

## Fiche

### **Préparation de l'ouverture du marché de l'énergie : la concertation des parties prenantes et l'investissement des associations de consommateurs**

Depuis 2002, la Commission de Régulation de l'Energie (CRE), autorité administrative indépendante chargée de veiller au bon fonctionnement des marchés de l'électricité et du gaz en France, a invité les représentants des consommateurs à participer à la préparation de l'ouverture du marché de l'énergie.

Pour l'ouverture du 1<sup>er</sup> juillet 2004, les clients professionnels comme l'ACFCI, la CGPME ou la FNSEA ont participé aux travaux du « Groupe de Travail Electricité 2004 ». Puis, dès 2005, des associations de consommateurs agréées au plan national (AFOC, CLCV, CNAFAL, CSF, Familles de France, Orgeco, UFC Que Choisir, UFCV) se sont investies dans le « Groupe de Travail Consommateurs » (GTC) pour préparer l'échéance du 1<sup>er</sup> juillet 2007. Ce groupe de travail réunissait également les fournisseurs d'électricité, les fournisseurs de gaz naturel, les gestionnaires de réseaux et les pouvoirs publics.

Au sein de cette instance, du Groupe de Travail Electricité (GTE) et du Groupe de Travail Gaz (GTG), les acteurs ont pu débattre des modalités techniques et pratiques de fonctionnement du marché et définir les procédures associées : changement de fournisseur, emménagement/déménagement, traitement des réclamations, correction des erreurs...

Les associations de consommateurs ont contribué de façon très significative à ces travaux en :

- explorant la relation consommateur-fournisseur depuis la phase de prospection jusqu'à la fin du contrat ;
- prêtant leur concours à la rédaction de supports de communication qui sont aujourd'hui utilisés par le dispositif d'information mis en place par le Médiateur de l'énergie et la CRE ([www.energie-info.fr](http://www.energie-info.fr) et le numéro Azur 0 810 112 212) ;
- émettant des recommandations de bonnes pratiques en matière de communication commerciale ;
- élaborant des fiches standardisées de présentation des offres, permettant de comparer simplement les propositions des fournisseurs ;
- veillant à la simplicité des procédures et à leur cohérence entre l'électricité et le gaz naturel ;
- participant à la réflexion sur la modernisation des compteurs.

Les échanges intervenus dans ces groupes de travail ont permis d'instaurer un dialogue constructif entre les différents acteurs, notamment entre les associations de consommateurs et les fournisseurs d'électricité ou de gaz naturel. Ces débats ont également participé à l'avancement des réflexions sur le contexte législatif et réglementaire du marché de l'énergie.

Le « Groupe de Travail Consommateurs » continuera à se réunir régulièrement après le 1<sup>er</sup> juillet 2007 pour partager un nécessaire retour d'expérience sur les modalités pratiques de l'ouverture du marché, proposer le cas échéant des améliorations et permettre la concertation des acteurs.