LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE JOURNÉES DE L'ANCCAS

AURORE GILLMANN, AFFAIRES PUBLIQUES
MEDIATEUR NATIONAL DE L'ENERGIE

Le médiateur national de l'énergie
Informer, conseiller, protéger

24 novembre 2016

LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE EN BREF

- **Autorité publique indépendante** instituée par la loi de décembre 2006, **avec deux missions légales** :
  - **participer à l'information des consommateurs d'énergie sur leurs droits,**
  - **proposer des solutions (non contraignantes) aux litiges entre consommateurs et opérateurs.**

- Le médiateur est nommé pour 6 ans (mandat non renouvelable, non révocable).

- Il emploie 41 collaborateurs et dispose d'un budget de 5,7 M€, financé par les consommateurs (via le budget de l'Etat depuis 2016)

Le médiateur national de l'énergie

Informer, conseiller, protéger

INFORMATION : 1 ,9M DE CONSO NFORMÉS EN

énergie-info

Le médiateur national de l'énergie
Informer, conseiller, protéger

Courriers, courriels

+

energie-mediateur.fr

120 000 visites

energie-info.fr

1,5 M de visites

0 800 112 212 Service & appel gratuits

245 000 appels

CONSO MAG.

3 400 0000 téléspectateurs par émission (x5)

Le médiateur national de l'énergie
Informer, conseiller, protéger

LES LITIGES : CADRE RÉGLEMENTAIRE

- Champ de compétences strictement délimité par la loi aux litiges nés de **l'exécution des contrats** passés entre un **consommateur** et une entreprise du secteur de l'énergie.

- **Consommateurs** : les particuliers, les non professionnels (syndics, associations, collectivité), et les microentreprises.

- **Energies « domestiques »** (loi 2015): électricité, gaz naturel, GPL, fioul, bois, réseaux de chaleur et de froid.

- Les démarchages, les EnR ou les travaux d'efficacité énergétique sont exclus.

Le médiateur national de l'énergie
Informer, conseiller, protéger

LES LITIGES : CADRE RÉGLEMENTAIRE

- **Entreprises** : fournisseurs et gestionnaires de réseaux de distribution d'énergie

- Obligation de participer à la médiation, mais la **médiation n'est pas opposable.**

- **Obligation légale d'information** leurs clients sur l'existence du médiateur national (CGV, sites, lettres réclamation, factures pour l'électricité et le gaz naturel...), même si médiateur interne à l'entreprise (Edf, Engie).

Le médiateur national de l'énergie
Informer, conseiller, protéger

INSTRUCTIONS DES LITIGES

- **Saisine gratuite** par le consommateur **ou son représentant** (famille, avocat, élu, assistante sociale, CCAS…)

Saisine par des tiers : près de 20% des litiges

CCAS : 1% des cas.

- **Recevabilité** : préalable obligatoire d'une **réclamation écrite de plus de 2 mois** auprès de l'entreprise.

- Saisine écrite obligatoire, adresse libre réponse et **médiation en ligne** possible (40%des demandes de médiation)

SOLLEN
SOLUTION EN LIGNE
AUX LITIGES D'ÉNERGIE

Le médiateur national de l'énergie
Informer, conseiller, protéger

LITIGES REÇUS EN 2015

12 300 LITIGES

3 500 litiges recevables

Résolution informelle ou abandon

2 900 recommandations écrites

dont 270 recommandations génériques

Suivies à 85%

Montant moyen de 730€ pour le consommateur

Le médiateur national de l'énergie

Informer, conseiller, protéger

ACCOMPAGNER LES CONSOMMATEURS

- **Moyens d'action pour améliorer les pratiques des opérateurs :**
  - Concertation
  - Recommandations individuelles et génériques
  - Médiatisation dans certains cas
  - Alerte des pouvoirs publics

- **Ces moyens participent du « droit souple »**
  - Taux de suivi des recommandations : 85% en 2015
  - Publication des recommandations (anonymisées)
  - Impact : modification des CGV, information par la facture, évolutions des procédures…

Le médiateur national de l'énergie
Informer, conseiller, protéger

ACCOMPAGNER LES CONSOMMATEURS

Le médiateur contribue aussi au « droit dur » :

1) quand le législateur reprend ses recommandations :

- Droit de retour aux tarifs réglementés (réversibilité)
- Remboursement obligatoire des trop perçus < 15€
- Trêve hivernale
- Chèque énergie
- Afficheur déporté
- Limitation rattrapage de facturation à 1 an
- Rapport sur les colonnes montantes…

2) Quand le juge s'appuie sur ses recommandations

Le médiateur national de l'énergie

Informer, conseiller, protéger

LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE VUE PAR LA MÉDIATION

- **Dès 2009, procédure adaptée aux consommateurs en situation d'urgence : impayés, menace de coupure.**

Les demandes liées à des difficultés de paiement représentent entre 10 et 20% des saisines du médiateur selon les années :

- Pics lors des hivers froids à l'entrée de l'hiver (25-27% en octobre-novembre 2013), et à la sortie de la trêve hivernale (env. 15% mars-avril)
- Stabilisation à 10% en 2014-2015 grâce aux températures plus douces

Montant moyen des factures impayées : 1900€ en 2011, 2500€ en 2013.

Montant en baisse **en 2014 à 2400€** en lien avec la baisse du montant moyen des factures d'énergie.

Le médiateur national de l'énergie
Informer, conseiller, protéger

LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE VUE PAR LA MÉDIATION

- **A l'appui des informations recueillies auprès des consommateurs** l'ayant sollicité pour des difficultés financières, le médiateur a pu établir une typologie de ceux-ci :

- **En 2010** : essentiellement des femmes élevant seules leurs enfants, des personnes au chômage ou ne touchant que le RSA, ou des retraités aux pensions modestes, dont un tiers résident en Ile-de-France ou dans le Nord-Pas-de-Calais.

- **En 2012 :** foyers monoparentaux, retraités aux petites pensions, des personnes licenciées, titulaires des minima sociaux, ménages plongés dans le surendettement ou encore personnes aux revenus modestes habitant dans des logements mal isolés.

Le médiateur national de l'énergie
Informer, conseiller, protéger

OPÉRATIONS POUR IMPAYÉS

- **Trêve hivernale (1er novembre – 30 mars)** : pas de coupure, seulement restriction de puissance pour les « non précaires ».

- Opérateurs tenus de déclarer les interventions pour impayés au régulateur et au médiateur depuis la loi Brottes de 2013 : restriction de puissance (électricité), coupure, résiliation.

- **Chiffres des interventions pour impayés :**

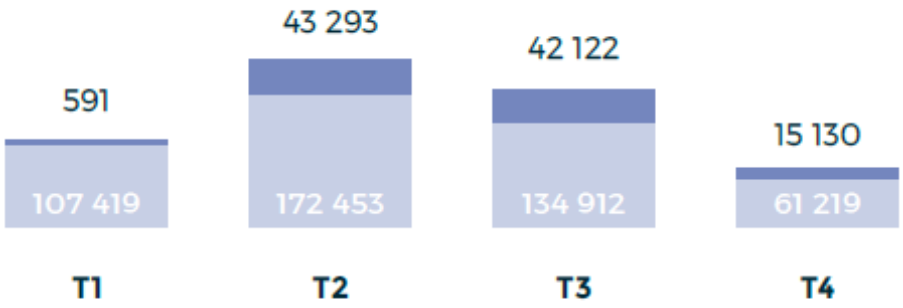
- **2015 : 577 000 opérations**, dont 337 000 coupures (le reste = réductions de puissance en électricité)
- **2014 : 623 000 opérations**, dont 354 000 coupures (le reste = réductions de puissance en électricité)
- 2012 : 580 000, dont 415 000 coupures.

Le médiateur national de l'énergie
Informer, conseiller, protéger

OPÉRATIONS POUR IMPAYÉS 2015

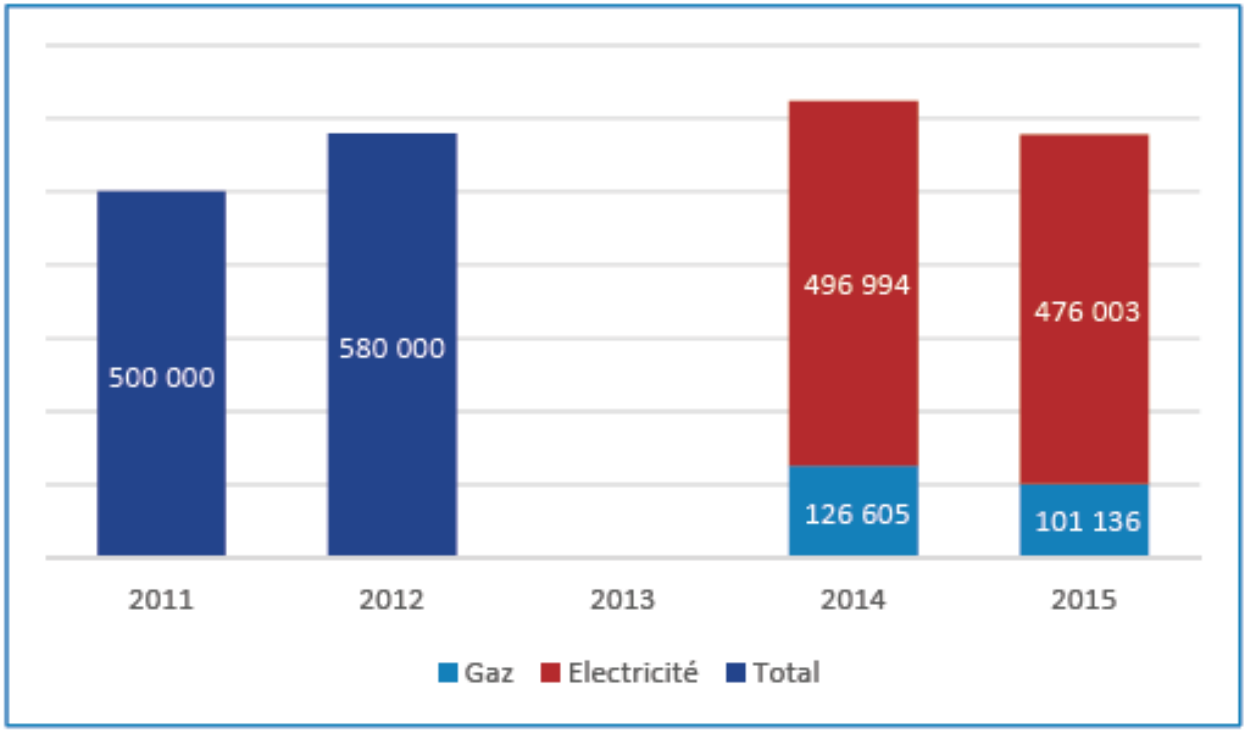
INTERVENTIONS POUR IMPAYÉS MISES EN ŒUVRE EN 2015
(PAR TRIMESTRE)
■ ÉLECTRICITÉ ■ GAZ

TOTAL POUR 2015 = 577 139
ÉLECTRICITÉ = 476 003
GAZ = 101 136



Le médiateur national de l'énergie
Informer, conseiller, protéger

OPÉRATIONS POUR IMPAYÉS 2011-2015



Source : Rapports annuels du médiateur national de l'énergie

Le nombre d'interventions (coupures ou réductions de puissance) n'est pas connu pour l'année 2013.

Le médiateur national de l'énergie
Informer, conseiller, protéger

ASSISTANCE DES CONSOMMATEURS EN IMPAYÉS

- **Le médiateur, sollicité par l'intermédiaire d'Energie-Info, oriente voire intervient directement** lorsque le consommateur est menacé ou subit une coupure d'électricité ou de gaz, par exemple:
  - Information sur la nécessité de souscrire un contrat avec un autre fournisseur quand résiliation
  - Intervention auprès du fournisseur, si la situation le justifie, pour demander le rétablissement de la fourniture d'énergie
  - Information du consommateur sur les aides disponibles (FSL, CCAS, tarifs sociaux)
  - Incitation à s'adresser à une assistance sociale pour obtenir une aide ou un échéancier de paiement
  - Les assistantes sociales disposent de relais spécifiques au sein des « pôles solidarité » des principaux fournisseurs (Edf, Engie, Direct énergie)

Le médiateur national de l'énergie

Informer, conseiller, protéger

SUIVI DE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE

- Le médiateur, comme l'UCCAS, est membre fondateur de **l'Observatoire national de la précarité énergétique (ONPE)** créé en 2011

Chiffres actualisés 2006 : 18,5% des ménages en situation de précarité énergétique (4,8 M de ménages)

Chiffres actualisés 2013 : 20,5% ménages en situation de précarité énergétique (5,6 M de ménages)

- 4 critères liés au logement (taux d'effort énergétique, dépense énergétique dans le logement, sensation de froid)
- Jeunes, ménages chauffés collectivement et locataires particulièrement concernés
- Fort lien avec l'ancienneté du logement (avant 1975)
- Et avec la hausse des prix (+10% prix = + 450 000 ménages en PE)

Le médiateur national de l'énergie
Informer, conseiller, protéger

SUIVI DE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE

Baromètre Energie-Info du médiateur :

Sondage mené par le médiateur depuis 2009 sur la perception des marchés par les consommateurs.

- **1/3 des ménages ont restreint leur chauffage l'hiver dernier** ; 42% en 2012 et 44% en 2013
- Les consommateurs concernés sont en particulier jeunes (25% des 18-34 ans, contre 10% des 65 ans et plus) ou appartenant aux classes modestes (27%, contre 3% des classes aisées).
- **Difficultés de paiement** : 10 à 15% des consommateurs selon les années (8% en 2016 ; 13% en 2012).
- 70% à 80% des consommateurs préoccupés par leur facture (2016 – 2012)

Le médiateur national de l'énergie

Informer, conseiller, protéger

DISPOSITIFS D'AIDE AU PAIEMENT DE LA FACTURE

Des tarifs sociaux insuffisants

- **Injustes** : uniquement pour électricité (TPN) et le gaz naturel (TSS)
- **Manquent une grande part de leur cible** : 3M de bénéficiaires fin 2015, 4 ans après l'automatisation
- Croisement de 3 fichiers d'éligibles différents (ACS-CMUC; fiscaux; fournisseurs); taux de perte important
- **Coûts de gestion importants** : 5-6% des montants consacrés (environ 400M€/an).
- **Montant moyen insuffisant** : 95€ TPN, 110€ TSS / an ; 6% de la facture énergétique du logement (1650€ en 2015).
- « Captation » du dispositif par les fournisseurs historiques.

Le médiateur national de l'énergie
Informer, conseiller, protéger

DISPOSITIFS D'AIDE AU PAIEMENT DE LA FACTURE

Le chèque énergie, une avancée :

- Réforme de la loi de transition énergétique d'août 2015
- Expérimentation lancée depuis mai 2016 dans 4 départements
- Généralisation prévue au 1er janvier 2018
- Remplacera les tarifs sociaux de l'électricité et du gaz naturel
- Utilisable pour **toute dépense d'énergie** + pour des opérations d'efficacité énergétique **du logement**
- Montant de **150 € en moyenne**
- Davantage de bénéficiaires touchés (+38%); **+1 M de ménages à terme**
- Taux d'utilisation de 60% après 6 mois : + que l'attribution des tarifs sociaux dans certains départements
- Gestion par un opérateur public, coût de gestion réduits
- Des améliorations à attendre de l'expérimentation

Le médiateur national de l'énergie
Informer, conseiller, protéger

AIDE A LA MAITRISE DES FACTURES

- **L'interdiction des rattrapages de facturation de plus de 14 mois pour l'électricité et le gaz naturel :**
  - Régularisations tardives : facteur de précarisation des consommateurs
  - Montant moyen : **3 600 €** en 2015
  - 1/3 des dossiers instruits par le médiateur en 2015
  - **Entrée en vigueur le 17 août 2016** (loi de transition)
  - Mesure équilibrée: facturation annuelle de la consommation garantie d'ici à la généralisation des relèves à distance d'index grâce aux compteurs évolués (Linky, Gazpar)
  - Aide à la maîtrise des factures (suivi, meilleure facturation)

Le médiateur national de l'énergie
Informer, conseiller, protéger

AIDE A LA MAITRISE DES FACTURES

- **L'afficheur déporté de consommation : un outil pour les consommateurs**
  - Moitié des compteurs à l'extérieur des logements (électricité)
  - Afficheurs : pédagogie comportementale (conso. de pointe / électricité spécifique; coût de la consommation…)
  - Un afficheur en temps réel et en € permet d'augmenter les économies d'énergie permises par le compteur évolué (+5%)
  - Prévu pour les ménages éligibles aux tarifs sociaux - chèque
  - Est **universel** :

. 24% des ménages les moins aisés n'ont pas Internet (18% pour l'ensemble des ménages)

. 46% des ménages les moins aisés n'ont pas de smartphone (42% pour l'ensemble)

. 1 peu plus d'1 personne âgée sur 2 seulement est équipée (Internet ou mobile).

Le médiateur national de l'énergie

Informer, conseiller, protéger

CONCLUSION

N’hésitez pas à :

- Consulter nos publications en ligne (newsletter)
- Nous suivre sur les **réseaux sociaux**
- **Faire connaître** notre institution 100% publique & indépendante
- **Utiliser nos outils** en ligne exportables (vidéos 1 minute, comparateur d’offre…)
- A inciter vos agents **à nous saisir** pour les consommateurs en difficulté, en cas de facturation douteuse ou autre motif de litige lié à la consommation

Merci!

Le médiateur national de l’énergie

Informer, conseiller, protéger