

A S S E M B L É E   N A T I O N A L E

X I V <sup>e</sup>   L É G I S L A T U R E

# Compte rendu

## Commission des affaires économiques

- Audition de M. Jean Gaubert, Médiateur national de l'énergie..... 2
- Informations relatives à la commission..... 15

Mercredi  
16 mars 2016  
Séance de 9 heures 30

Compte rendu n° 58

SESSION ORDINAIRE DE 2015-2016

**Présidence  
de Mme Frédérique  
Massat,  
*Présidente***



*La commission a procédé à l'audition de M. Jean Gaubert, Médiateur national de l'énergie.*

**Mme la présidente Frédérique Massat.** Nous avons le plaisir d'accueillir M. Jean Gaubert, Médiateur national de l'énergie, qui a siégé sur les bancs de notre commission pendant de longues années lorsqu'il était député.

Monsieur Jean Gaubert, depuis que nous vous avons entendu, le 12 février 2014, le champ de vos compétences a été étendu par la loi du 17 août 2015 relative à la transition énergétique pour la croissance verte. Des questions d'actualité nouvelles se posent aujourd'hui comme celles relatives à la proposition, le mois dernier, par le réseau des médiateurs nationaux de l'énergie – NEON pour *National Energy Ombudsmen Network* – de la rédaction d'un code du consommateur.

Les enjeux présents et les défis à venir ne sont pas moins nombreux. La mise en œuvre du chèque énergie, la question des colonnes montantes, celle des réseaux intelligents avec le déploiement des compteurs communicants, la gestion et la protection des données de consommation, constituent autant de sujets sur lesquels notre commission est désireuse de vous entendre. Nous souhaiterions également que vous nous fassiez part de votre analyse concernant le nombre d'interventions pour impayés, en recul de 7 % en 2015 par rapport à 2014.

**M. Jean Gaubert.** Je suis heureux de me retrouver parmi vous, accompagné de Mme Frédérique Coffre, directrice générale des services de la médiation, qui remplace M. Stéphane Mialot depuis le mois de septembre dernier. Ce dernier poursuit une très brillante carrière au sein du service public.

Le Médiateur national de l'énergie a été créé en 2006, à l'époque de la libéralisation des secteurs du gaz et de l'électricité. Le premier Médiateur cumulait sa fonction avec celle de député, ce qui posait des problèmes en termes d'organisation et de déontologie. Pour ma part, j'ai succédé en novembre 2013 à M. Denis Merville, ancien député, nommé en 2008. Je rappelle que le législateur a voulu que le mandat du Médiateur ne soit ni renouvelable, ni révocable, ce qui est une bonne chose.

Notre budget s'élève à 5,7 millions d'euros pour 2016 avec quarante et un emplois équivalents temps plein occupés par des agents de droit public. Depuis 2012, ce budget a diminué de plus de 750 000 euros, et le nombre d'emplois a été réduit – on en compte cinq en moins. Il n'y avait évidemment pas de gabegie avant 2012, mais, nos missions s'affinant, nous avons pu accompagner la rigueur budgétaire en cours.

Au-delà de la médiation, le législateur nous a chargés de l'information du consommateur, ce qui nous différencie de la plupart des instances de médiation. Il était en effet intéressant qu'une structure publique accompagne les changements. Si certains opérateurs privés prétendent faire de l'information, celle-ci est la plupart du temps financée, directement ou indirectement, par la publicité. Nous savons les questions que cela peut poser.

Pour informer le public nous disposons d'un site internet, Énergie-info, créé par la Commission de régulation de l'énergie (CRE). Cette dernière le finançait à égalité avec le Médiateur jusqu'en 2013. Depuis, nous assurons seuls son financement, même s'il contient certaines informations qui proviennent de la CRE. Sa consultation progresse de 15 à 20 % par an, et le nombre de visiteurs a dépassé 1,6 million en 2015. Ces derniers s'informent sur la réglementation ou la législation, et ils utilisent notre produit phare : le comparateur d'offres. Nous avons également signé un contrat avec un centre d'appels qui reçoit environ 250 000 appels par an. Leur nombre est en baisse car le public a de plus en plus recours à internet.

Le Médiateur est évidemment en charge des litiges. En 2015, nous aurons reçu un peu plus de 12 000 réclamations, soit légèrement moins qu'en 2014. Un pic a été observé en 2013, principalement dû à un printemps 2013 froid et humide qui avait fait flamber les factures. Le traitement de ces cas s'est étalé jusqu'à la fin de l'année 2014. Il n'y avait pas nécessairement davantage de véritables litiges mais, à coup sûr, plus de consommateurs dans l'incapacité de régler leurs factures, qui se tournaient vers le Médiateur de l'énergie afin de trouver une solution – même si nous ne sommes pas en mesure de donner satisfaction à ceux qui espèrent un rabais.

Je rappelle que les litiges dont nous avons connaissance sont résiduels : les services consommateurs des opérateurs doivent traiter les réclamations avant qu'elles ne nous parviennent, et nous ne sommes saisis que des problèmes qui n'ont pu être précédemment résolus. Nous découvrons tous les ans des cas étonnants. C'est parfois gratiné ! Les entorses flagrantes à la réglementation peuvent même venir du service public, ce qui me semble encore plus choquant.

Sur les 12 000 réclamations reçues, environ 3 500 étaient recevables. Nous ne pouvons examiner ni les litiges qui concernent les entreprises de plus de dix salariés faisant plus de 2 millions d'euros de chiffre d'affaires, ni ceux qui n'ont pas encore été soumis au service consommateur de l'opérateur concerné. Nous ne pouvons pas davantage examiner les réclamations relatives au contrat et à sa compréhension : nous renvoyons alors le consommateur vers la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF).

Nous avons finalement rédigé un peu moins de 3 000 recommandations qui précisent les responsabilités des acteurs et font des propositions afin de résoudre les conflits. Les unes confirment l'accord amiable qui a pu être trouvé sous notre responsabilité entre le consommateur et son opérateur ; les autres, à défaut d'accord, émettent un avis qui est très suivi par les opérateurs – il l'est intégralement ou partiellement dans plus de 84 % des cas. Ces résultats ne sont pas si mauvais : les opérateurs savent que si nous sommes dépourvus de moyens de coercition directs, nous avons la possibilité de leur faire un peu de « publicité ».

Nous pouvons aussi présenter des recommandations génériques lorsque nous constatons que certains faits sont récurrents. Nous dénonçons les mauvaises pratiques pour lesquelles les opérateurs se font parfois tirer un peu l'oreille. Il a fallu que la commission des clauses abusives (CCA) en dénombre publiquement trente et une, l'année dernière, dans les contrats des fournisseurs d'énergie, pour que ces derniers renoncent à des pratiques que mes prédécesseurs et moi-même montrions du doigt depuis déjà longtemps.

Les anomalies que nous constatons jouent plutôt au détriment du consommateur ; elles sont rarement en défaveur de l'opérateur. Ces derniers ne sont pas complètement idiots.

Le taux de satisfaction des consommateurs qui nous saisissent est de l'ordre de 80 %, ce qui signifie que même ceux qui n'ont pas eu satisfaction considèrent qu'ils ont été bien traités. Notre dernière étude à ce sujet montre que la relation avec nos collaborateurs est appréciée – le même jugement ne s'applique pas à de nombreux services consommateurs des entreprises du secteur.

Madame la présidente, à deux reprises, le législateur a choisi d'étendre le champ de compétence du Médiateur. Par la loi, dite « Brottes », du 15 avril 2013 visant à préparer la transition vers un système énergétique plus sobre, il a permis aux petites entreprises de faire appel à nous. C'est une bonne chose, car elles sont aussi dépourvues que les consommateurs particuliers en la matière. Il nous a également chargés de traiter des litiges nés des problèmes de qualité de service. Par la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte, il a

ensuite élargi notre compétence à l'ensemble des énergies. À ce jour, nous n'avons pas encore enregistré beaucoup de réclamations à ce titre, mais nous pensons que c'est surtout parce que les personnes concernées ne savent pas encore qu'elles peuvent s'adresser à nous.

Il faut aussi parler de la directive sur la médiation transposée par l'ordonnance du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. Elle s'applique aux opérateurs, qui ont l'obligation d'informer systématiquement les consommateurs de notre existence. Il faudra peut-être que je revienne vers vous à ce sujet car aucune sanction n'ayant été prévue en cas de non-application de cette règle, certains en profitent pour temporiser. Dans notre pays, on n'est pas vertueux par principe mais par obligation. Des opérateurs privés et publics nous ont toutefois fait parvenir les textes parfaitement clairs qu'ils avaient insérés dans les documents fournis aux consommateurs. D'autres, y compris des grands, restent encore dans l'expectative, pour ne pas employer d'autres termes.

Le législateur a posé un premier acte de la réforme de la contribution au service public de l'électricité (CSPE), qui me paraît aller dans le bon sens. Il faut séparer un peu les choses : une véritable CSPE doit couvrir uniquement le financement des énergies renouvelables, y compris en utilisant un compte d'affectation spéciale. Cela permettra de savoir avec précision ce que l'on finance, mais aussi comment et quand on le finance. Depuis les débuts de la CSPE, on a eu tendance à y mettre beaucoup de choses, et à oublier parfois les financements. Cela explique les milliards d'euros de retard depuis 2005-2006. Ils avaient commencé à être comblés, en 2012, sous l'autorité de la ministre de l'époque, Mme Delphine Batho, que je salue. Ils font désormais l'objet de nouvelles propositions d'apurement. Le Médiateur est financé sur le budget de l'écologie, ce qui semble assez logique puisque nous travaillons essentiellement sur les questions énergétiques. Il restera cependant des questions à régler notamment concernant la concurrence entre le financement du crédit d'impôt pour la compétitivité et l'emploi (CICE) et celui des énergies renouvelables, ou l'opportunité de financer toutes les énergies renouvelables.

En la matière, tout est-il possible partout ? Demandez-vous pourquoi l'éolien *offshore* allemand et danois coûte 110 euros du mégawattheure alors qu'il coûte 250 euros en Bretagne ! Ce n'est pas parce que les opérateurs se rémunèrent au passage, en tout cas pas seulement, mais parce que la nature des lieux est extrêmement différente. La géologie et la géographie ont des incidences qui méritent que l'on s'interroge sur le rapport qualité-prix. Il ne faut pas oublier qu'au bout de la chaîne, il y a toujours quelqu'un qui paie : c'est souvent le consommateur, et c'est parfois l'entreprise grosse consommatrice – votre commission a longuement évoqué les électro-intensifs.

S'agissant de la précarité, nous avons pu noter avec satisfaction que le nombre d'interventions pour impayés était en recul. C'est seulement la deuxième année où, grâce à vous, nous disposons des véritables chiffres sur ce sujet puisque les opérateurs ont désormais l'obligation de nous les communiquer. L'année dernière Mme Frédérique Coffre avait dû batailler pour les obtenir ; cette année les choses ont été beaucoup plus faciles. Cela montre que l'on peut prendre de bonnes habitudes ! Cette baisse concerne davantage le gaz que l'électricité, mais elle va dans le bon sens. Signifie-t-elle que la situation financière de nos concitoyens s'est beaucoup améliorée ? Je ne porterai pas de jugement. Il est certain, en revanche, que les deux derniers hivers peu rigoureux ont donné lieu à des factures moins élevées que lors des hivers précédents plus froids. Cette évolution constitue aussi la preuve que la mise en place d'une trêve hivernale des coupures d'énergie n'a pas conduit à la multiplication des impayés. Ceux qui criaient au loup en annonçant : « Ils en profiteront pour ne pas payer ! » fabulaient. Pour une immense majorité d'entre eux, lorsque nos concitoyens peuvent payer, ils règlent leurs factures. Nous pouvons être rassurés sur leur honnêteté.

Les tenants des tarifs sociaux débattent avec ceux du chèque énergie. Ce dernier, dont vous avez souhaité la mise en œuvre dans la loi relative à la transition énergétique, va être expérimenté dans trois départements : l'Ardèche, l'Aveyron et les Côtes-d'Armor – des discussions sont en cours pour une expérimentation dans le Pas-de-Calais. Je vois des sourires entendus mais je ne suis vraiment pour rien dans le choix des Côtes-d'Armor. (*Sourires.*) Ce dispositif constitue une avancée car il couvrira l'ensemble des consommations d'énergie, de chauffage et d'éclairage de nos concitoyens. Certains considèrent que l'on subventionne le fioul – j'ai récemment vu circuler une note indignée en ce sens. Il ne s'agit pas de cela, mais d'aider des familles en difficulté. Nous constatons que nombre d'entre elles se chauffent au fioul et qu'elles sont parfois locataires – elles n'ont alors que peu de moyens pour modifier leur mode de chauffage. Quant aux propriétaires, leurs profils inquiètent les marchands de fioul : ce sont globalement des personnes plus âgées que la moyenne, souvent seules – la plupart du temps, des veuves qui occupent le grand logement conjugal. Parlons-nous de privilégiés ? Il ne faut pas se tromper d'acteurs et de responsables : le chèque énergie n'est pas un encouragement à la consommation de fioul mais une aide à des familles qui n'ont pas le choix.

Ce qui est moins positif, c'est le niveau des crédits prévus pour son financement. Ils sont à mon sens insuffisants, même si je veux bien croire qu'il ne s'agit que d'un début. Il y avait dans le dispositif précédent une grande différence entre les consommateurs de gaz et d'électricité. Elle s'estompera, mais au détriment des premiers. Le consommateur chauffé à l'électricité qui percevait 95 euros en percevra 150, mais celui qui était chauffé au gaz verra la somme en question passer de 250, voire 300 euros, à 150. Ceux qui obtiennent plus ne viennent jamais dire merci, et ceux qui ont moins ont de bonnes raisons de se plaindre.

Le Médiateur n'est pas compétent pour répondre à la question de savoir s'il faut ou non installer le compteur Linky. Je rappelle seulement que le courant porteur en ligne existe depuis cinquante ans et qu'il est installé depuis quarante ans. Les choses ne vont pas changer sur ce point. Qu'est-ce que Linky peut apporter au consommateur ? La liste de ce que cela peut rapporter à l'opérateur a déjà été faite. Nous sommes bien placés pour constater qu'avoir l'assurance de disposer de factures exactes aussi souvent que nécessaire, constitue un grand avantage pour le consommateur qui a un petit budget. Aujourd'hui, ce dernier reçoit des factures qui peuvent être, soit sous-estimées, et il s'expose alors à une régularisation ultérieure très douloureuse, soit surestimées, ce qui le transforme en banquier de l'opérateur.

Un autre avantage plus ténu réside dans la possibilité d'utiliser l'outil pour devenir un meilleur consommateur d'énergie. La connaissance de mes données en temps réel ou légèrement différé permet de s'interroger sur la façon dont je consomme et sur la pertinence des consommations. En Grande-Bretagne, un an après son installation, ce système a permis aux consommateurs d'économiser en moyenne 6 à 7 % de leur budget énergie. Si l'on vise une diminution des consommations et une meilleure gestion de nos énergies, on ne peut pas dire que cela n'est pas intéressant pour les consommateurs. Cela dépendra ensuite de ce qu'ils en feront. Ceux qui ne croient pas aujourd'hui que le consommateur peut se prendre au jeu, n'ont pas vu comment les comportements de beaucoup d'entre nous ont changé depuis que sur le tableau de bord de leur voiture se trouve un indicateur de consommation instantanée – à titre personnel, j'ai modifié ma façon de conduire, j'ai économisé un peu de gasoil, mais surtout des plaquettes et des pneus. L'outil sera efficace si l'on aide le consommateur à l'utiliser et qu'il sait s'en servir.

À propos des données, la situation ressemble à celle de la distribution des tarifs sociaux : les opérateurs se lancent dans une bataille à corps perdu pour en garder la maîtrise. Je vous donnerai mon avis sur les raisons pour lesquelles ils dénigrent autant le chèque énergie. Certains grands opérateurs disposent d'un tel historique sur les consommateurs qu'ils

n'ont pas besoin d'enregistrer les données. Ceux qui me connaissent savent que je n'ai pas voté les lois de libéralisation mais, en tant que Médiateur, je me dois de faire appliquer pleinement la loi de la République. Le choix doit donc être donné aux consommateurs. Si l'on n'enregistre pas les courbes de consommation, il sera plus difficile de faire des propositions adaptées à chacun. Une question se pose cependant : comment sécuriser ces données ? J'ai toujours pensé qu'ERDF devait en être le gardien parce qu'il est un service public. J'ajoute que si l'on devait prévoir que la demande vienne du consommateur lui-même, l'exploitation des données demanderait un délai d'un an. Les consommations d'électricité étant variables dans le cours de l'année, un enregistrement long sera nécessaire pour obtenir des données utiles.

Je vous indique, pour conclure, que nous avons procédé à une réorganisation de nos services à l'occasion de la nomination de Mme Frédérique Coffre. En passant de cinq à trois services, nous avons pu gagner en efficacité et faire un certain nombre d'économies sans que les agents en subissent les conséquences en termes de rémunération ou de conditions de travail.

**Mme Marie-Noëlle Battistel.** De nombreux commentateurs estiment que la démarche nécessaire pour bénéficier du chèque énergie est dissuasive pour le consommateur qui risque de ne pas utiliser cet outil. Qu'en pensez-vous ?

Le Médiateur national de l'énergie reçoit-il des demandes émanant des particuliers s'agissant de la pose des compteurs communicants Linky et Gazpar ou du refus de leur installation ? Des questions vous sont-elles posées sur les délibérations de certaines communes pour s'opposer à l'installation de ces compteurs ?

**M. Jean-Claude Mathis.** Le bilan de l'ouverture du marché de l'énergie à la concurrence reste mitigé. La concurrence n'a pas toujours engendré des baisses de prix significatives. Que faudrait-il remettre en cause selon vous pour agir sur les coûts et les tarifs ? Quelles sont vos prévisions s'agissant de l'évolution des prix dans les années à venir ?

En 2014, la dette moyenne des consommateurs qui avaient fait appel au Médiateur s'élevait à 2 400 euros. Où en sommes-nous aujourd'hui ?

Les gestionnaires de réseau de distribution sont chargés d'une mission de service universel de dernier recours. Comment cette mission peut-elle évoluer ?

**M. Denis Baupin.** Vous avez fait allusion à l'opposition farouche des grands énergéticiens au chèque énergie ; pouvez-vous nous en dire plus ? Je suis favorable à ce dispositif : les expérimentations doivent nous rassurer sur le fait que les bénéficiaires feront bien les démarches nécessaires. Alors que nous sommes déjà allés assez loin dans la loi, quelles dispositions supplémentaires pourrions-nous adopter pour favoriser sa mise en place ?

Que pensez-vous de l'affichage déporté s'agissant des compteurs Linky ? Cet affichage doit-il se faire sur des appareils spécifiques ou sur des appareils courants comme les ordinateurs ou les smartphones ? Un logiciel ne pourrait-il pas fournir aussi aux consommateurs une analyse plus raffinée qu'une donnée brute afin qu'il comprenne mieux les variations de consommation ? Il s'agirait d'une sorte d'outil de service public.

**M. André Chassaigne.** Monsieur le Médiateur, avez-vous été saisi par des particuliers qui refuseraient l'installation du compteur Linky, voire par des collectivités territoriales ?

Des collectivités territoriales négocient aujourd'hui des contrats 100 % énergies renouvelables ou énergie verte avec des fournisseurs comme Enercoop. Avez-vous eu des retours sur ce point précis de la part de collectivités qui auraient estimé avoir fait une erreur ?

Quelles questions se posent quant au choix politique d'un fournisseur de ce type plutôt que le choix d'un fournisseur issu de la nationalisation de l'énergie de 1946 ?

Les prévisions relatives à la CSPE faisaient apparaître une charge cumulée de 100 milliards sur onze ans entre 2014 et 2025, répartie, pour un quart en faveur du parc photovoltaïque, pour environ 10 milliards en faveur des nouvelles installations du parc éolien, pour 6,8 milliards en faveur des zones non interconnectées comme les DOM ou la Corse, sans oublier les tarifs sociaux. Comment évolue le montant de la facture moyenne ? La trajectoire est-elle respectée ou observe-t-on une dérive ?

**Mme Delphine Batho.** Monsieur Jean Gaubert a eu raison d'insister sur l'intérêt d'une facturation en temps réel grâce à Linky. Il s'agit de poser une première brique afin de construire des dispositifs d'efficacité énergétique active. Je regrette certains arbitrages, notamment concernant l'affichage déporté des consommations. Si l'on se souvient des campagnes qui ont accompagné le passage à la TNT, on ne peut que constater le déficit de communication d'ERDF sur les compteurs communicants, et le manque de portage politique.

Concernant le chèque énergie, mes questions portent sur les dépenses d'énergie liées à la mobilité. La trajectoire d'évolution de la taxe carbone pose une question sociale concernant l'évolution du prix des carburants.

Quel rôle joue le Médiateur national de l'énergie pour défendre les consommateurs victimes d'escroqueries aux énergies renouvelables (ENR) ? Le phénomène massif voit des entreprises peu scrupuleuses faire des montages avec des banques qui accordent des crédits – il peut s'agir de très grandes banques comme BNP Paribas. Le temps que le consommateur constate qu'il n'est pas fourni en ENR, la société à laquelle il avait fait appel a disparu et une autre se crée sous un nouveau nom. Ces entreprises utilisent souvent le logo de grands énergéticiens pour asseoir leur crédibilité – à ma connaissance, ces derniers n'entament pas de procédure pour combattre ces usages frauduleux. Tout cela fait un tort considérable au développement des ENR. Le bouche-à-oreille négatif nuit aux entreprises sérieuses du secteur.

**M. Antoine Herth.** Faites-vous également de la médiation en faveur des foyers qui sont à la fois consommateurs et vendeurs d'énergie – ils sont de plus en plus nombreux dans ce cas ?

Pouvez-vous nous éclairer sur NEON et ce qu'apporte ce regroupement des médiateurs à l'échelle européenne ?

Madame la présidente, je suggère que nous nous intéressions à la situation actuelle d'EDF ?

**Mme la présidente Frédérique Massat.** Nous sommes en communion, monsieur Antoine Herth : une audition sur ce sujet s'organise pour les jours qui viennent.

**Mme Pascale Got.** La possibilité, inscrite dans la loi du 14 mars 2014 relative à la consommation, d'introduire des actions de groupe dans le secteur de l'énergie a-t-elle eu un impact sur les demandes de médiation ?

Pouvez-vous nous faire un point s'agissant du basculement des entreprises vers les offres de marché ?

Quel est, selon vous, le plus juste équilibre entre l'augmentation du coût de l'électricité et le développement nécessaire du soutien aux personnes en situation de précarité énergétique ?

**M. Jean-Marie Tetart.** La concurrence ardue que se mènent les différents fournisseurs d'énergie qui cherchent à capter le plus grand nombre de clients particuliers se traduit par des comportements indignes d'un secteur qui s'apparente à un service public. On voit ainsi des rabatteurs tenter de vendre des contrats à la sortie des grandes surfaces commerciales. Après une signature trop rapide, les clients naïfs constatent ensuite qu'ils reçoivent des propositions pour l'ensemble de leurs biens immobiliers, et que les conditions de rétractation sont difficiles à mettre en œuvre. Nous devrions nous pencher sur ce sujet : le choix d'un fournisseur d'énergie est une affaire sérieuse qui ne peut pas se traiter à la sortie d'un magasin, au-dessus d'un caddie rempli, entre la caisse et le parking.

**M. Hervé Pellois.** Les maires s'interrogent de plus en plus sur la possibilité d'empêcher l'installation des compteurs Linky dans leur commune.

Il est bien normal de proposer un tarif social à une famille dont les revenus sont insuffisants, mais cela l'est moins s'agissant d'une famille avec un enfant, qui bénéficie d'un crédit d'impôt et qui ne rencontre pas de difficultés particulières. Avez-vous connaissance de telles situations ? Comment peuvent-elles être corrigées ?

Dans le cadre d'opérations de rénovation énergétique, la communauté d'agglomération de Vannes avait mis en place une aide consistant à reverser des certificats d'économies d'énergie (CEE) à des particuliers. Cette aide était conditionnée à l'instruction et à la validation des dossiers au niveau du pôle national des certificats d'économies d'énergie (PNCEE), mais l'agglomération a été contrainte de mettre un terme à l'existence de ces primes en raison des délais d'attente que cela engendrait. Avez-vous connaissance de situation de ce type, et intervenez-vous dans ce cas ?

**M. Daniel Fasquelle.** Les compteurs Linky deviennent un vrai sujet de préoccupation. Lors d'une réunion houleuse qui s'est tenue récemment dans ma circonscription, des médecins ont témoigné que certains de leurs patients souffraient de maux de tête ou d'insomnies à la suite de l'installation de ces compteurs. Des études scientifiques traitent-elles de cette question ? Pouvons-nous rassurer nos interlocuteurs ? Ce sujet monte dans le pays. Il préoccupe un grand nombre de nos concitoyens au-delà des élus. La question de la protection des données constitue également un motif d'inquiétude.

S'agissant des éoliennes *offshore*, nous avons eu la démonstration l'été dernier, lors d'une conférence, que les sociétés qui les installent gagnent énormément d'argent, peut-être trop, ce qui explique qu'elles soient prêtes à tout pour faire aboutir leurs projets – j'en suis le témoin sur mon territoire. On ne devrait pas pouvoir installer d'éoliennes lorsqu'elles font contre elles l'unanimité des élus, des acteurs économiques et des habitants – par exemple lorsqu'il est question de les implanter en face de certaines de nos plages, ce qui serait une catastrophe pour la pêche, pour les oiseaux migrateurs, et pour le tourisme. Ces sujets remontent-ils jusqu'à vous ? Êtes-vous en mesure de soutenir les territoires qui demandent à être écoutés en la matière ?

**M. Kléber Mesquida.** Depuis l'ouverture des marchés en 2007, les consommateurs ont constaté que la facture a augmenté de près de 34 %. Est-ce un corollaire : 20 % des réclamations et des saisines traitent de défauts de paiement ? Sachant que 62 % des saisines visent à contester le niveau de consommation, l'installation des compteurs Linky ou Gazpar sera-t-elle de nature à faire reculer ces chiffres ? Quels constats pouvez-vous faire en la matière à ce jour ?

**M. Frédéric Barbier.** L'énergie ne se stockant pas, en cas de très forte demande, nous sommes organisés pour pallier une défaillance du réseau grâce à des délestages tournants de deux heures. Certains pays européens ont réfléchi à des durées de délestage supérieures. La

Grande-Bretagne a récemment failli utiliser cette méthode ; pour notre part, nous n’y avons pas eu recours depuis 2006. Aujourd’hui, la stabilité du marché peut-elle garantir que l’ensemble de la population sera desservi sans qu’il y ait besoin d’un délestage ? Envisageons-nous d’augmenter la durée de deux heures ?

**Mme Jacqueline Maquet.** Dans votre rapport de 2015, vous dressez un bilan assez mitigé de l’ouverture à la concurrence des marchés de l’électricité et du gaz, qui ne s’est pas traduite par une baisse des prix pour les consommateurs. Depuis 2007, pour les ménages au tarif réglementé de l’électricité et du gaz, la facture a augmenté respectivement de 50 % et de 36 %. Quelles sont vos préconisations pour soutenir le pouvoir d’achat des Français et stopper ces augmentations de tarif ? Constatez-vous une diminution ou une augmentation des litiges depuis votre prise de fonctions ?

**M. Jean-Pierre Le Roch.** Lorsque ERDF modifie ses plages d’heures creuses, ce que nous avons vécu l’année dernière dans le département du Morbihan, ou qu’elle installe de nouveaux compteurs au domicile des usagers, elle ne semble pas tenue de s’en expliquer auprès d’eux. L’information des usagers ne fait manifestement pas partie de la mission du principal délégataire de distribution de l’électricité. Elle ne semble pas davantage faire partie de celle des autorités délégantes. Dès lors, il ne faut pas s’étonner que des frustrations, des incompréhensions et des malentendus surgissent. N’est-il pas temps d’instituer, dans le cadre de ce service public, une obligation d’informer les consommateurs des décisions qui les concernent ?

**M. Yves Daniel.** Dans le rapport d’activité que vous avez présenté au mois de juin dernier, vous regrettiez que le projet de loi relatif à la transition énergétique ne permette pas de créer un Médiateur national de la transition énergétique, sorte de guichet unique pour tous les litiges relatifs aux énergies renouvelables, à leur production et aux travaux d’efficacité énergétique. Quelles sont les conséquences de cet échec relatif ? Comment y remédier ?

**Mme Marie-Lou Marcel.** Le déploiement des compteurs Linky donne lieu à la création de collectifs d’opposants un peu partout sur le territoire. Êtes-vous saisis par de nombreux consommateurs sur ce sujet ?

Depuis l’ouverture des marchés de l’électricité et du gaz naturel, il semble que les factures aient augmenté de 34 %. Pouvez-vous nous confirmer ce chiffre ?

Vos services sont de plus en plus sollicités par des consommateurs en difficulté pour régler leurs dépenses d’énergie. Ces réclamations représenteraient 20 % des saisines. Quelles sont les modalités de votre action sur ce sujet ?

**Mme Audrey Linkenheld.** La controverse relative aux compteurs Linky porte notamment sur les risques sanitaires. Une réunion s’est tenue à l’Agence de l’environnement et de la maîtrise de l’énergie (ADEME), il y a quelques jours, entre ERDF, le centre de recherche et d’information indépendant sur les rayonnements électromagnétiques non ionisants (CRIREM), et d’autres acteurs, parmi lesquels les représentants des consommateurs. Elle visait notamment à sortir de la polémique en engageant une campagne de mesures. Assistiez-vous à cette réunion ? Pensez-vous que la démarche permettra de faire avancer les choses ?

La loi relative à la transition énergétique a intégré un critère de performance énergétique pour les logements. Nous attendons le décret d’application de cette mesure. Disposez-vous d’informations à ce sujet, et pensez-vous que ce dispositif, qui vise à lutter de façon structurelle contre la précarité énergétique, sera efficace ?

**M. Jean-Luc Laurent.** Le compteur Linky permet de collationner des informations et des renseignements sur le consommateur. Quelles sont les dispositions concrètes prises pour protéger ces données ?

Le Gouvernement et le Parlement ont décidé de réformer la CSPE, étendue aux énergies les plus carbonées. Cela a un effet « désincitatif » quant à la consommation de ces énergies, ce qui est positif, mais le montant de la collecte de la CSPE risque de diminuer. Certains parlementaires étaient partisans d'une extension de cette taxe à toutes les sources d'énergie. Quelles sont vos réflexions sur ce sujet ?

**Mme Annick Le Loch.** Linky est contesté sur les territoires où de nombreux collectifs de citoyens se créent. Ils sont très actifs et diffusent de l'information annonçant, par exemple, que le déploiement des compteurs nécessitera l'implantation de nombreuses antennes, ou qu'ils seront la propriété des élus locaux et non des opérateurs, ce qui change tout en termes de responsabilité. Qu'en est-il précisément ?

À titre personnel, j'ai rencontré un problème avec mon opérateur qui m'a informée que j'avais résilié mon contrat, alors que je n'avais rien demandé. J'ai constaté sur internet que je n'étais pas un cas isolé – EDF diffuse même des modèles de courrier à ce sujet ! Les litiges portant sur cette question sont-ils en augmentation ?

**M. Alain Suguenot.** La baisse sensible des interventions pour impayés s'explique-t-elle uniquement par des facteurs climatiques ?

Dans quelle mesure la loi de 2013 renforce-t-elle les prérogatives du Médiateur s'agissant notamment des contrats de services annexes des fournisseurs ? Une mairie dont la réclamation auprès d'EDF sur le nombre d'éclairages publics n'aboutit pas peut-elle faire appel à vous ?

**M. Philippe Kemel.** Vous évoquiez l'entreprise publique dont la conduite ne serait pas toujours vertueuse. Quels dysfonctionnements avez-vous observés ? Quelles actions mener pour les corriger ?

S'agissant des impayés et de ceux qui font appel à votre médiation, disposez-vous de données par région ? Constatez-vous des différences entre les territoires ? Elles peuvent s'expliquer par le climat ou les situations économiques diverses. Ces informations permettraient de mener une action de proximité qui tiendrait compte des caractéristiques de chaque région.

**Mme la présidente Frédérique Massat.** Le Sénat a adopté, le 4 février dernier, une proposition de loi organique relative aux autorités administratives indépendantes et autorités publiques indépendantes, présentée, entre autres sénateurs, par M. Jacques Mézard. L'appartenance du Médiateur national de l'énergie à la liste des autorités indépendantes est notamment remise en cause. Qu'en pensez-vous ?

**M. Jean Gaubert.** Si vous le permettez, je commence par la dernière question. En écoutant toutes celles que vous m'avez posées, je pensais : « Il n'y a aucun risque : l'Assemblée nationale ne s'associera jamais à ce genre de texte ». « Il faudra que je rappelle que je ne suis pas le ministre de l'énergie », me disais-je également. Mes compétences sont en effet très encadrées. S'il est vrai que j'ai de nombreuses idées sur un grand nombre de sujets, et que je suis au confluent de nombreuses informations, il faudra faire la part des choses entre les opinions personnelles de Jean Gaubert – il en a toujours eu, il en aura toujours, et lorsqu'il n'en aura plus, il faudra vous préoccuper de sa santé –, et les opinions publiques qu'il peut exprimer en tant que Médiateur national de l'énergie.

Il est paradoxal de constater que l'on charge le Médiateur de nombreuses missions et qu'on lui confie de nouvelles responsabilités – l'ordonnance sur la médiation a aussi conforté notre rôle – au moment où une proposition de loi prend une décision arbitraire à son égard. En fait, ce texte ne dit rien s'agissant de nous. Il faut savoir que cette proposition de loi vient à la suite des réflexions d'une commission d'enquête sénatoriale qui a estimé qu'il fallait, pour le moins, nous fusionner avec la CRE. Je constate que cela m'empêcherait de m'exprimer puisque le fonctionnement collégial d'une autorité qui a le pouvoir de réglementer et de contraindre ne permet pas à ses membres de donner leurs opinions : son expression et ses décisions sont collectives. Le directeur adjoint de la CRE me disait encore hier qu'il était normal que je puisse m'exprimer et faire part de conceptions qui peuvent ne pas être celles de cette autorité. J'ai par exemple interrogé la CRE, qui a réagi, sur la rémunération de capitaux des opérateurs – elle est passée de 7 % à 5 % pour GRDF ce qui est déjà considérable. C'est mon rôle, d'autant que cela a des conséquences sur la facture du consommateur. En tout état de cause, si cette proposition de loi devait être inscrite à l'ordre du jour, j'imagine que je serais auditionné – alors que cela n'a pas été le cas au Sénat. Nous aurons donc l'occasion d'en reparler.

Je l'ai dit, je ne suis pas compétent s'agissant de Linky car ce sujet concerne l'application du contrat. Je peux en revanche être saisi par un consommateur qui ne serait pas satisfait du compteur installé chez lui. Mais nous n'avons reçu aucune réclamation de cette nature à ce jour. Globalement, nous avons eu très peu de remontées sur cette question : les gens ne s'adressent pas à nous.

**M. André Chassaigne.** Des dirigeants locaux d'EDF m'ont dit que lorsqu'un particulier refuse l'installation d'un nouveau compteur, ERDF ne cherche pas le conflit.

**M. Jean Gaubert.** Si vous entrez chez un particulier sans son autorisation, en droit, c'est tout simplement une violation de domicile. En revanche, pour tous les compteurs installés en limite de propriété, ERDF ne prévient même pas les gens en cas de changement de disjoncteur. C'est la gestion normale du réseau.

Sur ce sujet, je m'en tiendrai à l'énoncé de quelques éléments de principe. Nous parlons de courant porteur en ligne, avec une impulsion un peu plus longue dans la journée ou dans la nuit pour transférer les données de consommation chez l'opérateur – on va passer de moins d'une minute à plus d'une minute d'impulsion.

Ces compteurs pourraient se répandre car ils permettront de faire de nouvelles offres aux consommateurs : les opérateurs se préparent par exemple à proposer des tarifs de week-end équivalents à ceux de la nuit – lorsque les services et l'industrie ne fonctionnent pas, on dispose d'électricité moins chère. Seul le compteur Linky permettra d'en bénéficier.

La responsabilité des élus locaux a été évoquée. La lecture des contrats de concession signés dans les départements montre qu'il n'y a pas la moindre ambiguïté : ERDF est entièrement responsable et le maire n'a aucune responsabilité dans cette affaire.

À ce jour, en matière de santé, rien n'est prouvé ni dans un sens, ni dans l'autre. Un rapport de l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (ANSES) doit sortir avant l'été sur le sujet. Il y a déjà des personnes électrosensibles qui se disent sensibles aux compteurs actuels. J'ai reçu une dame qui avait blindé son compteur. Peut-être croit-elle que le blindage y change quelque chose ! Si cela lui permet de penser qu'il y a une amélioration, libre à elle. Elle m'a aussi expliqué que les sonneries de la cloche, la nuit, lui faisaient un coup au cœur ; j'ai dû lui répondre que cela n'avait rien à voir avec l'électrosensibilité. Nous avons affaire à un grand mélange dans ce genre de situation qui concerne des gens qui sont mal. Cela étant, je ne suis ni psychiatre, ni psychologue, ni

médecin. Attendons le rapport de l'ANSES pour en savoir beaucoup plus ! Je rappelle tout de même, une nouvelle fois, que les courants porteurs en ligne existent depuis très longtemps et qu'ils arrivent déjà dans nos prises de courant. Par ailleurs dans la quasi-totalité de nos logements, il y a bien d'autres sources d'ondes : volets électrifiés, plaques à induction... Et puis, dans notre pays, il n'y a plus grand monde qui utilise un gros bâton pour changer les chaînes de télévision à distance : on a trouvé mieux ! (*Sourires.*)

Concernant les données, tout le monde est d'accord sur un point : elles doivent rester la stricte propriété du consommateur. Elles devraient être stockées dans le compteur et n'être fournies à un opérateur que sur demande expresse du consommateur. Les choses sont à peu près calées sur cet aspect. Ce n'est pas le cas s'agissant des problèmes de santé sur lesquels nous assistons presque à une guerre de religion. À titre personnel, sur le terrain, dans mon département, je constate que les opposants à Linky sont assez souvent les mêmes que ceux que je retrouve dans le camp des antinucléaires – on trouve sans doute davantage de leur part une attitude anti-EDF qu'autre chose.

On entend citer le cas des Allemands et des Québécois qui auraient renoncé aux compteurs communicants. L'Allemagne n'a fait qu'utiliser la disposition de la directive européenne qui permet de se dispenser d'installer ces compteurs si cela n'est pas intéressant sur le plan économique. Ils ne sont, en conséquence, simplement pas installés chez tous ceux qui consomment moins de 6 000 kilowattheures par an. De son côté, le Québec, qui utilise une technologie très différente, par ondes hertziennes, a seulement décidé de faire une pause afin de dresser un bilan de la situation.

Un choix politique consiste à charger, tous les ans, la CSPE. Il ne faut pas l'oublier ensuite. J'estime simplement qu'aucune croyance ne doit être servie par des crédits illimités. La question de savoir quelle est la meilleure nouvelle énergie sur un territoire donné doit être posée. L'idée des boucles énergétiques me séduit car elles permettent aux citoyens de s'interroger sur ce qui peut être accompli selon les conditions propres à un territoire.

Plusieurs questions se posent. Est-il juste que les énergies renouvelables soient en totalité financées par les consommateurs d'électricité – nous le sommes tous mais pas au même degré ? En 2014, les montants se répartissaient ainsi : un peu plus de 1 milliard d'euros pour les pétroliers, 4 milliards d'euros pour l'électricité, et 4 millions d'euros pour le gaz. Est-ce juste ? Les gaziers nous annoncent la méthanisation mais, aujourd'hui, sur les soixante-dix installations bretonnes de méthanisation, une seule est branchée sur le réseau du gaz – c'est trop coûteux. Ceux qui se chauffent à l'électricité sont-ils vraiment plus riches que les autres ? Non ! J'ajoute que, pour moi, le gaz est une énergie de transition et non une énergie de très long terme. L'idée d'isoler le paiement des énergies renouvelables était bonne ; il faut maintenant élargir l'assiette, et arbitrer entre CICE et énergies renouvelables.

S'agissant de la médiation de la transition énergétique, je vous dirais, si je voulais être désagréable, que vous l'avez refusée quasi-unanimement. La ministre s'était opposée à l'amendement que portaient certains d'entre vous, comme M. André Chassaigne ou M. Denis Baupin, au motif que les équipes du Médiateur national de l'énergie avaient déjà beaucoup à faire. Certes, mais, aujourd'hui, n'y a personne pour tenir ce rôle alors que les arnaques dont vous avez parlé existent bel et bien. En la matière, je note que les entreprises issues du service public ne sont pas plus irréprochables que les autres : les labels qu'elles attribuent ne sont pas vraiment contrôlés. J'en ai parlé au président d'EDF – il se permet de me citer dans les dîners en ville en transformant mes propos, je peux bien le citer dans une audition à l'Assemblée. Celui qui s'est fait rouler une fois en parle à ses voisins, et cela nuit à l'image de la transition énergétique. Sauf si la victime est quelqu'un que l'on n'aime pas dans le village – auquel cas on dira que c'est bien fait pour lui –, plus personne ne s'y frotera. Sur ce sujet, nous avons

suggéré, mais l'amendement n'a pas été adopté, de responsabiliser les parrains : si la société parrainée disparaît, le consommateur doit pouvoir se retourner vers le parrain. Quoi qu'il en soit, je ne cherche pas à éteindre notre propre champ de compétence, mais il faut que quelqu'un s'occupe de toutes ces questions.

Madame Jacqueline Maquet, depuis 2007, l'augmentation du tarif réglementé de l'électricité n'a pas été de 50 % mais de 33 %. Nous avons fait une erreur dans notre rapport ; nous l'avons corrigée dès le lendemain de sa publication. Cela dit, en période d'inflation faible, une telle augmentation reste forte. Elle est en partie due à l'augmentation de la CSPE...

**M. Denis Baupin.** Et au coût du nucléaire !

**M. Jean Gaubert.** Il est vrai que le grand opérateur national doit résoudre une équation terriblement difficile : il doit consentir des investissements considérables alors que depuis quelques mois le marché de l'électricité se retourne. Si vous augmentez les tarifs pour qu'EDF s'en sorte, le prix de l'électricité sur le marché étant inférieur, les clients d'EDF finiront par aller voir ailleurs, et vous perdrez en volume ce que vous aurez gagné sur les tarifs. Cela conduira à s'interroger sur la pertinence des investissements. À ce sujet, même si je sors de mon rôle, j'avoue être étonné par les faux débats qui traversent notre pays : la presse se demande par exemple ces jours-ci s'il faut aller investir en Grande-Bretagne. À condition qu'un jour nous sachions fabriquer un EPR, l'opération britannique ne présente aucun risque. En revanche, les 55 milliards d'euros du carénage vont être beaucoup plus difficiles à avaler ! Il faudra faire des choix parce que nous risquons de nous retrouver avec une augmentation vertigineuse des coûts, et une électricité pas trop chère sur la plaque européenne – au moins pour les opérateurs. Pour revenir à ma réponse à Mme Jacqueline Maquet, on nous a vendu la concurrence au début des années 2000 en promettant que cela ferait baisser les prix : il est clair que ce n'était pas vrai.

L'amendement que portait M. André Chassaigne et d'autres sur le service universel de dernier recours n'a pas été adopté. Aujourd'hui, l'opérateur historique joue encore un peu le rôle d'opérateur de dernier recours puisqu'une fois qu'on est passé chez tous les autres, on peut revenir chez lui – mais il peut aussi refuser dans certains cas. Cela dit, nous sommes confrontés à un véritable paradoxe. Nous participons souvent, à un titre ou un autre, à des opérations qui permettent d'apporter l'électricité dans des villages reculés d'Afrique ou d'Asie – c'est mon cas dans la structure locale que je préside –, et nous nous félicitons de donner aux enfants les moyens de faire leurs devoirs le soir. Dans le même temps, nous accepterions sans nous étonner que, dans notre pays, dit riche, on coupe l'électricité à des familles ? Il faudra tout de même que nous agissions sur ce sujet. L'accès à un minimum d'électricité doit constituer un droit, comme c'est le cas pour l'eau.

Le recul des interventions pour impayés n'est pas dû à l'augmentation de la solvabilité réelle de nos concitoyens. Il ne faut jamais « surinterpréter » les chiffres. La solvabilité des consommateurs par rapport au poste énergie augmente parce que le coût de ce poste diminue pour des raisons conjoncturelles – la consommation est en baisse pour cause de climat favorable. Cette tendance montre en tout cas que nos concitoyens ne sont pas des « mauvais payeurs professionnels ». S'ils ne paient pas, c'est qu'ils n'en ont pas les moyens.

Vous recommandez d'aller plus loin s'agissant du chèque énergie. La CRE a travaillé sur les coûts de gestion des tarifs sociaux : selon elles, ils sont trop élevés. Cela n'a rien d'étonnant quand on sait que la CSPE paie. On peut crier « au diable l'avarice ! » lorsque l'on dépense l'argent des autres. Les grands opérateurs distribuent des documents pour montrer combien ils sont bons pour les pauvres, mais c'est avec l'argent de tous les consommateurs. Ces derniers paient aussi les plaquettes en question sans oublier la participation au Fonds de

solidarité logement (FSL) d'EDF. Sa participation s'élève à 23 millions d'euros au niveau des départements, qui sont récupérés sur la CSPE, ce qui lui permet d'être grand seigneur avec l'argent des consommateurs sans que cela soit dit.

L'enjeu de la fidélisation du consommateur explique par ailleurs que les opérateurs se battent furieusement contre le chèque énergie. L'argument selon lequel il ne sera pas utilisé nous semble franchement mauvais. Connaissez-vous des familles qui n'utilisent pas l'allocation de rentrée scolaire ? Certaines s'en servent peut-être pour acheter des téléviseurs, mais elles sont, en fait, très peu nombreuses – 1 à 5 %. Comme me le disait une de mes voisines qui a travaillé à la perception : « Ils s'en servent surtout pour payer les dettes de l'année précédente ! ». Sachant que le chèque énergie est affecté, on ne pourra pas l'utiliser pour un autre usage que ce qui est prévu. Je vous garantis qu'il n'y aura pas grand monde pour laisser un chèque au fond de son tiroir. Il ne faut pas prendre les gens pour des idiots ! Tous ces discours n'ont qu'un objectif : tuer un dispositif qui a l'énorme avantage de couvrir l'ensemble des consommations énergétiques de nos concitoyens. Laissons le chèque énergie vivre ! Je souhaite que l'on ne sabote pas l'expérimentation en cours.

Nous nous battons contre le démarchage à domicile ou les sollicitations à la sortie des hypermarchés. Je peux citer Direct Énergie qui a totalement renoncé à cette dernière démarche et assure en avoir mesuré les inconvénients. Il est vrai que lorsque vous piègez un consommateur, les relations que vous entretenez ensuite avec lui n'ont pas beaucoup de chance d'être très fluides. Nous voyons régulièrement les opérateurs pour essayer de faire avancer les choses sur ce point et sur tout ce qui nous remonte. Le sujet est difficile : quand on paie des commerciaux à la commission, il ne faut pas s'étonner qu'ils oublient un peu la déontologie et que l'on finisse par constater quelques débordements.

Le pôle national des certificats d'économies d'énergie (PNCEE) a fait beaucoup de progrès ; les choses vont donc un peu mieux, même si tout cela est compliqué. Le véritable problème des certificats d'économies d'énergie (CEE), c'est l'effondrement des prix ! Lorsqu'une collectivité a gagé des projets sur des CEE à 40 euros le mégawattheure et qu'ils en valent aujourd'hui moins de 20, il faut bien que quelqu'un paie la différence – ce sera le budget de la commune ou de la communauté de communes. Je l'ai toujours dit : il s'agit d'un pari très risqué sur un marché fluctuant. La nouvelle génération de CEE risque à son tour de s'effondrer comme la précédente dans le troisième tiers de la période.

Je me suis déjà exprimé sur l'éolien *offshore*. Intrinsèquement, il s'agit d'une bonne idée, mais pas une bonne idée partout. Dans la baie de Saint-Brieuc, vous êtes sur un banc de grès, un grès plus dur que le granit. Allez planter des piquets dans le grès ! Les entreprises qui ont soumissionné ne se sont pas posé la question de la nature des fonds marins. Elles n'y ont pensé qu'après ! Malgré cela, cette technique qui produit très peu de déchets reste intéressante. Mais on ne peut sans doute pas l'utiliser partout, et puis, à titre personnel, je crois qu'il y a encore beaucoup de place sur notre territoire pour l'éolien terrestre. Et je ne suis pas certain qu'une éolienne soit beaucoup moins jolie – l'argument esthétique est souvent avancé – qu'un pylône de 400 kilovolts.

NEON est le réseau des médiateurs publics européens en matière d'énergie. Il n'est pas encore très développé et comprend aujourd'hui les médiateurs tchèque, anglais, irlandais, belges – ils sont deux, pour chacune des langues principales du pays – catalan, et français. Nous essayons de le développer et d'entretenir des relations avec Bruxelles. La médiation se généralise et on trouve même des médiateurs dans les entreprises privées. Nous avons accepté de signer une convention avec eux pour qu'ils soient reconnus. Nous espérons que cela ne se retournera pas contre nous.

Nous n'avons n'a pas eu à connaître de demande en matière d'actions de groupe, mais il m'est arrivé d'expliquer aux opérateurs que, s'ils ne réagissaient pas, ils s'exposeraient à ce type de démarche. J'ai même dû leur dire que je donnerai moi-même des informations aux associations. Je n'ai pas peur sur ce genre de sujet. Il faut bien réagir lorsque nous sommes confrontés à une certaine mauvaise foi.

Monsieur Yves Daniel, j'ai déjà répondu sur la médiation de la transition énergétique. J'y suis favorable mais je ne suis pas législateur.

**Mme Delphine Batho.** Nous pourrions déposer une proposition de loi !

**M. Jean Gaubert.** Le service public serait-il plus raisonnable que les opérateurs privés ? Je me méfie un peu de la « vertu » dont vous me parlez, monsieur Philippe Kemel. La vertu, c'est un peu comme la confiture... (*Sourires.*) J'aime toutefois à penser que l'on pourrait attendre du service public une conduite exemplaire. Mais EDF qui est entrée dans le jeu de la concurrence pour la vente d'énergie pourra-t-elle être plus vertueuse que les autres ? Je crains que non. Si l'on détourne vos clients avec des méthodes qui prêtent à caution sur des parkings de supermarché, que cela dure, et qu'il n'existe aucune régulation, vous finirez par faire comme les autres. Mais on trouve aussi le pire chez des opérateurs de réseau comme des facturations illégales à des consommateurs. Dans un dossier récent, j'ai constaté que l'opérateur voulait facturer le démontage de réseau public au consommateur. Il a fallu un mois et demi pour qu'il reconnaisse qu'il n'avait pas à faire cela. Je me dis que, s'il a mis autant de temps à me répondre, c'est qu'il ne s'agissait ni d'un cas isolé, ni d'une simple erreur. Cela me fait bondir et justifie encore un peu plus notre présence. Il faut que le service public soit efficace, y compris sur le plan financier, mais il y a des limites. Si l'on impose aux agents sur le terrain de faire d'abord remonter des recettes, cela crée un état d'esprit et cela a des conséquences.

Rassurons-nous tout de même : tous les problèmes ne sont pas nés en 2007 ! J'ai connu des gens qui payaient le branchement sur le réseau en poulets !

**Mme la présidente Frédérique Massat.** Ils avaient mis en place un système d'échange local (SEL) ! (*Sourires.*) Monsieur le Médiateur national de l'énergie, nous vous remercions vivement.

\*

### **Informations relatives à la commission**

*La commission a nommé M. Yves Blein rapporteur pour avis sur le projet de loi visant à instituer de nouvelles libertés et de nouvelles protections pour les entreprises et les actifs.*



## Membres présents ou excusés

### Commission des affaires économiques

Réunion du mercredi 16 mars 2016 à 9 h 45

*Présents.* – M. Damien Abad, Mme Brigitte Allain, M. Frédéric Barbier, Mme Delphine Batho, Mme Marie-Noëlle Battistel, M. Denis Baupin, M. Philippe Bies, M. Yves Blein, M. Marcel Bonnot, M. Christophe Borgel, M. André Chassaigne, M. Jean-Michel Couve, M. Yves Daniel, Mme Fanny Dombre Coste, Mme Jeanine Dubié, Mme Sophie Errante, Mme Marie-Hélène Fabre, M. Daniel Fasquelle, M. Christian Franqueville, M. Guillaume Garot, M. Franck Gilard, M. Georges Ginesta, M. Daniel Goldberg, Mme Pascale Got, M. Jean Grellier, M. Antoine Herth, M. Yves Jégo, M. Henri Jibrayel, M. Philippe Kemel, M. Jean-Luc Laurent, M. Michel Lefait, Mme Annick Le Loch, M. Jean-Pierre Le Roch, Mme Audrey Linkenheld, Mme Jacqueline Maquet, Mme Marie-Lou Marcel, Mme Frédérique Massat, M. Jean-Claude Mathis, M. Kléber Mesquida, M. Philippe Naillet, M. Hervé Pellois, Mme Josette Pons, M. François Pupponi, M. Bernard Reynès, M. Franck Reynier, M. Frédéric Roig, Mme Béatrice Santais, M. François Sauvadet, M. Éric Straumann, M. Alain Suguenot, M. Lionel Tardy, M. Jean-Marie Tétart, Mme Catherine Trollic

*Excusés.* – M. Bruno Nestor Azerot, M. Thierry Benoit, Mme Michèle Bonneton, M. Jean-Claude Bouchet, M. Dino Cinieri, Mme Corinne Erhel, Mme Anne Grommerch, M. Thierry Lazaro, M. Philippe Le Ray, M. Yannick Moreau, M. Thierry Robert, M. Jean-Charles Taugourdeau, Mme Catherine Vautrin

*Assistait également à la réunion.* – M. François Vannson