

En 2009, le médiateur national de l'énergie a amplifié son action au service de l'intérêt général et affirmé sa légitimité. De cette année riche en événements, il tire quelques constats qui dessinent les perspectives de 2010. **Stratégie**

ENCORE DU CHEMIN À PARCOURIR

1 Le médiateur national de l'énergie va réduire les délais de traitement des saisines.

Les délais réglementaires – un mois pour motiver la non-recevabilité, deux mois pour émettre une recommandation – correspondent aux attentes légitimes des consommateurs qui souhaitent un règlement rapide de leur litige. Mais, en raison du nombre toujours croissant des saisines (250 par mois début 2009, 700 par mois début 2010), les équipes du médiateur n'ont pas été en mesure de les respecter en 2009, malgré la mise en place d'un service recevabilité et d'un service recommandations permettant de gagner en efficacité.

En 2010, le médiateur s'engage à réduire les délais de traitement des dossiers. Le recrutement en contrat à durée déterminée de six personnes supplémentaires devrait permettre de résorber le retard. D'autre part, depuis mars 2010, un formulaire de saisine est disponible sur le site energie-mediateur.fr. Ce formulaire a pour objectif d'aider le consommateur à constituer, dès le départ, un dossier le plus complet possible. Il évitera de perdre du temps en demandes de pièces complémentaires et permettra d'accélérer l'examen des litiges. Enfin, un système d'information spécialisé sera déployé au cours de l'année. Cet outil, ouvert sur l'extérieur, facilitera les échanges avec les opérateurs et permettra aux consommateurs de s'informer à tout moment sur l'avancement de leur saisine. Dégagées des tâches les plus administratives, les équipes pourront davantage se consacrer au fond des dossiers.

Il est cependant difficile d'envisager un traitement plus « industriel » ou formaté des litiges, peu compatible avec la médiation. Celle-ci exige d'étudier chaque situation pour fonder des recommandations, motivées et équitables. Le médiateur considère que l'amélioration de ses délais de traitement nécessite une diminution du nombre de saisines, et donc une amélioration du traitement des réclamations par les fournisseurs d'énergie. Cette préoccupation est partagée au niveau européen. Dans ce cadre, l'ERGEG, association des régulateurs européens de l'énergie, prépare un guide de bonnes pratiques pour le traitement des réclamations. Le médiateur national de l'énergie soutient cette initiative et y contribue activement.

2 Le médiateur national de l'énergie propose d'expérimenter un processus de la « deuxième chance » pour améliorer le traitement des réclamations.

Les fournisseurs d'électricité et de gaz ont traité en 2009 près de 360 000 réclamations écrites selon les informations collectées par le médiateur national de l'énergie. Trop de réclamations sont passées « à travers les mailles du filet » des opérateurs et sont parvenues sur le bureau du médiateur, faute d'une instruction suffisante de leur part. Parmi toutes les saisines conformes aux critères de recevabilité réglementaires, la moitié d'entre elles n'ont fait l'objet d'aucun traitement préalable par les fournisseurs, deux mois après réception par leur service clients, d'une réclamation écrite. 40 % n'ont fait l'objet que d'une première réponse



Nous sommes submergés de litiges parfois très simples parce que les opérateurs ne traitent pas correctement toutes les réclamations dès le départ. Avec le processus de la *deuxième chance*, nous leur donnons la possibilité de réexaminer le dossier et de proposer une solution au consommateur. C'est dans l'intérêt de tous."

STÉPHANE MIALOT,
directeur des services

du service clientèle du fournisseur. Enfin, seules les 10% restantes ont été réexaminées par une instance d'appel du fournisseur, après une première réponse jugée insatisfaisante par le consommateur. Ce sont ces différends auxquels le médiateur devrait en théorie se consacrer. Son rôle n'est pas de pallier les défaillances des services clientèle des opérateurs.

Fort de ce constat, le médiateur national de l'énergie a proposé aux acteurs la mise en place d'un processus dit de « la deuxième chance ». Il invite les opérateurs à réétudier les saisines recevables qui n'auraient pas fait l'objet d'un traitement préalable adéquat. Ceux-ci disposeront d'un nouveau délai de deux mois, à compter du transfert du dossier par le médiateur, pour proposer une solution aux consommateurs. Si elle ne leur convient pas, ces derniers pourront ensuite confirmer leur saisine par écrit.

Ce processus, en attirant l'attention des opérateurs sur des réclamations qui auraient pu échapper à leur vigilance, devrait permettre de désengorger les services du médiateur et de réduire le délai de traitement des saisines au bénéfice du consommateur.

Le médiateur assurera un suivi approfondi de ce processus afin de veiller à ce qu'il contribue également à l'amélioration du traitement de l'ensemble des réclamations du secteur de l'énergie.

3 Du chemin reste à parcourir pour que les consommateurs soient mieux informés sur leurs droits.

En 2009, une première campagne d'information a été lancée auprès du grand pu-

blic. D'autres actions, comme le lancement d'un comparateur d'offres, ont été engagées pour donner des repères aux Français sur l'ouverture des marchés. Le médiateur constate cependant que les consommateurs connaissent très peu leurs droits – et notamment leur droit à être indemnisés, quand la qualité de service fait défaut.

En témoigne la mésaventure vécue en octobre 2009 par 10 000 foyers dans la région toulousaine, qui ont été privés d'électricité pendant plus de 24h, suite à un conflit social chez ERDF. La direction d'ERDF avait alors invité les personnes ayant subi des pertes matérielles à adresser un courrier à leur fournisseur qui transmettrait leur réclamation. Près de cinq mois plus tard, de nombreux consommateurs se plaignaient de ne toujours pas avoir été indemnisés.

Cet exemple est emblématique à plus d'un titre. Tous les consommateurs privés d'électricité n'ont pas effectué une démarche de réclamation, sans doute parce qu'ils ne connaissent pas leur droit à être indemnisés et à s'adresser directement au distributeur. Et ceux qui bataillent depuis des mois pour obtenir réparation ne savent pas qu'il existe une voie de recours amiable indépendante si leur réclamation préalable n'est pas traitée correctement dans un délai de deux mois. Informer les consommateurs sur leurs droits reste donc une priorité du médiateur en 2010 et dans les années à venir.

4 Le médiateur national de l'énergie soutient le rapprochement des gestionnaires de réseaux avec les consommateurs.

En 2008, les distributeurs, se considérant comme tiers au contrat de fourniture, ne pensaient pas être concernés par les activités du médiateur. Leurs relations avec l'institution n'ont donc pas été simples au départ, mais elles se sont considérablement améliorées en 2009, même si les distributeurs suivent encore insuffisamment les recommandations : ERDF n'a appliqué, en totalité, les préconisations du médiateur qu'à hauteur de 34 % et GrDF, 54 %.

Toutefois, le médiateur et les distributeurs partagent désormais une conviction commune : les gestionnaires de réseaux doivent réinventer une nouvelle relation avec les consommateurs, fondée sur les valeurs du service public de proximité qu'ils n'ont jamais cessé d'incarner.

L'ouverture des marchés nécessitait une séparation claire des rôles du distributeur et du fournisseur historique : l'organisation retenue a eu pour conséquence de mettre de la distance entre le distributeur et le client final. Le choix du contrat unique (fourniture + acheminement distribution), n'a fait que masquer la complexité de l'organisation du marché sans l'épargner réellement aux Français. Le résultat ? Des consommateurs

qui ne comprennent pas qui est responsable de quoi, ne savent pas à qui s'adresser et peuvent se faire abuser par des démarcheurs à domicile se présentant comme « agents de l'EDF ». Il conviendrait, peut-être, à la lumière de quelques années de retour d'expérience sur l'ouverture des marchés, de s'interroger sur ce contrat unique.

5 Les projets de compteurs communicants devront se faire avec l'ensemble des Français et non malgré eux.

Les projets de renouvellement des compteurs – Linky d'ERDF, le plus connu d'entre eux – constituent une opportunité exceptionnelle pour les distributeurs de développer une nouvelle relation avec les consommateurs. Toutefois, ces projets, qui entraîneront la fin de la relève « à pied » des compteurs, pourraient être perçus comme une ultime étape de la déshumanisation et de la perte de proximité du service public de la distribution d'énergie.

Il s'agit donc pour les distributeurs de défendre les fonctionnalités et les usages les plus larges possibles de ces compteurs au nom de l'intérêt général et pour favoriser les économies d'énergie. Le coût du projet ne varie quasiment pas en fonction des possibilités techniques du compteur car ce sont les coûts de l'installation et de l'infrastructure de communication des données qui sont prépondérants. Il serait donc dommage de déployer des compteurs trop basiques, sans affichage déporté par exemple.

L'expérience de l'ouverture des marchés, conçue dans l'intérêt des consommateurs, a montré en pratique la difficulté à le prendre en compte. Le médiateur s'attachera à ce que l'histoire ne se répète pas avec les compteurs évolués et que la mise en place de ce projet complexe se fasse avec les consommateurs et à leur bénéfice.

6 Les recommandations génériques doivent être mises en œuvre.

Presque deux ans d'activité ont donné du recul au médiateur et de la visibilité sur les dysfonctionnements des marchés. Ces derniers ont donné matière à 32 recommandations de portée générique en 2008 et 79 en 2009. Celles qui concernent un seul opérateur font l'objet d'un suivi régulier lors de réunions entre le médiateur et l'opérateur concerné. Celles qui concernent des changements de procédures sont portées par le médiateur dans les groupes de concertation mis en place sous l'égide de la Commission de régulation de l'éner-

La maîtrise des consommations d'énergie doit être possible pour tout le monde, y compris pour les consommateurs les plus démunis. C'est une condition pour que le projet des compteurs évolués soit une réussite."

BRUNO LÉCHEVIN
délégué général du médiateur national de l'énergie



Il est temps de faire le point avec les acteurs sur le devenir des recommandations de portée générique. J'attends en 2010 que certaines aboutissent à des avancées concrètes pour les consommateurs."

DENIS MERVILLE,
médiateur national de l'énergie

gie réunissant les opérateurs du marché et les représentants des consommateurs. S'il admet que certains problèmes complexes ne peuvent trouver de solutions immédiates, le médiateur veillera à ce qu'en 2010 ses recommandations se traduisent par des améliorations effectives des procédures et des pratiques des opérateurs. Quelques sujets ont été depuis longtemps proposés à la concertation tels que la mise à jour de la procédure pour fraude et dysfonctionnement de comptage, les modalités de facturation des contrôles de compteurs, la possibilité de corriger les index de bascule manifestement erronés. Certaines des « mesures relatives à la protection des consommateurs », dans les directives européennes du « troisième paquet énergie » de juillet 2009, vont dans le même sens. Le médiateur espère que leur transposition en droit français interviendra rapidement.

les fournisseurs et les gestionnaires de réseaux pourraient être traitées par le médiateur : ceux qui concernent les contrats de prestations de service ou les contrats de raccordement par exemple.

Par ailleurs, les demandes de professionnels dont la puissance souscrite est supérieure à 36 kVA en électricité ou dont la consommation annuelle de gaz dépasse 30 000 kWh ne peuvent être instruites, créant ainsi une disparité de traitement entre professionnels fondée sur des limites techniques qui sont perçues comme arbitraires. Le médiateur estimerait plus équitable de pouvoir étendre son action aux consommateurs professionnels, identifiés comme bénéficiaires potentiels du service universel de la fourniture d'énergie dans les directives du « troisième paquet énergie ». Il s'agit des entreprises employant moins de 50 personnes et dont le chiffre d'affaires n'excède pas dix millions d'euros.

7 L'extension du champ de compétences du médiateur national de l'énergie est une nécessité.

Les consommateurs et leurs représentants, comme les associations de consommateurs et les élus, ne comprennent pas que le médiateur ne puisse pas recommander des solutions aux litiges relatifs à la formation du contrat de fourniture, même si l'institution s'efforce, dans le respect de la loi, d'accompagner les consommateurs victimes de pratiques commerciales déloyales. Ceci est d'autant plus nécessaire que le nombre de réclamations relatives à ces pratiques s'est accru de 30 % en 2009 par rapport à 2008, malgré le durcissement de la législation depuis août 2008 (« Le consommateur n'est engagé que par sa signature »). Dans un souci de simplicité pour le consommateur, d'autres catégories de litiges avec