

# DOSSIER DE PRESSE

Le médiateur national de l'énergie

# 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, du médiateur ;
  - Son financement est assuré par l'Etat. Son budget, voté par le parlement, s'élève à 5,3 millions d'€ pour 2021.

# 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 NATIONAL DE L'ÉNERGIE

- ✓ Informer les consommateurs d'énergie sur leurs droits.
- ✓ Proposer des solutions amiables aux litiges entre les consommateurs / autoconsommateurs et les fournisseurs d'énergie / gestionnaire de réseaux et/ou acheteurs d'électricité.

ELLES SE DÉCLINENT EN 3 AXES D'ACTION :

1. Mettre à disposition des outils d'informations facilement accessibles et concrets.
2. Résoudre les litiges individuels.
3. 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  qui comprend :

- un centre d'appels accessible au  du lundi au vendredi de 8h30 à 18h ;
- un site internet dédié [www.energie-info.fr](http://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, caleulettes 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...).



**Comparateur d'offres d'électricité et de gaz naturel**

- d'électricité  
 de gaz naturel

Mon code postal :

ex: 33100

**Je compare**

Outil fourni par energie-info.fr, le site d'information du médiateur national de l'énergie, institution publique indépendante.

# SES DISPOSITIFS DE MÉDIATION

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

En cas de litige avec un opérateur d'énergie, le consommateur ou son représentant (famille, association de consommateurs, 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 documents nécessaires au traitement de son dossier.

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

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

**SoLLEn** Solution en ligne aux litiges d'énergie

Régularité Énergie Médiateur national de l'énergie

Régularité Énergie Médiateur national de l'énergie

Tableau de bord **DOSSIERS EN COURS** ÉNERGIE-INFO STATISTIQUES OPÉRATEURS

Détail dossier : D2021-17943

[Retour liste](#) [Ajouter](#) [Historique](#) [Dupliquer](#) [Nouveaux](#) [Messagerie privée](#)

Identification du requérant

Adresse électronique : celine.lesouriche@outlook.fr  
Civilité : Madame  
Nom : **LENDOURICHEL**  
Prénoms : Céline  
Type : Particulier  
Téléphone 1 : 00...  
Téléphone 2 :

Adresse du lieu de consommation

Adresse : 66 rue de la Pinterie  
Code postal : 33300  
Commune : FOUGERES

Adresse postale

Adresse : 66 rue de la Pinterie  
Code postal : 33300  
Commune : FOUGERES

Identification de la saisine

N° Dossier : D2021-17943  
Energie : Électricité + Gaz  
Fournisseur : MEGA ENERGIE  
Distributeur :  
Collaborateur (MNE) : Anissa MEZOUANI  
Etat : Déposé  
Sous-état :  
Dossier(s) lié(s) (MNE) :

Qualification de la saisine

Objet du litige : Consommation anormalement élevée  
Détail du litige : La consommation conteste les montants facturés par MEGA ENERGIE

Type symptôme (MNE) : Litige  
Symptôme : Prix / tarif  
Sous Symptôme : Contestation de prestations et services annexes  
Cause de réclamation : Email infoconso

Niveau financier de votre litige :  
Commissionnaire (MNE) :  
Mots clés (MNE) :  
Compteur communicant (MNE) : Non  
Difficulté de paiement (MNE) : Oui  
Manque de coupure : Non  
Coupeure ou limitation d'énergie : Non  
Dossier sensible (MNE) : Non  
Date de la réclamation écrite : 30/07/2021

# LE CHAMP DE COMPÉTENCE DU MÉDIATEUR



- ✓ POUR QUI ?  
Consommateurs et autoconsommateurs 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 NATIONAL DE L'ÉNERGIE

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



Saisine du médiateur par le consommateur ou la personne 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

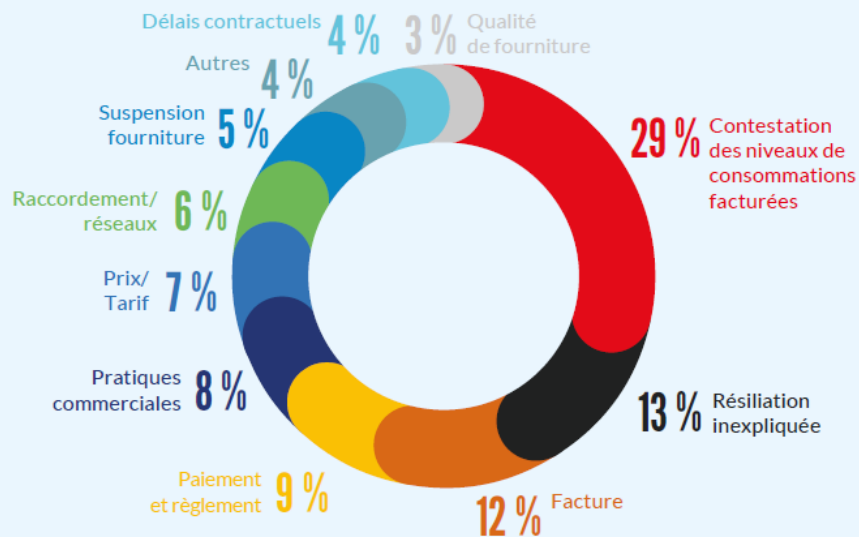
**Une recommandation** n'a pas de caractère contraignant mais plus de 90 % des opérateurs suivent les recommandations du médiateur.



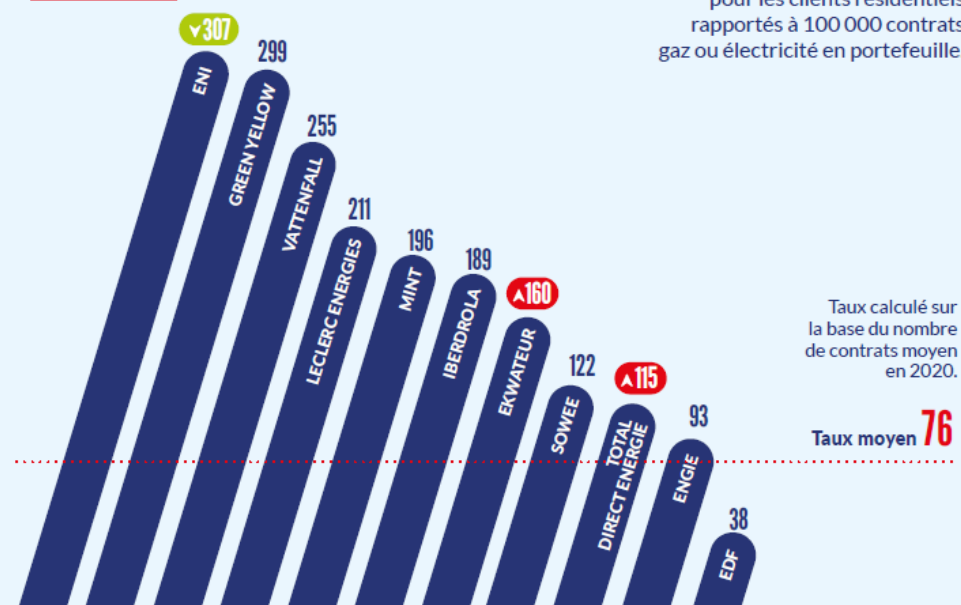
# CHIFFRES CLÉS DE L'ANNÉE 2020 1/2

- ✓ 3 millions de consommateurs informés
- ✓ 27 203 litiges reçus dont 8 595 recevables en médiation

## Typologie des 27 203 litiges reçus



## Taux de litiges par fournisseur



Litiges reçus en 2020 pour les clients résidentiels rapportés à 100 000 contrats gaz ou électricité en portefeuille.

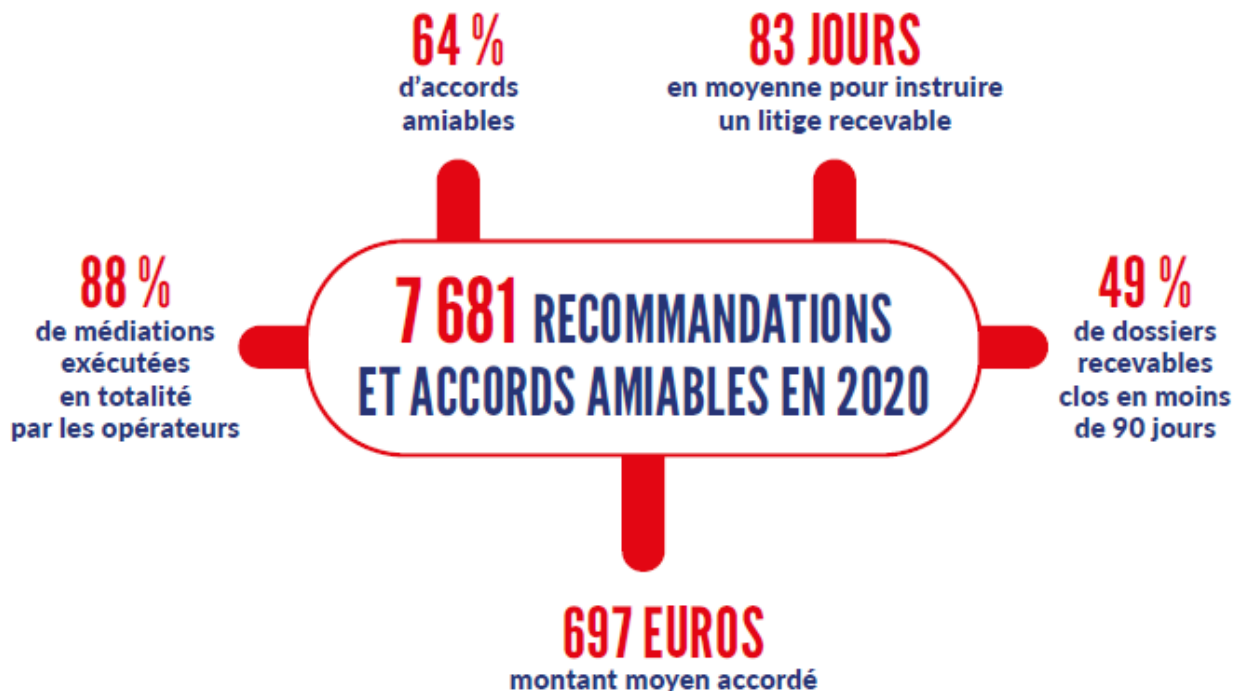
Taux calculé sur la base du nombre de contrats moyen en 2020.

\* Par équité, les litiges reçus par les médiateurs internes des fournisseurs qui en disposent sont également comptabilisés. Seuls apparaissent les fournisseurs nationaux ayant plus de 100 000 clients sur la zone ENEDIS/GRDF.

Extrait du [rapport annuel 2020](#)

# CHIFFRES CLÉS DE L'ANNÉE 2020 2/2

## LITIGES TRAITÉS EN MÉDIATION



Extrait du [rapport annuel 2020](#)

# NOS PROCHAINES DATES

---

- ✓ **Octobre 2021** : Publication des résultats du baromètre annuel énergie-info.
  
- ✓ **Décembre 2021** : Diffusion des [émissions Consumag](#) en partenariat avec l'INC (TV, web et réseaux sociaux).
  
- ✓ **Mars 2022** :
  - Diffusion des chiffres de coupures pour impayés 2020 ;
  - Diffusion de l'enquête de satisfaction des service du médiateur.
  
- ✓ **Mai 2022** : publication du rapport d'activité 2021.

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 79 % des ménages.
- ✓ 93 % des consommateurs savent que le marché est ouvert à la concurrence.
- ✓ 73 % des répondants pensent que l'ouverture à la concurrence est une bonne chose.
- ✓ 47 % des personnes interrogées savent que EDF et ENGIE sont deux sociétés différentes et concurrentes.
- ✓ 52% 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 2020*

# 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 ou des témoins ? 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**

Cheffe du service information et communication

Email : [caroline.keller@energie-mediateur.fr](mailto:caroline.keller@energie-mediateur.fr)

Tél. : 06 46 74 00 44

ou l'adresse [communication@energie-mediateur.fr](mailto:communication@energie-mediateur.fr)

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

- institutionnel [www.energie-mediateur.fr](http://www.energie-mediateur.fr)
- d'informations pratiques [www.energie-info.fr](http://www.energie-info.fr)

et [abonnez-vous à notre newsletter](#).

