exigée par son fournisseur. Lequel a considéré son plan caduc et réclamé toute la dette, soit… 6 717 euros, que M.D pouvait encore moins régler. Résultat ? Une résiliation pour impayés, ce qui lui a valu d’être privé d’électricité six mois, pendant une partie de l’hiver…

D D U B J J I C Z Ç G U Ç F V
Z D A H O Y U D B X I Z M Q R
T L M X C C S V T E Z B Q C P
M A Y M V X C V Ç R P K Z F Ç
R K R I I M Y Q N S K N F Z T
U V U I K D V F Z K B F Q S R
D B J I F K Ç L D U Z D R Y Z
A I Q F Q S O D L T Y T S H B
B K G Q Ç A E C F X D A R V W
K R B G G I J B I H K X L Ç F
G X X I Z X W R G U W E Q R H
D T M K V W K S O Ç Q S Y H L
P U H K F U B D Z B O R K Ç Ç
H G Q J M D H J A L G B F F K
N K E P O D F S X A G H A V R

TARIFS…
ou comment faire face à la montée inéluctable des prix.

TAXES…
ou comment le mille-feuille des prélèvements sur les factures devient illisible.

TARIFS *ou comment faire face à la montée inéluctable des prix* → Les prix de l'électricité, et surtout du gaz, ont fortement augmenté au cours des dix dernières années. La hausse va se poursuivre : l'évolution de la demande énergétique, les investissements dans les énergies vertes, le renouvellement des centrales conventionnelles et le renforcement des réseaux se retrouveront *in fine* sur les factures des Français. Dans le souci de préserver le pouvoir d'achat des ménages, les gouvernements ont tenté de plafonner, en vain, en 2011 et 2012, la progression des tarifs réglementés du gaz. (voir formule du gaz) Parallèlement, en électricité, l'augmentation de la CSPE ①, taxe chargée de financer entre autres les énergies renouvelables, est limitée bien en deça des charges

① Contribution aux charges de service public de l'électricité

ANALYSE
Une concurrence difficile

Maintenus par les pouvoirs publics pour protéger les consommateurs, les tarifs réglementés concernent encore 94 % des Français pour l'électricité et 91 % pour le gaz. Pourtant, 35 % seulement en ont entendu parler. Cette méconnaissance ne s'arrête pas là : seuls 32 % savent qu'EDF et GDF Suez sont deux entreprises distinctes et en concurrence. Difficile dans ces conditions pour les fournisseurs alternatifs d'exister. Conséquence, les grands groupes énergétiques européens ne s'intéressent guère au marché français, victime d'une atonie qui ne stimule ni l'innovation ni la baisse des prix.

estimées par la Commission de régulation de l'énergie : le rattrapage est inéluctable.

Bloquer la hausse des prix peut avoir des effets pervers : *« Le gel des tarifs conduit à des rattrapages sinon brutaux, du moins incompréhensibles pour le consommateur »* analyse Bruno Lechevin, délégué général du médiateur. Sans compter que toute l'économie du système est perturbée : les opérateurs diffèrent, voire renoncent aux investissements nécessaires, ce qui n'est pas sans impacter la compétitivité et l'emploi. Les marchés de l'électricité et du gaz fonctionnent mal, avec des "signaux prix" qui ne correspondent pas à la réalité des coûts. La seule option à la fois économiquement et socialement satisfaisante pour faire face aux hausses de prix à venir, c'est la sobriété énergétique, qui implique des actions d'efficacité énergétique et une évolution des comportements.

Pour maîtriser la hausse des factures en électricité, moins consommer ne suffit pas. Il faut aussi mieux consommer, c'est-à-dire adapter ses usages à la disponibilité des moyens de production. Les offres d'effacement ont fait la preuve de leur efficacité : EJP ② et Tempo ③ incitent à moins consommer les jours où la demande d'électricité nécessiterait des moyens de production supplémentaires

PRIX DE L'ÉLECTRICITÉ EN EUROPE
PRIX TTC EN € / MWH (2010 – 2nd SEMESTRE)

Données M.Cruciani – IFRI.

② Le tarif Effacement Jour de Pointe d'EDF, datant de 1982, permet de bénéficier d'une réduction tarifaire importante en contrepartie de prix nettement plus élevés pendant 22 jours dans l'année, entre novembre et mars, choisis par le fournisseur.

③ Le tarif Tempo, fonctionnant sur le même principe, a été créé en 1996.

1,5 M
de clients raccordés au gaz sur 10,6 millions ont quitté les tarifs réglementés.

1,9 M
de clients résidentiels sur 30,7 millions sont passés aux tarifs de marché en électricité.

2 900 €
Budget moyen consacré en 2010 par un ménage français à l'énergie : 1 600 € pour l'énergie domestique, 1300 € pour les carburants.

+32 %
c'est la progression du budget annuel consacré par ménage à l'électricité et au chauffage entre 2000 et 2010 selon une enquête de l'Institut national de la consommation.

très coûteux et polluants. Malheureusement, ces offres ne font l'objet d'aucune promotion, et elles ne peuvent être proposées par aucun fournisseur alternatif. Il faudrait une impulsion politique forte pour leur donner un second souffle. Autre piste pour inciter les consommateurs à la sobriété ? Diminuer les puissances souscrites. Celles-ci n'ont pas de conséquence sur le prix des consommations mais sur l'abonnement, d'autant plus élevé que la puissance est importante. Pourtant, ces dernières années, le consommateur s'est vu de fait encouragé à souscrire des puissances plus élevées : la différence de prix d'abonnement annuel moyen entre deux puissances au tarif heures pleines/heures creuses était de 97 euros en 2012 contre 176 euros en 2007.

En tant qu'autorité administrative indépendante, le médiateur ne peut concevoir que les tarifs réglementés ne reflètent pas le coût réel de l'électricité et du gaz. Mais les évolutions des prix doivent être maîtrisées, programmées et étalées dans le temps. Dans un souci de simplicité et de pédagogie, les augmentations pourraient avoir lieu une fois par an afin de ne pas donner aux consommateurs le sentiment d'un système incontrôlé, avec des hausses à répétition et des rattrapages "surprise". Un calendrier prévisionnel pluriannuel serait

THIERRY SANIEZ

délégué général de l'association de consommateurs CLCV

(Interview réalisée en mars 2013)

« Les hausses importantes des prix du gaz et de l'électricité ces dernières années font que l'accès à l'énergie est devenu, rapidement et brutalement, un problème pour de nombreux Français. Et comme ils connaissent mal le marché et ses acteurs, ils ne font pas jouer la concurrence. Cette explosion des tarifs pose question car ils manquent de transparence et de justification. Les consommateurs ne comprennent pas ce qu'ils paient, ni pourquoi. On le voit avec la formule du prix du gaz qui a changé trois fois depuis 2010, ce qui incite à penser que les calculs ne sont pas fondés. Cette opacité rend les augmentations difficilement acceptables. Il est urgent de refonder les politiques tarifaires et de les rendre lisibles par tous. »

VINCENT RONSSE

responsable de Lampiris France

« Si notre offre en gaz est la plus compétitive sur le marché français, c'est d'une part parce que nous sommes peu gourmands en termes de marge et d'autre part parce que nous nous approvisionnons exclusivement sur le marché libre (spot). Contrairement au marché indexé sur le cours du pétrole, le gaz se négocie sur le marché spot au prix du… gaz ! C'est plus logique et surtout plus avantageux pour le consommateur d'autant que, contrairement aux idées reçues, les contrats peuvent se négocier à long terme. Tous les indicateurs internationaux tablent par ailleurs sur une stabilité des prix à un niveau nettement moindre que celui du pétrole. La libéralisation du marché de l'électricité est beaucoup plus problématique. La législation ne favorise pas le recours à l'énergie renouvelable. Nous sommes pris en otage par le tarif régulé sur lequel nous n'avons pas d'autre choix que de nous aligner… pour le moment. »

souhaitable, afin de permettre d'anticiper les augmentations à venir et de faire des choix éclairés, lors de l'achat d'un logement ou de la rénovation d'une maison.

Enfin, si l'énergie est un objet économique qui doit être payé à son juste prix par les consommateurs qui peuvent se le permettre, il convient d'accompagner les foyers les plus vulnérables car l'énergie est aussi un bien essentiel. Des aides significatives au paiement des factures et une rénovation massive des logements constituent les deux piliers d'une politique volontariste de lutte contre la précarité énergétique (voir chèque énergie et précarité énergétique). C'est un préalable à l'acceptabilité sociale de la hausse des prix de l'énergie.

ANALYSE
À quel prix faut-il s'effacer ?

Dans un contexte qui encourage les économies d'énergies, certaines sociétés sont très actives dans la promotion de solutions dites d'effacement diffus auprès des élus, des promoteurs et des bailleurs. De quoi s'agit-il ? Les logements chauffés à l'électricité sont équipés gratuitement d'un boîtier communicant sur le tableau électrique permettant de commander à distance l'arrêt des radiateurs, ballons d'eau chaude et climatiseurs quelques minutes pendant les heures de pointe. Un tel système permettrait, selon ses promoteurs, une diminution des consommations jusqu'à 15 % en préservant le niveau de confort. Cet objectif semble être difficile à atteindre et l'intérêt de ces dispositifs pour les consommateurs interroge. Des dispositifs similaires existent à l'étranger, notamment aux États-Unis mais la promesse semble plus réaliste : en échange d'une baisse du confort, limitée par contrat, le consommateur est rémunéré pour ses efforts. C'est d'ailleurs aussi la philosophie de fonctionnement des offres à effacement EJP et TEMPO : le prix des jours "rouges" est dix fois plus élevé, mais celui qui s'efface s'y retrouve car le prix des autres jours est inférieur au tarif normal.

TAXES *ou comment le mille-feuille des prélèvements sur les factures devient illisible* →

Les factures d'électricité et de gaz empilent des strates de taxes que les consommateurs ont bien du mal à déchiffrer. Si la CTA et la TVA sont communes aux deux énergies, des contributions spécifiques s'ajoutent : la CSPE et les TCFE pour l'électricité, la CSPG et la CTSSG pour le gaz naturel. En 2012, ces taxes représentent une part importante de la facture : 31 % pour l'électricité et 17 % pour le gaz.

Les tarifs réglementés de l'énergie ont augmenté essentiellement en raison de la hausse de certaines contributions. Entre 2010 et 2012, la CSPE a progressé de 133 %, passant de 4,5 euros par mégawattheures (MWh) à 10,5 €/MWh. Et ce n'est pas fini. Selon la Commission de régulation de l'énergie, elle

LES TAXES PAYÉES PAR LES CONSOMMATEURS

ÉLECTRICITÉ & GAZ

CTA
Contribution tarifaire d'acheminement
Elle a été créée en 2004 pour participer au financement des droits spécifiques de retraite des agents des industries électriques et gazières.

TVA
Taxe sur la valeur ajoutée
Le taux réduit à 5,5 % s'applique sur le montant de l'abonnement, ainsi que sur la CTA. Le taux à 19,6 % s'applique sur le montant des consommations et sur les autres taxes de la facture d'électricité et de gaz.

ÉLECTRICITÉ

CSPE
Contribution au service public de l'électricité
Elle a été instaurée en 2003 pour financer les coûts liés aux dispositifs de soutien des énergies renouvelables, de la cogénération, de la péréquation tarifaire dans les îles et du tarif social de l'électricité.

TCFE
Taxes sur la consommation finale d'électricité
Depuis janvier 2011, elles remplacent les taxes locales d'électricité et sont reversées aux collectivités qui en décident le montant.

devrait s'élever à 18,8 €/MWh pour couvrir les coûts réels des charges supportés par le service public de l'électricité. Toutefois, le gouvernement a décidé de limiter la progression du montant de la CSPE à 3 euros, soit 13,5 €/MWh, à compter du 1er janvier 2013. Cela représente une hausse de 2,5 % des factures d'électricité – en moyenne 15 euros par an et par ménage. Début 2013, la CTSSG a doublé par rapport à l'année précédente et ceci pour faire face à l'accroissement du nombre de bénéficiaires du TSS ①.

Toutes les taxes sont calculées en fonction de la consommation des foyers, avec un prix en centimes d'euro par kilowattheure (kWh)… hormis la CTA ② qui est assise sur la part fixe du tarif d'acheminement. Pour le médiateur national de l'énergie, un consommateur devrait pouvoir vérifier les calculs de sa facture afin d'en contrôler le montant. Or, ceci n'est pas possible pour la CTA, le tarif d'acheminement n'étant pas mentionné sur les factures. De plus, les options de ces tarifs d'acheminement sont décidées par le fournisseur : ainsi des ménages ayant une consommation identique et une même facture hors taxe paient des CTA d'un montant différent, selon les choix faits par leur opérateur. Et ces écarts peuvent s'avérer importants, ce qui interroge au regard du principe d'égalité devant l'impôt. Il ne s'agit évidemment pas de remettre en cause ni le principe ni le niveau de cette taxe, mais uniquement son mode de calcul.

De même, les TCFE varient d'une commune ou d'un département à l'autre, avec une ampleur constatée de 6 %. Changer de fournisseur en électricité permet un gain maximum de l'ordre de 4 %. Pour faire baisser sa note d'électricité, il serait plus judicieux de changer de lieu de vie que de fournisseur !

PHILIPPE DE LADOUCETTE

président de la Commission de régulation de l'énergie

« Pour financer les charges de service de l'électricité en 2013, la Commission a calculé qu'une augmentation de 80 % de la CSPE aurait été nécessaire, soit 18,8 € par mégawattheure. On peut ainsi constater que désormais le soutien aux énergies renouvelables devient la charge la plus importante : 59 % du total contre 41 % en 2011. Avec une CSPE fixée à 13,5 €/MWh à compter du 1er Janvier 2013, les charges sont couvertes, mais pas la dette due à EDF accumulée au cours de ces dernières années. Si ce montant peut paraître élevé, il est intéressant de comparer la situation avec l'Allemagne où la taxe équivalente qui finance le développement des énergies renouvelables s'élève à 53 €/MWh.
La question des tarifs de l'électricité qui seront à la hausse en raison des investissements (réseaux, production ENR) nécessite de traiter la question de la précarité énergétique. Enfin, l'augmentation du KWh ne signifie pas augmentation de la facture. Il s'agit de consommer moins pour consommer mieux. »

GAZ

CSPG
Contribution au service public du gaz
Conçue en 2012, elle permet de financer les tarifs de rachat du bio méthane, injecté dans les réseaux de gaz naturel.

CTSSG
Contribution au tarif spécial de solidarité gaz
Mise en place en 2006, elle finance le tarif social du gaz.

① Le tarif spécial de solidarité donne droit, selon les conditions de ressources du foyer, à des réductions forfaitaires sur les factures de gaz.

② Tous les fournisseurs font apparaître la CTA en clair sur les factures, depuis août 2009 pour l'électricité et janvier 2010 pour le gaz.

X K C J E U Y T A U I Z S M M
M Y Z R Y X X T U Q Y P Ç Q W
T G J P F X O Q G B I O E K Y
J G R E H J N I I F L L M Z K
R U K G U P Y Ç Ç F X I J D W
W D S S N U L F I F V K K X Y
N V E Y I T J J B P I T I J Z
Ç C U K O Y Q Ç S T G K O S J
Ç I A T N R T T O Z Y E Q I P
F L X G Ç T Y L A H D C C R E
B D H E U R O P E E N N E Y T
X X L G S T H W O D F Z W D S
S A P W F P I W V C E C U H I
F O M N W F E P C Y Q V T U F
M Z I Y M A D E F E E Q R W X

UNION EUROPÉENNE…
ou comment Bruxelles a dû accepter un compromis sur la médiation.

EFFICACITÉ
Une directive sur l'efficacité énergétique a également été adoptée le 15 octobre 2012. Elle devra être transposée dans le droit national avant juin 2014.

UNION EUROPÉENNE *ou comment Bruxelles a dû accepter un compromis sur la médiation* →

En 2012, l'Europe a avancé quelques pions dans le secteur de l'énergie et de la médiation.

La directive relative au règlement extrajudiciaire des litiges (REL) a été longuement débattue en 2012 et adoptée en mars 2013. Elle prévoit des procédures simples, rapides et gratuites (ou peu onéreuses) permettant d'offrir une solution aux litiges entre consommateurs et professionnels sans qu'ils aient à intenter une action en justice. Si le texte précise que *« l'indépendance de l'organe et des personnes est une condition importante pour que les consommateurs aient confiance dans ces procédures »*, il laisse toutefois cette notion d'indépendance dans le flou. En effet, les services de médiation internes aux entreprises, avec des personnes employées et rémunérées exclusivement par le professionnel, devraient, "en principe", ne pas être considérés comme des organes de règlement alternatif des litiges au sens de la directive… sauf si les États membres le décident.

« Pour certains États, dont la France, l'action judiciaire prime sur la qualité de la médiation, en partant du principe que les consommateurs sont informés et conscients de leurs droits. Or cette approche demeure théorique, loin de leur comportement réel… Les entreprises, et c'est de bonne guerre, essaient d'en tirer profit mais

MONIQUE GOYENS

directrice générale du Bureau européen des unions de consommateurs (BEUC)

« La directive va favoriser le développement de systèmes de règlement alternatif des litiges, avec des points positifs : la quasi-gratuité de la démarche, la suspension des délais de prescription qui empêche toute mesure dilatoire, l'application des règles légales en vigueur. Nous regrettons cependant que les médiateurs d'entreprise puissent continuer à exister au titre de système de règlement alternatif des litiges. Ce service de réclamations sophistiqué peut avoir son intérêt mais le mot de médiateur aurait dû être réservé aux instances indépendantes des professionnels. L'indépendance est au cœur de la protection des consommateurs. Nous avons constaté dans le passé une "capture" des régulateurs par les opérateurs, qui n'est pas propre au marché de l'énergie. Parce que les premiers sont trop proches du secteur qu'ils supervisent : ils se réunissent régulièrement avec les industriels et dépendent souvent de leurs informations. Les directions générales Énergie et Santé-Consommateurs de la Commission européenne, ainsi que le CEER (Council of European Energy Regulators), impulsent un changement : une place plus grande est donnée aux représentants des consommateurs dans les réunions et la préparation des mesures applicables au secteur. »

CUSTOMERS FIRST
Le 13 novembre 2012, le Conseil des régulateurs européens de l'énergie (CEER) et le Bureau européen des unions de consommateurs (BEUC) ont signé une déclaration commune, présentant leur vision du marché de l'énergie à l'horizon 2020, où les consommateurs sont remis au centre.

ce que perdent les consommateurs en termes de protection ne leur bénéficie pas nécessairement. La médiation indépendante est en effet un contre-pouvoir souple et efficace qui les encourage à s'améliorer » indique Stéphane Mialot, directeur des services du médiateur national de l'énergie. (voir litige)

MARIA-CRISTINA RUSSO

chef d'unité recours des consommateurs à la direction générale santé-consommateurs de la Commission européenne

« La directive sur le règlement extrajudiciaire des litiges est un grand pas en avant pour assurer la confiance des consommateurs dans le marché intérieur, avec trois principes fondamentaux. Le texte s'applique dans tous les secteurs (sauf l'éducation et la santé). Le dispositif repose sur des critères de qualité : transparence, efficacité et équité ; la décision qui respecte la légalité ne s'impose pas au consommateur, sans son accord préalable. Enfin, celui-ci est informé de ce recours, en cas de problème. Dans l'éventualité où un État membre autorise un règlement alternatif des différends payé par une entreprise, la directive impose des conditions pour garantir son indépendance : le professionnel en charge est nommé pour trois ans par une organisation collégiale représentant consommateurs et industriels. Disposant d'un budget séparé, il n'a pas de lien hiérarchique ou fonctionnel avec la direction. Au terme de sa mission, il ne peut travailler ensuite dans l'entreprise pendant trois ans. Ce compromis s'est dégagé dans un contexte budgétaire difficile, afin que le règlement extrajudiciaire des litiges demeure gratuit ou peu onéreux pour le consommateur. Certains médiateurs d'entreprise existants devront revoir leur fonctionnement pour se mettre en conformité avec la directive qui sera appliquée en 2015. »

* *
*

G K J X N Ç D Ç Q O B J S H G
Z A J H M J L M N T V B Y F Z
L O U X K X S D V U U H A M V
E J E A L V K Ç A N U W N T F
Ç Ç T U Z W G V D R Ç C M Y L
W H C K R F A R Z M V T U Z R
K R D Ç V C H I Ç K H A U Y W
Ç X F L N C Q O S A A L F T N
R B Q C N S W J V E V B Q X Q
D L Z A E F H K A Y O E B V Y
F M V Ç Ç I R N J Y H J R V W
R B O V U J S J N B D Q P T N
Ç H S U L Z L Y I V L V Ç A E
A U Ç D Y N B G D H Q D V G Y
B A A F T X L D T O I I S G G

VERTE…
ou comment choisir la couleur de son électricité.

VERTE *ou comment choisir la couleur de son électricité* →

La libéralisation des marchés de l'électricité a, du moins en partie, rempli ses promesses en termes de diversité des offres. Il est ainsi possible, depuis le 1er juillet 2007, de souscrire à une offre d'électricité dite verte, pour un prix identique ou légèrement supérieur, voire beaucoup plus cher, que les tarifs réglementés de vente.

Qu'est-ce qu'une offre d'électricité verte ? C'est une offre pour laquelle le fournisseur s'engage à ce que soit injecté sur le réseau électrique autant d'électricité d'origine renouvelable que son client en a consommé. Voilà pour le principe… car pour les détails, les fournisseurs n'ont pas réussi à se mettre d'accord sur une définition commune, de sorte que plusieurs offres assez différentes cohabitent. Et chacun de prétendre que ses offres sont plus vertes – ou au moins aussi verte ! – que celles des autres…

Il faut admettre que l'impossibilité technique d'assurer la traçabilité des électrons injectés dans le réseau ne leur simplifie pas la tâche… Pas plus que le dispositif de financement de l'électricité d'origine renouvelable choisi par les pouvoirs publics : l'obligation d'achat. De fait, tous les Français contribuent, pour une part de leur facture, au développement des énergies renouvelables ①. Un système de mutualisation obligatoire des charges de développement de l'électricité d'origine renouvelable qui laisse peu de place à des offres "vertes" reposant sur une volonté individuelle "d'en faire plus". Au final, les

① Pour 2013, 59 % (contre 41 % en 2012) de la CSPE, contribution aux charges de service public de l'électricité, devraient être consacrés au développement de l'électricité d'origine renouvelable, soit 3 milliards d'euros. (source : CRE)

PATRICK BEHM

directeur général d'Enercoop

«Nous avons eu des réticences à rejoindre le comparateur d'Énergie-Info car le site ne permettait pas de distinguer les différentes offres vertes d'électricité, avec la traçabilité privée des certificats verts. Nous ne pouvions mettre en avant notre spécificité : notre coopérative a fait le choix de ne pas souscrire à l'ARENH* et d'acheter directement à des producteurs d'énergies renouvelables, notamment d'électricité hydraulique. Nos prix sont plus chers que les tarifs régulés, entre 20 et 30 %, et il faut absolument l'expliquer au consommateur. En 2012, nous avons décidé d'être présents sur le comparateur car c'est un outil important d'information. Le site a évolué, en proposant un champ libre où nous détaillons notre offre, la justification de nos prix et la provenance de l'énergie, avec la garantie d'origine qui atteste l'unicité de la traçabilité. Nous regrettons toutefois que l'idée d'une colonne disant si le fournisseur est à l'ARENH ou pas, plus visible pour les consommateurs, n'ait pas été retenue.»

*Accès Régulé à l'Electricité Nucléaire Historique : disposition introduite par la loi NOME du 7 décembre 2010 qui oblige EDF à céder, à ses concurrents, une part de sa production d'électricité d'origine nucléaire à un prix régulé.

différences entre les offres et la justification de leur éventuel surcoût ne sont pas toujours évidentes à comprendre.

En 2012, une première étape dans la simplification et l'harmonisation des offres a été franchie : la réglementation a mis un terme à la concurrence des deux systèmes de certification qui s'opposaient, RECS, système privé, et garantie d'origine (système public géré par RTE). Mais tout n'a pas été clarifié. Et il manque avant tout un ingrédient essentiel au succès de ces offres : la confiance des consommateurs. Elle ne se gagnera pas sans transparence et simplification.

* * *

K S E J T B U P P U D Q D X S
N Q U Ç T P Y N V W H F F J O
D L A J K Q M R N L R J P Q Q
D W S S R M X N V S Q Q M C F
V O A X D O O W K P P U N V Z
J X Y C Q I Z Z G M K U U Y U
A K T K Z Y S I L R Q U J X N
K E C P B V Z D Z L V V A C G
H I H O A V B V P W L D L Ç Y
U G T N B H Y H X A B F D P D
R R M O G Ç M Ç O Y F N S O K
D R J K L O I J J U E T X C M
I W I T G M J K I Y U Y H R L
W M N X D Q V N V H Y S D Y O
D S V I Z X Ç P J W A T T K I

WATT & MOI...
ou comment suivre sa consommation sur Internet.

AILLEURS

Des expériences intéressantes sont menées à l'étranger, comme le Home Energy Report, outil conçu par la société américaine OPOWER et distribué par différents fournisseurs d'énergie. C'est un courrier facile à comprendre adressé régulièrement au client : il fait le point sur sa consommation, la compare à celle de ses voisins, donne des conseils. Et du coaching pour poursuivre les efforts !

WATT & MOI *ou comment suivre sa consommation sur Internet* → Voilà le nom du site Internet sécurisé, proposé à certains foyers équipés d'un compteur communicant Linky. C'est une expérimentation menée par ERDF et l'office HLM GrandLyon Habitat depuis mai 2012 auprès d'un millier de locataires. Ces derniers ont accès à leurs données quotidiennes de consommation électrique, à leur historique de consommation mais aussi à quelques éléments de comparaison.

Watt & Moi est l'occasion de (re)poser quelques questions : quelle répartition des rôles entre le distributeur et le fournisseur dans l'information du consommateur ? Quel média et quel type d'information influencent le comportement des consommateurs ? Les enquêtes montrent que la réponse est complexe ①. (voir Linky)

① Parmi le tiers de Français ayant une opinion favorable sur Linky, 89 % seraient intéressés par l'affichage de la consommation en temps réel sur un boîtier dans le logement. (enquête menée, en face à face, en décembre 2012 par l'institut CSA pour le compte du médiateur national de l'énergie et de l'Institut national de la consommation auprès d'un échantillon représentatif de 1029 personnes).

* * *

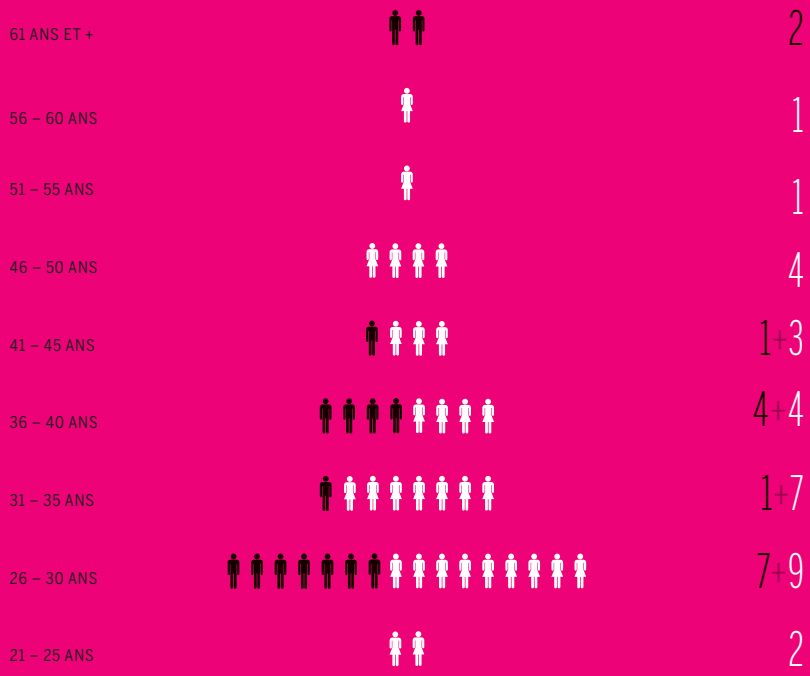
M S X B Q T X R C W Y Z K C O
Ç U I P Z P P O V G Ç Q G L S
M Z C X A X B H G A Y L R I K
V K G Y N T K K M J V Z X B V
S O J E Q Z J B L B T D Y K Ç
X J H Q W U P Y N E E V Z J D
H M J G R T G M G E S M Z T P
J C I O D S Y A N H M S A Q M
I R S A A Z Z U O G V O H N A
F E X T R M A C Q I S G K H Z
X C B H S U Ç S D F Z S O H Z
Q X G E W U I X R V T V B K S
F A J J K F I L P Q X N Q S F
G S P S P L L B G S U N R R F
D K K O I G G E E A L R Y C E

XY…
ou comment se répartissent les femmes et les hommes dans l'institution.

XY

ou comment se répartissent les femmes et les hommes dans l'institution

PYRAMIDE DES ÂGES DES AGENTS DU MÉDIATEUR AU 31/12/2012



EFFECTIFS

37
âge moyen
des collaborateurs
du médiateur

46
nombre d'agents
en poste
au 31/12/2012

46
équivalents temps plein
travaillés (ETPT)
autorisés en 2012
(arrêté du 27/01/12)

46
équivalents temps plein
travaillés (ETPT)
réalisés en 2012

T F P I I T C E X Z W S I J K
I B Y R V X Ç T C W B Z B Q F
N Q B X K E N Z I O S O D C L
F A B I V Y Z I U W D L Ç O Y
Z I O X Z G Y T F P O Y F K Y
K Z O R R O Z J Q W E I U K R
X C L Z L C N V Q Ç Z M K M O
O Y P I P N Y K X Q Q P X R Z
N D K W G K U Z U O I Z L C Q
A C D E N W Y E Z M M L U A U
Ç O F K L W U H Q K M S Z T C
G I C E F Ç K V G I J F Q T Z
K A B R Y N E E C D I C N Y Z
C A O J V P W R H Ç Q T R B O
A T U D J L Ç M A Y H J O P W

ZORRO…
ou comment les consommateurs peuvent saisir le médiateur.

ZOOM…
ou comment trouver le médiateur.

ZORRO *ou comment les consommateurs peuvent saisir le médiateur* →

Tout consommateur particulier, non professionnel ou professionnel ① peut saisir gratuitement le médiateur national de l'énergie. Il doit au préalable avoir adressé à son fournisseur ou à son distributeur une réclamation écrite. Si, deux mois après, aucune réponse satisfaisante n'a été obtenue, ou en cas d'absence de réponse, le consommateur peut faire appel au médiateur. Le dossier doit comprendre l'ensemble des pièces utiles à son examen.

Le médiateur accuse réception dans les 48 heures et procède à une première analyse dans les dix jours. Les dossiers recevables sont instruits par les services du médiateur qui prennent contact avec les parties afin d'identifier une solution. Le médiateur adresse alors aux parties sa recommandation, écrite et motivée. Celle-ci n'est pas contraignante mais les opérateurs doivent informer dans les deux mois de son suivi.

* * *

① Consommateur professionnel appartenant à la catégorie des micro-entreprises : moins de 10 salariés et de 2 M € de CA.

OU COMMENT TROUVER LE MÉDIATEUR

PAR COURRIER, SANS AFFRANCHIR

Médiateur national de l'énergie
Libre réponse n°59252
75443 Paris Cedex 09

EN LIGNE

energie-mediateur.fr

PAR TÉLÉPHONE

Numéro vert
0 800 112 212
(appel gratuit depuis un poste fixe)

TOUT CONNAÎTRE SUR
VOS DÉMARCHES ET VOS DROITS

energie-info.fr

CRÉDITS

Rédaction
Denis Merville
Bruno Lechevin
Stéphane Mialot
Katia Lefeuvre

Conception graphique
Atelier Marge Design

Photographies
P.6 Éric Nocher
P.30 Frédérique Verhaeghe
P.54 Caroline Montagné
P.55 UFE
P.67 Olivier Roller
P.74 GrDF
P.99 Jacques Le Goff/ADEME
P.100 IGNES
P.125 François Daburon
P.127 Élodie Perriot/Secours Catholique
P.139 INC
P.144 Olivier Roller
P.155 Yvan Le Borgne
P.176 François Daburon
P.180 BEUC
P.183 European Commission
P.186 ENERCOOP

Ouvrage composé en **Arnhem Pro et Benton Sans** sur papier **Munken Lynx**

Achevé d'imprimer sur les presses de **Bialec** en **mai 2013**

Le médiateur
national
de l'énergie

Informer, conseiller, protéger

E C G F T O O Z R X N L A M E L F

L S M B S E J U F G T L C F S F B

R Ç V Q U A L I T E E J O K J Q Q

K J E J R Q H T A X E S N V D D J

O U R G E M S Z O O M Y S A E U G

J S T I N F O R M A T I O N S S I

C T E J D P M A W N L S M Y E M J

T I E M E R A G P B I O M R R Z M

LINKY
LITIGE
MÉDIATION
NEON
ORGANISATION
PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE
PROTECTION DES CONSOMMATEURS
PRESCRIPTION
PARTENARIATS
QUALITÉ DE FOURNITURE
RÉCLAMATIONS
RECOMMANDATIONS
SOLLEN
SATISFACTION
SURENDETTEMENT
TARIFS
TAXES
UNION EUROPÉENNE
VERTE
WATT & MOI
XY
ZORRO
ZOOM

E R A A Z X U A R M B A R D P A A

E O T T L U R L I A L C Q A T R T

I P I I I N E E F T E T O T I I I

F E O O T I R M S I S I P I O A O

E N N N I O W E K O E O L O N T N

D N O X G N S N W N F N T N C S X

E E Ç N E O N T H S M K Q S F I N

T I E M E R A G P B I O M R R Z M