

Les consommateurs recommandent le médiateur national de l'énergie pour régler leurs litiges

89 % consommateurs ayant fait appel au médiateur national de l'énergie en 2018 se déclarent satisfaits ou très satisfaits de son intervention et 94 % d'entre eux le recommanderaient à leur entourage. Outre ces retours positifs sur la qualité du travail réalisé par ses équipes, trois enseignements peuvent être tirés des résultats de son enquête de satisfaction¹ annuelle :

1/ UNE INSTITUTION PUBLIQUE ACCESSIBLE PAR TÉLÉPHONE OU EN LIGNE

Accessible (95 %), transparent (94 %), indépendant (94 %), compétent (93 %) proche (87%) ... sont des adjectifs qui caractérisent le mieux, selon les personnes interrogées, le médiateur national de l'énergie. Des qualificatifs un peu inhabituels pour décrire un service public, qui a fait le choix de développer une médiation humaine pour ne pas endosser l'image d'une administration distante telle que décrite par le Défenseur des droits qui constatait dans son rapport annuel 2018 une hausse des plaintes concernant les services publics jugés « *de plus en plus distants à l'égard des usagers et usagères* ».

Le médiateur est présent sur la toile depuis plus de 10 ans. Ainsi, 54 % des personnes ayant saisi le médiateur l'ont connu en cherchant sur Internet. 89 % trouvent que ses services sont faciles à joindre. Ils sont 68 % à avoir eu au moins 3 échanges par téléphone, par courrier ou internet avec ses services pendant l'instruction personnalisée de leur dossier.

Si les services du médiateur restent joignables par téléphone ou par courrier, c'est parce qu'ils n'oublient pas les 13 millions de personnes « *éloignées du numérique* »². Ce qui ne les empêche pas depuis 2013, de développer et de faire évoluer leur plateforme de saisine en ligne SOLLEN (Solution en Ligne aux Litiges d'Energie) afin de gagner en efficacité. 83 % des consommateurs qui l'ont utilisée estiment d'ailleurs que le recours à un outil de médiation en ligne a facilité la résolution de leur litige.

2/ UN MÉDIATEUR PUBLIC POUR FAIRE ÉVOLUER LES PRATIQUES DES ENTREPRISES DU SECTEUR

Le médiateur national de l'énergie est un médiateur public sectoriel ; il est nommé par les pouvoirs publics afin de traiter les litiges avec les entreprises du secteur de l'énergie. Indépendant, il peut être saisi gratuitement par les consommateurs. Outre son rôle d'information et de médiation, il prend la parole pour dénoncer les mauvaises pratiques et les dysfonctionnements lorsque cela est nécessaire.

Le médiateur national de l'énergie utilise sa connaissance des problèmes rencontrés par les consommateurs pour inciter les professionnels du secteur à améliorer leurs pratiques. 82% le jugent protecteur, 76% influent et 45 % des répondants estiment d'ailleurs que le médiateur améliore leur confiance dans le marché.

¹ Enquête téléphonique réalisée par l'institut Market Audit entre les 5 et 7 février 2019 auprès d'un échantillon de 354 répondants ayant saisi le médiateur national de l'énergie.

² Rapport « Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics » du Défenseur des droits (janvier 2019).

3/ UN ACCORD AMIABLE EST LA SOLUTION A PRIVILÉGIER POUR RÉGLER UN LITIGE

Si 89 % des consommateurs sont satisfaits de l'intervention du médiateur national de l'énergie, ce taux atteint 97 % parmi les personnes pour lesquelles la solution a été obtenue par un accord amiable entre toutes les parties. Après avoir analysé les éléments reçus et écouté les arguments de chacun, les services du médiateur, en s'appuyant sur la réglementation en vigueur, proposent une solution personnalisée et adaptée à chaque situation.



« Je suis fier du travail accompli par mes collaborateurs qui ont à cœur d'aider leurs concitoyens à régler aux mieux leurs litiges. Ils ont su se montrer agiles en modifiant leurs habitudes de travail. Ainsi, nous avons réussi à traiter davantage de litiges, à moyens constants, tout en satisfaisant encore mieux les consommateurs. Grâce à la digitalisation bien sûr, mais surtout en développant les accords amiables. Cet exercice délicat, qui consiste à proposer une solution qui puisse satisfaire les différentes parties, exige une parfaite connaissance du droit ainsi que des qualités d'écoute et d'adaptabilité. » Jean Gaubert, médiateur national de l'énergie

CHIFFRES-CLÉS

- 94 % des personnes ayant fait appel au médiateur national de l'énergie le recommandent ;
- 89% sont satisfaites de l'intervention du médiateur ;
- 91 % sont satisfaites du délai de traitement de leur dossier.



CONTACTS PRESSE

Emilie Pourquery 01 44 94 66 61 – 06 17 77 11 41 / emilie.pourquery@energie-mediateur.fr

Caroline Keller 01 44 94 66 19 – 06 46 74 00 44 / caroline.keller@energie-mediateur.fr

Le médiateur national de l'énergie est une autorité publique indépendante. Il a pour missions légales d'**informer** les consommateurs d'énergie et de **proposer des solutions amiables** aux litiges avec les entreprises du secteur de l'énergie.

> Pour s'informer sur le fonctionnement des marchés de l'énergie : energie-info.fr avec le comparateur d'offres et les fiches pratiques du médiateur ou par téléphone **0 800 112 212** Service & appel gratuits

> Pour suivre l'actualité du médiateur : energie-mediateur.fr   