



**Avis du Conseil National de la Consommation relatif à :
« La fourniture d'électricité et de gaz naturel : préparer l'avenir »**

NOR : EFIC1225942V

En application du mandat donné par le Conseil national de la consommation le 23 novembre 2010, un groupe de travail, dénommé : « La fourniture d'électricité et de gaz naturel : préparer l'avenir », a été chargé de passer en revue les différents thèmes associés à l'actualité de ce secteur. Le groupe de travail a élaboré une douzaine de recommandations.

A l'issue des travaux conduits durant l'année 2011, le Conseil National de la Consommation adopte l'avis ci-après :

Quatre ans après l'ouverture des marchés de l'électricité et du gaz naturel aux particuliers, six ans après l'avis du CNC sur l'évolution de ces marchés, alors que des évolutions technologiques en matière de comptages et de maîtrise de la demande émergent, le moment est apparu opportun de faire un état des lieux de l'ouverture des marchés à la concurrence et de proposer des pistes d'amélioration pour préparer l'avenir.

Dans ce contexte, le bureau du Conseil national de la Consommation a confié à un groupe de travail dénommé : « La fourniture de l'électricité et du gaz naturel : préparer l'avenir », un mandat pour établir un état des lieux fondé sur le retour d'expériences de ces quatre premières années d'ouverture des marchés aux clients résidentiels, puis pour analyser les attentes et les besoins des consommateurs, en intégrant les évolutions prévisibles, afin de mieux préparer l'avenir.

Les recommandations traitent des thèmes suivants :

- l'information des consommateurs sur le marché de l'énergie
- le service client et le traitement des réclamations et litiges
- la constitution du prix des énergies
- les mesures d'accompagnement pour les personnes en difficulté et contre la précarité énergétique

- les nouveaux services pour la maîtrise de la demande en énergie et les compteurs communicants
- la maîtrise de la qualité des installations, notamment par les prestataires promus par les fournisseurs d'énergie
- les modalités de mise en œuvre des recommandations, charte d'engagements des fournisseurs.

Elles ont été regroupées suivant quatre axes principaux :

- I. La poursuite d'un dialogue permanent entre opérateurs et associations de consommateurs permettant de progresser ensemble et de préparer l'avenir du secteur**
- II. L'amélioration de l'information des consommateurs**
- III. L'amélioration des services clients et du traitement des réclamations**
- IV. Quatre chantiers pour préparer l'avenir**

Les fournisseurs d'énergie traduiront éventuellement les recommandations suivantes dans une charte.

- I. La poursuite d'un dialogue permanent entre opérateurs et associations de consommateurs permettant de progresser ensemble et de préparer l'avenir du secteur**

Le secteur de l'énergie fait l'objet de nombreux textes législatifs et réglementaires avec des évolutions fréquentes, en particulier depuis l'ouverture des marchés de l'énergie.

Ce secteur a su évoluer grâce à plusieurs facteurs. Tout d'abord, l'expérience qui a été acquise depuis de nombreuses années grâce aux dispositifs de concertation associant les représentants des consommateurs a permis de faire évoluer le secteur (en particulier les groupes constitués sous l'égide de la CRE avant et depuis 2007 ont permis d'élaborer le plus à l'amont possible, des procédures régulièrement révisées, qui prennent en compte les contraintes des entreprises du secteur mais aussi les attentes des consommateurs). L'instauration d'un Médiateur National de l'Energie chargé de recommander des solutions aux litiges entre fournisseurs et consommateurs et la publication de certaines de ses recommandations ont constitué un levier supplémentaire pour inciter au développement de bonnes pratiques. Enfin, les fournisseurs ont été amenés, du fait de la mise en concurrence dans le secteur de l'énergie, à développer des organisations et des dispositifs de gestion de la qualité de la relation client, indépendamment de toutes contraintes réglementaires, cela afin de satisfaire toujours plus les clients, et ainsi de les fidéliser, tout en se différenciant par rapport à d'autres fournisseurs.

Le domaine de l'énergie fait l'objet de nombreuses évolutions législatives et réglementaires, dont certaines ont concerné l'évolution des droits des consommateurs.

Les professionnels et les associations de consommateurs s'accordent à reconnaître que dans un grand nombre de situations il est de l'intérêt commun de rechercher des solutions d'amélioration concertées susceptibles d'être mises en œuvre plus facilement, plus rapidement et à moindre coût.

Les professionnels considèrent comme un facteur facilitant, le fait que ces solutions ne nécessitent pas systématiquement une traduction dans un texte réglementaire.

Par ailleurs, ils rappellent qu'il faut être vigilant sur les impacts des évolutions règlementaires dont les coûts de mise en œuvre peuvent être supportés in fine par le consommateur.

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.

II. L'amélioration de l'information des consommateurs

On constate un déficit d'information des consommateurs sur l'ouverture des marchés, leurs nouveaux droits et les principaux processus liés à la fourniture de l'électricité et du gaz naturel. Le manque d'information porte notamment sur certains points sensibles, tels que les raccordements et les mises en service et hors service, qui dépendent des interventions coordonnées du fournisseur, interlocuteur contractuel, et du distributeur responsable du réseau et du comptage.

Les pouvoirs publics se sont efforcés de diffuser une information pratique aux consommateurs à travers la campagne de communication menée en 2009 par le Médiateur national de l'Énergie et le site énergie-info. Les membres du groupe de travail estiment que la communication gouvernementale devrait davantage porter, à l'avenir, sur l'explication de l'ouverture des marchés et de ses conséquences, comme le suggérait le précédent avis du CNC portant sur ce secteur.

Selon le baromètre Énergie-info de la CRE et du Médiateur national de l'énergie, publié en novembre 2011, seuls 40% des consommateurs connaissent par exemple leur droit à changer de fournisseurs sans frais, sans délai et sans autre condition.

Les fournisseurs et des gestionnaires de réseau informent les consommateurs au travers de leurs campagnes de communication. Les associations de consommateurs informent leurs adhérents, le site Energie-info, le Médiateur national de l'énergie et le régulateur (CRE) communiquent également et mettent à disposition les informations utiles.

Ce contexte complexe conduit à une ouverture des marchés encore limitée. A fin juin 2011, les tarifs réglementés demeurent adoptés par 94,3 % des consommateurs en électricité et 91,2 % en gaz naturel. La compréhension des consommateurs sur les tarifs réglementés et les différentes offres libres reste limitée. Il en est de même sur les principes et les règles d'établissement et d'évolution des tarifs réglementés et les aspects fiscaux associés.

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.

Dans cet esprit, la DGCCRF prévoit de mettre à jour et de rééditer, en 2012, la brochure initialement élaborée en 2007 à l'occasion de l'ouverture des marchés pour les consommateurs.

III. L'amélioration des services clients et du traitement des réclamations et des litiges

La qualité du service client, sa capacité à répondre rapidement et efficacement aux demandes font partie des attentes prioritaires des consommateurs.

La complexité de la mise en œuvre de l'ouverture des marchés a conduit à des dysfonctionnements qui ont accru le nombre des réclamations (processus non adaptés, inexpérience des systèmes d'informations nouvellement mis en place, ...). Toutefois, cette situation paraît aujourd'hui en voie d'amélioration. L'énergie représente l'un des secteurs les moins concernés par le flux des réclamations, alors que trente millions de foyers au moins disposent d'un contrat de fourniture d'énergie. La qualité du service client est une attente légitime des consommateurs compte tenu du caractère essentiel que représente l'énergie. Les fournisseurs d'énergie ont de leur côté tout intérêt à « faire de la qualité du premier coup » pour assurer la satisfaction et donc la fidélité de leurs clients.

Les organisations des fournisseurs et des distributeurs doivent permettre de traiter les réclamations (insatisfaction vis-à-vis d'un service ou d'une demande de renseignement).

Chaque opérateur demeure responsable de son organisation pour faire bénéficier ses clients de ses innovations et de ses engagements propres.

Toutefois, l'organisation des voies de recours au sein de chaque entreprise doit respecter des principes communs permettant aux consommateurs de disposer de repères utiles et accessibles.

Ce sont ces principes communs qui sont mis en avant et précisés dans la recommandation suivante, suite aux échanges et aux contributions recueillies dans le groupe de travail. Elles reprennent notamment certaines des propositions faites au gouvernement par le Médiateur national de l'énergie en décembre 2010.

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.

La déclinaison de cette recommandation est à adapter par chaque fournisseur notamment en fonction de sa taille.

IV. Quatre chantiers pour préparer l'avenir

1) Expliquer aux consommateurs les facteurs d'évolution des prix de l'énergie

Les consommateurs sont évidemment sensibles au prix mais ne connaissent pas la plupart du temps les facteurs de coûts qui expliquent leurs variations. Ces facteurs sont forcément dépendants de la nature des offres (tarifs réglementés ou offres libres) et sont précisés ci-après.

Les prix de l'électricité (tarifs réglementés et offres de marché) évoluent en fonction :

- du coût de production : il est donc important que les consommateurs soient éclairés des conséquences, sur les prix, des choix faits sur le mix de production.

- des coûts du transport et de la distribution : ceux-ci reflètent notamment le niveau de qualité souhaité et les investissements réalisés.
- du coût de commercialisation : celui-ci intègre non seulement les coûts de relation client mais aussi, pour certains fournisseurs, les obligations décidées par les pouvoirs publics à l'instar des objectifs de collecte des Certificats d'Economie d'Energie.
- des contributions, telles que la contribution au service public de l'électricité (CSPE) qui permet de financer la solidarité, le soutien aux énergies renouvelables, et le fonctionnement du MNE ou la contribution tarifaire d'acheminement (CTA) adossée au régime général de retraite du personnel gérant les infrastructures.
- des taxes, telles que la taxe sur la consommation finale d'électricité (TCFE) destinée aux communes et aux départements et la taxe sur la valeur ajoutée (TVA).

Les prix du gaz (tarifs réglementés et offres de marché) évoluent en fonction :

- du coût des approvisionnements : la plupart du gaz étant importé, ces coûts reflètent les prix prévus dans les contrats de long terme ainsi que les prix qui évoluent selon les conditions de marché.
- des coûts du transport et de la distribution : ceux-ci reflètent notamment le niveau de qualité souhaitée et des investissements réalisés.
- du coût de commercialisation : celui-ci intègre non seulement les coûts de la « relation client » mais aussi pour certains fournisseurs les obligations décidées par les pouvoirs publics à l'instar des objectifs de collecte des Certificats d'Economie d'Energie (CEE).
- des contributions : celles-ci permettent de financer le tarif social du gaz proposé par tous les fournisseurs (CTSS) ou les charges d'adossement au régime général de retraite du personnel gérant les infrastructures (CTA).
- Des taxes et, notamment, la TVA.

Les offres « libres » sont fixées par chaque fournisseur. Les tarifs réglementés sont fixés par les ministres en charge de l'énergie et des finances après consultation de la CRE.

Les consommateurs ont du mal à comprendre les différents facteurs d'évolution alors même que les prix de l'énergie s'inscrivent dans un mouvement de tendance haussière.

Les conséquences des choix d'une politique énergétique peuvent être perçues par les consommateurs plusieurs années après une décision. Il est donc important que les éventuelles conséquences sur le prix payé par le consommateur soient expliquées suffisamment en amont ; que ces décisions portent sur le mix de production, la sécurité d'approvisionnement, la promotion des énergies nouvelles, la maîtrise de la consommation, la solidarité ou les investissements et la sécurité.

Les membres du groupe de travail soulignent la nécessité d'expliquer et de rendre accessibles aux consommateurs les raisons de ces évolutions et des choix retenus. Le consommateur doit notamment savoir si elles sont imputables à l'énergie elle-même, aux infrastructures, à des sujétions d'intérêt général décidées dans le cadre de politiques publiques, ou à des considérations commerciales.

Les professionnels demandent que les principes de fixation et d'évolution des tarifs réglementés fixés par la loi soient respectés par les pouvoirs publics.

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.

2) Renforcer l'accompagnement des clients en situation de précarité énergétique

L'augmentation des prix de l'énergie nécessite de prendre des mesures d'accompagnement pour les clients les moins à même de supporter ces évolutions. Il apparaît nécessaire de renforcer les actions engagées et de simplifier les dispositifs d'aide disparates et difficiles à identifier.

Le contexte de hausse des prix de l'énergie conduit à réviser le périmètre des clients vulnérables. Les tarifs sociaux et souvent les aides des communes et des départements sont basés sur des critères généraux de revenus. Ainsi le TPN et le TSS sont attribués à des consommateurs dont les ressources sont inférieures ou égales au seuil d'éligibilité à la CMUC.

La précarité énergétique touche les problématiques liées à un faible niveau des revenus bien entendu, mais aussi à la mauvaise qualité de certains logements. Les fournisseurs n'ont pas toutes les solutions mais assument des obligations sociales et contribuent à accompagner de leur mieux les clients en difficulté.

Des améliorations ont déjà été engagées.

Un décret concernant l'automatisation de l'attribution du TPN et du TSS a été élaboré.

Il apparaît, en outre, nécessaire de déployer plus largement l'accès au TSS dans les immeubles chauffés collectivement au gaz naturel. Le décret relatif à l'automatisation des tarifs sociaux prévoit que les bailleurs devront transmettre les fichiers des adresses des cages d'escalier concernées, afin que les fournisseurs puissent croiser ces fichiers avec ceux des Organismes d'Assurance Maladie.

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.

Le niveau de l'aide apportée par le TPN pour l'électricité et le TSS pour le gaz naturel a été augmenté ces dernières années. Toutefois le TPN ne peut être proposé que par les fournisseurs historiques d'électricité alors que le TSS est proposé par l'ensemble des fournisseurs.

Les associations de consommateurs souhaitent que le TPN puisse être proposé, pour l'électricité, par l'ensemble des fournisseurs avec les obligations afférentes, comme c'est le cas pour le TSS en ce qui concerne le gaz naturel.

A renforcer par des évolutions plus profondes pour l'avenir.

Au-delà des améliorations déjà décidées, les associations des consommateurs et les fournisseurs d'énergie souhaitent que soit engagée une évolution plus profonde du dispositif d'accompagnement des consommateurs en situation de précarité ou de précarité énergétique. Ils considèrent qu'il y a lieu de simplifier les règles pour une meilleure accessibilité aux différentes aides. L'adaptation de ces dispositions devrait s'étendre au-delà de l'aide au paiement de la consommation d'énergie et au-delà du périmètre des ménages actuellement aidés, pour concerner également les consommateurs dont la part du budget consacrée à l'énergie est significative, qu'elle que soit l'énergie utilisée dans leur logement. Ils estiment que le dispositif de soutien devrait pouvoir être étendu aux consommateurs en situation de précarité énergétique.

La définition des consommateurs concernés par l'élargissement des mesures d'aide relève des pouvoirs publics.

Les actions doivent concerner :

- l'accès pour ces clients à des prix « aidés » ;
- l'adaptation et la simplification du dispositif d'aides ;
- le développement de services adaptés permettant aux consommateurs en difficulté de réduire leur consommation énergétique, en fonction de leur logement et selon leurs besoins ;
- le cas échéant, la rénovation du logement et de son bâti via un programme comme par exemple « Habiter Mieux » de l'Anah et de l'Etat.

Le financement des mesures doit être clarifié afin que chaque consommateur connaisse la part qu'il finance.

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.

3) Améliorer la relation avec les consommateurs en développant la maîtrise de la consommation.

La maîtrise de la consommation est un objectif majeur tant pour répondre aux enjeux du développement durable que pour limiter l'impact de l'énergie dans le budget des ménages.

Cette maîtrise passe par le développement d'offres et de services qui permettent un meilleur pilotage de l'installation électrique ou de chauffage, la mise en œuvre d'appareils et de technologies performants.

Les compteurs communicants constituent une des technologies mises à la disposition des réseaux et des consommateurs pour mettre en œuvre des actions permettant notamment de contribuer à maîtriser les consommations d'énergie.

La pose des compteurs communicants en électricité et en gaz naturel va permettre également d'améliorer la qualité de la relation clientèle par :

- la quasi-suppression des factures établies sur un index estimé grâce à la transmission « automatique » des index réels ;
- la réduction significative des factures aberrantes dues à des erreurs de relevé ou d'estimation. ;
- la fin de l'obligation pour le client d'être présent à l'occasion des relevés lorsque le compteur est inaccessible ou lors d'interventions techniques destinées, par exemple, au réglage du disjoncteur, à la mise en ou hors service (sauf en cas de risque d'atteinte à la sécurité).

Toutefois, des dysfonctionnements peuvent subsister en raison du grand nombre de clients concernés à terme, en dépit de la fiabilité des transmissions et des compteurs.

Au-delà des améliorations attendues, qui devraient réduire fortement les sources de réclamations dans le futur, le déploiement des compteurs communicants va favoriser le développement des informations délivrées associé à des services innovants qui permettront aux consommateurs d'être davantage acteurs de la maîtrise de leur consommation d'énergie. Il s'agit ainsi de contribuer tant aux enjeux du développement durable qu'à la réduction du montant des factures des consommateurs. Il importe toutefois que le déploiement de ces nouveaux compteurs n'entraîne pas, pour les consommateurs, une augmentation du coût des prestations réalisées automatiquement et sans déplacement par les distributeurs.

Toutefois des questions se posent sur :

- les données qui appartiennent aux consommateurs et qui sont communiquées par les distributeurs (index de relevé, réglage de puissance en électricité) alors qu'elles sont aussi nécessaires aux fournisseurs qui établissent la facture en euros des consommateurs.

- le lien entre les outils et les matériels qui permettent une maîtrise de l'énergie au sein des logements et le rapport coût/bénéfices attendus.
- l'accès aux nouveaux services, en particulier pour les clients en situation de précarité énergétique.
- l'accroissement de la complexité des offres et de leurs critères d'évolution.

Le CNC rappelle qu'une cohérence avec les travaux de la CRE et la réglementation applicable est essentielle. Il est également nécessaire de ne pas compromettre la lisibilité pour le consommateur de ces règles qui imposent des rôles différents aux fournisseurs et aux gestionnaires de réseaux. Le fournisseur demeure l'interlocuteur privilégié du client dans le domaine de la vente d'énergie.

Enfin, de nouveaux services seront proposés pour favoriser la maîtrise de la consommation ; ils feront appel à des ensembles de technologies nouvelles développées par des entreprises innovantes (dont certaines sont implantées en France).

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.

4) Améliorer les modalités de l'installation des matériels impactant la consommation ou la production d'énergie individuelle

La maîtrise de l'énergie peut nécessiter l'installation de matériels et de matériaux performants permettant la réduction de la consommation.

Au-delà de la qualité des matériels installés, la confiance des consommateurs repose sur la qualité des prestations des installateurs d'équipements (chauffage, matériaux isolants, production d'eau chaude ou d'électricité – panneaux photovoltaïques...). La confiance des consommateurs dans l'ensemble de la filière liée à l'énergie doit être confortée.

Les filières professionnelles se sont organisées pour favoriser la qualité et former à des emplois dont les besoins augmentent de manière importante et qui nécessitent la maîtrise de nouvelles technologies. Toutefois, elles buttent en premier lieu sur les limites de la formation, tant en volume qu'en qualité, qui doit évoluer pour intégrer ces nouveaux besoins. Les pouvoirs publics et notamment l'éducation nationale doivent s'impliquer plus fortement dans cette démarche essentielle pour répondre aux enjeux du développement durable et pour sécuriser les consommateurs.

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.

Les labels définis par les filières professionnelles, dont le nombre doit être maîtrisé, doivent être un signe de confiance et de qualité pour le consommateur. Il en est de même des entreprises qui sont agréés ou font partie d'un programme promu par un fournisseur d'énergie. Dans ce cas le consommateur transfère la confiance qu'il a dans le fournisseur vers l'installateur agréé.

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.

Les associations de consommateurs souhaitent que les résultats des contrôles conditionnent le maintien de l'installateur dans le réseau de son fournisseur partenaire.