



COLLOQUE DU 11 DÉCEMBRE 2024

**LA MÉDIATION ET LE NON RECOURS AU DROIT –
FOCUS SUR LE SERVICE RÉGIONAL DE MÉDIATION POUR L'ÉNERGIE**

Présenté par Liana COZIGOU



INTRODUCTION

1. Le Médiateur – en quoi consiste son rôle
2. Le Service Régional de Médiation pour l’Energie
3. Le Non-recours au droit : un enjeu à chaque niveau
4. Conclusions



1. LE MEDIATEUR – EN QUOI CONSISTE SON RÔLE

LE MEDIATEUR – EN QUOI CONSISTE SON RÔLE? (1/2)

En pratique...

1. Il traite une plainte d'une personne à propos du fonctionnement d'un service public ou privé, si cette personne ne parvient pas à résoudre le problème avec ce service.
2. Il est indépendant.
3. Le recours à ses services est gratuit.
4. Il travaille sur la base des lois ou des règlements, mais il tient compte également des principes d'égalité et d'équité.
5. Il traite les dossiers en toute confidentialité.

LE MEDIATEUR – EN QUOI CONSISTE SON RÔLE ? (2/2)

6. Il dispose de larges pouvoirs d'enquête pour examiner la plainte de manière indépendante.
7. Il entend toutes les parties.
8. Il examine en toute impartialité et objectivité si la plainte est fondée ou non.
9. Il émet des recommandations pour prévenir la répétition des mêmes problèmes (e.a. via le rapport annuel).
10. Il publie un rapport annuel à la disposition du public.

Cependant, il ne fait pas de conseils (juridiques) préliminaires, plaider, d'aide de première ligne sauf exceptions, de constatation et sanction des infractions.

En matière d'énergie: encadrement complémentaire par les directives européennes.



2. LE SERVICE RÉGIONAL DE MÉDIATION POUR L'ÉNERGIE

1. Ses missions
2. L'année 2023 en chiffres
3. Les principales thématiques des questions écrites reçues
4. Les principales thématiques en matière de plaintes
5. Le défi de l'évolution de la masse de plaintes et de questions reçues
6. La lutte contre le non-recours au droit au cœur de l'action du SRME

1. LES MISSIONS DU SRME

- < par les décrets électricité et gaz & l'arrêté du Gouvernement wallon du 8 janvier 2009
- Missions:
 - Traitement des questions
 - Traitement des plaintes
 - Traitement des demandes de conciliation
 - Traitement des demandes d'indemnisation
- Traite des plaintes de compétences régionales mais agit en qualité de SPOC
- Recommandations via le Rapport spécifique annuel
- Institué au sein de la CWaPE

2. L'ANNÉE 2023 EN CHIFFRES

Au cours de l'année 2023, le SRME a reçu un total de 4 918 demandes écrites réparties de la manière suivante :

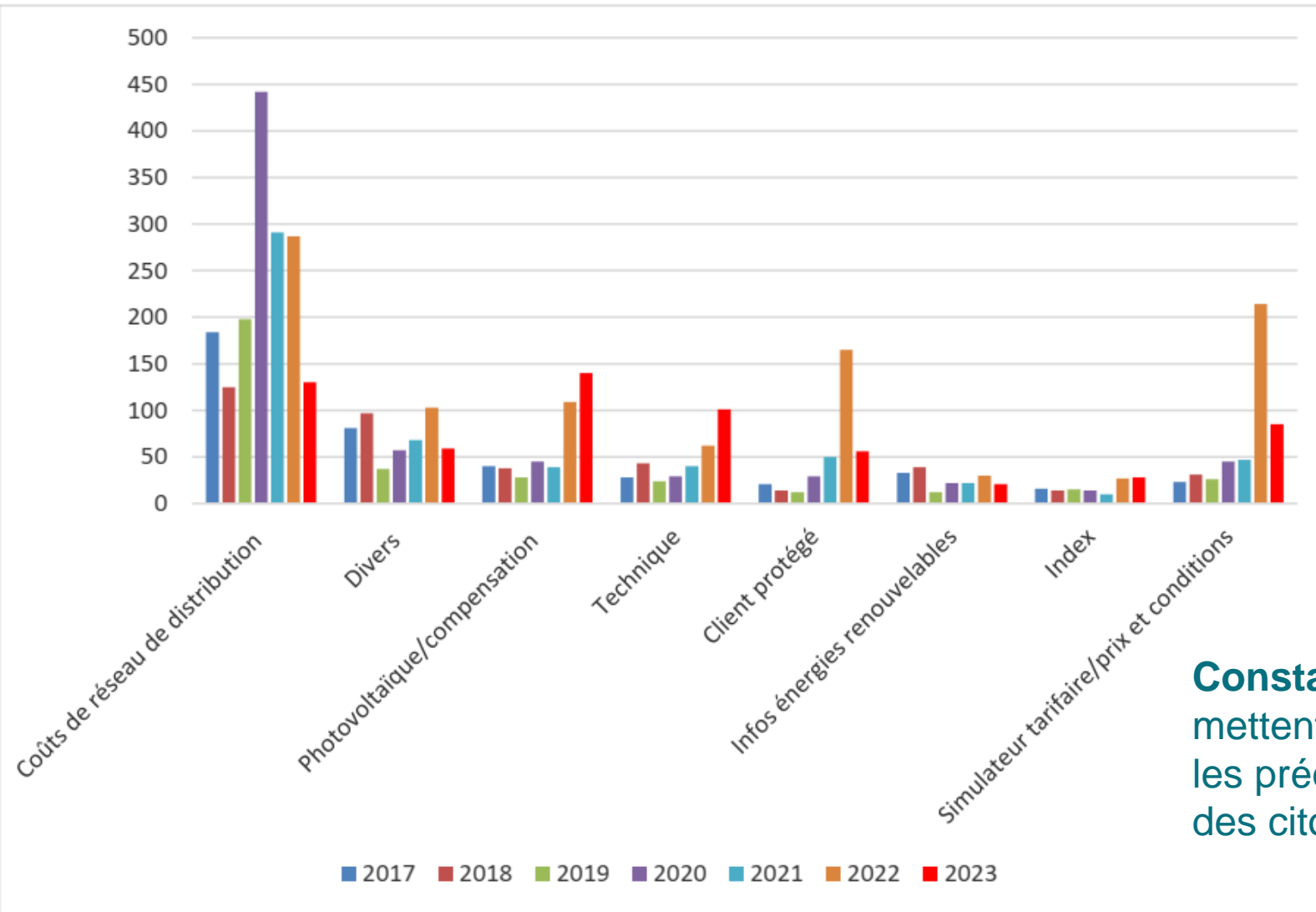
- 3 666 demandes de médiation « classique » ;
- 68 demandes de médiation urgente ;
- 1 151 questions écrites ;
- 31 contestations en matière d'indemnisation.

(x2 par rapport à 2022 ; x5 par rapport à l'avant-covid)

Sans compter l'aide de première ligne apportée à travers la prise d'appels.

3. LES PRINCIPALES THÉMATIQUES EN MATIÈRE DE QUESTIONS ÉCRITES REÇUES

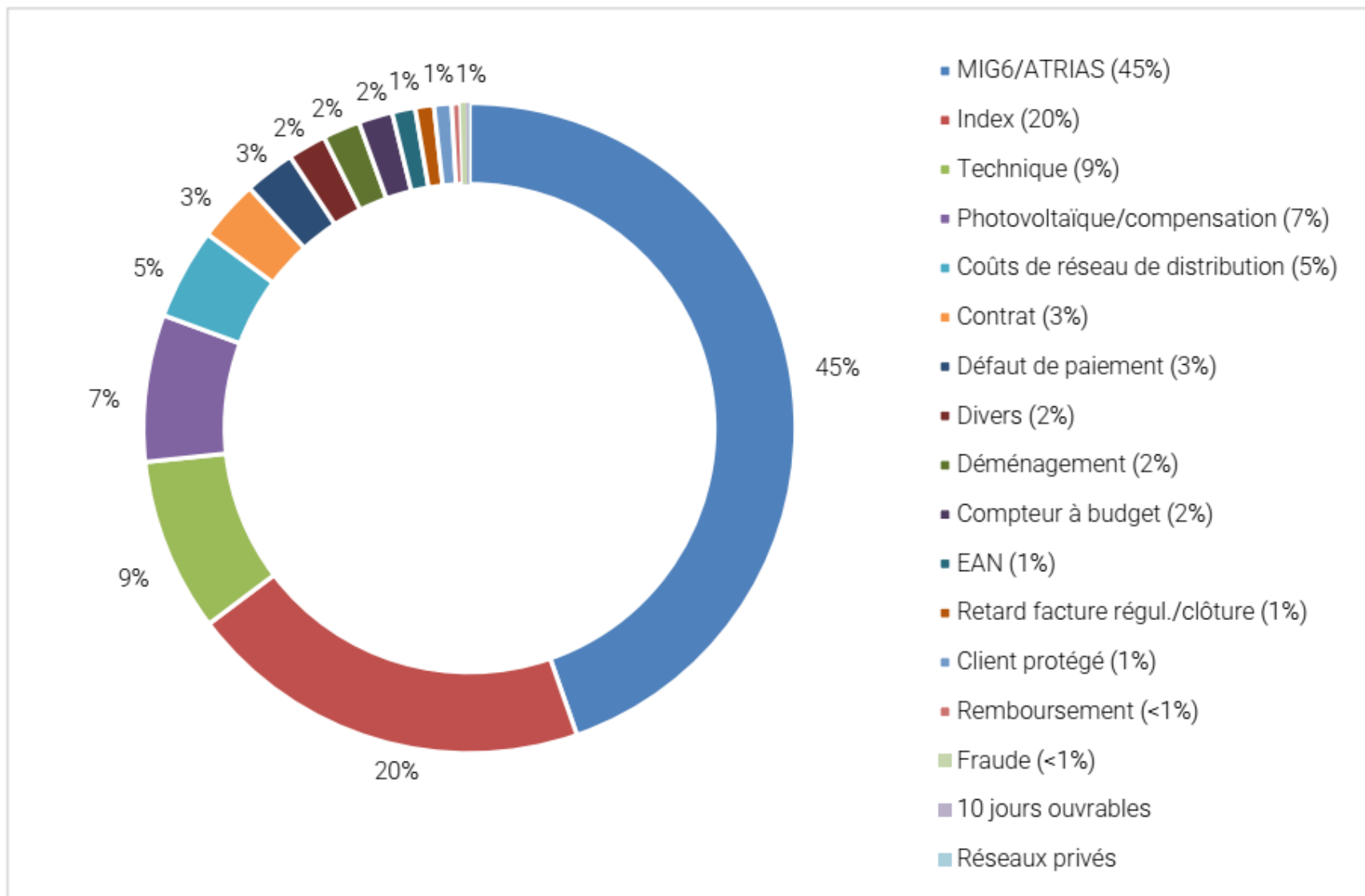
GRAPHIQUE 15 ÉVOLUTION DES PRINCIPALES CATÉGORIES DE QUESTIONS ÉCRITES DEPUIS 2017



Constat: elles mettent en exergue les préoccupations des citoyens.

4. LES THÉMATIQUES PRINCIPALES EN MATIÈRE DE PLAINTES

GRAPHIQUE 6 RÉPARTITION DES PLAINTES PAR CATÉGORIES EN 2023



5. LE DÉFI DE L'ÉVOLUTION DE LA MASSE DE PLAINTES ET DE QUESTIONS REÇUES ^(2/2)

L'accessibilité du médiateur est capitale pour un interlocuteur qui se veut proche du consommateur, même s'il agit en deuxième ligne.

Le défi de l'accessibilité est d'autant plus grand lors d'une surcharge de travail (contexte de crise ou plaintes structurelles) et garant de l'accès aux droits des usagers.

En pratique déjà aujourd'hui :

- permanence téléphonique même en temps de crise
- permanence physique
- présence physique sur le terrain dans des salons communaux, des réunions citoyennes, le salon des mandataires...
- développement d'outils didactiques et pratiques mis à disposition sur le site internet (capsules vidéo) etc.

6. LA LUTTE CONTRE LE NON-RECOURS AU DROIT AU CŒUR DE L'ACTION DU SRME ^(1/3)

1. MIEUX INFORMER = MIEUX PROTÉGER

Travail de fond mené par le SRME pour **renforcer l'accessibilité à travers la visibilité du service et la lisibilité de l'information transmise:**

- **Étude quantitative et qualitative réalisées en 2022**
- **Etude de positionnement en 2023**
- **Expérience client du site internet et vulgarisation des FAQ en 2024**
- **En 2025:** refonte du site internet, poursuite de la vulgarisation des FAQs, mise à disposition d'exemple de recommandations ainsi que de courriers-types, mise en place d'un trajet-client...

Une fois tous ces outils mis en place, renforcement du lien avec les premières lignes pour leur faire parvenir une information actualisée et de qualité et continuer à recevoir les remontées du terrain.

6. LA LUTTE CONTRE LE NON-RECOURS AU DROIT AU CŒUR DE L'ACTION DU SRME ^(2/3)

2. RECOMMANDATION EN MATIÈRE D'AUTOMATICITE DES DROITS

Faciliter l'accès au droit dès lors qu'il est décidé par le législateur de l'octroyer en activant **ou** en octroyant automatiquement celui-ci sans demande préalable, assurant une information active et ciblée des citoyens sur leurs droits et simplifiant la charge administrative (généralisation du principe « Only once »).

- En matière d'indemnisation, autant que possible favoriser l'automatisation de l'octroi.

Ex. en matière d'indemnisation dans le cadre de coupure de plus de 6 heures consécutives. Montant versé en 2023 s'élevant à 285 820,85 EUR alors que le montant moyen versé par le passé était d'environ 20.000 EUR, tous GRD confondus. Ceci démontre que l'automatisme des droits permet d'augmenter significativement le nombre de bénéficiaires et de réduire les démarches administratives nécessaires.


- Augmenter le nombre de cas d'indemnisation prévus pour mieux protéger les utilisateurs et inciter les acteurs/opérateurs à un autre comportement (ex. ATRIAS).

6. LA LUTTE CONTRE LE NON-RECOURS AU DROIT AU CŒUR DE L'ACTION DU SRME ^(3/3)

3. RECOMMANDATIONS PAR RAPPORT AUX PREMIÈRES LIGNES

- assurer la mise à disposition d'une **information claire et lisible** sur le site internet des différents acteurs, au maintien de **lignes téléphoniques** permettant un contact humanisant avec les consommateurs, à un **dimensionnement suffisant** et qualitatif des services de premières lignes des acteurs et opérateurs de marché et à l'apurement dans les meilleurs délais des arriérés présents pour éviter une surcharge de la deuxième ligne qu'est le SRME
- **élargir les informations diffusées par les Guichets Énergie** en les complétant des sujets traités par des informations concrètes sur l'électricité et le gaz (prix, types de contrats, types de compteurs...) pour les transformer en véritable guichets uniques de proximité (mémoire de la CWaPE)
- importance de **renforcer l'accès au tuteur énergie** dans les communes et de permettre aux citoyens et aux communes de bénéficier de leurs services et d'accroître leur formation (mémoire de la CWaPE)


3. LA LUTTE CONTRE LE NON-RECOURS AUX DROITS: UN ENJEU À CHAQUE NIVEAU

- 
- L'information des utilisateurs du réseau a une place toute aussi importante que la protection.
 - Cette information incombe à toutes les parties prenantes des marchés de l'électricité et du gaz et à toute autorité publique, y compris la CWaPE et son SRME.
 - Participe à la qualité de l'information, la cohérence de celle-ci.
! Aux effets d'annonce qui peuvent être perturbateurs et sources de manque de clarté quant aux droits et obligations effectifs des consommateurs.
 - L'accessibilité et la qualité de l'information sont deux piliers importants de la lutte contre le non-recours au droit et il convient d'y être d'autant plus attentif **en période de crise.**

Ex. fermer une ligne téléphonique en période de crise peut être catastrophique pour l'utilisateur.



CONCLUSIONS

- 
- Le médiateur est un acteur de deuxième ligne clef dans l'accompagnement des consommateurs.
 - Le SRME a connu une évolution spectaculaire du nombre de dossiers ces dernières années, l'ayant amené à se réinventer.
 - Le SRME est un des thermomètres wallons du bon fonctionnement de marché et de la qualité de la protection des consommateurs.
 - La lutte contre le non-recours au droit est capitale dans un marché qui se complexifie pour mieux protéger et informer les consommateurs de leurs droits et obligations (! fracture numérique). Elle doit devenir une priorité collective.
 - Déclaration de politique régionale encourageante autour de la lutte contre le non recours au droit (pp. 10-11) : droit à l'erreur, automaticité, principe « only once », communication orientée usagers, délais raisonnables de traitement de plaintes... => aussi à mettre en œuvre dans le secteur de l'énergie



MERCI POUR VOTRE ATTENTION