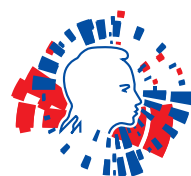


5 novembre 2009

DOSSIER DE PRESSE

**Lancement de la campagne
d'information grand public
et du comparateur d'offres
d'électricité et de gaz naturel**



**Le médiateur
national
de l'énergie**

Informier, conseiller, protéger

Sommaire

n. 3 **Les missions du médiateur national de l'énergie**

- 1 - Informer, conseiller, protéger
- 2 - Des outils pour informer et conseiller les consommateurs
- 3 - Proposer des solutions aux litiges pour protéger les consommateurs

n. 6 **Chiffres clés**

n. 7 **Repères** **Pour mieux comprendre l'ouverture du marché**

n. 9 **L'énergie** **Un sujet de préoccupation majeur dans un marché qui reste méconnu des consommateurs**

Les résultats du baromètre annuel LH2 : « l'ouverture des marchés de détail de l'électricité et du gaz naturel pour les clients résidentiels »

n. 13 **Un comparateur d'offres d'électricité et de gaz naturel**

n. 15 **La campagne d'information grand public**

Les missions du médiateur national de l'énergie

Informier, conseiller, protéger

Institué par la loi du 7 décembre 2006, le médiateur national de l'énergie est une jeune autorité publique indépendante. Ses activités sont financées par une part de la CSPE (0,4 %) (Contribution au service public de l'électricité).

Il a trois missions principales :

informer les consommateurs pour qu'ils comprennent mieux l'ouverture des marchés de l'électricité et du gaz naturel.

conseiller les consommateurs pour qu'ils se repèrent mieux dans ces marchés et les orienter dans leurs démarches avec les fournisseurs d'énergie

protéger et apporter des solutions aux litiges entre consommateurs et fournisseurs d'électricité et de gaz naturel.

Le médiateur national de l'énergie doit permettre de donner confiance aux consommateurs en les informant de cette nouvelle réalité qu'est l'ouverture des marchés en défendant leurs droits. Il a vocation à devenir un repère et un éclaireur indépendant, garant d'une information pratique et impartiale.



Des outils pour informer et conseiller les consommateurs

Le site internet www.energie-info.fr

Source d'informations pratiques et complètes sur les démarches, les offres des fournisseurs et les droits des consommateurs, le site www.energie-info.fr est développé par le médiateur national de l'énergie avec la Commission de régulation de l'énergie.

Je déménage ? Je souhaite changer de fournisseur ? Quels sont mes droits en cas de démarchage et de vente à distance ? Quels sont les différents types de contrats ? Comment comparer les offres ? Des fiches thématiques téléchargeables sur le site constituent de véritables guides pour les consommateurs.

Un numéro Azur : 0810 112 212

Pour toute question relative aux marchés de l'électricité et du gaz naturel, les consommateurs peuvent entrer en relation avec un conseiller par le numéro Azur 0810 112 212.

En première ligne, un serveur vocal interactif – accessible 24h/24h – traite la majorité des appels. En seconde ligne, un centre d'appels, d'une dizaine de personnes, répond aux questions les plus simples des consommateurs. Enfin une cellule d'experts du service energie-info chez le médiateur, instruit les demandes les plus complexes et oriente les consommateurs dans leurs démarches, en cas de litige par exemple.

Un conseil et un suivi personnalisé

Les consommateurs sont souvent perdus dans un nouveau contexte qu'ils ne maîtrisent pas. Les conseillers Energie-Info et le service Recevabilité du médiateur tentent de les rassurer et de leur apporter des réponses concrètes, adaptées à chaque situation, même si le problème soulevé n'est pas dans le champ de compétences du médiateur national de l'énergie.

Proposer des solutions aux litiges pour protéger les consommateurs

Les réclamations adressées au médiateur national de l'énergie font toutes l'objet d'un traitement personnalisé.

Un accusé de réception par courrier est adressé à toutes les réclamations écrites, copie au fournisseur concerné afin d'accélérer la prise en compte du litige. De nombreux litiges sont résolus par cette seule intervention du médiateur.

Pour les litiges qui répondent à tous les critères réglementaires de recevabilité, le médiateur dispose d'un délai de **2 mois** pour émettre une **recommandation écrite et motivée de solution** ; celle-ci est **non contraignante**.

Ces recommandations sont rédigées dans le respect du **contradictoire**, c'est-à-dire que les fournisseurs et distributeurs sont systématiquement invités à communiquer leurs observations sur le dossier. Des auditions sont parfois organisées.

Les fournisseurs ont ensuite un délai de 2 mois pour indiquer s'ils ont suivi ou non la recommandation.

Pour faire progresser les pratiques des fournisseurs et des distributeurs, le médiateur national de l'énergie **publie** la plupart de ses recommandations. Il élabore **des recommandations générales** dans la perspective de réduire les litiges.



Repères Comment saisir le médiateur ?

Qui peut recourir au médiateur national de l'énergie ?

Tous les consommateurs particuliers et petits professionnels¹ peuvent recourir **gratuitement** au médiateur pour les aider à trouver une solution amiable au différend qui les oppose à leur fournisseur.

Dans quel cas ?

Lorsqu'il s'agit de litiges liés à l'exécution du contrat de fourniture d'électricité ou de gaz naturel. Exemple de litiges traités par le médiateur : surfacturation, problème de compteur, poursuite des prélèvements malgré la résiliation du contrat...

Quand ?

Avant de solliciter le médiateur national de l'énergie, le consommateur doit au préalable avoir adressé à son fournisseur une réclamation écrite, en principe par lettre recommandée avec accusé de réception. Si deux mois après réception par le fournisseur de la réclamation, la réponse obtenue n'est pas suffisante ou en cas d'absence de réponse, le consommateur peut saisir le médiateur national de l'énergie.

Pour en savoir plus

Le consommateur peut saisir le médiateur national de l'énergie directement sur le site internet energie-mediateur.fr ou adresser par courrier un dossier complet à l'adresse suivante :

Médiateur national de l'énergie
Libre réponse N°59252
75443 Paris Cedex 09

Le recours au médiateur est gratuit, le consommateur n'a pas à affranchir son courrier.

¹ Consommateur souscrivant une puissance électrique inférieure ou égale à 36 kVA ou consommant moins de 30 000 kWh de gaz naturel par an

Chiffres clés

Consultation des sites internet energie-info.fr et energie-mediateur.fr en 2009 :

345 300 visites.

Centre d'appels energie-info (0810 112 212) en 2009 : 321 000 appels

- Demandes d'informations et conseils traités par un conseiller au 0810 112 212 en 2009 : 130 000 appels.
- Consultation de la liste des fournisseurs sur le serveur vocal interactif : 191 000.

Réclamations reçues en 2009 via le service energie-info ou adressées directement au médiateur national l'énergie : 13 000

- **92%** de ces réclamations (11 900) portent sur le contrat de fourniture d'électricité ou de gaz naturel.
 - Dont 34 % (4 100) portent sur la formation du contrat de fourniture. Par exemple : pratiques commerciales, erreur technique lors d'une souscription.
 - Dont 66 % (7 800) portent sur l'exécution du contrat de fourniture. Par exemple : facturation.

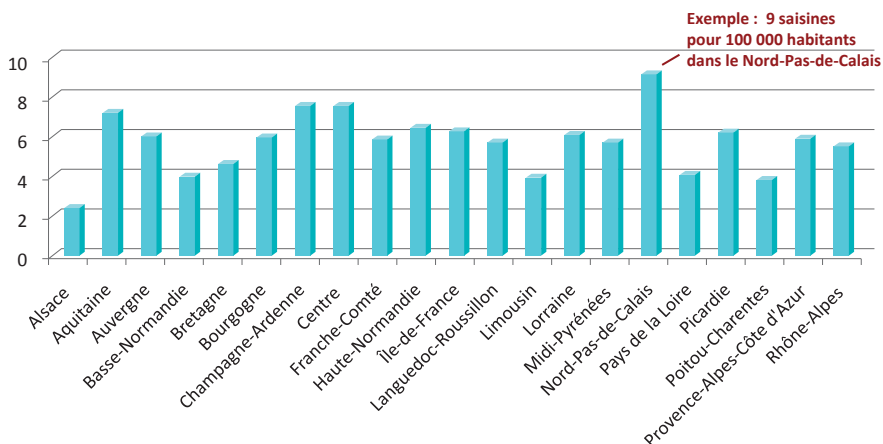
- **40%** de ces réclamations (5 200) sont écrites (courriels + courriers).

- **810** dossiers de réclamation ont répondu aux critères de recevabilités réglementaires (61 % de ces dossiers ont été instruits au 31/10/2009).

Suites données aux recommandations (2009)

- Au global : 59 % des recommandations sont suivies en totalité, 24 % sont suivies en partie (total : **83%**).
- Par acteur (suivies en totalité + en partie) : EDF : 94 %, GDF SUEZ : 88 %, POWEO : 100 % ; DIRECT ENERGIE : 100 % ; ERDF : 65 % ; GrDF : 75 % ; AUTRES : 86 %.
- **620 € accordés en moyenne par consommateur en 2009 (remboursement et dédommagement)**
Pour repère : 600 € représente la facture annuelle moyenne en électricité d'un foyer.

Nombre de saisines pour 100 000 habitants du 1^{er} janvier au 31 octobre 2009



notes

Repères Pour mieux comprendre l'ouverture du marché

**Quelle est la différence entre une offre
au tarif réglementé et une offre de marché ?**

L'offre au tarif réglementé.

C'est l'offre dont le prix est fixé par les ministres en charge de l'économie et de l'énergie. Le tarif réglementé en électricité est proposé par le fournisseur EDF en général². Le tarif réglementé en gaz est proposé par le fournisseur GDF Suez en général².

Les offres de marché.

Ce sont les offres dont les prix sont librement fixés par les fournisseurs. Tous les fournisseurs peuvent proposer des offres de marché. Important : le choix du type d'offre (tarif réglementé ou offre de marché) s'effectue séparément, pour l'électricité d'une part, pour le gaz naturel d'autre part.

**Si je choisis une « offre de marché »
pour mon logement, pourrai-je décider plus
tard de revenir au tarif réglementé ?**

Oui. Un client qui a choisi de quitter le tarif réglementé d'électricité pour souscrire une offre de marché pour son logement, peut revenir plus tard au tarif réglementé d'électricité pour ce même logement.

En effet, jusqu'au 30 juin 2010, un consommateur peut souscrire une offre au tarif réglementé, 6 mois minimum après avoir souscrit pour la première fois, dans un logement, une offre de marché. Compte tenu de ces délais, et sauf nouvelles dispositions légales, un consommateur ne peut donc pas revenir aux tarifs réglementés s'il souscrit pour la première fois une offre de marché après le 31 décembre 2009.

En revanche, concernant le gaz naturel, la possibilité de revenir au tarif réglementé pour un même logement et un même titulaire de contrat n'est pas possible.

² Sauf dans quelques communes qui concernent 5% des Français. Dans ces communes l'électricité ou le gaz naturel est fourni par une entreprise locale de distribution (ELD)

L'énergie

Un sujet de préoccupation majeur dans un marché qui reste méconnu par les consommateurs

Plus de 2 ans après l'ouverture des marchés de l'électricité et du gaz naturel, le baromètre annuel LH2³ réalisé par le médiateur national de l'énergie et la Commission de régulation de l'énergie montre encore une fois la méconnaissance des Français sur le fonctionnement des marchés de l'énergie.

La consommation d'énergie, sujet de préoccupation important

59% des Français estiment que leurs factures d'énergie (électricité et gaz) pèsent sur leur pouvoir d'achat. Les trois quarts déclarent que la consommation d'énergie est, pour eux, un sujet de préoccupation important.

Un niveau de connaissance sur l'ouverture des marchés du gaz et de l'électricité encore très faible

36% seulement des foyers connaissent leur droit à changer de fournisseur d'énergie. Ce taux a stagné

entre 2008 et 2009 (après une progression de 4 points dans l'électricité et de 8 point dans le gaz naturel entre 2007 et 2008).

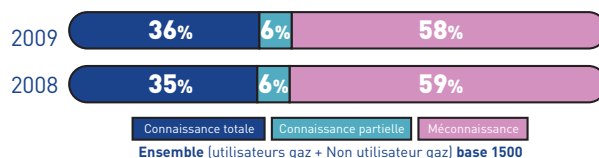
77% des consommateurs, cette année comme en 2007 et en 2008, disent ne pas connaître la marche à suivre pour changer de fournisseur d'énergie. Notons que les personnes ayant bien identifié qu'elles avaient la possibilité de changer de fournisseur ne connaissent pas davantage que les autres les démarches à effectuer.

Un paradoxe : un sentiment d'information en décalage avec la connaissance réelle

• **62%** des foyers se sentent pourtant aujourd'hui bien informés sur l'ouverture à la concurrence des marchés de l'électricité et du gaz naturel vs 55% en 2008.

Dans ce contexte, le médiateur national de l'énergie a décidé de lancer une campagne d'information et un comparateur d'offres d'électricité et de gaz naturel. L'objectif est d'aider le consommateur à mieux comprendre la nouvelle donne liée à l'ouverture des marchés de l'énergie.

Connaissance du droit à changer de fournisseur d'énergie

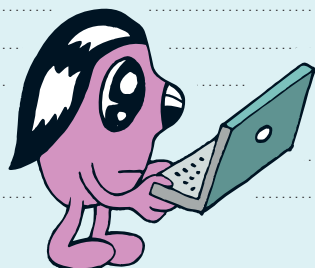


³ **Mode d'administration** : administration du questionnaire par téléphone du 14 au 26 septembre 2009. Un échantillon représentatif des foyers a été contacté, quel que soit leur opérateur de téléphonie fixe.

Taille de l'échantillon : 1500 foyers représentatifs de l'ensemble des foyers français.

Méthode d'échantillonnage : représentativité assurée par la méthode des quotas appliquée à l'âge et à la CSP du chef de famille, après stratification par région et catégorie d'agglomération.

notes



Un comparateur d'offres indépendant

Un comparateur indépendant des offres d'électricité et de gaz naturel a été développé par le médiateur national de l'énergie avec la Commission de régulation de l'énergie. Accessible sur les sites **energie-mediateur.fr** et **energie-info.fr**, ce comparateur regroupe les offres d'électricité et/ou de gaz naturel proposées et renseignées par les fournisseurs d'énergie dans le respect de la charte de fonctionnement.

Un outil au service de la pédagogie

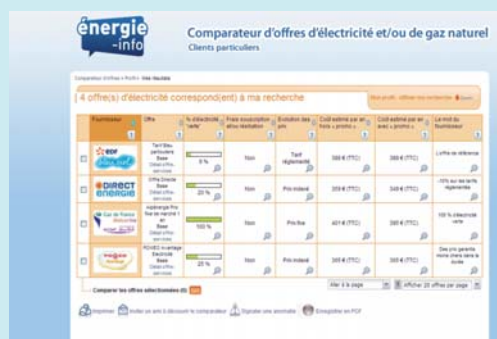
Besoin d'éclaircissements sur l'ouverture des marchés de l'énergie, ce qui change et ce qui ne change pas d'un fournisseur à un autre : services, durée du contrat, qualité de fourniture, mix énergétique, prix de l'offre, modalités de paiement... ? Le comparateur d'offres est un outil pédagogique pour mieux comprendre l'ouverture des marchés de l'énergie.

Un parcours en quelques clics

Le consommateur détermine d'abord son profil. Il renseigne notamment son code postal car les prix du gaz naturel et certaines taxes en électricité peuvent varier d'une commune à une autre. Pour un résultat personnalisé, il vaut mieux se munir d'une facture récente pour renseigner des informations précises (consommation annuelle par exemple).

Plus qu'un simple comparateur de prix, le comparateur précise toutes les caractéristiques essentielles des offres, présentées sous forme de tableaux ou de fiches descriptives très détaillées : caractère réglementé ou non des prix, durée d'engagement, conditions de résiliation, du contrat, services, etc.

En moins de 5 minutes et seulement quelques clics, le consommateur peut obtenir une comparaison de toutes les offres disponibles et mieux comprendre sa fourniture d'énergie.



Avec le comparateurs d'offres, les consommateurs ne seront plus du tout perdus !





Une campagne **D'INFORMATION GRAND PUBLIC**

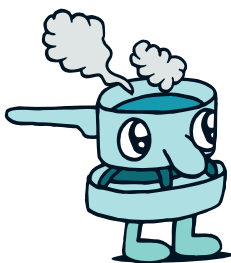
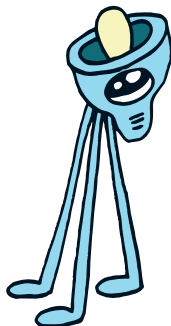
Avec l'ouverture des marchés de l'électricité et du gaz naturel, le consommateur se trouve perdu dans un nouvel environnement. Les saisines sont en constante augmentation et face à ces mutations, les consommateurs sont en attente de repères et d'accompagnement.

La stratégie et les objectifs de communication

Chargé de participer à l'information des consommateurs sur leurs droits et de proposer des solutions aux litiges nés de l'exécution des contrats de fourniture entre consommateurs particuliers ou «petits professionnels» et les fournisseurs d'électricité et de gaz naturel, le médiateur national de l'énergie souhaite mieux se faire connaître auprès du grand public. Ainsi, la mission de **Publicis Consultants** | a pour objectif de :

- valoriser son rôle d'information sur l'ouverture des marchés souvent relégué au second plan par les médias, devant l'augmentation des plaintes et des saisines,
- informer le grand public sur ses missions et les démarches à suivre en cas de litiges,
- médiatiser le dispositif d'information au service des consommateurs relayé notamment via energie-info.fr.

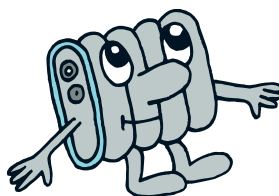
Ce marché, conclu pour une durée de trois ans, porte sur la publicité, les relations presse, les affaires publiques et la création de sites internet.



Une nouvelle signature

Pour mieux comprendre les missions du médiateur, une nouvelle signature a été créée :

Inform, **conseiller**, **protéger**



Les axes créatifs

Pédagogique et décalée, la campagne est fondée sur l'univers ludique de l'illustrateur australien Jeremyville qui a décliné trois personnages qui donnent une tonalité proche et humaine :
« Daphné Parassurée » bientôt toute confiante,
« Chloë Touteperdue » s'y retrouve enfin,
« Charlie Cherchelinfo » la trouve à tous les coups.

Humour, pédagogie et créativité, haute en couleurs la campagne a pour objectif d'informer le grand public sur ses missions et les démarches à suivre en cas de litiges.





Biographie **Jeremyville**

Jeremyville est un artiste, designer et auteur australien qui développe un univers ludique et imaginaire unique.

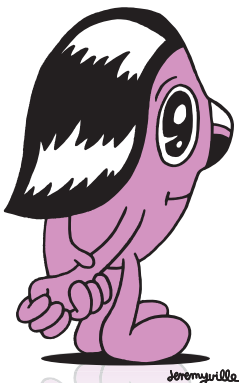
En 2003, il a écrit le premier livre au monde sur le phénomène des « Toys » : « Vinyl will kill ».

Il a également écrit et produit un deuxième ouvrage « Jeremyville Sessions », et a récemment travaillé sur plusieurs projets de « Toys » avec Kidrobot.

Il a participé à de nombreuses expositions personnelles et collectives, à Paris chez Colette, à Naples au Madre Museum, à Pékin au 796 Arts District, à New York chez Giant Robot... Son « Darth Vader » customisé a été récemment exposé à Pittsburg au musée Andy Warhol. Converse a sorti une paire de Chuk Taylor avec l'univers graphique de Jeremyville. Jeremyville partage maintenant son temps entre son studio de New York et son studio de Sydney.

Les visuels presse

créent l'événement et démultiplient l'effet de la campagne.



Chloë
TOUTE PERDUE
s'y retrouve enfin.

© 2014 Medias Com'lab

Avec le médiateur national de l'énergie,
elle sait exactement où elle va dès qu'il s'agit d'ouverture des marchés de l'électricité et du gaz naturel. Elle connaît sur le bout des doigts les différentes offres, ses droits et les démarches à suivre en cas de litige. C'est désormais si facile de s'y retrouver !

www.energie-mediateur.fr

N°Azur 0 810 112 212
PRIX D'UN APPEL LOCAL DEPUIS UN POSTE FIXE

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

Charlie CHERCHELINFO

la trouve à tous les coups.



© 2009 Médiateur National de l'Énergie

Avec le médiateur national de l'énergie,

il dispose d'une information claire sur l'ouverture des marchés de l'électricité et du gaz naturel. De quoi satisfaire enfin sa soif de connaissance sur les différentes offres et ses droits en tant que consommateur.

www.energie-mediateur.fr

N°Azur 0 810 112 212

PRIX D'UN APPEL LOCAL DEPUIS UN POSTE FIXE



Le médiateur
national
de l'énergie

Informer, conseiller, protéger

Daphné PARASSURÉE

bientôt toute confiante.



© 2009 Média Comenius

Avec le médiateur national de l'énergie,

elle n'a rien à craindre de l'ouverture des marchés de l'électricité et du gaz naturel. Informée de ses droits, des démarches à suivre en cas de litige et des offres disponibles, elle peut avancer en toute confiance. Et quand la confiance va, tout va.

www.energie-mediateur.fr

N°Azur 0 810 112 212

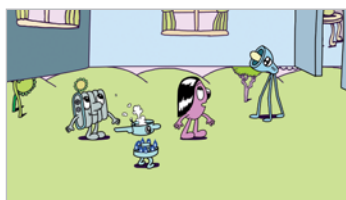
PREMIER D'UN APPEL LOCAL DEPUIS UN POSTE FIXE



Informez, conseillez, protégez

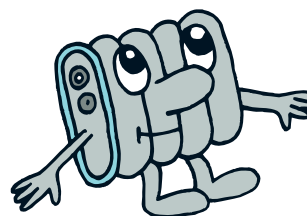
Le spot TV

Le spot TV met en scène le personnage de Chloë qui, grâce au comparateur d'offres d'électricité et de gaz naturel accessible sur internet, va enfin mieux comprendre l'ouverture des marchés de l'énergie et trouver les réponses à ses questions sur les offres, ses droits en tant que consommatrice et les démarches à suivre en cas de litige...



Le plan média

Une première vague de campagne démarrera à l'automne en télévision, presse et web puis à la radio en 2010, accompagnée d'un plan de relations presse et d'affaires publiques. Le plan média est décliné en presse nationale (le Monde, le Figaro, les Echos, le Parisien...) à partir du 5 novembre puis en presse quotidienne régionale. La campagne TV démarrera le 7 novembre pour une durée de 3 semaines sur les principales chaînes TF1, France 2, M6, Canal +, BFM TV, ITélé...



Les bannières internet



Les sites internet

Le site internet www.energie-mediateur.fr a subi un relookage qui met davantage en exergue ses 3 missions. Plus visuel et interactif, le site comporte plusieurs vidéos.



Le partenariat avec l'Institut National de la consommation

L'Institut National de la Consommation et le médiateur national de l'énergie ont tous deux pour mission de développer chez les Français une meilleure connaissance de l'ouverture des marchés de l'énergie. Cette mission doit être menée à travers une information claire et impartiale, mise à la disposition du plus grand nombre. Fortes de ce constat, les deux institutions ont décidé de nouer un partenariat qui permettra de créer des synergies dans l'information apportée aux consommateurs. Ce partenariat prend effet dès aujourd'hui. Il marque le lancement de la campagne grand public du médiateur.

Ainsi, l'INC et le médiateur national de l'énergie réaliseront ensemble une série de 5 spots TV ConsoMag, ainsi qu'un programme de rubriques Conso à destination des radios locales, pour une diffusion en janvier 2010. Ces émissions spéciales dédiées au médiateur national de l'énergie permettront d'illustrer de manière concrète et pédagogique son rôle et ses missions ainsi que les démarches à suivre pour les consommateurs qui souhaitent mieux s'informer. Des exemples de dossiers sur lesquels le médiateur a pu intervenir seront également mis en avant.

L'ensemble des outils développés dans le cadre de ce partenariat pourra être retrouvé sur le web : conso.net et energie-mediateur.fr



L'équipe de Publicis Consultants |

Séverine Besse-Le Saux (Responsable agence et directrice du Département Image)
Karine Courtès (coordination)
Jérôme Soulis (planning stratégique)
Hugues Dequiedt (directeur de création)
Albert Chou (concepteur-rédacteur)
Jean-Paul Goncalves (directeur artistique)
Jean-Jacques Rebouil (PCNI)
Laure-Anne Forti et Lorraine Lenoir (Département Influence)
Starcom (Stratégie média)
Chez Eddy (Production spot TV)

L'équipe du Médiateur national de l'énergie

Denis Merville (Médiateur national de l'énergie)
Bruno Lechevin (Délégué général du médiateur national de l'énergie)
Stéphane Mialot (Directeur des services)
Yann Bouelharrag (Chef de projet campagne)
Katia Lefeuvre (Chef de projet campagne)
Sophie Marin (Chef de projet web)
Emilie Jautzy (Chef de projet du comparateur d'offres)

Appui à la maîtrise d'ouvrage du comparateur : **Eurogroup**
Maîtrise d'œuvre du comparateur : **Webnet**

www.energie-mediateur.fr

N°Azur 0 810 112 212

PRIX D'UN APPEL LOCAL DEPUIS UN POSTE FIXE



Informier, conseiller, protéger

Publicis Consultants