

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.

SoLLEn
Solution en ligne
aux litiges d'énergie

Brigitte GIMÉ PEARDJERY | Superviseur | [Médiateur](#)

TABLEAU DE BORD **DOSSIERS EN COURS** ÉNERGIE-INFO STATISTIQUES OPÉRATEURS

Détail dossier : 02021-17043

[Médiateur](#) [Tableau](#) [Statistiques](#) [Énergie](#) [Messagerie](#) [Message privé](#)

Identification du requérant

Adresse électronique : celine.lemourichel@poutlook.fr
Civilité : Madame
Nom : LEMOURICHEL
Prénoms : Céline
Type : Particulier
Téléphone 1 : 00 ...
Téléphone 2 :

Adresse du lieu de consommation

Adresse : 99 rue de la Pinerie
Code postal : 55300
Commune : FOUGÈRES

Adresse postale

Adresse : 99 rue de la Pinerie
Code postal : 55300
Commune : FOUGÈRES

Identification de la saisine

N° Dossier : 02021-17043
Énergie : Électricité & Gaz
Fournisseur : MEGA ENERGIE
Distributeur :
Collaborateur (MRE) : Anissa MEZOUHII
Statut : Déposé
Statut(s) (MRE) :

Qualification de la saisine

Chef de litige :
Titulaire du litige : Consommation anormalement élevée
La consommation a été mesurée par MEGA ENERGIE

Type symptôme (MRE) : Litige
Symptôme : Prix / Tarif
Date Symptôme :
Date de saisine : Confirmation de prestations et services annexes
Email interlocuteur :
Ergo finisseur de votre litige :
Commentaire (MRE) :
Motif (MRE) :
Compteur communicant (MRE) : Non
Difficulté de paiement (MRE) : Oui
Méfiance du consommateur : Non
Opposé ou litige d'énergie : Non
Dossier complexe (MRE) : Non
Date de la dernière mise à jour : 2021/02/21

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

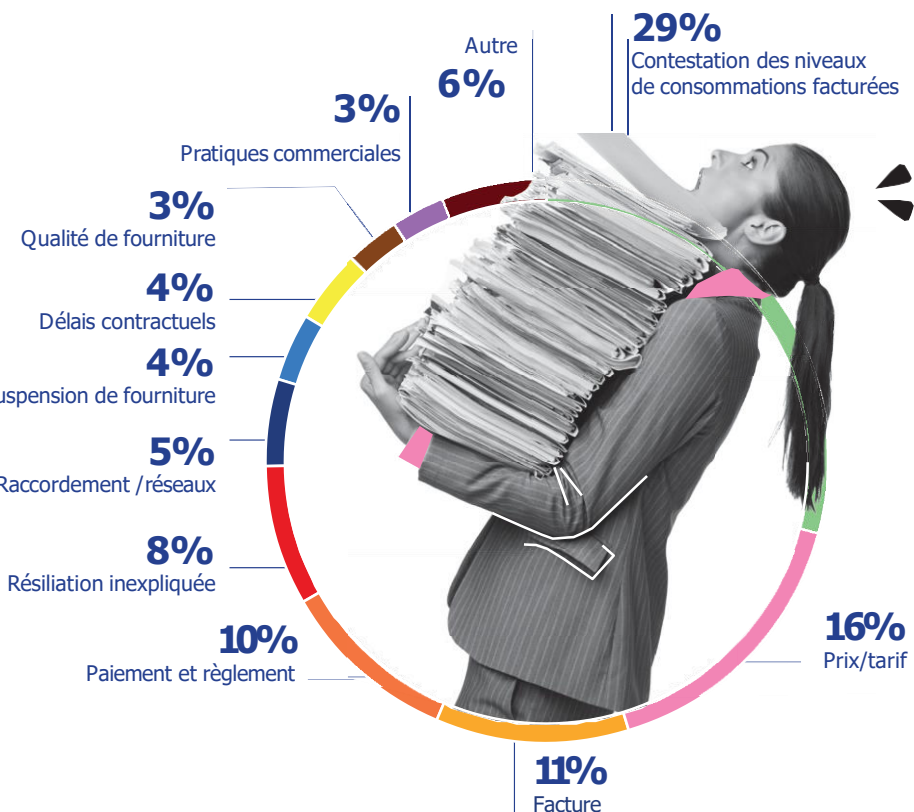
Une recommandation n'a pas de caractère contraignant mais plus de 90 % des opérateurs suivent les recommandations du médiateur.

CHIFFRES CLÉS DE L'ANNÉE 2021 1/2

- ✓ 4,6 millions de consommateurs informés
- ✓ 30 558 litiges reçus dont 8 567 recevables en médiation

CHIFFRES CLÉS DE L'ANNÉE 2022 1/2

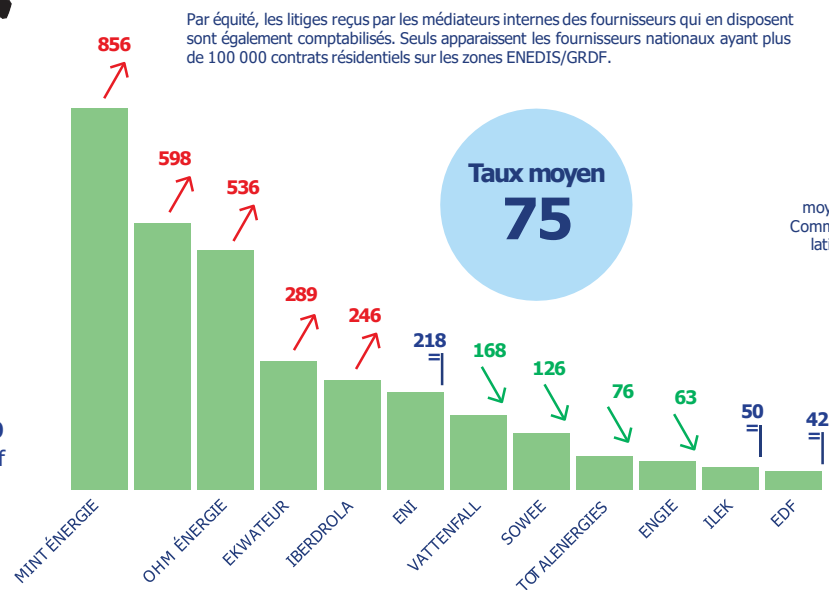
Typologie des litiges reçus*



* Ensemble des litiges reçus, éligibles ou non à la médiation.

Taux de litiges par fournisseur

Litiges reçus en 2022 pour 100 000 contrats résidentiels



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 contrats résidentiels sur les zones ENEDIS/GRDF.

Le nombre de contrats gaz et électricité est le portefeuille moyen fourni par la Commission de régulation de l'énergie.

CHIFFRES CLÉS DE L'ANNÉE 2022 2/2

Litiges traités en médiation

21%
de dossiers
recevables clos
en moins de

64%
d'accords
amicales

145
jours en moyenne
pour instruire un
litige recevable

713
euros de montant
moyen accordé
par les opérateurs

7 871
recommandations
et accords amiables
émis en 2022

95%
de médiations
exécutées en totalité
par les opérateurs



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](#).

- ✓ **Les consommateurs souhaitent participer aux efforts de sobriété énergétique**
 - 31 % des consommateurs d'énergie se déclarent prêts à modifier leurs comportements, mais 59 % disent déjà faire attention et ne pas être en mesure de faire davantage.
 - Les gestes les plus fréquemment cités sont éteindre les lumières inutiles (75 %), baisser le chauffage en cas d'absence (61 %), ne pas laisser les appareils électriques en veille (60 %) et diminuer la température de chauffage (58 %). En revanche, décaler une partie de sa consommation d'énergie en dehors des pics de consommation d'électricité est le geste le moins cité (29 %).
- ✓ **Les restrictions de chauffage sont fréquentes**
 - Dans le contexte actuel de forte hausse des prix de l'énergie, la consommation d'énergie est un sujet qui préoccupe de plus en plus les consommateurs (89 %, +10 points en 2 ans), qui, dans 8 cas sur 10, indiquent que les factures d'énergie représentent une part importante dans leur budget.

Extraits du Baromètre du médiateur publié en octobre 2022

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](#).