



Le médiateur national de l'énergie, plébiscité par les consommateurs

Alors que la médiation peine encore à être connue du grand public, le médiateur national de l'énergie publie les résultats de son enquête annuelle de satisfaction¹ : **92% des consommateurs ayant fait appel à ses services le recommanderaient à leur entourage et 80% se déclarent satisfaits ou très satisfaits de son intervention.**

Alternative gratuite et rapide au règlement judiciaire des litiges, la médiation permet de régler à l'amiable les différends entre consommateurs et professionnels. Depuis 2016, dans le secteur de la consommation (vente de biens et prestations de services), les professionnels sont tenus de la proposer à leurs clients.

En 2018, 80% des personnes qui ont saisi le médiateur national de l'énergie se déclarent satisfaites de son intervention (77% en 2017) et 78% considèrent qu'il a été utile pour trouver une solution satisfaisante à leur litige ou mieux le comprendre.

Le délai pour instruire leur dossier, 2 mois en moyenne, a satisfait 89% des consommateurs interrogés et plus de 9 sur 10 ont jugé les échanges clairs, précis et personnalisés.

Le médiateur propose une plateforme de résolution en ligne des litiges, appelée [SoLLEn](#) (Solution en Ligne aux Litiges d'Énergie), qui permet de le saisir en ligne et facilite les échanges tout au long du processus de médiation. Plus de la moitié des consommateurs qui le saisissent privilégient ce canal dématérialisé à la saisine par courrier. 77% d'entre eux estiment que le recours à un outil de médiation en ligne a facilité la résolution de leur litige (73% en 2017).

À noter que même lorsque leur litige ne rentrait pas dans le champ de compétences légal du médiateur, 60% des consommateurs concernés ont déclaré que le médiateur les avait aidés à trouver une solution, notamment en les conseillant sur les démarches à mener ou en relayant leur demande directement au fournisseur par exemple.

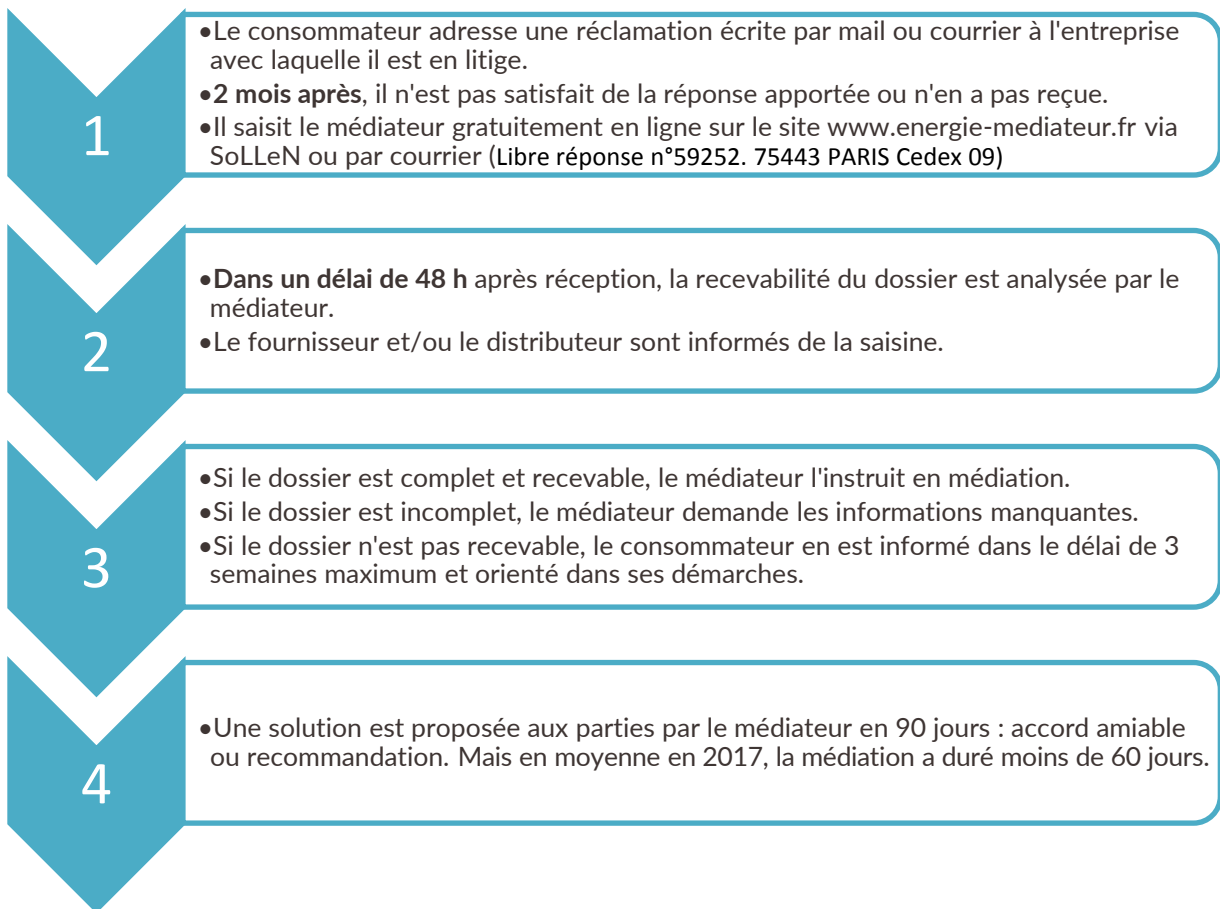
Au final, 2/3 des consommateurs interrogés considèrent que, parmi les différents acteurs impliqués dans le dossier, le médiateur national de l'énergie a eu le rôle le plus déterminant pour résoudre leur litige. Et 92% des consommateurs recommanderaient le médiateur à leur entourage.

Enfin, au-delà du règlement des litiges individuels, le médiateur est un acteur qui permet d'améliorer la confiance dans le marché de l'énergie pour 42% des personnes interrogées.



¹ Enquête téléphonique réalisée par l'institut Market Audit entre les 5 et 8 mars 2018 auprès d'un échantillon de 351 répondants ayant saisi le médiateur national de l'énergie.

Les grandes étapes de la médiation dans l'énergie :



CONTACTS PRESSE :

Emilie Pourquery 01 44 94 66 61 – 06 17 77 11 41/ emilie.pourquery@energie-mediateur.fr

Caroline Keller 01 44 94 66 19 – 06 46 74 00 44 / 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 et de **proposer des solutions amiables** aux litiges avec les entreprises du secteur de l'énergie.

> Pour s'informer sur le fonctionnement des marchés de l'énergie : 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   