

WEBINAIRE DU RÉSEAU RAPPEL :


PRÉSENTATION DES MISSIONS DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

Caroline KELLER, cheffe du service information et communication
Médiateur national de l'énergie

Webinaire du 22 février 2024

SOMMAIRE

1. RÔLE DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE
2. MISSION D'INFORMATION
3. MISSION DE MÉDIATION
4. INFORMATIONS & CONTACTS DES SERVICES DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ENERGIE

The background features a light blue gradient with various white icons and silhouettes. These include a person with a megaphone, a person with a laptop, a person with a globe, a person with a bar chart, a smartphone with a leaf icon, a play button, a location pin, a heart, a smiley face, and an @ symbol.

RÔLE DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

STATUT ET MISSIONS DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

- ✓ **Autorité publique indépendante instituée par la loi du 7 décembre 2006, avec 2 missions :**
 - **Information** des consommateurs d'énergie sur leurs droits et leurs démarches
 - Site : energie-info.fr
 - Numéro vert : 0 800 112 212 (service et appel gratuits)
 - **Médiation** : propositions de solutions amiables aux litiges entre consommateurs et entreprises du secteur de l'énergie
 - Saisine par courrier ou en ligne (sollen.fr)
 - Entre 2 mois et un an après l'envoi d'une réclamation écrite à l'entreprise concernée
- ✓ **Au-delà de ses 2 missions, le médiateur propose des évolutions des pratiques des fournisseurs et des évolutions législatives ou réglementaires.**
- ✓ **Le médiateur est nommé pour 6 ans : mandat non révocable, renouvelable une fois.**
 - **Olivier CHALLAN BELVAL a été nommé le 25 novembre 2019.**
 - Il a un plafond d'emploi de 46 collaborateurs ETPT et dispose d'un budget de 5,5 M€ pour 2023.



MISSION D'INFORMATION DU MEDIATEUR NATIONAL DE L'ENERGIE

PLUS DE 4,6 MILLIONS DE CONSOMMATEURS INFORMÉS EN 2022



340 000 visites du site energie-mediateur.fr



4 100 000 visites du site energie-info.fr



170 000 appels



Présence sur les réseaux sociaux

LE DISPOSITIF D'INFORMATION DU MÉDIATEUR : ÉNERGIE-INFO

- ✓ Le dispositif énergie-info comporte :
 - un site internet : www.energie-info.fr
 - et un centre d'appels (n° vert – service et appel gratuits) : 0 800 112 212
- ✓ Le site internet comporte des informations pratiques grand public :
 - Fiches pratiques : [déménagement](#), [changement de fournisseur](#), [compteurs communicants](#), [difficultés de paiement](#), [prix repère](#)...
 - [Liste des fournisseurs](#) (par commune)
 - [Comparateur d'offres](#)
 - [Outils](#) pour estimer sa consommation d'électricité ou de gaz, l'évolution des prix, comparer les offres Base et HP/HC, pour nous saisir...
 - [Formulaire de contact](#) (en bas de page)
- ✓ Des actualités sont publiées régulièrement sur la page d'accueil (ex : [chèque énergie 2024](#))



LE COMPARETEUR D'OFFRES

- ✓ Le comparateur du médiateur national de l'énergie est totalement indépendant
- ✓ Les résultats peuvent être triés par prix, par types d'offre, par niveau d'énergie verte et également comparés avec son offre actuelle.

COMMENT Y ACCÉDER ?

- Disponible sur la page d'accueil du site internet energie-info.fr
- Lien direct : comparateur.energie-info.fr
- Possibilité d'envoi par courrier si pas d'accès à internet en appelant le 0 800 112 212

The screenshot shows the user interface of the energy offer comparison tool. At the top, the logo for 'énergie-info' is displayed alongside the text 'Le comparateur d'offres d'électricité et de gaz naturel du médiateur national de l'énergie'. A small box on the right indicates 'ASSISTANCE POUR MALVOYANT'. Below the header, there is a section for 'Mes informations' with a 'Mon profil' button and a 'Je suis un particulier' label. A navigation bar contains five steps: '1. Mon logement', '2. Ma consommation', '3. Mes critères de tri', '4. Mon résultat', and '5. Nouvelle recherche'. The main form area includes a 'Mon code postal' field, an 'Energie(s) (choix multiple)' section with buttons for 'Electricité' and 'Gaz', and a 'SUIVANT' button with a right arrow. A footer note says 'JE SIGNALE UNE ANOMALIE'.



PIÈGES À ÉVITER
(offres, démarchage, modifications en cours de
contrats)

LES DIFFERENTS TYPES D'OFFRES 1/2

2 TYPES D'OFFRES

- ✓ Les **tarifs réglementés**, fixés par les pouvoirs publics, commercialisé par le fournisseur historique
 - Le 1er juillet 2023, les tarifs réglementés de gaz ont été supprimés
 - Les tarifs réglementés d'électricité sont maintenus
- ✓ Les **offres de marché** proposés par l'ensemble des fournisseurs

DEPUIS LA SUPPRESSION DU TARIF REGLEMENTE GAZ, PUBLICATION D'UN PRIX REPÈRE

- Fixés par les pouvoirs publics, le tarifs réglementés servaient de référence aux fournisseurs de gaz qui proposaient souvent des offres dont les prix étaient indexés sur ces tarifs.
- La Commission de régulation de l'énergie a mis en place un **prix repère** pour permettre aux consommateurs de comparer les prix des offres de fourniture de gaz. Ce prix est indicatif et **publié chaque mois**.
- Les consommateurs peuvent utiliser cet indicateur pour comparer les offres de fourniture de gaz naturel.
- Utilisez le comparateur du médiateur (ou d'une association) pour comparer : <https://comparateur.energie-info.fr>

LES DIFFERENTS TYPES D'OFFRES 2/2

- ✓ **Tarif réglementé en électricité** (plus de tarif réglementé en gaz depuis le 1^{er} juillet 2023)

Offres de marché :

- ✓ **Prix fixe** : leur prix est figé pendant une durée déterminée par contrat : 1 an, 2 ans ou 3 ans.
(le fournisseur s'engage sur le prix. Le consommateur particulier n'est pas engagé. Il peut changer gratuitement).
- ✓ **Prix indexé sur le tarif réglementé (en électricité), prix indexés sur le « prix repère » (en gaz) :**
 - Les tarifs réglementés d'électricité évoluent une ou deux fois par an (généralement le 1^{er} août et parfois également en début d'année)
 - Le prix repère en gaz évolue tous les mois
- ✓ **Autres formules d'indexation sur les prix de marché, autre modalité d'évolution...**

QUE FAUT-IL REGARDER POUR COMPARER LES OFFRES ? 1/2

✓ REGARDER LE PRIX ET SON EVOLUTION

- **Abonnement et prix de l'énergie (prix / kWh)**
Comparer les prix soit HT, soit TTC
ATTENTION : le montant des mensualités est souvent minoré par des vendeurs peu scrupuleux
- **Evolution des prix** : prix fixes, prix indexés sur le tarif réglementé ou sur le « prix repère », autres formules d'indexation sur les prix de marché...

Important : les offres à prix indexés peuvent aboutir à des augmentations importantes en cours de contrat. Les offres à prix indexés sur le barème de référence ou sur le « prix repère » sont moins risquées que les offres avec d'autres formules d'indexation sur les prix de marché.

✓ AUTRES ELEMENTS IMPORTANTS

Modes de paiement, dépôt de garantie, offres vertes pour les consommateurs sensibles aux critères environnementaux, service clients joignable par téléphone si pas à l'aise avec internet...
ATTENTION aux remises ou promotions

✓ QUALITE DU SERVICE CLIENTS (voir page suivante)

QUE FAUT-IL REGARDER POUR COMPARER LES OFFRES ? 2/2

- ✓ UN BON INDICATEUR DE QUALITÉ DU SERVICE CLIENTS EST LE TAUX DE LITIGES DU MÉDIATEUR

Page : [Offre de fourniture d'électricité ou de gaz : que faut-il regarder ?](#)

Taux de litiges par fournisseur

Litiges reçus en 2022 pour 100 000 clients 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 clients sur la zone ENEDIS/GRDF.



BOUCLIER PENDANT LA CRISE POUR LES PARTICULIERS

HAUSSE DES TAXES EN 2024

✓ Bouclier électricité en 2022/2023 :

- Hausse des tarifs réglementés de vente de 4% TTC en moyenne le 1^{er} février 2022. Sans bouclier, la hausse aurait été de 40%
- Hausse de 15% en moyenne le 1^{er} février 2023 (prolongation du bouclier. Sinon x2).
- Hausse de 10% en moyenne le 1^{er} aout 2023 (prolongation du bouclier. Sinon +75%).

✓ Bouclier gaz naturel en 2022/2023 :

- Blocage des tarifs réglementés gaz du 1^{er} novembre 2021 au 31 décembre 2022 (après 50% de hausse en 2021)
- Hausse de 15% le 1^{er} janvier 2023 (prolongation du bouclier. Sinon +60%)
- Fin du bouclier fin juin 2023

✓ Bouclier appliqué aux offres de marché : remise maximum entre tarif réglementé avec bouclier et sans bouclier. En gaz, les particuliers qui avaient une offre de marché à prix indexé sur les marchés n'ont été protégés par le bouclier qu'à partir de septembre 2022.

✓ Hausse des taxes en 2024 :

- 1^{er} janvier : hausse de la TICGN appliquée au gaz naturel (**0,01637 €/kWh** vs. 0,00837 €/kWh).
- 1^{er} février : hausse de la CSPE/TICFE appliquée à l'électricité (**0,021 €/kWh** vs 0,001 €/kWh depuis le 1^{er} février 2022 - bouclier)

REPRISE DU DÉMARCHAGE : VIGILANCE

- ✓ Ne pas souscrire pendant un appel téléphonique de démarchage. Demander à recevoir les informations (prix du kWh et de l'abonnement) par écrit. Et comparer l'offre actuelle avec les autres offres : <https://comparateur.energie-info.fr>
- ✓ **Ne pas se fier au montant des mensualités proposées.** Elles sont souvent sous-évaluées.
- ✓ À compter de la souscription du contrat, le consommateur dispose d'un délai de 14 jours pour se rétracter.
- ✓ Un consommateur particulier peut **changer d'offres à tout moment**, pas de période d'engagement (pas de frais de résiliation anticipé comme pour les professionnel).

Face au démarchage, que faire ?

Les consommateurs peuvent s'inscrire sur la liste d'opposition Bloctel pour limiter les appels commerciaux non désirés : www.bloctel.gouv.fr.

Ils peuvent également signaler les pratiques abusives ou frauduleuses à la DGCCRF via leur plateforme signal.conso.gouv.fr

ÉVOLUTION DES PRIX EN COURS DE CONTRAT (2022-2023)

L'article L.224-10 du code de la consommation

« Tout projet de modification envisagé par le fournisseur des conditions contractuelles est communiqué au consommateur par voie postale ou, à sa demande, par voie électronique, **au moins un mois avant la date d'application** envisagée.

*En matière d'électricité ou de gaz, les projets envisagés de modification des dispositions contractuelles relatives aux modalités de détermination du prix de la fourniture, ainsi que les raisons, les conditions préalables et la portée de cette modification sont communiqués **de manière transparente et compréhensible**.* »

- ✓ Le fournisseur doit prévenir le consommateur en cas de modification de prix dans son contrat. Il arrive que le consommateur n'ait pas eu accès au mail (reçu dans les SPAM) ou que l'information n'ait pas été « transparente et compréhensible ».
- ✓ Si le contrat n'a pas été respecté ou l'information n'a pas été « transparente et compréhensible », il ne faut pas hésiter à saisir le médiateur (2 mois après 1^{ère} réclamation écrite).
- ✓ Le médiateur national de l'énergie demande à encadrer davantage cet article pour s'assurer de la bonne connaissance de l'évolution des prix par le consommateur.

QUE FAIRE EN CAS DE DIFFICULTÉS DE PAIEMENT ?

- ✓ En cas de difficultés de paiement, contactez le fournisseur pour demander un échéancier de paiement.
- ✓ Contacter le correspondant solidarité du fournisseur mis en place pour les services sociaux et associations : liste disponible à communication@energie-mediateur.fr / ne pas la communiquer aux consommateurs
- ✓ Recherche aides, dont Fonds de solidarité pour le logement (FSL) du département.
- ✓ Trêve hivernale du 1^{er} novembre au 31 mars.
- ✓ Depuis le 1^{er} avril 2023, les bénéficiaires du chèque énergie ou du fonds de solidarité pour le logement (FSL) équipés de compteurs communicants en électricité ne peuvent plus être coupés directement en cas d'impayés. Elle doit être précédée d'une réduction de puissance à 1 kVA de minimum 60 jours, préalable à la coupure ou à la résiliation.

Fiche : [Electricité, gaz naturel ou réseau de chaleur : Que faire si j'ai des difficultés pour payer ma facture ?](#)

ALIMENTATION MINIMUM EN ELECTRICITE

- ✓ Depuis le 1er avril 2023, les fournisseurs d'énergie ne peuvent procéder à des coupures d'électricité pour impayés qu'après une période de réduction de puissance d'au minimum 60 jours pour certains ménages (bénéficiaires chèques énergie ou aide FSL).
- ✓ Le médiateur national de l'énergie a demandé qu'il soit mis fin aux coupures d'électricité et que soit instauré un « droit à une alimentation minimale en électricité » toute l'année.
- ✓ Quelques fournisseurs d'électricité se sont engagés à ne plus faire couper l'électricité chez leurs clients en situation d'impayés : Octopus, EDF...
- ✓ Le médiateur national de l'énergie propose que cette mesure soit généralisée et que le Gouvernement réunisse l'ensemble des parties prenantes du secteur de l'énergie pour examiner les modalités de mise en place d'une solution durable, qui s'avère encore plus urgente avec la hausse des prix de l'énergie.



**MISSION DE MÉDIATION
DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE**

MÉDIATION : CHAMP DE COMPÉTENCE



POUR QUI ?

- ✓ un consommateur ou un auto-consommateur particulier,
- ✓ une microentreprise/TPE : un artisan, un commerçant, une profession libérale ou petit professionnel (moins de 10 salariés et 2M€ de CA),
- ✓ un non professionnel : une association à but non lucratif, une copropriété...



DANS QUEL CAS ?

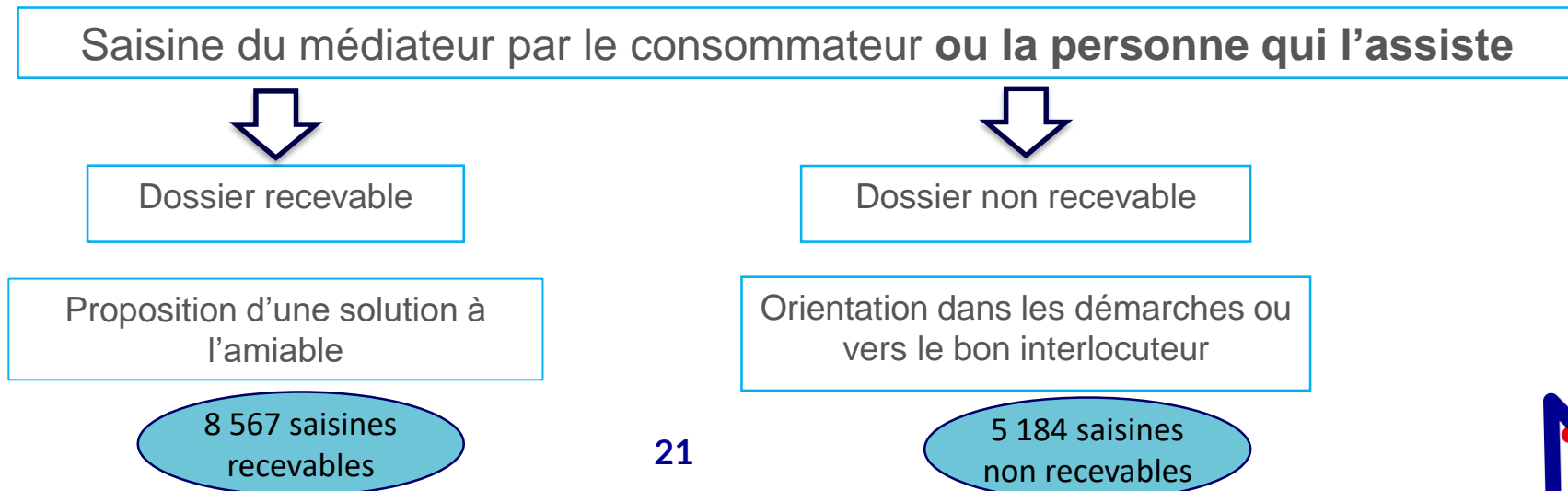
- ✓ Pour toutes les énergies domestiques : gaz naturel, électricité, fioul, GPL en citerne, en bouteille (butane ou propane) ou en réseaux, réseau de chaleur, bois et ses dérivés à usage de chauffage.
- ✓ Pour tous les litiges nés de contrats conclus avec un fournisseur, un gestionnaire de réseau ou un acheteur d'énergie.



Ce qu'il ne fait pas : résoudre les litiges liés à la **production d'énergie avec revente totale**, aux **travaux d'efficacité énergétique**, à l'attribution de **primes énergie** ou à la **réception du chèque énergie**.

MÉDIATION : MODALITÉS POUR SAISIR LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

- ✓ Saisine gratuite directement par le consommateur ou son représentant.
- ✓ **Condition de recevabilité** : avoir effectué une **réclamation écrite datant plus de 2 mois et moins d'un an** auprès de l'opérateur (fournisseur ou gestionnaire de réseau). **Joindre les pièces du dossier.**
- ✓ Saisine écrite obligatoire :
 - de préférence **en ligne** (plus de 60% des demandes de médiation) :
 - ou par **courrier** (adresse libre réponse) :
Médiateur national de l'énergie - Libre réponse n° 59252 - 75443 PARIS Cedex 09



CHIFFRES CLÉS 2022 SUR LA RÉOLUTION DES LITIGES



LES PARTIS PRIS DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

- ✓ Identification des **responsabilités** respectives des opérateurs dans les litiges qui lui sont soumis
- ✓ Respect des **règles protectrices du consommateur**, souci permanent de l'équité. Les analyses et les solutions recommandées sont motivées en droit et en équité et sont personnalisées.
- ✓ Respect du **principe de confidentialité** de la médiation.
- ✓ Information systématique sur les **recours en justice** ouverts au consommateurs.
- ✓ Proposer des recommandations **de portée générique** dans un but de prévention des litiges, et en assurer le suivi auprès des opérateurs. Publier les recommandations de portée générique sur son site internet, de façon anonymisée
- ✓ Publication d'un guide des bonnes pratiques.
- ✓ Propositions pour améliorer les pratiques des opérateurs et faire évoluer la législation

EXEMPLES DE LITIGE : MONTANT D'UNE FACTURE CONTESTÉE

- ✓ Première étape : vérifier si la hausse est liée à une augmentation du prix ou une augmentation de la consommation
- ✓ Si hausse liée à une **augmentation de prix** :
 - Vérifier si la hausse était prévue au contrat
 - Vérifier si le consommateur a reçu une information sur le changement de prix
- ✓ Si la hausse est liée à une **évolution de la consommation** :
 - Vérifier s'il s'agit d'une estimation de consommation puis d'un rattrapage ou s'il s'agit d'une réelle augmentation de la consommation.
 - Analyse de la consommation réelle : comparer l'historique de consommations obtenu avec les consommations annuelles moyennes habituellement constatée pour le tarif souscrit.
 - Différentes hypothèses peuvent expliquer une consommation anormalement élevée :
 - une erreur ou une absence de relevé,
 - un changement des habitudes de consommation ou des équipements,
 - un dysfonctionnement de l'installation électrique intérieure,
 - une erreur d'identification du compteur (Point De Livraison ou PDL),
 - un dysfonctionnement du compteur,
 - un vol d'électricité par un autre consommateur, branché sur le compteur (rare).
- ✓ **Envoyer une réclamation écrite au fournisseur. Saisir le médiateur 2 mois après**

Fiche : [Ma facture est anormalement élevée : pourquoi ?](#)

EXEMPLES DE LITIGE : RÉSILIATION INEXPLIQUÉE

- ✓ Le consommateur reçoit sans raison un courrier lui annonçant la résiliation de son contrat
- ✓ Il y a 2 principales raisons :
 - une **inversion de compteur** (PDL/PRM en électricité/PCE en gaz) lors d'une mise en service ou d'un changement de fournisseur :
 - => Il faut s'adresser à son fournisseur. Exemple de courrier sur la fiche [Mon contrat a été résilié. Que faire ?](#)
 - une **souscription contestée à la suite d'un démarchage**
 - ⇒ Il faut écrire au fournisseur dont on conteste le contrat. Exemple de courrier sur la fiche : [J'ai changé de fournisseur sans le souhaiter](#)
 - ⇒ En cas d'absence de solution, il est toujours possible de souscrire un contrat avec un fournisseur gratuitement et rapidement.

EXEMPLES DE LITIGES CONCERNANT LE CHÈQUE ÉNERGIE

C'est l'agence de services et de paiement (ASP) qui est en charge du dispositif chèque énergie pour le ministère en charge de l'énergie.

1. Si le problème concerne **le chèque énergie** (éligibilité au dispositif, non réception ou perte du chèque, montant...), faire une réclamation auprès du service chèque énergie, géré par l'ASP :
 - ✓ N° vert : 0 805 204 805 (service et appel gratuits)
 - ✓ Formulaire internet : <https://www.chequeenergie.gouv.fr/beneficiaire/assistance>
 - ✓ Courrier : Agence de Services et de Paiement. 2 rue du Maupas. 87040 Limoges Cedex 01Saisir le médiateur de l'ASP si besoin.
2. Si le litige concerne un problème d'**encaissement du chèque** par un fournisseur d'énergie, c'est au fournisseur qu'il faut faire une réclamation écrite. Puis saisir le médiateur si besoin.



CHIFFRES CONCERNANT LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE

QUELQUES CHIFFRES DU BAROMÈTRE ÉNERGIE-INFO 2023

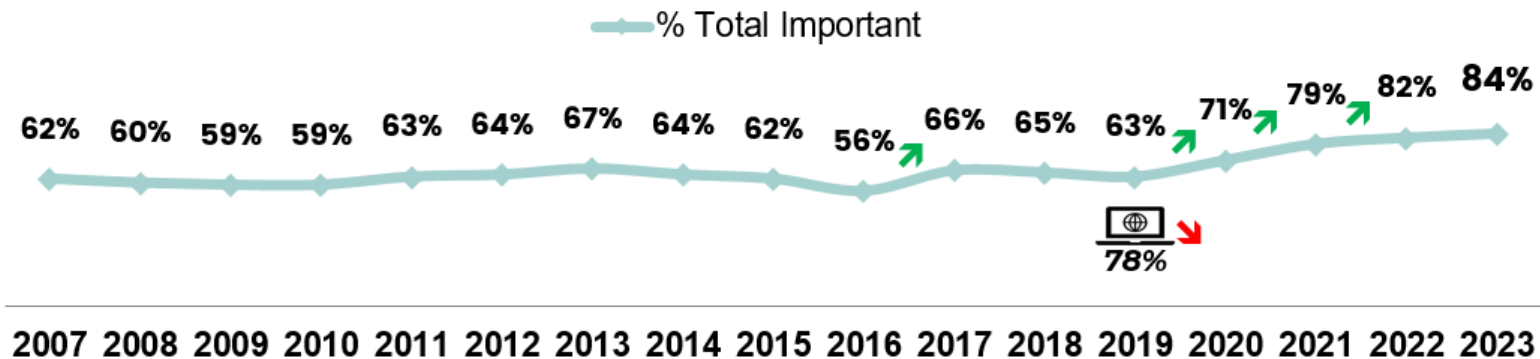
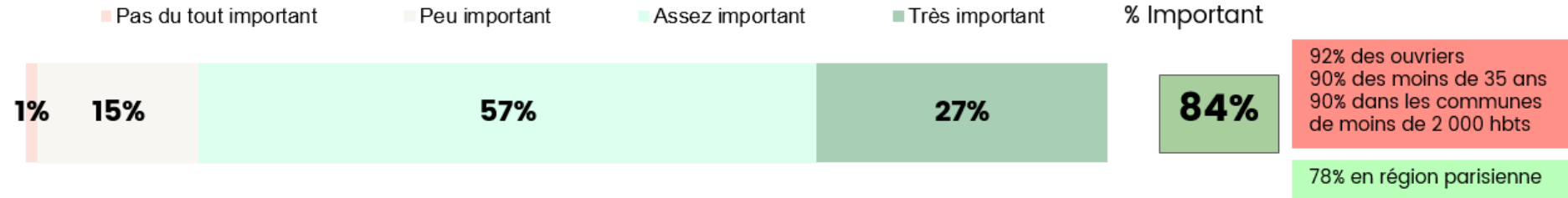
- ✓ **9 consommateurs sur 10** déclarent que la **consommation d'énergie est un sujet de préoccupation pour eux**
- ✓ **8 foyers sur 10** déclarent avoir **restreint leur chauffage pendant l'hiver pour ne pas avoir de factures trop élevées** ; ce taux, qui était de 69% en septembre 2022, n'a jamais été aussi élevé.
- ✓ **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.

QUELQUES CHIFFRES PLUS EN DÉTAIL

La part des consommateurs à trouver que les factures d'énergie sont importantes dans leur budget a augmenté de 13 points depuis 2020.

Q2. Dans votre budget, quelle importance représentent les factures d'énergie ?
Une seule réponse possible

N=2002



QUELQUES CHIFFRES PLUS EN DÉTAIL

La précarité énergétique est plus forte. Elle touche toujours les jeunes, mais aussi les artisans et commerçants.

Q40C. Au cours de l'hiver dernier, avez-vous restreint le chauffage chez vous pour ne pas avoir de factures trop élevées ?

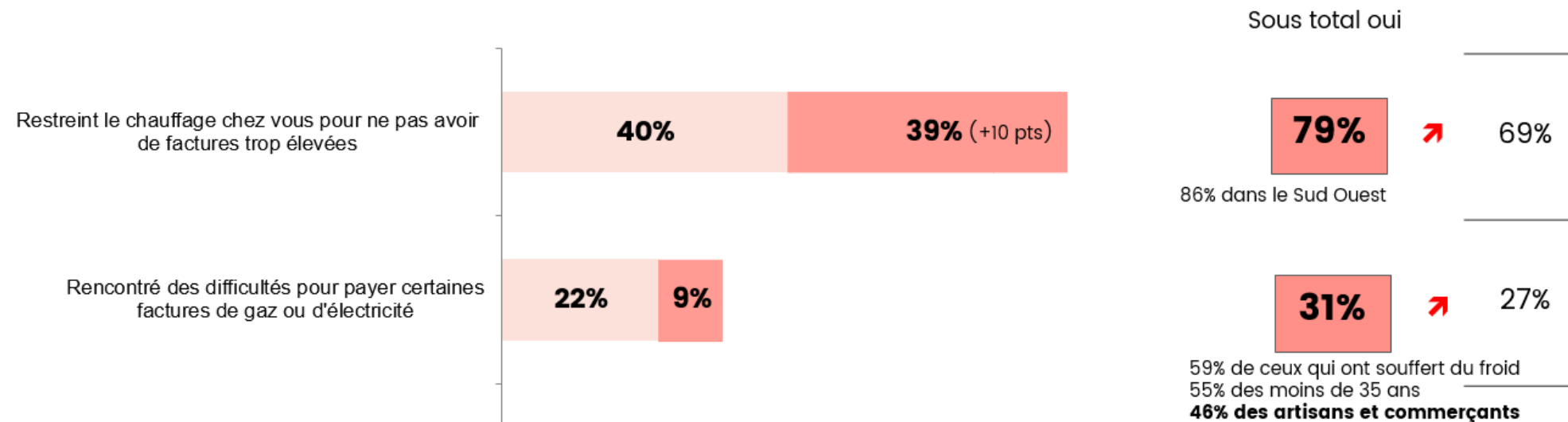
Q41C. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous rencontré des difficultés pour payer certaines factures d'électricité ou de gaz naturel ?

Q42. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous subi une réduction de la puissance d'électricité ou une coupure d'électricité ou de gaz, à la suite de difficultés de paiement de vos factures ?

Une seule réponse possible

N=2002

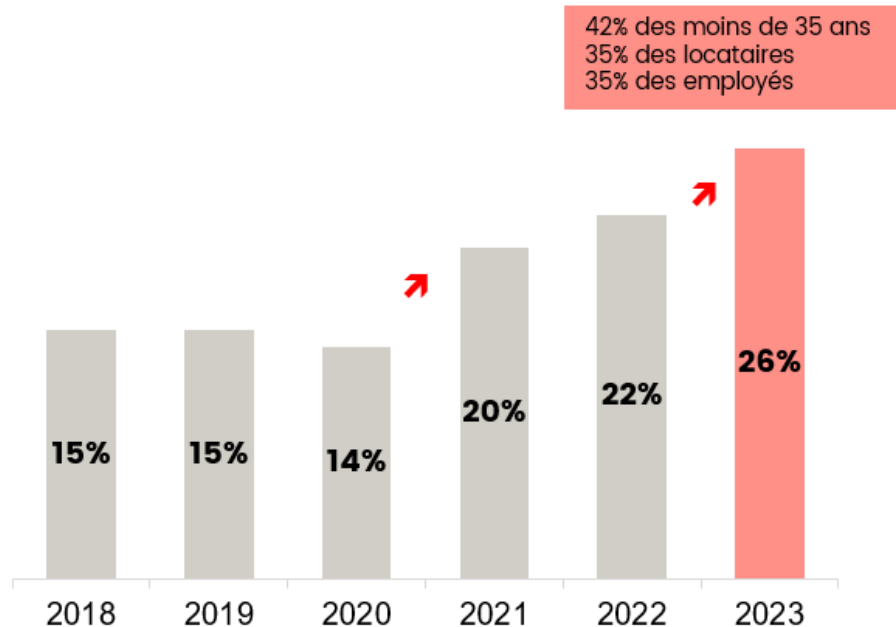
Oui parfois Oui systématiquement



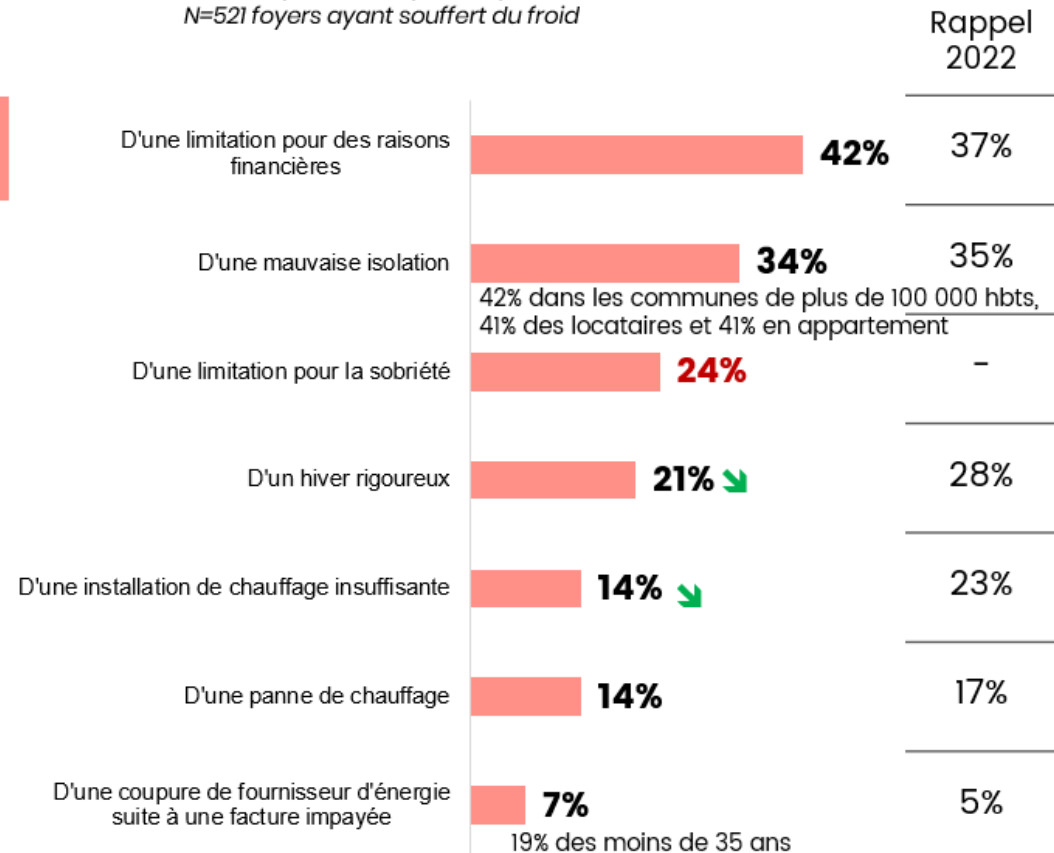
QUELQUES CHIFFRES PLUS EN DÉTAIL

Les ménages sont plus nombreux cette année à avoir souffert du froid. 1/4 d'entre eux évoque une limitation volontaire pour contribuer aux mesures de sobriété.

Q40A. Dans votre logement au cours de l'hiver dernier, votre ménage a-t-il souffert du froid pendant au moins 24 heures ?
Une seule réponse possible - % Oui
N=2002



Q40B. Pour quelle(s) raison(s) ?
Assistée – plusieurs réponses possibles
N=521 foyers ayant souffert du froid



HAUSSE DE 10% DES INTERVENTIONS POUR IMPAYÉS DES FACTURES D'ÉNERGIE EN 2022

- ✓ L'année 2022 enregistre pour la première fois une baisse des coupures d'électricité, qui est contrebalancée par une hausse des réductions de puissance, qui sont moins pénalisantes pour les consommateurs concernés : 157 000 coupures ont ainsi été recensées, contre 254 000 en 2021.
- ✓ En électricité, avec 767 000 interventions pour impayés réalisées, coupures ou réductions de puissance, la hausse est de 9%.
- ✓ L'augmentation est plus importante en gaz : 97 000 coupures de gaz naturel pour impayés, soit une augmentation de 17% par rapport à l'année 2021.



INFORMATIONS & CONTACTS
DES SERVICES DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

INFORMATIONS, DOCUMENTATION À DISPOSITION & CONTACTS

- ✓ **Comparateur du médiateur :**
 - ✓ <https://comparateur.energie-info.fr>
 - ✓ [Document à remplir](#) pour intégration sur votre site

- ✓ **Service d'information du médiateur énergie-info :** <https://energie-info.fr> ou 

- ✓ En cas de litiges, pour **saisir le médiateur national de l'énergie** en ligne : <https://sollen.fr>

- ✓ Actualités : [abonnez-vous à notre newsletter](#) / Réseaux sociaux (twitter, facebook, instagram, linkedin)

- ✓ **Consultez nos publications sur le site institutionnel energie-mediateur.fr :**
 - [Recommandations génériques](#)
 - [Jurisprudences dans le domaine de l'énergie](#)
 - [Guide des bonnes pratiques](#)
 - [Propositions du médiateur](#)

- ✓ **Liste des correspondants solidarité :** demande par mail à communication@energie-mediateur.fr

- ✓ **Documentation disponible** (dépliant, guide pratique électricité et gaz, ...) : [commande sur le site](#)

LE MÉDIATEUR SUR LES RÉSEAUX



TWITTER/ X : med_energie



INSTAGRAM : mediateur_energie



LINKEDIN : Le médiateur national de l'énergie



FACEBOOK : Le médiateur national de l'énergie

