

# REUNION DES SERVICES

---

Vendredi 14 avril 2023

# SOMMAIRE

---

- 1 CHIFFRES CLÉS DE L'ANNÉE 2022
- 2 FAITS MARQUANTS 2022
- 3 RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION MÉDIATION

# CHIFFRES CLÉS DE L'ANNÉE 2022

## 4, 6 MILLIONS DE CONSOMMATEURS INFORMÉS (VS 3,6 MILLIONS EN 2021)



343 640  
visites du site energie-  
mediateur.fr



4 088 517  
visites du site energie-info.fr

Dont 2 029 435 visites  
du comparateur d'offres



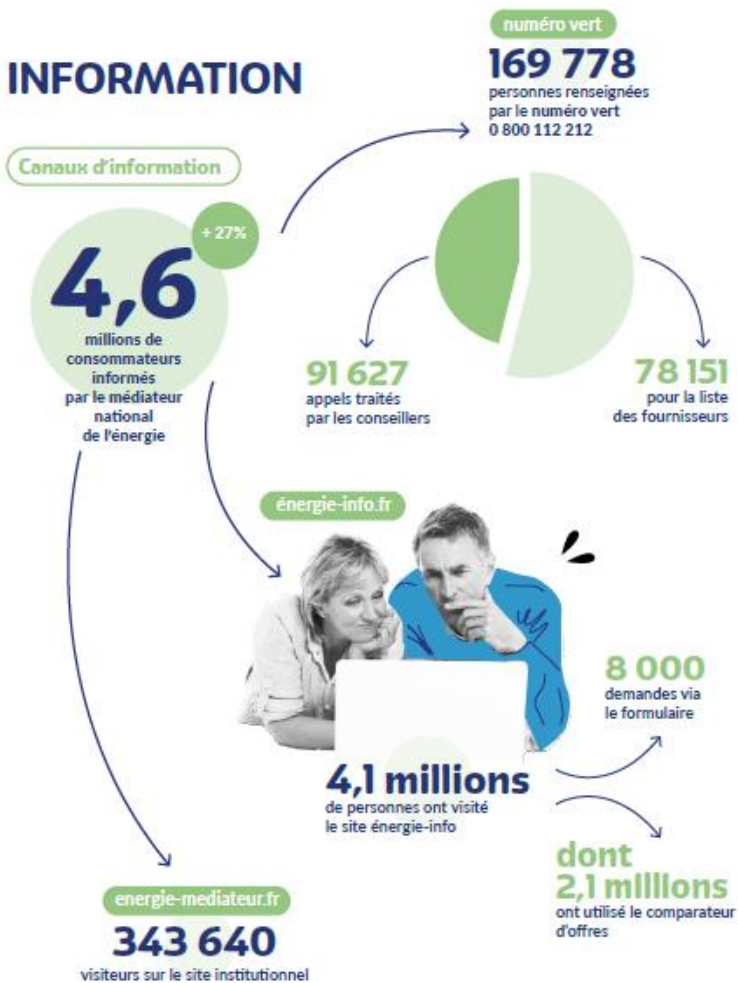
169 778 appels

91 627  
appels traités  
par un conseiller

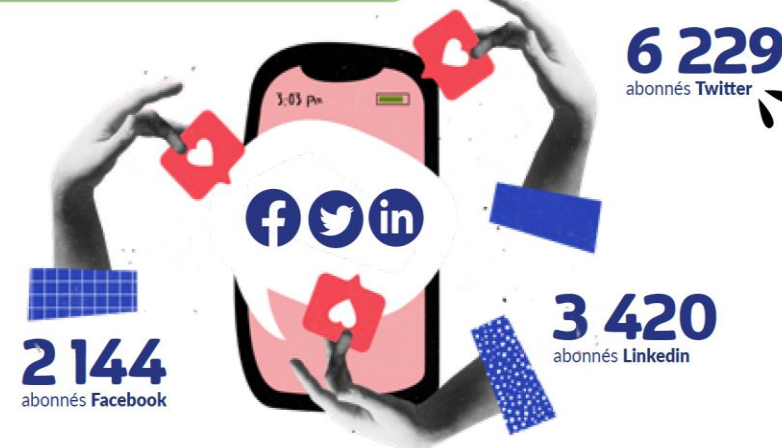
78 151  
listes de  
fournisseurs

# CHIFFRES CLÉS DE L'ANNÉE 2022 : INFORMATION

## INFORMATION

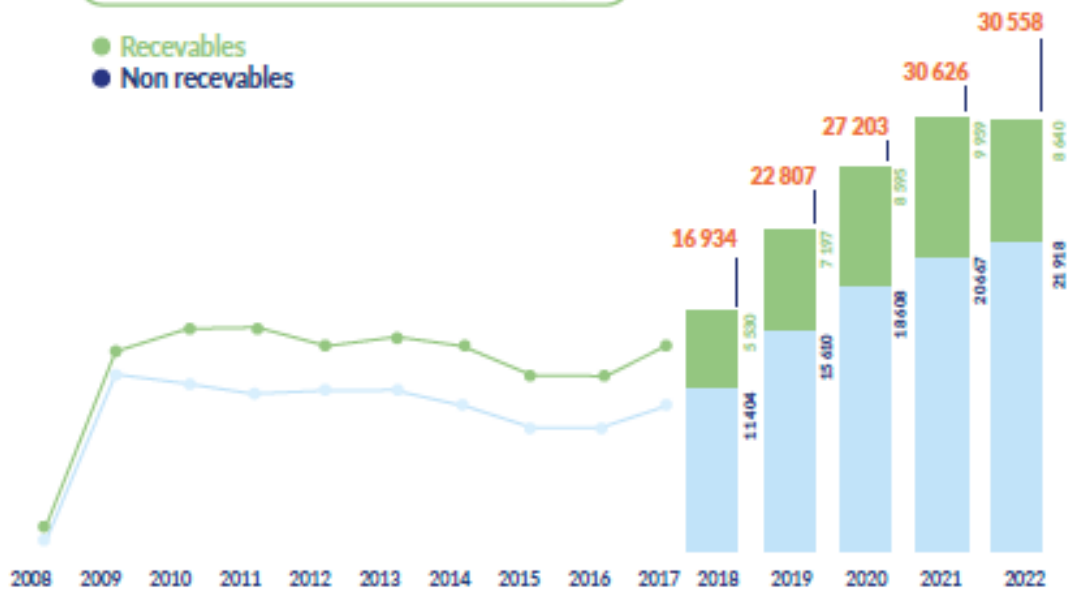


## Le médiateur sur les réseaux sociaux

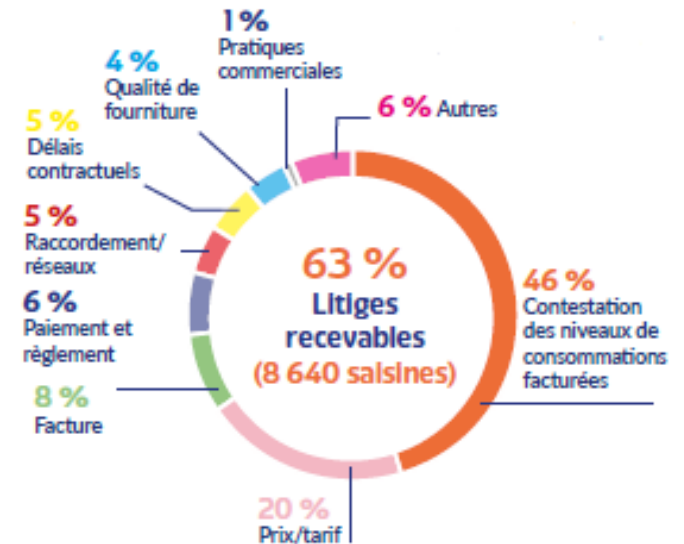


# CHIFFRES CLÉS DE L'ANNÉE 2022 : LITIGES ET MÉDIATION

Évolution du nombre de litiges reçus



Typologie des litiges recevables



# CHIFFRES CLÉS DE L'ANNÉE 2022 : MÉDIATION



# FAITS MARQUANTS 2022 - INTERNE

---

- ✓ Déménagement
- ✓ Enquête et publication du rapport de la Cour des comptes : positif
- ✓ Réorganisation en octobre 2022 avec création de 4 puis 5 pôles
- ✓ 3 postes de plus pour la médiation à partir de janvier 2023
- ✓ A venir : publication des lignes directrices, réalisées à partir de l'ensemble des recommandations génériques (consolidation après consultation en cours)

# FAITS MARQUANTS 2022 - EXTERNE

- ✓ Poursuite de la hausse des prix de l'énergie entamée en 2021
- ✓ Bouclier tarifaire pour les particuliers

## Gaz naturel :

- Blocage des tarifs réglementés gaz du 1<sup>er</sup> novembre 2021 jusqu'au 31 décembre 2023, avec une hausse de 15% en moyenne le 1<sup>er</sup> janvier 2023.
- Compensation des pertes des fournisseurs par l'Etat
- La disparition des tarifs réglementés gaz au 1<sup>er</sup> juillet 2023 n'est pas remise en cause (envoi 3<sup>ème</sup> courrier en avril)

## Electricité :

- Une hausse des tarifs réglementés d'électricité de plus de 40% aurait dû avoir lieu le 1<sup>er</sup> février 2022, vs 4% en moyenne avec bouclier.
- Limitation à 15% TTC en moyenne au 1<sup>er</sup> février 2023

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

- ✓ **Chèques énergie exceptionnels en fonction du moyen de chauffage**
  - S'ajoute au chèque énergie déjà reçu en avril 2022 par les bénéficiaires,
    - Une chèque bois, fioul ou encore carburant et un chèque énergie exceptionnel qui s'étendent de fin 2022 à 2023
  - Versé à partir de décembre 2022 automatiquement aux mêmes bénéficiaires (soit 5,8 millions de ménages) et à ceux qui seraient éligibles et en feraient la demande
- ✓ **Extension du bouclier tarifaire aux copropriétés et HLM**
  - Logements concernés : copropriétés et logements sociaux, chauffés collectivement au gaz et à l'électricité
    - Par un contrat d'achat direct de gaz naturel ou d'électricité
    - 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.
- ✓ **Aides aux entreprises :**
  - bouclier tarifaire pour les TPE avec un contrat de puissance inférieur ou égale à 36 kVA, La limitation du prix de l'électricité à 280 € / MWh pour les TPE non éligibles au bouclier tarifaire, L'amortisseur d'électricité en 2023 pour les TPE et PME

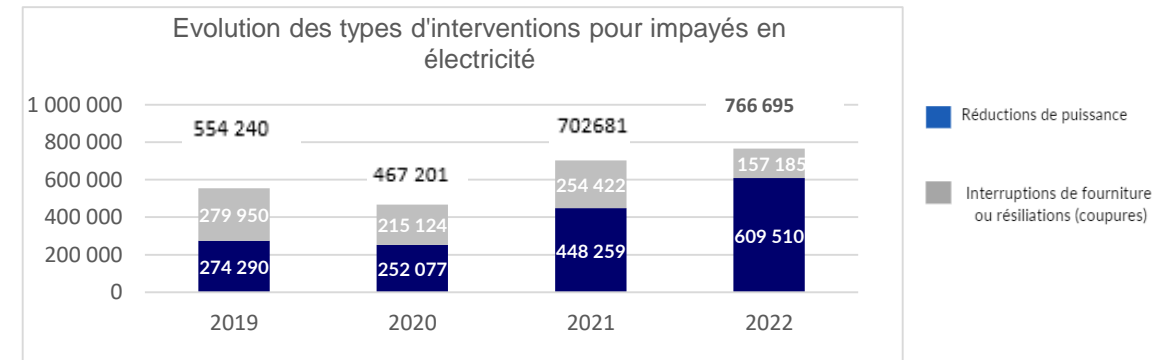
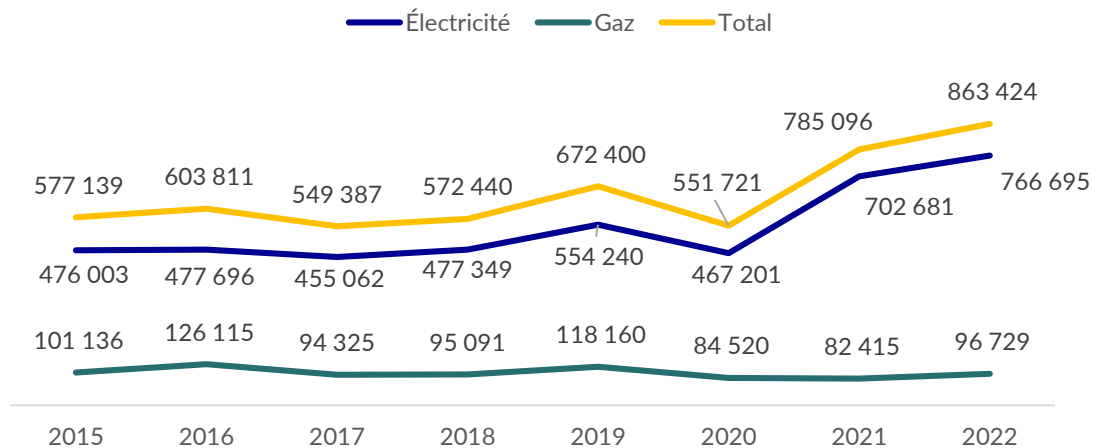
# QUELQUES CONSÉQUENCES DE LA HAUSSE DES PRIX

- ✓ 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) **ce qui a pour conséquence une évolution de la typologie des litiges recevables avec une augmentation prix/tarif**
- ✓ Manque de transparence des contrats et des prix (offres indexées marché) qui apparaissent aujourd'hui moins chères qu'une offre au TRV
- ✓ Pour les petits professionnels, hausse de prix encore plus problématique : période d'engagement et pas meilleure connaissance du marché que les particuliers. Exemples :
  - Fin de contrats 31 décembre 2022 -> nouveaux contrats avec des prix x4 par rapport à l'ancien.

# MESURE DEMANDÉE PAR LE MÉDIATEUR

- ✓ 767 000 interventions pour impayés en électricité en 2022, en augmentation de 10 % par rapport à 2021.
- ✓ Seules 157 000 se sont traduites par une suspension de la fourniture d'électricité, contre 254 000 en 2021

Évolution des interventions pour impayés



Source : [communiqué de presse du 7 mars 2022](#)

- ✓ Le décret n° 2023-133 publié 26 février 2023 impose une **période d'alimentation minimale en électricité** de 1 kVA pendant une durée de **60 jours**, avant qu'il soit possible de procéder à une coupure d'électricité en cas d'impayés pour les ménages bénéficiaires du chèque énergie et du Fonds de solidarité logement, équipés d'un compteur communicant
- ✓ Demande du médiateur maintenue malgré cette avancée : mettre fin aux coupures d'électricité & instaurer un « droit à une alimentation minimale en électricité » toute l'année.

# DES QUESTIONS ?

---

# RÉSULTATS ENQUÊTE DE SATISFACTION

## NOTORIÉTÉ ET VISIBILITÉ DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

Satisfaction des consommateurs

**80 %**  
Satisfaction des  
consommateurs

**92 %**  
Recommandation des  
consommateurs

Enquête téléphonique réalisée par  
l'institut .becoming du 23 au 26 janvier 2023  
auprès d'un échantillon de 350 répondants ayant  
saisi le médiateur national de l'énergie.

