

# LA LETTRE



## DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE



N°34 - Décembre 2018

- REGARD 12<sup>ème</sup> Baromètre Energie-Info : la connaissance du marché de l'électricité et du gaz s'est améliorée P.2
- FOCUS Retour sur la matinée « Énergie : consom'acteur, mission impossible ? » P.3
- CAS CONCRETS Quand le consommateur n'a jamais donné son accord pour changer de fournisseur d'énergie P.3
- À L'ÉCOUTE Loi Élan, quelles conséquences pour ma copropriété ? P.3
- ÉCLAIRAGE Valère Corréard, journaliste de solutions P.4



### ÉDITO

Jean Gaubert  
Médiateur national  
de l'énergie

Entre les hausses de prix, la recrudescence de pratiques commerciales trompeuses ou agressives, et les difficultés financières de nos concitoyens, je pourrais faire un bilan assez pessimiste de l'année 2018 dans le secteur de l'énergie. Mais je préfère retenir de cette année écoulée quelques points positifs, révélés par la dernière édition du baromètre Energie-Info, en particulier la progression importante du niveau de connaissance des Français sur le fonctionnement du marché, ou leur appétence pour les offres d'électricité verte, qui traduit un certain engagement dans la transition énergétique.

2018 a été une année d'accroissement de l'intensité concurrentielle dans l'énergie, avec pour effet un intérêt plus marqué de nos concitoyens pour leur consommation d'énergie : campagnes publicitaires, nouvelles offres, électricité verte, démarchages, etc. Nous avons eu l'occasion de revenir sur ces thèmes durant la table-ronde organisée le 4 décembre. J'invite d'ailleurs ceux et celles qui n'auraient pas pu y assister à regarder la vidéo de nos échanges sur [energie-mediateur.fr](http://energie-mediateur.fr). Ces rencontres sont l'occasion de réfléchir à l'avenir d'un secteur essentiel et de première nécessité. Il faut réussir à concilier accessibilité pour tous, innovation, viabilité économique et transition énergétique. Ce sont des enjeux considérables pour l'avenir de nos concitoyens, et de la planète.

Enfin, je tiens à profiter de cette lettre pour remercier mes services qui ont réalisé un travail remarquable pour résoudre les litiges toujours plus nombreux dont nous sommes saisis. Nous dépasserons probablement, et pour la première fois, le cap des 5000 recommandations de solution, soit un tiers de plus que l'année précédente, avec des moyens plus contraints.



### REGARD

## 12<sup>ÈME</sup> BAROMÈTRE ENERGIE-INFO : LA CONNAISSANCE DU MARCHÉ DE L'ÉLECTRICITÉ ET DU GAZ S'EST AMÉLIORÉE

Le 1<sup>er</sup> enseignement notable du baromètre\* est celui de la forte progression de la connaissance de l'ouverture du marché. 66% des Français savent désormais qu'ils peuvent changer de fournisseur d'électricité ou de gaz naturel (+16 points par rapport à 2017). Et 62% connaissent la marche à suivre pour passer à l'acte (contre 53% en 2017).

Ceci n'est pas surprenant lorsque l'on analyse le contexte dans lequel l'enquête a été réalisée.

En septembre, plusieurs nouveaux fournisseurs d'énergie sont arrivés sur le marché des particuliers, dont une entreprise de grande distribution bien connue des Français. Leur nombre a doublé, de 15 fin 2015 à 30 en 2018. Ils ont effectué des campagnes publicitaires durant cette même période et ont multiplié leurs moyens commerciaux. À titre d'illustration, 56% des Français déclarent avoir été démarchés (36% en 2017), dont 70% par téléphone, durant l'année 2018. Les répondants sont aussi un peu

\*Enquête téléphonique réalisée auprès de 1501 Français du 4 au 27 septembre 2018 par l'institut Market Audit.

plus nombreux à avoir cherché par eux-mêmes des informations (32% en 2018 contre 20% en 2017).

Cette meilleure connaissance a aussi renforcé la notoriété des tarifs réglementés puisque 60% des personnes interrogées en ont entendu parler (46% en 2017) même si bon nombre continue de croire que tous les fournisseurs peuvent les proposer ou qu'ils peuvent obtenir les tarifs réglementés pour le gaz et l'électricité chez le même fournisseur.

Les compteurs communicants, et en particulier LINKY, sont également mieux connus (81% en 2018 contre 53% en 2017) mais leur image se dégrade fortement. Seuls 55% des Français pensent qu'ils vont pouvoir mieux suivre leur consommation (contre 70% en 2017) et 25% qu'ils vont permettre de les aider à réaliser des économies d'énergie (14% en 2017). 45% ne sont pas favorables à leur installation. La suppression des emplois et l'inutilité de ces nouveaux compteurs sont les freins les plus fréquemment invoqués, mais le manque de fiabilité et la protection des données deviennent des arguments importants pour s'opposer à leur installation.

1 personne interrogée sur 5 déclare avoir déjà changé de fournisseur d'énergie. Le prix reste

le principal facteur de motivation, même si cet item est moins cité (67% en 2018 contre 75% en 2017). Les raisons environnementales sont évoquées par 11% des répondants (4% en 2017). D'ailleurs, près de 2/3 des Français se déclarent favorables aux offres vertes, et 10% seraient même prêts à souscrire une offre plus chère. Dans la même thématique, une nouvelle question a été posée cette année sur l'autoconsommation d'électricité : 37% des Français seraient prêts à investir pour devenir producteurs d'électricité dont 39% seraient prêts à investir entre 1 000 et 5 000 euros.

Une autre nouvelle question a été posée à la demande de l'Observatoire National de la Précarité Énergétique, afin d'évaluer les difficultés financières des Français et leurs impacts sur leur chauffage. 15% des répondants estiment avoir souffert du froid l'hiver dernier, dont presque la moitié à cause de la mauvaise isolation de leur logement. Comme les années précédentes, 1/3 des Français ont restreint leur consommation de chauffage et près de 10% ont eu des soucis financiers pour régler leurs factures d'énergie.

## CHIFFRES CLÉS DU BAROMÈTRE ENERGIE-INFO 2018

**41 %** des Français connaissent le médiateur national de l'énergie ou son service d'information Energie-Info.

**56 %** des foyers déclarent avoir été sollicités pour souscrire à une offre de fourniture d'électricité ou de gaz naturel.

**69 %** des consommateurs trouvent simples les démarches pour changer de fournisseur.

**30 %** des Français ont restreint leur chauffage afin de limiter leurs dépenses énergétiques.

**60 %** des Français ont entendu parler des tarifs réglementés.

**61 %** des Français sont favorables à la souscription à une offre verte.

## FOCUS

### RETOUR SUR LA MATINÉE « ÉNERGIE : CONSOM'ACTEUR, MISSION IMPOSSIBLE ? »



Le médiateur national de l'énergie a organisé le 4 décembre 2018 une matinée d'échanges intitulée « Énergie : consomm'acteur, mission impossible ? », animée par le journaliste Valère Corréard.

David Marchal, directeur adjoint Productions et Energies Durables de l'ADEME, a ouvert cette matinée en présentant les différents types d'offres « vertes », distinguant offres « standard » et « premium ». Il a insisté sur la nécessité d'améliorer la transparence dans la présentation de ces offres, afin que le consommateur puisse choisir en étant parfaitement informé.

Trois fournisseurs ont par la suite été invités à s'exprimer sur leur vision du « consomm'acteur ». Marc Bensadoun, directeur général de Total Spring, a constaté que le consommateur continuait à rester dans un rôle de spectateur, et qu'il allait falloir l'informer en combattant les idées reçues. Rappelant qu'il existe toujours des freins psychologiques au changement de fournisseur, Julien Tchernia, fondateur et président d'ekWateur, a également souligné que c'était aux fournisseurs de donner envie aux consommateurs. Otmane Hajji, président de Green Yellow, a quant à lui insisté sur le nouveau rôle du fournisseur, qui doit désormais devenir opérateur d'efficacité énergétique.

François Carlier, délégué général de l'association de consommateurs CLCV, a pour sa part rappelé que l'ouverture du marché n'avait pas suscité le même engouement que dans d'autres secteurs comme la téléphonie. Il s'est déclaré favorable à l'instauration d'une « signalisation de la qualité » pour les offres vertes, à l'instar des fournisseurs présents qui ont loué le caractère pédagogique de ce type de mesure.

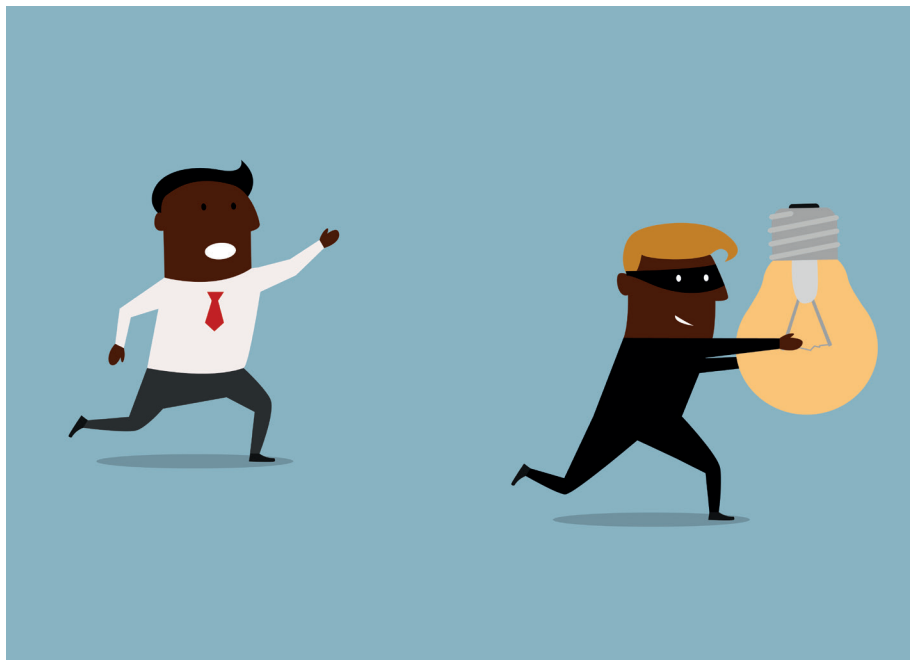
Dans les débats et les échanges avec le public, d'autres thématiques ont été évoquées, comme les problèmes suscités par le démarchage ou encore la transparence tarifaire. Une large part a également été faite aux défis à venir, qu'il s'agisse de l'autoconsommation, ou encore du bouleversement que devrait constituer le développement des véhicules électriques.

Dans sa conclusion, Jean Gaubert a remercié les intervenants, et incité les parties prenantes à remédier aux dysfonctionnements actuels du marché, afin de préserver la confiance des consommateurs.

*Il est possible de lire le compte rendu de la matinée et de visionner les échanges sur le site [energie-mediateur.fr](http://energie-mediateur.fr)*

## CAS CONCRETS

### QUAND LE CONSOMMATEUR N'A JAMAIS DONNÉ SON ACCORD POUR CHANGER DE FOURNISSEUR D'ÉNERGIE



De plus en plus de consommateurs sollicitent le médiateur national de l'énergie après s'être rendu compte qu'ils avaient changé de fournisseur sans avoir effectué la moindre démarche en ce sens. Ils s'en aperçoivent le plus souvent à la réception d'une facture d'énergie envoyée par un fournisseur qui n'est pas celui dont ils pensaient être clients. Même s'il leur suffit de recontacter leur « ancien » fournisseur pour souscrire un nouveau contrat, ce sentiment de s'être fait « manipuler » est extrêmement désagréable... surtout lorsque l'on n'a pas donné son accord ! Exemples choisis...

En novembre 2018, Mme et M V contactent Energie-Info, le service d'information du médiateur national de l'énergie, après avoir reçu une relance en paiement pour une facture d'électricité et de gaz envoyée par le fournisseur X, alors qu'ils n'ont jamais effectué de démarche pour souscrire un contrat auprès de lui. Après avoir appelé le service clients du fournisseur, ils comprennent qu'une fausse adresse mail a été créée par un commercial peu scrupuleux, qui a simulé une souscription pour leur compte, en indiquant le relevé de leurs compteurs, auquel il avait accès puisque ceux-ci sont situés à l'extérieur de leur logement.

Ils contestent la souscription et refusent de payer l'énergie consommée puisqu'ils n'ont jamais accepté les conditions de vente décrites par un contrat qu'ils n'ont pas signé. Le médiateur national de l'énergie a signalé ce dossier au fournisseur X, qui a annulé la souscription frauduleuse et la dette.

Mme C a également contacté Energie-Info pour un litige lié à une contestation de souscription. Elle a reçu un courrier lui annonçant la résiliation de son contrat d'électricité et de gaz au profit du fournisseur X. Elle se rend compte après avoir appelé son ancien fournisseur Y et le nouveau X que la souscription aurait eu lieu dans une galerie marchande à une date où elle était en congé loin de son domicile. Le contrat contesté ne comporte d'ailleurs pas la signature de la consommatrice. Elle a à nouveau souscrit un contrat de fourniture d'électricité et de gaz avec Y et entame actuellement une médiation sur [sollen.fr](http://sollen.fr), la plateforme en ligne des traitements de litiges du médiateur national de l'énergie, considérant que le préjudice moral qu'elle a subi et le temps perdu à effectuer des démarches pour comprendre ce qui s'était passé ne devaient pas rester sans suite.

## À L'ÉCOUTE

### Loi Élan, quelles conséquences pour ma copropriété ?

Seules les colonnes montantes d'électricité, à savoir les câbles qui acheminent l'électricité entre le réseau public situé sur la voirie et les compteurs de chaque logement d'un immeuble, sont concernées par l'article 176 de la loi Élan.

Cet article précise que toutes les colonnes montantes, même vétustes, seront transférées gratuitement et automatiquement dans le réseau public de distribution d'électricité, et ce dans un délai de 2 ans à compter de la promulgation de la loi.

Durant ce délai de 2 ans, les propriétaires peuvent, par une simple notification au gestionnaire du réseau, à savoir Enedis sur 95% du territoire français, faire que ce transfert soit immédiat et gratuit. Ce transfert ne peut être refusé, et ce, quel que soit l'état des colonnes montantes.

Les propriétaires ont tout intérêt à effectuer cette demande, même si les colonnes ne montrent pas de signe de danger, afin de dégager leur responsabilité. Ainsi, dès la notification, le gestionnaire du réseau sera seul en charge de leur entretien, réparation et renouvellement.

Cette notification peut être envoyée par le syndic, agissant pour le compte de la copropriété, par lettre recommandée avec accusé de réception. Pour éviter les contentieux, il est recommandé de voter cette décision en assemblée générale.

Le transfert prend effet sans que l'accord du gestionnaire du réseau soit nécessaire. En revanche, si la copropriété souhaite rester propriétaire des colonnes montantes et qu'elle le fait savoir à Enedis, ce dernier pourra par la suite exiger qu'elles soient remises en bon état si la copropriété changeait d'avis.

#### Pour en savoir plus :

- Fiche Energie-Info [www.energie-info.fr/Fiches-pratiques/Ma-facture-mon-compteur/Renovation-de-colonnes-montantes-electriques-les-bonnes-questions-a-se-poser](http://www.energie-info.fr/Fiches-pratiques/Ma-facture-mon-compteur/Renovation-de-colonnes-montantes-electriques-les-bonnes-questions-a-se-poser)
- Publication au Journal Officiel [Loi n°2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique](http://www.legifrance.gouv.fr/eli/loi/2018/11/23/2018-1021)

## ÉCLAIRAGE

*"Sur le thème particulier de l'électricité verte, j'ai pu constater que le chemin à parcourir est encore immense avant d'en faire un véritable outil de transition énergétique."*

En tant qu'animateur, qu'avez-vous retenu de ces échanges ?

Le sujet est sensible donc c'est évident, il est à la croisée de sujets eux-mêmes stratégiques (fiscalité, social, consommation, énergie...) ce qui crée une contrainte pour les acteurs. Mais c'est aussi un atout commercial et marketing, la complexité de certains aspects nuit à la clarté des offres et services.

Je me suis d'ailleurs demandé de quoi venait cette inertie du marché qui a été mise en avant lors des échanges... Je n'ai pas la réponse. Même si j'ai pu constater que le cadre réglementaire pourrait sans doute évoluer pour baliser davantage certains points, comme les réductions annoncées ou les offres vertes. Sur le thème particulier de l'électricité verte, j'ai pu constater que le chemin à parcourir est encore immense avant d'en faire un véritable outil de transition énergétique. Pour la grande majorité des acteurs, ce n'est qu'un outil marketing... Mais la position de l'ADEME qui a été présentée à cette occasion et les prises de position de certains fournisseurs engagés vont sans doute pousser à ce que les choses évoluent sur ce point. Je ne cache pas que lorsque j'entends dire que les garanties d'origine garantissent l'électricité la plus verte possible, je suis un peu étonné.

En tant que consommateur, qu'attendez-vous du marché de l'énergie ? Quelles améliorations ?

De la clarté et de la transparence ! Entre ceux qui parlent de réductions hors taxes, et ceux qui vendent du vert qui n'a quasiment aucun impact, sans parler des techniques de

démarchages qui vont assez loin pour certains, on fait de ce sujet un noeud. J'espère que tout n'est pas en réalité fait pour que ce flou soit entretenu pour des intérêts strictement économiques. Ce serait un manque de vision évident puisque cela participerait alors à l'inertie décriée. Dans un tel contexte, le consommateur ne peut pas jouer son rôle dans une société où sortir sa carte bleue, c'est devenu un acte politique ! Parmi les améliorations souhaitables, il me semble que le législateur doit tirer les conséquences de la libéralisation du marché pour repenser la place du consommateur qui a un rôle à jouer dans la réussite de cette ouverture. Un consommateur éclairé prend des décisions, il a tendance à rester à sa place quand ce n'est pas clair...

Enfin, en tant qu'acteur impliqué dans le développement durable, quels sont pour vous les leviers que peuvent activer les consommateurs d'énergie ?

Cela a été évoqué par certains participants à juste titre. L'approche la plus efficace sur les plans économique et écologique c'est l'économie d'énergie. L'électricité la plus verte est celle qu'on ne consomme pas !

Et, ce qui est intéressant ici, c'est que les petits gestes ont de grands effets (comme c'est souvent le cas au demeurant et en dépit de ce que veulent faire croire certains). Débrancher tous nos appareils en veille peut nous faire économiser jusqu'à 10% de consommation, un degré de moins en température ambiante et ce sont 7% de mieux... C'est un sujet que j'ai voulu aborder dans mon dernier livre (*Changer d'ère, l'air de rien / Rue de L'Echiquier*), car les impacts de ces nouveaux comportements sont efficaces et leurs effets visibles rapidement.



Valère Corréard, journaliste de solutions

En tant que journaliste, qu'est-ce qui vous a surpris en préparant la matinée du 4 décembre, intitulée "Energie : consommateur, mission impossible ?!" organisée par le médiateur national de l'énergie ?

La complexité du sujet alors qu'au quotidien, l'accès à l'énergie est abordé comme quelque chose de très simple, naturel et essentiel. Cela montre à la fois l'enjeu de ce sujet qui concerne beaucoup d'acteurs notamment industriels, mais aussi le risque pour le consommateur qui peut avoir légitimement du mal à maîtriser ce que cela recouvre.

Par ailleurs, j'ai été frappé par le manque de parité parmi les dirigeants des différentes structures invitées. J'espère que ce fut le fruit d'un malheureux hasard, sinon il y a des questions à se poser.

Enfin, concernant les fournisseurs, j'ai tout de même été face à des interlocuteurs qui voulaient majoritairement maîtriser les orientations du débat, comme si on parlait là de sujets sensibles, ce qui est d'ailleurs le cas...



LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE ET SON ÉQUIPE VOUS SOUHAITENT DE BONNES FÊTES



Directeur de la publication : Jean Gaubert - Comité de rédaction : Frédérique Coffre, Caroline Keller.  
Ont participé à ce numéro : Pierre Sablière, Emilie Pourquery, Pierre-Laurent Holleville.  
Crédits photos : Valphaspirit, seamartini.  
Réalisation : Le médiateur national de l'énergie. Impression : Bialec. N° d'ISSN : 2112-180X



Retrouvez le médiateur sur : [www.energie-mediateur.fr](http://www.energie-mediateur.fr)



Le médiateur national de l'énergie

Informier, conseiller, protéger