

# Dossier de presse

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 2023.

# QUI EST LE MÉDIATEUR ?



©BARBARA GROSSMAN

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' ACTIONS :

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](http://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

**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 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.

The screenshot displays the SoLLEn web interface for a case titled 'Détail dossier : D2021-17943'. The interface includes a navigation bar with 'TABLEAU DE BORD', 'DOSSIERS EN COURS', 'ENERGIE-INFO', 'STATISTIQUES', and 'OPÉRATEURS'. Below the navigation, there are tabs for 'Retour liste', 'Ajouter', 'Historique', 'Dupliquer', and 'Nouveau', along with a 'Messagerie privée' button. The main content area is divided into several sections:

- Identification du requérant:** Adresse électronique: celine.lenourichel@outlook.fr; Civilité: Madame; Nom: LENOURICHEL; Prénom: Céline; Type: Particulier; Téléphone 1: 00...; Téléphone 2: .....
- Adresse du lieu de consommation:** Adresse: 66 rue de la Pinterie; Code postal: 35300; Commune: FOUGERES
- Adresse postale:** Adresse: 66 rue de la Pinterie; Code postal: 35300; Commune: FOUGERES
- Identification de la saisine:** N° Dossier: D2021-17943; Energie: Électricité + Gaz; Fournisseur: MEGA ENERGIE; Distributeur: Anissa MEZOUANI; Collaborateur (MNE): Déposé; Etat: Déposé; Sous-état: .....
- Qualification de la saisine:** Objet du litige: Consommation anormalement élevée; Détail du litige: La conso conteste les montants facturés par MEGA ENERGIE; Type symptôme (MNE): Litige; Symptôme: Prix / Tarif; Sous Symptôme: Contestation de prestations et services annexes; Canal de réception: Email infoconso; Eigue financier de votre litige: .....
- Mots clés (MNE):** .....
- Compteur communicant (MNE):** Non
- Difficulté de paiement (MNE):** Oui
- Mensure de coupure:** Non
- Coupure ou limitation d'énergie:** Non
- Dossier sensible (MNE):** Non
- Date de la réclamation écrite:** 30/07/2021

# LE CHAMP DE COMPÉTENCE DU MÉDIATEUR



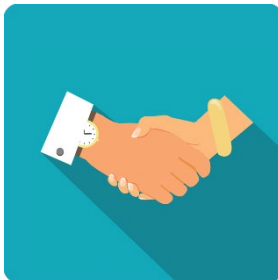
## POUR QUI ?

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 2023 1/4

- **4,9 millions de consommateurs informés**
- **27 350 litiges** reçus dont **13 999 demandes de médiation**  
(appelées saisines)
- 8 894 saisines recevables (dans le champ de compétence du médiateur et précédées d'une réclamation écrite à l'opérateur datant de plus de 2 mois et de moins d'un an)
- **46 ETP**

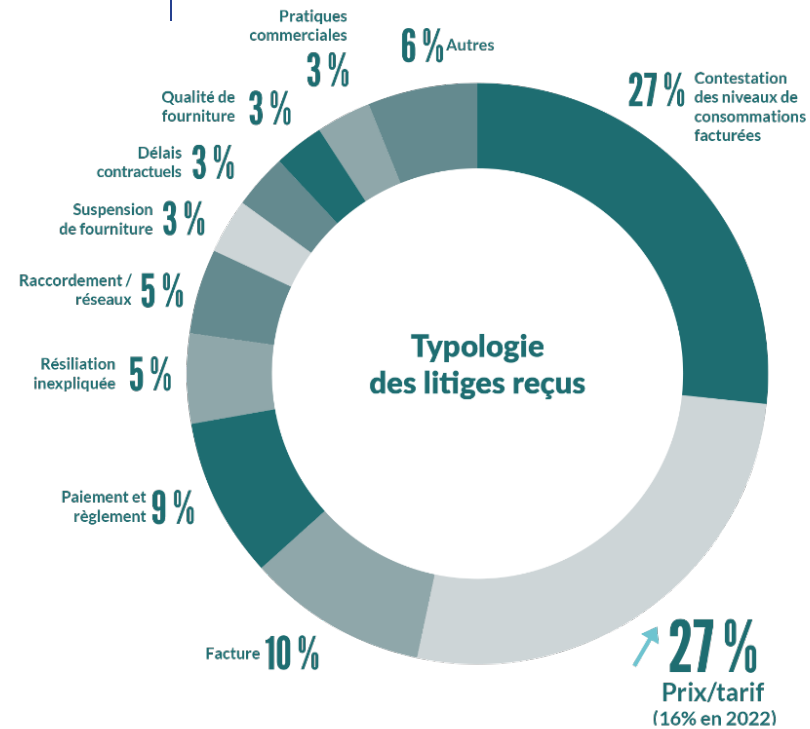
*Extrait du rapport annuel 2023*

# CHIFFRES CLÉS DE L'ANNÉE 2023 2/4

## Typologie des litiges reçus :

### 27 350 LITIGES REÇUS

Ensemble des litiges reçus par le médiateur national de l'énergie, qu'il s'agisse des demandes formelles de médiation, éligibles ou non à la médiation, mais aussi des signalements reçus par le service energie-info

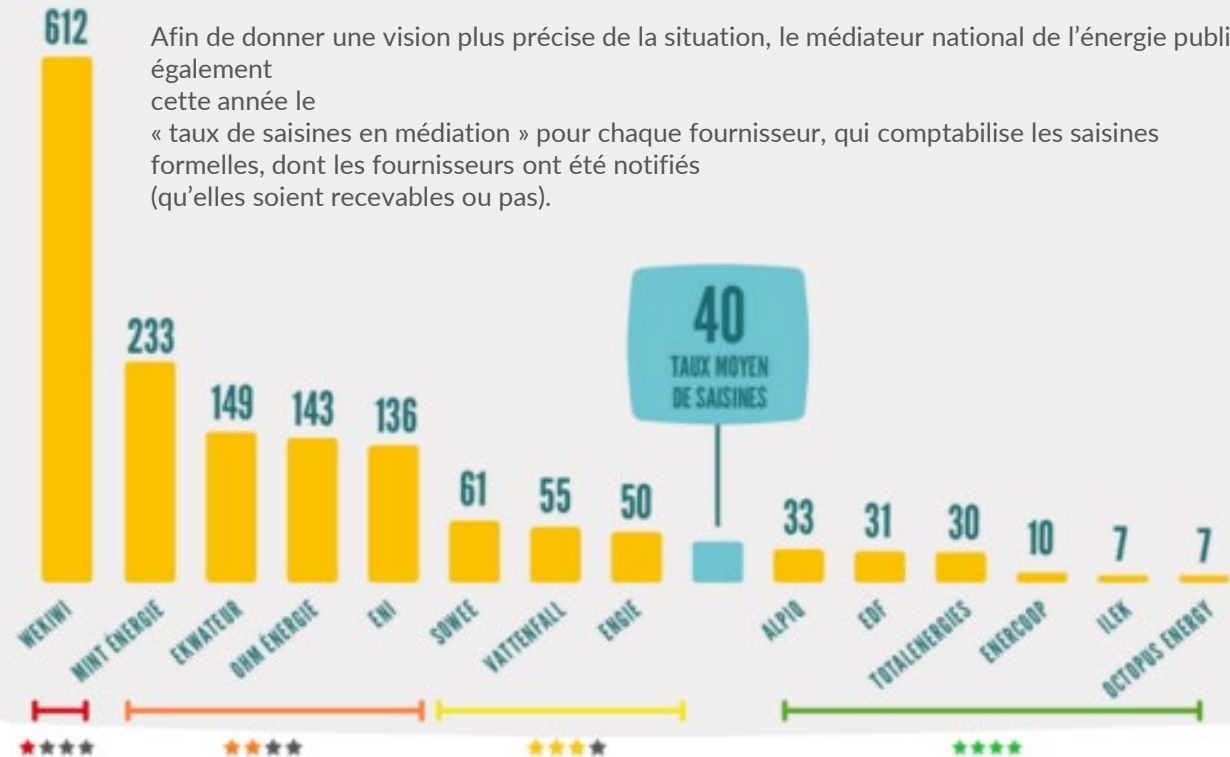


*Extrait du rapport annuel 2023*

# CHIFFRES CLÉS DE L'ANNÉE 2023 3/4

## Taux de saisines en médiation

Saisines reçues en 2023 pour 100 000 contrats résidentiels\*



\* Le nombre de contrats gaz et électricité est le portefeuille moyen fourni par la Commission de régulation de l'énergie. Par équité, les litiges et saisines reçues par les médiateurs internes des fournisseurs qui en disposent sont également comptabilisés. Seuls apparaissent les fournisseurs nationaux ayant plus de 50 000 contrats résidentiels sur les zones ENEDIS / GRDF.

*Extrait du rapport annuel 2023*

# CHIFFRES CLÉS DE L'ANNÉE 2023 4/4

## Chiffres clés de la médiation

**8 570**  
RECOMMANDATIONS  
ET ACCORDS AMIABLES  
ÉMIS EN 2023

**91%**  
de médiations  
exécutées en totalité  
par les opérateurs

**61%**  
d'accords  
amicales

**653**  
DÉSISTEMENTS  
EN COURS  
DE MÉDIATION

**28%**  
de dossiers  
recevables clos en  
moins de 90 jours

**1 141**  
euros de montant  
moyen accordé par  
les opérateurs

**137**  
jours en moyenne  
pour instruire un  
litige recevable

# NOS PROCHAINES DATES

- **Octobre** : Publication des résultats du baromètre annuel énergie-info.
- **Mars** :
  - Diffusion des chiffres d'interventions pour impayé ;
  - Diffusion de l'enquête de satisfaction des services du médiateur national de l'énergie.
- ✓ **Mai** : publication du rapport d'activité annuel.

# 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 sobriété énergétique est avant tout motivée par des raisons économiques, plutôt que souhaitée pour des enjeux écologiques.**
  - 46% des consommateurs interrogés déclarent avoir adapté leurs comportements pour participer aux efforts de sobriété énergétique l'hiver dernier, alors qu'en septembre 2022, seulement 31% pensaient pouvoir diminuer leur consommation d'énergie.
  - Ces efforts ont été principalement motivés par la volonté de faire baisser les factures d'énergie (83%). Pour l'hiver à venir, les motivations liées à des raisons écologiques et au risque d'une pénurie énergétique sont moins souvent évoquées que l'année dernière (respectivement 42% avec -8 pts et 34% avec -11 pts). La baisse des factures d'énergie reste le premier motif (85%).
- **Des factures d'énergie qui pèsent de plus en plus sur le budget des consommateurs**
  - Avec l'inflation, la consommation d'énergie reste un sujet de préoccupation pour les consommateurs d'énergie :
  - 89% des foyers interrogés déclarent être préoccupés par leur consommation d'énergie ;
  - 79 % des foyers interrogés déclarent avoir réduit le chauffage chez eux pour ne pas avoir de factures trop élevées ; ils étaient 69 % en 2022 et 53 % en 2020 ;
  - 31% des consommateurs d'énergie ont déclaré avoir eu des difficultés à payer leurs factures d'énergie. Ils sont 55% parmi les moins de 35 ans et 46% parmi les artisans et commerçants.

*Extraits du Baromètre du médiateur publié en octobre 2023*

# QUE PEUT FAIRE LE MÉDIATEUR POUR VOUS, JOURNALISTE ?

- L'énergie est un sujet d'actualité : ouverture du marché à la concurrence, pratiques des fournisseurs vis-à-vis du consommateur... 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.
- 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

**Marine Michalik**

Chargée de communication

Email : [marine.michalik@energie-mediateur.fr](mailto:marine.michalik@energie-mediateur.fr)

Tél : 06 17 77 11 41

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](#).

