

LIVRET D'ACCUEIL

Médiateur national de l'énergie



Sommaire

- 01 Mot de bienvenue
- 02 Présentation du médiateur national de l'énergie
- 04 Présentation de la Grande Arche
- 05 Plan de la Grande Arche
- 06 Accéder à la Grande Arche
- 07 Caractéristiques du bâtiment
- 10 Documentation au médiateur national de l'énergie
- 11 Ressources humaines au médiateur national de l'énergie
- 15 Action sociale au médiateur national de l'énergie
- 19 Droits et obligations en tant qu'apprenti
- 20 Vie quotidienne au médiateur national de l'énergie
- 25 Vie quotidienne dans l'Arche

Mot de **BIENVENUE**

Chère collaboratrice, Cher collaborateur,

Je suis très heureuse de vous accueillir au sein de notre équipe. Elle œuvre quotidiennement à informer, conseiller et protéger les consommateurs d'énergie.

Le médiateur national de l'énergie est un service de médiation unique en France. C'est l'une des seules institutions publiques dans le secteur de la consommation à disposer d'une mission de règlement alternatif des litiges conforme aux directives européennes.

Grâce au dispositif énergie-info, nous renseignons gratuitement et en toute indépendance plus de 4 millions de personnes chaque année sur leurs démarches et leurs droits.

En outre, nous proposons des solutions simples et équitables aux litiges dont nous sommes saisis, dans le cadre d'accords amiables ou en formulant des recommandations fondées sur une analyse juridique et technique approfondie. Au-delà des cas particuliers, nos recommandations génériques visent l'intérêt général en incitant les opérateurs à améliorer leurs pratiques.

Ce livret d'accueil est un outil pratique pour vous aider à connaître et comprendre le fonctionnement de notre institution. Nous avons souhaité y présenter les aspects essentiels de notre organisation et apporter des réponses à vos interrogations les plus courantes.

N'hésitez pas à nous solliciter, nous faire part de vos commentaires et suggestions.

Notre objectif est de faciliter votre intégration dans notre équipe et dans votre nouveau lieu de travail.

Frédérique FERIAUD
Directrice générale des services
du médiateur national de l'énergie



Institué par la loi du 7 décembre 2006, le médiateur national de l'énergie est une autorité publique indépendante. La subvention budgétaire allouée au médiateur national de l'énergie provient du programme 174 « Énergie, climat et après-mines » du ministère en charge de l'énergie.

Le médiateur national de l'énergie est chargé de participer à l'information des consommateurs sur leurs droits et de recommander des solutions aux litiges nés de contrats conclus avec un fournisseur, un acheteur ou un gestionnaire de réseau d'énergie.

Informers les consommateurs sur leurs droits

Le médiateur national de l'énergie participe à l'information des consommateurs sur leurs démarches et leurs droits. Il gère le dispositif d'information énergie-info qui comprend un centre d'appels accessible au numéro vert 0 800 112 212 du lundi au vendredi de 8h30 à 18h et un site internet dédié www.energie-info.fr.

Sur le site energie-info.fr, les consommateurs particuliers et professionnels retrouvent des fiches pratiques, des actualités et des outils tels que le comparateur. Celui-ci, nommé dans la loi Énergie-Climat, est le seul comparateur totalement indépendant des acteurs du secteur, qui présente l'intégralité des offres de fourniture d'électricité et de gaz naturel.

Proposer des solutions aux litiges

Le médiateur national de l'énergie aide les consommateurs à résoudre amiablement leurs litiges avec les fournisseurs, acheteur d'électricité (en cas d'autoconsommation individuelle) et les gestionnaires de réseau d'énergie.

Qui peut saisir le médiateur national de l'énergie ?

Tous les consommateurs particuliers ainsi que les artisans, commerçants et professions libérales, les micro-entreprises (moins de 10 salariés et 2M€ de CA), les associations à but non lucratif, certaines collectivités locales et les syndicats de copropriétaires peuvent recourir gratuitement au médiateur pour les aider. Le médiateur national de l'énergie peut être saisi directement par le consommateur ou par l'intermédiaire d'un représentant (association de consommateurs, avocat, élu...).

Champ de compétences

Le médiateur peut intervenir pour tous les litiges nés de contrats conclus avec un fournisseur, un acheteur d'électricité ou un distributeur d'énergie concernant le gaz naturel, l'électricité, le fioul, le GPL en réseaux, en citerne, ou en bouteilles (butane ou propane), la chaleur en réseaux, le bois et ses dérivés. Sont concernés, les contrats relatifs à la fourniture de l'énergie, l'achat dans le cadre d'autoconsommation individuelle, et aux services qui y sont liés (ex: mise à disposition de citerne...), les contrats de raccordement avec ENEDIS et GRDF ou à un réseau de chaleur ou de GPL ainsi que les contrats sur les services annexes des fournisseurs (par exemple : conseils sur les économies d'énergie).

Le médiateur national de l'énergie ne peut pas intervenir pour les litiges qui concernent la rénovation énergétique et la production d'électricité avec revente totale ou non individuelle.

Tous les collaborateurs du médiateur national de l'énergie partagent un objectif commun : assurer à chaque consommateur une réponse personnalisée et adaptée à sa situation, dans le respect des valeurs d'indépendance, de transparence et d'équité. L'institution est composée de trois services :

Service information et communication

Le service assure l'information des consommateurs par le biais du dispositif énergie-info. Il est également en charge de la communication grand public (sites Internet et réseaux sociaux, documents imprimés et relations presse). Il s'occupe également de la communication interne.

Service médiation

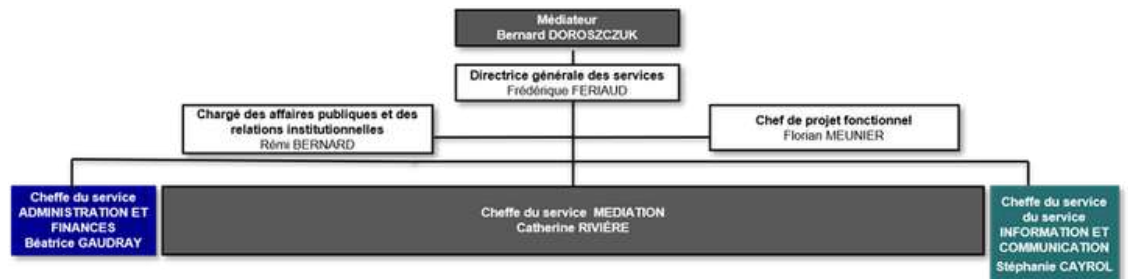
Le service traite l'ensemble des litiges soumis au médiateur depuis leur analyse de recevabilité jusqu'à leur clôture. Il élabore également les recommandations génériques et les positions juridiques du médiateur national de l'énergie.

Service administration et finances et direction

Le service a pour mission d'appliquer la politique de gestion des ressources humaines. Il est responsable des achats et de la passation et du suivi d'exécution des marchés publics, contrats et conventions. Il est en charge de l'élaboration et du suivi du budget du médiateur national de l'énergie.

Organigramme

(dernière mise à jour le 29/06/2026)



Retrouvez l'organigramme ainsi que le trombinoscope sur Intermède, le site interne : [cliquer sur le lien](#).

Présentation de **LA GRANDE ARCHE**

Inauguré en 1989 par les architectes Johann Otto Von Spreckelsen et Paul Andreu, l'Arche est un hypercube de 108 m de côté par 110 de haut et 112 m de profondeur (la cathédrale Notre Dame de Paris, flèches comprises, pourrait tenir dans l'espace central du bâtiment). L'Arche se situe à l'extrémité nord du parvis de la Défense, orientée sur l'axe historique de l'Arc de Triomphe, l'obélisque de la Concorde et le musée du Louvre.

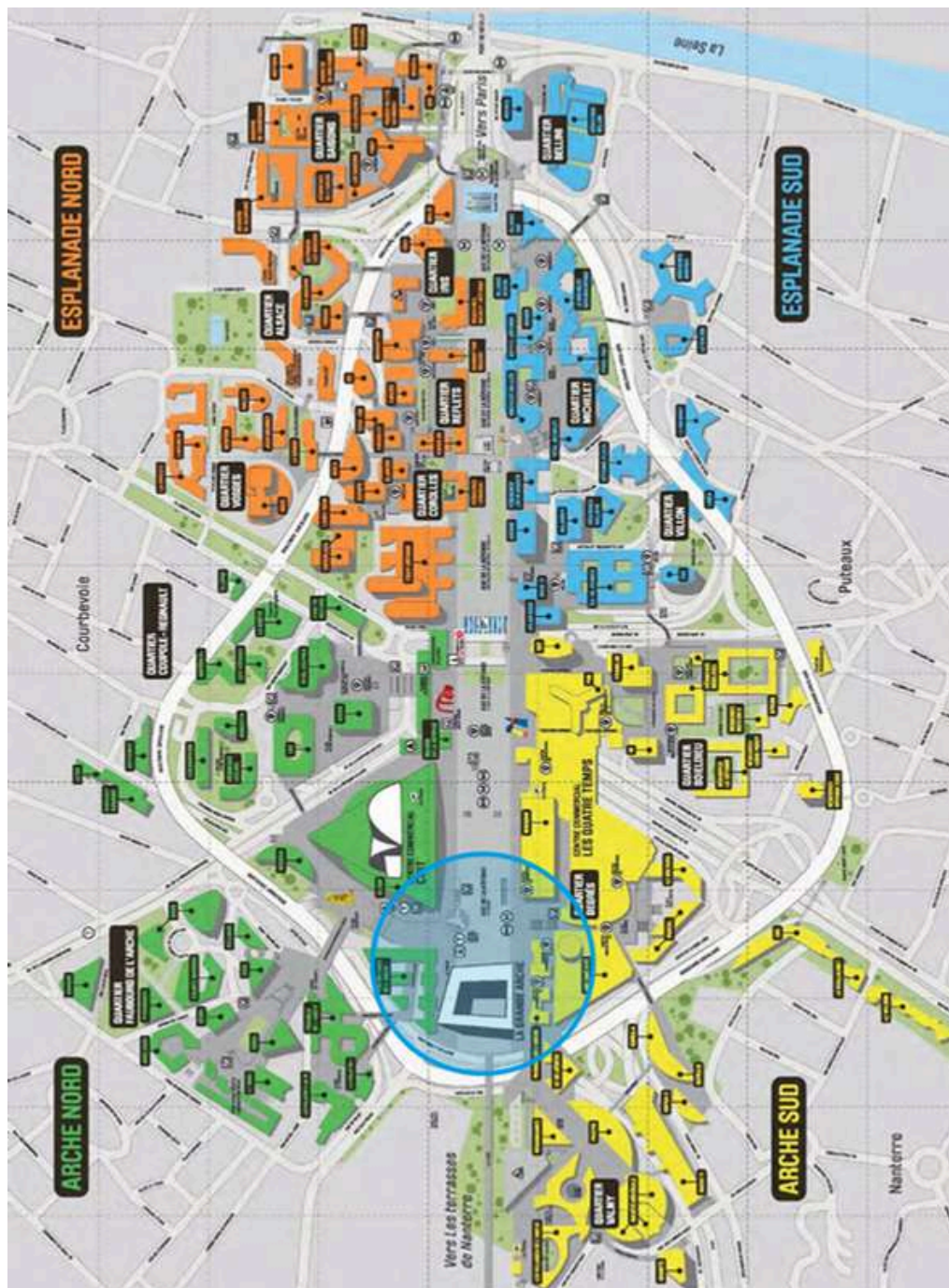
L'État est propriétaire de la paroi sud et du toit. La paroi nord appartient principalement à AXA et à la Caisse des dépôts.

La paroi sud abrite une œuvre monumentale de l'artiste Jean Dewasne, chacun des 34 étages dispose en effet d'une longueur de couloir de fresque qui ne représente qu' 1/34e de l'œuvre. La fresque n'est donc visible dans son intégralité que sur les panneaux installés dans le hall d'entrée de l'immeuble ou sur des maquettes.

La surface de l'Arche est d'environ 110 000 m² pour 40 niveaux (dont 4 en infrastructures et 1 niveau d'accueil).



Plan de la GRANDE ARCHE



Adresse du médiateur national de l'énergie

La Grande arche Paroi sud
CS 70292
92055 La Défense Cedex

Accéder À LA GRANDE ARCHE

L'accès routier et le stationnement

La Grande Arche est située à proximité immédiate du boulevard circulaire (N13) entourant le quartier d'affaires de la Défense.

Le quai de livraison est accessible par la route de la demi-lune / voie Georges Hutin.

L'Arche ne comprend pas d'espace de stationnement d'ampleur. Seuls les véhicules des personnes à mobilité réduite (PMR) peuvent y être stationnés ainsi que les véhicules de service.

Pour les véhicules des collaborateurs, seul le parking de la tour Séquoia situé aux niveaux -4 et -5 du parking sous le CNIT est accessible sur autorisation.

.....

Les transports en commun

RER : station La Défense-Grande Arche RER A - RER E

Métro : station La Défense-Grande Arche (ligne 1)

Tramway : station La Défense-Grande Arche T 2

Lignes Transilien SNCF L U

Bus : 144, 158, 174, 175, 178, 73, 1411 159, 258, 262, 275, 276, 360

.....

Le stationnement des vélos

Des places pour les vélos sont disponibles dans l'espace de stationnement de la Grande Arche (niveau -2) où des douches sont mises à disposition des agents.

Un parking couvert à vélos se trouve également au pied de la tour Séquoia.

.....

L'accès pour les personnes à mobilité réduite

Les personnes à mobilité réduite (PMR) peuvent accéder au socle de l'Arche par un cheminement spécifique depuis l'ascenseur du RER. Une fois traversée la salle des colonnes on atteint l'ascenseur PMR qui permet de rejoindre le niveau 3 d'entrée dans l'Arche.

Une autre entrée est également possible face au plot I au niveau du parvis.

.....

Les modalités d'accueil

Les hôtes assurent l'accueil des visiteurs de 8h à 17h30, dans le hall principal de l'Arche. En dehors de ces horaires, les services de l'accueil sont gérés par les agents de sûreté. Il vous est possible d'arriver au bureau dès 6h et de repartir au plus tard à 21h.

.....

Le système de badgeage

Le badgeage est obligatoire à l'entrée et à la sortie de l'Arche, il est facultatif à l'entrée du restaurant administratif.

.....

Prévenir l'accueil en cas de visiteur

Consulter [le lien intranet](#)



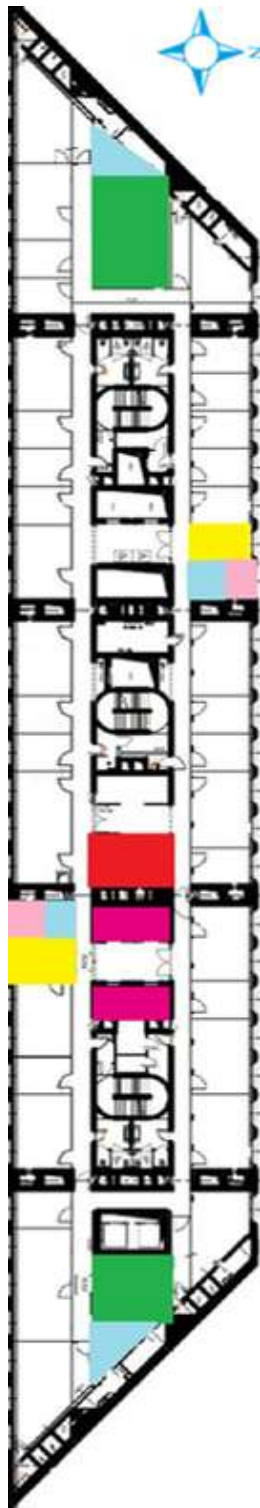
Comment contacter l'accueil ?

Composez le

189 99

NB : L'Accueil ne possède pas d'annuaire téléphonique du médiateur national de l'énergie, il faut tenir compte du modèle de courriel pour une demande d'Accueil visiteurs

Les caractéristiques DU BÂTIMENT



Se repérer dans les étages
plan-type (variantes possibles)

Salles de réunion

Espaces de confidentialité

Transparence : trames laissées libres permettant d'apporter
de l'éclairage naturel sur les paliers d'ascenseurs

Espaces photocopieurs

Tisanerie (en noyau central ou en premier jour selon
les niveaux)

Ascenseurs

Température, éclairage et store

Des détecteurs de présence permettent de régler la luminosité et la température des pièces ; en cas d'absence prolongée, la programmation permet un passage en mode automatique.

Une télécommande, généralement placée à côté de votre porte d'entrée, permet le réglage de l'éclairage et des stores (stores uniquement pour le côté sud).

Concernant le chauffage ou la climatisation, il n'est pas possible d'agir de manière individuelle, il faut contacter le 1 22 22 (service dépannage) pour réglage.

L'éclairage

Dans les bureaux, l'allumage est automatique en fonction de la luminosité ambiante, de la plage horaire et de l'occupation. Des réglages manuels sont possibles.

Dans les circulations, l'allumage est automatique en fonction de la luminosité ambiante et en cas de détection de présence.

La température du bureau

La gestion de la température est automatique en fonction de la température ambiante, de la plage horaire et de l'occupation.

Le dépannage dans les bâtiments

Les domaines suivants sont traités au service dépannage :

- électricité (lampes, interrupteur, prise...)
- plomberie (lavabo, WC, fuite...)
- chauffage et climatisation (température, défaut de débit...)
- serrurerie (mauvais fonctionnement, blocage...)
- équipements de sécurité incendie (sprinkler, alarme...)
- fonctionnement ascenseurs ;
- vitrerie, étanchéité.



Qui contacter en cas de problème ?

Contactez directement le

1 22 22

Courriel :

depannage-22.22.bgti.seti3.sas.daf.sg@developpement-durable.gouv.fr

Prévention INCENDIE

La prévention et la sécurité incendie dans un immeuble de grande hauteur (IGH)

La vie en est régie par une réglementation, notamment en matière de sécurité incendie. Elle implique de :

- ne pas installer d'appareil électrique (bouilloires, cafetières...) dans les bureaux ;
- stocker de façon limitée le papier ;
- ne pas encombrer les circulations ;
- ne pas bloquer les portes ;
- si vous souhaitez organiser une manifestation, un événement dans une salle de l'Arche , veillez à faire une demande auprès du service de sécurité et prévention incendie.

Une formation d'une heure est proposée aux nouveaux arrivants. Si vous souhaitez y participer merci d'envoyer un mail à gestion@energie-mediateur.fr.

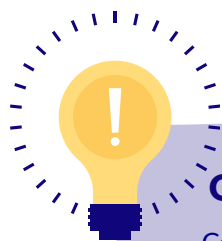
En cas d'alerte évacuation que dois-je faire ?

- Suivre les signalétiques suivantes :



- **Descendre de 4 étages, donc aller au 13^e étage**

Pour en savoir plus, [consulter l'onglet "sécurité incendie" d'Intermede](#)



Qui contacter en cas d'incendie ou de malaise ?

Contactez directement le PC sécurité incendie en composant le

712

Ressources documentaires

Pour se tenir informé en interne



- Besoin d'une info ? Tout est sur Intermede. L'intranet du médiateur national de l'énergie regroupe toutes les informations essentielles. Un doute, une question ? Jetez un œil sur <https://intermede2.energie-info.fr>.
- Buzz hebdo, une newsletter interne quasiment toutes les semaines. Vous y retrouverez des actualités internes, les différents reportings, le compte rendu du CODIR et une revue de presse non exhaustive.

Pour suivre l'actualité du médiateur sur les réseaux sociaux :

[Facebook](#), [Linkedin](#), [Instagram](#), [Twitter](#), [Threads](#) et sur internet : le site [energie-mediateur](#) et le site [energie-info](#)

Les interlocuteurs pour les questions concernant:

- Les outils informatiques Abdelfettah EL AOUFIR it@energie-mediateur.fr
- La communication : communication@energie-mediateur.fr / ambre.colovray@energie-mediateur.fr
- Sollen : florian.meunier@energie-mediateur.fr
- RH : beatrice.gaudray@energie-mediateur.fr / gestion@energie-mediateur.fr

Retrouvez [l'annuaire](#) sur l'intranet du médiateur national de l'énergie

Réglementation et textes institutionnels

La gestion des ressources humaines est l'ensemble des pratiques mises en œuvre pour administrer, mobiliser et développer les ressources humaines impliquées dans l'activité du médiateur national de l'énergie.

L'ensemble de règles qui encadrent le travail de ses agents sont rassemblées dans des règlements internes ou chartes. Les dispositions d'ordre général prennent la forme de décisions publiées sur l'intranet.

Retrouvez l'intégralité des décisions sur [l'Intranet du médiateur national de l'énergie](#) ainsi que [l'ensemble des règlements internes](#).

Amplitude horaires de travail

Il est impératif pour l'agent de respecter son obligation quotidienne de travail – soit sept heures et quarante-huit minutes. Les agents sont donc tenus de moduler leur arrivée et leur départ en fonction de cette obligation quotidienne et dans le respect des plages fixes définies.

Le principe est que la durée totale des plages fixes est de cinq heures et trente minutes par journée de travail. Celles-ci s'étendent en matinée de 9h30 à 12h00 et dans l'après-midi de 14h00 à 17h00. Les plages variables s'étendent à l'arrivée de 8h00 à 9h30 et s'agissant des départs au-delà de 17h00.

Horaires de la pause méridienne : 12h à 14h avec la possibilité de choisir le temps de la pause méridienne : 45 minutes ou 1h15 de pause méridienne.

Formulaire pause méridienne à renseigner et à adresser à gestion@energie-mediateur.fr. Les agents ont la possibilité de bénéficier **une fois par semaine maximum** d'une pause méridienne d'amplitude plus large (de 11h30 à 14h30) en informant son supérieur hiérarchique.

Télétravail

Au bout de 3 mois d'ancienneté au sein des services du médiateur national de l'énergie, vous pouvez effectuer une demande de télétravail pour 1 jour par semaine via le [formulaire](#).

Au bout de 6 mois d'ancienneté au sein des services du médiateur national de l'énergie vous pouvez effectuer la demande de télétravail pour 2 jours par semaine (hors encadrants) via le [formulaire](#).

Les jours de télétravail peuvent être pris les mardis, mercredis ou jeudis. Il faut obligatoirement être en présentiel sur site au minimum 2 jours par semaine pour bénéficier des jours de télétravail.

Ce formulaire doit être adressé à gestion@energie-mediateur.fr

Une attestation d'assurance justifiant qu'elle couvre l'exercice du télétravail doit être transmise avec le formulaire.

La présence d'enfants de moins de 14 ans n'est pas autorisée sur le lieu de télétravail. Une attestation sur l'honneur vous sera demandée et devra être adressée au service ADFI (gestion@energie-mediateur.fr) si vous avez un enfant de moins de 14 ans.

> [Consulter la décision relative à la mise en place du télétravail](#)

Gestion des congés et ARTT

Chaque agent accède à l'outil de gestion des congés Ohris grâce à un identifiant et un mot de passe fournis le jour de son arrivée. Les droits à congés payés sont de 30 jours pour une année complète et de 18 jours de RTT.

Pour un agent n'ayant pas travaillé pendant toute l'année, les droits à congés payés et jours de RTT sont au prorata du temps travaillé.

Jours de RTT fixés par le médiateur pour l'ensemble des collaborateurs sur l'année 2025 :

- Vendredi 2 mai 2025
- Vendredi 30 mai 2025
- Jeudi 14 août 2025
- Lundi 10 novembre 2025
- Vendredi 26 décembre 2025

Retrouvez toutes les informations sur la [décision n°131 sur Intermede](#), dans l'onglet "Congés et ARTT".

Jours de fractionnement

Les collaborateurs peuvent bénéficier de :

- 1 jour de congé supplémentaire s'ils prennent 5, 6 ou 7 jours de congés payés en dehors de la période du 1er mai au 31 octobre
- 2 jours supplémentaires s'ils prennent au moins 8 jours en dehors de cette période.

Pour les collaborateurs à temps partiel, le jour ou les 2 jours supplémentaires de congés accordés pour congés pris en dehors de la période du 1er mai au 31 octobre ne sont pas proratisés.

Conditions d'ouverture des droits aux jours de fractionnement : le contrat en cours doit couvrir l'année complète du 01 janvier et 31 décembre.

Compte épargne temps (CET)

Le CET a été institué dans la fonction publique de l'Etat en 2002. Il permet aux collaborateurs qui le souhaitent de capitaliser des jours non pris de congés annuels ou de RTT. Les agents du médiateur national de l'énergie peuvent demander l'ouverture d'un CET, dès lors qu'ils ont accompli au moins une année de service public de manière continue au moment de leur demande. Son ouverture se fait à la demande expresse du collaborateur. La demande peut intervenir à tout moment dans l'année et n'a pas à être motivée.

L'alimentation du CET se fait via l'outil de gestion des congés Ohris avec un maximum de 3 jours par année jusqu'à 20 jours. Au-delà de 20 jours, les jours sont indemnisés, dans la limite de 3 jours maximum, au mois de janvier selon la grille : Catégorie A - 150 € / Catégorie B - 100 € / Catégorie C - 83 €.

Bulletin de salaire

Vos bulletins de paie et vos états annuels indiquant le montant annuel de votre revenu imposable sont dématérialisés. Ils sont mis à votre disposition sous forme électronique, dans un espace personnel sur l'espace numérique sécurisé des agents publics de l'État (ENSAP).

La création d'un compte ENSAP nécessite obligatoirement un premier bulletin de salaire de l'administration publique.

Connectez-vous sur la page d'accueil de l'ENSAP

À partir de cette page, suivez les instructions pour créer un compte ou pour vous connecter si vous en possédez déjà un.

Lorsque vous arrivez, votre première paie sera une avance de 90 % calculée au prorata du nombre de jours travaillés sur le 1^{er} mois. Les 10 % restants seront ajoutés à la paie du mois suivant. L'avance est également soumise au prélèvement à la source.

.....

Dossier administratif

Chaque agent possède un dossier administratif composé des documents justificatifs demandés lors de son recrutement au médiateur national de l'énergie.

C'est pourquoi afin de permettre sa mise à jour, chaque changement relatif à la situation administrative de l'agent doit être signalé au service Administration et Finances.

Pour les changements de situation personnelle, vous devez adresser par courriel à l'adresse gestion@energie-mediateur.fr le document justificatif :

- changement de situation familiale (mariage, pacs, divorce/rupture de pacs, naissance ou adoption, décès)
- changement d'adresse (mail ou attestation sur l'honneur)
- changement de couverture de complémentaire santé et/ou prévoyance (adhésion, dispense, couverture optionnelle)
- arrêt de travail (sous 48 heures)
- certificat médical.

Pour les changements relatifs à la protection sociale complémentaire – PSC (**mutuelle et prévoyance** – cf **Action sociale**), que vous effectuez sur les sites de la mutuelle ou de la prévoyance, vous devez le signaler au service ADFI :

- demande d'affiliation ;
- demande de dispense pour la mutuelle (sous conditions) ;
- changement d'option mutuelle (passage de l'option 1 vers l'option 2 ou 3) ;
- ajout d'option (passage de « aucune option » à l'option 1, 2 ou 3) ;
- suppression d'option ou réduction de la couverture (passage de l'option 2 ou 3 vers l'option 1).

Ces changements ont un impact direct sur la paie mensuelle.

.....

Commission consultative paritaire du médiateur national de l'énergie

La représentation du personnel a été instituée au médiateur national de l'énergie (par la décision n°33 remplacée par la nouvelle décision n°137) via la commission consultative paritaire – CCP et se réunit au moins une fois par an.

Elle peut en outre être consultée sur les questions suivantes :

- la présentation du plan de formation de l'institution ;
- la présentation du rapport social unique (RSU) ;
- l'évolution des effectifs ;
- la présentation des méthodes et des techniques de travail et leurs incidences sur la situation des agents.

Ressources humaines AU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

MEMBRES DES REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL

Collège n° 1 (catégories d'emplois A+ et A: emplois d'encadrement, conseillers experts, chargés de mission-juristes)

Les membres titulaires sont :

Floriane GAILLOT-MERCIER, Chargée de mission-juriste

Kévin PESQUER, Chargé de mission-juriste.

Les membres suppléants sont :

Estelle CHAMBET, Chargée de mission-juriste,

Nicolas DUSSAUX, Chargé de mission-juriste.

Collège n° 2 (Catégories d'emplois B et C : Analystes, conseillers, assistant(e)s)

Anissa MEZOUANI , Conseillère analyste – titulaire,

Bruno MONGINOUX, Conseiller analyste sénior – suppléant.

Voir décision n°145 du 8 octobre 2025.

La politique d'action sociale menée par le médiateur national de l'énergie en faveur de ses collaborateurs est destinée à accompagner et à aider les agents aux différentes étapes de leur vie professionnelle, pour contribuer à leur bien-être personnel et permettre d'améliorer leurs conditions de travail.

L'action sociale mise en œuvre par le médiateur national de l'énergie est facultative et vient en complément des prestations légales. Le médiateur national de l'énergie en fixe les conditions et les modalités d'attribution.

Retrouvez l'intégralité de l'action sociale sur [l'intranet du médiateur national de l'énergie](#)

Subvention repas

Les agents bénéficient d'une subvention prenant en charge la totalité du droit d'entrée concernant la restauration collective de la Grande Arche.

Protection sociale complémentaire - PSC : Mutuelle et Prévoyance

1 - Volet Mutuelle

Depuis du 1er janvier 2025, une mutuelle **obligatoire** employeur est mise en place dans la fonction publique (participation de l'employeur à hauteur de 50% de la couverture de base). Pour le médiateur national de l'énergie, l'assureur est Alan.

Une fois affilié et en tant qu'agent du médiateur national de l'énergie vous pouvez soit adhérer soit demander une dispense directement en ligne sur le site de la mutuelle Alan.

A - Adhésion

Couverture de base (participation employeur à hauteur de 50% de la couverture de base) + options complémentaires facultatives (participation de l'employeur à hauteur de 5€ maximum quelque soit l'option choisie).

B - Cas de dispenses

Toute demande de dispense auprès des services Alan est à justifier.

Vous êtes :

- en CDI et vous avez déjà une couverture individuelle, la dispense est temporaire et valable 12 mois.
 - Vous devez fournir une attestation de couverture de l'assureur, mentionnant votre nom et la date de début ou de renouvellement du contrat.
- en CDD
 - Vous devez justifier d'une couverture individuelle pendant toute la durée de votre contrat en fournissant une attestation nominative de couverture santé individuelle valide pour la période du CDD.
- couvert (en tant qu'ayant droit) : dispense possible que si la couverture santé ne provient d'un contrat collectif d'un ministère
 - Vous devez fournir une attestation de l'assureur précisant votre nom et celui du conjoint/parent, la nature collective du contrat, le nom de l'entreprise, la date d'édition du document (la date de début du contrat n'est pas obligatoire).

Tout changement de couverture mutuelle (adhésion, résiliation, couverture optionnelle) doit être signalé au service ADFI et/ou par courriel adressé à gestion@energie-mediateur.fr.

2 - Volet Prévoyance

Tous les agents publics peuvent bénéficier d'une prévoyance via le contrat collectif à adhésion facultative auprès de la CNP Assurances et de La Mutuelle Générale.

La prévoyance couvre les risques liés à une interruption de travail temporaire ou définitive (maladie, invalidité, décès).

Le contrat comprend :

- Des garanties de base ;
- Des garanties optionnelles que vous pouvez souscrire librement en complément.

À noter : le médiateur national de l'énergie prend en charge une part de la cotisation de base à hauteur de 7 € par mois. Les options sont entièrement à la charge de l'agent. Ces options sont mentionnées sur le tableau des garanties sauf l'option 3 « Dépendance » qui est accessible uniquement via le simulateur.

Procédure d'adhésion :

- 1 - Vous devez informer le service ADFI de votre souhait d'adhésion.
- 2 - Vous recevrez un mail avec un lien vous invitant à la souscription étape par étape.
- 3 - Une fois votre adhésion validée par les services de la CNP, vous devrez informer le service ADFI de la date d'effet de votre couverture de prévoyance.
- 4 - Le remboursement de la cotisation par l'employeur à hauteur de 7€ sera mis en place sur votre bulletin de paie.

> Voici une fiche information sur les démarches à suivre : [Consulter la fiche information](#).

Chèques-vacances

Le médiateur national de l'énergie propose à ses collaborateurs d'acquérir des chèques-vacances d'un montant de 150 € (celui-ci est majoré de 50 € par enfant à charge âgé de 18 ans au plus au 1er juin de l'année considérée).

La participation de l'institution au montant des chèques-vacances acquis est en fonction de la rémunération brute mensuelle de l'agent. Ils sont acquis en une fois, à condition d'en faire la demande avant le 1er juin de chaque année.

Chèques-cadeaux

À noter que des chèques cadeaux d'une valeur de 120 € sont remis à chaque agent pour Noël présent à la date du 25 décembre de l'année considérée (100 € supplémentaires pour les enfants d'agents âgés de 18 ans et moins au 25 décembre de l'année considérée)

L'association ASCE75

La Grande Arche possède une association sportive, culturelle et sociale.

Chaque collaborateur est libre d'y adhérer.

Une fois que vous êtes adhérent, il est possible de s'abonner à différentes activités sportives comme le fitness, le badminton, la zumba ou encore le Yoga.

D'autres activités sont également proposées comme des cours de guitare ou de chorale. Vous trouverez aussi sur le site internet des tarifs réduits concernant les entrées de cinéma et parcs d'attraction.

Enfin l'association propose de nombreux partenariats tout au long de l'année.

Vous trouverez la totalité des activités et des tarifs sur son site internet ouvert à l'ensemble des collaborateurs du médiateur national de l'énergie

Pour y accéder, il suffit de se rendre sur extranet.asce-ac.asso.min-e2.fr et de rentrer les informations suivantes :

- **Utilisateur** : asce-centrale
- **Mot de passe** : @sce75

Vous souhaitez adhérer à l'association ?

Un onglet bulletin d'adhésion est disponible sur son site internet.

Le montant de l'adhésion est calculé en fonction du nombre de points indiqué sur votre fiche de paie.

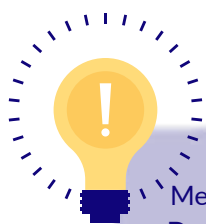
1 - Participation aux frais d'adhésion à l'association ASCE75

Le médiateur national de l'énergie prend en charge 100% des frais d'adhésion des agents à l'association ASCE75.

2 - Participation aux frais d'inscription aux activités sportives des enfants

Le médiateur national de l'énergie propose à ses agents de prendre en charge une partie des frais d'inscription aux activités sportives ou culturelles exercées par leur(s) enfant(s) âgés de moins de 18 ans au jour de l'inscription.

La prise en charge varie de 30 % à 50 % en fonction de la rémunération de l'agent, dans la limite de 100 € par enfant et par an.



Comment être remboursé des frais d'adhésion ASCE75 ?

Merci de renseigner et de signer le formulaire disponible sur Intermede : **Document de demande de remboursement** et de l'adresser accompagné de la copie de votre carte d'adhérent à : gestion@energie-mediateur.fr

Comment être remboursé des frais d'inscription de vos enfants aux activités sportives?

Merci de renseigner et de signer le formulaire disponible sur Intermede : **Document de demande de remboursement** et de l'adresser accompagné de la ou des factures d'inscription acquittées à : gestion@energie-mediateur.fr



Aide à l'installation des personnels (AIP)

C'est une aide financière pour le paiement du 1er mois de loyer (provision pour charges comprises) ainsi que des frais d'agence et de rédaction de bail, du dépôt de garantie et des frais de déménagement.

Les montants maximums de l'aide accordée varient en fonction de la situation du demandeur :

- 1 500 € pour les agents résidant dans une commune relevant d'une "zone ALUR" au sens du **décret n° 2013-392 du 10 mai 2013** ou pour les agents exerçant une partie de leurs fonctions en quartiers prioritaires de la politique de la Ville.
- 700 € dans tous les autres cas.

Le montant de l'aide versée ne peut être supérieur au montant des dépenses réellement engagées par l'agent.

Comment constituer son dossier ?

La demande d'AIP doit être déposée en ligne sur le site www.aip-fonctionpublique.fr. Ce site permet également d'effectuer une simulation ou d'obtenir des renseignements complémentaires sur cette prestation.

Le code ministère à renseigner pour la simulation et le dossier de demande d'aide est le code : 223

Les demandes doivent être déposées dans les vingt-quatre mois qui suivent l'affectation et dans les douze mois qui suivent la signature du contrat de location.

.....

Visite médicale :

Chaque nouvel agent recruté au sein des équipes du médiateur nationale doit passer une visite médicale d'aptitude pour l'exercice de ses fonctions du poste occupé.

Le service ADFI se charge de la prise de rendez-vous auprès du centre médical et enverra un courriel de rendez-vous agenda à chaque agent concerné.

Ce courriel indiquera les coordonnées du centre médical, la date de la visite, la convocation , la lettre de mission destinée au médecin agréé.

Les frais médicaux de cette visite sont pris en charge par le médiateur national de l'énergie.

Après chaque visite, l'agent doit remettre au service ADFI la convocation renseignée et signée du médecin agréé, et accompagnée du certificat médical au cas échéant.

.....

Campagne annuelle de vaccination :

Chaque année, le médiateur national de l'énergie prend en charge les frais liés à la vaccination contre la grippe saisonnière et contre le COVID, pour les agents volontaires.

Le service ADFI se charge des modalités pratiques de ces campagnes : centralisation du volontariat des agents, commande des vaccins, prise de rendez-vous avec le cabinet médical, réservation de salle...

La vaccination se fait dans les locaux du médiateur national de l'énergie.

Quels sont mes droits en tant qu'apprenti ?

En tant qu'apprenti-salarié :

- vous percevez une rémunération (entre 25 % et 78 % du Smic) ;
- vous bénéficiez d'une couverture sociale : vous êtes affilié au régime de protection sociale dont dépend votre employeur, vous bénéficiez des congés maladie et de maternité/paternité... ;
- vous avez droit aux congés payés : soit 6 semaines par an auxquelles s'ajoutent 5 jours de congés supplémentaires pour préparer les examens ;
- vous avez droit à une période d'essai de 45 jours au moment de votre embauche ;
- vous bénéficiez d'un examen médical dans les deux mois qui suivent la date de votre embauche ;
- vous pouvez participer aux élections des représentants du personnel (si vous remplissez les conditions d'électorat et d'éligibilité; dans notre cas au moins 6 mois d'ancienneté à la date de l'élection).

Votre statut d'apprenti vous donne droit à :

- une carte nationale d'apprenti (ou carte étudiant des métiers) qui donne accès à de nombreux avantages et réductions ;
- une exonération d'impôts sur le revenu si votre salaire ne dépasse pas le Smic annuel.

Quelles sont mes obligations ?

En tant qu'apprenti, vous vous engagez à :

- assister aux cours dispensés au sein de votre organisme de formation ;
- être présent chez votre employeur et à respecter les horaires de travail qui figurent dans votre contrat ;
- effectuer les travaux qui vous sont confiés par votre employeur ;
- respecter les règlements intérieurs, les consignes et le matériel, au sein de l'organisme de formation comme chez votre employeur ;
- vous présenter aux examens ;
- transmettre les justificatifs nécessaires en cas d'absence au service AdFi.

Le téléphone

Chaque collaborateur dispose d'un poste téléphonique (modèle 6865i).

Comment utiliser les postes de téléphone ?

À la première utilisation, vous devez vous authentifier :

Pour utiliser votre poste pour la première fois, vous devez effectuer les manipulations suivantes :

- entrez votre numéro de poste à 5 chiffres
- entrez le code de sécurité 0000 par défaut pour déverrouiller le téléphone
- personnalisez le code de sécurité

Un mode d'emploi **consultable sur l'intranet** indique la marche à suivre pour utiliser votre téléphone et pour découvrir ses fonctionnalités.

Quels sont les numéros de téléphone des collaborateurs du médiateur national de l'énergie ?

Ils sont tous composés du préfixe 01 44 94 6, suivi du numéro à trois chiffres de leur poste. Pour appeler les collaborateurs en interne, composer le 10 + les 3 derniers chiffres de leur poste, **disponibles dans l'annuaire**.

Exemple pour contacter Ambre COLOVRAY : 10 635 en interne / 01 44 94 66 35 en externe



Qui contacter en cas de problème ?

Pour tout problème de téléphone ou d'ordinateur vous pouvez écrire directement à it@energie-mediateur.fr
OU
ouvrir un **ticket GLPI**
Identifiants : **prénom.nom**
Mot de passe : **mot de passe session Windows**

Solution de téléphonie en ligne

La solution « 3CX » permet d'avoir une ligne téléphonique pro sur une application smartphone, un client web ou une application sur PC. Par conséquent chaque collaborateur en possède une.

Pour effectuer un renvoi de votre ligne fixe vers 3CX, il suffit de composer les chiffres suivants :

- *210 + 01 85 01 0 + (votre numéro 3CX à 3 chiffres)
- Pour enlever le renvoi, composer le #21



Qui contacter en cas de problème ?

Pour tout problème de téléphone ou d'ordinateur vous pouvez écrire directement à it@energie-mediateur.fr
OU
ouvrir un **ticket GLPI**
Identifiants : **prénom.nom**
Mot de passe : **mot de passe session Windows**

Le Bookclub

Une bibliothèque collaborative pour les collègues du médiateur national de l'énergie a été mise en place.

Nous disposons à cet effet d'un meuble prêt à accueillir les livres que vous souhaitez partager et faire découvrir à vos collègues.

Vous pouvez venir déposer des livres que vous souhaitez prêter dès maintenant dans le bureau 17N60.

La Mappemonde

Le service information et communication a mis à votre disposition une carte du monde ainsi qu'une carte de France.

Si vous le souhaitez, vous pouvez nous envoyer une carte postale ou bien nous la rapporter en personne. Nous nous ferons un plaisir de l'épingler sur notre mappemonde située dans l'espace, juste après la tisanerie.

Le Buzz Hebdo

Restez informé(e) chaque semaine !

Le service Information et Communication vous envoie une newsletter interne avec un récapitulatif des temps forts de la semaine passée et les infos essentielles à ne pas manquer.

Vous ne la recevez pas encore ? Écrivez à ambre.colovray@energie-mediateur.fr.

Les réseaux sociaux

Envie de mettre votre LinkedIn aux couleurs du médiateur national de l'énergie ? C'est maintenant possible !

Téléchargez simplement le bandeau LinkedIn ([cliquer ici](#)), puis remplacez-le sur votre profil personnel. Vous pouvez aussi le retrouver sur l'Intermède, dans l'onglet "Ressources humaines" et "Pack Nouvel Arrivant".

Envie de soutenir les publications du médiateur national de l'énergie sur les réseaux sociaux ? Découvrez notre guide des bonnes pratiques à télécharger ici : [[télécharger le guide](#)]. Vous pouvez également le retrouver dans l'onglet "Ressources humaines" et "Pack Nouvel Arrivant".

Fond d'écran pour les visioconférences

L'équipe Communication vous propose un nouveau fond d'écran à utiliser lors de vos visioconférences. Une trame est également mise à votre disposition pour vous accompagner si besoin. En cas de difficulté, n'hésitez pas à contacter [l'équipe Communication](#) ou [Fettah El Aoufir](#) : nous sommes là pour vous aider.

- [Fond d'écran visioconférence](#)
- [Trame à suivre pour changer son fond d'écran de visioconférence](#)

.....

Le courrier

Distribution du courrier

Le bureau du courrier fonctionne sans interruptions de 8h à 16h30 en Arche niveau 2. L'équipe d'Awa dépose, dans les casiers prévus à cet effet, le courrier "départ" et relèvent le courrier "arrivée" qui devra avoir été préalablement traité par destination.

Le traitement des courriers simples

Tout courrier du médiateur national de l'énergie est affranchi, au tarif lettre verte, sauf cas très exceptionnel justifié.

Le cachet du service expéditeur doit apparaître obligatoirement au dos des enveloppes pour permettre une traçabilité de la dépense.

Les listes de diffusion doivent être régulièrement mises à jour par les services pour éviter les retours et contribuer à la diminution des coûts d'affranchissement.

Livraison (niveau - 2)

Pour recevoir un colis par un transporteur, il faut demander au fournisseur de préciser les informations suivantes sur le bon de livraison :

Adresse du quai de livraison de l'Arche:
Médiateur national de l'énergie
c/o Ministère de la Transition Ecologique
Quai de livraison Arche Paroi Sud
18 Voie Georges Hutin (prendre le sens
interdit menant au quai de livraison)
92800 PUTEAUX



Comment expédier un recommandé ou un colis ?

Pour en savoir plus sur les différentes procédures d'envoi du courrier merci de vous rendre sur l'onglet Téléphone, courrier & livraisons de l'intranet du médiateur national de l'énergie sous l'onglet pratique

.....

Accès aux e-mail depuis le navigateur

Il est possible d'accéder à votre mail depuis le navigateur web. Il suffit de se rendre depuis la page de connexion Microsoft Outlook : <https://login.microsoftonline.com>

Après s'être rendu sur la page de connexion entrez vous adresse mail professionnelle :

- Identifiant : nom.prénom@energie-mediateur.fr
- MDP : Mot de passe de votre session Windows



Qui contacter en cas de problème ?

Pour tout problème de téléphone ou d'ordinateur vous pouvez écrire directement à it@energie-mediateur.fr
OU
ouvrir un **ticket GLPI**
Identifiants : **prénom.nom**
Mot de passe : **mot de passe session Windows**

.....

Photocopieurs et impression

Les ramettes de papier vierge aux formats A4 et A3 sont livrées, sur demande, dans les locaux ou points photocopieur d'étage par les services du ministère.

Les photocopieurs d'étage ne sont pas prévus pour les tirages supérieurs à 150 pages.

Le papier utilisé est issu de forêts gérées durablement selon la certification PEFC (promouvoir la gestion durable de la forêt).

Nous utilisons également de façon conséquente du papier recyclé «Ecofolio».

Au 17^{ème} étage, trois imprimantes (5, 6, 7) sont disponibles.

Merci de faire attention à votre consommation de papier et d'imprimer en cas de vraie nécessité.

Les cartouches d'encre des copieurs du médiateur national de l'énergie sont automatiquement commandées sans demande particulière.

Si vous devez remplacer les cartouches d'encre usagées, merci de venir au bureau 17S05 pour échanger les cartouches vides contre des cartouches neuves.

Le service ADFI se charge du recyclage des cartouches auprès des services du ministère.



Qui contacter pour obtenir du papier ou de cartouches d'encre copieurs ?

Merci de contacter :

Ophélie POTIER - bureau 17S05

ophelie.potier@energie-mediateur.fr

ou gestion@energie-mediateur.fr

.....

Fournitures de bureau

Pour vous accompagner dans votre travail quotidien, le médiateur national de l'énergie met à votre disposition des fournitures de bureaux: cahiers, post-it, stylos, calendriers annuels, agrafeuses, stabilos, thermomètres intérieurs de bureaux, piles...

Pour exprimer votre besoin vous pouvez venir dans le bureau 17S05, ou contacter le service ADFI qui se chargera de centraliser les commandes.



Besoin de fournitures de bureau ?

Merci de contacter :

Ophélie POTIER - bureau 17S05

ophelie.potier@energie-mediateur.fr

ou gestion@energie-mediateur.fr

Les espaces collectifs de travail

Plusieurs types d'espaces collectifs de travail sont à votre disposition dans l'Arche.

1 - Les espaces de réunion

La salle 17N73 est la salle de réunion réservée au médiateur national de l'énergie. Pour la réserver, vous devez directement saisir les créneaux via l'agenda outlook en sélectionnant "Salle de réunion".

L'Arche paroi sud comporte des salles de réunion sur plusieurs étages autres que le 17^{ème} étage, d'une capacité de 10 à 30 personnes.

L'Arche Paroi sud possède également deux grandes salles de réunion modulables, d'une capacité entre 45 et 90 personnes selon la configuration, sont situées au niveau 3 :

- Passy (côté Paris)
- Ségur (côté Nanterre)

Il existe également un wifi pour les visiteurs. Pour récupérer les codes il faut demander à l'accueil.

2 - Les espaces de confidentialité

Des espaces de confidentialité sont situés à chaque étage de l'Arche. Ils sont à votre disposition pour vous isoler, pour accueillir un interlocuteur extérieur, pour passer un appel téléphonique ou pour échanger de manière confidentielle avec un collègue. Ils sont équipés d'une table, de chaises et d'un téléphone.



Comment réserver une salle dans l'Arche Paroi sud

Pour réserver une salle merci de suivre
les étapes suivantes
disponibles sur l'intranet :

<https://intermede2energie-info.fr/index.php/pratique/reservation-salle-de-reunion/>

La restauration dans l'Arche

1 - Le restaurant administratif

Le restaurant administratif, de formule libre service, est situé au niveau -1 de l'Arche : l'accès se fait par les ascenseurs ou par le patio extérieur.

Déjeuner dans les bureaux n'est pas autorisé.

Un espace est prévu dans le restaurant pour les agents qui ont apporté leur repas.

Il est ouvert de 11h30 à 14h à tous les agents du médiateur national de l'énergie. Le paiement s'effectue aux caisses avec votre badge d'accès préalablement crédité.

Les tickets sont dématérialisés. Pour en obtenir, il faut en faire la demande en caisse.

Si vous voulez recharger votre badge et suivre vos dépenses de la cantine et de la cafétéria, vous pouvez télécharger l'application Foodi.

Vous devez saisir le numéro du badge et sélectionner le ministère de la transition écologique.

Pour obtenir le numéro de votre badge, merci de vous adresser au service ADFI

2 - La cafétéria (paiements par chèque, espèces, CB et badge)

La cafétéria est située au niveau -1, elle est ouverte de 8h à 15h.

Une consigne est facturée pour toutes les boissons, vous pouvez récupérer le montant de celle-ci en restituant le gobelet dans les machines prévues à cet effet.

3 - Les espaces de convivialité (tisaneries)

Des espaces de convivialité sont prévus côté sud du 5^{ème} au 17^{ème} étage et en noyau central du 18^{ème} au 33^{ème} étage.

Les espaces de convivialité sont équipés d'une table et de sièges, d'un évier, d'un réfrigérateur, d'un distributeur d'eau chaude et d'eau froide. En complément, des distributeurs de friandises sont installés aux niveaux -3, 3, 25 et 34. Vous y trouverez également un panneau d'affichage et un écran d'information.

Les réfrigérateurs doivent être vidés chaque fin de semaine afin que l'entretien puisse être effectué. À défaut, le contenu sera jeté par mesure d'hygiène.

Les tisaneries ne sont ni des cuisines, ni des annexes du restaurant administratif.



Comment recharger ma carte de cantine ?

Votre badge d'accès sert également de badge cantine
Vous pouvez le recharger sur les bornes prévues à cet effet au -1
ou bien directement en caisse ou via l'application Foodi

Sûreté

L'immeuble est surveillé en permanence. Le gardiennage est assuré 24h/24.
Le PC sûreté est situé au niveau 3 de l'Arche

Nettoyage des locaux et collecte des déchets

Le nettoyage et la collecte des déchets sont gérés par l'unité « entretien et environnement » du service des politiques support et des systèmes d'information (SPSSI). Des prestations exceptionnelles sont possibles sur demande.

Les équipes de nettoyage effectuent deux roulements par semaine dans vos bureaux, le jeudi pour les poussières et le vendredi pour l'aspirateur.



Comment contacter les équipes de nettoyage ?

Vous pouvez contacter les équipes de nettoyage via cet email :
proprete-set11.set11.set.sas.daf.sg@developpement-durable.gouv.fr

La collecte des déchets de bureau

Les collaborateurs ne sont pas dotés de poubelles individuelles et aucun ramassage n'est effectué dans leurs bureaux par le personnel d'entretien.

Les déchets courants doivent être déposés par le collaborateur dans des collecteurs spécifiques, les points d'apport volontaire (PAV), situés dans les tisaneries.

Il est mis à disposition de chaque agent un matériel individuel pour le stockage journalier de certains déchets.

Un bac collecteur de couleur bleue pour le papier, des sachets kraft pour les déchets résiduels (mouchoirs, épiluchures de fruit, sachet de thé...) sont disponibles au niveau de la tisanerie.

Collecte des cartons

Si vous avez de nombreux cartons à évacuer il est nécessaire d'écrire à l'adresse ci-dessus et de demander un container. S'il ne s'agit que d'un ou deux cartons écrire à la même adresse pour que le service de propreté puisse venir les récupérer.

Vie quotidienne DANS L'ARCHE

Tri des poubelles

Les bouteilles plastiques, canettes en aluminium, piles, restes alimentaires et verres sont à jeter directement dans les conteneurs dédiés.

Ce procédé facilite le tri et la revalorisation ultérieure de ces déchets, dans la logique de l'économie circulaire.

Ensemble, valorisons nos déchets !



Médiateur national de l'énergie



Mise à jour : 29 juin 2026