RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

Le médiateur national de l'énergie

DOSSIER DE PRESSE

Le médiateur national de l'énergie

Mise à jour : novembre 2020

POURQUOI UN MÉDIATEUR DE L'ÉNERGIE ?

- Pour informer et régler à l'amiable des litiges avec les entreprises du secteur de l'énergie.

- Le médiateur national de l'énergie est une autorité publique indépendante créée par la loi n°2006-1537 du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie.

  - Son indépendance est garantie par un mandat irrévocable et à durée déterminée (6 ans), renouvelable une fois, de son médiateur ;

  - Son financement est assuré par l'Etat. Son budget, voté par le parlement, s'élève à 5,334 millions d'€ pour 2020.

QUI EST LE MÉDIATEUR ?

©J-B. Eyguesier/Conseil d'État

Par arrêté interministériel du 25 novembre 2019, Olivier CHALLAN BELVAL a été nommé médiateur national de l'énergie pour une durée de six ans.

Après avoir été commissaire de la marine nationale, Olivier CHALLAN BELVAL a été nommé auditeur au Conseil d'État en 1986, maître des requêtes en 1987 et conseiller d'État en 1999.

Conseiller technique, chargé des problèmes juridiques, au cabinet du président de l'Assemblée nationale de 1993 à 1997, il préside ensuite la Caisse nationale militaire de Sécurité sociale de 2001 à 2003.

De 2003 à 2008, il est directeur général de la Commission de régulation de l'énergie (CRE).

En mai 2008, il est nommé directeur de cabinet du président de l'Assemblée nationale, jusqu'en février 2011, date à laquelle il est nommé commissaire à la Commission de régulation de l'énergie jusqu'en 2015.

Il est revenu ensuite au Conseil d'État jusqu'en juin 2020 où il siégeait à la section des travaux publics.

LES 2 MISSIONS DU MÉDIATEUR

- **Informer les consommateurs** d'énergie sur leurs droits.
- Proposer des **solutions amiables aux litiges** entre les consommateurs et les fournisseurs et distributeurs d'énergie.

… QUI SE DÉCLINE EN 3 AXES D'ACTIONS :

- **Mettre à disposition des outils** d'informations facilement accessibles et concrets.
- **Résoudre** les litiges individuels.
- **Proposer des évolutions** des pratiques et des politiques publiques.

SES DISPOSITIFS D'INFORMATION

Le médiateur national de l'énergie informe les consommateurs sur leurs droits. A cet effet, il gère le service d'information ENERGIE-INFO qui comprend :

- un centre d'appels accessible au 0 800 112 212 (Service & appel gratuits) du lundi au vendredi de 8h30 à 18h ;
- un site internet dédié www.energie-info.fr, où sont publiées des informations et des outils pratiques pour les consommateurs (fiches pratiques sur les démarches et les droits, comparateur d'offres des fournisseurs d'électricité et gaz naturel, calculettes etc.).

Le comparateur d'offres de fourniture d'électricité et de gaz est gratuit, indépendant, pédagogique.

Le consommateur renseigne son profil et la commune où il réside (car les prix du gaz naturel et de certaines taxes en électricité peuvent varier d'une commune à une autre).

Plus qu'un simple comparateur de prix, cet outil précise les caractéristiques essentielles des offres (prix réglementé ou non, énergie verte…).

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

SES DISPOSITIFS DE MÉDIATION

Le médiateur national de l'énergie propose des solutions amiables aux litiges entre les consommateurs et les opérateurs (fournisseurs et gestionnaires de réseaux).

En cas de litige avec un opérateur d'énergie, le consommateur ou son représentant (association de consommateurs, avocat, services sociaux ou tout autre « aidant ») peut saisir gratuitement le médiateur par courrier ou en ligne sur SoLLEn – SOLUTION EN LIGNE AUX LITIGES D'ÉNERGIE

L'outil de saisine en ligne SoLLEn est gratuit, intuitif et interactif.

Le consommateur remplit un formulaire et enregistre les pièces du dossier nécessaires au traitement de son dossier.

SoLLEn facilite les échanges entre le consommateur, le médiateur et les opérateur et réduit les délais de traitement.

Cet outil s'inscrit dans la dynamique européenne et mondiale du développement du règlement en ligne des litiges.

LE CHAMP DE COMPÉTENCE DU MÉDIATEUR

- POUR QUI ? Particuliers, artisans, commerçants et professions libérales, certaines PME (- de 10 salariés et 2 M€ de CA), associations à but non lucratif, collectivités locales et syndicats de copropriétaires.

- POUR QUELLES ENERGIES ? Électricité, gaz naturel, gaz pétrole liquéfié (GPL) en bouteille ou en citerne, fioul, bois et réseaux de chaleur.

- POUR QUOI ? Le médiateur national de l'énergie peut intervenir pour la résolution de litiges nés de l'exécution des contrats conclus avec une entreprise du secteur de l'énergie.

LES ÉTAPES D'UN DOSSIER CHEZ LE MÉDIATEUR

Le consommateur n'a pas résolu son problème avec l'opérateur au bout de 2 mois

Saisine du médiateur par le consommateur ou le tiers qui l'assiste

Dossier recevable

Proposition d'une solution à l'amiable

Emission d'une recommandation

Dossier non recevable

Orientation dans les démarches ou vers le bon interlocuteur

Une recommandation n'a pas de caractère contraignant mais plus de 90 % des opérateurs suivent les recommandations du médiateur.

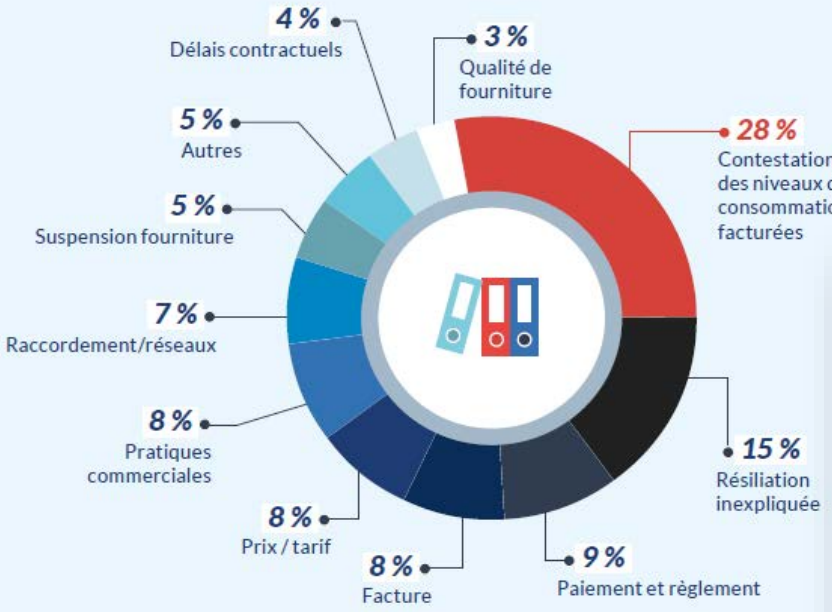
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté Égalité Fraternité

Le médiateur national de l'énergie

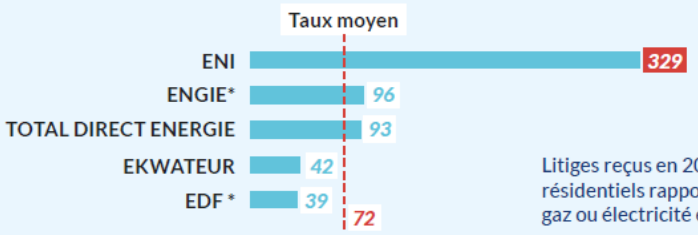
CHIFFRES CLÉS 1/2

- ✓ 2,1 millions de consommateurs informés
- ✓ 22 807 litiges reçus dont 7 197 recevables en médiation

Typologie des 22 807 litiges reçus (en %)



Taux de litiges par fournisseur



Litiges reçus en 2019 pour les clients résidentiels rapportés à 100 000 contrats gaz ou électricité en portefeuille.

Taux calculé sur la base du nombre de contrats moyens en 2019.

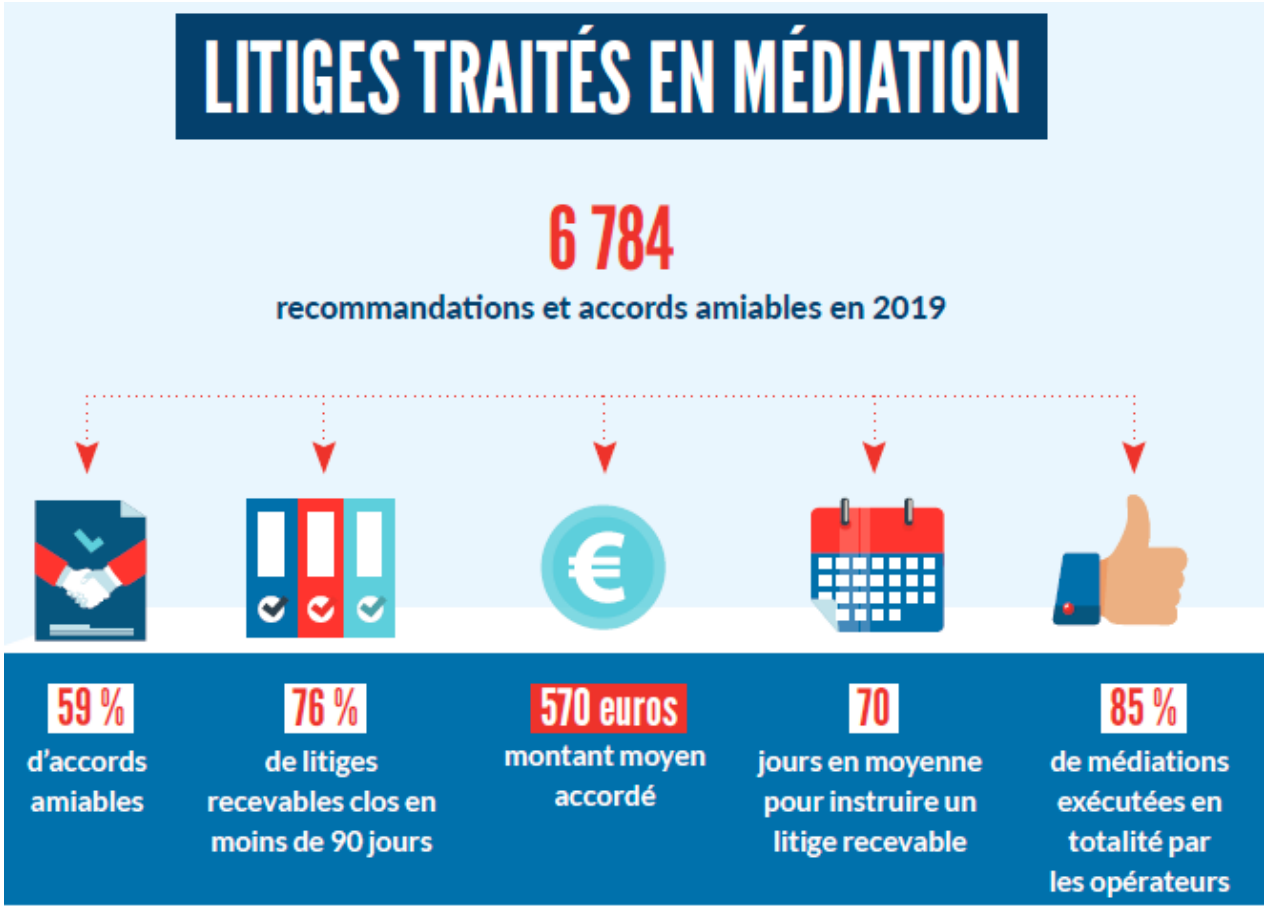
Note : seuls apparaissent les fournisseurs nationaux ayant plus de 100 000 clients sur la zone ENEDIS/GRDF.

**Par équité, les litiges reçus par les médiateurs internes des fournisseurs qui en disposent sont également comptabilisés.*

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

Le médiateur national de l'énergie

CHIFFRES CLÉS 2/2



RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté Égalité Fraternité

Le médiateur national de l'énergie

NOS PROCHAINES DATES

- **Octobre 2020** : Publication des résultats du baromètre annuel Energie-Info.

- **Décembre 2020** : Diffusion des émissions Consomag en partenariat avec l'INC (TV, web et réseaux sociaux).

- **Mars 2021 :**
  - Diffusion des chiffres de coupures pour impayés 2020 ;
  - Diffusion de l'enquête de satisfaction des service du médiateur.

- **Mai 2021** : publication du rapport d'activité 2020.

Et aussi, 3 à 5 fois par an, diffusion de la lettre d'information du médiateur.

LE BAROMÈTRE ENERGIE-INFO

Chaque année, le médiateur national de l'énergie interroge les consommateurs particuliers afin de mesurer l'évolution de leur connaissance et perception du marché de l'électricité et du gaz naturel. Les résultats sont publiés sur son site.

- La consommation d'énergie est un sujet de préoccupation important pour 70 % des ménages.
- 9 Français sur 10 savent que le marché est ouvert à la concurrence.
- 38 % des personnes interrogées savent que EDF et ENGIE sont deux sociétés différentes et concurrentes.
- 66 % des Français disent connaitre les démarches pour changer de fournisseur.
- 61% des consommateurs ont été démarchés pour souscrire à une offre de fourniture d'électricité ou de gaz naturel.

Extraits du Baromètre du médiateur publié en octobre 2019

QUE PEUT FAIRE LE MÉDIATEUR POUR VOUS, JOURNALISTE ?

- ✓ L'énergie est un sujet d'actualité : ouverture du marché à la concurrence, loi de transition énergétique, fin programmée des tarifs réglementés de gaz naturel etc. Le rôle du médiateur national de l'énergie lui confère un rôle clef.

- ✓ Grâce à son expertise et celle de ses collaborateurs, le médiateur apporte à vos sujets un éclairage pédagogique, technique ou politique selon vos besoins.

- ✓ Vous souhaitez connaître les économies que peuvent réaliser les consommateurs en changeant de fournisseur ? Nous pouvons vous fournir des simulations. Vous cherchez des cas pratiques ? Nous pouvons vous aider en trouver.

- ✓ Vous pouvez utiliser nos vidéos pédagogiques sur vos supports.

- ✓ Retrouvez dans le baromètre et le rapport annuel des données à jour et vérifiées.

VOS CONTACTS PRESSE

Caroline Keller
Chef du service information et communication
Email : caroline.keller@energie-mediateur.fr
Tél. : 06 46 74 00 44

Emilie Pourquery
Chargée de communication
Email : emilie.pourquery@energie-mediateur.fr
Tél. : 06 17 77 11 41

Retrouvez toute l'actualité du médiateur national de l'énergie sur et sur les sites :

- institutionnel www.energie-mediateur.fr
- d'informations pratiques www.energie-info.fr

ou abonnez-vous à notre newsletter.

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté Égalité Fraternité

Le médiateur national de l'énergie