

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 ?



©KIM REDLER

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. À 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, où sont publiés 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



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.



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



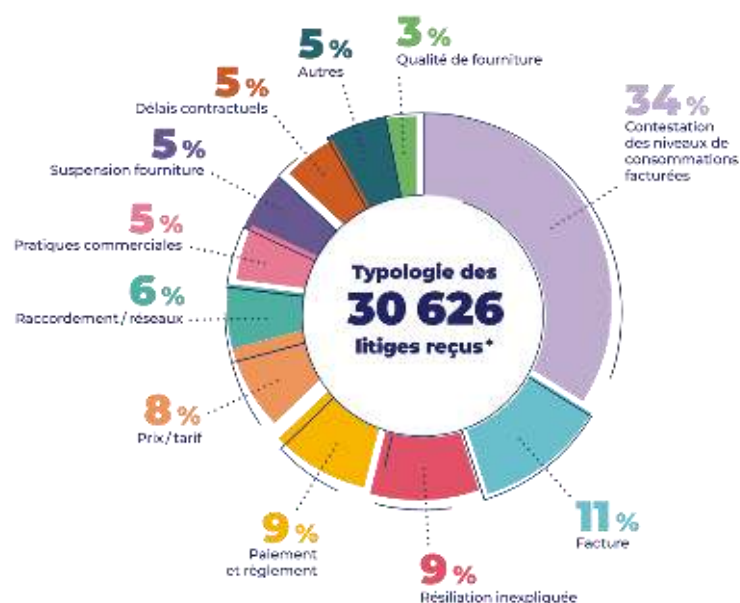
Dossier non recevable

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.

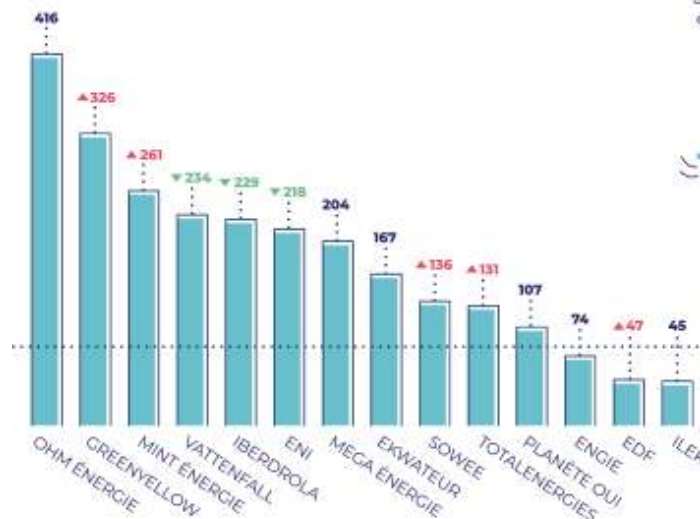
CHIFFRES CLÉS DE L'ANNÉE 2021 1/2

- ✓ 3,5 millions de consommateurs informés
- ✓ 30 626 litiges reçus dont 9 959 recevables en médiation



* Exclusion des litiges reçus réglés au titre de médiation

Taux de litiges par fournisseur



Litiges reçus en 2021 pour les clients résidentiels rapportés à 100 000 contrats gaz ou électricité en portefeuille



Taux moyen

78

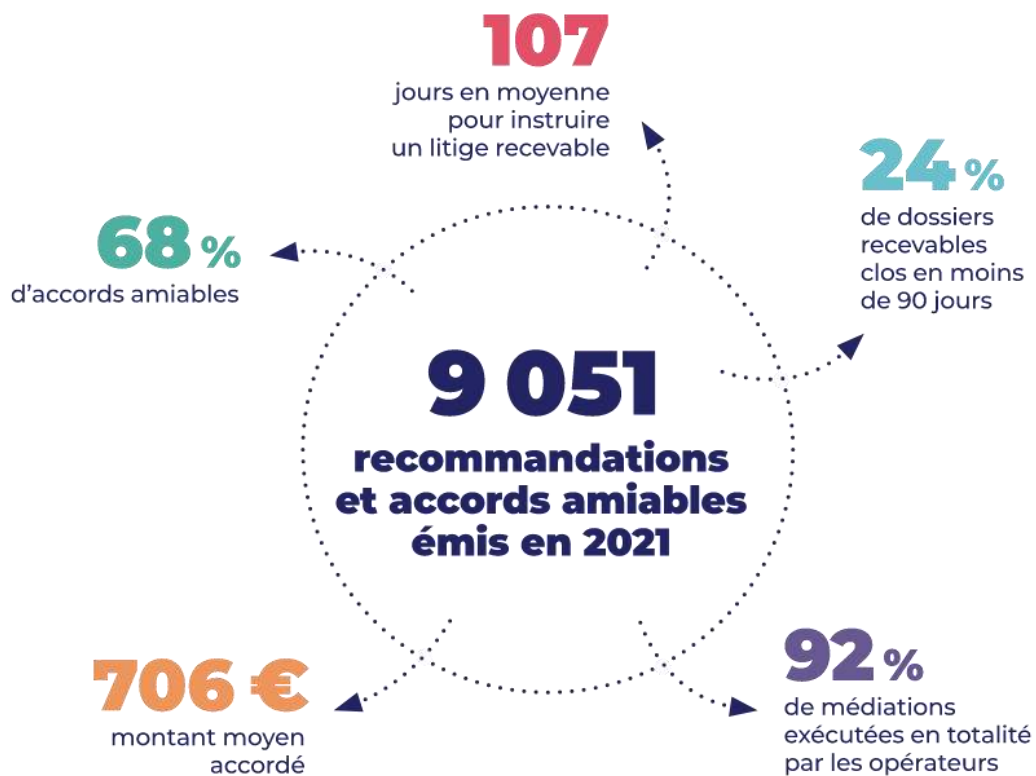
Taux calculé sur la base du nombre de contrats moyen en 2021

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. Le fournisseur E. LECLERC ÉNERGIES ayant quitté le marché en octobre 2021, son taux de litige n'a pas été calculé.

Extrait du rapport annuel 2021

CHIFFRES CLÉS DE L'ANNÉE 2021 2/2

Litiges traités en médiation



Extrait du rapport annuel 2020/21

NOS PROCHAINES DATES

- ✓ **Octobre** : Publication des résultats du baromètre annuel énergie-info.

- ✓ **Mars** :
 - Diffusion des chiffres de coupures pour impayé ;
 - Diffusion de l'enquête de satisfaction des services du médiateur national de l'énergie.

- ✓ **Mai** : publication du rapport d'activité annuel.

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](#).

+6pts

20 % des foyers interrogés (contre 14 % en 2020) déclarent avoir souffert du froid pendant au moins 24h dans leur logement.

40 % à cause d'une mauvaise isolation

36 % pour des raisons financières

30 % en raison d'un hiver rigoureux

+8pts

79 % des Français (contre 71 % en 2020) déclarent que les factures d'énergie représentent aujourd'hui une part importante des dépenses de leur foyer.

+7pts

60 % des Français (contre 53 % en 2020 et 30 % en 2019) déclarent avoir réduit le chauffage chez eux pour ne pas avoir à payer des factures trop élevées.

+7pts

25 % des Français (contre 18 % en 2020) déclarent avoir rencontré des difficultés pour payer certaines factures de gaz ou d'électricité.

Les **18-34 ans** sont cette année encore les plus touchés : **46 %** d'entre eux déclarent avoir des difficultés à payer leurs factures d'énergie (ils étaient **32 %** en 2020).

Extraits du Baromètre du médiateur publié en octobre 2021

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

Tél. : 06 46 74 00 44

Marine Michalik

Chargée de communication

Email : marine.michalik@energie-mediateur.fr

Tél : 06 17 77 11 41

ou l'adresse communication@energie-mediateur.fr

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

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