



Le médiateur
national
de l'énergie

VŒUX MNE 2009

DISCOURS DE BRUNO LECHEVIN DELEGUE GENERAL

27 janvier 2009

Bateau Concorde Atlantique

Je suis à mon tour, évidemment heureux de vous accueillir dans ce lieu original et je l'espère sympathique pour la première cérémonie des vœux du médiateur national de l'énergie.

Rassurez-vous, je ne vais pas trop prolonger le propos de Denis MERVILLE car j'imagine que nous souhaitons tous pouvoir bénéficier au mieux du temps de convivialité qui nous est proposé.

Alors, quelques mots seulement pour présenter les perspectives 2009.

Si 2008, essentiellement durant le second semestre, a vu l'installation du médiateur dans le paysage du secteur de l'électricité et du gaz, je crois que nous pouvons annoncer que 2009 sera l'année de la confirmation et de l'amplification de l'action du médiateur.

En effet, nous avons la certitude que notre activité va croître significativement et durablement dans les prochains mois. Nous ne connaissons pas la crise.

Après avoir reçu 1324 saisines en 2008, nous envisageons plusieurs milliers de saisines pour cette année, sans tenir compte de l'impact de la campagne de communication grand public que nous ferons à l'automne.

Mais rassurez-vous, nous allons nous donner les moyens et nous organiser pour faire face à la croissance de notre activité.

De 10 collaborateurs à la fin de l'année comme l'indiquait Denis il y a quelques minutes, les effectifs du médiateur avoisineront les 25 d'ici l'été en intégrant les collaborateurs d'énergie-info, actuellement à la Commission de régulation de l'énergie, qui rejoignent les services du médiateur dès lundi prochain.

Cette évolution significative en terme d'emplois est somme toute logique pour cette toute jeune institution en plein développement, d'autant qu'il n'y a aucune raison d'envisager à court terme que la croissance de notre activité ne s'essouffle.

Nous pouvons en effet considérer, voire espérer, que la production des 60 premières recommandations que nous avons publiées commencera à produire ses effets utiles et positifs. D'une part, dans l'amélioration du traitement des réclamations par les fournisseurs et les gestionnaires de réseaux et d'autre part, dans l'amélioration en général du système et des dispositifs existants.

Toutefois, principe de réalité oblige, l'année 2009 sera malgré tout, l'année de l'explosion du nombre de saisines. Nous avons conscience que la baignoire des saisines qui se remplit plus vite qu'elle ne se vide, a pour conséquence des délais de traitement supérieurs aux délais réglementaires qui encadrent notre activité.

Nous avons donc pour devoir d'améliorer notre efficacité : au-delà des nouveaux recrutements pour traiter les saisines, nous avons mis en place au début de cette année un service de la recevabilité. Ce service a pour objectif d'analyser la recevabilité des dossiers, d'émettre des accusés de réception motivés, de conseiller et d'orienter les consommateurs dont la réclamation n'est pas recevable.

Par ailleurs, nous proposerons prochainement aux fournisseurs et gestionnaires de réseaux des modalités de traitement accélérés des dossiers les plus simples.

En ce qui concerne l'information des consommateurs, nous avons pris la décision de réaliser la campagne grand public, que tous les acteurs appellent de leurs vœux, à l'automne, afin d'être en capacité opérationnelle de traiter les retombées que l'on peut en attendre, mais nous aurons l'occasion d'en reparler.

Dès aujourd'hui nous avons édité un dépliant d'information, qui est à votre disposition, et qui sera largement diffusé.

Notre site internet, en ligne depuis septembre dernier, connaîtra une version 2 prochainement. Elle sera plus complète et permettra à tous de rechercher les recommandations publiées par mots-clés et de consulter les

suites données à celles-ci par les fournisseurs et les gestionnaires de réseaux. Avec cette nouvelle version tous les consommateurs pourront saisir le médiateur directement en ligne.

Enfin 2009, sera l'année d'une plus grande implication du médiateur national de l'énergie dans les dispositifs de concertation mis en place par la CRE, dont nous reconnaissons et saluons l'efficacité et le travail déjà réalisé au sein des GTE, GTG et GTC.

Pour notre modeste part mais fort de l'expérience que nous tirons des dysfonctionnements du marché, nous apporterons des propositions afin de faire évoluer les procédures qui s'avèrent en pratique perfectibles et ceci dans l'intérêt des consommateurs.

Le médiateur a pour volonté de faire progresser le système et pas de le révolutionner. Nous ne sommes pas des gendarmes, nous avons un esprit constructif mais chaque fois que nécessaire nous utiliserons le pouvoir de la parole, convaincu qu'il n'y aura pas de réussite de l'ouverture des marchés du gaz et de l'électricité sans la confiance.

La confiance s'acquiert, se gagne par l'écoute, l'information, la simplicité des procédures et l'amélioration des dispositifs existants dans l'intérêt de tous.

Sachez qu'en 2009, vous pourrez compter avec et sur le médiateur.

Notre promesse, puisque nous sommes dans la période des vœux, c'est que nous apporterons avec détermination notre pierre à l'édifice d'un marché de l'énergie au bénéfice de tous les consommateurs.

Bonne année à toutes et à tous.