



CONFERENCE DE PRESSE

PRESENTATION DU RAPPORT D'ACTIVITE 2011

MARDI 20 MARS 2012 – 9H30

INTERVENTIONS

DENIS MERVILLE, MEDiateUR NATIONAL DE L'ENERGIE

ET

BRUNO LECHEVIN, DELEGUE GENERAL

**Intervention de Denis Merville,
médiateur national de l'énergie**

Mesdames, Messieurs,

Je suis très heureux de vous accueillir pour la présentation de notre rapport d'activité 2011. Il s'agit de notre **4^{ème} année d'exercice**, puisque comme vous le savez, notre institution est opérationnelle depuis 2008.

Je rappellerai en préambule que notre mission est d'informer, de conseiller et de protéger les consommateurs. Le médiateur national de l'énergie doit, par son action, contribuer à redonner confiance aux consommateurs souvent désorientés par la nouvelle organisation des marchés.

Près de cinq ans après l'ouverture des marchés de l'électricité et du gaz naturel à la concurrence, nombre de Français peinent toujours à trouver leurs repères. C'est le constat du baromètre annuel Energie-Info publié en novembre dernier. Seuls 42% des Français savent qu'ils peuvent changer de fournisseur d'électricité, 37% de fournisseur de gaz.

L'enquête révèle aussi qu'il y a un grand pas entre la perception du marché et la réalité. Les deux tiers des personnes interrogées n'ont pas entendu parler des tarifs réglementés de vente. Une grande confusion perdure à propos des fournisseurs historiques : seuls 30 % des consommateurs savent qu'EDF et GDF SUEZ sont deux entreprises différentes et concurrentes. Sans parler de la méconnaissance du rôle des distributeurs : 42 % ne savent pas s'exprimer.

Pourtant, et c'est un paradoxe, la consommation d'électricité et de gaz se révèle un sujet de préoccupation important pour les trois quarts d'entre eux ; et 60% estiment que ces factures représentent une part conséquente des dépenses totales du foyer.

Nous le percevons bien durant cette période pré-électorale, l'énergie est au cœur des débats tant son coût est devenu une préoccupation majeure pour nos concitoyens.

Nous partageons sur ce sujet l'avis de bien des experts : **la hausse des prix du gaz et de l'électricité est inéluctable.** La Commission de régulation de l'énergie estime que le prix de l'électricité pourrait grimper de 30 % d'ici à 2016. En effet, l'accroissement de la demande énergétique, le vieillissement du parc de production français et le retard pris dans le renforcement des réseaux nécessiteront des investissements conséquents.

Dans le même temps, le développement des énergies renouvelables et la péréquation tarifaire insulaire contribuent à **l'envolée de la Contribution aux charges de service public de l'électricité (CSPE)** payée par tous les consommateurs. Rappelons que celle-ci a augmenté de 66 % en 2011 et que cette tendance à la hausse se poursuivra. De 9€ par mégawattheure (MWh) au premier semestre 2012, la CSPE passera à 10,5€ le 1^{er} juillet. Selon la CRE, la taxe aurait dû être de 13,7€ cette année pour refléter les coûts réels supportés par EDF, ce qui se traduirait par une nette hausse de la facture.

Selon les montants estimés pour 2012, la CSPE devrait représenter 67€ en moyenne sur la facture annuelle d'un foyer.

Dans ce contexte d'une énergie chère, les Français sont d'autant plus attentifs à leurs factures et plus exigeants avec les fournisseurs.

L'année 2011 a été particulièrement dense pour le médiateur national de l'énergie même si la progression du nombre de réclamations a été sans commune mesure avec l'explosion des 3 années précédentes. Le nombre de réclamations reçues tout au long de l'année écoulée, près de 18 000 (soit une augmentation de 3%), confirme le niveau élevé de notre activité.

Pour la première année, le fournisseur pour lequel nous avons reçu le plus important nombre de saisines est EDF. Ce qui n'est guère étonnant, et c'est d'ailleurs un juste rééquilibrage, puisque c'est le fournisseur qui a le plus grand nombre de clients.

Nous constatons également que certains fournisseurs, tels que GDF SUEZ, ont amélioré la qualité de leur traitement des réclamations, même si des marges de progrès existent encore.

Je citerai un chiffre significatif : **410€**. C'est la somme obtenue en moyenne par consommateur après émission d'une recommandation.

Grâce à la montée en compétence de nos équipes mais aussi aux actions engagées pour améliorer la productivité dans le traitement des saisines, nous avons considérablement réduit nos délais de traitement. En 2011, **un dossier était résolu en moyenne en moins de 4 mois à compter de sa réception.**

En quatre ans d'exercice, notre institution a fait la démonstration de son efficacité. En 2011, nous avons produit plus de recommandations en une année que depuis notre création, en portant ce chiffre à 1205. Et nous avons continué à défendre une conception de la médiation basée sur l'indépendance et la transparence.

Les positions que nous avons défendues dans nos recommandations génériques, si elles ont parfois mis du temps à aboutir, sont désormais des **acquis pour les consommateurs.**

La **réversibilité**, c'est-à-dire la possibilité de revenir aux tarifs réglementés dans tous les cas et sans délai, a été simplifiée et étendue aux utilisateurs de gaz en 2010. Notre analyse du décret de janvier 2005 instituant le **tarif de première nécessité** (TPN) a rendu le tarif social de l'électricité accessible à un plus grand nombre de ménages démunis. Lors d'un changement de fournisseur, les consommateurs sont maintenant **rapidement et automatiquement remboursés des trop-perçus**, quel qu'en soit le montant. La **généralisation de l'auto-relevé**, qui sert comme index de bascule quand les particuliers passent à un autre fournisseur d'électricité, est un progrès obtenu de haute lutte. Tout comme la transparence accrue sur les **modalités de calcul des estimations** effectué par les professionnels pour facturer l'énergie.

En 2011, **74 % des dossiers entrant dans notre champ de compétences ont été résolus ou ont fait l'objet d'une recommandation.**

77% de nos recommandations ont suivies par les opérateurs.

Avec un regret toutefois : **plusieurs centaines de litiges n'ont pu être pris en charge par nos services** parce qu'ils concernaient des souscriptions de contrats abusives, des problèmes de raccordement et de réseau ou émanaient de petites entreprises et syndicats de copropriété. Les consommateurs, connaissant l'existence de notre institution, y font spontanément, et logiquement, appel dès qu'ils ont un problème avec un opérateur du secteur de l'énergie. Difficile pour ces consommateurs de comprendre que nous ne pouvons recommander de solutions à leur différend, même si mes services s'efforcent, dans le respect de la loi, de les accompagner en leur donnant des conseils.

Avec le **développement soutenu d'installations photovoltaïques chez les particuliers**, le médiateur pourrait également intervenir sur les litiges relatifs aux raccordements et aux contrats d'achat. Depuis le début de l'année, nous avons déjà reçu près d'une centaine de réclamations liées au photovoltaïque. Il s'agit principalement de consommateurs qui attendent des mois pour se faire régler leur facture de production d'électricité par EDF Agence Obligation d'Achat, ou qui ne peuvent pas facturer car ils n'ont pas reçu leur contrat de rachat.

Alors que des consommateurs deviennent acteurs en produisant de l'électricité photovoltaïque et que la concurrence sur le marché de l'énergie est encore source de pratiques commerciales déloyales – même si elles sont en recul, nous continuons de souhaiter que notre champ de compétences soit étendu, pour apporter une réponse à tous les différends rencontrés habituellement par les consommateurs d'énergie.

Nos projets en cours, comme la **mise en place d'un dispositif novateur de règlement en ligne des litiges**, devraient contribuer à améliorer le service rendu aux consommateurs. Il permettra de faire face à toute augmentation du nombre de saisines, y compris celles induites par une extension de notre champ de compétences ou une progression de notre notoriété.

En effet, la future version de l'arrêté « Facture », dont la publication est attendue pour cette année, devrait imposer à chaque fournisseur l'obligation de mentionner sur toutes les factures les coordonnées et les conditions de saisine du médiateur national de l'énergie.

Au terme de cette présentation des principaux enseignements de notre rapport d'activité 2011, je passe la parole à Bruno Léchevin, Délégué général, qui va plus particulièrement vous parler de sujets importants pour les consommateurs d'énergie sur lesquels nous nous sommes investis : le compteur évolué et la précarité énergétique.

Nous serons ensuite à votre disposition pour répondre à toutes vos questions.

Je tiens à conclure mon propos en remerciant toute mon équipe pour le travail accompli en 2011, une équipe aux compétences techniques, relationnelles et juridiques solides, qui fait de notre institution un véritable repère pour les consommateurs d'énergie.

**Intervention de Bruno Lechevin,
délégué général**

Linky, un compteur « semi-communicant »

D'ici à 2020, 35 millions de nouveaux compteurs électriques, compteurs dits communicants ou évolués, voire intelligents, devraient être installés dans les foyers français. Pierre angulaire des futurs réseaux électriques, communément appelés smartgrids, ces compteurs sont parés sur le papier de toutes les vertus : ils devraient diminuer les coûts des gestionnaires de réseaux, permettre de faire des économies d'énergie et donner un coup de fouet à la concurrence.

Depuis le début, le médiateur a suivi avec attention le dossier des compteurs évolués, en participant notamment au comité de suivi installé par le Ministre chargé de l'énergie.

Linky s'est rapidement retrouvé au cœur d'un vif débat : sera-t-il juste un compteur plus évolué que l'ancien ou un véritable instrument aidant les Français à faire des économies d'énergie et à maîtriser l'évolution de leurs factures ? Pour ce faire, il serait nécessaire que les données sur la consommation d'électricité soient fournies directement aux particuliers, en temps réel et là où ils consomment.

Plusieurs études le montrent : l'information apportée « en direct » sur le lieu de vie permet de réduire d'au moins 10 % l'utilisation de l'énergie contre seulement 4 % avec une facture détaillée. Or, les compteurs électriques sont généralement situés dans des endroits

peu accessibles, voire à l'extérieur du domicile dans la plupart des cas.

Avec l'ADEME, nous avons plaidé pour que tous les consommateurs, y compris les plus modestes et pas seulement ceux qui auront les moyens de se payer des services supplémentaires, aient **accès à une information en temps réel et sur leur lieu de vie** pour leur permettre de faire des économies d'énergie et de réduire leurs factures.

Or, dans sa configuration actuelle, **Linky n'est qu'un compteur « semi-communicant » qui envoie ses données uniquement au distributeur**. Nous regrettons que cet outil ait davantage été pensé pour les fournisseurs et le distributeur que pour les consommateurs. Un afficheur déporté, petit écran à placer dans un lieu de passage du logement, aurait pu être fourni avec chaque compteur.

L'arrêté de généralisation a toutefois écarté cette possibilité dans les prestations de base financées par le service public. Les foyers auront donc la possibilité de s'équiper de ces dispositifs, mais à leur charge. Ce que nous déplorons : le compteur risque de ne profiter qu'aux seuls ménages qui pourront financer des services supplémentaires. **Ce doit être un objet d'intérêt général avant d'être un objet de marché**. La question des économies d'énergie reste posée donc et ne sera vraisemblablement résolue que par des offres payantes émanant des fournisseurs.

Un autre débat s'est ouvert sur le **financement de ce compteur évolué**. En donnant son feu vert à la généralisation de Linky, le Ministre en charge de l'Énergie a assuré qu'il serait gratuit pour les consommateurs. Mais dans l'électricité comme ailleurs, la gratuité n'existe pas. Qui va donc financer ce nouveau compteur? Le compteur, même l'actuel, est bien payé par le consommateur sur sa

facture, dont 33 % est consacré au tarif d'utilisation des réseaux publics d'électricité (TURPE). En définitive, s'il n'augmente pas trop le tarif d'utilisation des réseaux et s'il permet de faire des économies d'énergie, le compteur Linky sera rentable pour le consommateur mais il ne sera pas gratuit.

Autre point d'achoppement : **la propriété des compteurs Linky.**

Aujourd'hui, les collectivités locales sont propriétaires des réseaux de distribution, des compteurs et des systèmes de comptage ; elles les confient aux distributeurs dans le cadre d'un contrat de concession. La réglementation doit-elle être revue pour que Linky devienne la propriété d'ERDF afin de lui garantir un retour sur investissement ? Le débat reste ouvert.

Quel que soit le scénario retenu, le médiateur entend rester vigilant, car **le paysage des réclamations sera bouleversé**. Les contestations liées aux erreurs de relevé et aux factures estimées devraient logiquement fortement diminuer. Mais elles laisseront place à des litiges plus complexes, avec la difficulté de faire corriger des erreurs dues à d'éventuelles défaillances du système informatique. D'ores et déjà en 2011, une douzaine de consommateurs équipés de Linky ont saisi le médiateur. Avec la fin de la « relève à pied », nous pouvons craindre que ce projet soit perçu par le grand public comme une nouvelle étape de la déshumanisation du service public de la distribution d'énergie. Aux gestionnaires de réseaux de saisir l'opportunité de créer une nouvelle relation de proximité avec les consommateurs, notamment en termes de gestion des réclamations.

Lutter contre la précarité énergétique

Le phénomène de la précarité énergétique touche de plus en plus de foyers et l'augmentation inéluctable des prix de toutes les énergies en fait un enjeu de société pour les années à venir.

Rappelons que **3,8 millions de ménages français** ont un taux d'effort énergétique supérieur à 10% de leurs revenus. Ce sont des personnes qui, avant d'aller jusqu'à l'impayé de leur facture, prennent des décisions dangereuses pour leur sécurité et leur santé, en se privant de chauffage par exemple ou en calfeutrants les aérations.

En 2011, et c'est un chiffre en augmentation constante, plus de **15 % des saisines** que nous avons reçues relevaient de difficultés de paiement, avec une **dette moyenne de 1900€**. La crise économique et les hausses du prix du gaz (+ 25 % en deux ans) et du prix de l'électricité (+ 8 %) ont détérioré la situation financière fragile des foyers monoparentaux, retraités aux faibles pensions, titulaires des minima sociaux, salariés licenciés, personnes en surendettement.

Les pouvoirs publics ont pris des mesures qui vont dans le bon sens : revalorisation des tarifs sociaux et automatisation de leur attribution. Mais ces mesures ne sont pas encore à la hauteur des enjeux du phénomène et ne permettent pas d'endiguer la précarité énergétique.

Alors que le tarif social gaz est proposé par tous les fournisseurs de gaz, **seuls EDF et les fournisseurs historiques locaux ont le droit de distribuer le TPN** et d'être compensés de tous les coûts correspondants : c'est un problème pour les 2 millions de clients des opérateurs alternatifs qui ne peuvent y avoir accès, sauf à changer de fournisseur et à revenir chez EDF.

Dans un marché ouvert à la concurrence, ce monopole n'a plus de raison d'être.

Nous sommes régulièrement interpellés par des consommateurs menacés de coupure suite à une facture non réglée. Cette menace est utilisée de façon trop systématique par les fournisseurs, alors que l'énergie est un bien de première nécessité ; avant l'ouverture du marché à la concurrence, ces derniers recouraient plus souvent à la réduction de puissance, une étape intermédiaire adaptée aux consommateurs en difficulté. Sollicités par nos services, les opérateurs n'ont d'ailleurs pas souhaité communiquer de données chiffrées sur les interventions pour impayés ainsi que sur les résiliations à l'initiative du fournisseur qu'ils demandaient.

Nous considérons que ces informations constituent un indicateur pertinent de l'évolution des difficultés de paiement et de la précarité énergétique. A ce titre, elles devraient être rendues publiques.

Selon nos estimations, au moins 500 000 consommateurs ont fait l'objet d'une réduction ou d'une suspension de fourniture d'énergie en 2011.

Contrairement à une idée reçue, **il n'existe pas de trêve hivernale**, interdisant la coupure entre le 1^{er} novembre et le 15 mars. Seule exception : pour les consommateurs ayant reçu une aide du Fonds de solidarité pour le logement (FSL) au cours des 12 derniers mois. Cette mesure a toutefois une portée limitée : 300 000 foyers seulement ont bénéficié d'une aide du FSL en 2010. Mais pour ceux qui ne peuvent prétendre aux aides sociales et sont, malgré tout, dans l'impossibilité de s'acquitter de leur facture, la suspension d'énergie demeure réelle.

Même si nous n'avons pas le pouvoir de régler tous les problèmes, nous nous efforçons d'une part d'aider au mieux et d'accompagner les consommateurs en difficulté, et d'autre part de contribuer aux réflexions des pouvoirs publics sur le sujet.

Afin d'élargir le nombre de bénéficiaires des tarifs sociaux et les sommes qui leur sont allouées, le médiateur propose de substituer à ce dispositif un « **chèque énergie** », distribué par les Caisses d'allocations familiales sur le modèle des aides au logement.

Celles-ci n'ayant pas un caractère stigmatisant, l'efficacité de la distribution en serait sensiblement améliorée.

Outre les critères habituels de revenus, le montant de cette aide tiendrait compte des besoins de chauffage, **toutes énergies confondues**. Car les tarifs sociaux posent un problème d'équité au regard de l'énergie de chauffage utilisée. L'aide maximale (TPN+TSS) ne bénéficie qu'aux consommateurs qui se chauffent au gaz naturel.

Si nous prenons l'exemple d'un ménage qui se chauffe à l'électricité, sa facture moyenne annuelle est de 1500€. Le montant de la CSPE (contribution aux charges de service public de l'électricité) qu'il acquitte est de 130€ en moyenne. Or, si ce même ménage est éligible au TPN, le montant du rabais sur sa facture ne pourra excéder 136€ ! Ce qui signifie que sa contribution CSPE sera au moins égale à ce qu'il percevra comme aide au paiement de sa facture ! **Nous sommes clairement devant des choix de société.**

Nous avons d'ailleurs souhaité ouvrir le débat publiquement. En partenariat avec la CRE et l'Université Paris-Dauphine, nous organisons un colloque sur le thème de la précarité énergétique à l'Assemblée nationale, jeudi 22 mars à partir de 8h15.