

---

# Charte graphique médiateur national de l'énergie

---



## Objectifs de la nouvelle charte :

Harmoniser les couleurs et les visuels sur les supports print et web. S'affirmer en tant qu'institution publique avec un affichage très visible de la Marianne (Dont intégration de la nouvelle charte) et l'utilisation de couleurs plus institutionnels (Bleu marine) tout en restant convivial/accessible au grand public.






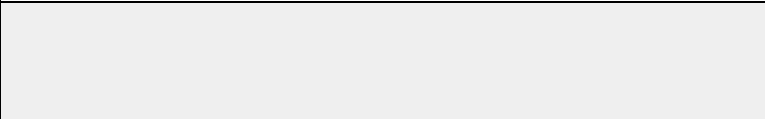
## Table des matières :

1.Couleurs.....	2
2.Editorial .....	3
3.Typographie .....	4
4.Logos .....	6
5.Marianne .....	9
6.Pictogrammes, puces et visuels .....	10
7.Sites internet et intranet.....	14
8.Signatures mail .....	19
9.Réseaux sociaux & vidéos .....	21
10.Déclinaisons impression.....	26

# 1. Couleurs

## Impression papier et Internet

Définition de la couleur principale et des 4 secondaires.

<b>Couleur principale</b> <i>Couleur Bleu France de la Marianne</i>		#000091 C100 M90 J20 N07 R0 V0 B145
<b>Couleur secondaire 1</b> <i>Reprise sur site Energie-info.fr</i>		#5fc6d0 C57 M1 J20 N0 R95 V198 B208
<b>Couleur secondaire 2</b> <i>Reprise sur site Energie-mediateur.fr</i>		# da6e10 C11 M68 J100 N1 R218 V110 B16
<b>Couleur secondaire 3</b> : nouvelle couleur		#ffc000 C1 M26 J100 N0 R255 V192 B0
<b>Couleur secondaire 4</b> : nouvelle couleur		#266e71 C84 M41 J50 N16 R38 V110 B113
Couleur texte pour documents de communication (print et web)	ABCDEFGHI JKLMNOPQ RSTUVWXYZ	# 565656 C64 M56 J55 N30 R86 V86 B86
Couleur de fond pour certains pavés de texte		#f0f0f0 4 M3 J3 N0 R240 V240 B240

A noter : la police Arial 10 (15% plus clair) est à utiliser pour les documents word et mails (lisibilité et économie d'encre à l'impression).

## 2. Editorial

**Phrase à reprendre sur tous les supports, print web et réseaux sociaux :**

*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. Il a pour missions de proposer des solutions amiables aux litiges avec les entreprises du secteur de l'énergie et d'informer les consommateurs d'énergie sur leurs droits.*

### **Baseline**

*energie-info.fr, le site information du médiateur national de l'énergie, autorité publique indépendante*

Et

*énergie-info, le service d'information du médiateur national de l'énergie, autorité publique indépendante*

### **Écriture du nom énergie-info**

#### **Site internet :**

energie-info.fr : titre en minuscule sans accent

#### **Service:**

énergie-info : titre en minuscule avec accent

### 3. Typographie

<b>Titre</b> : LEAGUE GOTHIC en CAP	<b>Sous-Titre et textes pour les documents Imprimeur</b> : LATO	<b>Texte</b> : Arial pour documents imprimés en interne et messagerie *
<p>ABCDE FGHIJK LMNOP QRSTU VWXYZ</p>	<p>ABCDE FGHIJK LMNOP QRSTU VWXYZ</p>	<p>ABCDE FGHIJK LMNOP QRSTU VWXYZ</p>

\* L'Arial taille 10 (plus clair 15%) est à utiliser sur tous les supports imprimables en raison de sa faible utilisation d'encre Voir argumentaire en annexe.

## Sites internet : Liens hypertexte

### **energie-info.fr : particuliers**

#### **Titres**

Les liens hypertextes restent de la même couleur que le texte. Ils sont soulignés au survol.

#### **Textes paragraphes**

Les liens s'affichent en : #0b8c8f et au survol ils sont soulignés et s'affichent en # 5fc6d0

### **energie-info.fr : professionnels**

#### **Titres**

Les liens hypertextes restent de la même couleur que le texte. Ils sont soulignés au survol.

#### **Textes paragraphes**

Les liens s'affichent en : #e9831b et au survol ils sont soulignés et s'affichent en #e9831b (pas de changement de couleur au survol)

### **energie-mediateur.fr**

#### **Titres**

Les liens hypertextes restent de la même couleur que le texte. Ils sont soulignés au survol.

#### **Textes paragraphes**

Les liens s'affichent en : # 2e4577 et sont soulignés au survol ils s'affichent en # 707da0.

## 4. Logos

Médiateur national de l'énergie / Version 2020



Typo :	Lato
Bleu France	R 0 V 0 B 145 C 100 M 90 J 20 N 07 Hex #000091
Rouge Marianne	R 225 V 0 B 15 C 0 M 100 J 100 N 0 Hex #E1000F
Gris	# 565656 C64 M56 J55 N30 R86 V86 B86

Energie-info / Version 2020



Typo :	Lato
Bleu France	R 0 V 0 B 145 C 100 M 90 J 20 N 07 Hex #000091
Rouge Marianne	R 225 V 0 B 15 C 0 M 100 J 100 N 0 Hex #E1000F
Gris	# 565656 C64 M56 J55 N30 R86 V86 B86

Sollen /Version 2020

# SOLLEN

## Solution en ligne aux litiges d'énergie

Typo :	Lato Black
Bleu France	R 0 V 0 B 145 C 100 M 90 J 20 N 07 Hex #000091
Gris	# 565656 C64 M56 J55 N30 R86 V86 B86

## 5. Nouveau logo Marianne

En 2020, le gouvernement a défini une nouvelle charte pour tous les logos institutionnels. Il se compose d'une Marianne sur le côté gauche. Les intitulés sous la Marianne sont figés et ne peuvent être modifiés.



Le logo de l'institution s'affiche sur la droite selon des règles précises.



> Pour voir la charte complète voir document : [Annexe 1 Charte utilisation marianne.pdf](#)

## 6. Pictogrammes, puces et visuels

### Pictogrammes

Electricité		Gaz naturel	
Gaz en citerne		Réseau de chaleur	
Bois		Fuel	

### Puces

 1er niveau

 2ème niveau

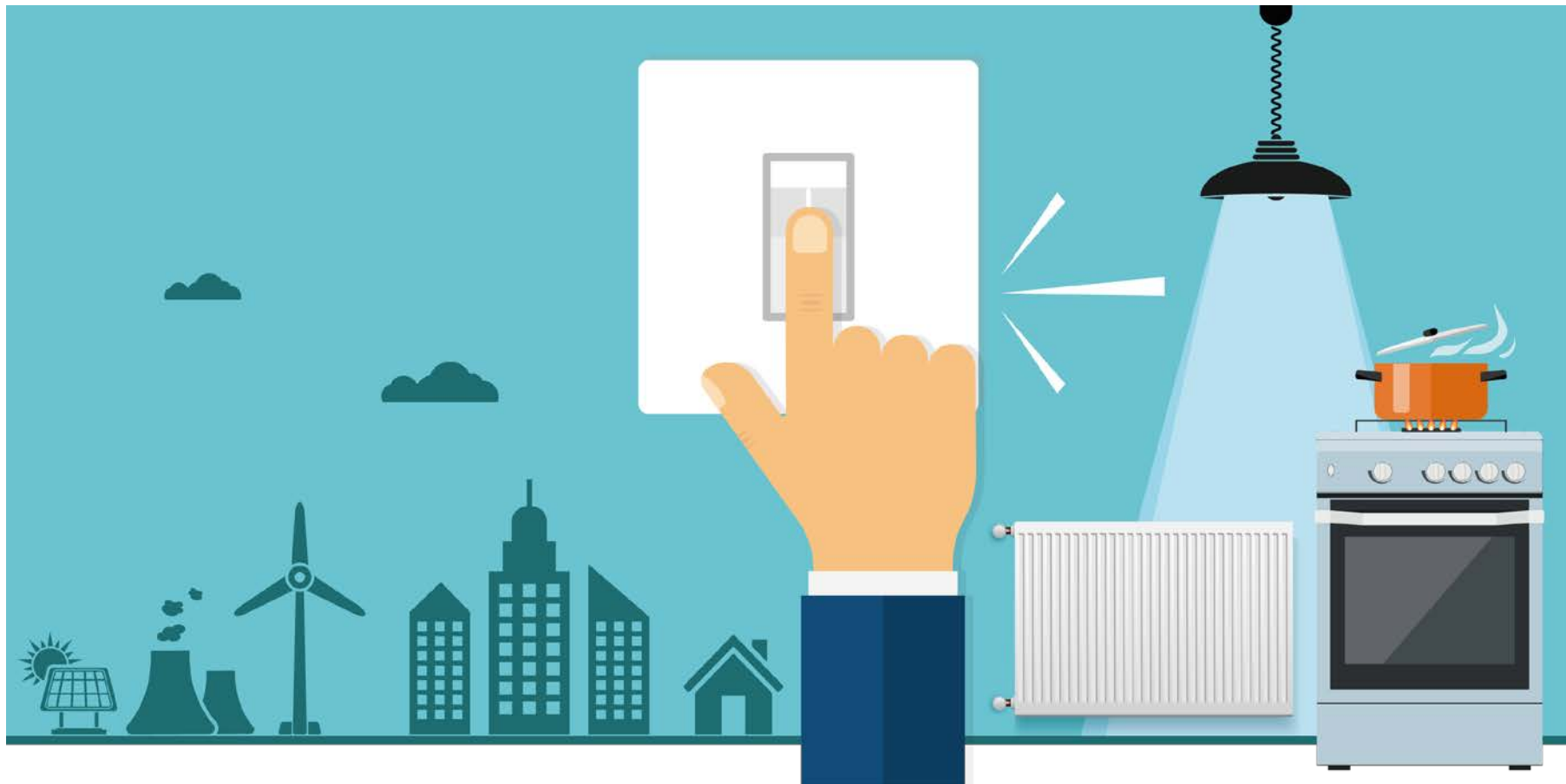
### Souligné titres

**TITRE EN LEAGUE GOTHIC**

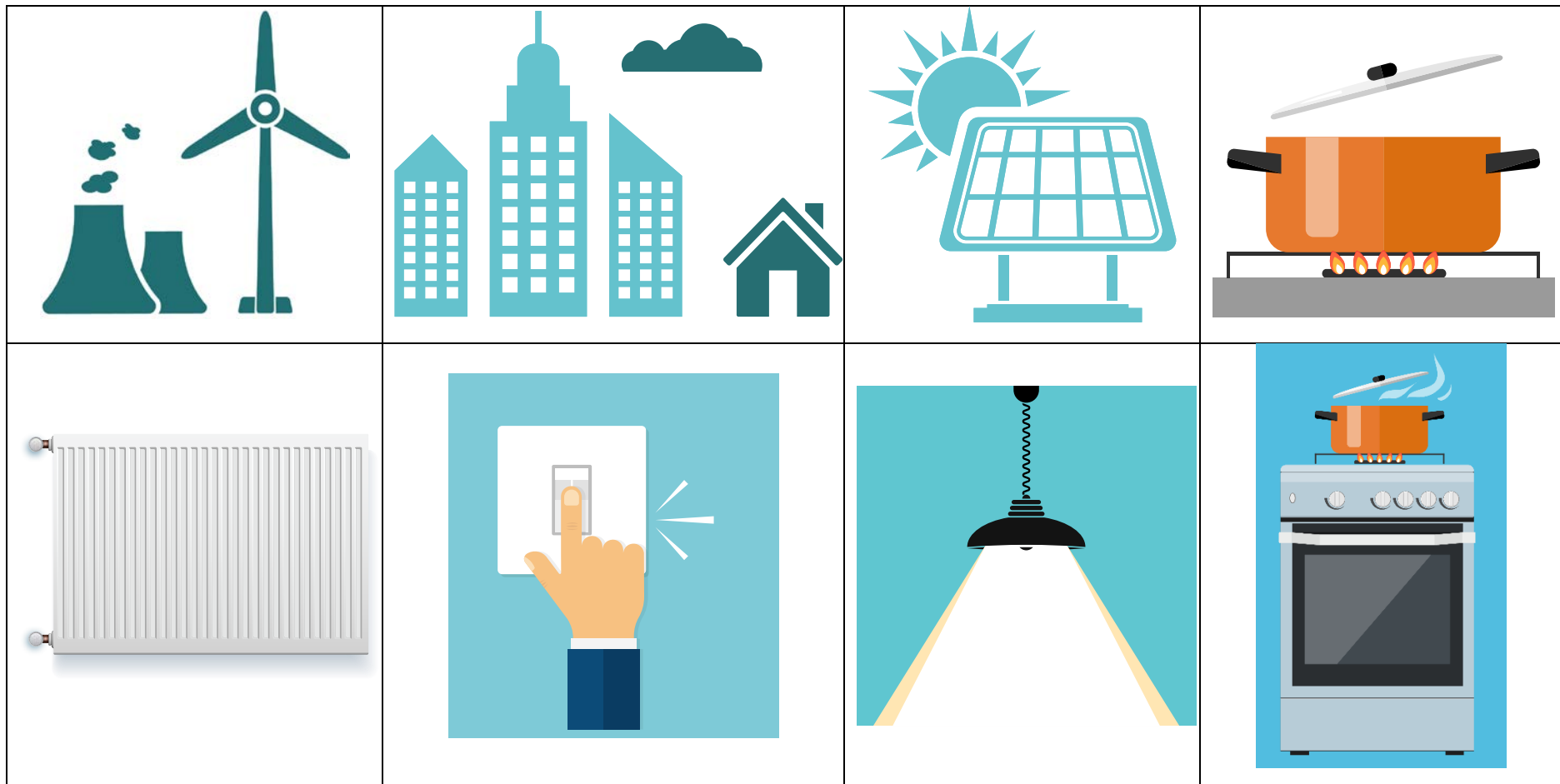
## Visuels

### Bannière













> Les différents formats de la bannière sont dans : Z:\3-Information et communication\4.Charte graphique\0. Mise à plat charte 2019\bannière



> Les visuels en haute def sont dans : Z:\3-Information et communication\4.Charte graphique\0. Mise à plat charte 2019\Visuels  
**Les couleurs peuvent être changées selon les couleurs de la charte graphique en page 2**



Utilisation des photos uniquement pour les sites internet (Achat Istock) exemples :

 A composite image featuring various data visualization elements like bar charts, pie charts, and a glowing lightbulb, symbolizing energy statistics.	 A photograph of a modern apartment building at night, with several windows illuminated from within, representing energy poverty.	 A photograph of a white radiator against a blue wall, representing heating.	 A close-up photograph of a lit gas burner on a stove, with blue flames, representing gas cooking.
 A photograph of a utility worker in an orange safety vest talking to a customer, representing a service visit.	 A photograph of a person in a blue shirt looking at a document and a smartphone, representing bills or price changes.	 A white chalk-drawn lightbulb on a dark background, symbolizing ideas or alerts.	 A photograph of a lit candle inside a lightbulb, symbolizing intervention for unpaid bills.
 A photograph of a person's hands using a laptop, with a screenshot of a website interface overlaid on the screen.	 A photograph of a tall, modern concrete apartment building against a blue sky, representing rising costs.	 A photograph of two hands shaking in a firm handshake, representing mediation or recommendations.	 A photograph of a neighborhood of small houses with some windows lit, representing the winter truce.

## 7. Sites internet et intranet

energie-info.fr

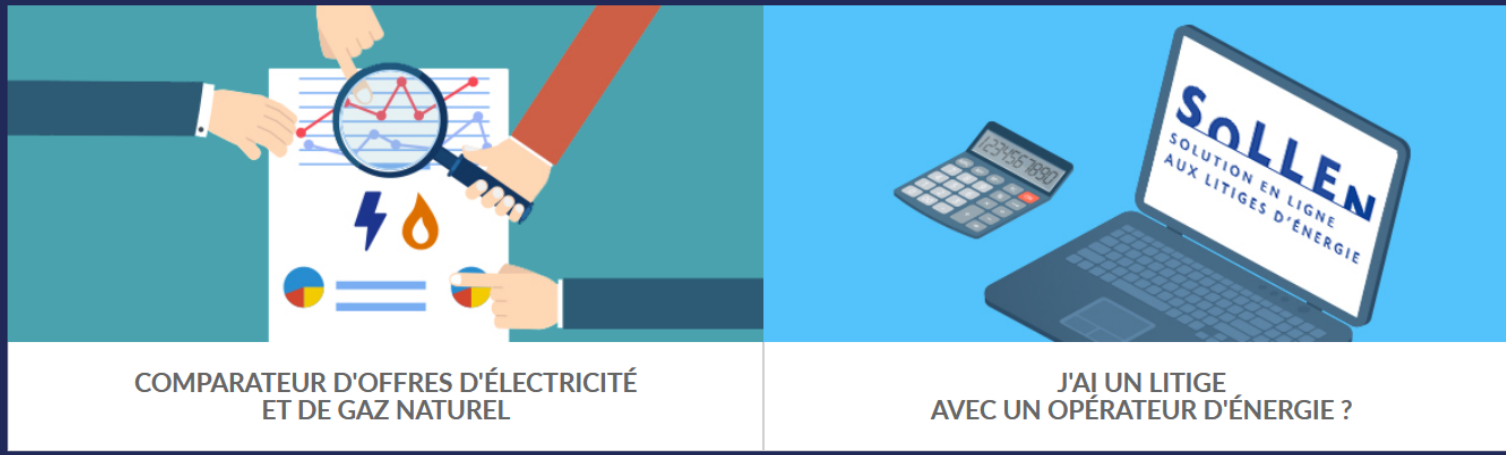
Site destiné au grand public.



**énergie-info** energie-info.fr, le site d'information du médiateur national de l'énergie, autorité publique indépendante

### COMPARATEUR ET OUTILS

Je compare les fournisseurs avant de choisir la meilleure offre et je comprends mieux ma facture d'électricité ou de gaz naturel avec les caleuses



## Comparateur énergie-info

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE Le médiateur national de l'énergie

MENU

Que cherchez-vous ?

Particulier  Professionnel

énergie-info Le comparateur d'offres d'électricité et de gaz naturel du médiateur national de l'énergie

ASSISTANCE POUR MALVOYANT

Mes informations

Mon profil [Modifier](#)

Je suis un particulier

1. Mon logement 2. Ma consommation 3. Mes critères de tri 4. Mon résultat 5. Nouvelle recherche

Mon code postal: [i](#)

Energie(s) (choix multiple): [i](#)

Electricité Gaz

SUIVANT >

[!](#) JE SIGNALE UNE ANOMALIE

Le médiateur national de l'énergie, en charge du site Energie-Info et de son comparateur d'offres, est une autorité publique indépendante. Il n'a aucune relation contractuelle ou liens capitalistiques avec les fournisseurs référencés et ne perçoit aucune rémunération de leur part. Pour connaître le fonctionnement du comparateur. Je clique ici

Site energie-mediateur.fr

	<p>Consommateurs, vous avez une question ? appelez le n° vert : 0800 112 212 <i>(service et appel gratuits)</i></p>	<p>Abonnez-vous à notre Newsletter</p>	<p>Contacts presse</p>	<p>Suivez-nous sur : </p>
<p>LE MÉDIATEUR</p>		<p>LES LITIGES</p>		<p>ENERGIE-INFO</p>
 <p>30 octobre 2020</p> <p><b>Le médiateur national de l'énergie assure la continuité de son activité durant le confinement</b></p>		 <p>11 mai 2020</p> <p><b>Professionnels, le médiateur et la CRE s'associent pour vous expliquer la fin des tarifs réglementés de vente et les démarches à effectuer</b></p>  <p>6 octobre 2020</p> <p><b>Baromètre Energie-Info 2020 : l'ouverture du marché est mieux connue et l'énergie res</b></p> <p>Gestion des services</p>		

## Sollen

# SOLLEN

Solution en ligne  
aux litiges d'énergie

VOUS AVEZ DÉJÀ UN COMPTE ?  
[VOUS CONNECTER](#)



Vous avez un problème avec une entreprise du secteur  
de l'énergie ?

Le médiateur national de l'énergie met à votre  
disposition l'outil SOLLEN pour le régler à l'amiable.

Comment utiliser SOLLEN ?  
Regardez la vidéo




Vous souhaitez déclarer un litige en ligne

## Intermede (Intranet)

# INTERMEDE

L'intranet du médiateur national de l'énergie



**Accueil** CONTACTS RH RESSOURCES JURIDIQUES MNE PRATIQUE REPORTINGS LIENS UTILES RÉCRE SÉCURITÉ INCENDIE

### On change de logo !

Simple, moderne et accessible, ce logo symbolise la médiation avec deux silhouettes se serrant la main pour valider un accord.

Le logo conçu par l'agence Scenarii est associé à la Marianne du Gouvernement afin de rassurer les consommateurs en leur montrant que le médiateur national de l'énergie est une institution publique à leur service. Il sera mis en place officiellement à partir du 17 novembre et intégré peu à peu sur tous nos supports (emails, courriers, recommandations, dépliants, sites...).



### Recherche

Je recherche...



#### OHRIS CONGES :

[Cliquer ici pour gérer vos congés](#)



#### INCIDENT INFORMATIQUE :

[Cliquer ici pour signaler votre problème](#)

### Actualités du médiateur

[Vidéo : Monsieur G et la facture de résiliation 5 novembre 2020](#)

## 8. Signatures mail

Signature mail MNE avec adresse « Pasquier » (pour tous) :

Ecrire en Arial 10 (15% plus clair).

**Sophie MARIN**

Chargée de mission Communication



---

15 rue Pasquier. 75008 PARIS  
Tél. : 01 44 94 66 19 / 06 46 74 00 44

[www.energie-mediateur.fr](http://www.energie-mediateur.fr)

[www.energie-info.fr](http://www.energie-info.fr)

Abonnez-vous à [notre newsletter](#) et suivez-nous sur [Facebook](#) / [Twitter](#) / [Linkedin](#)

Signature mail MNE avec adresse postale (pour envoi depuis la boîte médiation) :

**Awa GBANE**

Chef de pôle Appui à la médiation



---

Libre réponse n°59252. 75443 Paris cedex 9  
Tél. : 01 44 94 66 60

[www.energie-mediateur.fr](http://www.energie-mediateur.fr)

[www.energie-info.fr](http://www.energie-info.fr)

Abonnez-vous à [notre newsletter](#) et suivez-nous sur [Facebook](#) / [Twitter](#) / [Linkedin](#)

Signature mail énergie-info (pour envoi depuis la boîte énergie-info) :

Melody Bernadaux



**Le médiateur national de l'énergie est une institution publique, indépendante des fournisseurs d'énergie et des gestionnaires de réseau de distribution. Son service d'information énergie-info n'a accès ni à votre dossier, ni à vos données de relève et de facturation.**

*Il dispose de moyens informatiques destinés à gérer vos demandes. Les informations enregistrées sont stockées 5 ans ; elles ne sont pas communiquées à des tiers non autorisés. Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, vous pouvez exercer votre droit d'accès à vos données et les faire rectifier en écrivant au délégué à la protection des données, par courriel : [dpo@energie-mediateur.fr](mailto:dpo@energie-mediateur.fr) ou par courrier : Médiateur national de l'énergie, Libre réponse n°59252 – 75443 Paris Cedex 09.*

## 9. Réseaux sociaux & vidéos

Facebook **en cours d'intégration**

The image shows a screenshot of the Facebook profile page for 'Le médiateur national de l'énergie'. The cover photo features the text 'LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE' and 'JE COMPRE LES OFFRES D'ÉLECTRICITÉ ET DE GAZ NATUREL SUR ENERGIE-INFO.FR'. Below the cover photo, the profile picture is a circular logo with a stylized face. The name 'Le médiateur national de l'énergie' is displayed, along with the handle '@mediateurenergie' and the description 'Organisme gouvernemental'. A blue button '+ Ajouter un bouton' is visible. The navigation menu includes 'Accueil', 'Avis', 'Vidéos', and 'Plus'. Below the menu, there are buttons for 'Promouvoir', 'Voir en tant que visiteur', and a search icon. The 'Insights' section shows '28 derniers jours : 7 sep - 4 oct' with 'Personnes touchées' at 1,820 (up 60%) and 'Interactions avec les publications' at 318. The 'Créer une publication' section includes options for 'Photo/Vidéo' and 'Recevoir des messages'. At the bottom, there are buttons for 'Créer', 'En direct', and 'Évènement'.

LinkedIn en cours d'intégration

The image shows a LinkedIn profile page for 'Le médiateur national de l'énergie'. At the top, there is a banner with the text 'LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE' and 'JE COMPARE LES OFFRES D'ÉLECTRICITÉ ET DE GAZ NATUREL SUR ENERGIE-INFO.FR'. Below the banner, the profile name 'Le médiateur national de l'énergie' is displayed, along with 'Administration publique · PARIS cedex 09 · 1415 abonnés'. The profile description is 'Informez, conseillez, protégez'. On the left, there is a 'Statistiques' section showing '117 Visiteurs uniques' and '36 Nouveaux abonnés', both with an 80% increase. In the center, there is a post prompt: 'Faites savoir à tous ceux qui visitent votre page comment votre organisation réagit au COVID-19'. On the right, there is a section for 'Inviter des relations à suivre' with a list of people, including 'Aurélie Le Franc' and 'Katia Lefevre'. The page also features buttons for 'Modifier la page' and 'Partager la page'.

Twitter en cours d'intégration



**Médiateur énergie**  
3 241 Tweets

**LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE**

JE COMPRE LES OFFRES D'ÉLECTRICITÉ ET DE GAZ NATUREL SUR ENERGIE-INFO.FR

UNE QUESTION SUR MA CONSOMMATION D'ÉNERGIE : 800 112 212 Service à appel gratuits

**Médiateur énergie**  
@med\_energie

Autorité publique indépendante: #information et conseil aux #consommateurs d'#énergie, #médiation pour leurs #litiges #gaz #électricité #fioul #GPL #boisenergie

Paris energie-mediateur.fr A rejoint Twitter en juillet 2013

1 066 abonnements 4 984 abonnés

Tweets Tweets et réponses Médias J'aime

**Médiateur énergie** @med\_energie · 41 min

Adaptation au droit de l'Union européenne dans le domaine de l'énergie et du climat via @gouvernementFR [gouvernement.fr/conseil-des-mi...](https://www.gouvernement.fr/conseil-des-mi...)

Compte rendu du Conseil des ministres du 28 septembre 2020

**Adaptation au droit de l'Union européenne dans le domaine de l'énergie et du climat**

Recherche Twitter

**Vous pourriez aimer**

- Banque des Territoires** @BanqueDesTerr [Suivre](#) Sponsorisé
- Initiative Rénovons** @Renovons Vous suit [Suivre](#)
- Valérie Jolivot** @valerie\_jolivot Vous suit [Suivre](#)

Voir plus

**Tendances pour vous**

Tendance dans la catégorie France [#AlerteMaximale](#)

Tendance avec [#ligne13](#)

## Vidéos

Série animée : *Que peut faire le médiateur national de l'énergie pour moi ?*

Nouvelle charte plus sobre avec fond blanc. La narration est en texte gris sombre. Ce qui est rattaché au médiateur est en turquoise.

 <p><b>QUE PEUT FAIRE LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE POUR MOI ?</b></p> <p><b>EXEMPLE ...</b></p>	<p><b>MADAME P ET LA FACTURATION DE CONSOMMATIONS ESTIMÉES DEPUIS PLUSIEURS ANNÉES</b></p>  	<p><b>LE PROBLÈME DE LA CONSOMMATRICE</b></p> <p>Madame P, qui est sous tutelle de sa fille depuis 2019, disposait d'un abonnement de gaz naturel qui aurait dû être résilié en 2017.</p>  
<p>Le médiateur national de l'énergie recommande aux distributeurs, pour assurer une même sécurité à tous les utilisateurs du réseau de distribution de gaz d'engager, sans tarder, les démarches nécessaires en vue du transfert, dans le réseau concédé, par la loi, de tous les « <i>bouts parisiens</i> ».</p> 	<p>C'était la recommandation N° D2019-08725</p> <p>Retrouvez nos recommandations publiées sur : <a href="http://energie-mediateur.fr">energie-mediateur.fr</a></p> <p>Et pour nous contacter par téléphone :</p> <p><b>0 800 112 212</b> <small>Service à appel gratuits</small></p>  <p><small>Crédits photo : iStock</small></p>	

Newsletter en cours d'intégration

Voir la version en ligne



**RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**  
Liberté  
Égalité  
Fraternité



**Le médiateur national de l'énergie**

Lettre n°147 - 29 septembre 2020



The image shows the cover of the September 2020 newsletter. The title is 'LA LETTRE DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE' with the issue number 'N°147 - Septembre 2020'. The main article is titled 'ÉDITO' and discusses the mediator's role in the energy sector. A sidebar on the right lists several articles: 'REGARD Quand le médiateur national de l'énergie rappelle aux clients les services réclamatoires des entreprises', 'FOCUS Retour de l'expérience du médiateur afin de mieux répondre au consommateur', 'CASCHNETS Cinq exemples de litiges d'un médiateur par l'intermédiaire de l'ombudsman', 'À RÉCORDER Six très beaux témoignages de clients pour les professionnels de l'énergie', and 'ÉCLAIRAGE Médiateur, L'ÉTATISTE, l'ombudsman, l'agence marketing, le médiateur, le médiateur...'. The cover also features a photo of a woman and a computer screen.

**Publication de la lettre de septembre 2020**

**Dans le dernier numéro de sa lettre trimestrielle, le médiateur national de l'énergie a souhaité mettre l'accent sur le thème de la relation client. Mois après mois, le nombre de litiges augmente. Pourquoi certains opérateurs ne mettent-ils pas en**

## 10. Documents impression

Affiche / en cours de finalisation

### LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE



**Vous avez une question ?  
Un problème avec votre fournisseur ou votre  
distributeur d'énergie ?**

**UNE SOLUTION :**  
**Faites appel au médiateur national de l'énergie**

> Pour m'informer et comparer les offres d'énergie :  
[www.energie-info.fr](http://www.energie-info.fr)

> Pour m'aider à résoudre un litige dans l'énergie :  
[www.energie-mediateur.fr](http://www.energie-mediateur.fr)

 RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE  
*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

 Le médiateur  
national  
de l'énergie

Dépliant recto **en cours de finalisation**

## QUE PEUT FAIRE LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE POUR VOUS ?

Le médiateur vous informe sur vos droits via le dispositif «Energie-Info», qui comprend :

- ✓ un site Internet [energie-info.fr](http://energie-info.fr)
- ✓ un centre d'appels accessible du lundi au vendredi de 8h30 à 18h au 0 800 112 212 (appel et service gratuits)

Le médiateur vous renseigne sur les démarches à accomplir lors d'un déménagement pour résilier un contrat, changer de fournisseur...

Un comparateur accessible sur [energie-info.fr](http://energie-info.fr) vous permet d'étudier toutes les offres des fournisseurs d'électricité et de gaz naturel dans votre commune.

Le médiateur vous aide à résoudre les litiges que vous rencontrez avec votre fournisseur ou votre distributeur d'énergie en proposant des solutions amiables. La médiation est une méthode rapide, gratuite et efficace de règlement des différends à laquelle vous pouvez mettre fin à tout moment. Vous gardez, par la suite, la liberté de saisir la juridiction compétente pour résoudre votre litige.

Le médiateur national de l'énergie est une institution publique indépendante des entreprises du secteur de l'énergie. C'est une garantie de neutralité pour informer et aider à résoudre les litiges des consommateurs.

## VOUS VOULEZ EN SAVOIR PLUS ?

### VOS DÉMARCHES ET VOS DROITS

sur [energie-info.fr](http://energie-info.fr) le site d'information du médiateur national de l'énergie



### SAISIR LE MÉDIATEUR EN LIGNE

sur [sollen.fr](http://sollen.fr)



### APPELER

le service d'information Énergie-Info :

0 800 112 212 Service & appel gratuits

### PARTAGER

avec le médiateur national de l'énergie sur :



Médiateur national de l'énergie  
Libre réponse n° 59252  
75443 PARIS CEDEX 09  
[energie-mediateur.fr](http://energie-mediateur.fr)

## LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE ET VOUS



Vous avez une question ?  
un différend avec votre  
fournisseur ou votre  
distributeur d'énergie ?

**UNE SOLUTION**  
Faites appel au médiateur  
national de l'énergie

## Dépliant verso en cours de finalisation

### S'ADRESSER AU MÉDIATEUR : MODE D'EMPLOI

#### QUI ?

Vous pouvez faire appel au médiateur si vous êtes un consommateur particulier, un artisan, un commerçant, une profession libérale, une micro-entreprise (moins de 10 salariés et 2M€ de CA), une association à but non lucratif, un syndicat de copropriétaires ou une collectivité locale. Vous pouvez vous faire représenter par un tiers de votre choix.

#### DANS QUELS CAS ?

Pour tous les litiges nés de contrats conclus avec un fournisseur ou un distributeur d'énergie : gaz naturel, électricité, fioul, GPL en réseaux, en citerne ou en bouteilles (butane ou propane), chaleur en réseaux, bois et ses dérivés à usage de chauffage.

#### EXEMPLES DE LITIGES TRAITÉS PAR LE MÉDIATEUR

- ✓ Vous recevez une facture anormalement élevée à la suite du relevé de votre compteur
- ✓ Vous ne parvenez pas à régler un litige avec votre fournisseur et ce dernier vous a envoyé un avis de coupure pour impayé
- ✓ Vous continuez à être prélevé alors que vous avez résilié votre contrat auprès de votre fournisseur
- ✓ Vous recevez une livraison de GPL ou de fioul d'une quantité différente de celle que vous avez commandée

Pour les litiges qui n'entrent pas dans son champ de compétences, le médiateur vous conseille et vous oriente dans vos démarches.

#### QUAND ?

Avant de solliciter le médiateur national de l'énergie, vous devez, au préalable, avoir adressé à votre opératrice une réclamation écrite.

Si deux mois après votre envoi (et au plus tard dans le délai d'un an) vous n'avez pas obtenu de réponse satisfaisante, ou en cas d'absence de réponse, vous pouvez saisir le médiateur.

#### COMMENT ?

Saisir le médiateur en ligne via SoLLEN :

 [www.sollen.fr](http://www.sollen.fr)  
SOLUTION EN LIGNE  
AUX LITIGES D'ÉNERGIE

Ou faire appel au médiateur par courrier (libre d'affranchissement):

**Médiateur national de l'énergie**  
**Libre réponse n°59252**  
**75443 PARIS CEDEX 09**

Votre dossier doit comprendre tous les éléments utiles à son examen (copie des courriers échangés, des factures, du contrat, justificatifs des frais engagés...).

**LE RECOURS AU MÉDIATEUR EST GRATUIT.**

### UN EXAMEN AU CAS PAR CAS

- 1** **Votre dossier est analysé dès son arrivée.** Votre fournisseur et/ou votre distributeur sont informés de votre démarche.
- 2** **Si votre dossier est complet et recevable,** le médiateur l'instruit en médiation.
- 3** **Pendant l'instruction de votre dossier,** le médiateur prend contact avec les opérateurs pour recueillir leurs propositions de solutions et leurs observations.
- 4** **La solution à votre litige** Une recherche d'accord amiable est privilégiée. A défaut d'accord entre les parties, le médiateur recommande une solution. Bien que non contraignantes, les solutions issues de la médiation sont majoritairement suivies par les opérateurs.

**LES 4 GRANDS PRINCIPES DANS  
LE TRAITEMENT DES LITIGES :  
SIMPLICITÉ, ÉQUITÉ, RESPECT DU  
DROIT ET EFFICACITÉ.**

Guide pratique **en cours de finalisation**

Couverture



page de garde



Page de contenu

## COMPRENDRE VOTRE CONTRAT ET VOTRE CONSOMMATION D'ÉNERGIE



### PRODUCTEURS, GESTIONNAIRES, FOURNISSEUR D'ÉNERGIE : QUELS SONT LEURS RÔLES ?

#### LES PRODUCTEURS

Les producteurs vendent « en gros » l'électricité ou le gaz qu'ils produisent à des fournisseurs.

Les producteurs d'électricité exploitent des centrales nucléaires ou thermiques classiques (au fioul, au gaz naturel, au charbon) et des sources d'énergies renouvelables (centrales hydrauliques, éoliennes, panneaux photovoltaïques). Ils sont situés en France ou en Europe, puisque les réseaux d'électricité sont reliés entre eux.

Les producteurs de gaz naturel exploitent des gisements souterrains de gaz naturel, dont le gaz est extrait, puis transporté (par gazoduc ou bateau « méthanier ») jusqu'aux pays consommateurs. Il se développe également du gaz d'origine renouvelable, obtenu par un procédé chimique et biologique, la méthanisation.

#### LES GESTIONNAIRES DE RÉSEAUX

Les États membres de l'Union européenne ont décidé d'ouvrir les marchés de l'électricité et du gaz naturel, dans le cadre du « marché unique », qui permet la libre circulation des biens, des personnes et des services en Europe.

L'ouverture des marchés vise à améliorer la compétitivité du secteur énergétique, en rationalisant la production, le transport et la commercialisation, au bénéfice des consommateurs.

#### LES BONNES QUESTIONS

##### « Suis-je obligé de choisir une offre à prix de marché ? »

Non, pour l'instant, vous pouvez souscrire une offre aux tarifs réglementés (fixés par les pouvoirs publics) ou une offre à prix de marché (prix déterminé par contrat). Les deux co-existent.

##### « Est-ce que je peux avoir une facture unique pour le gaz naturel et l'électricité ? »

Vous pouvez souscrire une formule bi-énergies auprès du même fournisseur d'électricité et de gaz naturel qui vous permettra d'avoir une facture unique. Il n'existe aucune formule bi-énergies aux tarifs réglementés pour les deux énergies. Vous devrez souscrire au moins une offre de marché pour le gaz naturel ou l'électricité.

La lettre **en cours de finalisation**

# LA LETTRE DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

N°38 - janvier 2020



**ÉDITO**  
Olivier  
CHALLAN  
BELVAL  
Médiateur  
national  
de  
l'énergie

tarifs réglementés de gaz naturel vont être supprimés, il est, à ce moment d'écrit, de l'intérêt de tous les acteurs, notamment des fournisseurs d'énergie qui, mêmes, qu'ils soient « historiques » ou « alternatifs », que le marché fonctionne bien et que les consommateurs aient confiance.

rencontres avec les opérateurs du marché ne suffisent pas pour avancer sur certains sujets, je n'hésiterai pas à mettre en œuvre tous les moyens dont je dispose pour y parvenir, y compris, si cela s'avère nécessaire, en dénonçant publiquement les mauvaises pratiques et en désignant nommément les responsables.

Je vous adresse mes meilleurs vœux pour cette nouvelle année.

J'ai été nommé médiateur national de l'énergie le 25 novembre dernier. Cette lettre de janvier 2020 est donc la première de mon mandat. Elle me donne l'occasion de présenter une sorte de « rapport d'étonnement » exercé souvent demandé aux nouveaux arrivants ! J'ai rencontré mes nouveaux collaborateurs qui m'ont présenté les dossiers qui leur tenent à cœur : problèmes de facturation simples qui n'auraient jamais dû arriver jusqu'au médiateur, résolutions inespérées, etc.

En 2019, le médiateur national a enregistré, au total, près de 23 000 litiges. Ce nombre est en augmentation de plus de 30 % par rapport à l'année précédente. Il est bien trop élevé, surtout si l'on pense que le recours au médiateur national n'intervient généralement qu'après que le consommateur a engagé des démarches infructueuses auprès de son fournisseur ou du gestionnaire de réseau, et qu'un certain nombre d'entre eux ont dû renoncer entre temps à se battre.

Mon ambition est, durant mon mandat, en m'appuyant sur mon équipe de 40 collaborateurs particulièrement motivés, de faire diminuer drastiquement le nombre de litiges dont je suis saisi, notamment en faisant en sorte que les opérateurs améliorent leurs pratiques. Cela éviterait aux consommateurs d'aller jusqu'en médiation, notamment pour les litiges les plus simples. Qu'on l'ai souhaitée ou pas, l'ouverture des marchés de l'électricité et du gaz naturel est une réalité. Bientôt, les


« **REGARD** » Rapport d'étonnement » du nouveau médiateur


Plus de 23 000 litiges ont été enregistrés par le médiateur national de l'énergie en 2019. En 2018, il y en avait eu 16 934. Rapporté au nombre de contrats d'électricité et de gaz naturel (83 millions pour les seuls clients résidentiels), ce taux peut paraître faible, mais il est trop élevé pour les consommateurs concernés, pour lesquels régler leur litige est un vrai parcours du combattant. En effet, les consommateurs ne font appel au médiateur qu'en ultime recours, après avoir déjà contacté en vain, et souvent plusieurs fois, le service clientèle de l'entreprise concernée, par téléphone et par écrit.

Les litiges dans le secteur de l'énergie pourraient pourtant diminuer rapidement si l'ensemble des acteurs faisait preuve de plus de rigueur et de respect des procédures et de la réglementation. Ainsi, un grand nombre de résolutions « inespérées », qui sont pour la plupart dues à une erreur d'identification du compteur lors d'une mise en service ou d'un changement de fournisseur, pourrait facilement être évité grâce à des procédures permettant des vérifications plus systématiques. De plus, si les fournisseurs respectaient les procédures élaborées durant les concertations organisées sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie, un certain nombre de ces problèmes serait bien plus rapidement réglé sans qu'il soit besoin de faire appel au médiateur national de l'énergie.

P.01

## Communiqué de presse **en cours de finalisation**

  
**RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE**  
*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

 **Le médiateur  
national  
de l'énergie**

COMMUNIQUÉ DE PRESSE  
Paris, le mardi 6 octobre 2020

### Baromètre Energie-Info 2020 : l'ouverture du marché est mieux connue et l'énergie reste un sujet d'inquiétude

Interrogés en septembre 2020\*, les consommateurs d'électricité et de gaz naturel connaissent mieux le fonctionnement du marché en France à l'approche de la suppression des tarifs réglementés de vente de gaz naturel. Ils se déclarent préoccupés par leur consommation d'énergie.

Chaque année, le médiateur national de l'énergie publie les résultats de son enquête dont l'objectif est d'évaluer le niveau de connaissance des Français vis-à-vis de l'ouverture du marché de l'énergie.

#### 1 - La connaissance du fonctionnement du marché progresse chaque année un peu plus

70 % des Français interrogés se sentent bien informés sur l'ouverture à la concurrence du marché de l'énergie. Ce sentiment est confirmé par le fait que 47 % des personnes interrogées savent désormais que EDF et ENGIE sont des sociétés différentes et concurrentes. Alors même qu'ils n'ont été que 38 % à chercher des informations.

Cette meilleure connaissance est sans doute due aux courriers envoyés pour prévenir de la fin des tarifs réglementés de vente de gaz naturel et des campagnes de communication des fournisseurs. 80% des répondants ont entendu parler des tarifs réglementés et ils sont beaucoup plus nombreux que les années précédentes à avoir compris qu'il s'agit de tarifs fixés par les pouvoirs publics (91 %). Mais ils restent 45% à croire qu'ils pourront y revenir. Ils ne sont cependant que 15 % à envisager de changer de fournisseur.

#### 2 - La préoccupation en ce qui concerne leur consommation d'énergie des consommateurs reste forte


79 % des consommateurs interrogés se disent préoccupés par leur consommation d'énergie. Pour 71 % des personnes interrogées, les factures d'énergie représentent une part importante dans leur budget.

Alors même que l'hiver a été doux, 14 % des Français déclarent avoir souffert du froid. Ils sont 53 % à déclarer avoir limité leur chauffage pour des raisons financières.

#### 3 - Les jeunes consommateurs sont mieux informés et plus touchés par la précarité

Les jeunes connaissent davantage la possibilité de changer de fournisseur d'électricité (93 % chez les 18-34 ans vs 58 % chez les 65 ans et plus et 89 % pour tous). Ils sont également plus favorables à l'ouverture du marché : 83 % estiment que c'est une bonne chose (vs 73 % pour tous), 47 % trouvent que cela a entraîné une amélioration de service (vs 14 % pour tous) et 42 % une baisse des tarifs (vs 31 % pour tous).

La précarité liée à l'énergie est plus importante chez les 18-34 ans : 66 % ont restreint leurs chauffages, 32 % déclarent rencontrer des difficultés de paiement, 29 % ont souffert du froid pendant au moins 24 heures et 20 % ont connu une coupure suite à des difficultés de paiement.



« Cette meilleure compréhension du fonctionnement du marché de l'énergie est une bonne nouvelle pour l'ouverture à la concurrence. Cependant elle ne doit pas masquer le constat que la précarité liée à l'énergie progresse, en particulier chez les jeunes. » Olivier CHALLAN BELVAL, médiateur national de l'énergie

[Cliquez ICI pour lire la synthèse du baromètre Energie-Info 2020](#)


\*Enquête réalisée par .becomingwithmarketaudit par internet du 2 au 16 septembre auprès de 1998 foyers. Les années précédentes, l'enquête était réalisée par téléphone.

CONTACTS PRESSE : [Emilie.Nourinev](mailto:Emilie.Nourinev@energie-mediateur.fr) - 06.17.77.11.41 / [emilie.nourinev@energie-mediateur.fr](mailto:emilie.nourinev@energie-mediateur.fr)

Présentation Power point



The slide features a white background with a light blue horizontal band at the top. In the top left corner, there is the logo of the French Republic. In the top right corner, there is the logo of the National Energy Mediator. The main title is centered in large, bold, dark blue letters. Below the title is a thick dark blue horizontal line. A light blue horizontal band at the bottom of the slide contains the name of the presenter. In the bottom left corner, there is the logo of the Val de Marne department. In the bottom right corner, the date is displayed in orange text.


  
**RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE**  
*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

 **Le médiateur  
national  
de l'énergie**

# MATINALE DE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE - VAL DE MARNE

---

CAROLINE KELLER, CHEF DU SERVICE INFORMATION ET COMMUNICATION

 **VAL de  
MARNE**  
*Le département*

14 janvier 2020

## Tête de lettre des documents Word

Médiateur national de l'énergie



énergie-info

