



CONFERENCE DE PRESSE
PRESENTATION DU RAPPORT D'ACTIVITE 2010
MERCREDI 25 MAI 2011 – 9H30

INTERVENTIONS
DENIS MERVILLE, MEDiateur NATIONAL DE L'ENERGIE
ET
BRUNO LECHEVIN, DELEGUE GENERAL

Intervention de Denis Merville, médiateur national de l'énergie

Mesdames, Messieurs,

Je suis très heureux de vous accueillir pour la présentation de notre rapport d'activité 2010. Il s'agit de notre 3^{ème} année d'exercice, puisque comme vous le savez, notre institution est opérationnelle depuis 2008.

Je rappellerai en préambule que nous avons pour mission d'informer, de conseiller et de protéger les consommateurs. En relation permanente avec les fournisseurs et les distributeurs et à l'écoute des consommateurs, nous proposons des solutions aux litiges individuels et suggérons des pistes d'amélioration au service de l'intérêt général.

Le premier constat que je soulignerai est l'augmentation des prix du gaz naturel et de l'électricité qui a particulièrement marqué les consommateurs en 2010. Dans ce contexte, les consommateurs apportent une attention accrue à leurs dépenses, parmi lesquelles les charges liées à l'énergie. Ils sont également plus exigeants sur la qualité de service de leurs fournisseurs.

Je citerai un chiffre, très significatif, plus **d'un million de personnes** s'est renseigné auprès **d'Energie-Info**, le service d'information des consommateurs que nous avons mis en place avec la Commission de régulation de l'énergie, qu'il s'agisse de demandes d'information via le numéro azur ou de consultations du site internet dédié à l'explication des marchés de l'énergie et des différentes démarches à suivre.

Le nombre de réclamations reçues par le médiateur tout au long de l'année écoulée, près de 17 500 (14 000 réclamations reçues en 2009 soit une augmentation de 25%), confirme également cette tendance et conduit à s'interroger encore sur le traitement des réclamations par les opérateurs.

S'agissant des statistiques de notre activité, 68 % des dossiers entrant dans notre champ de compétences ont été résolus ou ont fait l'objet d'une recommandation.

Nous avons produit près de 3 fois plus de recommandations en 2010 que l'année précédente, en portant ce chiffre à 802.

L'énergie est une réelle préoccupation pour les Français.

Ce n'est pas un hasard si le Gouvernement a fait appel à notre expertise dans le cadre du rapport demandé sur les méthodes de facturation des fournisseurs, l'information des consommateurs et le traitement des réclamations. Dans le cadre de **l'appel à témoignages** que nous avons mis en place lors de l'élaboration du rapport, **plus de 3200 consommateurs** ont fait part de leurs difficultés, dressant ainsi un portrait concret des difficultés rencontrées.

72% d'entre eux ont signalé avoir été contraints de réitérer plus de trois fois leur réclamation auprès de leur fournisseur.

Dans les conclusions de ce rapport que j'ai remis en décembre à Eric Besson, ministre en charge de l'énergie, nous avons constaté qu'il n'y avait pas de volonté systématique de surfacturation des consommateurs de la part des fournisseurs. Nous avons en revanche recommandé une plus grande lisibilité des factures et une meilleure prise en compte de la consommation réelle.

Certes, dans l'attente des futurs compteurs communicants, l'estimation des consommations est une nécessité pour l'établissement des factures dans le secteur de l'énergie, dans la mesure où les compteurs d'électricité et de gaz sont relevés au maximum une fois par semestre par les distributeurs. Néanmoins, une estimation facturée, lorsqu'elle est trop éloignée de la consommation réelle, peut entraîner, et c'est bien légitime, une contestation. C'est pourquoi nous avons proposé une meilleure prise des auto-relevés réalisés par les consommateurs.

Nous préconisons également une amélioration du traitement des réclamations et de l'accueil réservé aux consommateurs. Les consommateurs qui s'adressent à moi pour le traitement de leur litige ont majoritairement le sentiment de n'avoir pas été entendus et de subir de véritables parcours du combattant, et ce n'est malheureusement pas qu'un sentiment, je le constate tous les jours.

Nous estimons souhaitable que les opérateurs adoptent des normes de qualité pour le traitement des réclamations. Ce type de disposition est déjà en vigueur dans plusieurs pays européens et dans le secteur des télécommunications en France. Les fournisseurs et les distributeurs doivent

s'engager dans des délais maximum de réponse, prévenir les consommateurs lorsque ces délais n'ont pu être tenus et les informer en toute transparence sur les circuits de traitement et les voies de recours. Les travaux en cours au sein du Conseil National de la Consommation constituent une opportunité de définir de tels standards.

Pour qu'une issue favorable soit apportée aux difficultés des consommateurs, **nous travaillons en étroite collaboration avec les opérateurs**. Nous avons mis en place en 2010, en accord avec eux, un processus de la « **deuxième chance** » destiné à améliorer les délais de résolution des litiges. Les dossiers adressés au médiateur dont la première analyse a confirmé leur recevabilité et qui n'ont pas fait l'objet d'un traitement préalable, sont ré-aiguillés vers les opérateurs concernés. Ils disposent alors de deux mois supplémentaires pour proposer des solutions aux consommateurs. Si ces dernières sont jugées satisfaisantes par le médiateur, cela permet de clore plus rapidement les dossiers, sans nécessiter l'émission d'une recommandation écrite.

Je saisis l'occasion pour indiquer que certains fournisseurs, et en particulier GDF SUEZ, ont fait des efforts notables pour améliorer le traitement des réclamations, en interne d'une part mais aussi dans le cadre de cette procédure.

Il ne s'agit en aucun cas pour nous de stigmatiser les opérateurs mais de travailler dans les meilleures conditions avec eux à l'amélioration des procédures au bénéfice des consommateurs.

Nous nous sommes attachés à traiter le plus efficacement possible les litiges mais aussi à développer notre analyse et notre expertise du secteur pour proposer des pistes d'amélioration au service de l'intérêt général. En effet, **l'efficacité d'un dispositif de médiation se mesure non seulement par la résolution des litiges individuels mais aussi par son action préventive.**

Nous avons eu la satisfaction de voir une partie des positions que nous avons défendues de longue date sur la protection des consommateurs inscrites dans la loi NOME, telles que l'amélioration de l'information des consommateurs, le remboursement automatique des trop-perçus et la réversibilité, c'est-à-dire la possibilité de revenir aux tarifs réglementés.

C'est une forme d'aboutissement pour certaines de nos recommandations génériques, qui ont pour objectif de prévenir des litiges similaires en mettant en évidence des dysfonctionnements susceptibles de concerner d'autres consommateurs.

Les cinq recommandations génériques que nous présentons dans notre rapport d'activité ont permis de contribuer à la réflexion sur l'évolution des pratiques au bénéfice de tous. Ces recommandations, destinées en premier lieu aux opérateurs, peuvent aussi faire l'objet, si nécessaire, d'échanges avec les pouvoirs publics et constituer une source de propositions législatives ou réglementaires.

Enfin, je voudrais souligner que c'est bien notre indépendance qui donne toute leur force à nos propositions. C'est un gage de confiance pour les consommateurs et une condition essentielle pour influencer sur l'évolution des pratiques.

Au terme de cette présentation des principaux enseignements de notre rapport d'activité 2010, je tiens à remercier toute mon équipe pour le travail fourni, une équipe aux compétences techniques, relationnelles et juridiques solides, qui fait de l'institution du médiateur national de l'énergie un véritable repère pour les consommateurs dans la complexité du marché de l'énergie.

Je passe la parole à Bruno Léchevin, Délégué général, qui va plus particulièrement vous parler de la précarité énergétique et des cas concrets des recommandations génériques sur lesquels nous avons souhaité mettre l'accent dans notre rapport d'activité.

Nous serons ensuite à votre disposition pour répondre à toutes vos questions.

Intervention de Bruno Léchevin, délégué général

Précarité énergétique

L'augmentation des prix du gaz et de l'électricité, Denis Merville l'a évoquée dans son intervention, a été sans précédent ces douze derniers mois. La question du pouvoir d'achat est une préoccupation essentielle des consommateurs, qui se porte particulièrement sur les dépenses incompressibles, comme celles d'énergie. Ces charges sont d'autant plus lourdes pour les personnes en difficulté.

Dans sa publication du mois de mai 2011, l'INSEE a rappelé que 3,8 millions de ménages de France métropolitaine ont un taux d'effort énergétique supérieur à 10% de leurs revenus tandis que 3,5 millions de foyers déclaraient souffrir du froid dans leur logement en 2005. La Fondation Abbé Pierre estime qu'un foyer français sur 6 est touché par ce phénomène de précarité énergétique.

Ce problème touche de plus en plus de foyers et l'augmentation inéluctable des prix de toutes les énergies en fait un enjeu de société pour les années à venir.

Avoir froid ou dépenser trop pour se chauffer, est-ce une situation acceptable pour la communauté nationale en 2011, d'autant que tout le monde s'accordent à reconnaître l'énergie comme un bien essentiel, qui devrait être accessible à tous.

Quel rôle le médiateur national de l'énergie peut-il jouer dans ce contexte ?

Même si nous n'avons pas le pouvoir de régler tous les problèmes, nous nous efforçons d'une part d'orienter au mieux et d'accompagner les consommateurs en difficulté, et d'autre part de contribuer aux réflexions des pouvoirs publics sur le sujet.

Près de 12 % des dossiers que nous recevons concernent des consommateurs qui sont dans des situations financières précaires. Nous parvenons, dans le cadre de nos bonnes relations avec les fournisseurs, à signaler les situations d'urgence et à éviter les coupures d'énergie ou à aider à l'obtention d'étalement des paiements. Nous informons également les consommateurs des dispositifs d'aides existants et les orientons vers les services sociaux, auxquels nous apportons notre expertise des contrats et des factures.

Le gouvernement a pris récemment des dispositions pour revaloriser les aides des tarifs sociaux et faciliter leur attribution qui vont dans le bon sens, mais il reste encore du chemin à faire pour enrayer le développement de la précarité énergétique. Nous avons choisi de participer à la mise en place d'un Observatoire de la précarité énergétique, et nous avons suggéré plusieurs évolutions législatives : trêve hivernale pour tous les bénéficiaires des tarifs sociaux, mise en place d'un fournisseur de dernier recours par exemple.

Notre engagement contre la précarité énergétique s'inscrit dans le cadre de notre mission au service de l'intérêt général. Une mission que nous impose notre statut d'institution publique financée par tous les consommateurs, et qui nous conduit déjà à émettre des recommandations génériques pour améliorer les pratiques des opérateurs.

C'est ce dernier sujet que nous souhaitons aborder avec vous.

Nous avons voulu mettre en exergue cette année 5 thèmes emblématiques qui démontrent tout le bénéfice pour la collectivité de recommandations qui ne se limitent pas à des cas individuels.

Concrètement, en termes financiers, une recommandation individuelle permet en moyenne de faire bénéficier le consommateur d'un remboursement de quelques centaines d'euros. Une recommandation générique, quant à elle, représente un bénéfice pour la collectivité qui peut s'élever à plusieurs millions d'euros. Tout le monde est gagnant, pas seulement les consommateurs, mais aussi les opérateurs qui gagnent en image et évitent de nouvelles réclamations sur les mêmes thèmes.

5 recommandations génériques emblématiques

Trop-perçus inférieurs à 15 euros

Le remboursement des trop-perçus inférieurs à 15 euros par EDF n'était opéré que sur demande expresse du consommateur. Nous avons déjà pointé cette pratique lors de la présentation du rapport d'activité 2009. Il a fallu qu'une disposition soit introduite dans la loi NOME pour qu'enfin tous les fournisseurs soient tenus de rembourser systématiquement les trop-perçus aux consommateurs, quelle que soit la somme, sans que ces derniers aient à en faire la demande.

Plusieurs centaines de milliers de clients d'EDF étaient potentiellement concernés chaque année par ces trop-perçus de faible montant.

Il convient de souligner que le remboursement des trop-perçus en général, quelle que soit la somme, est un problème qui perdure en 2011 puisque depuis le 1^{er} janvier, nous avons été saisis d'une centaine de litiges sur ce thème.

Correction d'index

Nous sommes là face à des situations parfois kafkaïennes ... où il est impossible pour le consommateur de se faire entendre pour faire corriger une surfacturation, fondée sur une estimation ou un auto-relevé.

Depuis l'ouverture des marchés, les distributeurs ne relèvent plus systématiquement les compteurs en cas de résiliation et se basent de plus en plus sur des auto-relevés réalisés par le consommateur ou sur des estimations.

Pourquoi pas, car ces mesures ont permis d'importantes économies – plusieurs centaines de millions d'euros chaque année – qui ont bénéficié à la collectivité.

En revanche, ce qui est inacceptable, c'est qu'un consommateur n'ait pas le droit à l'erreur et ne puisse obtenir gratuitement la correction d'un index qu'il a mal lu ou qui a été mal calculé. Les exemples de surfacturation abondent et démontrent la nécessité, sans remettre en cause les décisions prises, de remédier à cette situation.

Forfaits cuisine

Notre recommandation sur les forfaits cuisine avait reçu un fort écho médiatique en 2009 : 140 000 foyers concernés par une facturation au forfait sans aucun lien avec leur consommation réelle. Pourquoi en reparlons-nous aujourd'hui ?

En 2010, GRDF, GDF SUEZ et les pouvoirs publics ont convenu de la nécessité d'adapter ces offres et de permettre une facturation fondée sur des quantités de gaz mesurée.

En ce moment même, GrDF installe des compteurs dans chacun des 6000 immeubles qui en étaient dépourvus. L'opération s'achèvera en 2012, et permettra aux 140 000 foyers concernés de ne plus être facturés sur la base d'un forfait surévalué, ce qui devrait se traduire par une baisse annuelle de leur facture de l'ordre de 45 € au moins par ménage.

TPN

Au cours de l'été 2010, nous avons soulevé un problème d'interprétation restrictive du décret d'application du tarif social de l'électricité (TPN) par EDF.

EDF a immédiatement reconnu son erreur et s'est engagée à suivre la recommandation du médiateur, avec effet rétroactif dans la mesure du possible.

Désormais, au moins 6000 foyers supplémentaires par an bénéficient de ce tarif social, pour un montant cumulé d'aide de l'ordre de 600 000 €.

Lisibilité des factures

Ce thème de recommandation s'inscrit dans la droite ligne de ce que le médiateur a recommandé dans le rapport commandé par le ministre de l'énergie et remis en décembre 2010 à Eric Besson.

Imbroglis de factures, reports inexplicables, annulation de factures erronées ... autant de motifs de litiges sur lesquels le médiateur s'est penché avec attention.

Plusieurs propositions, qui relèvent du simple bon sens, ont été faites aux opérateurs : par exemple accompagner d'un courrier explicatif toutes les factures qui sortent de l'ordinaire ou mettre un terme aux intitulés abscons pour les prestations des distributeurs.

C'est un chantier de longue haleine. Une première étape se concrétisera par une évolution prochaine de l'arrêté ministériel portant sur l'affichage des factures, auquel le médiateur a contribué.

Pour le médiateur, la transparence et la clarté des factures sont une exigence croissante des consommateurs à laquelle les opérateurs doivent s'adapter. Face à des prix de l'énergie en hausse, le consommateur a le droit de comprendre sa facture, pour mieux maîtriser sa consommation.

Seul le prononcé fait foi