

Dossier de presse

médiateur national de l'énergie



POURQUOI UN MÉDIATEUR DE L'ÉNERGIE ?

- Pour informer et régler à l'amiable des litiges avec les entreprises du secteur de l'énergie.
- Le médiateur national de l'énergie est une autorité publique indépendante créée par la loi [n°2006-1537 du 7 décembre 2006](#) relative au secteur de l'énergie.
 - Son indépendance est garantie par un mandat irrévocable et à durée déterminée (6 ans), renouvelable une fois, du médiateur ;
 - Son financement est assuré par l'Etat. Son budget, voté par le parlement, s'élève à 5,3 millions d'€ pour 2023.

QUI EST LE MÉDIATEUR ?



©KIM REDLER

Par arrêté ministériel du 7 novembre 2025, publié au [Journal officiel du 16 novembre 2025](#), Bernard DOROSZCZUK a été nommé médiateur national de l'énergie. Il prendra ses fonctions le 28 novembre, au terme du mandat d'Olivier CHALLAN BELVAL.

Ingénieur général des mines honoraire et membre associé du Conseil général de l'économie, Bernard DOROSZCZUK a exercé de hautes responsabilités dans le domaine de l'énergie, de la sûreté, de la protection de l'environnement et de la certification.

Il a été directeur général du Comité français d'accréditation (Cofrac) chargé notamment de s'assurer de la compétence et de l'impartialité des organismes de certification de conformité des produits et des services.

De 2018 à 2024, il a présidé l'Autorité de sûreté nucléaire (ASN) et a contribué au renforcement de la rigueur, de la transparence et du dialogue entre les institutions, les acteurs économiques et associatifs, et les citoyens.


LES MISSIONS DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

- ✓ **La première mission est l'information** : informer les consommateurs d'énergie sur leurs droits. Cette mission est assurée grâce au centre d'appel, au site internet et au comparateur des offres d'énergie mis en place par le médiateur national de l'énergie.
- ✓ **Sa deuxième mission est la médiation** : son objectif est d'aider les consommateurs à régler les litiges qu'ils rencontrent avec leurs fournisseurs d'énergie ou les gestionnaires de réseaux de distribution.
- ✓ **Deux missions complémentaires s'y ajoutent** : le **pouvoir d'influence et la force de proposition**. Ce pouvoir s'exerce à travers le dialogue et les échanges réguliers qu'il entretient avec les entreprises du secteur, ainsi que par sa capacité à « dire les choses ». Le médiateur national de l'énergie dispose ainsi d'un pouvoir d'influence lui permettant d'inciter ces entreprises à améliorer leurs pratiques.

ELLES SE DÉCLINENT EN 3 AXES D' ACTIONS :

1. **Mettre à disposition des outils** d'informations facilement accessibles et concrets.
2. **Résoudre** les litiges individuels.
3. **Proposer des évolutions** des pratiques et des politiques publiques.

SES DISPOSITIFS D'INFORMATION

Le médiateur national de l'énergie informe les consommateurs sur leurs droits. À cet effet, il gère le service d'information  qui comprend :

- ✓ un centre d'appels accessible au  du lundi au vendredi de 8h30 à 18h ;
- ✓ un site internet dédié www.energie-info.fr, où sont publiés des informations et des outils pratiques pour les consommateurs (fiches pratiques sur les démarches et les droits, comparateur d'offres des fournisseurs d'électricité et gaz naturel, caleulettes etc.).

Le [comparateur d'offres](#) de fourniture d'électricité et de gaz est gratuit, indépendant, pédagogique.

Le consommateur renseigne son profil et la commune où il réside (car les prix du gaz naturel et de certaines taxes en électricité peuvent varier d'une commune à une autre).

Plus qu'un simple comparateur de prix, cet outil précise les caractéristiques essentielles des offres (prix réglementé ou non, énergie verte...).



Comparateur d'offres d'électricité et de gaz naturel

d'électricité
 de gaz naturel

Mon code postal :

ex : 33100

Je compare

Outil fourni par energie-info.fr, le site d'information du médiateur national de l'énergie, institution publique indépendante.

SES DISPOSITIFS DE MÉDIATION

Le médiateur national de l'énergie propose des solutions amiables aux litiges entre les consommateurs et les opérateurs (fournisseurs, gestionnaires de réseaux et/ou acheteurs d'électricité).

En cas de litige avec un opérateur d'énergie, le consommateur ou son représentant (famille, association de consommateurs, services sociaux ou tout autre « aidant ») peut saisir gratuitement le médiateur par courrier ou en ligne sur

SoLLEn
SOLUTION EN LIGNE
AUX LITIGES D'ÉNERGIE

L'outil de saisine en ligne [SoLLEn](#) est **gratuit, intuitif et interactif**.

Le consommateur remplit un formulaire et enregistre les documents nécessaires au traitement de son dossier.

SoLLEn facilite les échanges entre le consommateur, le médiateur et les opérateur et réduit les délais de traitement.

Cet outil s'inscrit dans la dynamique européenne et mondiale du développement du règlement en ligne des litiges.

The screenshot displays the SoLLEn web interface for a case detail. At the top, the SoLLEn logo and the French Republic emblem are visible. The page title is 'Détail dossier : D2021-47943'. Below the title, there are navigation tabs: 'Retour liste', 'Ajouter', 'Historique', 'Dupliquer', 'Nouveau', and 'Messagerie privée'. The main content is organized into several sections:

- Identification du requérant:** Adresse électronique: celine.lenourichel@outlook.fr; Civilité: Madame; Nom: LENOURICHEL; Prénom: Céline; Type: Particulier; Téléphone 1: 00...; Téléphone 2: .
- Adresse du lieu de consommation:** Adresse: 66 rue de la Pinterie; Code postal: 35300; Commune: FOUGERES.
- Adresse postale:** Adresse: 66 rue de la Pinterie; Code postal: 35300; Commune: FOUGERES.
- Identification de la saisine:** N° Dossier: D2021-47943; Energie: Électricité + Gaz; Fournisseur: MEGA ENERGIE; Distributeur: Anissa MEZOUANI; Collaborateur (MNE): Déposé; Etat: ; Sous-état: ; Casier(s) (id(s) MNE): .
- Qualification de la saisine:** Objet du litige: Consommation anormalement élevée; La conso conteste les montants facturés par MEGA ENERGIE; Détail du litige: ; Type symptôme (MNE): Litige; Symptôme: Prix / Tarif; Sous Symptôme: Contestation de prestations et services annexes; Canal de réception: Email infoconso; Ejeu financier de votre litige: ; Commentaire (MNE): ; Mots clés (MNE): ; Compteur communicant (MNE): Non; Difficulté de paiement (MNE): Oui; Mensure de coupure: Non; Coupure ou limitation d'énergie: Non; Dossier sensible (MNE): Non; Date de la réclamation écrite: 30/07/2021.

LE CHAMP DE COMPÉTENCE DU MÉDIATEUR



POUR QUI ?

Consommateurs et autoconsommateurs particuliers, artisans, commerçants et professions libérales, certaines PME (- de 10 salariés et 2 M€ de CA), associations à but non lucratif, collectivités locales et syndicats de copropriétaires.



POUR QUELLES ENERGIES ?

Électricité, gaz naturel, gaz pétrole liquéfié (GPL) en bouteille ou en citerne, fioul, bois et réseaux de chaleur.



POUR QUOI ?

Le médiateur national de l'énergie peut intervenir pour la résolution de litiges nés de l'exécution des contrats conclus avec une entreprise du secteur de l'énergie.

LES ÉTAPES D'UN DOSSIER CHEZ LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

Le consommateur n'a pas résolu son problème avec l'opérateur au bout de 2 mois



Saisine du médiateur par le consommateur ou la personne qui l'assiste



Dossier recevable

Proposition d'une solution à l'amiable

Emission d'une recommandation



Dossier non recevable

Orientation dans les démarches ou vers le bon interlocuteur

Une recommandation n'a pas de caractère contraignant mais plus de 90 % des opérateurs suivent les recommandations du médiateur.

CHIFFRES CLEFS - INFORMATION

3,6 millions

de consommateurs
renseignés



305 328

de consultations sur
energie-mediateur.fr

3,2 millions

de consultations sur
energie-info.fr

dont

1,9 millions

de comparaisons
d'offres

6 294

demandes via
le formulaire



106 999

appels
au n° vert

dont

61 776

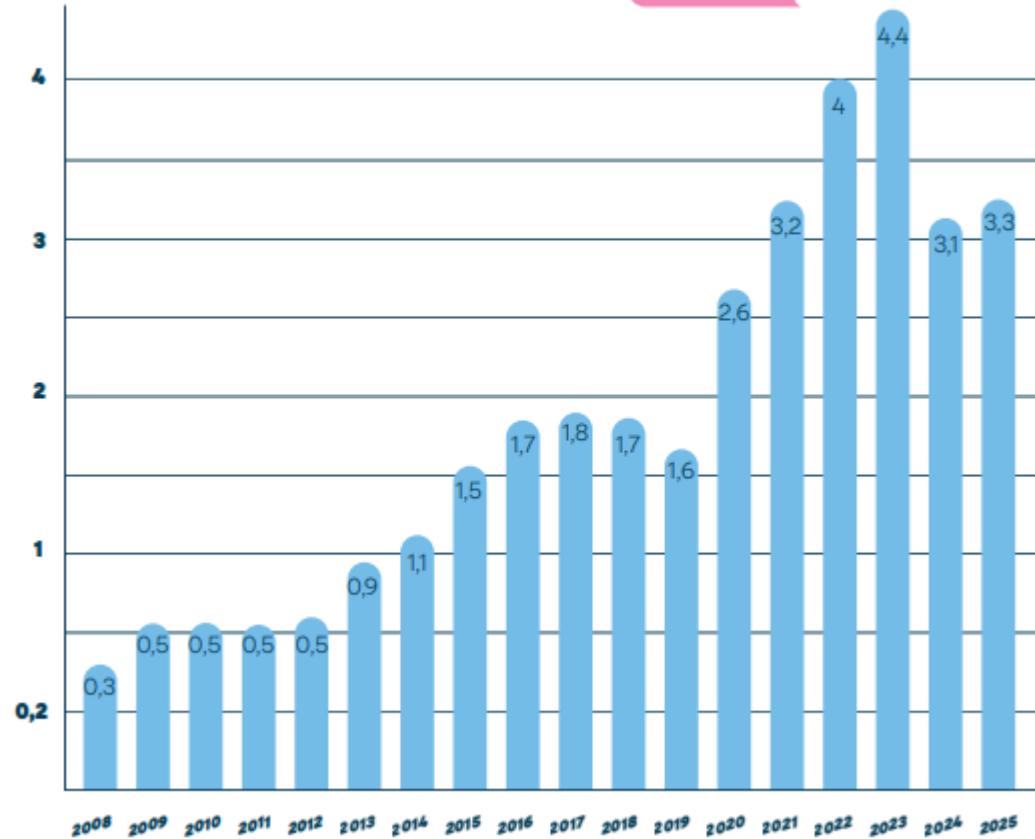
appels traités
par un conseiller

45 223

pour la liste
des fournisseurs

ÉVOLUTION DES VISITES SUR ENERGIE-INFO.FR

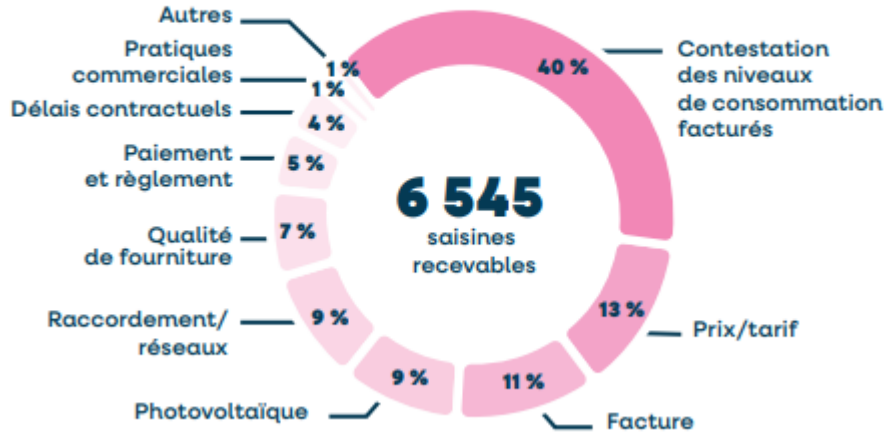
en millions



Extrait du rapport annuel 2025

CHIFFRES CLEFS - MEDIATION

TYPLOGIE DES SAISINES

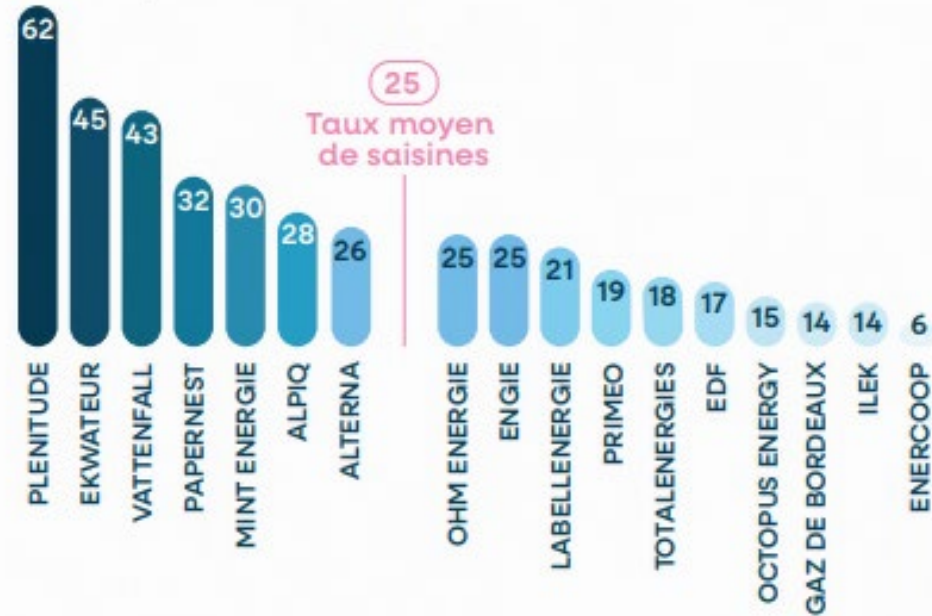


PROFIL DES REQUÉRANTS



TAUX DE SAISINES EN MÉDIATION

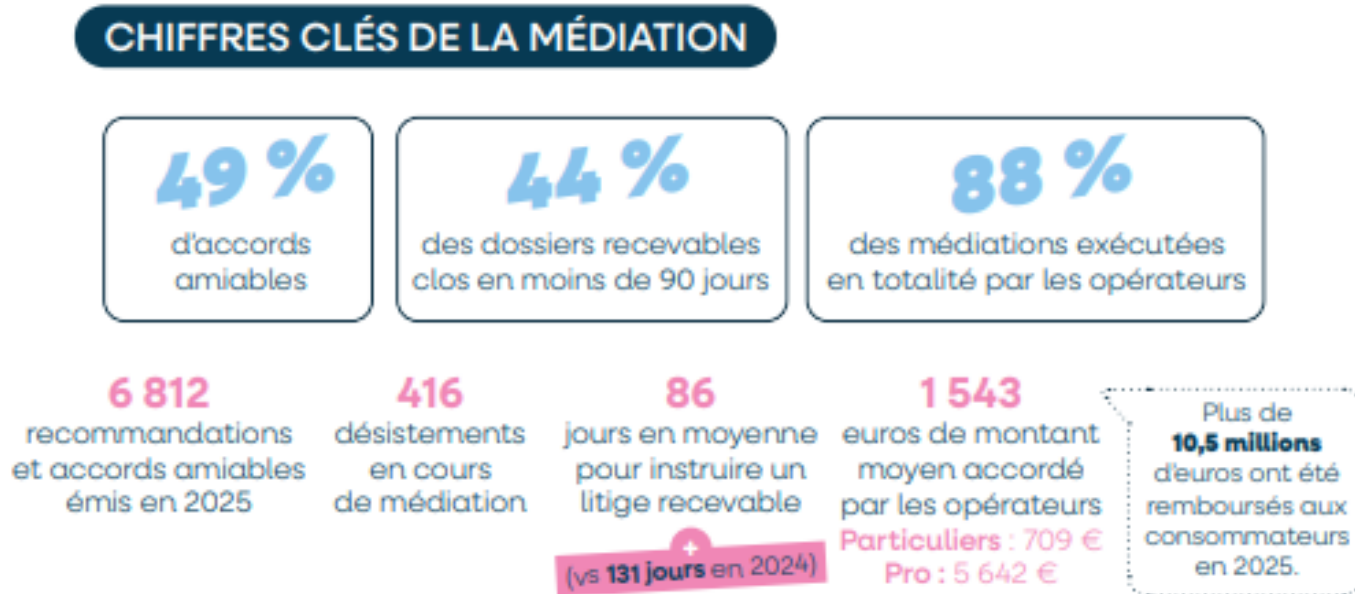
Saisines reçues sur l'année 2025 pour 100 000 contrats résidentiels.¹



¹ Le nombre de contrats gaz et électricité est le portefeuille moyen calculé par la Commission de régulation de l'énergie. Par équité, les litiges et saisines reçues par les médiateurs internes des fournisseurs qui en disposent sont également comptabilisés. Seuls apparaissent les fournisseurs nationaux ayant plus de 50 000 contrats résidentiels sur les zones ENEDIS/GRDF.

CHIFFRES CLEFS - MEDIATION

- 6 545 saisines recevables en 2025, -8 % par rapport à 2024
 - 6 812 recommandations émises en 2025, -14 % par rapport à 2024
- ⇒ Baisse des délais d’instruction des dossiers : 86 jours en moyenne en 2025 vs 131 jours en 2024



Extrait du rapport annuel 2025

LE BAROMÈTRE ENERGIE-INFO

Chaque année, le médiateur national de l'énergie interroge les consommateurs particuliers afin de mesurer l'évolution de leur connaissance et perception du marché de l'électricité et du gaz naturel. Les résultats sont publiés sur son [site](#).

✓ La précarité énergétique en progression

- **85 %** des ménages estiment que leurs factures représentent une **part importante de leur budget**, ce chiffre est le plus élevé depuis 2007 ;
- **36 %** des ménages déclarent rencontrer des **difficultés pour payer leurs factures** de gaz ou d'électricité (contre 28 % en 2024) ;
- **35 %** des ménages déclarent avoir **souffert du froid** au moins 24h dans leur logement l'hiver dernier ; ce chiffre est en hausse, il était de 30 % en 2024 et de 14 % en 2020.

✓ Des gestes limités en faveur de la transition écologique

- **87 %** des ménages le font pour **réduire leurs factures** et **34 %** invoquent une **motivation environnementale** ;
- En moyenne, **5,6 gestes d'économie d'énergie** sont pratiqués par foyer (contre 6 en 2024).

✓ Des pratiques commerciales à améliorer

- **44 %** des foyers déclarent avoir été sollicités pour souscrire un contrat de fourniture d'énergie en 2025 (41 % en 2024) par téléphone (54%), internet (37%), à domicile (19 %) ou par courrier (15 %).
- 56% des foyers ont déjà changé de fournisseur ou envisagent de le faire, **l'utilisation des comparateurs d'offres de fourniture d'énergie** progresse de 6 points (**55 %** en 2025 contre 49 % en 2024). Pourtant, seuls **51 %** de leurs utilisateurs savent que ces sites peuvent être rémunérés par les fournisseurs

Extraits du Baromètre du médiateur publié en novembre 2025

QUE PEUT FAIRE LE MÉDIATEUR POUR VOUS, JOURNALISTE ?

- L'énergie est un sujet d'actualité : ouverture du marché à la concurrence, pratiques des fournisseurs vis-à-vis du consommateur... Le rôle du médiateur national de l'énergie lui confère un rôle clef.
- Grâce à son expertise et celle de ses collaborateurs, le médiateur apporte à vos sujets un éclairage pédagogique, technique ou politique selon vos besoins.
- Vous souhaitez connaître les économies que peuvent réaliser les consommateurs en changeant de fournisseur ? Nous pouvons vous fournir des [simulations](#). Vous cherchez des cas pratiques ou des témoins ? Nous pouvons vous aider en trouver.
- Retrouvez dans le [baromètre](#) et le [rapport annuel](#) des données à jour et vérifiées.

VOS CONTACTS PRESSE



Stéphanie Cayrol

Cheffe du service information et communication

Email : stephanie.cayrol@energie-mediateur.fr

Tél. : 07 64 40 90 54



Ambre Colovray

Chargée de communication

Email : ambre.colovray@energie-mediateur.fr

Tél : 06 17 77 11 41

ou l'adresse communication@energie-mediateur.fr

Retrouvez toute l'actualité du médiateur national de l'énergie sur et sur les sites :

- institutionnel www.energie-mediateur.fr
- d'informations pratiques www.energie-info.fr

et [abonnez-vous à notre newsletter](#).

