

## La médiation, une solution efficace pour régler les litiges entre consommateurs et professionnels

9 consommateurs sur 10 ayant fait appel au médiateur national de l'énergie déclarent qu'ils le recommanderaient à leur entourage. C'est l'un des résultats de l'enquête de satisfaction, réalisée par l'institut Market Audit en février dernier, qui confirme que la médiation est un mode alternatif de règlement des litiges efficace et appréciée.

La médiation de la consommation est une alternative au règlement judiciaire des litiges qui se développe en France, conformément à la directive européenne du 21 mai 2013 relative au « règlement extra judiciaire des litiges de consommation », transposée en droit français par l'ordonnance du 20 août 2015. Son objectif est de régler à l'amiable les différends entre les consommateurs et les professionnels. Cette solution est encore peu connue du grand public, alors qu'elle est pourtant gratuite et rapide. Seul 1 Français sur 5 sait qu'il peut saisir le médiateur national de l'énergie en cas de litige avec une entreprise du secteur de l'énergie. Et pourtant, les indicateurs de satisfaction mesurés chaque année par l'institut Market Audit pour le compte du médiateur sont très positifs.

Le médiateur national de l'énergie a été créé par le législateur français il y a déjà 10 ans. L'institution publique est perçue comme accessible, réactive, transparente et dynamique par plus de 90% des consommateurs<sup>1</sup>. Jugé expert par 89% des personnes interrogées, et compétent par 88%, le médiateur national de l'énergie est reconnu par son efficacité pour régler les litiges. 75% des consommateurs estiment que le recours au médiateur a été utile pour trouver une solution satisfaisante à leur litige ou mieux le comprendre, 79% sont satisfaits de sa médiation. Les solutions amiables sont recommandées dans un délai - 2 mois en moyenne - qui convient à 90% des consommateurs. A noter que près de la moitié des médiations ont été menées en 2016 de façon totalement dématérialisée dans [SOLLEN](#) (SOLution en Ligne aux Litiges d'ENergie), la plateforme de résolution en ligne du médiateur national de l'énergie. 73% des consommateurs qui y ont eu recours estiment que cet outil a facilité le règlement de leur litige.



*« La médiation est un temps nécessaire pour apaiser certains conflits durant lequel, après avoir écouté le point de vue de chacune des parties prenantes et à partir de notre expertise juridique et technique, nous proposons une solution équitable. Cette alternative à la justice permet de désengorger les tribunaux en parvenant gratuitement et rapidement à une réponse adaptée. Un médiateur public, c'est également un acteur incontournable du secteur capable d'informer les consommateurs sur leurs droits, de rappeler aux professionnels les bonnes pratiques ou d'alerter les politiques lorsque cela s'avère nécessaire. »*

Jean Gaubert, Médiateur national de l'énergie.

<sup>1</sup> Source : enquête menée par téléphone par l'institut Market Audit entre le 30/01 et le 06/02/2017 auprès d'un échantillon de 350 répondants qui ont saisi le médiateur national de l'énergie.



**CONTACTS PRESSE** : Emilie POURQUERY : 01 44 94 66 61 ; [emilie.pourquery@energie-mediateur.fr](mailto:emilie.pourquery@energie-mediateur.fr)  
Caroline KELLER : 01 44 94 66 19 / 06 46 74 00 44 ; [caroline.keller@energie-mediateur.fr](mailto:caroline.keller@energie-mediateur.fr)

Le médiateur national de l'énergie est une autorité publique indépendante. Il a pour missions légales d'**informer** les consommateurs d'énergie sur leurs droits et de **proposer des solutions amiables** aux litiges avec les fournisseurs ou distributeurs d'énergie.

> Pour s'informer sur le fonctionnement des marchés de l'énergie : [energie-info.fr](http://energie-info.fr) avec le comparateur d'offres et les fiches pratiques du médiateur ou par téléphone

0 800 112 212 Service & appel gratuits

> Pour suivre l'actualité du médiateur : [energie-mediateur.fr](http://energie-mediateur.fr)

