Dossier de presse

médiateur national de l'énergie

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

Le médiateur national de l'énergie

Mise à jour : décembre 2025

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.

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

Le médiateur national de l'énergie

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.

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

Le médiateur national de l'énergie

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.

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

Le médiateur national de l'énergie

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 énergie-info qui comprend :

- ✓ un centre d'appels accessible au 0 800 112 212 Service & appel gratuits 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, calculettes 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…).

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Le médiateur national de l'énergie

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.

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

Le médiateur national de l'énergie

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.

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

Le médiateur national 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.

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

Le médiateur national de l'énergie

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

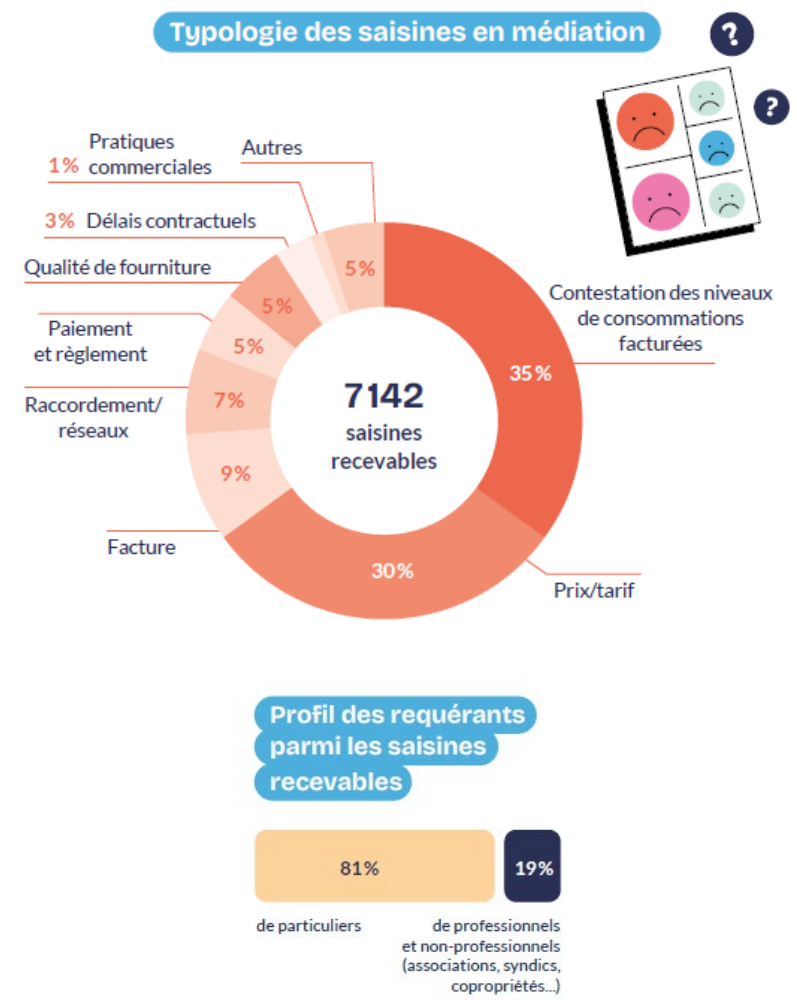
45 223
pour la liste des fournisseurs

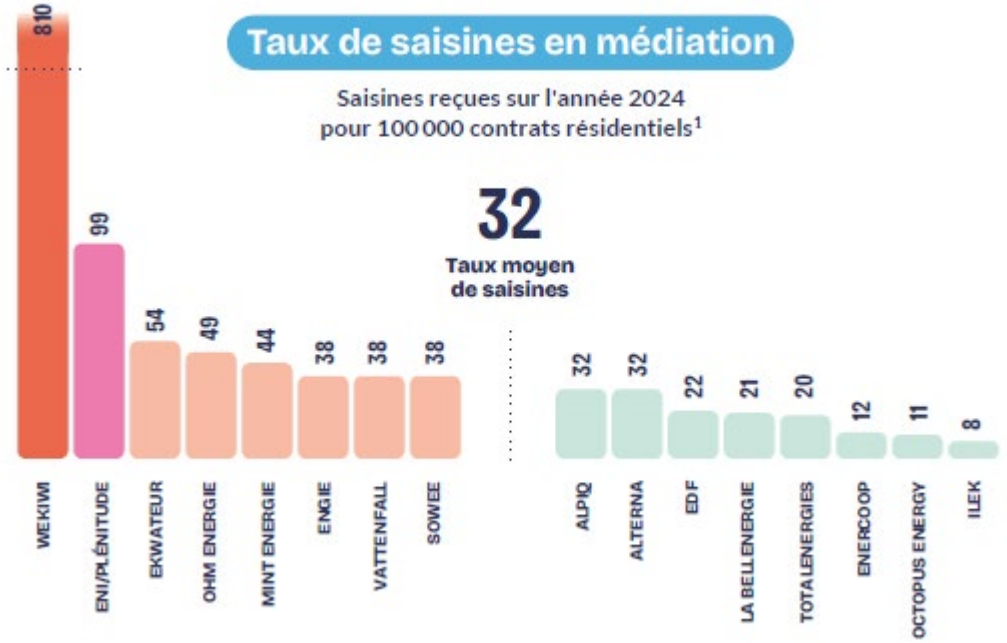
Extrait du rapport annuel 2024

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

Le médiateur national de l'énergie

CHIFFRES CLEFS - MEDIATION





Extrait du rapport annuel 2024

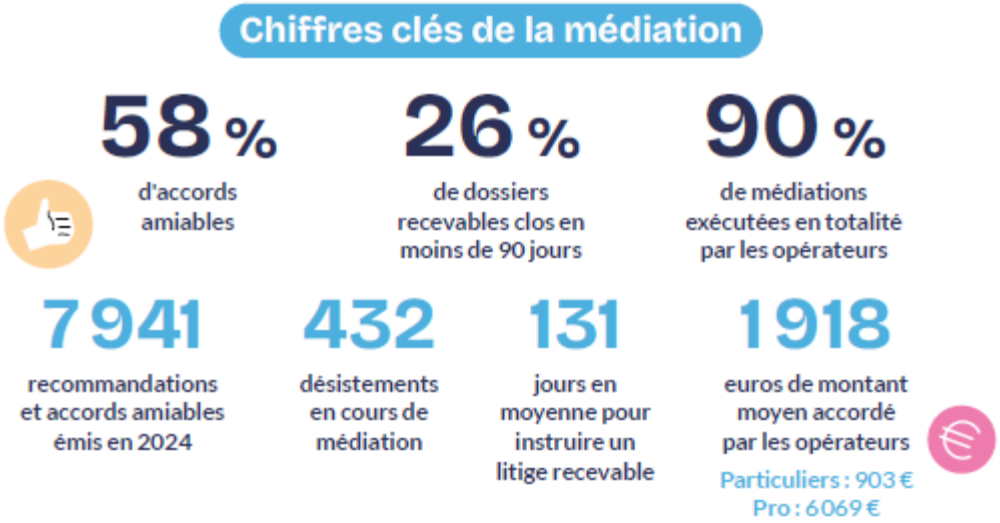
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Le médiateur national de l'énergie

CHIFFRES CLEFS - MEDIATION

- 7 142 saisines recevables en 2024, -20 % par rapport à 2023
- 7 941 recommandations émises en 2024, -7 % par rapport à 2023

⇒ Baisse du stock de dossiers en médiation : de 3 169 à 2 040 dossiers entre début et fin d'année

⇒ Baisse des délais d'instruction des dossiers : 131 jours en moyenne vs 137 jours en 2023 et 145 jours en 2022



Extrait du rapport annuel 2024

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

Le médiateur national de l'énergie

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

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

Le médiateur national de l'énergie

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

Caroline Keller
Cheffe du service information et communication
Email : caroline.keller@energie-mediateur.fr
Tél. : 06 46 74 00 44

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.

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

Le médiateur national de l'énergie