



LA LETTRE DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

N°49 "Publication du guide des recommandations de bonnes pratiques" - Novembre 2023



ÉDITO

**Olivier
CHALLAN
BELVAL**

médiateur national
de l'énergie

Le médiateur national de l'énergie est chargé par la loi de recommander des solutions aux litiges entre les personnes physiques ou morales et les entreprises du secteur de l'énergie.

Dans l'accomplissement de cette mission, j'é mets des recommandations sur les litiges individuels qui me sont soumis ; toutefois, lorsque la solution proposée revêt une portée générale, j'é mets des recommandations dites « génériques », qui rappellent les bonnes pratiques que les consommateurs sont en droit d'attendre des entreprises du secteur de l'énergie. Ces recommandations génériques complètent utilement la réglementation en vigueur, dans une logique de « droit souple ».

Afin de préserver la mémoire de ces recommandations pour les consommateurs, les acteurs du marché et les collaborateurs des services du médiateur, j'ai demandé que l'ensemble des recommandations génériques émises depuis l'origine du médiateur national de l'énergie soient rassemblées, actualisées,

prises en forme et publiées dans le « guide des bonnes pratiques » qui est présenté dans cette lettre.

Je remercie Marc EL NOUCHI, Conseiller d'Etat, président de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC), qui a accepté de répondre à mes questions sur la médiation de la consommation et sur mon initiative de publier un guide de bonnes pratiques.

Dans la présente lettre, je souhaite revenir également sur l'exceptionnelle mobilisation de tous les collaborateurs du médiateur national de l'énergie ces derniers mois pour protéger les consommateurs, dans le contexte de crise des prix de l'énergie. Je retiens particulièrement les points suivants.

En médiation, auprès des pouvoirs publics ou des différents opérateurs, ils ont quotidiennement rappelé l'obligation de donner aux consommateurs le bon niveau d'information sur leurs contrats de fourniture d'énergie et leurs évolutions ;

Les particuliers et les petits professionnels ont pu compter sur les services du médiateur national de l'énergie pour les renseigner, notamment sur les offres disponibles et les éléments à comparer pour choisir celle qui correspond le mieux à leur situation.

Enfin, cette lettre présente les principaux enseignements du baromètre annuel du médiateur national de l'énergie, lequel met

en évidence le fait que les consommateurs d'énergie sont sensibles aux enjeux de sobriété énergétique, mais qu'ils sont de plus en plus préoccupés par leurs factures d'énergie.

Je vous souhaite une bonne lecture.

SOMMAIRE

REGARD

Présentation du guide des recommandations de bonnes pratiques et de la méthodologie

FOCUS

Baromètre énergie-info : des consommateurs touchés par la hausse des prix de l'énergie

CAS CONCRET

Mauvaise application de l'article L224-10 du code de la consommation

À L'ÉCOUTE

Quels critères regarder pour bien choisir une offre de fourniture d'énergie ?

INTERVIEW

Marc EL NOUCHI
Conseiller d'Etat, président de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC)

REGARD

Présentation du guide des recommandations de bonnes pratiques et de la méthodologie

Depuis sa mise en place en décembre 2006, le médiateur national de l'énergie a émis, outre des recommandations propres à des litiges individuels, cinq cents recommandations dites « **génériques** », dont l'objet est de rappeler les bonnes pratiques qui doivent être mises en œuvre de manière générale dans les relations des acteurs du secteur avec les consommateurs d'énergie. Ces bonnes pratiques sont parfois de simples « **rappels à la loi** ». Elles sont souvent la mise en application du principe de loyauté qui s'impose au fournisseur d'énergie envers le consommateur domestique ou petit professionnel (TPE), qui n'est pas un spécialiste des questions de fourniture d'énergie.

Il a paru utile de réunir toutes ces « **recommandations génériques** » dans un même document mis en ordre et en forme, pour en permettre une meilleure connaissance et une meilleure mise en œuvre.

Prenant appui sur les recommandations génériques émises par le médiateur national

de l'énergie, ce document n'a pas, de ce fait, un caractère exhaustif sur les pratiques qui relèvent de la relation contractuelle entre un fournisseur d'énergie, un gestionnaire du réseau de distribution et le consommateur d'énergie. Il traite toutefois des questions qui se posent le plus fréquemment dans les litiges entre les acteurs du secteur de l'énergie et les consommateurs ; c'est à tout son intérêt.

Ce document est principalement destiné aux collaborateurs des services du médiateur national de l'énergie, pour les aider au règlement des litiges qui leur sont soumis en médiation, en leur permettant de se référer à des règles et des principes harmonisés et cohérents, approuvés par le médiateur national de l'énergie.

Par la publicité qui est donnée à ce document, notamment sur le site internet du médiateur national de l'énergie, il permet également à tous les acteurs du secteur de l'énergie de mieux connaître les bonnes pratiques et de les mettre en application.

Il constitue également pour les

consommateurs d'énergie un moyen de mieux connaître leurs droits et ce qu'ils sont légitimement en droit d'attendre de la part de leur fournisseur ou du gestionnaire de réseau de distribution, dans le cadre d'une relation contractuelle fondée sur la loyauté et le respect de leurs droits.

Avant la publication de ce guide, le médiateur national de l'énergie a consulté les différentes parties prenantes du secteur de l'énergie, qu'il s'agisse des fournisseurs, gestionnaires de réseaux de distribution, associations de professionnels, associations de consommateurs et pouvoirs publics.

C'est un document vivant. Il sera actualisé a minima une fois par an, tant pour refléter l'évolution du droit que pour s'adapter aux nouvelles pratiques des opérateurs, pour tenir compte de l'émission de nouvelles recommandations génériques et de nouvelles prises de position du médiateur national de l'énergie.



FOCUS

Baromètre énergie-info : des consommateurs touchés par la hausse des prix de l'énergie

Interrogés en septembre 2023 par l'institut BECOMING pour le médiateur national de l'énergie dans le cadre de son baromètre annuel, **9 consommateurs sur 10 déclarent désormais que « la consommation d'énergie est un sujet de préoccupation pour eux »** et **plus de 7 sur 10 ont « constaté une augmentation de leurs factures d'énergie sur les douze derniers mois »**.

En 2023, **31% des consommateurs interrogés ont déclaré « avoir eu des difficultés à payer leurs factures d'énergie »**. Ils sont **55% parmi les moins de 35 ans** et **46% parmi les artisans et commerçants**.

À cet égard, le médiateur national de l'énergie attend des fournisseurs d'énergie qu'ils délivrent à leurs clients des informations transparentes et compréhensibles, afin d'éviter de mettre en difficulté des foyers déjà fragiles financièrement, avec des factures de régularisation qui interviennent plusieurs mois plus tard et sont multipliées par 2, 3, 4 ou 5, sans que leur fournisseur ne les ait correctement alertés en temps utile de l'augmentation des prix.

Outre cette préoccupation croissante des consommateurs d'énergie, la hausse des prix de l'énergie a favorisé une plus grande sobriété énergétique, avant tout motivée par des raisons économiques (83%). 46% des consommateurs interrogés déclarent ainsi « avoir adapté leurs comportements pour participer aux efforts de sobriété » l'hiver dernier ; ils étaient 31% à penser pouvoir le faire en septembre 2022. 79 % des foyers interrogés déclarent « avoir réduit le chauffage chez eux pour ne pas avoir de factures trop élevées » ; ils étaient 69 % en 2022 et 53% en 2020.

CAS CONCRET

Un consommateur a souscrit, le 12 novembre 2019, un contrat de fourniture d'électricité, dont le prix du kWh HT était indexé sur les tarifs réglementés de vente de l'électricité pour une durée d'un an. A l'échéance de ce contrat, en novembre 2020, son fournisseur a fait évoluer une première fois ses prix de vente. Cependant, reconnaissant ne pas en avoir informé le consommateur au préalable, comme l'impose l'article L. 224-10 du code de la consommation, il a reconduit les conditions contractuelles initiales jusqu'en novembre 2021.

Lors de la nouvelle reconduction du contrat, le 12 novembre 2021, un nouveau prix du kWh, indexé sur les prix des marchés de gros de l'électricité, a été appliqué à la facturation du consommateur, en remplacement d'un prix du kWh indexé sur les tarifs réglementés de vente (TRV). Le fournisseur a indiqué avoir proposé au consommateur de renouveler son contrat en conformité avec l'article L. 224-10 du code de la consommation.

Cependant, l'analyse du médiateur national de l'énergie a conduit à considérer que l'information délivrée par le fournisseur, à l'occasion du renouvellement du contrat du consommateur, était confuse et incomplète et qu'elle n'était, dans ces conditions, pas opposable au consommateur. En effet :

- Cette modification du contrat a été annoncée au moyen d'un courriel, dont l'objet annoncé « votre bilan énergétique » était sans rapport avec une proposition d'évolution contractuelle.
- L'information sur le renouvellement

du prix du kWh, qui figurait au milieu d'un paragraphe placé sur la troisième et dernière page de ce courriel, était peu visible ;

- Aucune alerte sur les risques encourus du fait d'une indexation sur les prix des marchés de gros n'était mentionnée.

- Enfin, au lieu de prévenir le consommateur des nouvelles modalités d'indexation qui allaient s'appliquer, le message du fournisseur indiquait qu'il était déjà engagé dans un contrat « à prix indexé au marché », ce qui n'était pas le cas puisque le prix antérieurement appliqué était indexé sur les tarifs réglementés de vente.

Le médiateur national de l'énergie a conclu que cette information, censée prévenir le consommateur d'une évolution substantielle de son contrat qui multipliait le prix du kWh par 3, pouvait légitimement passer inaperçue, bien que le consommateur l'ait reçue. Il a considéré dans ces conditions que l'information délivrée par le fournisseur n'a pas été claire loyale, « transparente et compréhensible », comme l'imposent les dispositions de l'article L. 224-10 du code de la consommation.

Recommandation générique n°D2022-03688



À L'ÉCOUTE

Quels critères regarder pour bien choisir une offre de fourniture d'énergie ?

Avant de choisir une offre de fourniture d'énergie, le premier réflexe à avoir est de consulter le comparateur d'offres du médiateur national de l'énergie ; ce comparateur, prévu et encadré par la loi, qui recense toutes les offres d'énergie disponibles, est totalement impartial et indépendant de tous les fournisseurs : [comparateur.energie-info.fr](https://www.comparateur.energie-info.fr)

Les fournisseurs proposent différents types d'offres. Plusieurs critères sont à prendre en compte pour faire votre choix :

- **Les prix du kWh et de l'abonnement.** Méfiez-vous du montant des mensualités qui vous est proposé, il peut être sous-évalué par des commerciaux peu scrupuleux !

- **Le mode d'évolution des prix :** prix fixes, prix indexés sur les tarifs réglementés, sur le barème de référence ou sur le « prix repère », ou sur les prix de marché...

Méfiez-vous des offres dont les prix sont indexés sur les prix de marchés ; s'ils sont parfois avantageux, ils sont très volatils et peuvent aboutir à des augmentations importantes en cours de contrat lorsque les prix de marché s'envolent comme l'année dernière.

- **Les critères importants pour vous :** modes de paiement proposés, offres vertes...

- **La qualité du service clients :** pour connaître la qualité de service des fournisseurs, les publications des associations de consommateurs sont un bon indicateur, de même que les avis publiés sur internet ; le médiateur national de l'énergie publie chaque année un tableau, établissant le taux de litiges qu'il reçoit des consommateurs, qui est consultable sur le site [energie-info.fr](https://www.energie-info.fr), dans l'actualité « Que faut-il regarder ? ».

ÉCLAIRAGE

Marc EL NOUCHI

Conseiller d'État, président de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC)



Un médiateur émet ses recommandations en droit et en équité : que recouvrent ces notions ? Quels sont, selon vous, les critères d'une bonne solution de médiation ?

Le rôle d'un médiateur de la consommation est d'abord de favoriser la recherche d'un accord entre les parties elles-mêmes. Si ces dernières n'y parviennent pas, il propose alors une solution susceptible d'être acceptée par elles. Le code de la consommation prévoit expressément que cette solution « peut être différente de la solution proposée par un juge ». Ce qui signifie que la seule application de la réglementation, si elle doit bien sûr être prise en compte, ne saurait à elle-seule tenir lieu de solution. Faute de quoi le médiateur se départirait de sa valeur ajoutée essentielle dans une procédure amiable qui doit être la recherche d'une solution regardée par le consommateur comme équitable.

La notion d'équité est fondamentale. En prenant en compte la particularité de chaque demande, elle permet de solliciter intelligemment le droit positif, d'en pallier une application trop rigoureuse ou perçue comme déséquilibrée au profit du professionnel. Le bon sens, l'intelligence des situations, l'écoute et l'appréciation des gestes commerciaux souhaitables, sont autant d'outils à la disposition du médiateur pour amener les parties à converger vers une solution regardée par le consommateur comme juste et équilibrée, même si elle ne répond pas complètement à sa demande. Au total, une médiation

fructueuse rehausse la qualité de la relation commerciale au bénéfice des deux parties.

Qu'attendez-vous de la médiation de la consommation incarnée par un médiateur public ? A-t-elle un rôle particulier (name and shame, régulation des pratiques...), notamment dans un secteur en crise ?

Si la transparence et l'efficacité du processus de médiation sont importantes, l'impartialité du médiateur est essentielle à sa réussite. Pour les médiateurs publics, cette impartialité est statutairement garantie par la mission de service public que leur a attribuée le législateur. Concernant en particulier le MNE, sa désignation directe par les ministres chargés respectivement de l'énergie et de la consommation, son statut d'autorité administrative indépendante, le financement sur fonds publics de la médiation et sa compétence de droit commun pour régler tous les litiges de consommation dans le secteur de l'énergie, lui confèrent, non seulement une indépendance totale vis-à-vis des opérateurs du secteur de l'énergie, mais aussi une grande liberté dans l'exercice de sa mission.

C'est ainsi qu'outre le traitement des litiges, le MNE ne manque pas d'exprimer sa propre vision globale du marché de l'énergie, d'émettre des recommandations « génériques » aux opérateurs et des propositions d'évolution des textes, d'informer les consommateurs sur leurs droits et, enfin, de dénoncer publiquement et nominativement, suivant une démarche inspirée du « name and shame », les mauvaises pratiques récurrentes de certains acteurs.

Ces prérogatives spécifiques au médiateur public se révèlent déterminantes en période de crise énergétique lorsqu'il s'agit de protéger et d'accompagner les consommateurs, et notamment les plus précaires, confrontés à des hausses tarifaires et à des réglementations complexes.

Le médiateur national de l'énergie a publié un guide de recommandations de bonnes pratiques. Que pensez-vous de cette initiative ?

C'est une excellente initiative. Le fait de synthétiser dans un document unique, à tous les stades de la relation commerciale, à la fois le cadre juridique applicable, l'interprétation qu'il faut en donner si besoin est, et les recommandations « génériques » du MNE, ne peut que renforcer l'accompagnement des acteurs du secteur dans un esprit partenarial. Il permet aussi de diffuser et de valoriser les pratiques les plus vertueuses, de prévenir des risques de litiges futurs et de fonder cette relation commerciale sur la transparence et la loyauté des comportements professionnels. Cet outil sera très utile pour tous les acteurs du processus : pour les professionnels, et notamment pour leurs services clients, les autres médiateurs intervenant dans ce secteur, sur la base de conventions passées avec le MNE, pour les consommateurs dans l'expression de leurs demandes, mais aussi pour les propres collaborateurs du MNE qui peuvent ainsi fonder l'instruction des dossiers de médiation sur des critères harmonisés permettant d'assurer une égalité de traitement dans des litiges comparables.

La CECMC qui, dans le même esprit, met publiquement à la disposition de tous le recueil de ses principales décisions, ne verrait que des avantages à ce que d'autres médiateurs de la consommation s'inspirent de ce document de référence pour synthétiser les recommandations qu'ils adressent aux professionnels.