

2014

Rapport d'activité
SYNTHÈSE



Informer - Conseiller - Protéger

Le médiateur national de l'énergie

L'intégralité du rapport annuel
du médiateur national de l'énergie
est téléchargeable sur :
www.energie-mediateur.fr

Le médiateur national de l'énergie est une autorité publique indépendante créée par la loi du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie, et dispose à ce titre de toutes les garanties d'une totale indépendance : autonomie financière, personnalité morale, nomination du médiateur par le gouvernement pour un mandat de 6 ans non renouvelable et non révocable, charte de déontologie applicable à l'institution ainsi qu'à ses agents.

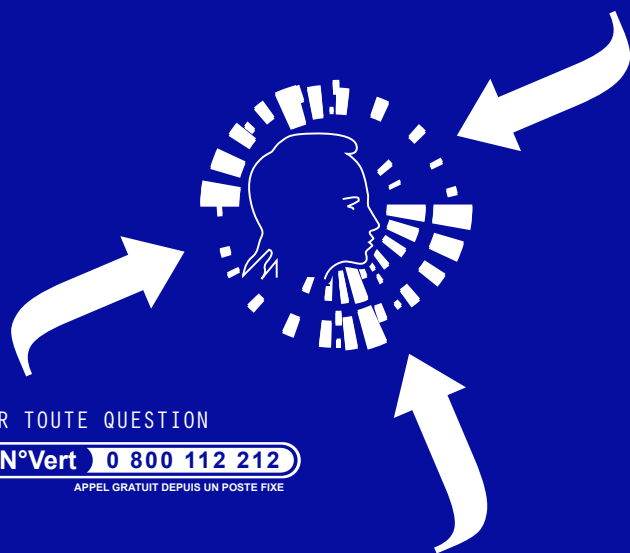
Le médiateur national de l'énergie a deux missions légales : participer à l'information des consommateurs sur leurs droits (www.energie-info.fr) et recommander des solutions aux litiges (www.energie-mediateur.fr). Il rend compte de son activité devant le Parlement.

Jean Gaubert a été nommé médiateur national de l'énergie par arrêté interministériel du 19 novembre 2013 publié au Journal officiel du 22 novembre 2013.

COMMENT SAISIR LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE :

PAR INTERNET

www.energie-mediateur.fr



POUR TOUTE QUESTION

 **0 800 112 212**

APPEL GRATUIT DEPUIS UN POSTE FIXE

PAR COURRIER

(sans affranchissement) :
Libre réponse n° 59252
75443 PARIS CEDEX 09

SOMMAIRE

Edito : Jean Gaubert, médiateur national de l'énergie	P06
Ouverture du marché à la concurrence : un bilan plus que mitigé	P08
Un médiateur pour toutes les énergies... mais pas pour la transition énergétique	P10
Des mesures pour faire reculer la précarité énergétique	P12
Limitation des rattrapages de facture à un an	P14
Pomme de discorde autour des colonnes montantes	P16
Un recours à la médiation pour tous les consommateurs	P18
L'avenir passe par SoLLEn	P20
Chiffres clefs 2014	P23

ÉDITO



JEAN
GAUBERT

Médiateur
national
de l'énergie

L'année 2014 a été celle des débats du projet de loi de transition énergétique au Parlement qui va permettre de franchir de nouvelles étapes importantes pour les consommateurs d'énergie.

Sans être exhaustif, je citerai la réflexion lancée sur la réforme de la CSPE, ou, plus immédiatement, la limitation de la régularisation de factures d'électricité et de gaz à un an plus deux mois, qui est la concrétisation d'une demande historique de la médiation auprès des opérateurs. Également, devrait être créé le chèque énergie, pour toutes les énergies domestiques, en remplacement des actuels tarifs sociaux pour l'électricité et le gaz naturel, comme nous l'appelions de nos vœux l'année dernière. Tous les consommateurs, quels que soient leurs modes de chauffage, auront donc droit à cette aide au paiement de leurs dépenses d'énergie, s'ils remplissent certaines conditions de revenu. De la même façon, tous les consommateurs d'énergie pourraient nous saisir, alors qu'aujourd'hui, nous ne sommes compétents que pour l'électricité et le gaz naturel.

Ces nouveautés sont importantes et répondent aux besoins des consommateurs, tout en prenant en compte leur situation, qui n'est pas toujours choisie.

La médiation nationale de l'énergie devra dès 2015 s'adapter à ces nouvelles compétences. Nos missions légales d'information et d'aide à la résolution des litiges porteront, pour la première fois depuis la création de l'institution en 2007, sur le fioul, le butane, le propane, le bois énergie ou les réseaux de chaleur. Et nous devrons le faire avec des moyens peu différents, ce qui suppose de faire des économies, et aussi d'adapter l'institution, comme elle a su le faire déjà par le passé.

Ce rapport annuel s'inscrit dans ce mouvement en évoluant d'abord sur la forme, avec une version résumée et une version intégrale uniquement consultable sur Internet, afin d'en optimiser le coût.

Nous sommes aussi partie prenante d'une évolution majeure du paysage de la médiation en France, avec la transposition de la directive européenne sur la médiation, lancée en 2014 et toujours en cours. Je défends, avec mes équipes, la vision et la mise en œuvre d'une médiation réellement indépendante, au service du consommateur bien sûr, mais également des opérateurs, qui ne peuvent que gagner à susciter la confiance de leurs clients plutôt que la défiance.

Cette vision d'une médiation indépendante et garante de l'intérêt des parties m'a conduit, cette année, à faire le choix de citer les opérateurs du secteur de l'énergie dans notre rapport, lorsque nous évoquons des faits marquants ou des cas concrets qui nous ont été soumis. Ne donner aucun nom, lorsque nous relevons des manquements, peut avoir pour effet de jeter l'opprobre sur tous, injustement. À l'inverse, citer les opérateurs concernés pour mieux rendre compte de certaines pratiques, parfois marginales, mais toujours dérangeantes, peut contribuer à une amélioration au bénéfice de l'intérêt général.

Inciter les opérateurs du secteur de l'énergie à faire de leur relation clients un atout dans la compétition économique est sans doute la meilleure contribution possible de la médiation à l'ouverture du marché de l'énergie, que certains jugent insuffisante. C'est aussi notre contribution au vaste chantier de la transition énergétique, dont la réussite dépendra en grande partie des investissements et de la confiance des consommateurs.

OUVERTURE DU MARCHÉ

À LA CONCURRENCE :

UN BILAN PLUS QUE MITIGÉ

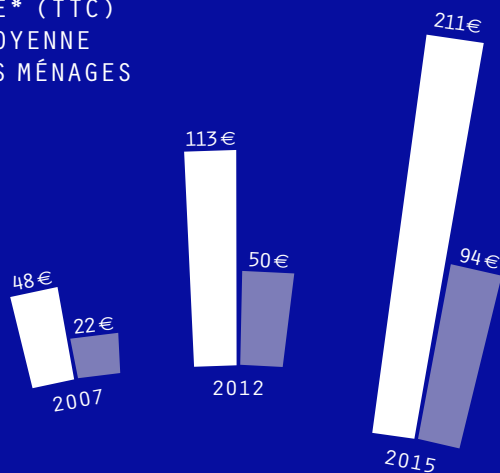
LE TÉMOIGNAGE DE BERNARD H., HABITANT À VIVIER-AU-COURT (ARDENNES)

« Nous habitons une maison individuelle chauffée au gaz. En 2011, suite à un démarchage, j'ai changé de fournisseur pour économiser sur ma facture. Tout se passait bien jusqu'à ce que je me rende compte qu'ENI prélevait sur mon compte deux fois la somme due, les mensualités se montant à près de 200 €. Reconnaisant son erreur, il a stoppé le double prélèvement, après une première réclamation en décembre 2013. Mais, depuis un an, je ne parviens pas malgré de nombreux coups de fil, mails et courriers, à me faire rembourser la somme indûment prélevée de 4200 €.

Le médiateur de l'énergie a recommandé, en sus du remboursement, un dédommagement de 1000 € pour les désagréments subis, qui représentent plusieurs mois de retraite. Dès que ce litige sera réglé - et s'il le faut, j'irai en justice -, je changerai d'opérateur. »

MONTANT DE LA CSPE* (TTC) DANS LA FACTURE MOYENNE D'ÉLECTRICITÉ DES MÉNAGES DEPUIS 2007

■ CHAUFFAGE
ÉLECTRIQUE
■ AUTRE MODE
DE CHAUFFAGE



*CONTRIBUTION AU SERVICE
PUBLIC DE L'ÉLECTRICITÉ

LA CONCURRENCE FAIT-ELLE L'AFFAIRE DES CONSOMMATEURS ?

Sept ans après l'ouverture à la concurrence, le marché de l'énergie peine toujours à trouver son rythme de croisière. En témoignent les résultats de notre Baromètre Energie-Info 2014 : si une courte majorité de Français sait qu'il est possible de changer de fournisseur, seuls 10% des ménages ont franchi le pas. Et pour ces derniers, la satisfaction n'a pas toujours été au rendez-vous en termes de qualité de service. Nous avons en effet observé une recrudescence des litiges concernant les fournisseurs *nouveaux entrants* en 2014.

La concurrence n'a pas apporté la baisse des prix promise. La bataille judiciaire sur les tarifs réglementés menée par les fournisseurs alternatifs a conduit à des rattrapages sur les factures des ménages.

LA CSPE AU CŒUR DES DÉBATS

La Contribution au service public de l'électricité (CSPE) explose. Autant d'éléments qui conduisent Jean Gaubert, le médiateur national de l'énergie, à dresser un bilan critique, qu'il a notamment exprimé devant la commission d'enquête de l'Assemblée nationale sur les tarifs de l'électricité.

Parce qu'elle fait principalement reposer sur les consommateurs d'électricité le soutien au développement des énergies renouvelables, la CSPE est à bout de souffle. Une réforme s'impose, tant ce système coûteux ne va pas dans le sens de la justice sociale. Le médiateur a défendu le principe d'un financement mutualisé entre les différentes énergies de chauffage, en particulier fossiles (GPL, fioul...), pour accompagner la transition du mix énergétique français. Les débats parlementaires sur le projet de loi transition énergétique n'ont pas permis de trancher. Le rapport de la commission d'enquête le préconise, le Gouvernement s'est engagé à proposer au Parlement une réforme pour le projet de loi de finances pour 2016. Affaire à suivre...

RETROUVEZ L'INTÉGRALITÉ DE CE CHAPITRE PAGE 9
DU RAPPORT D'ACTIVITÉ SUR WWW.ENERGIE-MEDIATEUR.FR

UN MÉDIATEUR POUR TOUTES LES ÉNERGIES...

MAIS PAS POUR LA TRANSITION

ÉNERGÉTIQUE

➔ RECOMMANDATION

Graham B., habitant à Cormontreuil (Marne), a entrepris des travaux après avoir été démarché par des techniciens partenaires d'EDF Bleu Ciel pour réaliser un diagnostic énergétique de sa maison. Mais les économies d'énergie escomptées ne sont pas au rendez-vous : sa pompe à chaleur a rendu l'âme en même temps que la société «partenaire». Monsieur B. se tourne alors vers EDF pour obtenir réparation. Mais celui-ci refuse de traiter sa réclamation, au motif que les dysfonctionnements constatés ne relèvent pas de sa responsabilité.

Selon notre analyse, les opérateurs qui agréent ces professionnels ne peuvent s'exonérer de toute responsabilité en cas de défaillance. Comme l'indique l'avis du Conseil national de la consommation de juin 2012, «le consommateur transfère la confiance qu'il a dans le fournisseur vers l'installateur agréé». De plus, les opérateurs tirent de l'opération un bénéfice économique puisque les travaux effectués par les prestataires labellisés leur permettent de collecter des certificats d'économie d'énergie. Nous recommandons à EDF d'accorder un dédommagement de 15 000€.

RECOMMANDATION N°2014-1190 DU 17/09/2014

DISPONIBLE SUR LE SITE : www.energie-mediateur.fr/recommandations

L'ACQUIS

Autorité publique indépendante et reconnue, le médiateur de l'énergie voit son champ d'intervention étendu à toutes les énergies de chauffage : butane, propane, fioul, bois, réseaux de chaleur... Ces dernières n'étaient couvertes jusqu'à présent par aucun dispositif de médiation gratuit.

UN RENDEZ-VOUS PARTIELLEMENT MANQUÉ

L'examen du projet de loi sur la transition énergétique n'a pas permis de créer un « médiateur national de la transition énergétique », guichet unique pour tous les litiges relatifs aux énergies, à la production de renouvelables et aux travaux d'efficacité énergétique pour tous les consommateurs. Mais un pas important a été franchi avec l'amendement qui étend nos compétences à la consommation des autres énergies que le gaz et l'électricité.

Plusieurs éléments plaident pourtant en faveur d'un élargissement plus important afin d'accompagner les particuliers dans la transition énergétique. Cette période de mutation voit se multiplier les acteurs, sur le créneau de la rénovation thermique, des équipements en énergie renouvelable ou des services énergétiques. Parmi eux, les opérateurs malhonnêtes ou incompetents ne manquent pas. Faute d'interlocuteur, les consommateurs floués se tournent vers nous.

Ces investissements représentent un budget conséquent pour les ménages. En cas de malfaçon ou d'arnaque, le recours à une médiation indépendante et gratuite aurait pu être décisif pour trouver une solution amiable aux litiges et instaurer un climat de confiance bénéfique au secteur. Il n'y aura donc pas de « service après-vente » de la transition énergétique. Les consommateurs devront se tourner en cas de problème vers le juge ou un éventuel médiateur privé. Pas très rassurant quand il faut investir des sommes importantes dans des technologies nouvelles ou avec des entreprises peu connues...

45%

DES FOYERS
DÉCLARENT
AVOIR ÉTÉ
DÉMARCHÉS
POUR RÉALISER
DES TRAVAUX
D'ISOLATION
THERMIQUE

43%

POUR
LES ÉNERGIES
RENOUVELABLES

(SOURCE BAROMÈTRE
ÉNERGIE-INFO 2014)

RETROUVEZ L'INTÉGRALITÉ DE CE CHAPITRE PAGE 35
DU RAPPORT D'ACTIVITÉ SUR WWW.ENERGIE-MEDIATEUR.FR

DES MESURES POUR FAIRE RECULER

LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE

RECOMMANDATION

Nelly C. domiciliée dans la Manche pense pouvoir bénéficier du tarif social de l'électricité. Après avoir envoyé sa déclaration de revenus au service TPN*, elle ne reçoit aucune nouvelle. Elle nous saisit alors pour que le tarif social lui soit appliqué. Analysant son avis d'imposition, nous lui indiquons que son revenu fiscal de référence est supérieur aux plafonds d'éligibilité au TPN. Toutefois deux autres plafonds de revenu déterminent les ayants-droits : celui pour bénéficier de la couverture maladie universelle complémentaire (CMU-C) et celui de l'aide pour une complémentaire santé (ACS). Les revenus de Nelly C. lui permettraient de toucher l'ACS, mais celle-ci n'a pas demandé cette aide car elle n'a pas souscrit de complémentaire santé. Grave erreur ! Faute de demande d'ACS, la sécurité sociale n'a pu établir si elle faisait partie des ayants-droits et transmettre ses coordonnées au prestataire gérant le TPN. L'attribution des tarifs sociaux se fait en théorie de façon automatique... mais elle est en réalité subordonnée au bénéfice d'autres aides sociales, qui elles, ne sont en rien automatisées. Pour bénéficier du TPN, Nelly C. devra donc remplir chaque année un dossier de demande d'ACS (formulaire de 8 pages)... même si elle n'y a pas recours. Un système d'attribution kafkaïen qui méritait d'être simplifié !

RECOMMANDATION N°2014-1772 DU 17/12/2014

DISPONIBLE SUR LE SITE : www.energie-mediateur.fr/recommandations

*TARIF DE PREMIÈRE NÉCESSITÉ (TARIF SOCIAL DE L'ÉLECTRICITÉ)

L'ACQUIS

Un chèque énergie sera créé en remplacement des tarifs sociaux de l'énergie. Mesure importante du projet de loi sur la transition énergétique, il est destiné aux ménages modestes pour les aider à régler les dépenses d'énergie de leur habitation - électricité, gaz, bois, fioul, réseaux de chaleur - et à financer des travaux de rénovation thermique. Sa mise en œuvre devrait être progressive, de 2016 à 2018, suite à la décision du Gouvernement de procéder à son expérimentation.

CONSTITUER UN « DROIT À L'ÉNERGIE »

Parce que nous les accompagnons dans leurs démarches, nous connaissons les difficultés des ménages touchés par la précarité énergétique, un phénomène que l'institution a contribué à mettre en lumière. Le projet de loi sur la transition énergétique fixe l'objectif de faire reculer la précarité énergétique de 15% d'ici 2020.

Nos propositions ont une même vocation : donner corps à un « droit à l'énergie » pour tous. Celui-ci se constitue progressivement. Nous avons ainsi tiré un bilan de la première année de la trêve hivernale de l'énergie (2013-2014) : elle a soulagé les ménages modestes, sans faire le jeu des « mauvais payeurs » comme cela était redouté par les fournisseurs.

Dans les débats autour du projet de loi de transition énergétique, nos propositions ont reçu un écho très favorable auprès des parlementaires : limiter les rat-trapages de facturation à un an (14 mois selon l'amendement adopté), aligner les trêves hivernales locatives et de l'énergie, ou encore équiper les ménages modestes d'un afficheur déporté pour les aider à maîtriser leur consommation d'énergie. Un regret cependant, celui de l'absence de création d'un fournisseur de dernier recours pour l'électricité, une mesure certes complexe mais qui répond à un besoin croissant.

Le chèque énergie, que nous appelons de nos vœux depuis plusieurs années, devrait quant à lui améliorer significativement l'aide au paiement des factures : plus simple, plus équitable et moins coûteux pour la collectivité que les tarifs sociaux, il bénéficiera enfin à tous les foyers éligibles. Mais il n'aura de sens que si son montant est suffisant.

RETROUVEZ L'INTÉGRALITÉ DE CE CHAPITRE PAGE 51
DU RAPPORT D'ACTIVITÉ SUR WWW.ENERGIE-MEDIATEUR.FR

42%

DES FRANÇAIS
ONT RESTREINT
LEUR CHAUFFAGE
AU COURS
DE L'HIVER
2013/2014.

25%

L'ONT FAIT
SYSTÉMA-
TIQUEMENT
POUR NE
PAS AVOIR
DE FACTURES
TROP ÉLEVÉES.

LIMITATION DES RATTRAPAGES DE FACTURE À UN AN

RECOMMANDATION

Ricardo E., résidant dans l'Hérault, conteste sa facture annuelle de régularisation d'électricité de 2456€. Le compteur a été relevé tous les six mois mais EDF n'a pas tenu compte de ces index dans la facture de janvier 2013... leur substituant des index sous-estimés de « son cru ». Les consommations non facturées, d'un montant de 1040€, se sont alors retrouvées sur la facture de janvier 2014.

Or, les opérateurs sont tenus de facturer leurs clients une fois par an sur la base de leur consommation réelle. EDF a clairement failli à cette obligation. Ricardo E. n'a pas pu bénéficier de l'intérêt de la mensualisation, qui vise justement à lisser ses paiements et éviter les mauvaises surprises. La sous-estimation perdurant pendant deux ans, il lui était difficile de prendre conscience de sa consommation d'électricité et de la réduire.

Estimant le dédommagement de 275€ proposé par EDF insuffisant, nous recommandons un dédommagement plus équitable de 1040€, ce qui équivaut à limiter le rattrapage de facturation à une année. L'opérateur n'ayant pas suivi la recommandation, le consommateur a saisi la justice, qui a confirmé notre analyse et condamné EDF à verser à Ricardo E. 1040€.

RECOMMANDATION N°D2014-00345 DU 23/07/2014

DISPONIBLE SUR LE SITE : www.energie-mediateur.fr/recommandations

JUGEMENT DU JUGE DE PROXIMITÉ DE MONTPELLIER, 16/12/2014

DISPONIBLE SUR LE SITE : www.energie-mediateur.fr/jurisprudence

L'ACQUIS

L'amendement 768 au projet de loi sur la transition énergétique, adopté par la commission des affaires économiques du Sénat le 27 janvier 2015 à l'initiative du rapporteur Ladislav Poniatski, limite la facturation d'électricité et de gaz aux 14 mois précédant le dernier relevé du compteur ou la transmission par le consommateur d'un auto-relevé. Il fait suite à l'amendement 2268 adopté à l'Assemblée nationale à l'initiative de la députée Barbara Romagnan, qui prévoyait un délai de 12 mois.

FIN DE LA DOUBLE PEINE POUR LES CONSOMMATEURS MODESTES

Les factures régularisant plusieurs années de consommations représentent près de 30% de nos recommandations, un phénomène loin d'être marginal. Pour protéger les consommateurs de bonne foi, qui font les frais des défaillances ou des choix économiques des opérateurs, nous avons depuis longtemps défendu l'idée de limiter les rattrapages de facturation à un an. C'est une mesure efficace pour enrayer les impayés et prévenir le basculement dans la précarité énergétique des foyers modestes.

Car les régularisations excessives ne plongent pas seulement les ménages dans les difficultés financières. Les factures sous-estimées les pénalisent plus encore en faussant l'appréciation de leurs dépenses réelles d'énergie. Ce manque de visibilité ne facilite pas la maîtrise de leur consommation et peut s'avérer un frein à l'appropriation de la transition énergétique.

Puisque les fournisseurs ont l'obligation légale de facturer au moins une fois par an sur la base de la consommation réelle, limiter le rattrapage à un an est logique et ne peut que les inciter à améliorer leurs pratiques. Nous avons porté cette proposition dans les réunions de concertation avec les opérateurs. Sans succès, ces derniers ne reconnaissant - au mieux ! - que le délai légal de prescription de deux ans, d'autres demandant même à remonter jusqu'à cinq ans. C'est donc le législateur qui a tranché...

Les entreprises du secteur de l'énergie se plaignent régulièrement de l'inflation législative : force est de constater que leur refus de progresser par la concertation ne laisse guère d'alternative.

2 200€

C'EST
LE MONTANT
MOYEN
DES FACTURES
DE RATTRAPAGE
POUR LES
PARTICULIERS
EN 2014
(9400€
POUR LES
PROFESSIONNELS)

RETROUVEZ L'INTÉGRALITÉ DE CE CHAPITRE PAGE 71
DU RAPPORT D'ACTIVITÉ SUR WWW.ENERGIE-MEDIATEUR.FR

POMME DE DISCORDE

AUTOUR DES COLONNES MONTANTES

RECOMMANDATION

Floriane R. a investi dans un appartement à Nantes, qu'elle restaure en vue de le louer. Contacté pour poser un nouveau compteur électrique, le distributeur d'électricité refuse, jugeant que la colonne montante, qui achemine le courant du réseau jusqu'aux appartements dans les immeubles, est trop vétuste pour supporter un branchement supplémentaire. ERDF exige sa rénovation aux frais de la copropriété avant la pose d'un nouveau compteur.

Le médiateur estime que le refus d'ERDF est injustifié puisque la consommatrice a uniquement sollicité le changement d'un compteur déjà existant. Sa recommandation n'ayant pas été suivie, l'affaire a été tranchée par le juge des référés de Nantes le 4 septembre 2014. Sans se prononcer sur la propriété de la colonne montante, il fonde son argumentation sur le droit à l'électricité. Il ordonne au distributeur de procéder dans un délai de trois mois à la pose d'un nouveau compteur permettant le rétablissement de la fourniture d'électricité. Mauvais joueur, ERDF a attendu le dernier jour avant l'échéance des 3 mois pour procéder à un branchement provisoire.

RECOMMANDATION N°2013-1801 DU 05/12/2013

DISPONIBLE SUR LE SITE : www.energie-mediateur.fr/recommandations
TGI NANTES, 04/09/2014

DISPONIBLE SUR LE SITE : www.energie-mediateur.fr/jurisprudence

UNE AVANCÉE

Un amendement au projet de loi sur la transition énergétique, porté par la rapporteure Sabine Buis, met sur les rails un rapport. Son objectif ? Compter les colonnes montantes ayant besoin de travaux, en chiffrer le coût, proposer des solutions de financement et clarifier le régime juridique de ces ouvrages.

UN IMBROGLIO JURIDIQUE

Qui doit payer la rénovation des colonnes montantes ? Le flou juridique sur la propriété de ces gaines électriques alimente un nombre croissant de litiges entre les syndics de copropriété et les gestionnaires de réseaux de distribution d'électricité dont nous sommes saisis. Selon notre analyse, plusieurs éléments juridiques indiquent que le réseau, appartenant aux collectivités locales et concédé au distributeur, va bien jusqu'aux compteurs individuels, colonnes montantes incluses.

En 2014, les contentieux juridiques se sont multipliés. Le médiateur a alerté sur une situation à risque. Dans les vieilles copropriétés, un départ de feu dans une colonne vétuste ferait peser un grave danger d'incendie dans tout l'immeuble. Estimant que le statu quo ne peut perdurer, il a porté la question sur le terrain politique, en demandant à ce que le Parlement s'en saisisse à l'occasion du projet de loi de transition énergétique, et propose plusieurs pistes pour sortir de l'impasse.

Les difficultés soulevées par le financement de la rénovation des colonnes montantes sont emblématiques d'un problème plus général de gouvernance d'ERDF, gestionnaire du réseau de distribution placé en situation de quasi-monopole en France métropolitaine. Le niveau d'investissements sur les infrastructures électriques fait régulièrement débat. C'est la question à ne pas poser : pourquoi ERDF refuse de prendre en charge des travaux qui lui seront de toute façon remboursés par le TURPE*, dont le niveau devrait légalement couvrir les coûts du distributeur ?

*TARIF D'UTILISATION DES RÉSEAUX PUBLICS D'ÉLECTRICITÉ

RETROUVEZ L'INTÉGRALITÉ DE CE CHAPITRE PAGE 89
DU RAPPORT D'ACTIVITÉ SUR WWW.ENERGIE-MEDIATEUR.FR

300 000
COLONNES
MONTANTES

NE SERAIENT
PAS AUX
NORMES ;
6 MILLIARDS
D'EUROS
SERAIENT
NÉCESSAIRES
POUR LES
RÉNOVER,
MAIS BIEN
MOINS POUR
UNE SIMPLE
MISE EN
SÉCURITÉ.

UN RECOURS À LA MÉDIATION POUR TOUS LES CONSOMMATEURS

➤ RECOMMANDATION

Benoît D., agriculteur en Pyrénées-Atlantiques, nous a saisis car il conteste une facture de régularisation de 120 000€. Il utilise du gaz pour sécher le maïs de ses récoltes et celles d'autres exploitants. Au terme d'investigations approfondies, comprenant des recherches sur les pratiques de séchage du maïs, une surfacturation de 80 000€ a été mise en lumière. Un premier manquement est détecté chez le distributeur qui n'a pas enregistré le nouveau compteur posé en 2008. Cette erreur, corrigée seulement en 2013, a entraîné un rattrapage de facturation où la plus grande confusion a régné, autant chez GrDF que chez GDF SUEZ. Les services en charge du traitement des réclamations du fournisseur comme du distributeur n'avaient pas été en mesure de détecter cette anomalie et se « renvoyaient la balle ». L'expertise de nos collaborateurs a permis de démêler l'écheveau, réparant ainsi un grave préjudice qui aurait pu déstabiliser notablement les comptes et l'activité professionnelle de cet agriculteur. Un cas qui prouve la pertinence d'une médiation indépendante et de haut niveau en matière de technicité...

RECOMMANDATION N°2014-0634 DU 16/05/2014

DISPONIBLE SUR LE SITE : www.energie-mediateur.fr/recommandations

31

CLAUSES ABUSIVES OU ILLÉGALES

ont été recensées
dans les contrats d'électricité
et de gaz par la Commission
des clauses abusives, 26 confirment
nos recommandations sur ces sujets
depuis 2008.

UNE MÉDIATION SOUS CONTRÔLE

La directive européenne relative au règlement extrajudiciaire des litiges a été adoptée en mai 2013. Sa transposition dans les États membres d'ici juillet 2015 doit permettre de développer des systèmes de médiation de qualité, gratuits ou peu onéreux, dans tous les secteurs de la consommation.

La transposition de cette directive a été l'occasion de redessiner le paysage de la médiation en France, où perdure l'« exception culturelle » de la médiation d'entreprise*.

Les travaux du comité de pilotage de transposition de la directive, mis en place par le gouvernement, clarifient la situation en établissant une forme de hiérarchie entre les différents types de médiation.

Consommateurs et entreprises seront tout d'abord incités à se tourner vers des médiateurs sectoriels ou publics s'ils existent. Quand cohabitent des dispositifs publics et des initiatives privées, comme c'est le cas pour l'énergie, l'intervention des médiateurs d'entreprise sera conditionnée par la signature d'une convention avec le médiateur public existant.

En outre, tous les médiateurs devront se soumettre à une Autorité d'évaluation et de contrôle, présidée par un magistrat, qui labellisera ceux qui répondent aux critères de qualité fixés par la directive.

Cette organisation, qui privilégie une médiation indépendante, devrait contribuer à tirer vers le haut les dispositifs de médiation existants et permettre que soient conçus de façon appropriée les dispositifs de médiation des secteurs qui en sont aujourd'hui privés.

Une approche indispensable pour permettre à la médiation non seulement de régler des litiges individuels, mais aussi de faire évoluer, de façon concertée et sans recourir systématiquement au juge ou à la loi, les pratiques des professionnels.

*RÉDIGÉ AVEC LES ÉLÉMENTS CONNUS MI-MAI 2015.

RETROUVEZ L'INTÉGRALITÉ DE CE CHAPITRE PAGE 105
DU RAPPORT D'ACTIVITÉ SUR WWW.ENERGIE-MEDIATEUR.FR

L'AVENIR PASSE

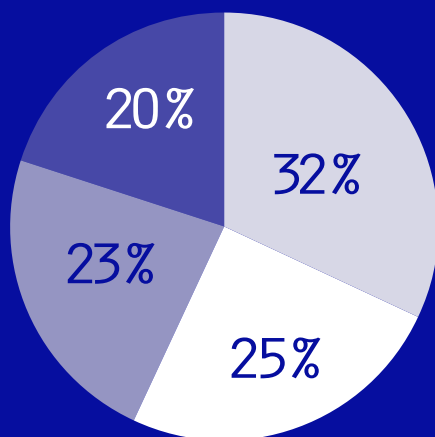
PAR SOLLEN

LE TÉMOIGNAGE DE DIEGO E., HABITANT À FOIX (ARIÈGE)

« Pendant un an, EDF refusait de me rembourser une facture litigieuse. Utilisateur d'Internet, j'ai choisi de saisir le médiateur via la plateforme en ligne, SoLLEn. Le dispositif est intéressant, avec une partie privée pour les échanges entre le médiateur et moi, et une partie ouverte, pour le dialogue avec l'opérateur. Tout est transparent et rapide : demande de remboursement, réponses d'EDF, pièces scannées jointes au dossier. Une proposition d'accord amiable, actant le remboursement des sommes dues et un dédommagement de 50€, a été mise en ligne et je l'ai acceptée. Un mois plus tard, je recevais le chèque. SoLLEn, c'est d'une efficacité exemplaire ! »

PRINCIPALES RAISONS DE RECOURS AU MÉDIATEUR

- CONSEIL
- INDÉPENDANCE
- EFFICACITÉ
- GRATUITÉ



UNE BONNE ÉVALUATION

Les consommateurs qui font appel à nous sont globalement satisfaits, tant pour le service Energie-Info, notre cellule d'expertise qui traite les demandes d'information, que pour le service de médiation*. Plusieurs facteurs l'expliquent : une solution satisfaisante a été trouvée au litige de 65% des personnes interrogées et 84% des personnes jugent que nos recommandations répondent bien à leur problème. Depuis sa création, notre service de médiation n'a cessé d'innover, avec le dispositif de la « seconde chance » et les accords amiables, qui nous permettent de répondre au nombre croissant des litiges recevables : +14% en 2014.

Globalement, 2 personnes sur 5 estiment que le médiateur national de l'énergie contribue à améliorer la confiance qu'ils ont dans le marché de l'énergie et 9 personnes sur 10 nous conseilleraient à un proche.

UN OUTIL NOVATEUR

Lancée en septembre 2013, la plateforme interactive de règlement en ligne des litiges atteint ses objectifs. Sur les 2301 recommandations émises en 2014, un cinquième représente des dossiers résolus via SoLLEn. Plus de 40% le sont par un accord amiable. Le délai de traitement des dossiers est réduit, améliorant le service rendu. Grâce à une meilleure précision du questionnaire rempli par les consommateurs, le taux de recevabilité des litiges augmente, au bénéfice des requérants mais aussi de nos collaborateurs, dont les tâches administratives sont réduites. À l'avenir, nous souhaitons promouvoir cette solution en ligne, qui répond également à une évolution du comportement des consommateurs qui utilisent de plus en plus Internet pour leurs démarches. L'enjeu ? Toujours mieux répondre aux attentes des consommateurs, alors qu'en 2015, à l'issue du projet de loi de transition énergétique, notre champ de compétence devrait être étendu à toutes les énergies domestiques.

*DEUX SONDAGES RÉALISÉS EN MAI 2014 ET FÉVRIER 2015.

RETROUVEZ L'INTÉGRALITÉ DE CE CHAPITRE PAGE 123
DU RAPPORT D'ACTIVITÉ SUR WWW.ENERGIE-MEDIATEUR.FR

Chiffres clefs 2014



ÉLECTRICITÉ



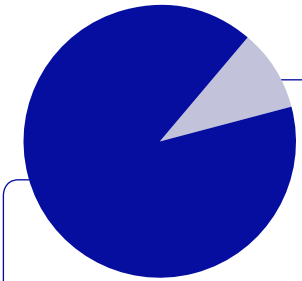
31,4
MILLIONS

SITES RÉSIDENTIELS
AU 31/12/2014

3
MILLIONS

C'EST LE NOMBRE DE CLIENTS
RÉSIDENTIELS QUI ONT QUITTÉ
LES TARIFS RÉGLEMENTÉS
DE VENTE D'ÉLECTRICITÉ

PARTS DE MARCHÉ ÉLECTRICITÉ AU 31/12/2014



90,4%
FOURNISSEURS
HISTORIQUES

9,6%
FOURNISSEURS
ALTERNATIFS

GAZ



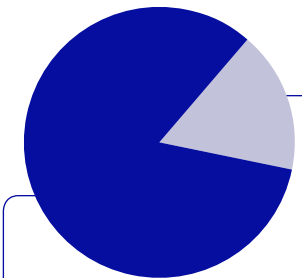
10,6
MILLIONS

SITES RÉSIDENTIELS
AU 31/12/2014

3,4
MILLIONS

C'EST LE NOMBRE DE CLIENTS
RÉSIDENTIELS QUI ONT QUITTÉ
LES TARIFS RÉGLEMENTÉS
DE VENTE DE GAZ NATUREL

PARTS DE MARCHÉ GAZ AU 31/12/2014



83,3%
FOURNISSEURS
HISTORIQUES

16,7%
FOURNISSEURS
ALTERNATIFS

LE MARCHÉ DE L'ÉNERGIE EN BREF

<p>3,8 MILLIONS</p> <p>de ménages en situation de précarité énergétique en 2011, selon l'INSEE (d'après l'Enquête nationale logement de 2006). Ils consacrent plus de 10% de leurs revenus aux dépenses d'énergie dans le logement.</p>	<p>5,1 MILLIONS</p> <p>de ménages en situation de précarité énergétique selon l'Observatoire de la précarité énergétique (Enquête logement de 2006). Sont ajoutés un critère de revenu et un critère de ressenti de froid dans le logement.</p>	<p>5,9 MILLIONS</p> <p>de ménages en situation de vulnérabilité énergétique, selon l'INSEE. Le taux d'effort énergétique dans le logement est étendu aux déplacements contraints, et le seuil de vulnérabilité est défini par rapport au taux d'effort médian.</p>
<p>+33%</p> <p>c'est la hausse de la facture aux tarifs réglementés de l'électricité pour un client au chauffage électrique (TTC) depuis 2007 ;</p> <p>+35%</p> <p>pour un client avec un autre mode de chauffage*.</p>	<p>+36%</p> <p>c'est l'augmentation de la facture (TTC) aux tarifs réglementés du gaz pour un client au chauffage gaz depuis 2007**.</p>	<p>3 200€</p> <p>budget moyen consacré en 2013 par un ménage français à l'énergie : 1 850€ pour l'énergie domestique, 1350€ pour les carburants (contre respectivement 1 550€ et 1 400€ en 2011)***.</p>

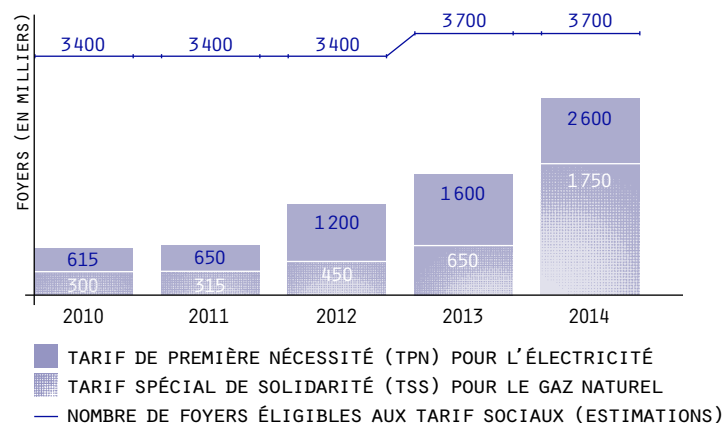
* Hypothèses retenues pour un client chauffage électrique : 12 kVA HP/HC, 9100 kWh/an, client avec un autre mode de chauffage : 6 kVA Base, 4200 kWh/an.

** Hypothèses retenues : tarif B1, N2, 17 000 kWh/an.

*** Source : Bilan énergétique de la France, Commissariat général au développement durable.

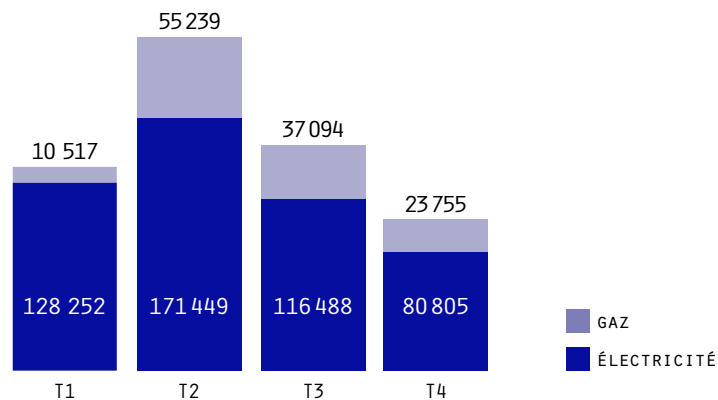
NOMBRE DE FOYERS (EN MILLIERS) BÉNÉFICIAIRES DES TARIFS SOCIAUX DE L'ÉNERGIE DE 2010 À 2014

Source : Ministère de l'Écologie, données opérateurs.



COUPURES, RÉSILIATIONS ET RÉDUCTIONS DE PUISSANCE EN 2014

INTERVENTIONS POUR IMPAYÉS MISES EN ŒUVRE EN 2014, PAR TRIMESTRE



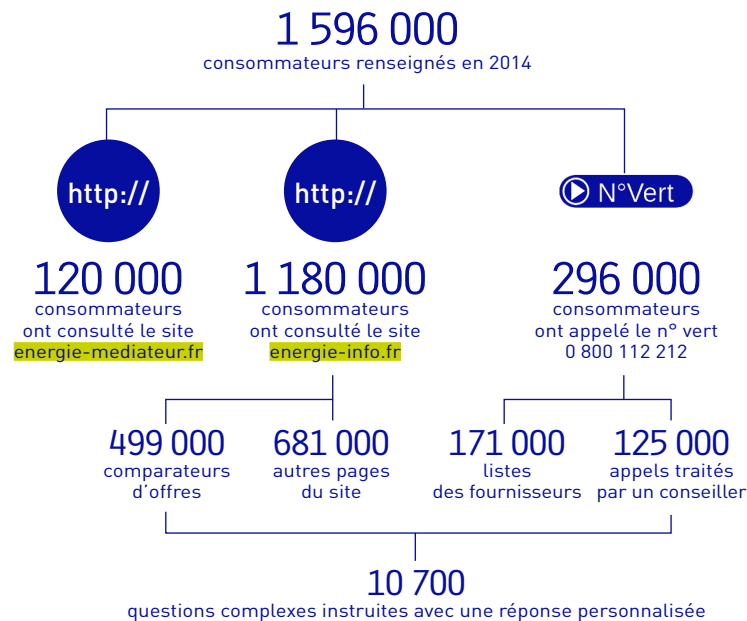
Pour l'électricité : réductions de puissance, coupures pour impayés, et résiliations à l'initiative du fournisseur non précédées d'une coupure pour impayé; pour le gaz naturel, coupures pour impayés, et résiliations à l'initiative du fournisseur non précédées d'une coupure pour impayé.

Source : médiateur national de l'énergie à partir des informations communiquées par les fournisseurs. La loi dite Brottes du 15 avril 2013 prévoit plus de transparence sur les coupures. Les opérateurs doivent informer la Commission de régulation de l'énergie et le médiateur national de l'énergie des opérations pour impayés effectuées, chaque trimestre, depuis le 1^{er} mai 2014.

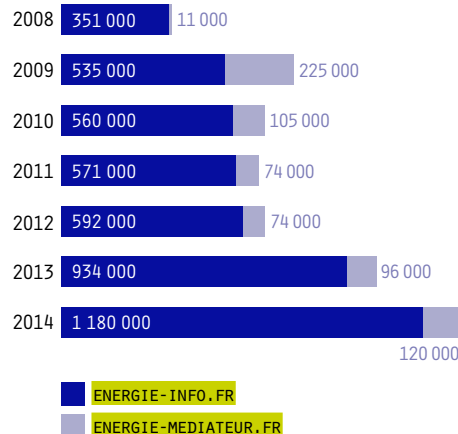
BAROMÈTRE* ÉNERGIE-INFO
SUR L'OUVERTURE DES MARCHÉS

<p>64%</p> <p>des Français estiment que leurs factures d'énergie représentent une part importante des dépenses totales de foyer.</p>	<p>13%</p> <p>des Français ont rencontré des difficultés pour payer certaines factures d'électricité ou de gaz naturel.</p>	<p>42%</p> <p>des Français se sont privés de chauffage au cours de l'hiver 2013-2014 pour éviter des factures trop élevées.</p>
<p>50%</p> <p>des Français savent qu'ils peuvent changer de fournisseur d'électricité.</p>	<p>69%</p> <p>des Français pensent que les tarifs réglementés peuvent être obtenus pour le gaz et l'électricité chez un même fournisseur.</p>	<p>69%</p> <p>des foyers ne savent pas qu'EDF et GDF SUEZ sont deux entreprises différentes et concurrentes.</p>
<p>54%</p> <p>pour le gaz naturel.</p>		
<p>33%</p> <p>des Français connaissent la marche à suivre pour changer de fournisseur.</p>	<p>20%</p> <p>des Français ont cherché à obtenir des informations sur l'ouverture du marché à la concurrence.</p>	<p>10%</p> <p>des Français déclarent avoir connu un litige ou effectué une réclamation auprès de leur fournisseur en 2014.</p>
<p>60%</p> <p>des Français jugent que l'indépendance est l'une des principales qualités attendues d'un médiateur.</p>	<p>21%</p> <p>des Français connaissent le médiateur national de l'énergie.</p>	<p>* Enquête réalisée par le CSA en septembre 2014 auprès d'un échantillon représentatif de 1501 foyers français, par téléphone.</p>

INFORMATION DES CONSOMMATEURS

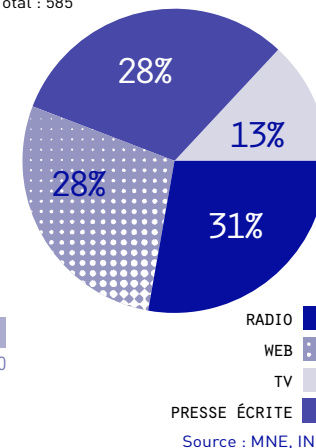


STATISTIQUES INTERNET (VISITES)

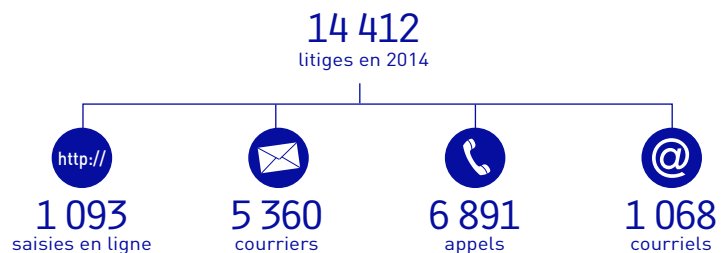


RETOMBÉES MÉDIAS DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE EN 2014

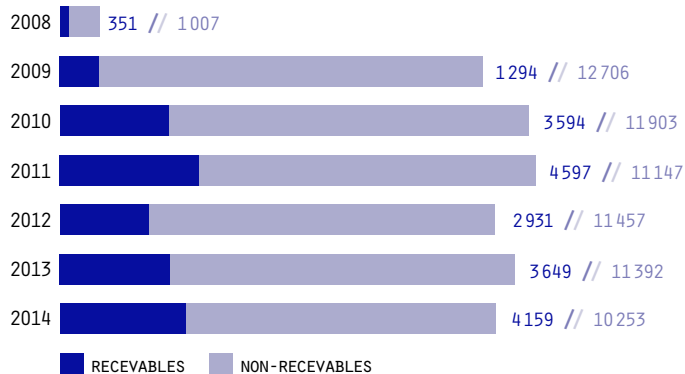
Total : 585



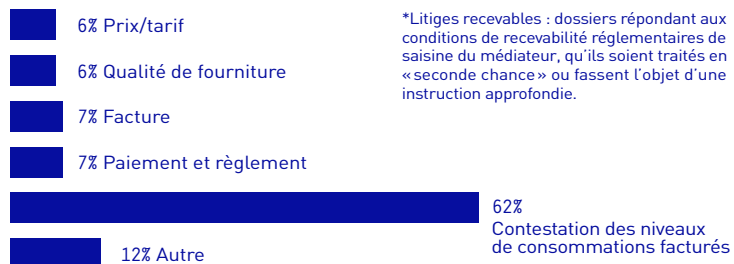
LITIGES REÇUS



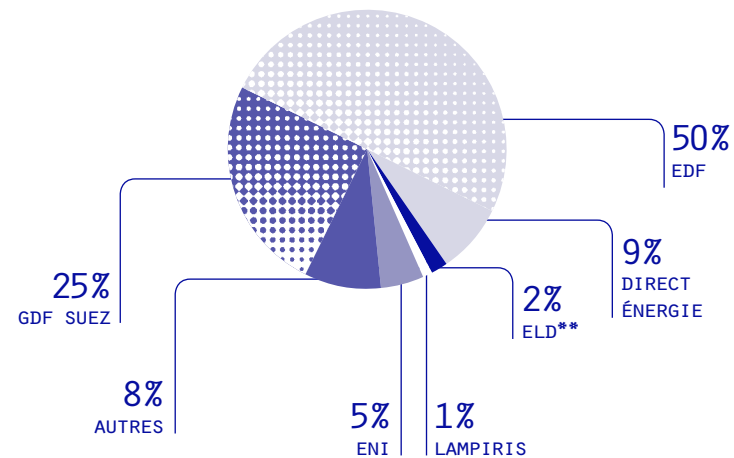
LITIGES REÇUS PAR ANNÉE



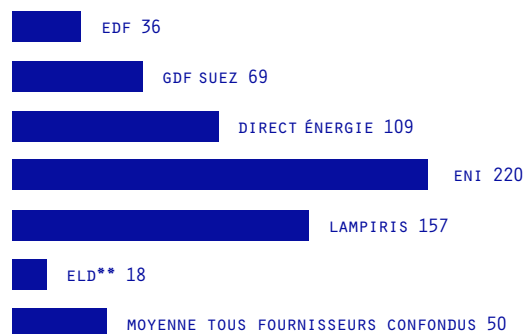
TYPLOGIE DES LITIGES RECEVABLES*



LITIGES PAR OPÉRATEUR



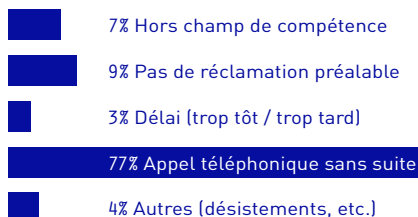
LITIGES* POUR LES CLIENTS RÉSIDENTIELS RAPPORTÉS À 100000 CONTRATS GAZ OU ÉLECTRICITÉ EN PORTEFEUILLE EN 2014



*Par équité sont comptabilisés les litiges reçus par les médiateurs internes des fournisseurs qui en disposent.

**ELD : Entreprises locales de distribution.

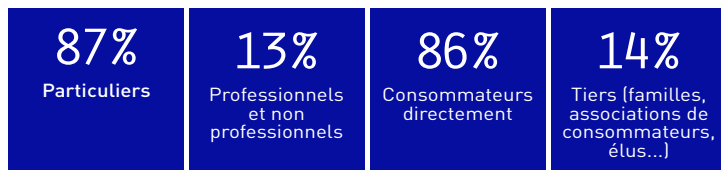
MOTIFS DE REJET POUR LES LITIGES NON RECEVABLES



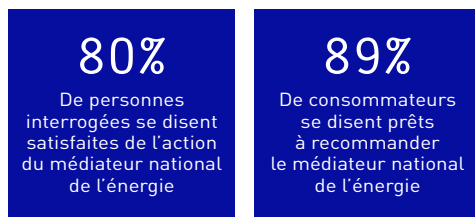
35%

des litiges n'ont fait l'objet d'aucune réponse préalable de l'opérateur.

PROVENANCE DES LITIGES REÇUS



SATISFACTION*

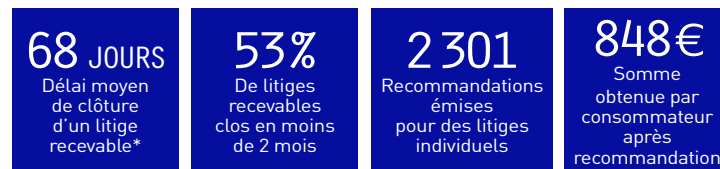
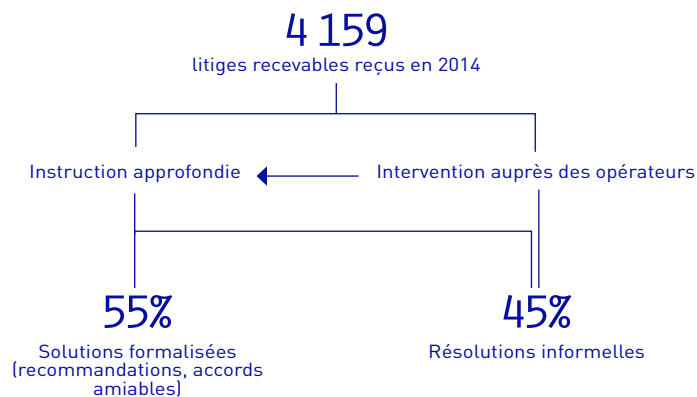


ÉVOLUTION DE LA SATISFACTION GLOBALE*



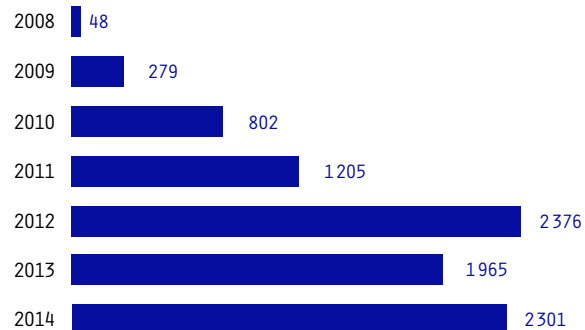
* Enquête de satisfaction réalisée par Market Audit auprès d'un échantillon aléatoire de 359 consommateurs ayant utilisé le service. Détails sur : www.energie-mediateur.fr

TRAITEMENT DES LITIGES

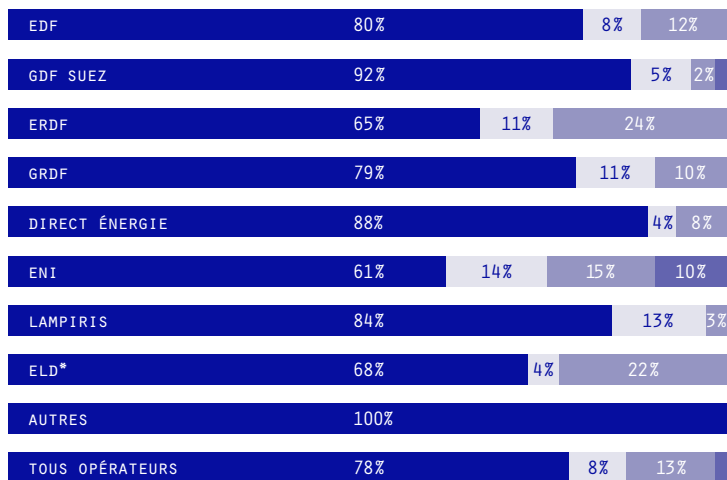


*en 2014 ; stable vs 2013.

RECOMMANDATIONS ÉMISES POUR DES LITIGES INDIVIDUELS



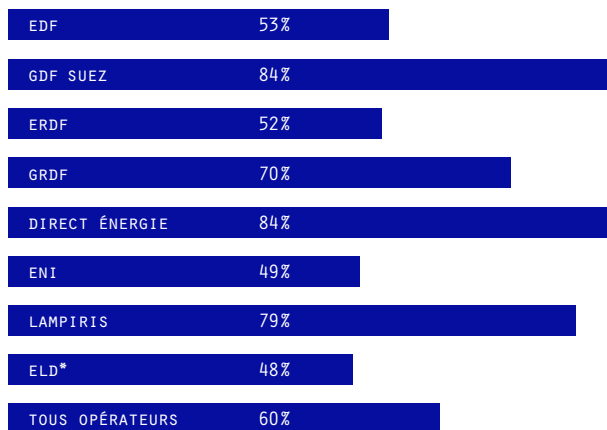
SUIVI GLOBAL DES RECOMMANDATIONS RELATIVES À DES LITIGES INDIVIDUELS



*ELD : Entreprises locales de distribution

■ En totalité ■ En partie ■ Non suivies ■ Pas d'information

SUIVI DES PRÉCONISATIONS FINANCIÈRES

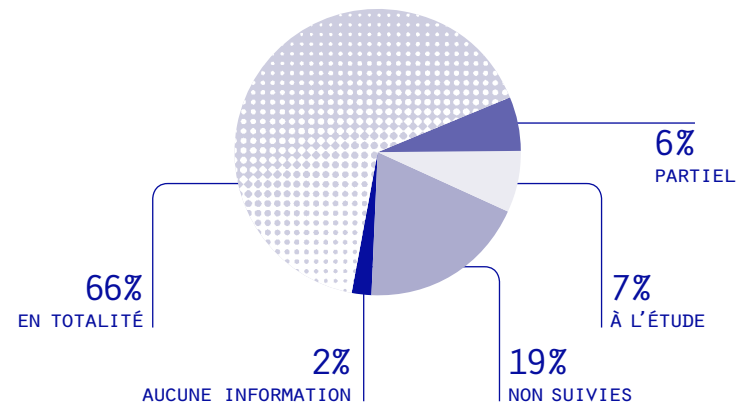


*ELD : Entreprises locales de distribution

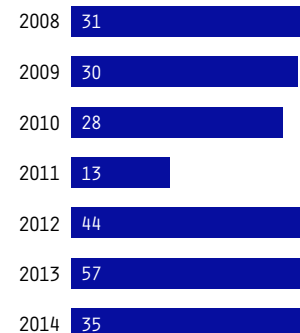
■ % accordé, en moyenne

RECOMMANDATIONS GÉNÉRIQUES

SUIVI DES RECOMMANDATIONS GÉNÉRIQUES (2008-2014)



RECOMMANDATIONS GÉNÉRIQUES ÉMISES*



*NB : en 2014, nous avons changé les modalités de rattachement des recommandations générales à leur année de référence. Désormais, chaque recommandation est rattachée uniquement à l'année de sa première émission, même si elle est renouvelée par la suite, ce qui explique les variations de décompte avec les précédents rapports annuels.

SUITES JUDICIAIRES

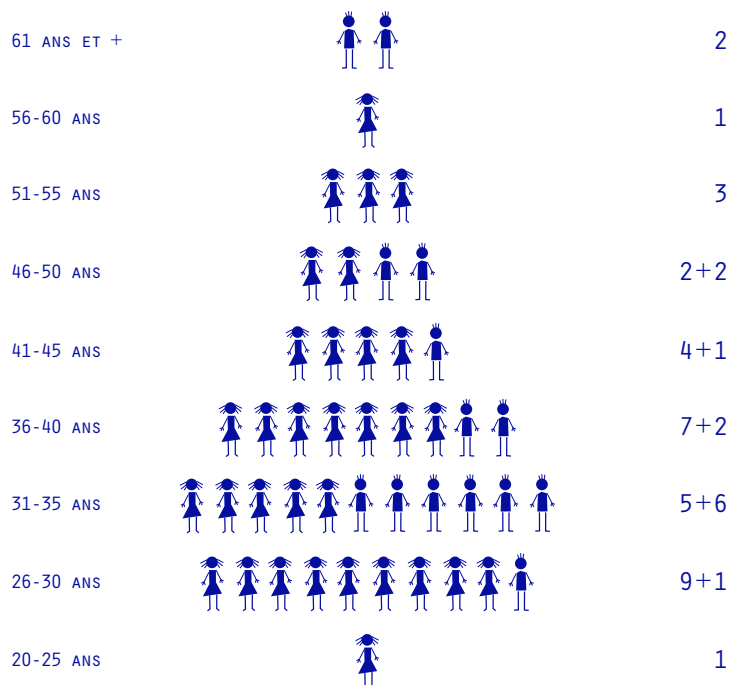
20 actions judiciaires par des consommateurs à la suite d'une recommandation non suivie par les opérateurs*.

95% des décisions de justice connues sont favorables aux consommateurs. Décisions publiées sur le site www.energie-mediateur.fr

*Depuis 2008, à la connaissance des services du médiateur.

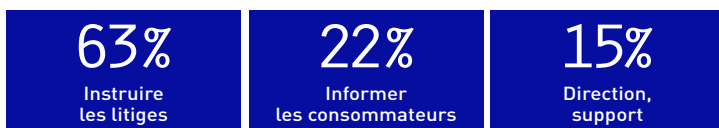
EFFECTIFS

PYRAMIDE DES ÂGES DES AGENTS DU MÉDIATEUR AU 31/12/2014



* Arrêté du 20/12/2013

RÉPARTITION DES EFFECTIFS PAR MISSION



FINANCES

Budget 2014

En 2014, comme en 2013 et 2012, le médiateur a contribué à l'effort de réduction des dépenses publiques : -9,9% par rapport à 2013.

PAR PROGRAMME	BUDGET PRÉVISIONNEL EN EUROS	BUDGET RÉALISÉ EN EUROS	% D'EXÉCUTION
TOTAL	5 855 000	5 707 059	97 %
Instruire les litiges	2 093 000	1 906 297	91 %
Informers les consommateurs	1 581 000	1 282 371	81 %
Charges à caractère général*	1 957 000	2 299 826	118 %
Dotation aux amortissements	224 000	218 565	98 %

* dont direction et support

PAR PROGRAMME	BUDGET PRÉVISIONNEL EN EUROS	BUDGET RÉALISÉ EN EUROS	% D'EXÉCUTION
TOTAL	5 855 000	5 707 059	97 %
Personnel	2 849 000	2 830 147	99 %
Fonctionnement hors personnel	2 754 000	2 583 457	94 %
DONT			
Loyers et charges	938 000	916 730	98 %
Action d'information auprès du grand public	526 000	630 459	120 %
Autres dépenses de communication	103 000	139 621	136 %
Prestations externes du dispositif d'information des consommateurs Énergie-Info	585 000	524 133	90 %
Autres dépenses de fonctionnement	208 000	28 351	14 %
Formation	60 000	35 689	59 %
Appui logistique et informatique	110 000	89 909	82 %
Dotation aux amortissements	224 000	218 565	98 %
Investissement	252 000	293 456	116 %

CRÉDITS

Rédaction : Jean Gaubert, Stéphane Mialot,
Frédérique Coffre, Aurore Gillmann

Conception graphique : Pakouh.com

Ouvrage composé en Din, Orator et Clan
sur papier Munken Lynx

Achevé d'imprimer sur les presses de Bialec
en juin 2015



Le médiateur
national
de l'énergie

Informier, conseiller, protéger

Retrouvez l'intégralité du rapport annuel
du médiateur national de l'énergie sur :

www.energie-mediateur.fr