

## **VŒUX 2010**

### **DISCOURS DE DENIS MERVILLE**

### **MEDIATEUR NATIONAL DE L'ENERGIE**

**26 janvier 2010 - Salle Pleyel**

Mesdames et Messieurs les parlementaires

Mesdames et Messieurs les Présidents et Directeurs Généraux

Mesdames et Messieurs,

Je suis très heureux de vous accueillir avec Bruno Lechevin, dans ce lieu de culture propice à l'échange, pour vous présenter les vœux du médiateur national de l'énergie.

Avant de retracer les faits marquants de l'année qui vient de s'écouler et des perspectives qui se dessinent en 2010 pour notre institution, permettez-moi de souhaiter à chacun et chacune d'entre vous, ainsi qu'à vos proches, une très heureuse année 2010.

Et tout particulièrement une excellente santé, car c'est notre capital le plus précieux, une pleine réussite dans vos projets tant personnels que professionnels, et de nombreuses satisfactions malgré le difficile contexte économique et social dans lequel nous nous trouvons.

Je vous remercie d'être venus si nombreux, ce qui me conforte dans la conviction que notre action s'inscrit dans une démarche d'échange, d'écoute et de partenariat avec l'ensemble de nos interlocuteurs, parlementaires, fournisseurs, distributeurs, associations de consommateurs, représentants de l'administration ...

**Si l'année 2008 (8 mois en réalité) a constitué le socle de l'organisation et de la mise en place de notre institution, 2009 nous a permis d'asseoir nos missions et de développer notre action** au service de l'intérêt général et plus particulièrement des consommateurs, alors même que les directives européennes du 3<sup>ème</sup> paquet énergie, adoptées en août 2009, consacrent la nécessité de créer des médiateurs indépendants dans le domaine de l'énergie dans tous les Etats membres.

Près de 14 000 réclamations m'ont été adressées, soit directement soit auprès du service Energie-Info par téléphone, courriel et courrier.

**Plus de 1000 saisines ont été déclarées recevables en 2009 contre 400 en 2008.** Je rappelle que nous avons mis en place début 2009 un service recevabilité qui expertise tous les courriers adressés au médiateur par les consommateurs et les transmet au service recommandations.

Naturellement, les équipes ont été renforcées, ce qui a permis d'émettre **279 recommandations en 2009** contre 48 en 2008. Si l'on ajoute les litiges résolus sans nécessité de formuler une recommandation, cela porte à près de **60 % le nombre de saisines recevables résolues à ce jour grâce à l'intervention du médiateur en 2009.**

Le nombre croissant de saisines a entraîné des délais de traitement encore trop longs, point sur lequel nous devons poursuivre nos efforts en 2010. Mais il faut aussi pour assurer un traitement qualitatif, équitable et impartial de chacun des cas qui nous sont soumis, prendre le temps nécessaire à l'expertise de l'ensemble des pièces, afin de trouver la meilleure solution au litige.

Les recommandations portent principalement sur des litiges liés à la **facturation (35%)** et aux **changements de fournisseur, aux mises en service ou aux résiliations (25%)**. Viennent ensuite les litiges liés au dysfonctionnement des compteurs et aux problèmes de paiement.

**90%** des recommandations concernent les opérateurs historiques, ce qui est conforme à leur part de marché.

Je tiens à saluer la démarche constructive et l'écoute que nous rencontrons auprès des fournisseurs et des distributeurs même si leurs délais de réponse à nos demandes d'observations et, plus généralement, les délais de traitement des réclamations des consommateurs doivent s'améliorer.

Nos recommandations, bien que non contraignantes, sont suivies à **81 % par les fournisseurs**. Ce taux est de **65% seulement pour les distributeurs**. Une différence qui s'explique par la difficulté à modifier des procédures longuement concertées avec les acteurs du marché.

**L'action du médiateur national de l'énergie s'est traduite par un bénéfice de 553 € en moyenne pour le consommateur**. Un montant qui avoisine celui de la facture annuelle d'un foyer en électricité (600 €).

Ce travail de médiation a aussi une vocation préventive. Il permet d'éclairer les fournisseurs et les gestionnaires de réseaux, donc les divers acteurs, sur les bonnes pratiques afin d'éviter certains litiges récurrents.

C'est dans cet esprit d'efficacité que s'inscrit notre choix de publier sur le site internet [energie-mediateur.fr](http://energie-mediateur.fr) nos recommandations comportant une dimension générique. Ces recommandations sont publiées de manière anonyme, pour le consommateur comme le fournisseur, dans le respect d'un principe de confidentialité adapté à une médiation réellement indépendante assurée par une autorité publique.

Notre action ne se limite pas à la médiation. Nous avons une **mission complémentaire d'information, d'orientation et de conseil des consommateurs sur leurs droits** dans le cadre de l'ouverture des marchés du gaz et de l'électricité. **C'est une mission tout aussi essentielle.**

Comme vous le savez, nous avons mis en place avec la Commission de régulation de l'énergie le dispositif Energie-Info pour répondre, sous la forme d'un guichet unique, à l'ensemble des demandes des consommateurs. La plateforme téléphonique a ainsi traité depuis sa création le 1<sup>er</sup> juillet 2007 **plus d'1 million d'appels de consommateurs, dont 440 000 en 2009, soit 1800 appels quotidiens en moyenne.**

L'accès à la fourniture de gaz et d'électricité est un droit pour tous les consommateurs ; être bien informé pour en bénéficier est une nécessité.

C'est pourquoi nous avons lancé une **campagne de communication auprès du grand public au mois de novembre.** Didactique et ludique, cette campagne a pour vocation de donner au consommateur des repères et de l'accompagner dans la compréhension de ce nouvel environnement.

Au-delà du spot publicitaire diffusé sur les chaînes de télévision, des insertions dans la presse nationale et régionale, nous avons également, en partenariat avec l'Institut National de la Consommation, réalisé 5 émissions CONSOMAG (dont vous pourrez apercevoir les images sur les écrans disposés dans

cette salle et que vous pouvez consulter sur notre site internet) et édité un guide pratique à l'usage des consommateurs que nous vous présentons aujourd'hui en avant-première.

Par ailleurs, nous avons conçu avec la Commission de régulation de l'énergie **un comparateur indépendant permettant au consommateur d'étudier les différentes offres proposées par l'ensemble des fournisseurs, accessible depuis nos deux sites internet. Près de 100 000 internautes ont consulté ce comparateur depuis sa mise en ligne.**

Voilà dressé le bilan riche événements de l'année 2009 pour notre institution.

Avant de conclure, j'esquisserai rapidement **les perspectives** qui sont les nôtres pour 2010.

Tout d'abord, je souhaite que nous puissions travailler davantage sur la précarité énergétique. **Je pense à ces 3 millions de Français pour lesquels la facture d'électricité représente plus de 10 % de leur budget.**

Nous recevons de façon croissante des appels ou courriers de personnes en grande difficulté financière et intercédons régulièrement auprès des fournisseurs pour trouver une solution d'étalement des paiements ou de rétablissement du gaz ou de l'électricité.

La précarité énergétique est encore méconnue, ce qui nuit à l'efficacité des dispositifs d'aides existants. **Nous devons agir, c'est pourquoi nous participerons à l'observatoire de la précarité énergétique mis en place par l'ADEME (l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie).**

Il me semble également qu'il nous faut réfléchir avec les différents acteurs et les parlementaires à l'amélioration des dispositifs actuels.

Je souhaite maintenant aborder devant vous la question de l'extension du **champ de compétences de notre institution.** Et tout d'abord la problématique des **pratiques commerciales,** qui représentent aujourd'hui **près d'un tiers des réclamations qui nous sont adressées,** et que nous ne pouvons traiter car elles n'entrent pas dans nos missions légales. **Il me paraît nécessaire que nous puissions sur ce point faire bénéficier les consommateurs de notre expertise et de l'efficacité de notre action tant au niveau individuel que dans la prévention des pratiques contestables.**

Je pense également aux **PME et PMI** qui ne peuvent aujourd'hui faire appel à mes services compte tenu des limites techniques imposées (moins de 36 kVa en électricité et moins de 30 000 kWh de gaz par an).

Par ailleurs, le médiateur national de l'énergie constitue également une force de proposition auprès des parlementaires et des pouvoirs publics.

Je prends un exemple d'actualité : le prolongement de la **réversibilité**, c'est-à-dire la possibilité pour le consommateur ayant souscrit une offre de marché de revenir aux tarifs réglementés. C'est un sujet qui me tient à cœur : nous nous sommes prononcés publiquement et auprès des parlementaires et du gouvernement depuis plusieurs mois pour une réversibilité étendue au gaz et simplifiée (sans délai préalable de 6 mois). Système sans doute le plus complexe en Europe.

Il en va de même pour **le projet de loi relatif à la réforme du marché de l'électricité**. Nous ne manquerons d'apporter notre contribution aux travaux parlementaires qui seront conduits, dans une démarche de protection accrue des consommateurs conforme au cadre des directives européennes du 3<sup>ème</sup> paquet énergie.

Enfin, l'année 2010 sera celle de notre **déménagement**, puisque nous partagerons prochainement de nouveaux locaux avec la Commission de régulation de l'énergie. Cette démarche participe d'une volonté d'optimisation de nos coûts de fonctionnement respectifs, mais aussi et surtout d'une collaboration renforcée entre nos deux institutions.



Pour conclure, je tiens à remercier tous mes collaborateurs pour le travail accompli avec compétence et professionnalisme au service de l'intérêt général, et me joins à eux pour vous souhaiter à nouveau une excellente année 2010.