

REUNION DES SERVICES

Lundi 2 mai 2022

SOMMAIRE

- 1 CHIFFRES CLÉS DE L'ANNÉE 2021
- 2 ÉLÉMENTS DE CONTEXTE DU MARCHÉ DE L'ÉNERGIE
- 3 RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION MÉDIATION

3 487 000 consommateurs informés par le médiateur national de l'énergie sur l'année 2021



287 000
visites du site energie-
mediateur.fr



3 200 000
visites du site
energie-info.fr

Dont **1 600 000**
visites du
comparateur
d'offres

3



158 285 appels

82 863
appels traités
par un
conseiller

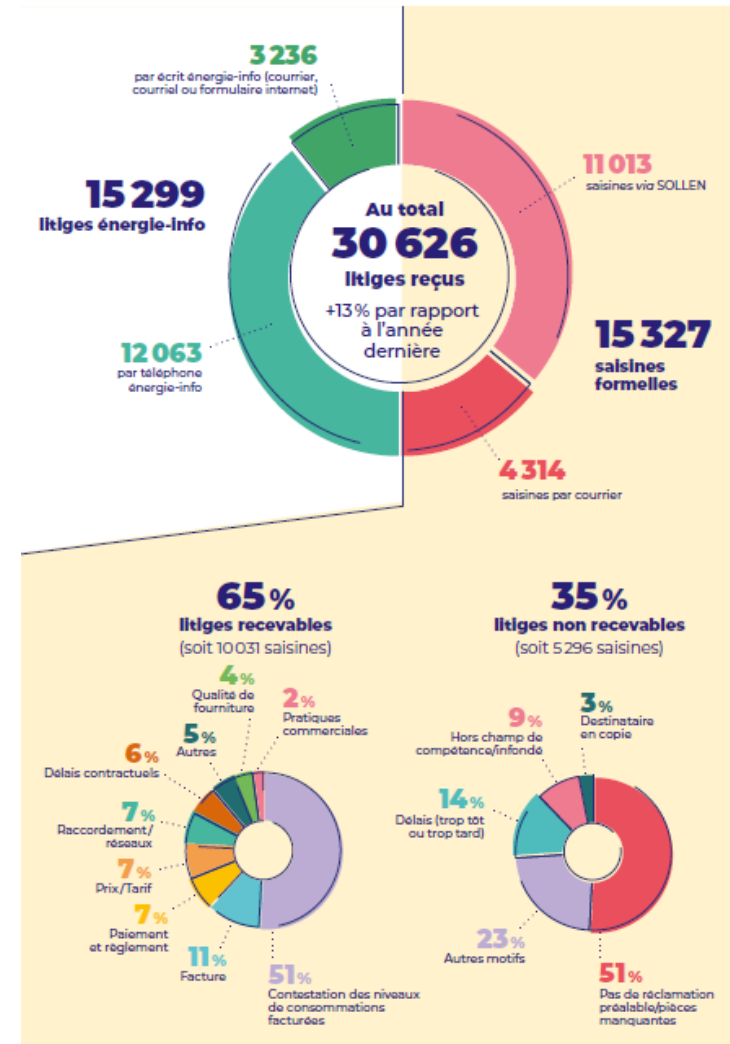
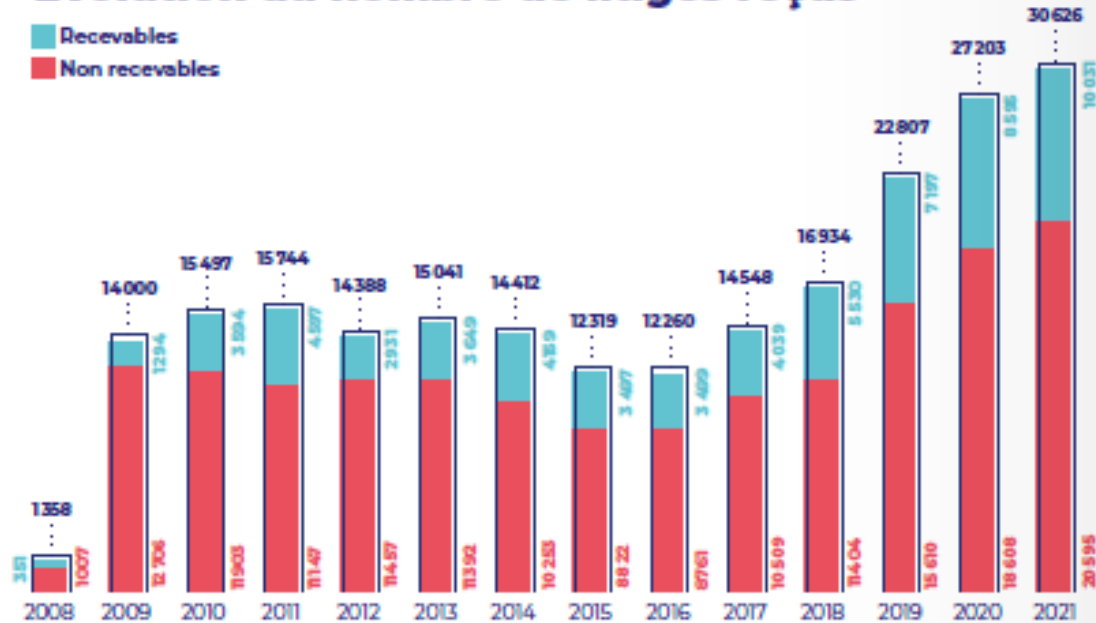
75 422
listes de
fournisseurs

CHIFFRES CLÉS DE L'ANNÉE 2021

2/3

Évolution du nombre de litiges reçus

Recevables
Non recevables



Litiges traités en médiation



UNE ENVOLÉE EXCEPTIONNELLE DES PRIX DE L'ÉNERGIE

- ✓ Depuis début 2021 : hausse des prix du gaz, de l'électricité et du pétrole sur les marchés internationaux

Exemple : prix du gaz multiplié par 6 en 1 an.

Causes : vigueur de la reprise mondiale (post COVID), tensions dans la production internationale d'énergie, disponibilité du parc nucléaire français.

Plus récemment : guerre en Ukraine

- ✓ Quand le prix du gaz augmente, le prix de l'électricité augmente aussi mécaniquement
- ✓ Position de la France (plus avantageuse que celle de ses voisins européens) :

Proportion de l'électricité produite à partir de gaz = moins de 10%, en Europe : environ 20%, en Italie : environ 50%.

Impact immédiat (tout particulièrement sur les ménages les plus vulnérables) : hausse généralisée des prix des biens à la consommation pour tous les ménages français, notamment des tarifs réglementés de gaz et d'électricité et des prix de vente TTC des carburants

IMPACTS POUR LES CONSOMMATEURS

✓ Gaz naturel :

- Les tarifs réglementés du gaz (TRV) ont augmenté de 13% le 1^{er} octobre 2021(+50% depuis janvier).
- Blocage des tarifs réglementés gaz du 1^{er} novembre 2021 jusqu'au 30 juin 2022.
- Compensation des pertes des fournisseurs par l'Etat
- La disparition des tarifs réglementés gaz au 1^{er} juillet 2023 n'est pas remise en cause (envoi 3^{ème} courrier en avril)

✓ Electricité :

- Une hausse des tarifs réglementés d'électricité de plus de 40% aurait dû avoir lieu le 1^{er} février 2022.
- Limitation à 4% TTC en moyenne (baisse de la TCFE/CSPE + baisse du prix HT)

QUELQUES CONSÉQUENCES DE LA HAUSSE DES PRIX

- ✓ « Délestage de clients » : Leclerc Energies, Barry, Greenyellow (gaz), Antargaz (gaz naturel)
- ✓ Faillites : Hydroption, Bulb, Planète oui (rachat par MINT ENERGIE)
- ✓ Augmentation des prix en cours de contrat, changement des règles d'évolution des prix (sous couvert de l'article L 224-10 du code de la consommation)
- ✓ Manque de transparence des contrats et des prix (offres indexées marché)
- ✓ Choix plus restreint (2 fois moins d'offres) / peu d'alternatives financièrement intéressantes par rapport aux tarifs réglementés
- ✓ Pour les petits professionnels, hausse de prix encore plus problématique : période d'engagement et pas meilleure connaissance du marché que les particuliers. Exemples :
 - Contrat signé en mai 2021 pour entrée en vigueur en mars 2022. En janvier, annonce du doublement des prix à cause de l'ecrêtement ARENH (prévu au contrat)
 - Fin de contrats 31 décembre 2021 -> nouveaux contrats avec des prix x4 par rapport à l'ancien.

MESURES DE SOUTIEN MISES EN PLACE, EN PLUS DU « BOUCLIER TARIFAIRE » SUR LES TRV

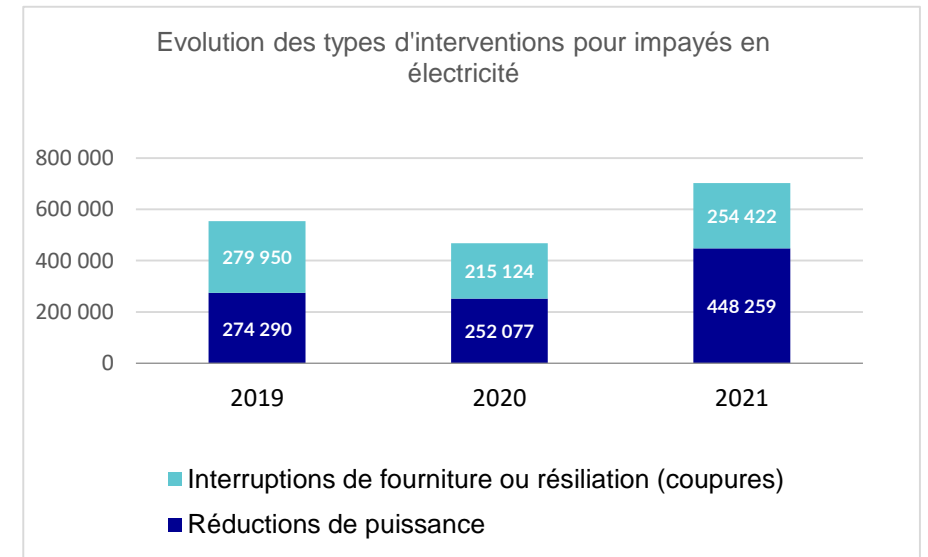
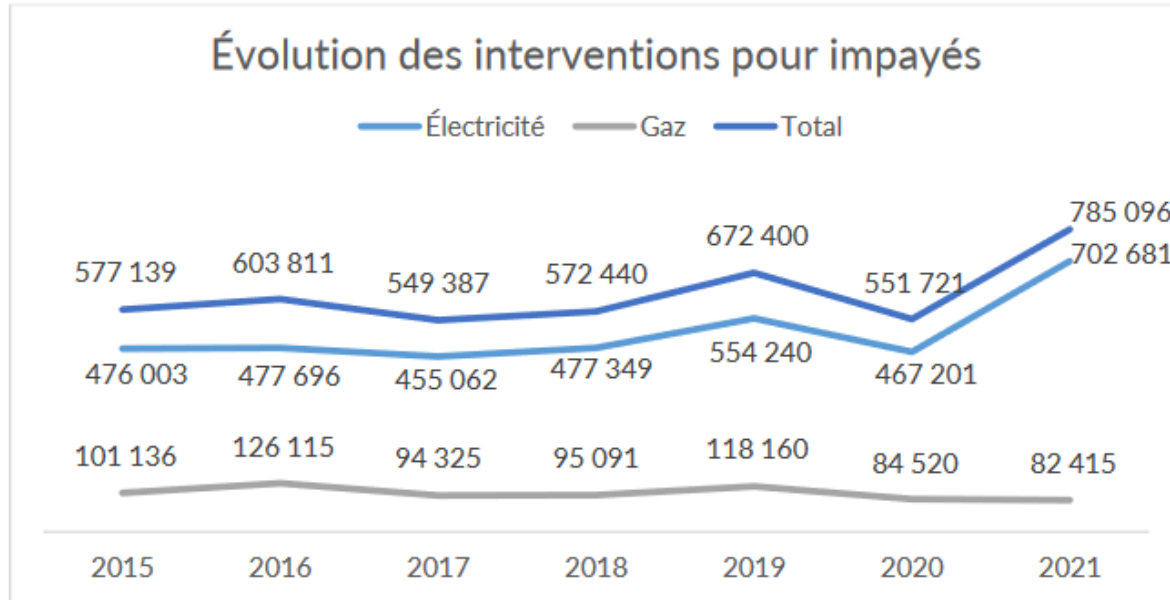
- ✓ **Chèque énergie exceptionnel de 100€**
 - S'ajoute au chèque énergie déjà reçu en avril 2021 par les bénéficiaires,
 - Versé en décembre 2021 automatiquement aux mêmes bénéficiaires (soit 5,8 millions de ménages)
- ✓ **Indemnité inflation**
 - Indemnité exceptionnelle de 100 euros, versée aux ménages gagnant moins de 2 000€ nets par mois (notamment pour compenser la hausse du prix de l'essence),
 - Versée entre décembre 2021 et février 2022.
- ✓ **Revalorisation du barème des indemnités kilométriques**
 - Revalorisation de 10% du barème des indemnités kilométriques (pour la déclaration d'impôt sur les revenus 2021) compte tenu de la hausse continue des prix des carburants,
 - Environ 2,5 millions de foyers concernés.
- ✓ **Extension du bouclier tarifaire aux copropriétés et HLM**
 - Logements concernés : copropriétés et logements sociaux, chauffés collectivement au gaz (5 millions de ménages),
 - Par un contrat d'achat direct de gaz naturel
 - Dans le cadre d'un contrat d'exploitation de chaufferie
 - Par un réseau de chaleur
 - Demande effectuée par le fournisseur et répercutée automatiquement dans les charges,
 - Compensation des pertes des fournisseurs par l'Etat, sous certaines conditions.

MESURE ENVISAGÉE : INSTAURATION D'UNE PÉRIODE D'ALIMENTATION MINIMALE EN ÉLECTRICITÉ

- ✓ Création d'une période d'alimentation minimale en électricité, préalable à la coupure et à la résiliation
- ✓ Durée de la période = 2 mois
- ✓ Bénéficiaires : les consommateurs équipés d'un compteur communicant bénéficiaires du chèque énergie ou du fonds de solidarité pour le logement en situation d'impayé
- ✓ Puissance réduite jusqu'à 1 kVA
- ✓ Période mise à profit pour favoriser les échanges entre le fournisseur et son client afin de trouver une solution à sa situation (au moins un contact du client par tél et courriel électronique)
- ✓ Décret en cours d'élaboration ; entrée en vigueur prévue le 1^{er} juillet 2022.

MESURE DEMANDÉE PAR LE MÉDIATEUR

- ✓ 785 096 interventions pour impayés de factures d'énergie en 2021 : +17% par rapport à 2019



- ✓ Demande du médiateur : mettre fin aux coupures d'électricité & instaurer un « droit à une alimentation minimale en électricité » toute l'année.

RÉSULTATS ENQUÊTE DE SATISFACTION

Satisfaction des consommateurs

Enquête téléphonique réalisée par institut .becoming du 15 février 2022
auprès d'un échantillon de 359 répondants ayant saisi le médiateur national de l'énergie.

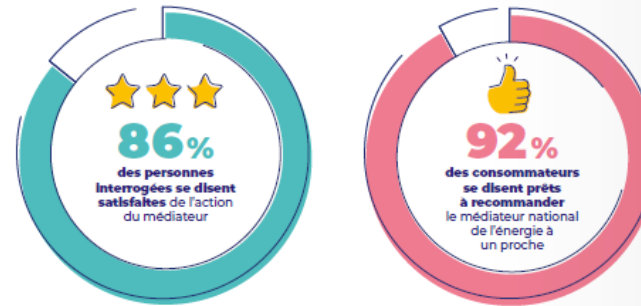
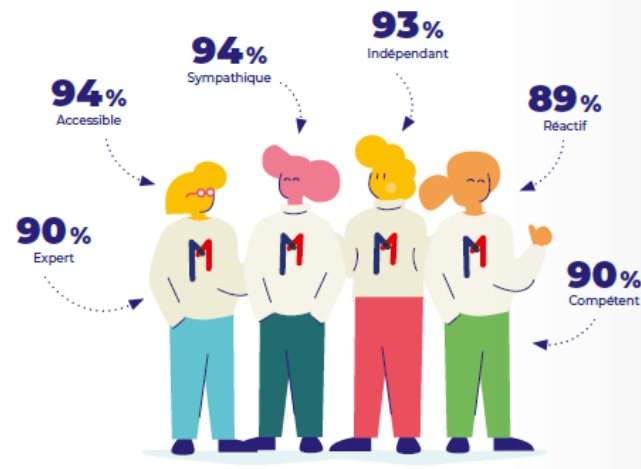


Image du médiateur national de l'énergie



DES QUESTIONS ?

ENQUÊTE DE SATISFACTION 2022

SUR LES SAISINES 2021

■ contexte & objectifs

Créé en 2006 , le Médiateur National de l'Energie a pour mission :

- de proposer une solution de médiation aux litiges entre consommateurs/professionnels et entreprise du secteur de l'énergie ;
- de participer à l'information des consommateurs sur leurs droits .

Deux services opérationnels gèrent l'activité du MNE :

- Le service information et communication assure les réponses aux demandes d'information et aux saisines non recevables en médiation. Les contacts sont téléphoniques, par courriers ou courriels. Chaque demande donne lieu à une accusé de réception. Plus d'1/3 des saisines sont gérées sur une plate forme d'échange interactive internet « sollen »
- Le service médiation évalue la recevabilité des saisines et procède à l'instruction de celles déclarées recevables. Une proposition de solution est émise sous la forme d'un accord amiable ou d'un recommandation de solution. Les contacts sont pris par téléphones, par courriers et courriels. A l'issue de chaque litige un questionnaire de satisfaction est adressé aux consommateurs. En 2018, 354 consommateurs y ont répondu. Les résultats font l'objet d'une exploitation séparée.

Après une première étude en Février 2013, le MNE a choisi de mettre en œuvre chaque année une enquête de satisfaction auprès des particuliers et professionnels ayant sollicité le MNE. Ce rapport constitue les résultats de la vague menée en 2022 avec un comparatif avec les résultats de 2021 (saisines 2020).

Comme précédemment , les consommateurs interrogés sont ceux pour lesquels le processus de médiation est achevé et ceux dont la saisine a été déclarée non recevable.

■ contexte & objectifs

Les objectifs de l'étude sont les suivants :

- Mesurer la perception de la qualité de service des consommateurs sur les différentes étapes et interactions entre le MNE / ses différents services opérationnels et le consommateur;
- Appréhender les attentes des consommateurs sur les différentes étapes du parcours client;
- Analyser les résultats de l'enquête de manière à ce que le MNE utilise ces résultats pour mener et mettre en oeuvre des actions permettant d'améliorer la qualité du service rendu, mesurer les évolutions par rapport aux mesures précédentes.

■ méthodologie

CIBLE : Les usagers ayant fait appel au médiateur national de l'énergie.

TAILLE DE L'ÉCHANTILLON : 359 répondants vs 352 en 2021.

	2022	2021
Particuliers	309	300
Professionnels	50	52

	2022	2021
Cible 1 : Saisines non recevables	30	28
Cible 2 : Processus de médiation achevé	329	324
Accord amiable	225	160
Recommandation conforme (Le MNE valide la solution proposée par les opérateurs)	18	28
Recommandation saisie infondée (Le médiateur ne donne pas suite aux demandes)	4	14
Recommandation spécifique (Le MNE a recommandé un dédommagement ou une intervention aux opérateurs concernés par le litige)	82	121

NB: Les résolutions informelles ou abandonnées ainsi que les recommandations en cours n'ont pas été injectées dans l'étude

TYPE DE RECUEIL : Enquête téléphonique effectuée sur système CATI sur fichier fourni par vos soins.

DUREE DU QUESTIONNAIRE : 10 minutes.

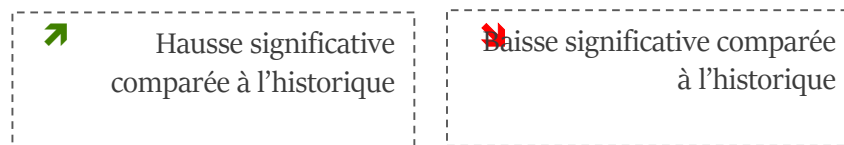
DATE DU TERRAIN : Du 7 au 15 février 2022.

■ aide à la lecture

Les « ne sait pas » sont indiqués sous la forme (NSP = %) lorsque la proportion de non-réponses le justifie.

Les différences significatives sont calculées, lors d'un test comparant les résultats d'une population au résultat global. Si les résultats étaient extrapolés, nous aurions 95% de chances d'obtenir les mêmes résultats.

Ce test statistique est également utilisé pour mesurer les évolutions significatives entre 2021 et 2022, au seuil également de 95%.



■ déroulé de la restitution

1. Principaux résultats

1. Indicateurs de satisfaction

Satisfaction globale

Délai de traitement

Recommandation globale

2. Raisons de recours et modes relationnels avec le MNE

Raisons de recours

Modes relationnels avec le MNE

Les pièces complémentaires

3. La gestion du dossier des répondants par cible

Les saisines non recevables

Le process recommandations achevées

4. Image du MNE

2. Conclusions

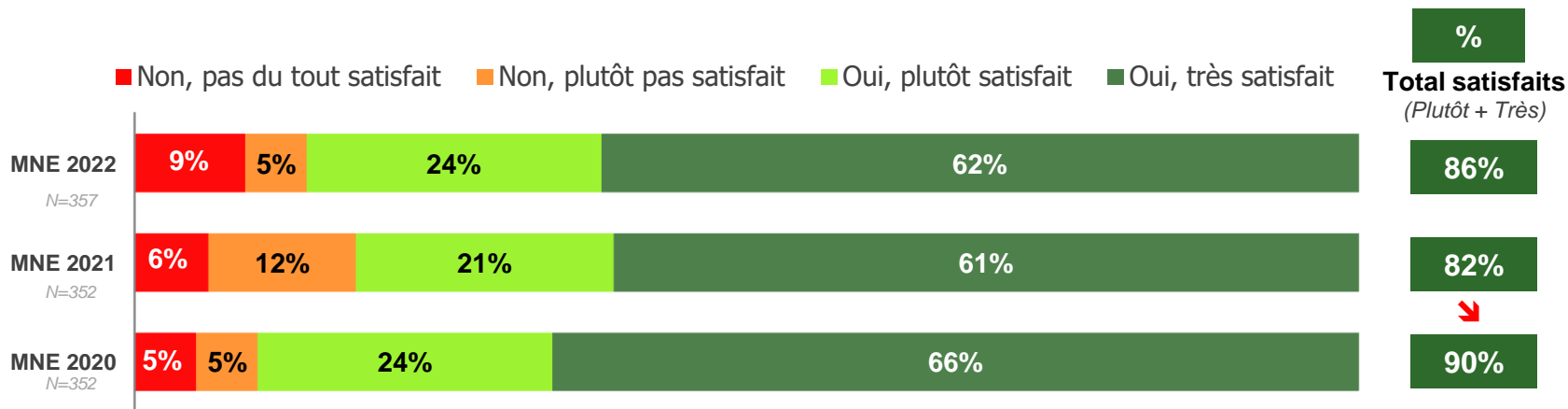
3. Annexes

1. INDICATEURS DE SATISFACTION

1. Satisfaction globale
2. Délai de traitement
3. Recommandation globale

Stabilisation de la satisfaction globale

Q26. Au final, dans le cadre de votre dossier, avez-vous été satisfait de l'intervention du médiateur national de l'énergie ?

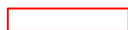


Stabilisation de la satisfaction globale, sauf pour les accords amiables (+5 pts) qui obtiennent le meilleur taux de satisfaction (98%).

Année	Saisines non recevables			Recommandations achevées			Accord amiable			Reco conforme			Reco saisine infondée			Reco spécifique		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020
N =	29	28	18	328	322	334	225	159	193	18	28	28	4	14	11	81	121	102
Sous total satisfait	59%	61%	78%	89%	84%	91%	98%	93%	99%	50%	71%	61%	25%	36%	60%	75%	80%	87%
Très satisfait	35%	43%	44%	65%	62%	67%	75%	77%	83%	28%	46%	29%	0%	14%	10%	48%	51%	54%
Pas du tout satisfait	34%	21%	6%	7%	5%	5%	1%	1%	0%	33%	11%	21%	50%	43%	20%	15%	4%	7%



Résultats significativement supérieurs à l'année précédente



Résultats significativement inférieurs à l'année précédente



Résultats significativement supérieurs au total



Résultats significativement inférieurs au total

Le fait de trouver une solution encore plus satisfaisant qu'en 2021.

Q27. Qu'est-ce qui vous a satisfait dans le cadre de votre dossier avec le médiateur national de l'énergie ? *(Spontané, plusieurs réponses possibles)*

86% se disent satisfaits du Médiateur National de l'Énergie (vs 82% en 2021 et 90% en 2020)

		2021 N=352	2020 N=352
Une solution a été trouvée à mon litige	42% ↗	26%	38%
La rapidité de traitement de ma demande	28%	26%	33%
La prise en compte de mon dossier	16% ↗	10%	19%
Son influence a permis d'accélérer les démarches	16% ↗	10%	10%
L'écoute et la disponibilité des interlocuteurs	13%	12%	15%
La compétence des interlocuteurs	12%	9%	15%
Le suivi de mon dossier	9%	10%	7%
La clarté et la pertinence de la réponse apportée	6%	9%	6%
La compréhension des interlocuteurs	4% ↘	11%	11%
La réactivité	4%	5%	-
L'efficacité	4%	2%	-
L'accueil et l'amabilité des interlocuteurs	3%	3%	1%
La volonté de trouver une solution	2% ↗	-	-
Une solution objective	2% ↗	-	-

N=359

Autres citations à moins de 2%

L'inadéquation perçue de la solution toujours source d'insatisfaction.

Q28. Qu'est ce qui ne vous a pas satisfait dans le cadre de votre dossier avec le médiateur national de l'énergie ? *(Spontané, plusieurs réponses possibles)*

14% se disent insatisfaits du
Médiateur National de l'Energie
(18% en 2021 vs 10% en 2020)

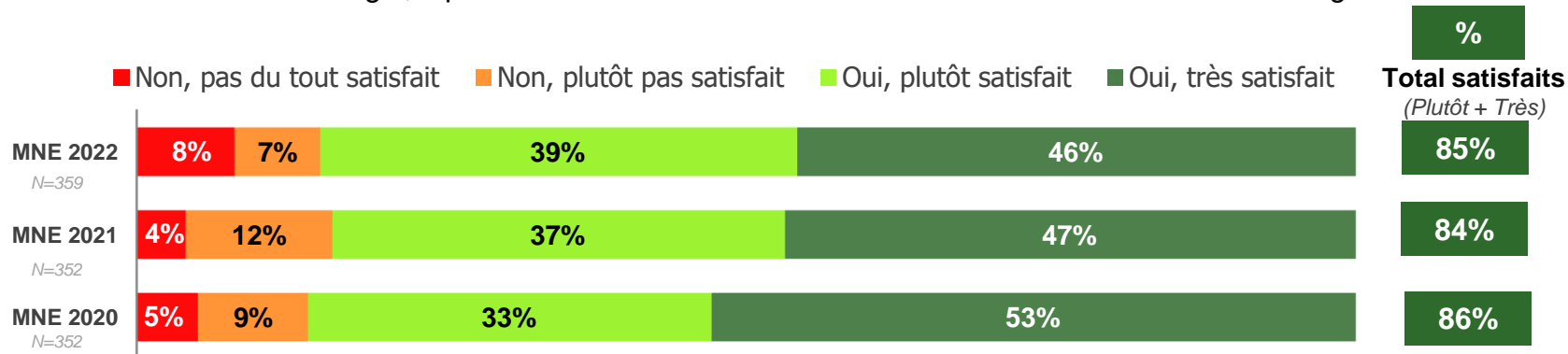
		2021 N=352	2020 N=352
La solution proposée ne correspondait pas à ma demande	4%	6%	4%
Défaut de compréhension	3%	3%	2%
Problème non résolu	3%	3%	-
Démarche trop longue	3%	2%	0%
Manque de suivi du dossier	2%	2%	3%
Faible pouvoir d'action du MNE	2%	2%	1%
Défaut/manque d'informations	2%	2%	1%
La solution proposée correspondait à ma demande mais mon fournisseur d'énergie n'a pas donné de suite positive à mon dossier	1%	1%	1%
Manque de moyens	1%	-	-

Autres citations à moins de 1%

N=359

Un délai de traitement toujours stable et satisfaisant

Q24. Plus précisément, êtes-vous très, plutôt, plutôt pas ou pas du tout satisfait du délai dans lequel votre dossier a été traité par le médiateur national de l'énergie, à partir du moment où vous avez saisi le médiateur national de l'énergie ?

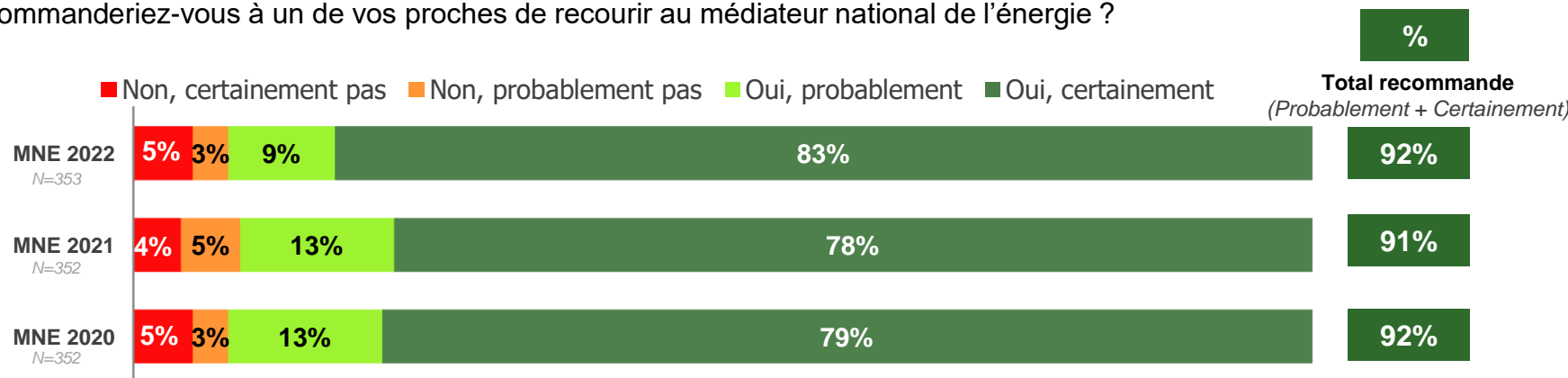


Année	Saisines non recevables			Recommandations achevées			Accord amiable			Reco conforme			Reco saisine infondée			Reco spécifique		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020
N =	30	28	18	329	322	334	225	159	193	18	28	28	4	14	11	82	121	102
Sous total satisfait	67%	76%	83%	87%	85%	86%	93%	90%	94%	78%	89%	50%	25%	71%	73%	74%	79%	82%
Très satisfait	44%	45%	39%	47%	47%	54%	56%	60%	67%	22%	32%	14%	25%	14%	27%	28%	38%	42%
Pas du tout satisfait	20%	10%	17%	7%	4%	5%	2%	1%	1%	22%	11%	11%	50%	7%	9%	16%	6%	10%

Résultats significativement supérieurs à l'année précédente
 Résultats significativement supérieurs au total
 Résultats significativement inférieurs à l'année précédente
 Résultats significativement inférieurs au total

■ Une recommandation toujours élevée

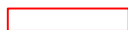
Q29. Recommanderiez-vous à un de vos proches de recourir au médiateur national de l'énergie ?



Année	Saisines non recevables			Recommandations achevées			Accord amiable			Reco conforme			Reco saisine infondée			Reco spécifique		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020
N =	28	28	18	325	322	334	223	159	193	17	28	28	3	14	11	82	121	102
Sous total recommande	82%	79%	83%	94%	92%	93%	99%	96%	100%	82%	89%	77%	33%	71%	40%	84%	90%	88%
Certainement	64%	62%	61%	85%	79%	80%	92%	89%	93%	59%	70%	46%	34%	36%	20%	72%	74%	70%
Certainement pas	11%	17%	11%	4%	3%	5%	1%	1%	0%	18%	4%	15%	33%	14%	30%	11%	4%	8%



Résultats significativement supérieurs à l'année précédente



Résultats significativement inférieurs à l'année précédente



Résultats significativement supérieurs au total



Résultats significativement inférieurs au total

2. RAISONS DE RECOURS ET MODES RELATIONNELS AVEC LE MNE

1. Raisons de recours
2. Modes relationnels avec le MNE
3. Les pièces complémentaires

■ Choisi pour son efficacité et sa compétence

Q3. Parmi la liste que je vais vous citer, quelles sont les principales raisons pour lesquelles vous avez choisi de faire appel au médiateur national de l'énergie ? *(Assisté - 2 réponses possibles)*

		2021 N=352	2020 N=352
Parce que le médiateur national de l'énergie est efficace et compétent	27%	22%	27%
Parce que ce recours était gratuit	24%	30%	20%
Parce qu'il vous a été conseillé de saisir le médiateur national de l'énergie	24%	29%	31%
Parce que le médiateur national de l'énergie est un acteur indépendant	24%	24%	18%
Parce que vous aviez déjà exercé d'autre recours auprès d'autres acteurs, sans succès	20%	19%	22%
Parce qu'il est facile de saisir le médiateur national de l'énergie	14%	14%	14%
Parce que saisir le médiateur national de l'énergie est une solution rapide	13%	12%	15%
Pour une autre raison	11%	9%	2%

N=359

■ Internet premier vecteur de notoriété

Q2. Comment avez-vous connu le médiateur national de l'énergie ?




(Spontané, plusieurs réponses possibles)

		2021 N=352	2020 N=352
En cherchant sur Internet	54%	53%	45%
Par vos proches	11%	8%	12%
Par un conseiller clientèle de votre fournisseur	5%	7%	4%
Ses coordonnées sont sur vos factures	4%	5%	6%
Par des services sociaux	4%	3%	2%
A travers ses campagnes de communication dans la presse ou à la télévision	4% ↗	1%	1%
Par des articles ou des émissions dans les médias	3% ↘	8%	6%
Par une association de consommateurs	3%	4%	6%
Par un avocat, un conseiller juridique	3%	3%	7%
Par énergie Info	1%	2%	-
Vous ne vous en souvenez plus	1%	3%	7%
Autre	13%	9%	11%

N=359

Dorénavant essentiellement des contacts électroniques

Q5. Lors de tous vos échanges, par quel(s) moyen(s) avez-vous été en contact avec le médiateur national de l'énergie ?
(Assisté - Plusieurs réponses possibles)

		2021 N=352	2020 N=352
Par internet (mail ou plate forme d'échanges sollen)	 91%	91%	79%
Par téléphone	 37%	40%	45%
Par courrier papier	 15%	16%	28%

Année	Saisines non recevables			Recommandations achevées			Accord amiable			Reco conforme			Reco saisine infondée			Reco spécifique		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020
N =	30	28	18	329	322	334	225	159	193	18	28	28	4	14	11	82	121	102
Par Internet	63%	79%	56%	94%	92%	80%	92%	94%	83%	100%	89%	86%	75%	100%	64%	98%	90%	75%
Par téléphone	30%	52%	50%	37%	39%	45%	32%	42%	48%	39%	46%	29%	25%	7%	45%	52%	36%	45%
Par courrier papier	33%	24%	50%	13%	15%	27%	13%	13%	23%	11%	25%	32%	25%	7%	55%	15%	17%	28%

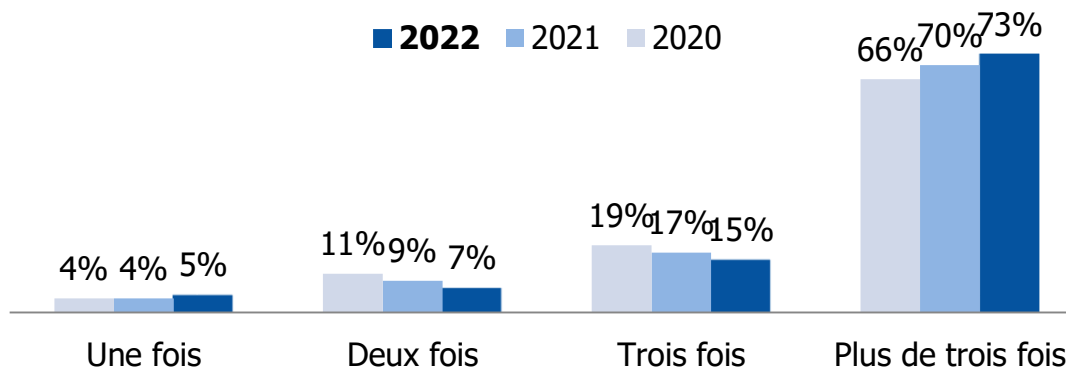
N=359

Résultats significativement supérieurs à l'année précédente
 Résultats significativement supérieurs au total

Résultats significativement inférieurs à l'année précédente
 Résultats significativement inférieurs au total

■ Une récurrence des contacts élevée

Q6. Et combien de fois diriez-vous avoir été en contact avec le médiateur national de l'énergie, que ce soit par téléphone, courrier ou internet ?

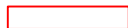


Année	Saisines non recevables			Recommandations achevées			Accord amiable			Reco conforme			Reco saisine infondée			Reco spécifique		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020
N =	29	28	18	329	322	334	225	159	193	18	28	28	4	14	11	82	121	102
1 fois	41%	21%	22%	2%	3%	3%	2%	3%	4%	6%		4%	0%	14%	0%	0%	2%	2%
2 fois	35%	34%	39%	5%	6%	9%	5%	6%	10%	11%	4%	14%	0%	7%	20%	2%	7%	7%
3 fois	10%	28%	22%	15%	17%	19%	19%	16%	19%	0%	18%	25%	25%	7%	40%	10%	18%	13%
Plus de 3 fois	14%	17%	17%	78%	74%	69%	74%	75%	67%	83%	78%	57%	75%	72%	40%	88%	73%	78%

N=358



Résultats significativement supérieurs à l'année précédente



Résultats significativement inférieurs à l'année précédente



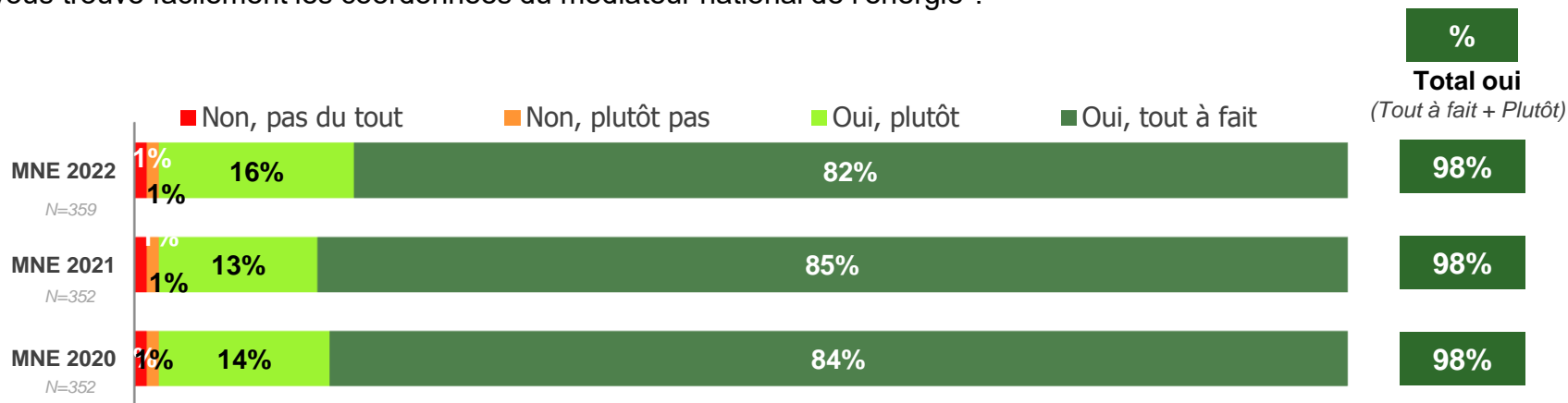
Résultats significativement supérieurs au total



Résultats significativement inférieurs au total

Des coordonnées très faciles à trouver

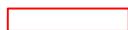
Q4. Avez-vous trouvé facilement les coordonnées du médiateur national de l'énergie ?



Année	Saisines non recevables			Recommandations achevées			Accord amiable			Reco conforme			Reco saisine infondée			Reco spécifique		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020
N =	30	28	18	329	322	334	225	159	193	18	28	28	4	14	11	82	121	102
Sous total oui	93%	97%	100%	98%	98%	98%	98%	99%	99%	94%	96%	93%	100%	100%	100%	100%	97%	98%
Tout à fait	57%	66%	61%	84%	87%	85%	84%	90%	88%	89%	71%	75%	100%	86%	73%	84%	86%	85%
Pas du tout	3%	0%	0%	1%	1%	1%	1%	0%	1%	0%	0%	4%	0%	0%	0%	0%	2%	0%



Résultats significativement supérieurs à l'année précédente



Résultats significativement inférieurs à l'année précédente



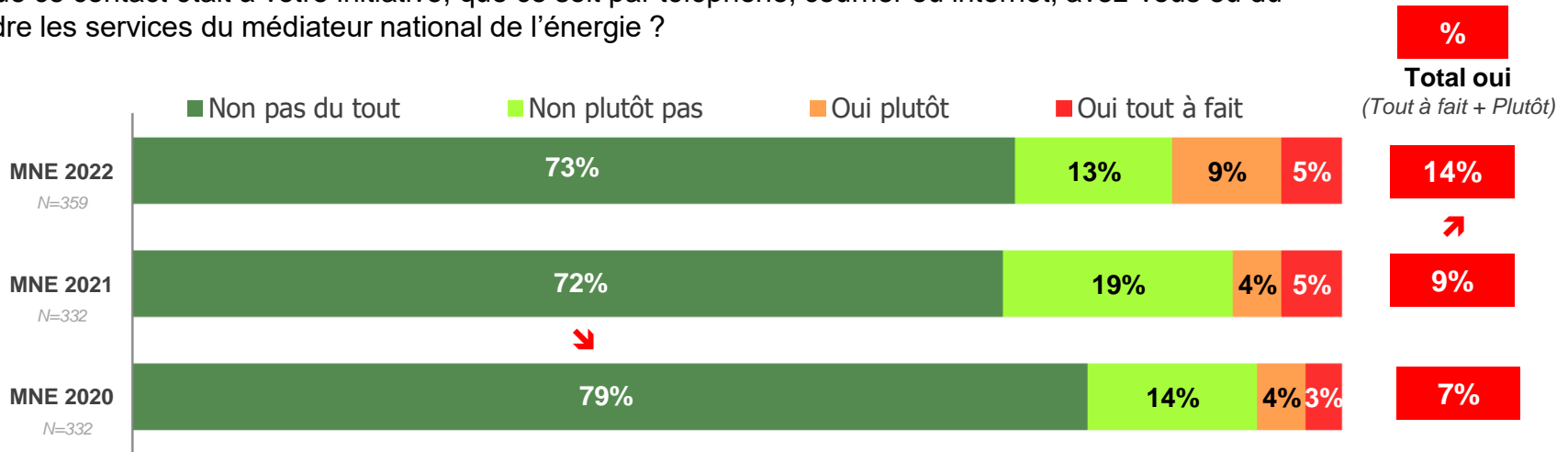
Résultats significativement supérieurs au total



Résultats significativement inférieurs au total

Une prise de contact plus difficile (+5 pts)

Q7. Lorsque ce contact était à votre initiative, que ce soit par téléphone, courrier ou internet, avez-vous eu du mal à joindre les services du médiateur national de l'énergie ?



Année	Saisines non recevables			Recommandations achevées			Accord amiable			Reco conforme			Reco saisine infondée			Reco spécifique		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020
N =	23	28	18	323	322	334	223	159	193	18	28	28	4	14	11	78	121	102
Sous total oui	35%	7%	11%	12%	9%	7%	9%	8%	2%	22%	8%	18%	25%	17%	27%	17%	10%	10%
Oui tout à fait	13%	7%	5%	4%	4%	3%	3%	3%	1%	17%	8%	4%	0%	17%	9%	5%	4%	4%
Non pas du tout	56%	59%	67%	74%	73%	80%	79%	78%	88%	50%	73%	64%	25%	58%	46%	68%	69%	73%

 Résultats significativement supérieurs à l'année précédente

 Résultats significativement inférieurs à l'année précédente

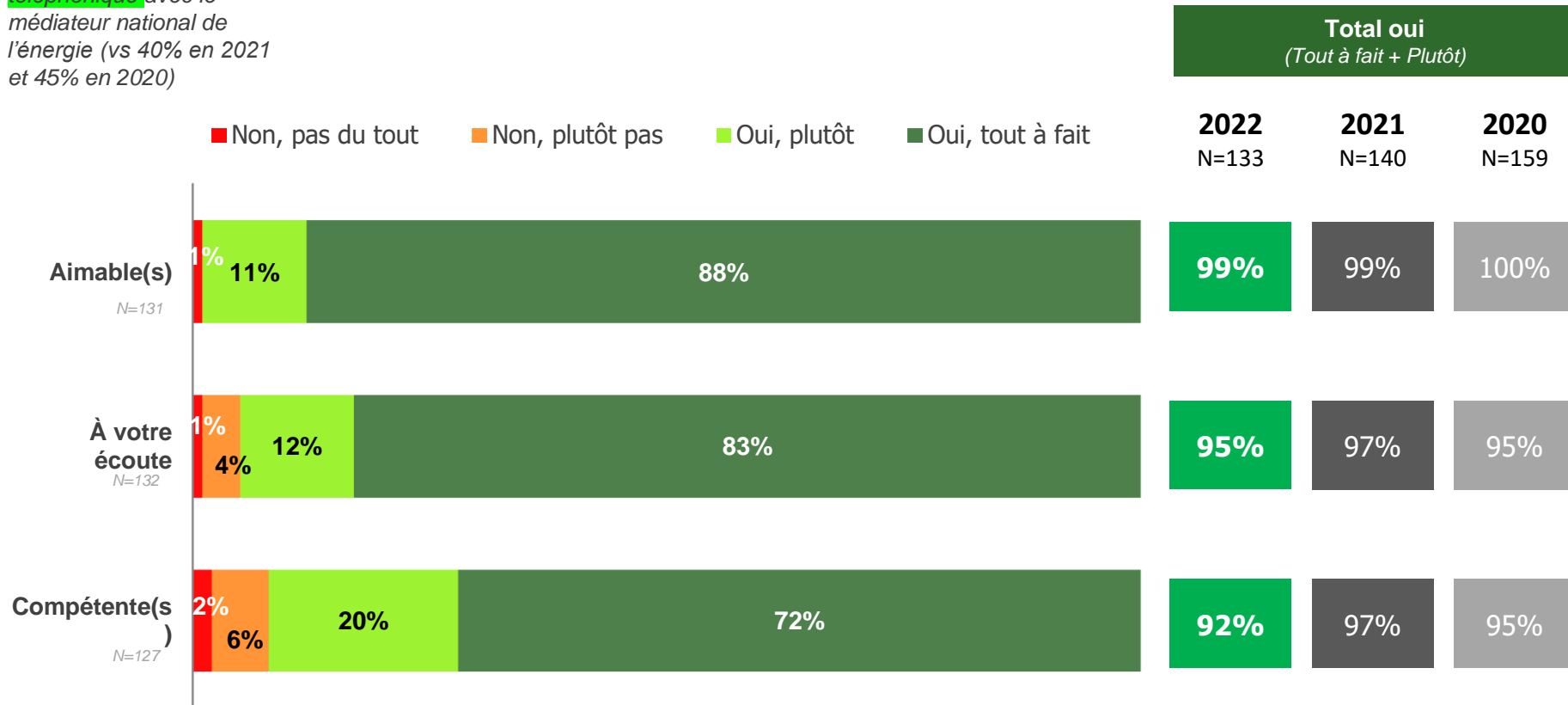
 Résultats significativement supérieurs au total

 Résultats significativement inférieurs au total

Excellente appréciation des interlocuteurs

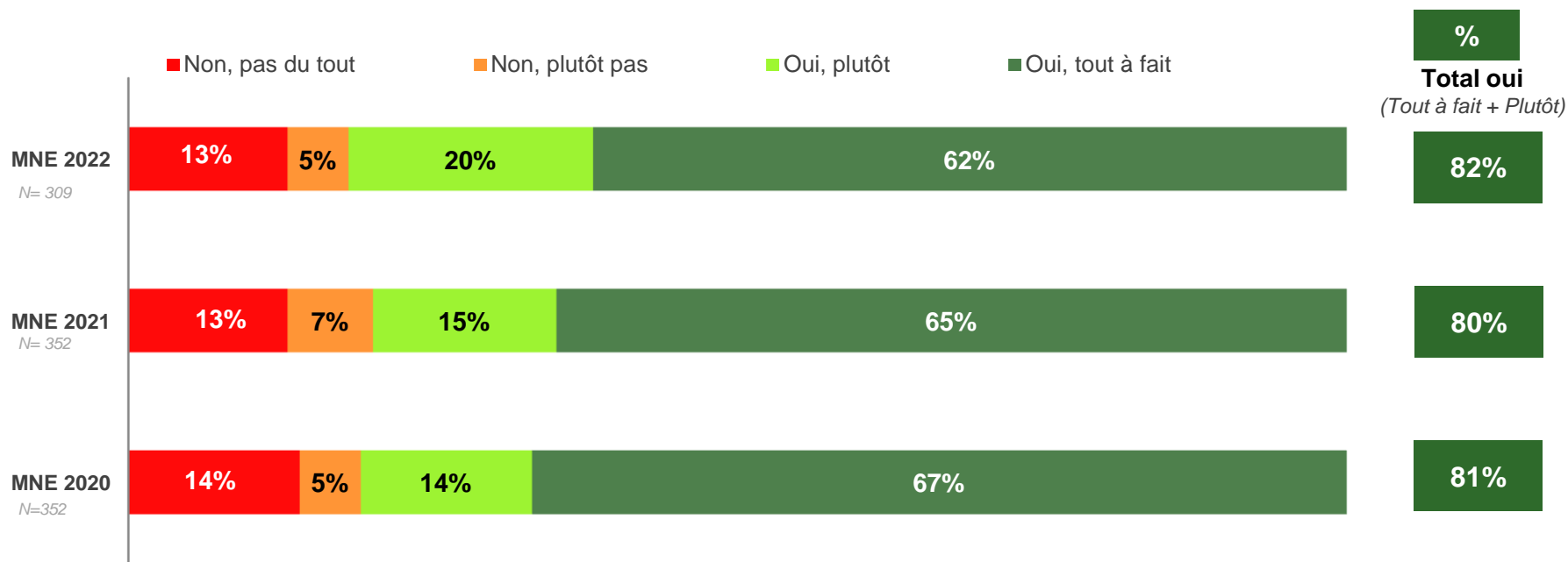
Q8. Lors de votre ou vos échanges avec le médiateur national de l'énergie, diriez-vous que la ou les personne(s) que vous avez eu en ligne étai(en)t tout à fait, plutôt, plutôt pas ou pas du tout ... ?

37% ont été en **contact téléphonique** avec le médiateur national de l'énergie (vs 40% en 2021 et 45% en 2020)



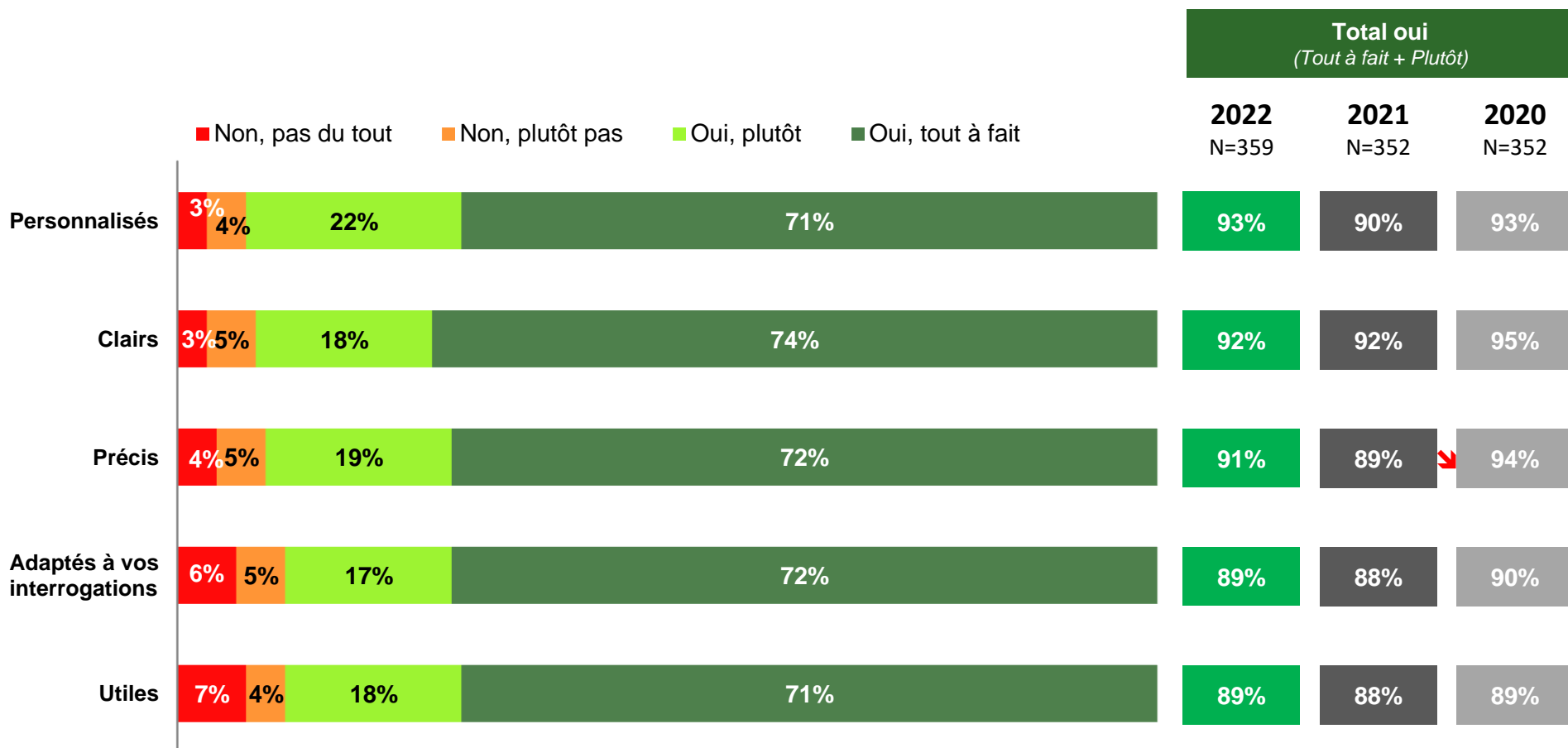
■ Un outil qui facilite la résolution

Q8bis. Estimez-vous que le recours à un outil de médiation en ligne a facilité la résolution de votre litige ?



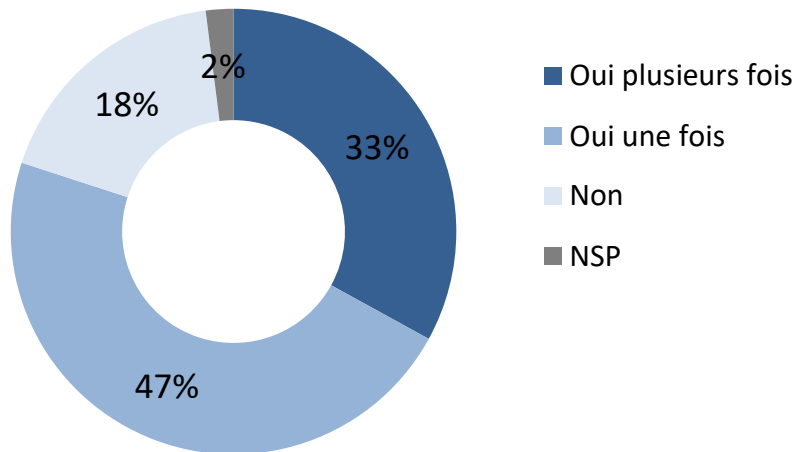
Des échanges personnalisés, clairs et précis.

Q9. Au global, ces différents échanges avec le médiateur national de l'énergie vous ont-ils paru tout à fait, plutôt, plutôt pas ou pas du tout ... ?



Des compléments en plusieurs fois pour un tiers des contacts

Q10. Lors de vos différents échanges avec le médiateur national de l'énergie, que ce soit par téléphone, courrier ou internet, vous a-t-on demandé des informations ou des pièces complémentaires ?



Total oui
(Plusieurs fois + Une fois)

Année	2022	2021	2020
N	N=359	N=352	N=352
Total oui	80%	76%	79%

Année	Saisines non recevables			Recommandations achevées			Accord amiable			Reco conforme			Reco saisine infondée			Reco spécifique		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020
N =	30	28	18	329	322	334	225	159	193	18	28	28	4	14	11	82	121	102
Sous total oui	47%	45%	50%	83%	78%	80%	81%	79%	81%	89%	82%	86%	75%	71%	73%	88%	78%	78%
Oui, plusieurs fois	13%	7%	17%	35%	35%	35%	29%	30%	30%	39%	39%	32%	75%	43%	37%	48%	41%	45%
Non	34%	48%	50%	48%	20%	16%	52%	19%	15%	50%	18%	14%	0%	29%	27%	40%	19%	15%

Résultats significativement supérieurs à l'année précédente

Résultats significativement inférieurs à l'année précédente

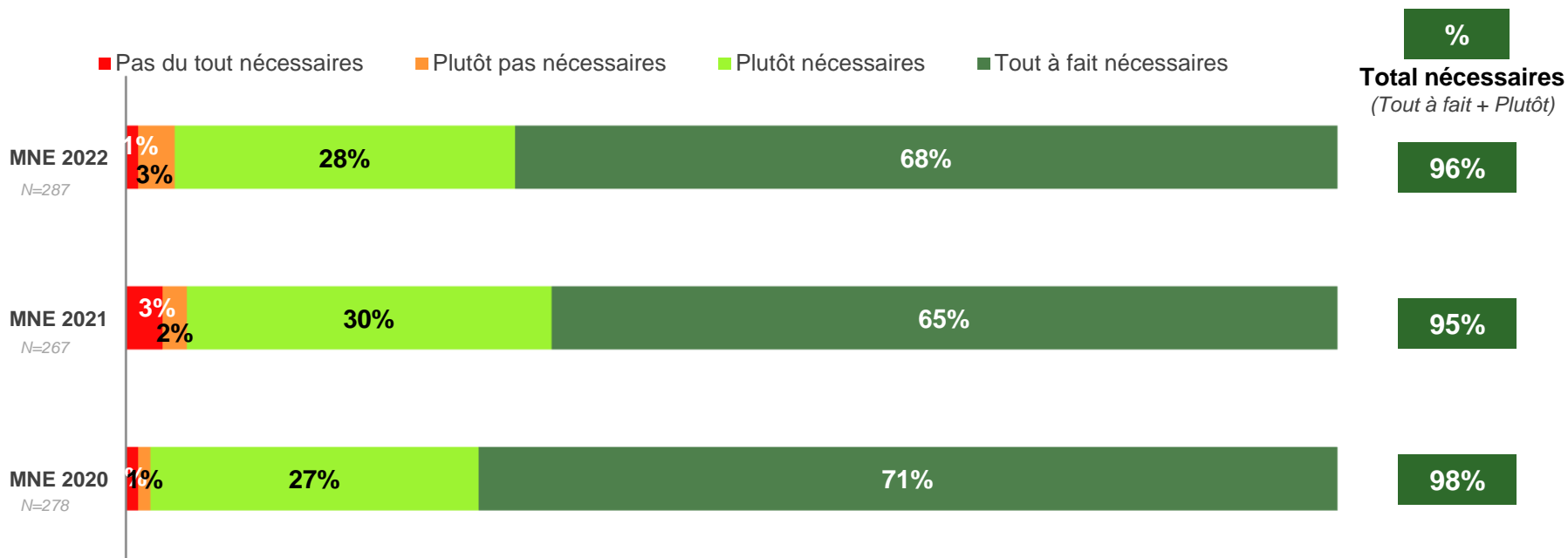
Résultats significativement supérieurs au total

Résultats significativement inférieurs au total

Des compléments jugés nécessaires

80% ont dû fournir des informations ou des pièces complémentaires (vs 76% en 2021 et 79% en 2020)

Q11. Lors de ces échanges avec le médiateur national de l'énergie, diriez-vous que les informations ou pièces complémentaires qui vous ont été demandées étaient tout à fait, plutôt, plutôt pas ou pas du tout nécessaires ?

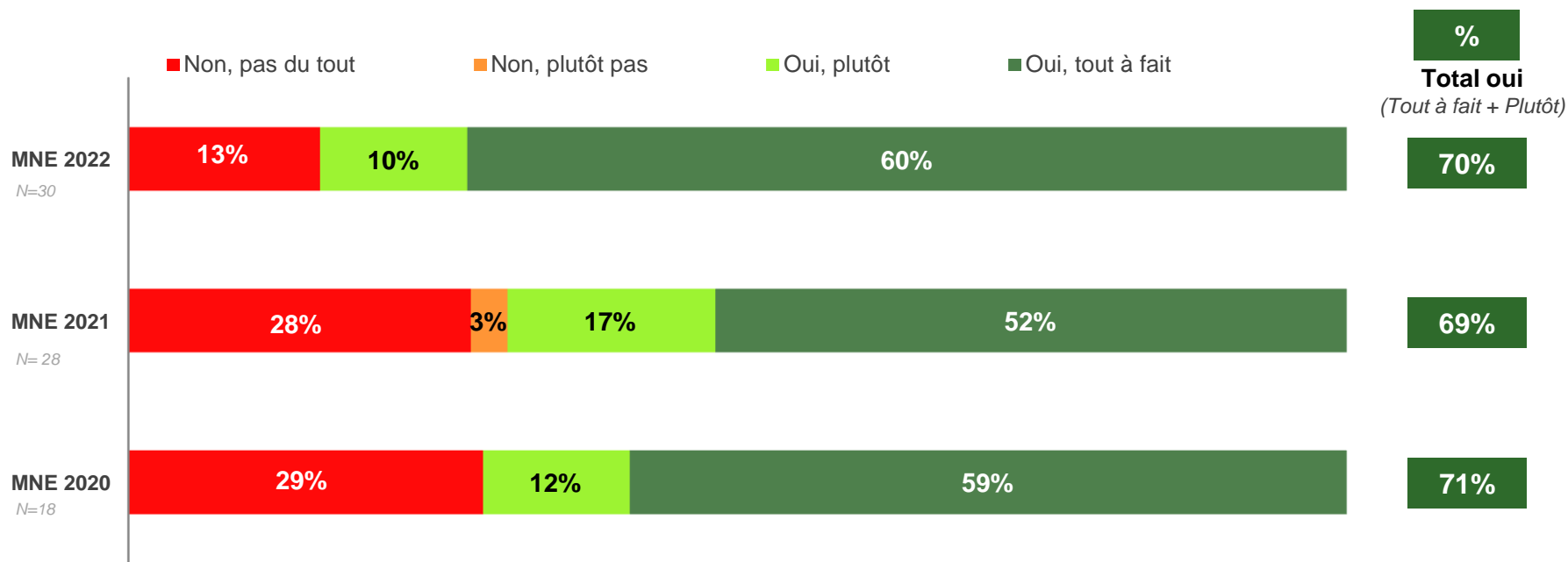


3. LA GESTION DU DOSSIER DES RÉPONDANTS PAR CIBLE

1. Les saisines non recevables
2. Le process recommandations achevées

L'irrecevabilité pas du tout comprise qu'une fois sur dix

Q12. Lorsque vous avez eu recours au médiateur national de l'énergie, votre demande n'a pas été retenue. Avez-vous compris les raisons pour lesquelles le médiateur national de l'énergie ne pouvait pas traiter votre demande ?



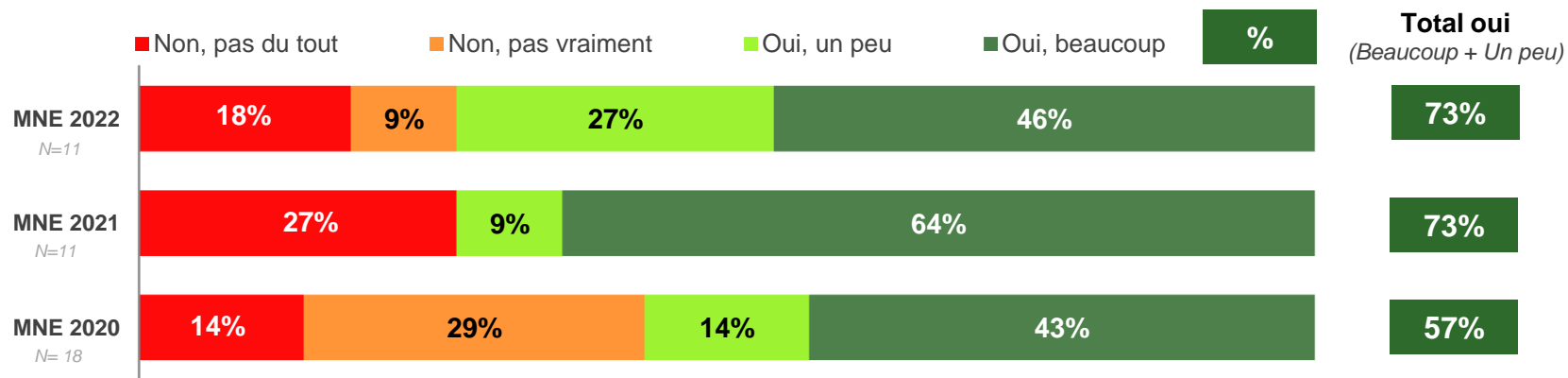
Base faible – résultats à prendre avec précaution

Le médiateur toujours très contributif à la solution

40% ont trouvé une solution à leur problème (vs 45% en 2021 et 41% en 2020)

Q13. Aujourd'hui, le problème pour lequel vous aviez contacté le médiateur national de l'énergie est-il résolu ?

Q14. Le médiateur national de l'énergie a-t-il contribué à la résolution de votre problème ?



Base faible – résultats à prendre avec précaution

Q15. Pour quelle(s) raison(s) diriez-vous que le Médiateur National de l'Energie a contribué à la résolution de votre problème ? (spontané, plusieurs réponses possibles)

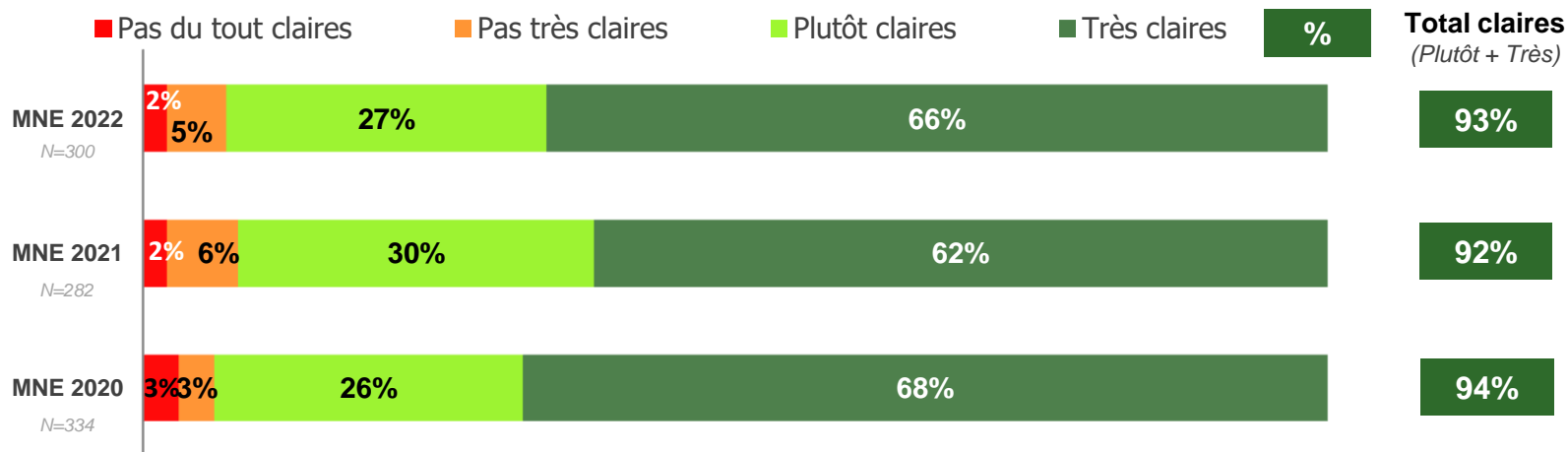
	2022	2021	2020
<i>Nombre de répondants</i>	<i>N=8</i>	<i>N=8</i>	<i>N=7</i>
Parce qu'il vous a transmis les coordonnées de personnes ou d'instances compétentes dans le cadre de votre demande	1	3	0
Parce qu'il vous a conseillé sur les démarches que vous pouviez mener	2	3	0
Parce qu'il a transmis votre demande au fournisseur	1	5	2
Pour une autre raison	4	1	1

Des solutions jugées claires

91% ont reçu une proposition de solution de la part du MNE (vs 87% en 2021 et 91% en 2020)

Q16. Avez-vous reçu une proposition de solution à votre litige de la part du médiateur national de l'énergie ?

Q17. La solution proposée par le médiateur national de l'énergie et les explications fournies vous ont-elles paru très claires, plutôt claires, plutôt pas claires ou pas du tout claires ?



Année	Accord amiable			Reco conforme			Reco saisine infondée			Reco spécifique		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020
Ont reçu une proposition	211	148	185	12	22	20	1	6	4	76	106	94
Sous total claires	96%	97%	98%	92%	91%	80%	100%	50%	80%	86%	88%	88%
Très claires	73%	72%	75%	42%	41%	30%	-	17%	60%	53%	56%	62%
Plutôt claires	23%	25%	23%	50%	50%	50%	100%	33%	20%	33%	32%	29%
Pas très claires	3%	3%	2%	8%	9%	5%	-	33%	20%	10%	8%	6%
Pas du tout claires	1%	-	-	-	-	15%	-	17%	-	4%	4%	5%

 Résultats significativement supérieurs à l'année précédente

 Résultats significativement inférieurs à l'année précédente

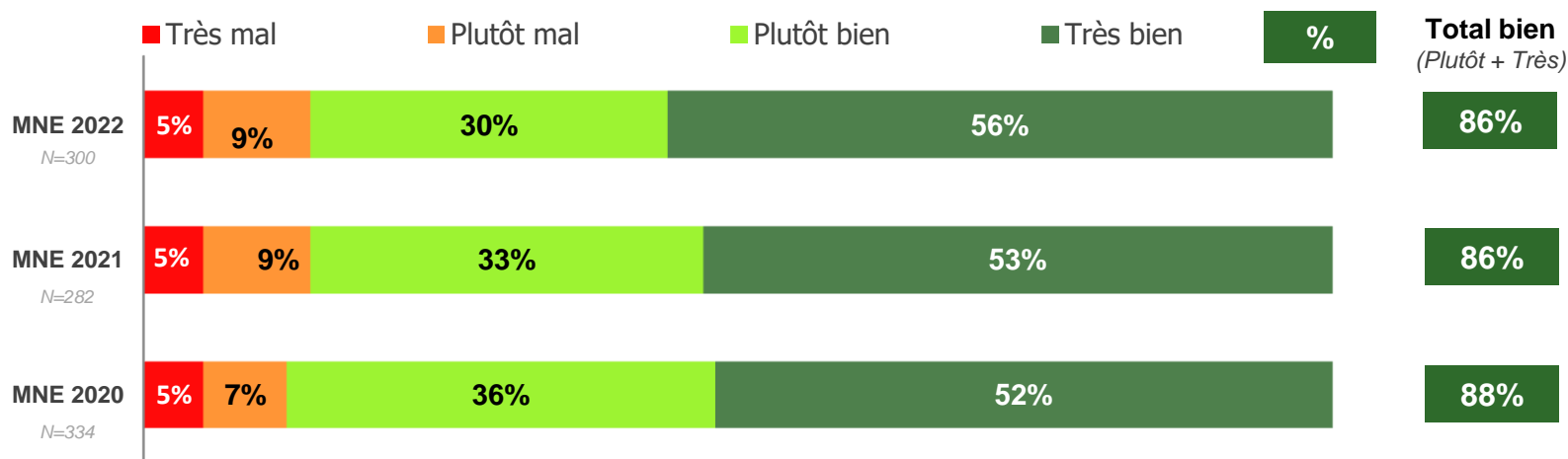
 Résultats significativement supérieurs au total

 Résultats significativement inférieurs au total

■ Une solution adaptée au litige

91% ont reçu une proposition de solution de la part du MNE (vs 87% en 2021 et 91% en 2020)

Q16. Avez-vous reçu une proposition de solution à votre litige de la part du médiateur national de l'énergie ?
Q18. Et diriez-vous que cette solution de médiation répondait très bien, plutôt bien, plutôt mal ou très mal à votre litige ?



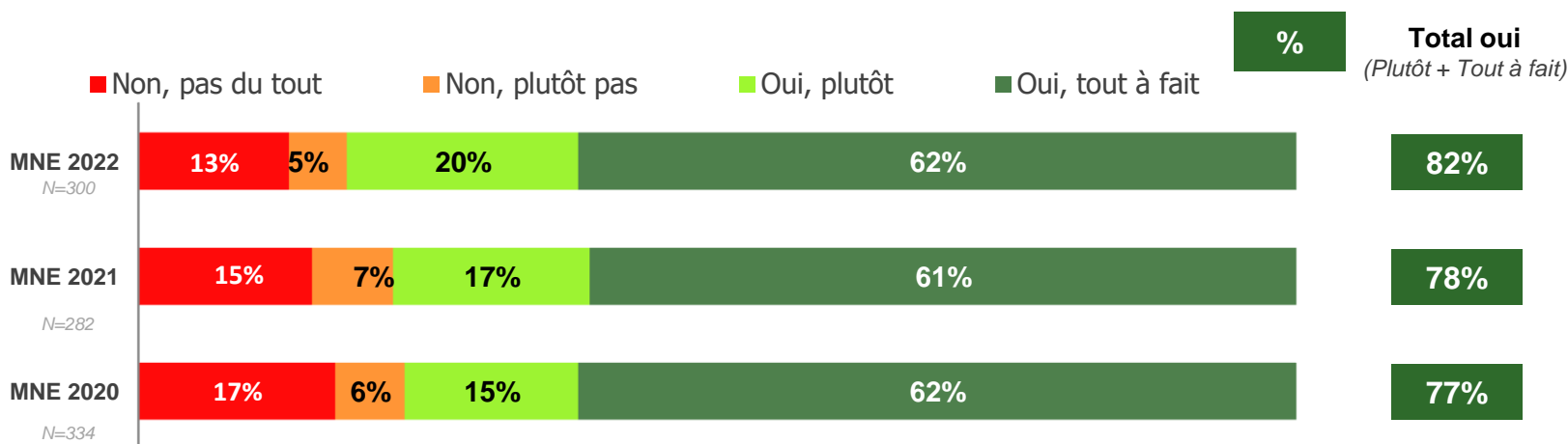
Année	Accord amiable			Reco conforme			Reco saisine infondée			Reco spécifique		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020
Ont reçu une proposition	211	148	185	12	22	20	1	6	4	76	106	94
Sous total bien	91%	93%	98%	50%	77%	50%	0%	33%	60%	78%	79%	79%
Très bien	64%	65%	64%	25%	32%	20%		16%	20%	38%	43%	37%
Plutôt bien	27%	28%	34%	25%	45%	30%		17%	40%	39%	36%	41%
Plutôt mal	7%	6%	2%	25%	18%	30%	100%	17%	20%	11%	11%	13%
Très mal	2%	1%	0%	25%	5%	20%		50%	20%	12%	10%	9%

 Résultats significativement supérieurs à l'année précédente
 Résultats significativement supérieurs au total
 Résultats significativement inférieurs à l'année précédente
 Résultats significativement inférieurs au total

Une résolution des litiges dans 8 cas sur 10

91% ont reçu une proposition de solution de la part du MNE (vs 87% en 2021 et 91% en 2020)

Q16. Avez-vous reçu une proposition de solution à votre litige de la part du médiateur national de l'énergie ?
Q19. La solution proposée par le médiateur national de l'énergie a-t-elle permis de résoudre votre litige ?



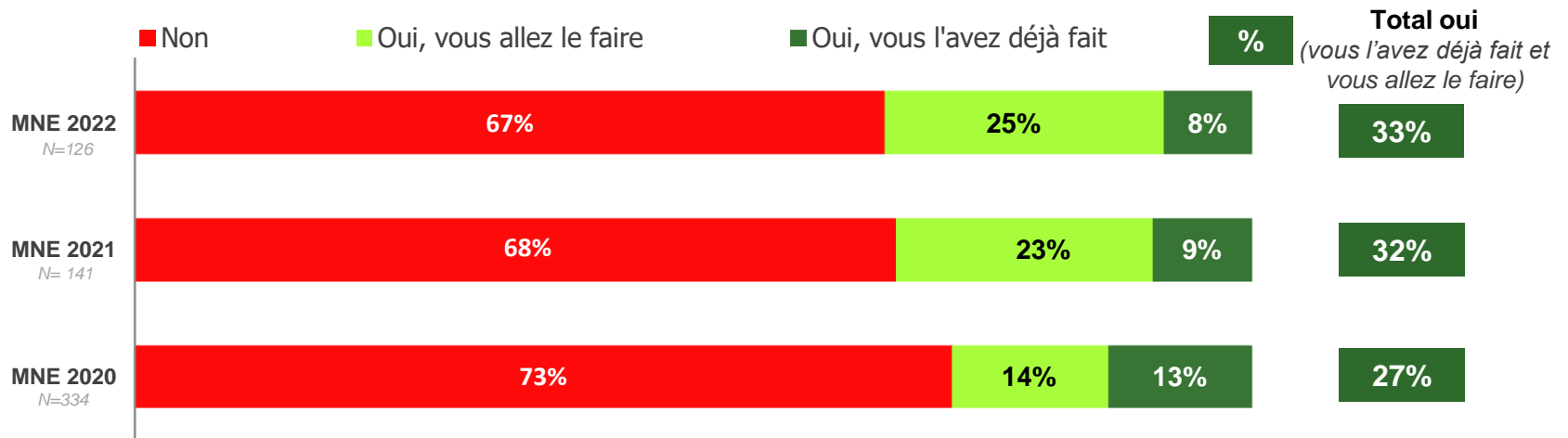
Année	Accord amiable			Reco conforme			Reco saisine infondée			Reco spécifique		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020
Ont reçu une proposition	211	148	185	12	22	20	1	6	4	76	106	94
Sous total Oui	91%	92%	93%	67%	77%	40%	0%	50%	50%	61%	61%	53%
Tout à fait	70%	77%	81%	50%	50%	25%		33%	25%	39%	43%	34%
Plutôt	21%	15%	12%	17%	27%	15%		17%	25%	21%	18%	19%
Plutôt pas	3%	4%	2%	8%		30%	100%		0%	8%	12%	11%
Pas du tout	6%	4%	5%	25%	23%	30%		50%	50%	32%	27%	36%

 Résultats significativement supérieurs à l'année précédente
 Résultats significativement inférieurs à l'année précédente

 Résultats significativement supérieurs au total
 Résultats significativement inférieurs au total

Un tiers envisage de poursuivre son action

Q21. La solution proposée par le médiateur national de l'énergie répondait mal à votre litige ou n'ayant pas été en œuvre envisagez-vous d'engager d'autres recours ?



Année	Accord amiable			Reco conforme			Reco saisine infondée			Reco spécifique		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020
N=	59	39	43	13	15	21	4	13	9	50	74	69
Sous total oui	27%	18%	14%	46%	33%	10%	50%	15%	33%	36%	42%	41%
Oui, vous l'avez déjà fait	5%	8%	12%	8%	13%	5%	0%	0%	0%	12%	11%	19%
Oui, vous allez le faire	22%	10%	2%	38%	20%	5%	50%	15%	33%	24%	31%	22%
Non	73%	82%	86%	54%	67%	90%	50%	85%	67%	64%	58%	59%

 Résultats significativement supérieurs à l'année précédente

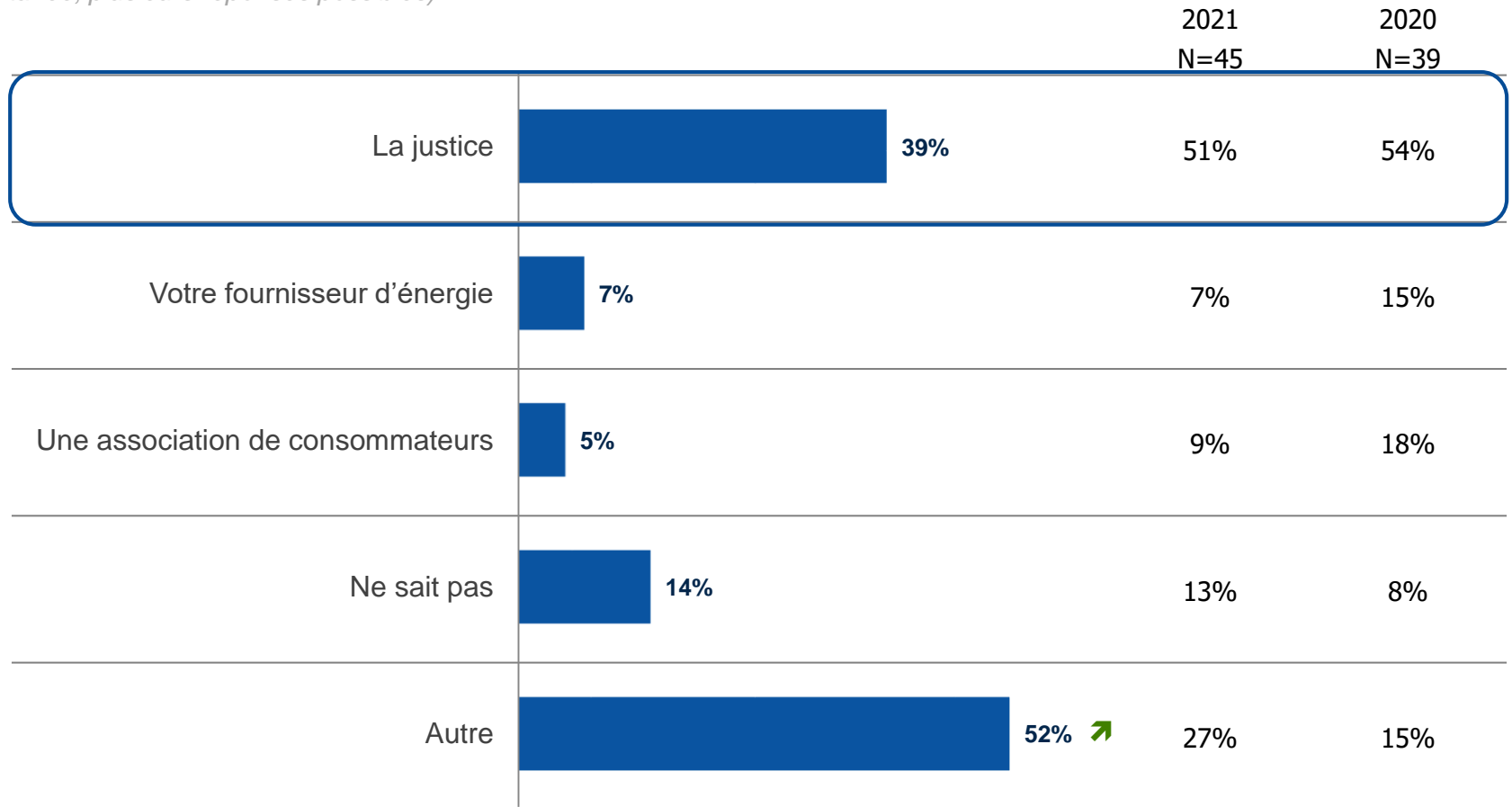
 Résultats significativement inférieurs à l'année précédente

 Résultats significativement supérieurs au total

 Résultats significativement inférieurs au total

■ La justice comme recours suivant

Q22. Vers quelle(s) instance(s) vous êtes-vous tourné ou allez-vous vous tourner pour ce nouveau recours ?
(Spontanée, plusieurs réponses possibles)



(Le médiateur de l'énergie (29% versus 13% en 2021), un autre médiateur, un député...)

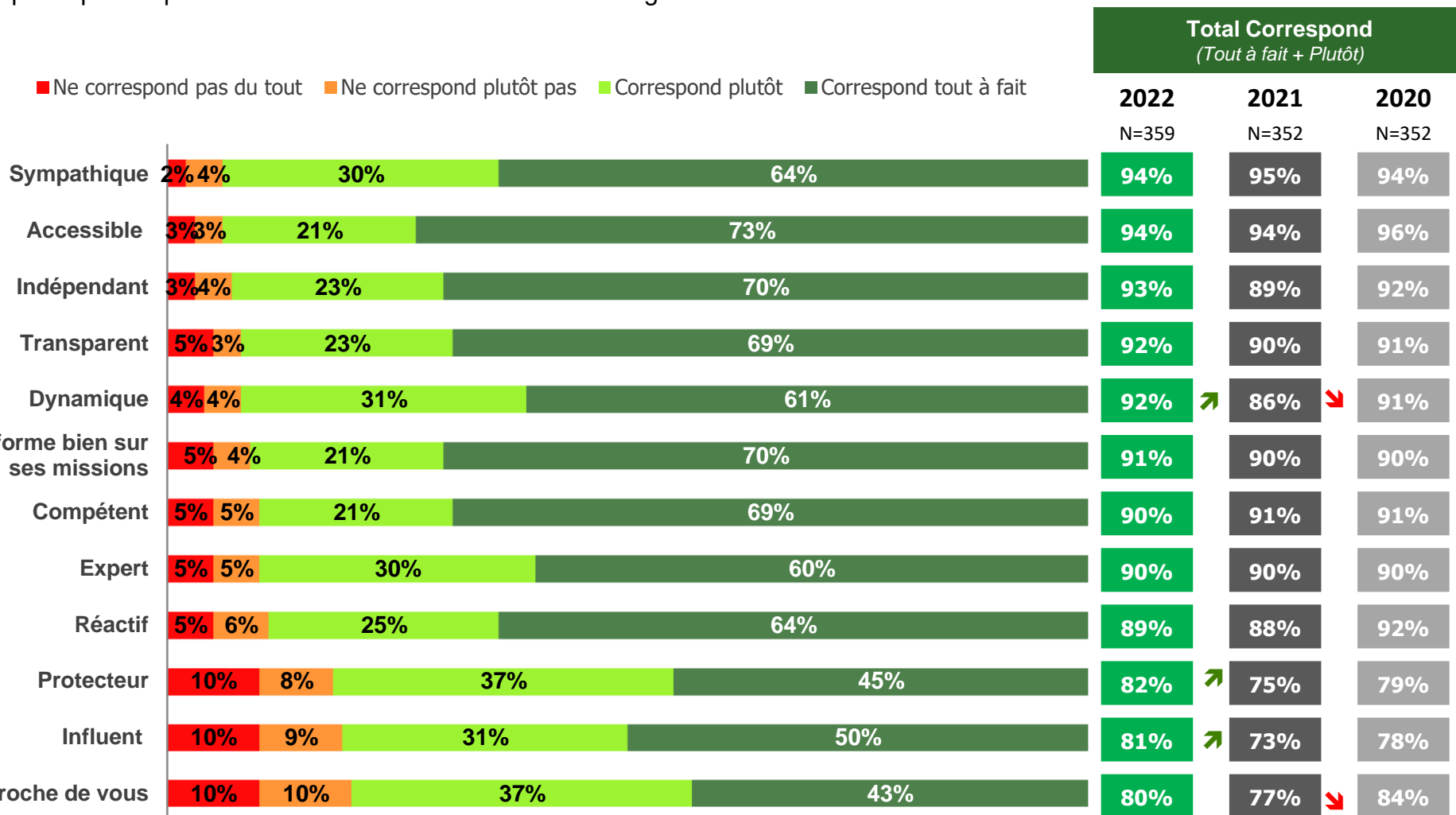
N=42

4. IMAGE DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

Influence, protection et dynamisme en hausse

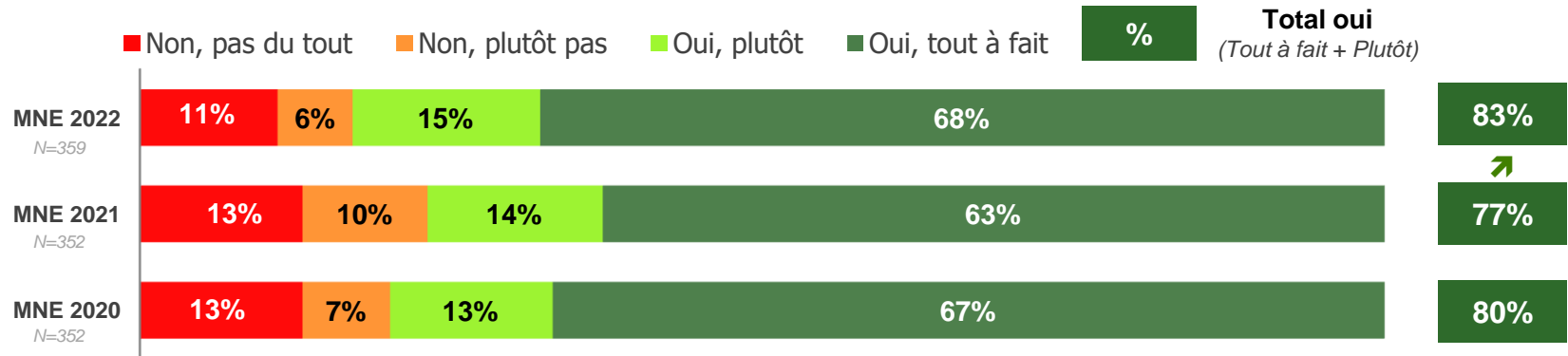
Q23. Je vais vous citer une liste d'adjectifs. Pour chacun d'entre eux, dites-moi si selon vous il correspond tout à fait, plutôt, plutôt pas ou pas du tout au médiateur national de l'énergie ?

■ Ne correspond pas du tout ■ Ne correspond plutôt pas ■ Correspond plutôt ■ Correspond tout à fait



Un médiateur à nouveau jugé utile

Q25. Au global, considérez-vous que votre recours au médiateur national de l'énergie a été utile pour trouver une solution satisfaisante à votre litige ou mieux le comprendre ?



Année	Saisines non recevables			Recommandations achevées			Accord amiable			Reco conforme			Reco saisine infondée			Reco spécifique		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020
N =	30	28	18	329	322	334	225	159	193	18	28	28	4	14	11	82	121	102
Sous total oui	60%	48%	50%	84%	79%	82%	93%	95%	97%	50%	68%	41%	25%	29%	27%	70%	66%	70%
Tout à fait	40%	38%	28%	70%	65%	69%	82%	83%	88%	22%	54%	30%	0%	21%	18%	51%	49%	50%
Pas du tout	33%	38%	44%	10%	11%	12%	1%	2%	2%	50%	21%	37%	75%	43%	64%	21%	17%	19%

Résultats significativement supérieurs à l'année précédente

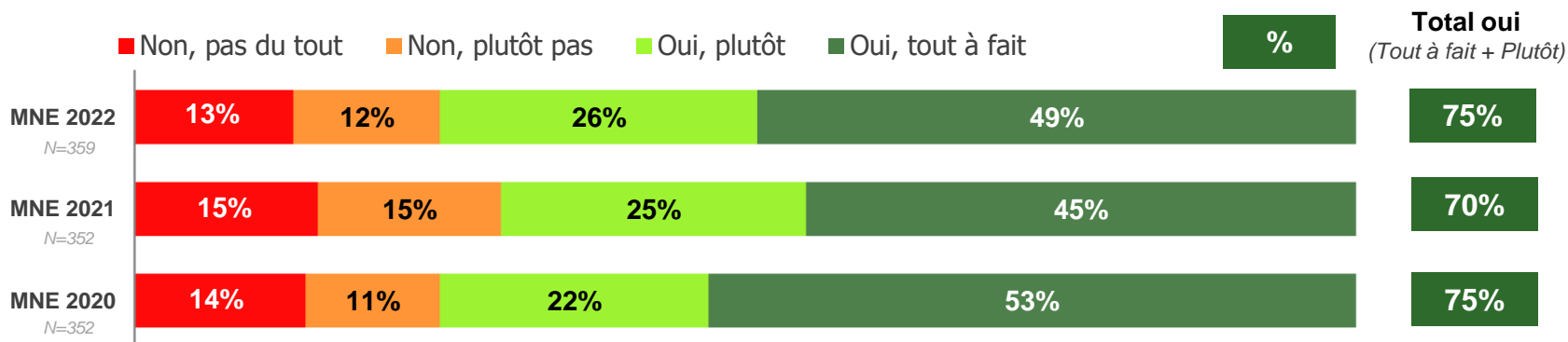
Résultats significativement inférieurs à l'année précédente

Résultats significativement supérieurs au total

Résultats significativement inférieurs au total

■ Une efficacité reconnue, surtout pour les accords amiables

Q31. Pensez-vous que les consommateurs soient efficacement aidés en cas de litige ?



Année	Saisines non recevables			Recommandations achevées			Accord amiable			Reco conforme			Reco saisine infondée			Reco spécifique		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020
N =	30	28	18	329	322	334	225	159	193	18	28	28	4	14	11	82	121	102
Sous total oui	47%	45%	56%	77%	72%	76%	84%	86%	86%	55%	61%	54%	25%	21%	36%	66%	63%	67%
Tout à fait	13%	21%	45%	52%	47%	53%	61%	60%	65%	22%	36%	25%	0%	7%	9%	37%	36%	44%
Plutôt	34%	24%	11%	25%	25%	23%	23%	26%	22%	33%	25%	29%	25%	14%	27%	29%	27%	22%
Plutôt pas	23%	24%	11%	11%	14%	11%	11%	10%	6%	17%	18%	21%	75%	43%	27%	11%	15%	15%
Pas du tout	30%	31%	33%	12%	14%	13%	5%	4%	7%	28%	21%	25%	0%	36%	37%	23%	22%	19%

Résultats significativement supérieurs à l'année précédente

Résultats significativement inférieurs à l'année précédente

Résultats significativement supérieurs au total

Résultats significativement inférieurs au total

■ Le médiateur, un acteur déterminant

Q30. Selon vous, quel acteur a été le plus déterminant dans la résolution de votre dossier ?

(Une seule réponse possible)

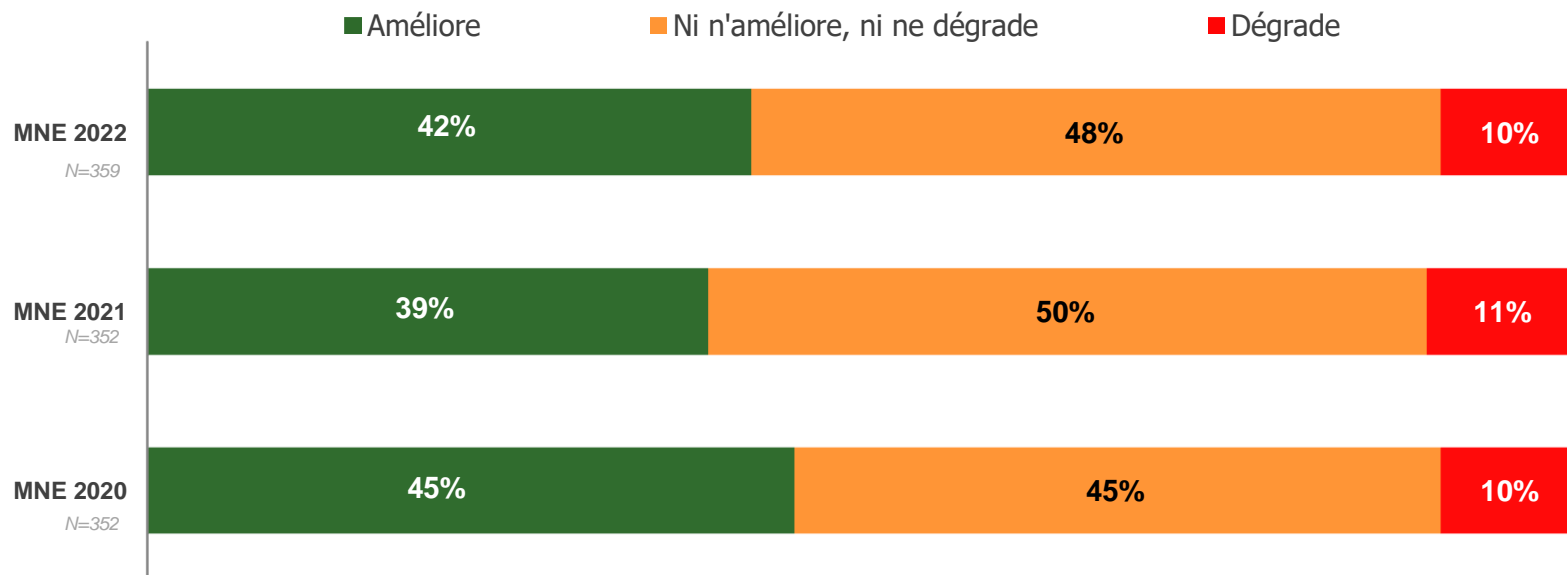
		2021 N=352	2020 N=352
Le médiateur national de l'énergie	75%	71%	71%
Autant le médiateur national de l'énergie que les fournisseurs / distributeurs d'énergie	6%	5%	7%
Votre fournisseur d'énergie	2%	2%	2%
Un autre fournisseur d'énergie	1%	1%	1%
Les distributeurs d'énergie	1%	0%	1%
Ne sait pas	14%	19%	16%
Un autre acteur	1%	2%	3%

N=359

(moi, un expert, une association de consommateurs...)

Le médiateur concourt à améliorer la confiance dans le marché

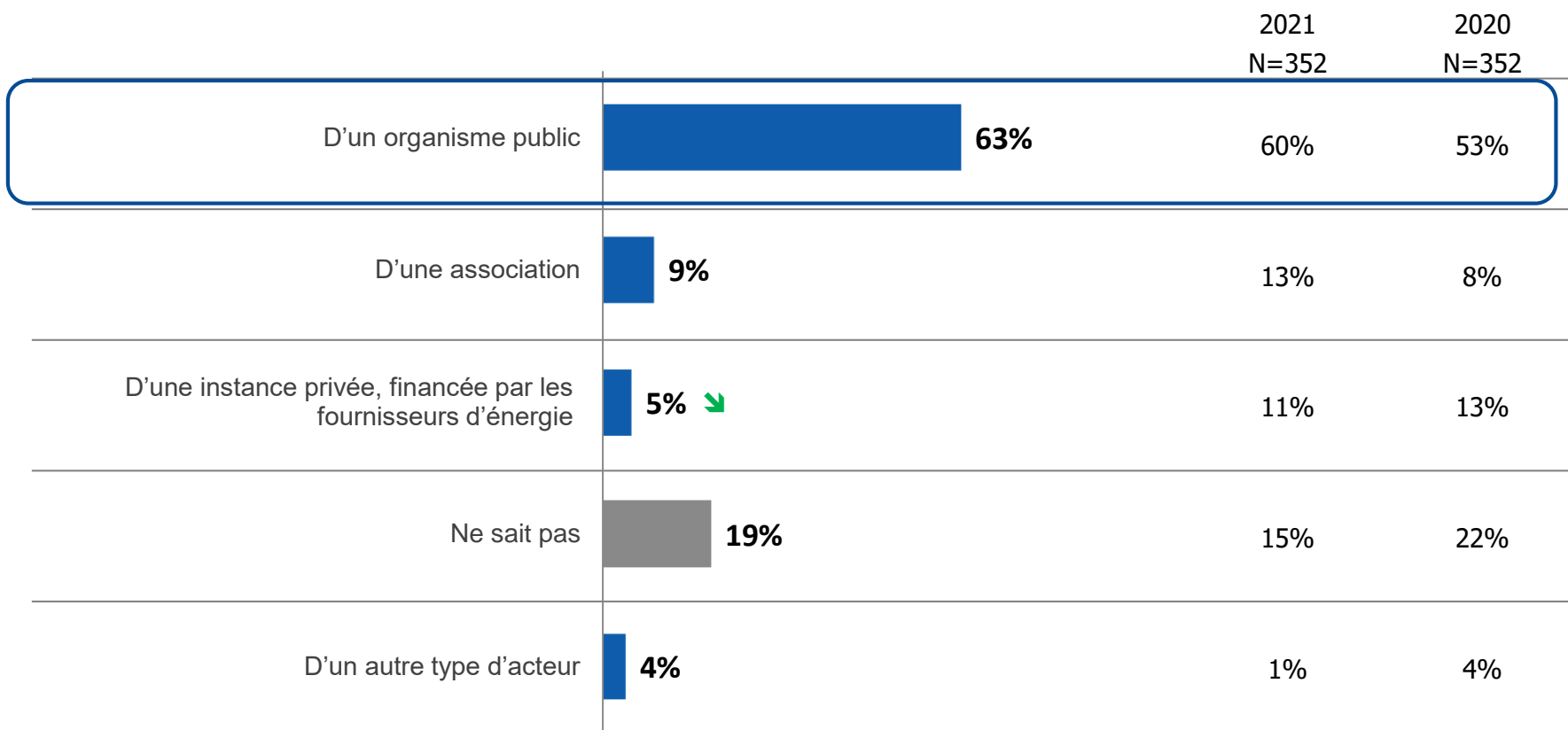
Q32. Diriez-vous que le médiateur national de l'énergie, en tant que tiers intervenant pour la résolution des litiges améliore, dégrade, ni n'améliore, ni ne dégrade votre confiance dans le marché de l'énergie... ?



■ Une image d'acteur public

Q33. Savez-vous précisément quel est le statut du médiateur national de l'énergie, diriez-vous qu'il s'agit... ?

(Une seule réponse possible)



N=352

CONCLUSIONS

■ conclusions

La satisfaction globale à l'égard de l'intervention du médiateur national de l'énergie se stabilise à un niveau élevé avec un taux de 86%.

Pour les accords amiables, le taux a gagné 5 points et monte à 98%.

Le fait d'avoir trouvé une solution est la première raison de satisfaction (42%, +16 pts).

Les consommateurs sont satisfaits du délai de traitement (85%).

Le taux de recommandation est toujours excellent avec 92% de consommateurs prêts à recommander le médiateur national de l'énergie.

Il monte jusqu'à 99% pour les accords amiables et reste à un niveau élevé pour les saisines non recevables (82%).

Le médiateur national de l'énergie est choisi pour **son efficacité et sa compétence**, mais aussi pour sa gratuité et son indépendance, et parce qu'il est conseillé.

Internet demeure le principal vecteur de notoriété (54%).

■ conclusions

Cette année, le médiateur national de l'énergie est perçu comme étant **sympathique** (94%), **accessible** (94%) et **indépendant** (93%).

Il retrouve une image de dynamisme (92%, +6 pts).

Il est davantage considéré comme étant protecteur (82%, +7 pts) et influent (81%, +7 pts).

La proximité (80%) est un axe de travail (80%).

Le médiateur de l'énergie est à **nouveau jugé utile** (83%, +6 pts), en particulier dans le cadre des accords amiables (93%).

Il est toujours considéré comme étant efficace pour 75% des interviewés.

C'est un organisme public pour les 2/3 des consommateurs interrogés.

Ils sont **moins nombreux à penser que c'est une instance privée financée** par les fournisseurs d'énergie (5%, -6 pts).

Mais son impact sur la confiance dans le marché de l'énergie n'évolue pas (42% estiment qu'il l'améliore).

■ conclusions

La gestion des dossiers est appréciée de la même manière que l'année dernière :

- 93% de ceux qui ont reçu une proposition de solution trouvent les explications claires, 86% jugent la solution adaptée et 82% estiment qu'elle a permis de résoudre le litige. Ces chiffres sont plus élevés pour les accords amiables que pour les recommandations spécifiques.
- 73% des consommateurs pour lesquels le problème a été résolu estiment que le médiateur national de l'énergie a contribué à sa résolution.
- 70% des consommateurs pour lesquels la demande n'a pas été retenue en ont compris les raisons.

Le médiateur national de l'énergie reste **l'acteur le plus déterminant** dans la résolution de leur litige pour 75% des consommateurs interrogés.

■ conclusions

Les consommateurs n'ont aucune difficulté à trouver les coordonnées du médiateur national de l'énergie. En revanche, ils sont plus nombreux à avoir eu du mal à **joindre ses services** : 14%, soit +5 pts par rapport à l'année précédente.

Les échanges avec le médiateur national de l'énergie se font essentiellement par internet (91%). Les consommateurs sont très satisfaits de ces échanges. Ils les trouvent personnalisés, clairs et à nouveau précis. Au téléphone, les interlocuteurs sont également très appréciés.

Le nombre de contacts demeure élevé avec 73% des consommateurs qui ont plus de 3 contacts. Ce pourcentage va de 88% pour les recommandations spécifiques à 74% pour les accords amiables. A contrario, 76% des saisines non recevables nécessitent seulement 1 ou 2 contacts.

Les informations ou des pièces complémentaires sont demandées pour 80% des recours. Ces demandes sont jugées nécessaires. Elles se font cependant en plusieurs fois pour 33% des dossiers.

ANNEXES

■ Profil des répondants

	2022	2021	2020
N=	359	352	352
Sexe			
Homme	54%	57%	49%
Femme	46%	43%	51%
Age			
Moins de 35 ans	12%	12%	20%
35-49 ans	26%	30%	25%
50-64 ans	26%	35%	27%
65 ans et plus	36%	23%	28%
CSP			
PCS+	37%	43%	34%
PCS-	31%	25%	26%
Inactifs	32%	32%	40%
Type d'habitat			
Individuel	74%	77%	72%
Collectif	26%	23%	28%
Statut occupant			
Locataire	28%	28%	30%
Propriétaire	72%	72%	70%

	2022	2021	2020
N=	359	352	352
Région			
Province	74%	79%	79%
Région Parisienne	26%	21%	21%
Taille commune			
Moins de 2000 habitants	18%	17%	-
De 2000 à 10000 habitants	29%	29%	-
De 10000 à 50000 habitants	21%	23%	-
De 50000 à 200000 habitants	11%	13%	-
Plus de 200000 habitants	13%	8%	-
NSP	8%	10%	-
Energie			
Electricité	74%	61%	64%
Electricité+Gaz	7%	10%	11%
Gaz	14%	23%	23%
GPL	2%	2%	
Ature	3%	4%	2%