

Jean GAUBERT

Paris, le 14 septembre 2015

Le médiateur national de l'énergie se réorganise pour mieux répondre à ses nouvelles missions

Pour faire face à ses nouvelles missions, le médiateur national de l'énergie réorganise ses services autour d'une équipe direction resserrée et se dote d'une nouvelle directrice générale, à la suite du départ de **Stéphane Mialot**, qui rejoint la SNCF.

Avec la loi de transition énergétique du 17 août 2015, l'autorité publique indépendante voit ses compétences élargies à toutes les consommations d'énergie (fioul, GPL, bois énergie, réseaux de chaleur...), alors qu'elle ne traitait que de l'électricité et du gaz naturel depuis 2007.

Pour mieux répondre à ces nouvelles missions et gagner en efficacité, dans un contexte budgétaire contraint, **Jean Gaubert, médiateur national de l'énergie**, a lancé une réorganisation de l'institution, effective à partir du 14 septembre 2015.

Pour piloter ces évolutions et les performances, le médiateur nomme une nouvelle **directrice générale des services, Frédérique Coffre**, directrice adjointe depuis avril 2013. Elle connaît parfaitement l'institution pour l'avoir intégrée dès 2009.

Le médiateur se dote en outre d'une **conseillère aux affaires publiques**, chargée des relations institutionnelles et des questions européennes, **Aurore Gillmann**, responsable du service communication et relations institutionnelles depuis janvier 2014.

L'institution, est désormais organisée **autour de trois services opérationnels**, contre cinq auparavant :

- Le service « **médiation** » traite l'ensemble des litiges soumis au médiateur depuis leur analyse de recevabilité jusqu'à leur clôture. Ce service est placé sous la responsabilité de **Catherine Lefrançois-Rivière**, précédemment responsable du service études et recommandations depuis septembre 2012.
- Le service « **Information et communication** », assure l'information des consommateurs et du grand public et la communication externe. **Caroline Keller**, chargée de mission information des consommateurs depuis septembre 2011, en prend la direction.



Rappel des missions du médiateur national de l'énergie :

Le médiateur national de l'énergie a pour mission légale d'informer les consommateurs d'énergie sur leurs droits et de proposer des solutions aux litiges avec les fournisseurs ou les distributeurs d'énergie : www.energie-mediateur.fr
Pour trouver toutes les informations pratiques sur les démarches et les droits des consommateurs en matière d'énergie : energie-info.fr.



**Le médiateur
national
de l'énergie**

Informer, conseiller, protéger

Communiqué de presse

Jean GAUBERT

- Le service « **Administration et finances** », qui gère les ressources financières et humaines du médiateur, ainsi que les affaires générales, reste placé sous la responsabilité de **Béatrice Gaudray**, qui assure cette fonction depuis 2009.

« *Avec cette nouvelle organisation, que nous avons mûrement réfléchi, nous gagnerons en visibilité et en efficacité. Nous devons faire mieux avec autant. Je fais confiance aux équipes et à la directrice des services pour que la médiation nationale de l'énergie reste toujours aussi efficace, avec 80% de taux de suivi de nos recommandations, dans un contexte en pleine évolution* », assure Jean Gaubert, nommé médiateur en novembre 2013.

Contacts presse:

Caroline KELLER: 01 44 94 66 19 / 06 46 74 00 44; caroline.keller@energie-mediateur.fr

Rappel des missions du médiateur national de l'énergie :

Le médiateur national de l'énergie a pour mission légale d'informer les consommateurs d'énergie sur leurs droits et de proposer des solutions aux litiges avec les fournisseurs ou les distributeurs d'énergie : www.energie-mediateur.fr
Pour trouver toutes les informations pratiques sur les démarches et les droits des consommateurs en matière d'énergie : energie-info.fr.