



Le médiateur
national
de l'énergie

VŒUX MNE 2009

DISCOURS DE DENIS MERVILLE MEDIATEUR NATIONAL DE L'ENERGIE

27 janvier 2009

Bateau Concorde Atlantique

Mesdames et Messieurs les Parlementaires,
Mesdames et Messieurs les Présidents et Directeurs Généraux,
Mesdames, Messieurs,

Je suis très heureux de vous accueillir aujourd'hui pour cette première présentation publique des vœux en qualité de médiateur national de l'énergie.

Il est important de commencer l'année ensemble. Il ne s'agit ni d'un rite, ni d'un luxe, mais d'un moment privilégié pour faire le point et évoquer l'avenir.

Après une année 2008 aussi riche en événements pour nous avec la naissance de notre institution, nos premiers pas pour arriver à un rythme de travail équilibré, l'année 2009 s'ouvre déjà pleine de perspectives que j'évoquerai avec vous dans quelques instants.

Mais d'abord au nom de toute l'équipe du médiateur national de l'énergie et en mon nom personnel, je vous remercie d'être venus si nombreux. Je ne saluerai pas les personnalités ici présentes de peur d'en oublier. Je souhaite simplement saluer la présence de nos interlocuteurs, de nos partenaires et celle des associations de consommateurs.

Je voudrais excuser M. MAILLARD, Président de RTE retenu dans le sud-ouest.

Vous connaissez comme moi les conséquences de la récente tempête. Nous avons une pensée pour les victimes, les sinistrés, et je voudrais aussi dire ma reconnaissance aux différents services et agents qui apportent leurs concours et leur professionnalisme aux populations touchées. Il y a là une véritable solidarité que nous devons saluer.

Ces vœux sont un moment privilégié pour moi. Et je tiens à vous souhaiter une excellente santé, c'est de loin notre capital le plus précieux, bonheur et réussite dans vos projets tant professionnels que personnels, et de nombreuses satisfactions pour vous, les vôtres et tous ceux qui vous sont chers.

Nous savons que les temps sont difficiles, en raison de la crise financière, économique et sociale que nous affrontons actuellement. Dans ce contexte de forte instabilité, beaucoup de nos concitoyens risquent d'être durement touchés. Je comprends leurs inquiétudes. Une exigence de solidarité à leur égard s'impose. Ma conviction est que nous réussirons à sortir de cette crise par la conjugaison de nos efforts : le plan de relance (26M€) mis en place par l'Etat et les actions engagées par les collectivités territoriales devraient répondre aux urgences de notre pays. Puisseons-nous aussi tirer les leçons de cette crise, retrouver les vraies valeurs d'une économie au service de l'homme. Après tout, le développement durable, c'est cela.

Avant de parler de 2009, revenons sur 2008. Dans le domaine de l'énergie, cette année a été importante, avec le premier anniversaire de l'ouverture totale des marchés de l'électricité et du gaz et surtout, la mise en place des services du médiateur national de l'énergie.

Je rappellerai en quelques mots le contexte de sa création. Institué par la loi du 7 décembre 2006, le médiateur national de l'énergie a vu ses missions précisées par un décret d'application d'octobre 2007, et je sais combien les préoccupations étaient nombreuses et les attentes grandes autour de ces textes.

Le rôle de cette autorité administrative indépendante est double :

- participer à l'information des consommateurs sur leurs droits ;
- recommander des solutions aux litiges nés de l'exécution des contrats de fourniture d'électricité ou de gaz naturel.

Lorsque j'ai été nommé en novembre 2007, l'ensemble de la structure était à créer, ce qui naturellement a demandé un peu de temps. Il faut bien reconnaître que le démarrage s'est effectué de façon quelque peu artisanale.

Le 7 avril, Bruno LECHEVIN a été nommé délégué général et les services du médiateur n'ont été véritablement opérationnels qu'à compter du

printemps dernier avec les premiers recrutements et l'emménagement dans nos locaux.

Durant cette période transitoire d'installation, le concours logistique et l'expertise professionnelle de la CRE nous ont été précieux. J'en remercie son Président Philippe de LADOUCKETTE qui n'a pu être des nôtres aujourd'hui et ses collaborateurs plus directement concernés. Nous avons dû rapidement renforcer nos effectifs et aujourd'hui notre service compte une dizaine de personnes.

Durant cette phase, nous avons dû relever deux défis : définir les procédures et élaborer notre doctrine tout en traitant les saisines reçues et en accompagnant la montée en puissance de l'activité médiation, par ailleurs difficilement prévisible.

Cette montée en charge s'est accélérée. J'ose espérer qu'elle reflète la « rançon de la gloire » du bon démarrage des services du médiateur plutôt qu'une recrudescence des difficultés rencontrées sur le terrain par les consommateurs.

Le dispositif d'information des consommateurs Energie-Info existe depuis le 1^{er} juillet 2007 et avait été inauguré par Luc CHATEL. Ce service, opérationnel, est aujourd'hui partagé par le médiateur et la CRE essentiellement pour une raison d'optimisation de la gestion de l'argent public (ne pas réaliser deux services qui viseraient le même objectif) et pour faire face aux demandes des consommateurs sous la forme d'un guichet unique.

Ce guichet unique fonctionne donc avec plusieurs entrées et selon les problématiques qui arrivent soit au call center, soit au back office, elles sont traitées directement ou renvoyées vers les organismes compétents, soit le médiateur, soit la CRE ou encore la DGCCRF.

Depuis sa création, Energie-Info a traité près de 700.000 appels de consommateurs, soit près de 1.700 appels par jour ouvré, et a reçu 552.000 visites sur son site. C'est donc une réalité importante même si aujourd'hui il y a une stabilité des appels.

Je voudrais dire quelques mots aussi sur le traitement des dossiers : afin d'optimiser l'examen des saisines, nous avons mis en place un service « recevabilité » qui accuse réception des dossiers dès leur arrivée et commence à les analyser.

Si la saisine remplit toutes les conditions requises, le service « recommandations » demande au fournisseur, et si nécessaire au

gestionnaire de réseau, de lui exposer leurs observations sur cette réclamation.

Nous nous efforçons de proposer des solutions dans les deux mois de notre saisine, mais en raison du stock de départ et du nombre croissant de dossiers qui nous parviennent, ces délais sont parfois plus longs, et nous le regrettons.

Ce retard, nous tenterons de le résorber au cours de l'année 2009. Dans le traitement des dossiers, une seule et même volonté nous anime, quelles que soient les problématiques soulevées : être équitable, impartial, prendre en considération chaque situation particulière, rétablir l'équilibre entre les parties.

Notre action se veut également préventive. Nos recommandations peuvent mettre en évidence des leviers d'amélioration chez les fournisseurs et les gestionnaires de réseaux afin d'éviter que des litiges similaires ne se reproduisent.

C'est la raison pour laquelle nous souhaitons donner à nos recommandations une portée générale soit en direction du fournisseur ou du distributeur d'électricité ou de gaz naturel, soit en direction des consommateurs en leur adressant des conseils ou simplement en leur rappelant quelques grands principes.

Ainsi, au-delà du traitement d'un cas particulier, nous entretenons un dialogue soutenu avec les fournisseurs pour les encourager à améliorer leurs pratiques et, par exemple, à rendre plus lisibles et compréhensibles leurs factures par les consommateurs.

A l'heure où nous devons tous ensemble relever le grand défi environnemental de ce siècle qu'est le réchauffement climatique, il faut bien comprendre que l'énergie la moins chère, c'est celle que l'on ne consomme pas.

Si chacun peut lire et comprendre aisément sa facture, alors il pourra maîtriser sa consommation d'énergie et donc la réduire.

Je profite de ces vœux pour aborder un sujet qui me paraît extrêmement important, à savoir la question du champ de compétences du médiateur national de l'énergie.

En effet, un nombre certain de litiges ne relève pas de notre domaine de compétences : il s'agit des litiges liés au contrat de raccordement au réseau de distribution, aux contrats souscrits par les industriels (>36kVA), des syndicats de copropriété ou encore des litiges liés à la formation du contrat tels que les ventes sans commande préalable, plus communément appelées ventes forcées. Il faut savoir que plus de 10% des saisines que nous recevons concernent des pratiques commerciales abusives. Bien que

pas directement compétents en ce domaine, nous continuerons, comme nous l'avons fait par le passé, à alerter les pouvoirs publics sur cette situation afin d'améliorer voire d'assainir certaines pratiques commerciales.

Pour illustrer mon propos, je souhaite vous communiquer quelques chiffres.

Lors de notre rencontre officielle avec les associations de consommateurs à Bercy le 26 juin dernier, nous avons présenté un premier bilan d'activité.

Sur les 300 saisines reçues à cette date, 33% soit un tiers des dossiers n'étaient pas recevables en l'état. Il y avait donc encore un véritable travail d'appréhension et de compréhension des procédures à réaliser.

Depuis, nous avons lancé notre site internet www.energie-mediateur.fr, en français et en anglais, qui a reçu près de 15.000 visites depuis son lancement au mois de septembre. Notre site est déjà en pleine évolution puisqu'il est désormais possible de déposer sa réclamation en ligne.

Concernant notre activité, nous avons observé une spectaculaire montée en puissance du nombre de saisines.

Nous sommes passés de 100 dossiers environ par mois à plus de 250 aujourd'hui. La grande majorité des réclamations (91%) proviennent de consommateurs particuliers et concernent des litiges avec les fournisseurs historiques (92%). Il est vrai que leur part de marché est de très loin la plus importante.

Trois types de réclamations se retrouvent essentiellement :

- celles liées à la facturation (paiement non pris en compte, surestimation de consommations, absence de facturation, remboursement tardif de trop payés)
- celles liées au compteur (dysfonctionnement, fraude)
- celles liées à des démarches commerciales agressives, qui s'apparentent parfois à des ventes forcées.

Même si nos recommandations n'ont pas de caractère contraignant, elles sont en général suivies par les fournisseurs.

Il est vrai que nous avons fait le choix audacieux et ambitieux de publier nos recommandations sur notre site, de manière anonyme tant pour le consommateur que pour le fournisseur. A ce jour, nous avons rédigé une soixantaine de recommandations.

2009 verra, bien sûr, la publication d'autres recommandations et l'analyse du suivi de celles de l'année dernière.

Avant de conclure, je dresserai rapidement les perspectives pour l'année 2009, que Bruno LECHEVIN vous détaillera ensuite.

Selon les associations de consommateurs, les affaires liées à l'énergie ont été multipliées par trois en 2008 (6% des cas).

Cela risque fort de continuer d'où :

- des efforts d'information sur les démarches et les droits des consommateurs:
 - o le dépliant du médiateur national de l'énergie qui sera largement diffusé tant auprès des institutionnels, que des associations de consommateurs et autres partenaires (travailleurs sociaux...).
 - o l'enrichissement de notre site internet sur lequel nous publions toutes nos recommandations
 - o et surtout une grande campagne de communication qui aura lieu au second semestre.
- Nous devons également maintenir la qualité de nos recommandations (et le suivi) et, dans notre rapport d'activité qui paraîtra à la fin du 1^{er} trimestre, nous proposerons aux pouvoirs publics d'étendre notre champ de compétences actuel, notamment, aux ventes forcées et aux consommateurs industriels (+ de 36 kVA).
- Enfin, nous resterons particulièrement vigilants sur le délai de remboursement des « trop payés » (en demandant des indemnités de retard), les dégâts suite aux coupures, les problèmes de surtension et les résidences secondaires.

2008 aura donc été l'année du démarrage pour notre institution. Nous l'avons commencée avec des incertitudes, avons mis en place nos services. Nous la terminons renforcés car nos recommandations commencent à servir de fondement à nombre de solutions que nous avons apportées. Les objectifs que nous nous étions fixés sont donc tenus.

2009 commence, nous avons 12 mois ou presque pour développer notre action au service de l'intérêt général et plus particulièrement des consommateurs.

2009 sera donc l'année de notre montée en puissance, avec une équipe renforcée. Et je profite de ces vœux pour remercier l'ensemble de nos collaborateurs pour le travail effectué, leur disponibilité, leur motivation sans faille, leur volonté de participer à un service qui démontre déjà son utilité.

Je vous souhaite de nouveau à chacune et chacun d'entre vous, ainsi qu'à vos familles, une très heureuse année 2009.