



Le médiateur
national
de l'énergie

Présentation publique du rapport d'activité 2008

DISCOURS DE DENIS MERVILLE MEDIATEUR NATIONAL DE L'ENERGIE

28 avril 2009

Mesdames et Messieurs,

Conçu comme une enquête qui donne la parole aux acteurs de l'énergie, ce rapport annuel éclaire les premiers pas de notre institution. Il permet également de mieux comprendre notre action, relativement éloignée de la conception classique de la médiation.

L'année 2008 a été particulièrement riche en événements avec le premier anniversaire de l'ouverture totale des marchés de l'électricité et du gaz naturel et surtout pour nous, la mise en place des services du médiateur national de l'énergie.

Je rappellerai en quelques mots le contexte et les étapes de sa création. Institué par la loi du 7 décembre 2006, le rôle du médiateur national de l'énergie est double :

- participer à l'information des consommateurs sur leurs droits ;
- et recommander des solutions aux litiges avec leurs fournisseurs d'électricité ou de gaz naturel.

Lorsque j'ai été nommé en novembre 2007, par arrêté interministériel, l'ensemble de la structure était à créer. Le démarrage s'est effectué de façon quelque peu « artisanale » : dans un premier temps, je me suis efforcé de répondre aux premières sollicitations des consommateurs qui me saisissaient, et c'est seulement à compter du printemps 2008 que nos services ont été véritablement opérationnels.

Durant cette phase d'installation, nous avons dû relever deux défis : définir les procédures et élaborer notre doctrine tout en traitant les saisines reçues et en accompagnant la montée en puissance de l'activité médiation. Nous avons donc dû rapidement renforcer nos effectifs afin d'examiner les dossiers reçus dans des délais raisonnables.

Comme je l'ai indiqué précédemment, le médiateur national de l'énergie ayant une mission double, deux services adaptés ont été mis en place.

Le dispositif Energie-Info

Créé le 1^{er} juillet 2007, le dispositif d'information des consommateurs Energie-Info est un service partagé par le médiateur et la Commission de régulation de l'énergie. Il est conçu comme un guichet unique qui répond à toutes les questions des consommateurs relatives à l'électricité et au gaz naturel.

Accessible via un numéro Azur, le service consommateurs Energie-Info a connu une activité soutenue en 2008, en aidant 459.300 consommateurs. Le site internet d'information associé, energie-info.fr, a attiré quant à lui 350.800 visiteurs en 2008.

Les services du médiateur national de l'énergie

Je voudrais également dire quelques mots sur le cœur de notre métier, à savoir les recommandations de solutions aux litiges.

Pour gagner notre place dans le paysage des acteurs de l'énergie, nous avons misé sur la qualité du travail et veillé à produire des recommandations équilibrées, fruits d'investigations approfondies et d'une analyse poussée. Nous avons rédigé 48 recommandations en 2008. Le traitement des saisines se fait en toute objectivité : nous recueillons les points de vue et nous les apprécions ou les réfutons avec des raisonnements juridiques, techniques, mais aussi pragmatiques et de bon sens.

Toutefois, nos services veillent à prendre en compte l'asymétrie du rapport de force entre consommateurs et entreprises : dans l'instruction des dossiers, nous avançons sans a priori mais en gardant à l'esprit que le consommateur est le plus faible face au fournisseur.

La légitimité de notre institution s'est construite également avec l'instauration, dès le départ, d'un dialogue constructif avec les acteurs du marché et les associations de consommateurs. Cette démarche d'ouverture a été appréciée par les fournisseurs et les distributeurs, qui ont dès lors constaté que le médiateur n'allait pas s'ériger en juge.

Dans le traitement des dossiers, une seule et même volonté nous anime, quelles que soient les problématiques soulevées : être équitable, impartial, prendre en considération chaque situation particulière, rétablir l'équilibre entre les parties.

Notre action se veut également préventive. Nos recommandations peuvent mettre en évidence des leviers d'amélioration chez les fournisseurs et les gestionnaires de réseaux afin d'éviter que des litiges similaires ne se reproduisent.

C'est la raison pour laquelle nous souhaitons donner à nos recommandations une portée générale soit en direction du fournisseur ou du distributeur d'électricité ou de gaz naturel, soit en direction des consommateurs en leur adressant des conseils ou simplement en leur rappelant quelques grands principes.

Ainsi, au-delà du traitement d'un cas particulier, nous entretenons un dialogue soutenu avec les fournisseurs pour les encourager à faire évoluer leurs pratiques pour que le fonctionnement du marché de l'énergie s'améliore et, par exemple, à rendre plus lisibles et compréhensibles leurs factures par les consommateurs.

A l'heure où nous devons tous ensemble relever le grand défi environnemental de ce siècle qu'est le réchauffement climatique, il faut bien comprendre que l'énergie la moins chère, c'est celle que l'on ne consomme pas.

Si chacun peut lire et comprendre aisément sa facture, alors il pourra maîtriser sa consommation d'énergie et donc la réduire.

Afin de nous faire connaître des consommateurs, nous avons lancé en septembre 2008 notre site internet www.energie-mediateur.fr, en français et en anglais, qui permet de nous saisir en ligne.

Nous avons également édité un dépliant d'information, largement diffusé auprès des institutionnels et des organismes susceptibles de relayer l'information auprès des consommateurs (travailleurs sociaux,

associations de consommateurs, maison de la justice et du droit, délégués du Médiateur de la République...).

En 2008, nous avons reçu **1358 saisines** (94% de particuliers).

Cette montée en charge s'est accélérée ces derniers mois. J'ose espérer qu'elle reflète la « rançon de la gloire » du bon démarrage des services du médiateur plutôt qu'une recrudescence des difficultés rencontrées sur le terrain par les consommateurs.

Trois types de réclamations se retrouvent essentiellement :

- celles liées à la facturation (paiement non pris en compte, surestimation de consommations, absence de facturation, remboursement tardif de trop payés)
- celles liées au compteur (dysfonctionnement, fraude)
- celles liées à des démarches commerciales agressives, qui s'apparentent parfois à des ventes forcées.

Les fournisseurs et distributeurs ont un délai de deux mois pour indiquer s'ils ont suivi ou non une recommandation. Les premières recommandations du médiateur sont suivies dans leur grande majorité par les fournisseurs. En revanche, le gestionnaire de réseaux ERDF ne suit nos recommandations que très partiellement.

Nous avons fait un geste fort et audacieux en choisissant de publier nos recommandations sur notre site, de manière anonyme tant pour les consommateurs que pour les fournisseurs. Les gestionnaires de réseaux, en situation de monopole, sont en revanche explicitement cités. Puisque certains litiges donnent lieu à des recommandations génériques, ayant vocation à améliorer le fonctionnement global, il était nécessaire de faire connaître celles-ci et donc de les rendre publiques. Par le choix de la transparence, nous voulions aussi accroître la force des recommandations, qui ne sont pas des sanctions et n'ont pas de caractère obligatoire. Il faut qu'elles aient un caractère dissuasif pour être suivies d'effets.

Nous recevons nombre de demandes sur lesquelles nous ne sommes pas fondés à intervenir. Parmi elles, les pratiques commerciales abusives tiennent le haut du pavé. Beaucoup de petites entreprises et syndicats de copropriétés se tournent également vers nous et ne comprennent pas que le médiateur ne puisse pas traiter leur dossier. Aussi, dans un souci de simplicité et d'efficacité pour les consommateurs, nous souhaitons voir évoluer son champ de compétences afin de pouvoir traiter ce type de litiges.

Selon le baromètre des réclamations présenté en mars dernier par Luc CHATEL, Secrétaire d'Etat chargé de l'industrie et de la Consommation, les

réclamations concernant le secteur de l'énergie ont augmenté de 53 % en 2008.

D'après le nombre de saisines reçues depuis le début de l'année 2009, cette tendance ne semble pas prête de s'inverser en ce qui nous concerne. Ceci justifie pleinement nos efforts pour améliorer l'information des consommateurs sur leurs droits, avec le lancement au second semestre d'une campagne de communication grand public et la mise à disposition d'un nouvel outil : le comparateur d'offres.

2008 a donc été l'année de l'installation de notre institution. Nous ne ménagerons pas nos efforts pour que 2009 soit l'année de la confirmation et de l'amplification de notre action, avec le souci constant de l'intérêt général et tout particulièrement de celui des consommateurs.

Je vous remercie de votre attention.