

**Communiqué de presse
Jeudi 18 avril 2024**

CRISE DES PRIX DE L'ÉNERGIE : PARTICULIERS, PETITS PROFESSIONNELS ET COPROPRIÉTÉS RECOMMANDENT MASSIVEMENT LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE POUR RÉGLER LEURS LITIGES

87% des consommateurs qui ont eu recours au médiateur national de l'énergie pendant la crise des prix de l'énergie en sont très satisfaits. C'est également le cas pour les petites entreprises et les copropriétés, qui ont été plus nombreuses que les années précédentes à saisir le médiateur national de l'énergie à la suite de la flambée de leurs factures. Cette observation est le résultat de l'enquête de satisfaction annuelle¹ réalisée pour le médiateur national de l'énergie.

En période de crise des prix de l'énergie, 87% des consommateurs satisfaits de l'intervention du médiateur national de l'énergie pour régler leur litige (+7pts)

Parmi les raisons de cette satisfaction, 44% des consommateurs déclarent qu'une solution a été trouvée à leur litige, 27% que leur demande a été traitée rapidement et 17% avec des interlocuteurs à l'écoute et disponibles. A l'issue de la médiation, 90% recommandent les services du médiateur national de l'énergie. 28% des consommateurs ont d'ailleurs saisi le médiateur national de l'énergie parce qu'il leur avait été conseillé par un tiers (+11%) mais également pour son indépendance (26%), sa gratuité (21%) et parce qu'il est considéré comme efficace et compétent (21%).

L'IMAGE DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

94% Accessible	89% Expert
93% Sympathique	90% Réactif

Les petites entreprises et copropriétés, dont le recours au médiateur national de l'énergie a fortement augmenté en 2023, sont satisfaites des diligences du médiateur national de l'énergie pour régler leur litige

L'année 2023 a été marquée par une augmentation importante des saisines par les consommateurs non résidentiels (petits professionnels, copropriétés...), qui représentent 16% des saisines de 2023 contre 10% en 2022. Ce recours accru à la médiation s'explique par les prix très élevés appliqués à leur facturation à la suite du renouvellement de leur contrat et par leur souci de vérifier la bonne application des aides publiques.

¹ Enquête téléphonique réalisée par l'institut BECOMING sur 350 consommateurs ayant saisi le médiateur national de l'énergie.

Les services du médiateur national de l'énergie se sont adaptés pour répondre au mieux aux difficultés rencontrées par ces nouveaux publics, aux litiges particulièrement complexes. Le taux de satisfaction des petites entreprises et copropriétés atteint ainsi 83%, quand 89% d'entre elles se disent prêtes à recommander le médiateur national de l'énergie.

© Barbara GROSSMAN



« L'année 2023 s'est inscrite dans la continuité de la crise des prix de l'énergie débutée fin 2021. Elle a conduit à une sollicitation accrue du médiateur national de l'énergie, qui s'est adapté pour répondre à des litiges jusqu'alors inconnus. Les résultats de l'enquête confirment que le médiateur national de l'énergie a su protéger les consommateurs dans ce contexte de crise, conformément à sa mission. Je me félicite qu'une très grande majorité de consommateurs en soient satisfaits et lui accordent leur confiance pour régler leurs litiges ».

Olivier CHALLAN BELVAL, médiateur national de l'énergie

Pour saisir le médiateur national de l'énergie :

- en ligne : www.sollen.fr
- par courrier : Médiateur national de l'énergie, Libre Réponse n°59252, 75443 PARIS Cedex 09

Pour avoir des renseignements :

- par téléphone : **0 800 112 212** 
- en ligne : www.energie-info.fr/#formulaire