

# LA LETTRE



## DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE



N°35 - Avril 2019

- REGARD Des résultats très positifs pour l'enquête de satisfaction des services du médiateur en 2018 P.1
- FOCUS Interventions pour impayés en 2018 P.2
- CAS CONCRETS Quand le chèque énergie nécessite des ajustements chez les fournisseurs P.3
- À L'ÉCOUTE Chèque énergie, qu'est ce qui change en 2019 ? P.3
- ÉCLAIRAGE Alexandre Biard, chercheur, universités de Rotterdam et de Louvain P.4



### ÉDITO

Jean Gaubert  
Médiateur national  
de l'énergie

Dans ce premier numéro de l'année 2019, j'ai souhaité donner la parole à Alexandre Biard, chercheur universitaire, pour qu'il nous présente les résultats de ses travaux sur la médiation de la consommation. Je partage totalement sa vision du rôle de médiateur, qui ne doit pas être limité à la simple résolution des litiges individuels.

En analysant les litiges et leur typologie, il est possible de pointer du doigt des problèmes récurrents et d'être force de proposition auprès du législateur. C'est ce que j'ai fait dernièrement pour contribuer à résoudre l'imbroglio du statut des colonnes montantes électriques qui opposait depuis plusieurs années les copropriétés et Enedis.

En tant que service public, la satisfaction de ceux qui nous saisissent est au cœur de nos préoccupations. C'est la raison pour laquelle nous les interrogeons régulièrement : je vous laisse découvrir les résultats qui nous confortent plus que jamais dans notre action.

Enfin, comme chaque année, je vous communique le nombre d'interventions pour impayés mises en œuvre en 2018 à la demande des fournisseurs d'énergie. Leur légère hausse par rapport à 2017 est la concrète illustration que les difficultés de paiement de nos concitoyens sont plus que jamais d'actualité.

Pour les aider, le dispositif du chèque énergie, dont le montant et le nombre de destinataires a augmenté en 2019, a été amélioré. Même si j'ai conscience que des simplifications doivent encore être apportées, je me félicite des progrès déjà engagés.



### REGARD

## DES RÉSULTATS TRÈS POSITIFS POUR L'ENQUÊTE DE SATISFACTION DES SERVICES DU MÉDIATEUR EN 2018

Chaque année depuis 2013, le médiateur national de l'énergie diligente une enquête téléphonique\* dans le but d'évaluer l'impact du travail de ses équipes sur les litiges des consommateurs d'énergie ayant fait appel à ses services. Durant 10 minutes, 354 consommateurs ont été interrogés sur les différentes étapes de la médiation afin d'avoir leur retour d'expérience.

Outre une estimation de leur niveau de satisfaction, cette enquête permet de vérifier si les procédures mises en place par l'institution sont toujours adaptées à leurs attentes. Des résultats de 2018, il est possible d'en tirer plusieurs enseignements.

Le taux de satisfaction globale est élevé : 89 % des consommateurs ayant eu recours au médiateur dans les 12 derniers mois sont très satisfaits. Le taux de satisfaction atteint même 97 % si la médiation s'est terminée par un accord amiable. Il s'agit pour les juristes du médiateur national de l'énergie, de trouver une solution personnalisée et adaptée à chaque dossier en proposant un accord qui permette de respecter les intérêts de chaque partie tout en s'appuyant sur le code de la consommation et de l'énergie. Les équipes cherchent à promouvoir ce type de solution, plébiscitée par les consommateurs.

*\*Enquête téléphonique réalisée par l'institut Market Audit du 5 au 7 février 2019 auprès d'un échantillon de 354 répondants ayant saisi le médiateur national de l'énergie.*

91 % des consommateurs sont satisfaits du délai dans lequel leur dossier a été traité. Il est généralement inférieur à 90 jours à compter de la date de notification par laquelle le médiateur confirme que la saisine est recevable (en application des articles R. 122-1 du code de l'énergie et R. 612-5 du code de la consommation). L'augmentation du nombre de recommandations par rapport à 2017, à effectif constant, s'est accompagnée d'une exigence de qualité égale, voire supérieure. Ceci est le résultat d'une digitalisation plus grande, d'une professionnalisation renforcée et de l'engagement sans faille des agents.

Si internet est un moyen de contact privilégié pour une grande majorité des consommateurs (83 %) et qu'ils estiment à 83 % que l'outil de médiation en ligne a facilité la résolution de leur litige, la volonté de l'institution de continuer à proposer des contacts téléphoniques est appréciée. 68 % des consommateurs ont eu au moins 3 contacts avec le médiateur par courriel, courrier ou téléphone et 45 % des répondants ont eu au moins un échange par téléphone. Ces contacts sont estimés nécessaires pour

compléter le dossier (dans 78 % des cas) ou pour décrypter une situation. Les consommateurs jugent ces échanges clairs (94 %) et utiles (89 %).

Le médiateur, Jean Gaubert, est convaincu qu'il a un travail de pédagogie à mener auprès des consommateurs et que celui-ci est aussi important que de trouver des solutions aux litiges. Encore une fois, cette intuition est confirmée par l'enquête. La solution proposée par le médiateur et les explications fournies ont paru claires à 95 % des répondants. Une gageure qu'il s'était fixée en entamant une profonde réforme sur la rédaction de ses courriers et recommandations.

45 % des répondants estiment que le médiateur améliore la confiance dans le marché. Mais 1 consommateur sur 2 ne sait pas encore que le médiateur est un service public.

Le médiateur national de l'énergie doit parvenir à maintenir ce taux élevé de satisfaction tout en continuant son action pour améliorer les pratiques des opérateurs par la concertation et, si nécessaire, par des évolutions législatives.

## CHIFFRES CLÉS DE L'ENQUÊTE ANNUELLE DE SATISFACTION

**89 %** des personnes interrogées sont satisfaites de l'intervention du médiateur.

**94 %** des consommateurs recommanderaient le médiateur à leurs proches.

**54 %** des personnes ayant saisi le médiateur l'ont connu en cherchant sur internet.

**68 %** des consommateurs ont eu au minimum trois contacts pendant la médiation.

**75 %** des consommateurs estiment que le médiateur a été l'acteur le plus déterminant dans la résolution de leur litige.

## FOCUS

### INTERVENTIONS POUR IMPAYÉS EN 2018



Entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 décembre 2018, 572 440 interventions pour impayés ont été mises en œuvre à la demande des fournisseurs d'électricité ou de gaz naturel, contre 549 387 en 2017, soit une hausse de 4,2%.

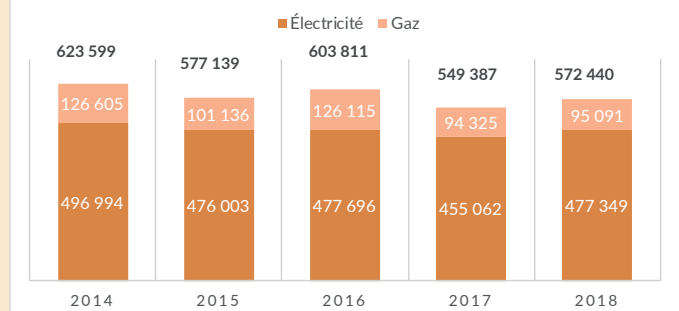
En 2018, le nombre d'interventions a augmenté en électricité de 4,9 % et de 0,8 % pour le gaz, par rapport à 2017.

Ces interventions pour impayés se traduisent par des réductions de puissance en électricité, ou par des interruptions de fourniture d'énergie.

Pendant la trêve hivernale, entre le 1<sup>er</sup> novembre et le 31 mars, instaurée en 2013 par la loi dite Brottes, les fournisseurs ne peuvent pas faire procéder à l'interruption de fourniture d'énergie de leurs clients particuliers, pour leur résidence principale, au motif d'un impayé. Les fournisseurs d'électricité peuvent cependant demander des réductions de puissance, sauf pour les bénéficiaires du chèque énergie.

Les données sur les interventions pour impayés pratiquées chez les particuliers sont transmises chaque trimestre par les fournisseurs qui ont l'obligation de les communiquer au médiateur national de l'énergie et à la commission de régulation de l'énergie depuis 2014. Elles sont utiles au médiateur pour lui permettre d'appréhender la situation des consommateurs qui ont le plus de mal à régler leurs factures.

#### ÉVOLUTION DES INTERVENTIONS POUR IMPAYÉS DEPUIS 2014



## QUAND LE CHÈQUE ÉNERGIE NÉCESSITE DES AJUSTEMENTS CHEZ LES FOURNISSEURS :

### 1. Appliquer automatiquement et rétroactivement les droits associés au chèque énergie

Suite à un déménagement, Monsieur C reçoit une facture correspondant à des frais de mise en service pour son nouveau logement alors qu'étant bénéficiaire du chèque énergie, cette prestation ne doit pas lui être facturée. Monsieur C contacte le médiateur national de l'énergie après avoir relancé plusieurs fois son fournisseur afin d'être remboursé. Entre temps, Monsieur C avait fait sa déclaration d'attestation en ligne. Le fournisseur a finalement remboursé les frais.

Le chèque énergie donne droit à des protections supplémentaires dont les effets peuvent être rétroactifs : gratuité des frais de mise en service, pas de réduction de puissance pendant la trêve hivernale et réductions sur certains frais.

Retrouvez la recommandation D2018-15047 sur [energie-mediateur.fr](http://energie-mediateur.fr)

### 2. Accepter le règlement avec un chèque énergie d'une facture liée à un local professionnel

Le compteur rattaché au contrat du local professionnel de Monsieur S est le même que celui de son local d'habitation situé juste au-dessus. Le fournisseur refuse qu'il utilise le chèque énergie pour régler ses factures d'électricité car il s'agit d'un contrat professionnel. La médiation a permis que le fournisseur accepte de déduire le chèque et accorde un dédommagement de 50 € pour le désagrément subi.

Retrouvez la recommandation D2019-01650 sur [energie-mediateur.fr](http://energie-mediateur.fr)

### 3. Expliquer au consommateur comment est déduit le chèque énergie

Madame D reproche à son fournisseur de ne pas avoir pris en compte le chèque énergie qu'elle lui a envoyé pour régler sa facture de régularisation annuelle. Cependant, après analyse du dossier, le médiateur confirme que le chèque énergie a bien été déduit sous la forme d'une absence de prélèvement de plusieurs mensualités. Pendant la médiation, le fournisseur a accepté d'accorder un dédommagement de 30 € au titre du traitement insatisfaisant de la réclamation.

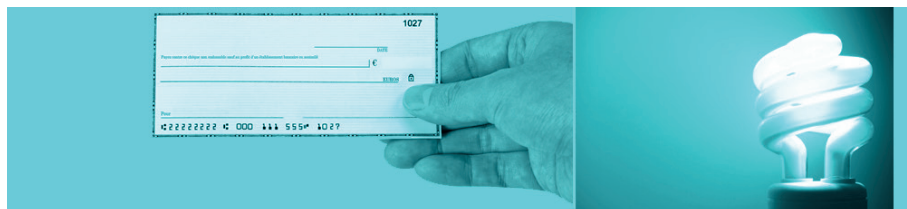
Cette pratique est l'application de l'article R. 124-11 du code de l'énergie. « Lorsque le bénéficiaire a opté pour un paiement de sa facture par mensualisation, le fournisseur qui reçoit le chèque énergie déduit la valeur du chèque de la première mensualité à échoir, et de la ou des mensualités suivantes si la première mensualité est inférieure au montant du chèque ». Mais les consommateurs ne comprennent pas toujours la façon dont le chèque est pris en compte. Il serait utile que les fournisseurs expliquent cette pratique à leurs clients.

Retrouvez la recommandation D2018-14391 sur [energie-mediateur.fr](http://energie-mediateur.fr)

### 4. Déduire rapidement le chèque énergie envoyé par le consommateur

Monsieur H a adressé un chèque énergie de 76 € à son fournisseur qui l'a encaissé le 2 juillet 2018. Cependant, celui-ci ne l'a pas déduit des échéances, malgré les réclamations répétées de de son client. Ce litige perturbe sa situation financière déjà précaire. Il a fallu attendre 6 mois et l'intervention du médiateur pour que le fournisseur attribue finalement le chèque au contrat du consommateur le 22 janvier 2019 et lui accorde également un dédommagement de 50 €.

Retrouvez la recommandation D2018-18011 sur [energie-mediateur.fr](http://energie-mediateur.fr)



## À L'ÉCOUTE

### Chèque énergie : qu'est ce qui change en 2019 ?

Un nouveau décret publié le 26 décembre 2018 au Journal Officiel, améliore ou précise certaines modalités d'obtention et d'utilisation du chèque énergie.

Ce décret prévoit la mise en place d'aides spécifiques pour les personnes logeant en résidences sociales, l'installation d'un dispositif pour ouvrir le droit au chèque énergie aux personnes régularisant leur situation en cours d'année et la possibilité de faire une réclamation pour les personnes entrant en cours d'année dans un logement assujéti à la taxe d'habitation.

L'effet de l'attestation est rétroactif (cf. cas concret 1). Ainsi, si les bénéficiaires n'ont pas envoyé l'attestation et que le fournisseur leur a facturé des frais, ils doivent être remboursés comme précisé dans l'article R. 124-16 du code de l'énergie modifié par ce décret.

Le décret précise également que les professionnels peuvent utiliser le chèque pour régler leurs factures d'énergie si elles couvrent aussi des usages domestiques (cf. cas concret 2).

En 2019, le montant des chèques est augmenté de 50 € pour ceux qui étaient déjà éligibles en 2018. 2,2 millions de foyers supplémentaires en seront destinataires. Soit une aide financière accordée à près de 5,8 millions de ménages.

L'envoi du chèque énergie a débuté le 25 mars et sera étalé jusqu'à fin avril. Les bénéficiaires sont identifiés à partir des données transmises par les services fiscaux, d'où la nécessité d'avoir déclaré ses revenus, même lorsque l'on n'est pas imposable. Le fichier est constitué à partir des informations indiquées sur la taxe d'habitation 2018 et l'avis d'imposition 2018 sur les revenus 2017.

Comme l'année précédente, il n'y a aucune démarche à réaliser pour le recevoir. L'envoi est étalé sur 5 semaines, notamment dans les zones couvertes par les ELD (entreprises locales de distribution), afin de fluidifier les contacts entre les consommateurs et les fournisseurs.

#### Pour en savoir plus :

- Fiche Energie-Info <https://www.energie-info.fr/Fiches-pratiques/Ma-facture-mont-compteur/Le-cheque-energie>
- Site officiel <https://www.chèqueenergie.gouv.fr>



Alexandre Biard, chercheur, universités de Rotterdam et de Louvain

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016, en France, le consommateur doit pouvoir avoir accès gratuitement à un médiateur de la consommation évalué, référencé et supervisé par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC). 3 ans après, quel est votre bilan ?

La médiation dans le domaine de la consommation n'est pas un phénomène nouveau en France. La directive européenne de 2013 a cependant permis d'établir un cadre réglementaire généralisant la médiation et institutionnalisant ce secteur.

Dès le début de ses activités, la CECMC a été confrontée au grand nombre de médiateurs préexistants ainsi qu'à la diversité de leurs modes d'organisation. Il lui a également fallu analyser avec rigueur les dossiers des médiateurs d'entreprises, et examiner ceux de nouveaux acteurs qui y ont vu un marché avec de nouvelles opportunités. A cela s'est ajoutée l'obligation de certifier des médiateurs pour l'ensemble des secteurs marchands dans de brefs délais. En d'autres termes, la CECMC - et les services de la DGCCRF (Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes) qui lui sont liés - ont dû travailler vite et bien.

Les discussions entre la CECMC et les médiateurs ont conduit plusieurs d'entre eux à modifier leurs règles de procédure et à être plus transparents quant à leurs activités.

Directeur de la publication : Jean Gaubert.

Comité de rédaction : Frédérique Coffre, Caroline Keller, Emilie Pourquery.

Crédit photo : Mykyta Dolmatov.

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),



## ÉCLAIRAGE

*"La mission des médiateurs de la consommation ne doit pas être restreinte à la simple résolution des différends entre consommateurs et professionnels."*

Si les fondations ont ainsi été posées, le chantier de la médiation de la consommation est néanmoins encore inachevé : le paysage actuel est protéiforme, complexe, mal compris tant par les consommateurs que par les professionnels, et souvent encore peu utilisé.

**Est-ce que la directive européenne de 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation a eu un impact différent dans les autres pays ?**

Le paysage européen en matière de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation était très hétérogène avant la directive de 2013. Il l'est encore aujourd'hui.

Il est important de rappeler que la directive de 2013 ne cherchait pas à uniformiser les structures, mais plutôt à encourager la diffusion de standards assurant un minimum de qualité entre pratiques et acteurs. La directive laissait également aux États-membres une certaine liberté pour adapter leurs cadres réglementaires aux spécificités nationales. Par exemple, alors que la médiation de la consommation est régulée en France par la CECMC, d'autres pays ont choisi d'établir plusieurs autorités compétentes : au Royaume-Uni ou en Italie, plusieurs entités supervisent ainsi l'activité des médiateurs en fonction des secteurs dans lesquels ces derniers opèrent (énergie, télécom, etc). Certains pays ont également utilisé les critères de qualité de la directive comme un point de départ pour ensuite développer des exigences plus contraignantes pour leurs médiateurs (par exemple, la Gambling Commission au Royaume-Uni).

**Quelles seraient vos recommandations pour améliorer l'efficacité de la médiation de la consommation en France ?**

Un problème fondamental à régler concerne l'architecture actuelle de la médiation de la consommation. La France est un des pays européens où opère le plus grand nombre d'entités certifiées de règlement extrajudiciaire

des litiges de consommation.

Des médiateurs publics côtoient des médiateurs privés (notamment dans le secteur de l'énergie), des médiateurs sectoriels côtoient des médiateurs opérant dans des secteurs restreints, etc. Il en résulte une médiation de la consommation fragmentée, peu intelligible pour les consommateurs et les entreprises. Une piste de réflexion consisterait à promouvoir des exigences de qualité supplémentaires pour les médiateurs, y compris pour les médiateurs déjà certifiés (en prenant par exemple en compte les caractéristiques des secteurs, la situation des consommateurs vulnérables, etc.). Cela permettrait de s'assurer que seuls les médiateurs proposant des services de très haute qualité soient certifiés. Une seconde option consisterait à réorganiser le secteur autour des médiateurs publics et sectoriels. C'était l'objectif initial lors de la transposition de la directive mais celui-ci n'a pas abouti.

Fort de trois ans d'expérience, sans doute est-il maintenant temps de rouvrir ces discussions. Il est en effet important de maximiser le potentiel de la médiation de la consommation. La mission des médiateurs de la consommation ne doit pas être restreinte à la simple résolution des différends entre consommateurs et professionnels. Leur rôle peut en réalité aller bien au-delà : ils informent les consommateurs, échangent avec les entreprises afin d'améliorer les pratiques, voire dans certains cas sont relation avec les régulateurs (notamment en cas de problèmes systémiques ou récurrents), et peuvent ainsi suggérer des évolutions réglementaires. En d'autres termes, la médiation de la consommation peut agir comme une interface entre différents acteurs et faciliter un meilleur fonctionnement des marchés.

D'autres pays sont confrontés à des problématiques similaires. Nous pouvons beaucoup apprendre des expériences chez nos voisins européens.



Informé, conseiller, protéger