



**Rapport du groupe de travail Energie
du Conseil national de la consommation relatif à
« La fourniture d'électricité et de gaz naturel : préparer l'avenir »**

NOR : EFIC1225942V

I – CONTEXTE

L'ouverture totale des marchés de la fourniture d'électricité et de gaz naturel à la concurrence, prévue par les directives du 26 juin 2003, est intervenue le 1^{er} juillet 2007 pour les clients domestiques. Leur protection a été organisée par une loi du 7 décembre 2006 qui a créé une section spéciale dans le code de la consommation comportant les articles L. 121-86 à L. 121-94 dédiés aux contrats de fourniture d'électricité ou de gaz naturel.

Des dispositions complémentaires protectrices du consommateur ont été adoptées par la loi du 10 décembre 2010 portant Nouvelle Organisation du Marché de l'Électricité (NOME). Ces dispositions nouvelles prévues par les directives 2009/72/CE et 2009/73/CE du 13 juillet 2009 concernant des règles communes pour les marchés intérieurs de l'électricité et du gaz naturel ont été complétées, dans cette loi, par d'autres dispositions protectrices définies à partir des réclamations formulées par les consommateurs auprès des associations de consommateurs, du Médiateur national de l'énergie (MNE) et de la DGCCRF.

Pour préparer l'avenir, il a semblé opportun de réunir de nouveau dans un groupe de travail ad hoc du CNC les consommateurs et les professionnels du secteur de l'énergie, afin de faire le bilan des dispositions protégeant les consommateurs dans ce secteur et d'étudier quelles sont les améliorations futures qu'il serait souhaitable d'instaurer en matière d'information, de maîtrise de la consommation et des coûts de l'énergie.

II – MANDAT et METHODE DE TRAVAIL

Le mandat de ce groupe de travail qui a été adopté par le Conseil national de la consommation le 23 novembre 2010 (annexe n° 1) mentionne les différents thèmes liés à l'actualité du secteur que le groupe de travail du CNC a examinés. L'objectif était de proposer des recommandations, objet du projet d'avis ci-joint, améliorant les dispositifs existants ou portant remède aux difficultés rencontrées par les consommateurs d'énergie ou visant à prévenir des difficultés à venir.

Le groupe de travail comprend des représentants des associations de consommateurs, des fournisseurs d'énergie, des organisations professionnelles, de divers organismes, des gestionnaires de réseaux de distribution et des membres de l'administration (liste en annexe n° 2).

Mme Elsa Cohen (CSF) pour le collège des consommateurs et M. Pierre Astruc (GDF SUEZ) pour le collège des professionnels ont été nommés rapporteurs du groupe de travail.

Le groupe de travail a été présidé par Axel Thonier, Chef du Bureau F1, puis par Emma Delfau, Chef du Bureau 6A (anciennement F1) à la DGCCRF. L'animation du groupe de travail a été assurée par Françoise Sibille, chargée de mission au Bureau 6A.

Le groupe de travail s'est réuni en 2011 pour examiner les thèmes suivants :

REUNIONS	THEMES EXAMINES
16 février 2011	- état des lieux du secteur
8 mars 2011	- information des consommateurs - protection des consommateurs - dispositif public de traitement des réclamations
28 mars 2011	- dispositifs de traitement des réclamations par les entreprises
26 avril 2011	- attentes des consommateurs pour le traitement des réclamations (ANNEXE 5) - prix de l'énergie
17 mai 2011	- tarifs sociaux et accompagnement social - procédure applicable en cas d'impayés de facture
7 juin 2011	- maîtrise de la demande d'énergie et travaux d'économie d'énergie - installation des matériels liés à l'énergie - réseaux d'installateurs et de prestataires promus par les fournisseurs
28 juin 2011	- comptage et compteurs « communicants » (ANNEXE 6)
REUNIONS	MODIFICATION DE L'ARRETE « FACTURE »
22 février 2011 15 mars 2011	- réunions du groupe de travail dédié à la concertation organisée pour l'élaboration de la modification de l'arrêté « facture »

<i>avril 2011 - consultation électronique</i> <i>mai 2011 - consultation électronique</i> 17 mai 2011	
REUNIONS	EXAMEN DES RECOMMANDATIONS
15 novembre 2011	- réunion de présentation par les rapporteurs
17 janvier 2012	- réunion de concertation

Au plan méthodologique, à chaque séance, il a été procédé à l'audition de personnalités qualifiées ou de membres spécialisés du groupe de travail qui ont exposé leur connaissance ou leur expérience sur le thème prévu à l'ordre du jour. Les débats entre les participants ont permis d'approfondir les questions posées et de dégager des recommandations conciliées dans le projet d'avis ci-joint.

Les nouvelles dispositions, issues de la loi NOME du 10 décembre 2010, ont par ailleurs rendu nécessaire la modification de l'arrêté du 2 juillet 2007 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel. Un sous-groupe de travail ad hoc a procédé à la concertation permettant d'élaborer la refonte de cet arrêté. Ce sous-groupe s'est réuni à deux reprises les 22 février et 15 mars 2011. En outre, ses membres ont été consultés par voie électronique sur des versions intermédiaires du projet d'arrêté. Le groupe principal a également traité ce point lors de sa séance du 17 mai. Enfin, lors de la réunion du groupe principal du 15 novembre 2011, la DGCCRF a fait le point sur la dernière version du projet et sur les consultations réglementaires effectuées.

III –SYNTHESE DES REFLEXIONS DU GROUPE DE TRAVAIL

La synthèse des réunions du groupe de travail est présentée, ci-après, selon les thèmes étudiés.

ÉTAT DES LIEUX DU SECTEUR ET PROTECTION DES CONSOMMATEURS

1. Etat des lieux du secteur

Exposés :

- Bureau 6A (ex F1) : Rappel des recommandations du CNC de 2005
- DGEC : Présentation générale du nouveau cadre réglementaire issu de la loi NOME (ARENH, tarifs, CRE)
- CRE : Présentation de l'observatoire des marchés : « où en est l'ouverture des marchés de détail aujourd'hui ? »
- CRE : Présentation des groupes de travail mis en place par la Commission de régulation de l'énergie (CRE).

Synthèse des débats :

La première réunion a permis de dégager les thèmes à traiter dans le cadre du mandat et d'organiser le rythme des réunions de travail.

Les associations de consommateurs ont mis l'accent sur les insatisfactions des consommateurs dans le traitement des réclamations par les fournisseurs. Elles constatent une augmentation du nombre de litiges dans le secteur photovoltaïque. Elles mentionnent également d'autres thèmes prioritaires en matière de tarifs sociaux et de compteurs communicants.

Les fournisseurs estiment que la période est propice pour préparer l'avenir. Il s'agit, plus particulièrement pour eux, de lever des incompréhensions en matière de prix notamment et d'améliorer la situation des clients vulnérables. Par ailleurs, l'arrivée des compteurs communicants devrait permettre de développer de nouvelles offres et participer ainsi à la maîtrise de l'énergie (MDE).

Enfin, les deux collègues soulignent l'intérêt primordial de la participation des associations de consommateurs aux groupes de travail de la CRE dont le rôle en matière d'information et de connaissance mutuelle dans le secteur de l'énergie est complémentaire à celui du CNC dédié à la préparation de l'avenir.

2. Protection de consommateurs

Exposé :

- Bureau 6A (ex F1) : Présentation des dispositions du code de la consommation et des mesures nouvelles issues de la loi NOME.

Synthèse des débats :

Les membres du groupe de travail estiment que le législateur a bien encadré l'ouverture des marchés. En revanche, la surveillance des pratiques, par l'administration, est à renforcer.

Du point de vue des deux collègues, aucune recommandation n'est à formuler en matière législative ou réglementaire ; le dispositif actuel est assez complet et répond bien à l'objectif de protection des consommateurs.

Un constat est dressé sur l'intérêt mutuel des deux collègues à encourager la participation des associations de consommateurs aux groupes de travail spécialisés dans le domaine de l'énergie du Conseil national de la consommation et à ceux de la Commission de régulation de l'énergie (CRE).

Les deux collègues sont attachés au maintien du groupe de travail de la CRE, dénommé GT2M et dédié aux relations fournisseurs-consommateurs. Les réunions périodiques de ce groupe de travail consacrées à l'examen des pratiques des fournisseurs et des gestionnaires de réseaux, particulièrement celles contestées par les associations de consommateurs, permettent de dégager des solutions concertées (aménagement des procédures élaborées au sein de la CRE, engagement de bonnes pratiques, recommandations génériques du médiateur national de l'énergie, lancement d'enquêtes par la DGCCRF, voies législative ou réglementaire, etc....).

Les associations de consommateurs soulignent l'intérêt de leurs rencontres périodiques avec les fournisseurs à l'occasion des réunions institutionnelles. Celles-ci leur permettent d'identifier des interlocuteurs privilégiés au sein des entreprises et de faire évoluer les méthodes de concertation, notamment, lors des mouvements tarifaires ou en matière de règlement des litiges.

Recommandation n° 1 :

Poursuivre, dans les instances ad hoc, le dialogue engagé entre les professionnels du secteur de l'énergie et les représentants des consommateurs pour définir et assurer le suivi d'actions favorisant l'innovation ainsi que le pilotage proactif par la qualité.

Recommandation n° 2 :

Mettre en place des instances de dialogue avec les associations de consommateurs au sein de chaque fournisseur ou, le cas échéant, d'un groupement de fournisseurs qui désignent un ou plusieurs interlocuteurs chargés de ces relations.

INFORMATION DES CONSOMMATEURS

Exposé :

- Médiateur national de l'énergie : présentation du dispositif « Energie-info ».

Synthèse des débats :

Le service « Energie-info » donne lieu à des enquêtes de satisfaction. En outre, le Médiateur national de l'énergie, qui pilote ce dispositif, organise périodiquement des rencontres avec les fournisseurs et les associations de consommateurs, ce qui permet d'améliorer l'information des consommateurs.

Le faible taux de changement de fournisseur démontre, toutefois, que les consommateurs sont peu informés sur l'ouverture des marchés, leurs nouveaux droits et les principaux processus liés à la fourniture de l'électricité et du gaz naturel.

Recommandation n° 3 :

Renforcer la communication par tous les acteurs concernés, notamment par les pouvoirs publics, sur les règles et l'organisation de l'ouverture des marchés de l'énergie, les principes de fixation et d'évolution des tarifs réglementés, les choix offerts aux consommateurs et leurs nouveaux droits.

Un groupe de travail ad hoc du CNC recensera en 2012 les besoins de mise à jour des supports de communication existant ou de création de nouveaux documents. Un glossaire des termes utilisés dans le secteur de l'énergie sera, notamment, établi par ce groupe de travail. Il proposera également des moyens à développer pour leur diffusion auprès des consommateurs.

1. Dispositif public de traitement des réclamations

Exposé :

- Médiateur national de l'énergie : présentation du traitement des litiges.

Synthèse des débats :

Le représentant du MNE souligne qu'en matière de recevabilité la fenêtre de sa saisine, fixée par le décret n° 2007-1504 du 19 octobre 2007, est trop étroite. Il évoque la nécessité pour les fournisseurs de suivre un socle minimal de règles comportant notamment un accusé de réception de la plainte et un délai de réponse imposé.

Les fournisseurs estiment qu'il y a des réclamations simples auxquelles une réponse rapide est possible, mais qu'en revanche les réclamations complexes nécessitent des vérifications, notamment auprès des gestionnaires de réseaux de distribution, et par conséquent plus de temps.

Le collège des consommateurs considère qu'il serait nécessaire d'améliorer la compréhension du mode de traitement des réclamations au sein des entreprises. L'accueil, la qualité de la réponse et la rapidité de traitement par le service client méritent de progresser.

Les deux collèges s'accordent sur le fait qu'il est nécessaire de faire valoir des bonnes pratiques pour le traitement des réclamations, pour autant, il ne semble pas nécessaire de règlementer cette démarche.

2. Dispositifs de traitement des réclamations par les fournisseurs

Exposés :

- Fournisseurs et Entreprises locales de distribution : présentations des dispositifs de traitement des litiges en vigueur.
- Fédération française des télécoms : organisation du parcours de traitement des réclamations.
- Médiateur national de l'énergie : exposé de propositions relatives à l'amélioration du traitement des réclamations.

Synthèse des débats :

Les fournisseurs font part de leur attachement à leur organisation respective du traitement des réclamations :

- en trois étapes pour les fournisseurs historiques qui ont mis en place un médiateur interne d'entreprise depuis longtemps ;
- en deux étapes pour les fournisseurs alternatifs ;
- et diversifiée, du fait de leur taille, pour les 150 entreprises locales de distribution.

Les associations de consommateurs décrivent les difficultés rencontrées pour connaître et comprendre ce parcours. Elles relèvent notamment les points suivants qui méritent d'être améliorés ou pris en compte:

- transparence et lisibilité du processus de traitement des réclamations pour tous les opérateurs avec notamment une information sur les modalités de saisine du service réclamation de 2^e niveau en cas d'absence de réponse ou de réponse insatisfaisante ;
- historique des réclamations téléphoniques ou écrites mis à jour dans le dossier du client, pour éviter que le consommateur n'ait à répéter auprès de plusieurs personnes l'ensemble de ses démarches écrites ou téléphoniques;
- formation des conseillers à l'accueil téléphonique pour traiter rapidement un problème simple ou l'attribuer directement au service compétent dont les coordonnées sont indiquées au client ;
- précision donnée en cas de réclamation complexe effectuée par téléphone qu'il est préférable de la formuler par écrit avec les pièces utiles à son examen le cas échéant ;
- réponse écrite d'attente si nécessaire ;
- information sur le délai prévisible de traitement de la réclamation ;
- suivi par le fournisseur du traitement des réclamations téléphoniques ou écrites pour éviter l'absence de réponse sur le fond de la réclamation ; lorsque la réclamation a un impact sur le montant de la facture, la réponse apportée doit également se traduire dans la facture ainsi corrigée ;
- détection des problèmes sociaux délicats et mise en place d'un dispositif dédié ;
- amélioration du délai global de traitement des réclamations ;
- en cas de réclamation sur le montant de la facture, suspension du délai de paiement et des procédures de recouvrement dans l'attente du traitement de la demande.

3. Attentes des consommateurs pour le traitement des réclamations et propositions des fournisseurs

Exposés :

- Associations de consommateurs : attentes des consommateurs
- Fournisseurs : propositions communes pour le traitement des réclamations.

Synthèse des débats :

Des convergences existent entre les attentes des consommateurs et les propositions des fournisseurs. Toutefois, le collège des consommateurs rappelle des points qui lui semblent encore imparfaitement traités :

- un accusé de réception adressé en cas de délai de réponse supérieur à plus d'une semaine au delà d'un mois n'est pas compatible avec le parcours des réclamations qui prévoit la saisine du 2^e niveau au bout d'un mois en cas d'absence de réponse du 1^{er} niveau ;
- en cas de présence d'un médiateur interne d'entreprise, éviter la confusion avec le médiateur national de l'énergie, ainsi que tout risque de dépassement de délai et de forclusion pour sa saisine éventuelle ;
- les gestionnaires de réseaux devraient également s'engager dans cette démarche de qualité du traitement des réclamations;
- y compris lorsque la réponse est apportée en moins d'un mois, la question du paiement de la facture qui a donné lieu à la réclamation se pose ;
- il est nécessaire de mettre en place des voies de traitement prioritaires pour les situations d'urgence et les menaces de coupure d'énergie ;
- les associations appellent de leurs vœux un conseiller dédié à disposition directe des associations de consommateurs.

Les fournisseurs font notamment observer :

- qu'ils ont intérêt à offrir une bonne qualité d'accueil dès le 1^{er} niveau du traitement de la réclamation ;
- qu'ils s'engagent à informer le consommateur lorsque le délai de réponse prévisible est supérieur à un mois, notamment en cas de réponse complexe ; en revanche, il n'y a pas d'intérêt à adresser un accusé de réception quand une réponse peut être apportée rapidement ;
- que le consommateur a la faculté d'arrêter un prélèvement et de demander au fournisseur de lui rembourser les frais supportés en cas de réclamation légitime ;
- que chaque fournisseur dispose de la faculté d'améliorer le dispositif commun présenté.

Les gestionnaires de réseaux signalent :

- que leurs obligations sont contractualisées avec la CRE ;
- qu'elles comportent des incitations financières depuis le 1^{er} juillet 2010 dans le cadre de leur activité régulée ;
- que des pénalités leur sont infligées si l'objectif relatif au taux de réponse aux fournisseurs dans le délai assigné n'est pas satisfait.

Les deux collèges s'entendent pour présenter un parcours de traitement des réclamations clarifié adopté par tous les fournisseurs.

Recommandation n° 4 :

Mettre en place une démarche qualité pour le « parcours client », intégrant la professionnalisation des conseillers, dans le but d'apporter une réponse adaptée aux demandes des clients, et d'assurer l'amélioration continue des processus de gestion des relations avec la clientèle.

Cette démarche intégrera les principes suivants :

- A. La promotion du règlement à l'amiable des litiges – laissant toutefois la liberté de choix final au consommateur. Faire de la médiation, assurée par les entreprises ou par le Médiateur national de l'énergie, une opportunité dans la boucle d'amélioration continue de la « relation client », dans le souci de maintenir l'équilibre entre les intérêts respectifs des consommateurs et des fournisseurs.**
- B. L'organisation du traitement des réclamations repose sur l'existence de plusieurs niveaux successifs dont la progressivité est à respecter :**
 - 1) Un service client, premier niveau de contact, qui assure le traitement des réclamations ou des demandes d'informations écrites ou orales**
 - 2) Un service consommateur, niveau d'appel saisi par écrit pour traiter les demandes du client qui n'ont pas pu être satisfaites lors de sa première demande**
 - 3) Le cas échéant, un service de médiation interne pour les entreprises qui le souhaitent, celles-ci garantissent son indépendance, son impartialité, sa**

compétence et son efficacité en conformité avec la « Charte Médiation Consommation » établie par la Commission de la Médiation de la Consommation.

C. L'organisation interne des entreprises est complétée par le Médiateur national de l'énergie (MNE), institué par le législateur, dont les coordonnées seront rappelées sur chaque facture au plus tard en janvier 2013 (projet d'arrêté facture).

D. Toute réponse écrite à une réclamation comporte les coordonnées de l'instance en charge de traiter l'appel éventuel.

Les associations de consommateurs insistent sur la nécessité d'une garantie d'engagement des fournisseurs d'informer, dès le second niveau de réclamation, sur l'existence et les modalités de saisine du MNE, afin de permettre au consommateur d'aller vers la médiation de son choix (ou les deux successivement s'il le souhaite).

Les fournisseurs considèrent que l'information est assurée par les mentions obligatoires indiquées sur chaque facture.

E. Les fournisseurs traitent la plupart des réclamations en moins d'un mois pour chaque niveau. Dans ce délai et avec la volonté de le limiter au mieux, ils informent le client de la prise en compte de sa réclamation et du délai nécessaire au traitement de leur réclamation, notamment en cas de dépassement.

Les associations de consommateurs souhaitent que les fournisseurs accusent réception de la réclamation sous 72 heures afin que le consommateur soit informé du fait que son dossier est en cours de traitement.

F. Les distributeurs mettent en place en tant que de besoin des dispositifs permettant aux fournisseurs d'assurer des réponses de qualité en conformité avec leurs propres délais et un canal spécifique destiné aux fournisseurs pour les cas complexes, sensibles ou urgents.

G. La mise en place par tous les fournisseurs d'interlocuteurs dédiés aux relations avec les services sociaux et aussi avec les associations de consommateurs. Ceux-ci assurent notamment la prise en charge des demandes ayant un caractère urgent.

H. Les fournisseurs suspendent toute procédure de recouvrement pendant la durée d'instruction d'une réclamation portant sur la facturation, sauf si le consommateur fait obstacle aux vérifications nécessaires. La suspension du recouvrement est limitée aux montants faisant l'objet de la réclamation.

PRIX DE L'ENERGIE

Exposé :

- DGEC : établissement du prix – structure des tarifs et évolution des tarifs règlementés.

Synthèse des débats :

Compte tenu de la volatilité de la courbe des prix spot, les associations de consommateurs demandent si, en matière de gaz naturel, la formule d'indexation pourrait ne retenir que les variations à la baisse.

La réponse de la DGEC est négative, la loi prévoyant que les tarifs doivent couvrir les coûts. Il est donc nécessaire d'y intégrer notamment les contrats à long terme souscrits pour assurer la sécurité d'approvisionnement.

En ce qui concerne l'électricité, les associations estiment qu'il est difficile d'expliquer aux consommateurs ce que représente le coût de l'ARENH et ses conséquences sur la hausse des prix.

Recommandation n° 5 :

Les pouvoirs publics doivent expliquer aux consommateurs quels sont les impacts, sur l'évolution des prix de l'énergie, des politiques retenues en matière de mix énergétiques, de production, de développement durable, de niveau de sécurité requis, de qualité des infrastructures et de solidarité.

TARIFS SOCIAUX ET ACCOMPAGNEMENT SOCIAL PROCEDURE APPLICABLE EN CAS DE FACTURES IMPAYEES

1. Tarifs sociaux et accompagnement social

Exposés :

- DGEC : exposé sur l'accès des ayants droit au tarif de première nécessité (TPN) pour l'électricité et au tarif social de solidarité (TSS) pour le gaz naturel
- Fondation Abbé Pierre : mesures pour endiguer la précarité énergétique.

Synthèse des débats :

Les deux collègues partagent le même point de vue sur les difficultés rencontrées :

- attente de la sortie des nouveaux textes qui permettront de croiser les fichiers des clients avec ceux des bénéficiaires de la CMUC en vue d'une application automatique des tarifs sociaux aux bénéficiaires difficiles à identifier ;
- nécessaire implication des bailleurs sociaux et des syndicats de copropriété pour l'attribution aux ayants droit du tarif social pour l'énergie utilisée par les chaufferies collectives ;
- complexité de la détection des logements « passoires énergétiques » et des occupants à faible revenu ;
- complexité des dispositifs d'aides qui mériteraient d'être simplifiés ;
- efficacité énergétique dépendante de la pertinence du diagnostic et de la qualité des matériaux employés lors des travaux d'économie d'énergie (la réalité de l'efficacité énergétique peut notamment être source de conflit quand le locataire est amené à

cofinancer les travaux d'économie d'énergie avec le propriétaire, sans pour autant avoir son mot à dire sur les travaux entrepris);

Les deux collèges estiment que les services de l'État (direction de l'énergie et direction de l'urbanisme notamment) devraient se rapprocher pour avoir une action sur l'isolation du bâti ; celle-ci est plus efficace encore que la modification des comportements en matière d'économie d'énergie.

Le collège des consommateurs souhaite que le dispositif d'octroi du TPN, appliqué par EDF et les entreprises locales de distribution en matière d'électricité, soit harmonisé avec le régime du TSS attribué par tous les fournisseurs de gaz naturel.

Les deux collèges appellent de leurs vœux l'automatisation de la procédure d'attribution des tarifs sociaux et s'entendent pour mener une action auprès des structures de médiation sociale, des bailleurs sociaux et des syndicats d'immeubles pour les inviter à respecter les obligations d'information sur les droits et les dispositifs d'économie d'énergie, à veiller à l'octroi des tarifs sociaux par les ayants droit et à accompagner la conduite des projets. La préparation d'un modèle de lettre à cet effet est envisagée.

2. Procédure applicable en cas de factures impayées

Exposé :

- CRE : Restitution de la consultation menée dans le cadre du groupe de travail GT2M sur la procédure des impayés.

Synthèse des débats :

Pour certains fournisseurs, le tarif de la procédure de déplacement pour impayé (DPI) est trop élevé par rapport à la créance du client.

En revanche, le tarif de cette prestation ne couvre pas le coût réellement supporté par les ELD gestionnaires du réseau en zone rurale.

La procédure de DPI doit-elle être abandonnée au profit de la procédure de résiliation à l'initiative du fournisseur (RIF) qui aurait pour effet d'ouvrir le marché à la concurrence par la souscription d'un contrat auprès d'un autre fournisseur pour éviter la coupure ?

Les fournisseurs souhaitent éviter que les clients en situation d'impayé fassent le tour des fournisseurs. Ils estiment également que pour l'équilibre des deux marchés les régimes des procédures doivent être identiques en matière d'électricité et de gaz naturel.

Quant aux associations de consommateurs, elles souhaitent éviter les coupures lorsqu'un litige est en cours de traitement. Elles sont opposées à toute coupure au moyen notamment des compteurs communicants. Les associations de consommateurs estiment également que la procédure applicable en cas d'impayé devrait prévoir qu'une information préalable soit fournie par le gestionnaire de réseau avant toute coupure. Enfin, elles demandent que le coût des prestations fixé par la CRE, dans le cas du déplacement du gestionnaire de réseaux, soit proportionné au montant de la dette, afin qu'il n'aggrave pas la situation du consommateur dans des proportions déséquilibrées.

Recommandation n° 6 :

Rappeler aux gestionnaires d'immeubles, bailleurs (sociaux notamment) et aux syndicats de copropriété, de façon proactive, l'obligation qui leur incombe d'informer les locataires et les copropriétaires sur leurs droits, les dispositifs d'attribution des tarifs sociaux et leur obligation réglementaire de transmettre les fichiers des adresses des cages d'escalier des immeubles chauffés collectivement au gaz naturel à leur fournisseur. L'administration contrôlera le respect des obligations incombant aux bailleurs et aux syndicats.

Recommandation n° 7 :

Rationaliser et renforcer l'ensemble du dispositif de soutien aux clients en difficulté : élargir les cibles concernées sur la base de critères définis avec l'État et améliorer le niveau de l'aide pour toutes les énergies utilisées dans le logement. Le dispositif doit impliquer le consommateur et bénéficier d'un financement transparent. Le dispositif doit non seulement aider les consommateurs concernés à payer leurs factures mais il doit également favoriser les actions de maîtrise de la consommation d'énergie (MDE).

Un groupe de travail ad hoc du CNC sera constitué pour approfondir, en 2012, les questions relatives aux tarifs sociaux et à l'accompagnement des clients en situation de précarité énergétique.

<p style="text-align: center;">MAITRISE DE LA DEMANDE D'ENERGIE ET TRAVAUX D'ECONOMIE D'ENERGIE COMPTAGE ET COMPTEURS « COMMUNICANTS »</p>

1. Maîtrise de la demande d'énergie et Travaux d'économie d'énergie

Exposé :

- DGEC : dispositif des certificats d'économie d'énergie.

Synthèse des débats :

Pour les professionnels, le dispositif des certificats d'énergie, complémentaire à d'autres instruments incitatifs aux économies d'énergie, est un système complexe qui entraîne des coûts de gestion élevés pour les fournisseurs obligés qui seront mutualisés dans les tarifs de fourniture. Par ailleurs, les incitations à la réalisation de travaux par le client final visent plus l'obtention d'économies en volume que l'innovation technologique.

Les professionnels souhaitent améliorer leurs relations avec les consommateurs. Ils comptent développer de nouveaux services, faisant appel à de nouvelles technologies, pour favoriser la maîtrise de la consommation d'énergie.

Les associations de consommateurs demandent si d'autres moyens peuvent être envisagés pour encourager également l'efficacité énergétique, si une évaluation du dispositif a été effectuée et comment le consommateur peut faire confiance aux conseils prodigués par les fournisseurs intéressés au dispositif.

Les associations de consommateurs souhaitent également une plus grande transparence des objectifs, des impacts et du bilan du dispositif de CEE afin de déterminer :

- si l'imputation du coût du dispositif sur les prix de la fourniture d'énergie est juste ou si un autre mode de financement devrait être envisagé ;
- si la qualité des travaux réalisés grâce à ce dispositif donne satisfaction aux consommateurs en termes d'efficacité énergétique ;
- si la balance coût-avantage de l'ensemble du dispositif est favorable.

2. Comptage et compteurs « communicants »

Exposés :

- DGEC : compteur communicant en électricité - aspects règlementaires et apports aux consommateurs
- CRE : évaluation de l'expérimentation concernant le compteur « Linky »
- GRDF : éléments d'appréciation des compteurs communicants en gaz
- FIEEC : Efficacité énergétique et smart grids
- Associations de consommateurs : Anticiper l'arrivée des compteurs « communicants » et des offres nouvelles
 1. Familles rurales : résultats d'une enquête menée sur l'expérimentation du compteur « Linky »
 2. Françoise Thiébaud : conclusions du groupe de travail sur la maîtrise de l'énergie de la CRE
- Fournisseurs : présentation de la charte d'engagement des fournisseurs.

Synthèse des débats :

Le compteur communicant a la faculté de communiquer des informations entre le consommateur et le gestionnaire dans les deux sens, permettant ainsi d'éviter des déplacements d'agents et d'améliorer la gestion des réseaux. Le compteur permet d'afficher des données en temps réel qui peuvent permettre au consommateur de mieux maîtriser sa consommation.

Pour les associations de consommateurs, une solution doit être proposée à tous les consommateurs lorsque le compteur n'est pas situé dans le lieu de vie, afin que ces derniers aient accès aux données les concernant.

Tous les consommateurs n'ayant pas tous les mêmes capacités à investir dans ce domaine et à gérer de tels systèmes, plusieurs vecteurs d'information doivent être proposés (pose d'un afficheur déporté, affichage sur l'écran du téléviseur, informations sur Internet, envoi de messages d'alerte ou d'information par SMS ou par mèl, courrier, etc...). Outre l'accès à l'information, la question du traitement des données et de leur format pertinent et compréhensible de restitution est posée.

Afin d'aider les consommateurs à mieux maîtriser leur consommation d'énergie, il y aurait en effet lieu d'étudier, dans les groupes de travail de la CRE, quels sont les formats pertinents et compréhensibles par les consommateurs de restitution du traitement de leurs données de consommation, notamment dans le cadre de services facultatifs ou payants.

Les fournisseurs, qui élaboreront de nouvelles offres adaptées aux besoins et conditionnées par les fonctionnalités du compteur, proposent d'adopter une charte contenant leurs engagements en matière d'information et de conseils tarifaires ou de maîtrise de l'énergie laissant place à l'innovation dont le développement est nécessaire.

Il y aurait lieu d'étudier, dans les groupes de travail de la CRE, si le contenu des « *fiches standardisées de présentation des offres* » doit être adapté aux offres nouvelles proposées par les fournisseurs en cas d'installation d'un compteur communicant.

Les associations de consommateurs estiment que la charte d'engagement des fournisseurs pourrait être plus ambitieuse. Elles attirent l'attention sur la pédagogie qu'il y aura lieu de mettre en œuvre pour présenter les offres nouvelles. Les associations de consommateurs souhaiteraient que la charte que les fournisseurs se proposent d'adopter soit élaborée en concertation avec elles.

Les professionnels fabricants d'équipements précisent que le compteur communicant est un outil utile pour résoudre des problèmes, notamment, en matière de facturation de l'énergie, mais qui ne permet pas de réaliser directement des économies d'énergie. Ils signalent que les services liés à la maîtrise de l'énergie, qui contribuent à la diminution de la facture d'énergie, ne relèvent pas des seuls fournisseurs d'énergie, mais également d'entreprises spécialisées dans l'efficacité énergétique.

Recommandation n° 8 :

Le déploiement des compteurs communicants doit bénéficier au consommateur. En complément des améliorations apportées par les distributeurs (transmission des index réels, sites d'information, réduction des obligations de présence du client lors d'interventions ...), il paraît utile que les fournisseurs, interlocuteurs habituels du consommateur dans la vente d'énergie, mettent en place :

- A. des informations sur les fonctions offertes par les nouveaux compteurs ;**
- B. la fourniture d'offres incitatives à une maîtrise de la consommation ;**
- C. une garantie de la confidentialité et de la mise à disposition sans frais des données essentielles de consommation ;**
- D. la mise à disposition de données mensuelles permettant au consommateur de situer sa consommation par rapport à ses historiques ;**
- E. un site internet permettant au consommateur d'accéder à ses données de consommation avec un historique sur deux ans ;**
- F. la fourniture de repères sur internet permettant au consommateur de définir son profil de consommation et de situer sa consommation par rapport à ce profil type ;**
- G. la fourniture de conseils tarifaires gratuits à la demande pour ajuster son offre avec une indication claire du contact assurant ce service.**

Les associations de consommateurs considèrent que les informations et les prestations qui relèvent de la bonne connaissance des fonctionnalités et des possibilités offertes par les compteurs (par conséquent celles relevant des points A, C, D, E, F et G ci-dessus) doivent, par conséquent, être fournies à titre gratuit au consommateur.

Recommandation n° 9 :

Favoriser le développement d'offres, par les entreprises qui vendent de l'énergie et/ou des services énergétiques, permettant une meilleure maîtrise de l'énergie.

Il s'agit, d'une part, de favoriser l'innovation en termes d'offres de services centrés sur la maîtrise de l'énergie et, d'autre part, de renforcer une démarche industrielle appuyée en partie sur la mise en œuvre des compteurs communicants en France. Ces actions constituent une réelle opportunité, au service de la maîtrise de la demande en énergie et du développement durable, dont le bénéfice doit être partagé par tous les acteurs.

INSTALLATION DES MATERIELS LIES A L'ENERGIE RESEAUX D'INSTALLATEURS ET DE PRESTATAIRES PROMUS PAR LES FOURNISSEURS

1. Installation des matériels liés à l'énergie

Exposé :

- DGCCRF - Bureau E2 : exposé sur l'installation des matériels liés à l'énergie.

Synthèse des débats :

S'il existe des *consuels* (attestations) pour la conformité des installations électriques, il n'existe pas de dispositif pour vérifier la performance des installations chez les particuliers.

Une formation adaptée des professionnels intervenant pour l'installation des matériels liés à l'énergie est indispensable pour assurer la sécurité des installations et l'adaptation des matériels à l'efficacité énergétique attendue par les consommateurs.

Les professionnels, représentant les installateurs, regrettent les difficultés qu'ils rencontrent pour trouver du personnel formé à leurs activités alors qu'il y a de forts besoins. Ils attirent l'attention sur les efforts que leurs professions font en matière de formation, y compris dans les nouvelles technologies, ainsi que sur l'implication de leurs chambres des métiers. Ils souhaitent néanmoins être davantage épaulés par les pouvoirs publics dans ces démarches.

Les associations de consommateurs font valoir que la confiance des consommateurs dans l'ensemble de la filière devrait être confortée :

- les préconisations et les dossiers édités par les services de l'ADEME et d'énergie-info devraient bénéficier d'une diffusion accrue auprès des consommateurs et servir de référentiels uniques pour les entreprises.
- les informations précontractuelles et les conseils délivrés par les installateurs sur l'adaptation des matériels au type d'habitat devraient obligatoirement faire référence aux dossiers édités par l'ADEME.
- les professionnels devraient garantir l'adéquation des matériels installés à l'habitat concerné et s'engager sur l'efficacité énergétique escomptée.

2. Réseaux d'installateurs et de prestataires promus par les fournisseurs

Exposés :

- INC : pompes à chaleur et contrôle de qualité
- Fournisseurs : présentation de leur réseau d'entreprises d'installations partenaires : EDF référentiel Bleu Ciel pour EDF et Réseau Dolce Vita pour GDF-SUEZ.

Synthèse des débats :

Les associations de consommateurs relèvent que les installations des nouveaux systèmes de production d'électricité suscitent de nombreux litiges. Les difficultés suivantes sont notamment rencontrées :

- o devis incomplets ;
- o solutions techniques préconisées inadaptées ;
- o allongement de la durée de remplacement des pièces ;
- o défaut d'assurance pour certaines entreprises ;
- o solidité financière défaillante pour certaines entreprises ;
- o tromperie sur l'appartenance à un réseau de partenaires ;
- o manque de compétence de certains installateurs et problèmes de sécurité ;
- o complexité des signes de qualité et les diverses certifications ;
- o difficulté pour savoir quelles sont les garanties techniques et financières apportées par les partenariats avec les fournisseurs.

Les fournisseurs reconnaissent que leur crédit est mis en cause quand une entreprise qui appartient à un réseau de partenaires ne donne pas satisfaction ; toutefois, ils font valoir qu'ils ne sont compétents pour expertiser ni les procédés préconisés ni les travaux réalisés, les entreprises installatrices demeurent seules responsables. En revanche :

- o pour intégrer un réseau, les partenaires s'engagent à disposer des qualifications requises ;
- o le référentiel ou le cahier des charges auquel les partenaires adhèrent comprend des critères à respecter en matière de santé financière de l'entreprise, de formation technique et d'accompagnement du client ;
- o des enquêtes de satisfaction sont conduites ;
- o des contrôles sont effectués systématiquement pour les nouveaux partenaires ;
- o des contrôles aléatoires ou orientés sur les cas faisant l'objet de réclamations sont également effectués par des organismes extérieurs ;
- o les entreprises qui suscitent des réclamations sont déréférencées.

Les associations de consommateurs souhaitent :

- que chaque fournisseur publie et diffuse, d'une manière facilement accessible, la liste des entreprises avec lesquelles il a engagé un partenariat, afin de permettre au consommateur de détecter celles qui y prétendent à tort ;
- que les fournisseurs clarifient les engagements souscrits par les entreprises partenaires, les qualifications requises et les garanties apportées par cette adhésion ;
- que les fournisseurs mettent à la disposition des consommateurs un questionnaire de satisfaction sur les entreprises référencées;

- qu'un guide d'information sur les différentes certifications et qualifications existantes soit édité.

Recommandation n° 10 :

Renforcer fortement le plan de formation mis en place par l'Etat, avec une implication de l'Education nationale et de l'association des professionnels du secteur, pour développer les filières liées à l'installation de matériels ou d'équipements et les services relatifs à l'efficacité énergétique y compris par la délivrance de diplômes adaptés.

Recommandation n° 11 :

Les labels utilisés par les filières professionnelles doivent s'appuyer sur des démarches de sélection et de suivi garantissant une qualité rigoureuse.

Recommandation n° 12 :

Les réseaux de partenariat développés avec des installateurs par les fournisseurs d'énergie, qui font référence à leur nom ou à leur marque, doivent faire l'objet d'une « démarche qualité » rigoureuse, intégrant notamment un dispositif de contrôle des travaux dont les résultats seront pris en compte dans les décisions de maintien des installateurs dans le réseau.

MODIFICATION DE L'ARRETE FACTURE

La refonte de l'arrêté du 2 juillet 2007 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel a été entreprise pour assurer une meilleure lisibilité des mentions nouvelles introduites par la loi du 7 décembre 2010 portant nouvelle organisation des marchés de l'électricité et pour actualiser les mentions existantes qui doivent y figurer.

Un sous-groupe de travail du CNC dédié à la modification de cet arrêté a été constitué. Ce sous-groupe présidé par la DGCCRF était composé des associations de consommateurs, des fournisseurs d'énergie au niveau national ou entreprises locales de distribution, les gestionnaires de réseaux de distribution, divers organismes (Commission de Régulation de l'Energie, Médiateur national de l'énergie) et des représentants de l'administration (DGEC).

Ce sous-groupe s'est réuni à plusieurs reprises pour débattre des éléments à modifier ou à introduire dans le nouvel arrêté. L'avis des membres du groupe a également été recueilli par voie électronique sur plusieurs versions du projet.

La refonte de l'arrêté s'est attachée, à la demande des fournisseurs, à ne pas règlementer la présentation des factures. Il s'agit de ne pas générer de contraintes pour l'adaptation de leurs factures qui pourraient être lourdes en matière de coût. Toute liberté est donc laissée à chaque entreprise de choisir une présentation lisible et compréhensible.

Les nouvelles dispositions du projet d'arrêté ont pour objet de :

- fixer les modes de paiement offerts au client, ainsi que leurs modalités. Il s'agit d'éviter que le prélèvement automatique soit l'unique mode de paiement proposé ;

- préciser quels sont les délais de remboursement ou les conditions de report des trop-perçus ;
- modifier le contenu de la facture pour identifier les éventuels trop-perçus afin d'en permettre le remboursement par le fournisseur ;
- mentionner comment le fournisseur indique la base sur laquelle repose son estimation ;
- mentionner la période et les modalités de transmission de ses index par le consommateur pour une prise en compte dans l'émission de la facture suivante.

Le projet d'arrêté a reçu un avis favorable lors des consultations obligatoires auquel il a été soumis (Conseil supérieur de l'énergie, Conseil national de la consommation, Commissaire à la simplification).

Le projet d'arrêté est à présent soumis à la signature des ministres chargés de la consommation et de l'énergie (annexe 3).

IV – AVIS et RECOMMANDATIONS

Les collèges des consommateurs et des professionnels ont donc abordé des questions portant sur divers domaines du secteur de l'énergie, dans le cadre d'un mandat très étendu. Des réponses consensuelles aux attentes exprimées ont été dégagées et traduites sous formes de recommandations (annexe 4).

Certaines recommandations peuvent être mises en œuvre directement par les fournisseurs.

Les travaux du Groupe de travail dédié à l'énergie se poursuivront en 2012 sur quelques questions qui méritent d'être approfondies.

En conclusion de ces travaux, le Conseil national de la consommation émet l'avis dont la teneur suit.

A N N E X E S

- 1. Mandat**
- 2. Liste des participants au groupe de travail - Chronologie du déroulement des réunions et liste des experts entendus**
- 3. Arrêté relatif aux factures élaboré dans le cadre du groupe de travail du CNC**
- 4. Recommandations retenues par le groupe de travail**
- 5. Présentation faite par le collègue "consommateurs", lors de la séance du 28 mars 2011 sur le "parcours client"**
- 6. Présentation faite au nom du collègue "professionnel", lors de la séance du 28 juin 2011, sur la "charte des fournisseurs"**

ANNEXE 1

Mandat de groupe de travail du Conseil National de la Consommation

« La fourniture d'électricité et de gaz naturel : préparer l'avenir »

Le vote de la loi « Nouvelle Organisation du Marché de l'Electricité » (NOME) marque une étape dans la réglementation du secteur de la fourniture d'électricité. En effet, celle-ci transpose les articles 3 et les annexes 1 relatives à la protection des consommateurs des directives 2009/72/CE et 2009/73/CE du 13 juillet 2009 concernant des règles communes pour les marchés intérieurs de l'électricité et du gaz naturel. La loi NOME comporte également d'autres dispositions protectrices inspirées des réclamations formulées par les consommateurs auprès des associations de consommateurs, de la DGCCRF et du Médiateur national de l'énergie.

En outre, le vote de la loi NOME par le Parlement en novembre 2010 intervient 3 ans et demi après l'ouverture totale des marchés à la concurrence pour les clients domestiques, le 1er juillet 2007.

Le moment semble donc opportun pour réunir les consommateurs et les professionnels du secteur de l'énergie afin de faire le bilan des dispositions protégeant les consommateurs dans le secteur de la fourniture de l'électricité et du gaz naturel, d'étudier quelles sont les améliorations futures possibles en matière d'information, de maîtrise de la consommation et des coûts de l'énergie, et de manière plus générale formuler toutes recommandations utiles pour préparer l'avenir.

L'état des lieux du secteur et l'analyse des attentes et des besoins des consommateurs

Le point de situation sera l'occasion de passer en revue différents thèmes associés à l'actualité du secteur, en particulier :

- les mesures de protection du consommateur prévues par la loi NOME et les dispositions à prendre dans le cadre des textes d'application de cette loi ou du code de la consommation selon le cas ;
- les mesures complémentaires envisageables ;
- de manière plus générale, la qualité et le prix de l'offre ainsi que l'évolution des pratiques commerciales mises en œuvre par les fournisseurs; une évolution des méthodes de commercialisation pourrait être anticipée : nouveaux circuits de commercialisation non spécialisés, méthodes de vente dynamiques, information du consommateur, service client et traitement des réclamations ;
- les compteurs communicants, qui soulèvent des questions relatives, notamment, à la propriété et à la confidentialité des données de consommation, ainsi qu'à la protection de la vie privée des consommateurs ; leurs applications en matière de maîtrise de l'énergie ;
- l'accès aux tarifs sociaux par les personnes y ayant droit et les mesures préconisées pour endiguer la précarité énergétique ;
- l'installation des matériels liés à l'énergie (panneaux solaires, éoliennes, pompes à chaleur...) et les réseaux d'installateurs ou de prestataires de services promus par les fournisseurs d'énergie.

Le groupe pourrait également réfléchir aux différentes mesures et garanties à recommander pour remédier à d'éventuelles difficultés que connaîtraient les consommateurs d'énergie dans les années à venir.

Le mandat du groupe de travail

Le mandat, qui se situe à un niveau de réflexion plus global par rapport aux avancées techniques déjà accomplies par les groupes de travail organisés par la commission de régulation de l'énergie (CRE) dans ce secteur, aura pour mission de réfléchir aux éléments évoqués ci-dessus.

Le Groupe de travail pourra organiser un ou plusieurs sous-groupes thématiques ou fils de discussion et recevoir, en tant que de besoin, l'assistance de la Direction générale de l'énergie et du climat (DGEC), de la Commission de régulation de l'énergie (CRE), du Médiateur national de l'énergie (MNE), de l'ADEME, de la CNIL ou de tout autre organisme directement utile.

Un sous-groupe de travail ad hoc chargé d'examiner le contenu des factures sera constitué en priorité. Il pilotera la concertation dans le cadre de la modification de l'arrêté du 2 juillet 2007 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel. Un rapport d'étape spécifique à ce sous-groupe sera rendu avant la fin du 1^{er} trimestre 2011, afin de permettre à l'administration de lancer les consultations réglementaires sur un projet de modification de l'arrêté, en vue de sa signature dans les meilleurs délais.

Un rapport d'étape concis sera présenté chaque trimestre pour l'ensemble des travaux et transmis aux parties intéressées.

Il est demandé au groupe de préparer, pour la fin du 1^{er} semestre 2011, un premier projet d'avis et de rapport. Après leur adoption par le CNC, l'avis et le rapport seront adressés aux directions concernées par ce dossier et à toute autre institution intéressée.

Mme Elsa Cohen (CSF) a été nommée rapporteur pour le collège des consommateurs et M. Pierre Astruc (GDF Suez) rapporteur pour le collège des professionnels.

Le groupe de travail est animé par Axel Thonier – chef du bureau F1 de la DGCCRF et Françoise Sibille – bureau F1 de la DGCCRF.

ANNEXE 2

LISTE DES PARTICIPANTS AU GROUPE DE TRAVAIL

CHRONOLOGIE DU DEROULEMENT DES REUNIONS et LISTE DES EXPERTS ENTENDUS

ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS

Mme Elsa COHEN (Rapporteur)	CSF
M. Guy BEAUNE	INDECOSA-CGT
M. Louis-Guy CHARGELEGUE	FAMILLES RURALES
M. Claude CREPY	CNAFC
M. CLAUDE DOUARE	ADEIC
M. Daniel FOUNDOULIS	ALLDC
M. Michel FRECHET	CGL
Mme Amel HAIKEM	ALLDC
Mme Isabelle LOUBENS	FAMILLES RURALES
M. Alain MISSE	AFOC
M. Michel VINCENT	CSF
M. Stéphane PAVLOVIC	CGL
Mme Ariane POMMERY	ADEIC
M. Frédéric POLACSEK	CNAFAL
M. Nicolas REVENU	UNAF
M. Michel VINCENT	CSF
M. Henri SCHMITT	FAMILLES DE FRANCE
Mme Françoise THIEBAULT	ALLDC/ UNAF
M. Philippe TOMBETTE	INDECOSA-CGT
M. Félix VEZIER	AFOC
Mme Ludivine VOLPATO	ORGECO
Mme Estelle YACOUVOU	FAMILLES DE FRANCE

AUTRE ASSOCIATION

M. Bernard LAPOSTOLET	Association d'Aide aux Personnes Démunies FONDATION ABBE PIERRE
-----------------------	--------------------------------------------------------------------

PROFESSIONNELS

M. Pierre ASTRUC (Rapporteur)	GDF-SUEZ
Mme Caroline ADAM-PLANCHON	GDF-SUEZ
Mme Francine ALBERT	UNION HABITAT
M. Marc ALDEBERT	EDF
M. Michel ASTRUC	MEDIATEUR –GDF-SUEZ
M. Franck AVIGNON	MEDEF
M. Olivier BAJARD	EDF
M. Patrick BAYLE	EDF
M. Cédric BELLOIR	POWEO
M. Pierre BOULNOIS	FNSICAE COOP DE FRANCE
M. Jean-Christophe CADEAU	ALTERGAZ
Mme Jocelyne CANETTI	EDF
Mme Sylvie CASTRIQUE	ERDF DISTRIBUTION
M. Jean-François CHATELIER	GAZ de BORDEAUX
M. Emmanuel CHAZALON	SICAE-OISE
Mme Juliette CHERUBINI	EDF
Mme Aurélie CHIBERRE	POWEO
M. Denis COMPAGNON	GAZ de BORDEAUX
Mme Isabelle CORNEAU-CREMERS	POWEO

M. Léonard COX
M. Christophe CHAUVET
M. Jean-François CHATELIER
Mme Julia DUBELLOU
M. Claude DUFAUR
Mme Aurélie CHIBERRE
Mme Juliette CHERUBINI
M. Jean FACON
Mme Catherine FOULONNEAU
M. Jean-Pierre HERVE
M. Martial HOULLE
Mme Mercedes FAUVEL-BANTOS
M. Olivier GAINON
M. Charles –Antoine GAUTIER
M. Bernard GONTIER
Mme Caroline JAMIN
Mme Nathalie JAOUEN-AZUR
M. Bernard JOUGLAIN
Mme Amélie JUGLAN
M. Patrick KAMOUN
M. Bruno LACHAUSSE
Mme Stéphanie LACOMBLEZ
Mme Violaine LANNEAU
M. Yann LE PORT
Mme Laurence LE SASSIER
M. Anthony MAZZENGA
Mme Laurianne MORILLAS
M. Francis MOSER
M. Nicolas MILKO
M. Philippe MINVIEILLE
M. Julien NOE
M. Jean-Pierre PELLOUARD
M. Patrick RAKOTONDRAHAHY
M. RAUX
M. Sylvain ROMIEUX
M. Michel ROUSSELIN
Mme Marie-Christine SCOQUART
M. Guillaume TABOURDEAU
M. Frédéric TOSTAIN
M. Bernard TRONCHON
M. Hugues VERITE
M. VILLEFAILLEAU
M. Patrick VINCENT
M. Cédric VISSAC
Mme WELKAMP Sylvia

FIECC
FNSICAE / UNELEG
GAZ de Bordeaux
UNAF
GDF-SUEZ
POWEO
EDF
FNCCR
GRDF
GDF-SUEZ
DIRECT ENERGIE
GRDF
IGNES
FNCCRF
CCI de SAUMUR
POWEO
FFTELECOM
FPEE
CGPME
UNION HABITAT
ERDF
ENERCOOP
FNCCR
UPA
EDF
GRDF
DIRECT ENERGIE
GAZ DE STRABOURG
PLANET UI
GRDF
ENERCOOP
UPA
ERDF
UFE
UFE
UPA
FNCCR
ANROC
ALTERGAZ
ACFCI
FIECC
AFG Fournisseurs
ACFCI
ERDF
ERDF

AUTRES ORGANISMES

Mme Alexandra BONHOMME
M. Adrien BOUYSSI
Mme Frédérique COFFRE
M. Jérémie CUCHE
Mme Catherine LEFRANCOIS
Mme Mladena PAVLOVA
Mme Esther PIVET
M. Stéphane MIALOT
M. Emmanuel RODRIGUEZ
Mme Stéphanie TRUQUIN
Mme Virginie POTIRON

Commission de la régulation de l'énergie (CRE)
Commission de la régulation de l'énergie (CRE)
Médiateur national de l'énergie (MNE)
Commission de la régulation de l'énergie (CRE)
Médiateur national de l'énergie (MNE)
Commission de la régulation de l'énergie (CRE)
Commission de la régulation de l'énergie (CRE)
Médiateur national de l'énergie (MNE)
Commission de la régulation de l'énergie (CRE)
Institut national de la consommation (INC)
Institut national de la consommation (INC)

ADMINISTRATIONS

M. Axel THONIER, Président du groupe de travail jusqu'au 28 juin 2011	DGCCRFR – Chef du Bureau F1
M. Pierre CHAMBU	DGCCRFR - Sous-directeur 6 « Services et réseaux »
Mme Emma DELFAU, Présidente du groupe de travail à compter du 1 ^{er} novembre 2011	DGCCRFR - Chef du Bureau 6A « Energie, environnement et matières premières »
Mme Françoise SIBILLE	DGCCRFR - Bureau 6A « Energie, environnement et matières premières »
M. Max-André DELANNOY	Direction générale de l'énergie et du climat (DGEC)
M. Stéphane DERLANGE	Direction générale de l'énergie et du climat (DGEC)
M. Eric DODEMAND	Direction générale de l'énergie et du climat (DGEC)
M. Julien DUCASTELLE	Direction générale de l'énergie et du climat (DGEC)
M. Pascal JOLY	Direction générale de l'énergie et du climat (DGEC)
M. Florian LEWIS	Direction générale de l'énergie et du climat (DGEC)
M. Pascal LOSTE	DGCCRFR-Secrétariat général du GIC et du CNC
Mme Françoise LALOUELLE	DGCCRFR-Secrétariat général du GIC et du CNC
M. Michel DELAVICTOIRE	DGCCRFR-Secrétariat général du GIC et du CNC
M. Christian FAGES	DGCCRFR-Secrétariat général du GIC et du CNC

CHRONOLOGIE DU DEROULEMENT DES REUNIONS - LISTE DES EXPERTS ENTENDUS

16 février 2011

ETAT DES LIEUX DU SECTEUR :

- Mme SIBILLE (DGCCRFR - bureau 6A) : rappel des recommandations du CNC de 2005
- M. DELANNOY (DGEC) : présentation du nouveau cadre réglementaire issu de la loi sur la nouvelle organisation du marché de l'énergie dite « NOME » du 7 décembre 2010 (ARENH, tarifs, CRE)
- M. RODRIGUEZ (CRE) : présentation des groupes de travail mis en place par la CRE
- M. BOUYSSI (CRE) : présentation de la situation actuelle du marché de l'électricité et du gaz naturel

8 mars 2011

INFORMATION DES CONSOMMATEURS :

- Mme COFFRE (MNE) : présentation du dispositif d'information des consommateurs d'électricité et de gaz naturel

PROTECTION DES CONSOMMATEURS :

- Mme SIBILLE (DGCCRFR - bureau 6A) : présentation des mesures existantes - dispositions du code de la consommation et mesures nouvelles insérées par la loi NOME du 7 décembre 2010

RECLAMATIONS – DISPOSITIF PUBLIC :

- M. MIALOT (MNE) : présentation du dispositif public de traitement des réclamations

28 mars 2011,

RECLAMATIONS - DISPOSITIF DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS PAR LES ENTREPRISES :

- M.ALDEBERT (EDF) : présentation du traitement des réclamations chez EDF
- Mme CANETTI (EDF) : présentation de la Médiation chez EDF
- M. HERVE (GDF SUEZ) : présentation du traitement des litiges chez GDF-SUEZ
- M. ASTRUC (GDF SUEZ) : présentation de la médiation chez GDF-SUEZ
- M. BELLOIR (POWEO) : présentation du traitement des litiges chez POWEO
- Mme MORILLAS (Direct Energie) : présentation du traitement des réclamations chez Direct Energie
- M. CADEAU (Altermoz) : présentation du traitement des réclamations chez Altermoz
- M. CHAUVET (Fédération Nationale des SICAE) : présentation du traitement des réclamations par les entreprises locales de distribution (ELD)
- Mme JOUEN-AZUR (Fédération Française des Télécommunications) : présentation du traitement des litiges dans le secteur des télécommunications et de l'organisation du régime de la médiation
- Mme LEFRANCOIS (MNE) : présentation des recommandations du Médiateur national de l'énergie relatives à l'amélioration du traitement des réclamations

26 avril 2011

RECLAMATIONS - ATTENTES DES CONSOMMATEURS :

- M. MICHEL (CSF) : présentation des attentes des consommateurs en matière de traitement des réclamations (ANNEXE 5)

RECLAMATIONS - PROPOSITIONS DES FOURNISSEURS ET DES GESTIONNAIRES DE RESEAUX :

- M. Pierre ASTRUC (GDF-SUEZ) – rapporteur : présentation des propositions des fournisseurs et des gestionnaires de réseaux de distribution sur le traitement des réclamations

PRIX DE L'ENERGIE :

- M. DELANNOY (DGEC) : présentation sur le prix de l'énergie (établissement du prix – structure des tarifs et évolution des tarifs réglementés)

17 mai 2011

TARIFS SOCIAUX ET ACCOMPAGNEMENT SOCIAL :

- M. JOLY (DGEC) : présentation du tarif social de l'électricité - tarif de première nécessité (TPN)
- M. DERLANGUE (DGEC) : présentation du tarif social du gaz naturel - tarif spécial de solidarité (TSS)
- M. LAPOSTOLET(Association d'Aide aux Personnes Démunies - Fondation Abbé Pierre) : présentation de mesures proposées pour endiguer la précarité énergétique

PROCEDURE APPLICABLE EN CAS D'IMPAYES DE FACTURE :

- M. RODRIGUEZ (CRE) : restitution de la consultation menée dans le cadre du groupe de travail GT2M de la CRE

7 juin 2011

MAITRISE DE LA DEMANDE D'ENERGIE :

- M. DODEMAND (DGEC) : présentation du dispositif des certificats d'économies d'énergie

TRAVAUX D'ECONOMIE D'ENERGIE ET INSTALLATION DES MATERIELS LIES A L'ENERGIE :

- M. RABANY (DGCCRF - Bureau E2) : présentation sur l'installation des matériels liés à l'énergie et les actions de surveillance du marché

RESEAUX D'INSTALLATEURS ET DE PRESTATAIRES PROMUS PAR LES FOURNISSEURS :

- Mme POTIRON (INC) : présentation des enquêtes réalisées par 60 millions de consommateurs sur les énergies vertes, la maîtrise d'énergie et les travaux d'économie d'énergie (pompes à chaleur et contrôle de qualité)
- M. BAYLE et POIROUX (EDF) : présentation du réseau des professionnels - référentiel Bleu Ciel d'EDF
- M. HERVE (GDF SUEZ) : présentation du réseau des partenaires - Dolce Vita de GDF SUEZ

28 juin 2011

COMPTAGE ET COMPTEURS « COMMUNICANTS » :

- M. LEWIS (DGEC) : présentation du compteur communicant en électricité – aspects règlementaires et apports aux consommateurs
- M. RODRIGUEZ (CRE) : évaluation technico-économique de l'expérimentation concernant le compteur « Linky »
- M. MAZZENGA (GDRF) : présentation de l'expérimentation des compteurs communicants en gaz de GRDF – éléments d'appréciation
- M. GAINON (délégué du Syndicat des Industries du génie numérique, énergétique et sécuritaire - IGNES) : présentation sur l'efficacité énergétique et les smart Grids
- Mme LOUBENS (Familles rurales) : présentation des résultats de l'enquête réalisée par l'association « Familles rurales » dans le cadre de l'expérimentation portant sur les compteurs électriques communicants « Linky »
- M. MICHEL (CSF) : présentation sur l'attente des consommateurs pour anticiper l'arrivée des compteurs communicants et des offres nouvelles
- Mme THIEBAULT (ALLDC) : présentation des travaux du GT maîtrise de l'énergie (MDE) de la CRE
- MM. VILLEFAILLEAU (AFG) et RAUX (UFE) : présentation du contenu de la Charte des fournisseurs et des engagements des fournisseurs (ANNEXE 6)

15 novembre 2011

EXAMEN DES PROPOSITIONS DE RECOMMANDATIONS

17 janvier 2012

EXAMEN DES PROPOSITIONS DE RECOMMANDATIONS

ANNEXE 3

PROJET D'ARRETE RELATIF AUX FACTURES

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère de l'économie, des finances et
de l'industrie

Arrêté du []

**RELATIF AUX FACTURES DE FOURNITURE D'ELECTRICITE OU DE GAZ NATUREL, A LEURS MODALITES
DE PAIEMENT ET AUX CONDITIONS DE REPORT OU DE REMBOURSEMENT DES TROP-PERÇUS.**

NOR : EFIC1124216A

Le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie et le ministre auprès du ministre de l'économie, des finances et de l'industrie chargé de l'industrie, de l'énergie et de l'économie numérique,

Publics concernés : les fournisseurs d'électricité ou de gaz naturel, les consommateurs, les non-professionnels ainsi que les consommateurs finals non domestiques ayant souscrit une puissance électrique égale ou inférieure à 36 kilovoltampères (kVA) ou consommant moins de 30 000 kilowattheures (kWh) de gaz naturel par an.

Objet : fixe les conditions de présentation des factures de fourniture de gaz naturel et d'électricité, fixe les modes de paiement offerts au client par le fournisseur et leurs modalités, précise les délais de remboursement ou les conditions de report des trop-perçus et leur identification, prévoit comment le fournisseur indique sur quelle base repose son estimation, prévoit de mentionner la période au cours de laquelle le consommateur peut transmettre ses index et les modalités de cette transmission pour qu'ils soient pris en compte dans l'émission de la facture suivante.

Entrée en vigueur : le 1er janvier 2013, à l'exception de l'article 12 qui entre en vigueur le 1er janvier 2014.

Notice : cet arrêté est pris en application de l'article L. 121-91 du code de la consommation, il encadre les éléments contenus dans la facture et précise les modalités de délivrance d'une facture avant paiement. Il indique les modalités de transmission de la facture et impose l'établissement d'une facture sur la base de la consommation réelle au moins une fois par an. Il prévoit qu'une mention indique au consommateur les moyens d'accès aux informations sur les prix pratiqués par le fournisseur et les coordonnées du site d'information des pouvoirs publics. L'arrêté prévoit également la communication au consommateur d'éléments récapitulatifs, en application de l'article L. 113-3 du code de la consommation relatif à l'information du consommateur sur les prix.

Référence : l'article L. 121-91 du code de la consommation peut être consulté sur le site Légifrance : <http://www.legifrance.gouv.fr>

Vu la directive 2006/32/CE du Parlement européen et du Conseil du 5 avril 2006 relative à l'efficacité énergétique dans les utilisations finales et aux services énergétiques et abrogeant la directive 93/76/CEE du Conseil, notamment son article 13 ;

Vu le code de la consommation, notamment ses articles L. 113-3, L. 121-86 et L. 121-91 ;

Vu le code monétaire et financier, notamment ses articles L. 112-6, L. 112-12 et D. 112-3 ;

Vu le code de l'énergie ;

Vu le décret n° 2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau ;

Vu l'avis du Conseil supérieur de l'énergie en date du 4 octobre 2011 ;

Vu l'avis du Commissaire à la simplification en date du 24 février 2012 ;

Le Conseil national de la consommation consulté.

Arrêtent :

Article 1^{er}

La fourniture d'électricité ou de gaz naturel donne lieu avant paiement à la délivrance sans frais, par le fournisseur, d'une facture au consommateur.

Pour le consommateur ayant choisi un étalement des règlements, le fournisseur d'électricité ou de gaz naturel délivre, au moins une fois par an, une facture ainsi qu'un échéancier de paiement.

Article 2

La facture de fourniture d'électricité ou de gaz naturel est adressée au consommateur sur un support papier ou, avec son accord exprès et préalable, sur un autre support durable à sa disposition.

Elle est établie au moins une fois par an en fonction de l'énergie effectivement consommée.

Article 3

La facture de fourniture d'électricité ou de gaz naturel indique les moyens simples et gratuits permettant au consommateur d'accéder à l'ensemble des prix appliqués par le fournisseur.

La facture indique les coordonnées téléphoniques ainsi que le coût d'appel et l'adresse du site internet du « service d'information des pouvoirs publics ».

Article 4

La facture de fourniture d'électricité ou de gaz naturel adressée au consommateur fait apparaître, de manière lisible, les éléments d'information suivants :

- le nom, l'adresse et le numéro d'inscription au registre du commerce et des sociétés (RCS) du fournisseur d'électricité ou de gaz naturel ou toute indication équivalente pour les sociétés situées hors de France et pour les opérateurs qui ne sont pas inscrits au registre du commerce et des sociétés ;

- le nom, l'adresse électronique et postale, le numéro d'appel non surtaxé et les horaires d'accès au service clientèle du fournisseur ;
- le numéro d'appel non surtaxé du centre de dépannage du gestionnaire du réseau de distribution lorsque le fournisseur a conclu avec le consommateur un contrat unique portant sur la fourniture et la distribution d'électricité ou de gaz naturel ;
- le numéro de référence du client ;
- le nom, le prénom ou la raison sociale du titulaire du contrat de fourniture d'électricité ou de gaz naturel ;
- l'adresse du site de consommation ;
- le cas échéant, le nom du payeur et l'adresse de facturation, si ces coordonnées sont différentes de celles du site de consommation ;
- l'intitulé commercial de l'offre souscrite, ainsi que les éventuelles options et différenciations horaires ;
- la date d'échéance et le délai de préavis de résiliation du contrat à durée déterminée souscrit par le consommateur final non domestique pour une puissance électrique égale ou inférieure à 36 kilovoltampères (kVA) ou consommant moins de 30 000 kilowattheures (kWh) de gaz naturel par an ;
- pour l'électricité, le numéro du point de livraison du site de consommation (PDL) et la puissance souscrite ;
- pour le gaz naturel, le numéro du point de comptage et d'estimation (PCE) et la consommation annuelle de référence (CAR) ou la consommation annuelle prévisionnelle utilisée par le fournisseur pour ses estimations ;
- le caractère réglementé ou non des prix facturés ;
- le numéro de référence du ou des compteurs ;
- le type du ou des compteurs transmis par le gestionnaire de réseau de distribution ;
- le numéro de référence de la facture, sa date d'émission et sa date limite de paiement ;
- la date estimative de la prochaine facture et, si le fournisseur en a connaissance, celle du prochain relevé ;
- la période durant laquelle le client peut transmettre des index pour une prise en compte dans l'émission de la facture suivante et les modalités de cette transmission, en application du cinquième alinéa de l'article L. 121-91 du code de la consommation ;
- les modalités de paiement ;
- l'historique de la consommation en kWh sur une année pleine précédant l'établissement de la facture, éventuellement sous forme de graphique, permettant une comparaison avec la consommation de l'année précédente à la même période, si le fournisseur dispose de ces informations, et distinguant les consommations réelles et estimées.

Article 5

Pour chaque type d'abonnement souscrit auprès du fournisseur d'électricité ou de gaz naturel une ligne distincte identifie clairement :

- la période de facturation ;
- le prix de l'abonnement mensuel et son montant hors taxes pour la période considérée ;
- les promotions et remises éventuelles, ainsi que la période durant laquelle elles s'appliquent.

Article 6

Le détail des consommations d'électricité ou de gaz naturel mentionne pour chaque énergie :

- la période sur laquelle porte la consommation, en précisant si la consommation facturée est estimée ou réelle ou transmise par le client ;
- les anciens et les nouveaux index estimés ou relevés ou transmis par le client, en kWh pour l'électricité, en m3 pour le gaz naturel ;
- le nombre de kWh ou de m3 facturés, en distinguant, s'il y a lieu, les éventuelles différenciations horaires ;
- pour le gaz naturel, le coefficient de conversion appliqué à la période facturée ;
- le prix unitaire du kWh et le montant hors taxes des consommations ;
- les promotions et remises éventuelles ainsi que la période durant laquelle elles s'appliquent ;
- en cas de changement de prix, à défaut d'un index réel transmis par le gestionnaire de réseau de distribution, le prix moyen calculé en fonction de la durée de chaque période ou la répartition des kWh facturés à l'ancien et au nouveau prix proportionnellement à la durée de chaque période écoulée, le cas échéant, affectée des coefficients de pondération prévus au contrat.

Article 7

La facture de fourniture d'électricité ou de gaz naturel mentionne la période facturée et le prix unitaire hors taxes des options et des services, le cas échéant, souscrits auprès du fournisseur.

Article 8

La facture de fourniture d'électricité ou de gaz naturel comporte, le cas échéant, la date et l'intitulé des prestations réalisées par le gestionnaire du réseau public de distribution et facturées par le fournisseur d'électricité ou de gaz naturel. L'intitulé de ces prestations doit permettre de les identifier dans le catalogue des prestations du gestionnaire de réseau de distribution.

Article 9

La facture de fourniture d'électricité ou de gaz naturel détaille l'ensemble des taxes et contributions applicables, dues par le consommateur en vertu de la législation en vigueur.

Elle mentionne notamment :

- le montant de la facture hors TVA pour le consommateur final non domestique souscrivant une puissance électrique égale ou inférieure à 36 kVA ou consommant moins de 30 000 kWh de gaz naturel par an ;
- les taux et les montants de la TVA ;
- le montant total de la facture toutes taxes comprises.

Article 10

En vue d'assurer l'information du consommateur, la facture de fourniture d'électricité ou de gaz naturel précise de manière apparente les mentions complémentaires suivantes :

- en cas de facturation terme à échoir ou fondée sur un index estimé, la base sur laquelle repose l'estimation ou comment avoir accès à cette base ;
- si la facture comporte des rectifications, les informations relatives à la période, au tarif appliqué et au nombre de kWh concernés qui permettent d'en vérifier le fondement, ces informations peuvent figurer clairement dans un document joint à la facture ;
- les coordonnées du service compétent pour traiter les réclamations ;
- l'adresse postale et l'adresse du site internet du médiateur national de l'énergie accompagnées de la mention suivante : « En cas de litige lié à l'exécution du contrat, si votre réclamation écrite auprès de [*nom du fournisseur*] n'a pas permis de régler le différend dans un délai de deux mois, vous pouvez saisir le médiateur national de l'énergie » ;
- le délai minimal de conservation des factures.

Article 11

La facture comporte également les éléments suivants :

- le montant à payer ou, le cas échéant, à rembourser ;
- la date limite de paiement ou, le cas échéant, le délai de remboursement.

Article 12

Les éléments suivants sont communiqués au consommateur au moins une fois par an pour chaque énergie :

- le montant hors taxes de l'abonnement annuel facturé ;
- le montant hors taxes de la consommation annuelle facturée ;
- le montant hors taxes annuel facturé de chaque option et service souscrits ;
- le montant total annuel toutes taxes comprises facturé au client.

Article 13

Le fournisseur est tenu de proposer le chèque et un mode de paiement en espèces dans les conditions prévues par le code monétaire et financier susvisé.

Article 14

En cours de contrat, lorsque la facture établie en fonction de l'énergie consommée fait apparaître un trop-perçu par le fournisseur inférieur à vingt cinq euros, le trop-perçu est reporté sur la facture suivante, sauf si le consommateur demande son remboursement ; à partir de ce montant, le trop-perçu est remboursé par le fournisseur. Le remboursement est effectué dans un délai de quinze jours à compter de l'émission de la facture ou de la demande du client.

Le montant prévu à l'alinéa ci-dessus est porté à cinquante euros pour le consommateur final non domestique ou non-professionnel souscrivant une puissance électrique égale ou inférieure à 36 kVA ou consommant moins de 30 000 kWh de gaz naturel par an.

Article 15

L'arrêté du 2 juillet 2007 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel est abrogé à compter du 1^{er} janvier 2013.

Article 16

Les dispositions du présent arrêté entrent en vigueur le 1^{er} janvier 2013, à l'exception de celles de l'article 12, qui entrent en vigueur le 1^{er} janvier 2014.

Article 17

La directrice générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes est chargée de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le .

Le ministre de l'économie, des finances, et de l'industrie,
Pour le ministre et par délégation :
La directrice générale de la concurrence,
de la consommation et de la répression des fraudes,

N. HOMOBONO

Le ministre auprès du ministre de l'économie,
des finances et de l'industrie chargé de l'industrie,
de l'énergie et de l'économie numérique,
Pour le ministre et par délégation :
Le directeur général de l'énergie et du climat,

P.F. CHEVET

ANNEXE 4

Groupe de travail du CNC La fourniture de l'électricité et du gaz naturel : préparer l'avenir

RECOMMANDATIONS RETENUES :

Recommandation n° 1 :

Poursuivre, dans les instances ad hoc, le dialogue engagé entre les professionnels du secteur de l'énergie et les représentants des consommateurs pour définir et assurer le suivi d'actions favorisant l'innovation ainsi que le pilotage proactif par la qualité.

Recommandation n° 2 :

Mettre en place des instances de dialogue avec les associations de consommateurs au sein de chaque fournisseur ou, le cas échéant, d'un groupement de fournisseurs qui désignent un ou plusieurs interlocuteurs chargés de ces relations.

Recommandation n° 3 :

Renforcer la communication par tous les acteurs concernés, notamment par les pouvoirs publics, sur les règles et l'organisation de l'ouverture des marchés de l'énergie, les principes de fixation et d'évolution des tarifs réglementés, les choix offerts aux consommateurs et leurs nouveaux droits.

Un groupe de travail ad hoc du CNC recensera en 2012 les besoins de mise à jour des supports de communication existant ou de création de nouveaux documents. Un glossaire des termes utilisés dans le secteur de l'énergie sera, notamment, établi par ce groupe de travail. Il proposera également des moyens à développer pour leur diffusion auprès des consommateurs.

Recommandation n° 4 :

Mettre en place une démarche qualité pour le « parcours client », intégrant la professionnalisation des conseillers, dans le but d'apporter une réponse adaptée aux demandes des clients, et d'assurer l'amélioration continue des processus de gestion des relations avec la clientèle.

Cette démarche intégrera les principes suivants :

- A. La promotion du règlement à l'amiable des litiges – laissant toutefois la liberté de choix final au consommateur. Faire de la médiation, assurée par les entreprises ou par le Médiateur national de l'énergie, une opportunité dans la boucle d'amélioration continue de la « relation client », dans le souci de maintenir l'équilibre entre les intérêts respectifs des consommateurs et des fournisseurs.
- B. L'organisation du traitement des réclamations repose sur l'existence de plusieurs niveaux successifs dont la progressivité est à respecter :
 - 1) Un service client, premier niveau de contact, qui assure le traitement des réclamations ou des demandes d'informations écrites ou orales

- 2) **Un service consommateur, niveau d'appel saisi par écrit pour traiter les demandes du client qui n'ont pas pu être satisfaites lors de sa première demande**
- 3) **Le cas échéant, un service de médiation interne pour les entreprises qui le souhaitent, celles-ci garantissent son indépendance, son impartialité, sa compétence et son efficacité en conformité avec la « Charte Médiation Consommation » établie par la Commission de la Médiation de la Consommation.**

C. L'organisation interne des entreprises est complétée par le Médiateur national de l'énergie (MNE), institué par le législateur, dont les coordonnées seront rappelées sur chaque facture au plus tard en janvier 2013 (projet d'arrêté facture).

D. Toute réponse écrite à une réclamation comporte les coordonnées de l'instance en charge de traiter l'appel éventuel.

Les associations de consommateurs insistent sur la nécessité d'une garantie d'engagement des fournisseurs d'informer, dès le second niveau de réclamation, sur l'existence et les modalités de saisine du MNE, afin de permettre au consommateur d'aller vers la médiation de son choix (ou les deux successivement s'il le souhaite).

Les fournisseurs considèrent que l'information est assurée par les mentions obligatoires indiquées sur chaque facture.

E. Les fournisseurs traitent la plupart des réclamations en moins d'un mois pour chaque niveau. Dans ce délai et avec la volonté de le limiter au mieux, ils informent le client de la prise en compte de sa réclamation et du délai nécessaire au traitement de leur réclamation, notamment en cas de dépassement.

Les associations de consommateurs souhaitent que les fournisseurs accusent réception de la réclamation sous 72 heures afin que le consommateur soit informé du fait que son dossier est en cours de traitement.

F. Les distributeurs mettent en place en tant que de besoin des dispositifs permettant aux fournisseurs d'assurer des réponses de qualité en conformité avec leurs propres délais et un canal spécifique destiné aux fournisseurs pour les cas complexes, sensibles ou urgents.

G. La mise en place par tous les fournisseurs d'interlocuteurs dédiés aux relations avec les services sociaux et aussi avec les associations de consommateurs. Ceux-ci assurent notamment la prise en charge des demandes ayant un caractère urgent.

H. Les fournisseurs suspendent toute procédure de recouvrement pendant la durée d'instruction d'une réclamation portant sur la facturation, sauf si le consommateur fait obstacle aux vérifications nécessaires. La suspension du recouvrement est limitée aux montants faisant l'objet de la réclamation.

Recommandation n° 5 :

Les pouvoirs publics doivent expliquer aux consommateurs quels sont les impacts, sur l'évolution des prix de l'énergie, des politiques retenues en matière de mix énergétiques, de production, de développement durable, de niveau de sécurité requis, de qualité des infrastructures et de solidarité.

Recommandation n° 6 :

Rappeler aux gestionnaires d'immeubles, bailleurs (sociaux notamment) et aux syndicats de copropriété, de façon proactive, l'obligation qui leur incombe d'informer les locataires et les copropriétaires sur leurs droits, les dispositifs d'attribution des tarifs sociaux et leur obligation réglementaire de transmettre les fichiers des adresses des cages d'escalier des immeubles chauffés collectivement au gaz naturel à leur fournisseur. L'administration contrôlera le respect des obligations incombant aux bailleurs et aux syndicats.

Recommandation n° 7 :

Rationaliser et renforcer l'ensemble du dispositif de soutien aux clients en difficulté : élargir les cibles concernées sur la base de critères définis avec l'État et améliorer le niveau de l'aide pour toutes les énergies utilisées dans le logement. Le dispositif doit impliquer le consommateur et bénéficier d'un financement transparent. Le dispositif doit non seulement aider les consommateurs concernés à payer leurs factures mais il doit également favoriser les actions de maîtrise de la consommation d'énergie (MDE).

Recommandation n° 8 :

Le déploiement des compteurs communicants doit bénéficier au consommateur. En complément des améliorations apportées par les distributeurs (transmission des index réels, sites d'information, réduction des obligations de présence du client lors d'interventions ...), il paraît utile que les fournisseurs, interlocuteurs habituels du consommateur dans la vente d'énergie, mettent en place :

- A. des informations sur les fonctions offertes par les nouveaux compteurs ;
- B. la fourniture d'offres incitatives à une maîtrise de la consommation ;
- C. une garantie de la confidentialité et de la mise à disposition sans frais des données essentielles de consommation ;
- D. la mise à disposition de données mensuelles permettant au consommateur de situer sa consommation par rapport à ses historiques ;
- E. un site internet permettant au consommateur d'accéder à ses données de consommation avec un historique sur deux ans ;
- F. la fourniture de repères sur internet permettant au consommateur de définir son profil de consommation et de situer sa consommation par rapport à ce profil type ;
- G. la fourniture de conseils tarifaires gratuits à la demande pour ajuster son offre avec une indication claire du contact assurant ce service.

Les associations de consommateurs considèrent que les informations et les prestations qui relèvent de la bonne connaissance des fonctionnalités et des possibilités offertes par les compteurs (par conséquent celles relevant des points A, C, D, E, F et G ci-dessus) doivent, par conséquent, être fournies à titre gratuit au consommateur.

Recommandation n° 9 :

Favoriser le développement d'offres, par les entreprises qui vendent de l'énergie et/ou des services énergétiques, permettant une meilleure maîtrise de l'énergie.

Recommandation n° 10 :

Renforcer fortement le plan de formation mis en place par l'Etat, avec une implication de l'Education nationale et de l'association des professionnels du secteur, pour développer les filières liées à l'installation de matériels ou d'équipements et les services relatifs à l'efficacité énergétique y compris par la délivrance de diplômes adaptés.

Recommandation n° 11 :

Les labels utilisés par les filières professionnelles doivent s'appuyer sur des démarches de sélection et de suivi garantissant une qualité rigoureuse.

Recommandation n° 12 :

Les réseaux de partenariat développés avec des installateurs par les fournisseurs d'énergie, qui font référence à leur nom ou à leur marque, doivent faire l'objet d'une « démarche qualité » rigoureuse, intégrant notamment un dispositif de contrôle des travaux dont les résultats seront pris en compte dans les décisions de maintien des installateurs dans le réseau.

Le parcours client

Collège consommateurs

CNC-Groupe de travail « La fourniture
d'électricité et de gaz naturel :
préparer l'avenir »

Lundi 28 Mars 2011

Le parcours client

- Les sources d'insatisfaction concernant le traitement des réclamations et des litiges
- Distinction réclamation /litige
- La réclamation par téléphone – Point d'entrée : La phase à améliorer
- Des problèmes identifiés à améliorer

Les sources d'insatisfaction concernant le traitement des réclamations et des litiges (1/2)

- Multiplicité des interlocuteurs

Sentiment d'être « face à un mur »

- Pas d'interlocuteur compétent pour traiter la réclamation par téléphone
- Non cohérence entre les réponses données verbalement par les téléconseillers et les courriers envoyés
- Manque de réactivité de certains fournisseurs pour traiter la réclamation ou le litige

Les sources d'insatisfaction concernant le traitement des réclamations et des litiges (2/2)

- Absence de 2nd palier (service consommateur) chez certains fournisseurs
- Absence d'interlocuteurs dédiés aux OC chez certains fournisseurs
- Maintien des procédures de recouvrement alors que la réclamation est en cours d'instruction

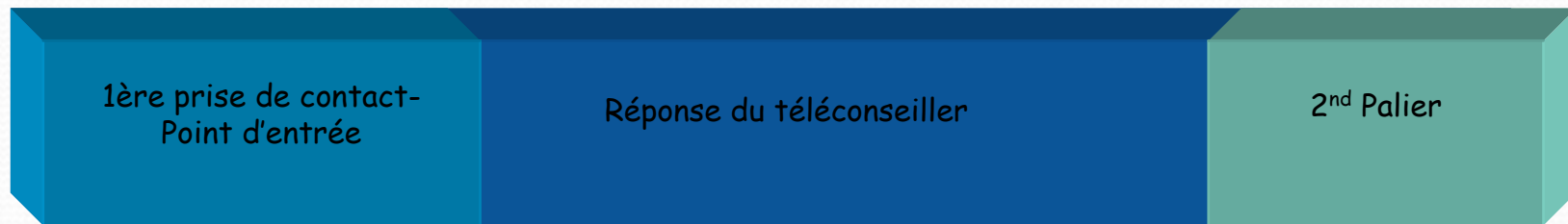
Terminologie :

Distinction réclamation /litige

- **Réclamation** : Une non satisfaction, un problème, exprimé par le consommateur au fournisseur
→ 1^{er} appel ou 1^{er} courrier
- **Litige** : Une réclamation non traitée par le fournisseur ou une réponse non satisfaisante pour le consommateur
→ Dès lors que le consommateur doit contacter à nouveau le fournisseur pour la même demande

La réclamation par téléphone – Point d'entrée :

? La phase à améliorer



Le consommateur joint son fournisseur

- demande de renseignement
- ou réclamation

- Soit il apporte une réponse au consommateur : la réclamation est terminée
- Soit la réponse est inexacte et le client doit rappeler : La réclamation devient un litige
- Soit oriente le client vers le **service compétent** qui pourra
 - **lui répondre**
 - **lui adresser un A/R** lui indiquant qu'une réponse lui sera adressée sous tel délai

Réponse non satisfaisante
ou non réponse :
Service consommateur

Des problèmes identifiés à améliorer

- La qualité de l'accueil
 - Des téléconseillers pas toujours compétents pour apporter une réponse personnalisée (et non une réponse type) aux consommateurs
 - Attente des OC : insister sur la formation des téléconseillers
 - Proposition : Former les conseillers pour apporter une réponse précise et personnalisée aux consommateurs dès le point d'entrée

Des problèmes identifiés à améliorer

- La qualité de l'accueil
 - Impression que non connaissance par les téléconseillers de l'historique de la demande du client (appels ou courriers antérieurs)

Attentes des OC et pistes d'amélioration :

- Les conseillers doivent disposer d'un historique détaillé des différents échanges avec le client (transmissible au client sur demande de celui-ci)
- En cas d'incapacité à traiter la demande/réclamation, le téléconseiller doit diriger directement le client vers le service compétent qui :
 - ☒ soit traitera alors directement la réclamation
 - ☒ soit la réceptionnera et adressera ensuite un A/R au consommateur lui indiquant que sa demande est en cours d'instruction sera traitée sous tel délai

Des problèmes identifiés à améliorer

- Des réponses écrites pas toujours appropriées à la demande, au litige, ou à la situation du consommateur

Attentes des OC et pistes d'amélioration :

- Apporter une réponse écrite personnalisée et adaptée à la demande précise du consommateur et non pas une réponse type
- Meilleure connexion entre les différents services (ex : litige relatif à une facture erronée résolu mais report du montant litigieux sur la facture suivante)
- Ne pas faire passer ce qui est l'application stricte du droit pour un geste commercial, une faveur à l'égard du client

Des problèmes identifiés à améliorer

- Des réclamations/litiges sans réponse du fournisseur

Proposition des OC :

Fixer un délai maximum au terme duquel, suite à une demande (écrite ou téléphonique), le consommateur peut saisir le 2nd palier s'il n'a pas obtenu de réponse

Des problèmes identifiés à améliorer

- Certains fournisseurs n'ont pas mis en place de service consommateur (2nd palier)

Attentes des OC :

- Présence d'un 2nd palier dans le traitement des litiges chez tous les fournisseurs
- Normalisation : un parcours client identique pour les consommateurs et ce, quel que soit le fournisseur :
 - ☐ 1^{er} palier (service client)
 - ☐ 2^{ème} palier (service consommateur)

Des problèmes identifiés à améliorer

- Un parcours client pas toujours connu des consommateurs
 - ☐ des clients qui ne connaissent pas la possibilité de saisir le service consommateur (en cas de réponse négative ou non réponse du service client)

Attente des OC :

- En cas de réponse négative du service client, indiquer sur le courrier la possibilité de saisir le palier supérieur
- Quid en cas de non réponse ? *Point noir, solution à trouver*
- Normaliser le parcours client : un parcours identique (avec une même dénomination pour chaque service), pour les consommateurs et ce, quel que soit le fournisseur (cf slide précédent)

Des problèmes identifiés à améliorer

- Absence d'interlocuteurs dédiés aux OC chez certains fournisseurs (*résultante de l'absence de 2nd palier ?*)

Attente des OC : Mise en place d'interlocuteurs dédiés aux OC chez tous les fournisseurs

Des problèmes identifiés à améliorer

- Maintien des procédures de recouvrement alors que le client a émis une réclamation concernant sa facture

Attentes des OC :

- Suspension des procédures de recouvrement durant la durée de traitement de la réclamation ou du litige
- meilleure connexion entre les différents services (ex : service client/ service recouvrement)

Des problèmes identifiés à améliorer

- L' énergie, un bien de 1^{ère} nécessité : des réclamations à traiter en urgences

Constat : Certaines réclamations peuvent revêtir un caractère d'urgence pour les consommateurs

(ex : coupure de la fourniture, montant élevé prélevé)

Piste d'amélioration : Mise en place de process de traitement des réclamations prioritaires

Charte des fournisseurs

Elaboration du contenu

CNC - 28 juin 2011
Préparer l'avenir
Les compteurs communicants



- Un gestion précise de la consommation (énergie et puissance en élec) doit être corrélée à...
- ..des offres (y compris tarifs réglementés) plus adaptées, notamment :
 - Horosaisonnalité (élec) au plus près du profil de chaque client,
 - Favorisant la maîtrise de la puissance et de l'énergie
- Et des avantages clients immédiats :
 - Une information client régulière
 - Une plus grande réactivité pour les opérations de modification de contrat
 - Une facturation évitant les estimations grâce à la télérelève

- Informer le client des possibilités offertes par Linky ou AMR en coopération avec les gestionnaires de réseau
- Valoriser pleinement les nouvelles fonctionnalités du compteur
- Former leurs conseillers clients au nouveau système Linky et AMR
- Le compteur évolué permettra de faire évoluer les dispositifs de traitement de la précarité énergétique
- Informer le client : une Charte des Fournisseurs



La gratuité de données permettant
au client de comprendre et suivre
sa consommation et sa facture



- Les fournisseurs réunis au sein de l'UFE et de l'AFG s'engagent dans une « Charte des fournisseurs » à garantir, grâce au déploiement de Linky et d'AMR, la mise à disposition gratuite de données essentielles au client pour une bonne gestion de sa consommation.
- Les fournisseurs rappellent que ces données ne seront en aucun cas communicables aux tiers, sauf accord express et éclairé du client.

- Avec le déploiement de Linky et d'AMR, les fournisseurs s'engagent pour :

- Mettre à disposition du client les données mensuelles sur :
 - L'énergie consommée
 - La puissance maximale atteinte (électricité)
 - Les € dépensés liés à la consommation, avec un suivi de la consommation par rapport à l'estimation annuelle.

- Permettre au client de situer sa consommation // sa prévision annuelle

- En collaboration avec les distributeurs, mettre à disposition des éléments de repère sur un site dédié permettant au client de situer sa consommation,
- Un support dématérialisé pour tous, avec l'historique des données personnelles du client sur 1 an,
- En sus de la facture, un support écrit à la demande du client (sur une base d'une à deux fois par an).

- Un conseil tarifaire à la demande du client pour ajuster l'offre en fonction de la consommation et de la puissance (électricité)
- Une mise à disposition des données à la demande du client lui permettant d'utiliser un comparateur

- Conseil à la demande du client pour maîtriser sa consommation

- Maintien des dispositifs actuels de pilotage des installations
 - Exemple : Chauffe eau électrique de nuit

- Dispositifs spécifiques pour les populations vulnérables à adapter dans le cadre de la concertation.