



Interview de Sophie Murlon, Directrice de l'énergie à la Direction générale de l'énergie et du climat (DGEC) au ministère de la Transition écologique et solidaire



« Disposer d'informations fiables et objectives »

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

A ce jour, jugez-vous que l'ouverture des marchés de l'énergie à la concurrence est satisfaisante en France ?

Sophie Murlon : L'ouverture des marchés est une histoire de 20 ans. On a progressivement ouvert à la concurrence, d'abord aux plus gros consommateurs au début des années 2000, jusqu'à l'ensemble des consommateurs en 2007. Désormais, chacun peut choisir à sa convenance une offre de fourniture chez le fournisseur d'électricité ou de gaz de son choix. C'est un vrai bénéfice pour les consommateurs d'avoir cette variété d'offres. Aujourd'hui les marchés sont ouverts, la multiplication du nombre de fournisseurs en témoigne, de même que la perte de parts de marché d'EDF et d'Engie qui étaient auparavant en situation de monopole. Un des enjeux de cette ouverture est l'accès des consommateurs aux bonnes informations, transparentes et fiables. Le médiateur national de l'énergie a un rôle important à jouer : c'est un tiers de confiance vers lequel le consommateur va naturellement se tourner pour se renseigner. Ce travail d'information est à poursuivre pour montrer la réalité de la concurrence.

Il faudra aussi probablement faire une « révolution » comme dans les télécoms. Il y a 30 ans, on n'aurait pas imaginé l'évolution des services de téléphonie. C'est certainement la même chose pour le secteur de l'énergie : il existe déjà une variété d'offres (offres à prix fixe, prix moins chers que les tarifs réglementés) mais elle va être encore plus large à l'avenir. L'évolution des textes européens le permet. Par exemple, on pourrait envisager des offres avec engagement dans la durée, de manière encadrée bien sûr, associées à des services plus développés, notamment pour aider le consommateur à moduler sa consommation de manière plus fine et intelligente. Il faut créer un intérêt économique à ce type de services, qui peuvent être proposés sans dégrader le confort et avec les meilleures garanties en termes de transparence pour l'utilisateur et de protection du consommateur.

En ce qui concerne le marché du gaz, comment les pouvoirs publics vont accompagner la fin des tarifs réglementés de vente ?

Sophie Murlon : La fin des tarifs réglementés de vente de gaz arrive très vite pour les petits professionnels, en décembre 2020. Pour les particuliers, ce sera en juillet 2023 : on a besoin de prendre du temps pour informer les 4 millions de personnes qui vont devoir choisir une offre de marché. Là aussi, l'enjeu d'informations fiables et objectives est énorme, sur la fin de ces tarifs réglementés et sur les possibilités qui s'offrent au consommateur. Le ministère a

donc encadré cela dans la loi énergie climat du 8 novembre 2019 : il s'agit en particulier de limiter les risques d'abus tant de la part des opérateurs historiques qui retiendraient leurs clients de manière indue, que de la part des fournisseurs alternatifs qui agiraient de manière répréhensible. On va donc contrôler les documents envoyés aux consommateurs, ainsi que les informations téléphoniques.

A l'image du guide d'information à destination des professionnels réalisé de manière concertée entre tous les acteurs (ministère, Commission de régulation de l'énergie, médiateur national de l'énergie, fournisseurs) sous l'égide du MNE et de la CRE, le guide qui sera édité à destination des consommateurs domestiques constituera un bon vecteur d'information. Le comparateur d'offres du médiateur pourrait évoluer pour qu'il soit encore plus facile d'accès, afin d'accompagner l'ensemble des consommateurs, y compris ceux qui recourent moins spontanément aux outils numériques. Dans ses communications, le ministère renvoie systématiquement vers le comparateur du médiateur, qui est le seul comparateur officiel. Nous contrôlerons par ailleurs, avec la DGCCRF, que les autres comparateurs ne fournissent pas d'informations erronées ou biaisées, ce qui constituerait des actes répréhensibles.

Nous souhaitons également renforcer la surveillance de l'ouverture à la concurrence avec des obligations supplémentaires d'informations sur l'état des marchés, et sur le prix du gaz naturel sur le territoire. Trois ans d'actions et de surveillance s'ouvrent devant nous, ponctués de différentes phases : nous sommes actuellement dans une phase d'information, où les consommateurs vont commencer à faire leur choix ; il faudra ensuite réguler les pratiques commerciales s'il y a trop d'agressivité entre fournisseurs ; et au fur et à mesure nous nous orienterons plutôt vers l'aide aux dernières personnes qui n'auront pas fait la transition vers une offre de marché. Nous allons garder l'œil sur la montre et sur ce qu'il convient de faire.

Il en va de l'intérêt de tous que chacun adopte une attitude professionnelle et d'éviter les polémiques. On doit maintenir un haut niveau de confiance dans l'ouverture des marchés. Tout le monde doit se mobiliser et maintenir un climat serein dans le respect des bonnes pratiques.

Justement, au niveau des pratiques des fournisseurs, quels aspects vous paraissent nécessiter plus de vigilance actuellement ?

Sophie Murlon : Nous sommes très attachés à la protection des consommateurs, l'énergie est un bien suffisamment essentiel pour que ce soit notre point de vigilance n°1. L'accompagnement des consommateurs lors de la fin des tarifs réglementés de vente de gaz est essentiel car, pour beaucoup d'entre eux, ce sera leur premier contact avec le marché ouvert de l'énergie. Ils ne doivent pas subir des pratiques frauduleuses ou des comportements inappropriés, des démarchages sauvages ou abusifs, etc. La DGCCRF assure un contrôle sérieux et a déjà sanctionné de telles pratiques. En ce sens, les propositions du médiateur national de l'énergie sont regardées avec attention. Le médiateur doit en effet continuer à identifier les pratiques inappropriées et à l'inverse diffuser les bonnes pratiques dans le marché de la fourniture d'énergie. D'ailleurs, pour qu'il puisse remplir ses missions, le ministère appuiera le renforcement des moyens du médiateur lors du prochain projet de loi de finances. Des collaborations sont aussi possibles entre acteurs publics pour avoir les bonnes marges de manœuvre en termes de moyens. Et les fournisseurs doivent prendre leur part de responsabilité ! Il faut mettre toutes les actions en résonance.

Plus globalement, nous travaillons aussi depuis plusieurs mois avec l'Ademe dans le domaine de la rénovation énergétique pour sécuriser le parcours des consommateurs : information, prise de décision des travaux d'économies d'énergie et leur suivi, etc. Nous allons renforcer la

mention RGE et le contrôle du dispositif des Certificats d'économies d'énergie, ainsi que l'engagement des acteurs autour du dispositif FAIRE. La démarche est pérenne et va monter en puissance.

Comment la transition énergétique du pays va-t-elle impacter les Français ?

Sophie Murlon : La transition énergétique, dans son ensemble, sera bénéfique aux ménages car elle conduit à la réduction de la consommation d'énergie et à la transformation des moyens de production. La transition prend néanmoins du temps : si les prix augmentent et si les investissements dans les mesures prévues ne sont pas faits à temps, cela peut mettre les ménages dans des situations difficiles, en particulier les plus modestes. Nous sommes très attentifs à accompagner les populations les plus vulnérables, par exemple avec la mise en place du chèque énergie et son renforcement depuis 2019. Le montant du chèque énergie, entre 48 et 277 euros, aide à payer les factures d'énergie des logements et il est utilisable pour l'électricité et le gaz, mais aussi le fioul, le charbon, le bois, etc. Presque 80 % des personnes ayant droit au chèque énergie y font appel. Nous allons œuvrer à faire augmenter ce taux de recours, même si c'est un bon niveau comparé à d'autres dispositifs sociaux qui affichent des taux de recours entre 20 et 60 %.

Une des opportunités de la transition est l'apparition d'offres de fourniture d'énergies "vertes" : les consommateurs doivent pouvoir choisir la leur en ayant la garantie d'un approvisionnement réellement renouvelable. Un travail est engagé par l'Ademe avec tous les acteurs de la filière pour que la lisibilité et la transparence du dispositif des garanties d'origine permettent de révéler le niveau de qualité de ces offres "vertes". On va probablement se diriger vers un système de label avec un encadrement public qui classerait les offres avec trois niveaux de « vert ». Il y a une vraie attente des consommateurs à satisfaire à ce niveau pour préserver leur confiance.

Parmi les nouveaux services apportés par les compteurs communicants, l'effacement de consommation est-il une priorité pour les pouvoirs publics ?

Sophie Murlon : Les compteurs communicants donnent une meilleure information aux consommateurs : en connaissant mieux leurs consommations, ils peuvent envisager des changements de comportements pour faire des économies. A ce premier bénéfice de consommateurs avisés, les compteurs communicants ouvrent la porte à de nouveaux services. Parmi eux, il y a l'effacement de consommation d'électricité que nous prévoyons de multiplier par plus de deux d'ici 2028. Pour y arriver, il faut mobiliser l'ensemble des gisements dans l'industrie, le tertiaire et le résidentiel. Chez les particuliers, on peut en effet retrouver le potentiel de modulation de consommation qui existait par le passé avec les offres EJP (« effacement jour de pointe »). Des travaux sont en cours pour permettre de faciliter le recours à ce type de flexibilité, rendu nécessaire dans le système électrique par l'évolution du parc de production vers plus de sources renouvelables.

Les compteurs communicants permettront également aux consommateurs les plus modestes qui le souhaitent d'avoir accès en temps réels à leurs données de consommations en électricité. Les textes d'application permettant la mise en œuvre de ce dispositif sont en cours d'élaboration.