



Interview de Denise Saint-Pé, Sénatrice des Pyrénées-Atlantiques



« Il faut donner au médiateur les moyens de remplir ses missions »

Cette interview est la version longue de celle publiée dans le rapport d'activité 2019 du médiateur national de l'énergie.

Quel rôle prioritaire doit tenir le médiateur national de l'énergie, selon vous ?

Denise Saint-Pé : Le médiateur national de l'Énergie doit avant tout assurer son rôle concernant la régulation des litiges en matière de fourniture et de distribution d'énergie, des litiges qui semblent concerner principalement l'électricité et le gaz. Il s'agit là d'une mission fondamentale, car la commercialisation de ces produits traverse une profonde mutation avec l'ouverture des marchés et l'apparition de nouveaux acteurs ; et l'énergie n'est pas un bien comme les autres. L'électricité a d'ailleurs été reconnue comme un bien de première nécessité dans une décision du Conseil d'Etat du 18 mai 2018 concernant les tarifs réglementés de vente d'électricité et la nécessité de leur maintien pour les consommateurs résidentiels.

Par ailleurs, cette autorité est tenue de remplir une autre mission, tout aussi importante, concernant l'information des consommateurs. Ce volet de son travail est appelé à monter en puissance avec l'extinction des tarifs réglementés de vente de l'électricité pour certaines catégories de bénéficiaires de ces tarifs et leur suppression pour ces mêmes clients fin 2020, et la fin programmée des tarifs dans le secteur du gaz naturel à l'horizon 2023 pour les consommateurs résidentiels. C'est d'ailleurs dans cette optique que le comparateur des offres du médiateur a été reconnu par le législateur dans la loi Énergie Climat, cet outil permettant aux consommateurs de trouver une information neutre et impartiale pour pouvoir effectuer une comparaison des offres dans de bonnes conditions.

Enfin, le médiateur national de l'énergie doit remplir un rôle de lanceur d'alerte. Son action est essentielle dans un contexte où certains fournisseurs d'énergie se livrent à des pratiques contestables dans le cadre de démarchage à domicile ou par téléphone, ou encore en opérant des coupures pour impayés pendant la trêve hivernale, et ce alors même que le nombre de foyers en situation de précarité énergétique augmente. En dénonçant lesdites pratiques publiquement, il contribue à faire évoluer les comportements des fournisseurs, à l'avantage des consommateurs. Cette pratique du « *name and shame* », très en vogue dans le monde anglo-saxon, et qui commence à se développer en France, doit être encouragée.

Dans le projet de loi de finances, les sénateurs ont alerté le Gouvernement sur les contraintes budgétaires pesant sur le médiateur national de l'énergie. Etes-vous entendus ?

Denise Saint-Pé : Je faisais partie de ces sénateurs qui ont alerté le Gouvernement à ce sujet lors de l'examen du projet de loi de finances de 2020. Le contexte budgétaire étant ce qu'il est, c'est une bataille que nous ne sommes pas parvenus à emporter. Je remonterai donc au

créneau lors du prochain projet de loi de finances pour demander une hausse des crédits accordés au médiateur national de l'énergie.

Je tiens néanmoins à rappeler que le budget du médiateur n'a pas diminué : il est stable, puisqu'il reste à 5 millions d'euros pour 2020, comme c'était déjà le cas en 2019. Ce n'est pour autant pas satisfaisant, surtout du fait que le nombre de litiges traités par le médiateur ne cesse d'augmenter (il est passé de 17 000 à 20 000 entre 2018 et 2019, soit une hausse de près de 18% !)

Par ailleurs, les comportements peu vertueux de plusieurs opérateurs du secteur et la situation de fragilité de certains consommateurs plaident en faveur d'un renforcement des missions du médiateur national de l'énergie, plutôt qu'un affaiblissement. En effet, ce sont souvent les consommateurs les plus vulnérables qui constituent la cible prioritaire des opérateurs aux pratiques douteuses. Or, une frange importante de notre population se trouve être, hélas, en situation de précarité énergétique : près de 12% des ménages français selon le critère économique suivi par l'Observatoire National de la Précarité Énergétique (ONPE). Il faut donc, dans ces conditions, donner au médiateur les moyens de remplir ses missions.

Et en ce qui concerne les effectifs du médiateur national de l'énergie ?

Denise Saint-Pé : Je suis tout à fait consciente des efforts remarquables effectués par les agents de cette autorité pour optimiser leur travail de manière à absorber la charge qui accompagne le nombre croissant de litiges à traiter. Cela ne pourra pas durer éternellement. Il faut en outre que le médiateur puisse traiter les affaires dont il est saisi dans un délai raisonnable, ce qui suppose d'avoir suffisamment de personnel. Cet enjeu est capital car en tant que dernier recours pour les consommateurs, il est impératif qu'il les aide sans s'inscrire dans une perspective trop lointaine. Je militerai donc pour que les moyens humains du médiateur national de l'énergie soient en adéquation avec l'évolution de ses missions et l'augmentation du nombre de litiges lors de l'examen du prochain projet de loi de finances, je peux vous l'assurer.

L'affichage déporté du compteur Linky pour les personnes bénéficiant du chèque énergie, prévu par la LTECV, a été supprimé par la loi Energie-Climat en novembre 2019. Trouvez-vous dommage qu'on n'aide pas plus les personnes en situation de difficulté voire de précarité énergétique ?

Denise Saint-Pé : Avant même d'entamer mon mandat de sénatrice, j'avais eu diverses occasions de demander la mise en place d'un affichage déporté en tant que vice-présidente de la Fédération nationale des Collectivités concédantes et régies (FNCCR). Le choix a été fait à un moment, sur demande des opérateurs du secteur, d'abandonner ce projet, en faisant le pari que tous les consommateurs, y compris les plus vulnérables d'entre eux, seraient en mesure d'utiliser les nouveaux outils numériques pour suivre leur consommation.

Le législateur a ainsi privilégié dans le cadre de la loi Energie Climat du 8 novembre 2019 le recours à une application dédiée accessible sur smartphone ou tablette pour des raisons de coûts, mais en omettant les consommateurs qui ne disposent pas ou ne maîtrisent pas ces nouveaux outils numériques. Or, il ne faut pas perdre de vue que les publics dits « fragiles » ont besoin de pédagogie et d'accompagnement, de proximité dans le traitement de leur situation. Tout ne peut être résolu par les solutions numériques, ou des dispositifs trop complexes. Le chèque énergie et les droits associés à son obtention par exemple, nécessitent un accompagnement au plus près ; souvent accompli par les travailleurs sociaux, les associations caritatives ou encore les élus locaux dans leur mairie qui remplissent le rôle de « médiateur

numérique » pour aider leurs administrés à comprendre le dispositif et à faire usage de leur chèque sur internet.

Je regrette donc évidemment l'orientation prise lors du vote de ce texte. Il est évident que l'on pourrait faire plus pour les personnes en situation de difficulté, voire de précarité énergétique. Je l'ai rappelé à de nombreuses reprises lors de mes interventions au Sénat.

Pensez-vous que le dispositif du chèque énergie est suffisant pour aider les ménages en situation de précarité énergétique ?

Denise Saint-Pé : Ce n'est déjà pas normal que le taux de non-recours au chèque énergie soit de 20%, alors que le dispositif est d'attribution automatique... Il convient donc de poursuivre les initiatives déjà entamées visant à faire connaître le dispositif et d'intensifier la communication sur le chèque énergie, pour que l'information parvienne bien à tous ses bénéficiaires potentiels. Parallèlement, il faut simplifier son fonctionnement autant que possible pour que ceux qui y ont droit ne se censurent pas par phobie administrative. Plusieurs pistes d'amélioration peuvent être en outre envisagées comme par exemple celle consistant à permettre à nos concitoyens logés en EHPAD non conventionné APL de pouvoir utiliser le chèque énergie ou encore en augmentant les montants maximaux du chèque énergie pour les tranches de revenus les plus basses.

Mais la lutte contre la précarité énergétique ne se résume pas au chèque énergie. L'action doit se faire à d'autres niveaux en sanctionnant les fournisseurs qui ne respectent pas l'interdiction de rattrapage des factures de plus de quatorze mois par exemple ; en rendant obligatoire la contribution de l'ensemble des fournisseurs aux fonds de solidarité logement ; ou encore en étendant l'interdiction des coupures durant la trêve hivernale au GPL en réseau.

Je sais que le gouvernement ne néglige pas le sujet : il a déjà substantiellement augmenté le chèque énergie et la transformation du crédit d'impôt pour la transition énergétique en prime à destination des ménages aux revenus les plus modestes constitue une simplification bienvenue. Beaucoup reste cependant à faire.