

LA LETTRE

du médiateur national de l'énergie

N°53 Bilan du mandat d'Olivier CHALLAN BELVAL

Novembre 2025



Olivier CHALLAN-BELVAL

médiateur national de l'énergie

É D I T O

Après 6 ans en tant que médiateur national de l'énergie, mon mandat arrive à échéance le 28 novembre prochain. Avec cette dernière lettre d'information, je vous propose de revenir sur les **moments forts** de ces six années.

Mais je voudrais d'abord me tourner vers les **équipes du médiateur national de l'énergie**, qui, par leur engagement constant et volontaire au service des consommateurs, ont permis de remplir avec une grande efficacité les missions qui nous sont confiées par la loi d'informer et de protéger les consommateurs d'énergie. Si aujourd'hui, je peux faire un bilan très largement positif des six dernières années, c'est essentiellement à eux que je le dois ; ils ont su, malgré les crises, être toujours disponibles pour remplir les missions que la loi nous a confiées et ils ont toujours cherché à améliorer notre fonctionnement, sans jamais transiger sur la qualité du service rendu à nos concitoyens.

Je tiens ici à les remercier une fois de plus très chaleureusement.

Au pic de la crise des prix de l'énergie, en 2022, le **délai moyen d'instruction des litiges** en médiation s'est élevé à 145 jours,

bien au-delà des 90 jours fixés par le code de la consommation. Cette augmentation des délais de traitement des médiations a été la conséquence de la multiplication de **pratiques contestables** de la part de certains fournisseurs et des difficultés rencontrées par leurs clients. Elle aurait pu remettre en cause l'un des grands intérêts de la médiation, celui de voir son litige trouver rapidement une solution équitable, plutôt que de devoir saisir la justice pour obtenir la reconnaissance de ses droits.

Au prix de grands efforts, le **retard a été progressivement résorbé** et je suis heureux de laisser à mon successeur une situation conforme à la règle : le délai moyen de traitement des litiges est aujourd'hui de 88 jours ; et il reste seulement une soixantaine de dossiers qui ont plus de 90 jours, dont le plus ancien remonte à 4 mois.

Pendant mon mandat, j'ai constamment rappelé aux fournisseurs d'énergie et aux gestionnaires de réseaux de distribution **l'importance de la confiance que doivent avoir les consommateurs d'énergie**. Il s'agit d'une condition essentielle de l'ouverture des marchés à la concurrence, au cœur des relations avec leurs clients.

L'énergie n'est pas un produit comme les autres puisqu'il s'agit d'un **bien de première nécessité**. Fournir du gaz ou de l'électricité suppose donc pour les professionnels du secteur d'être fiables, loyaux, à l'écoute de leurs clients, qui ne connaissent en général pas bien le fonctionnement des marchés et ne peuvent

pas toujours comprendre la subtilité des offres qui leur sont faites. Cela impose aux fournisseurs de s'adapter à la situation de leurs clients, surtout quand ils sont en situation de vulnérabilité ou de précarité.

J'ai fait beaucoup de **pédagogie**, et lorsque j'ai considéré que c'était nécessaire, je n'ai pas hésité à **dénoncer publiquement** les pratiques les plus contestables. Je crois pouvoir dire qu'aujourd'hui, les **entreprises du secteur de l'énergie ont bien la volonté de traiter correctement leurs clients** et sont très soucieuses de leur réputation et de leur image. En témoigne l'importance donnée au taux de saisines du médiateur national de l'énergie, qui figure dans son comparateur d'offres d'énergie et qui est un des indicateurs de la qualité de service de chaque fournisseur d'énergie.

Pendant mon mandat, certaines **avancées législatives ou réglementaires** ont eu lieu, telles que l'interdiction du démarchage téléphonique non consenti, ou la mise en place d'une limitation de puissance, préalable à la coupure d'électricité pour les ménages les moins favorisés. J'espère que seront bientôt votées de nouvelles dispositions législatives permettant de mieux protéger les consommateurs. **Il faut que soient tirées toutes les leçons de la crise des prix de l'énergie**, notamment en ce qui concerne la bonne information des consommateurs, la loyauté des relations contractuelles, et le renforcement de la protection des petits professionnels.

Je souhaite le meilleur à tous mes collaborateurs, ainsi qu'à la personnalité appelée à me succéder !

01 | 2020 / 2021 – La crise sanitaire

Alors que mandat d'Olivier CHALLAN BELVAL avait débuté depuis seulement quelques mois, en mars 2020, la crise du COVID a bouleversé la façon de travailler des entreprises et des administrations.

Dès l'annonce du confinement par le Président de la République, **les services du médiateur national de l'énergie se sont réorganisés, pratiquement du jour au lendemain**, pour continuer à informer les consommateurs et à traiter les litiges en médiation.

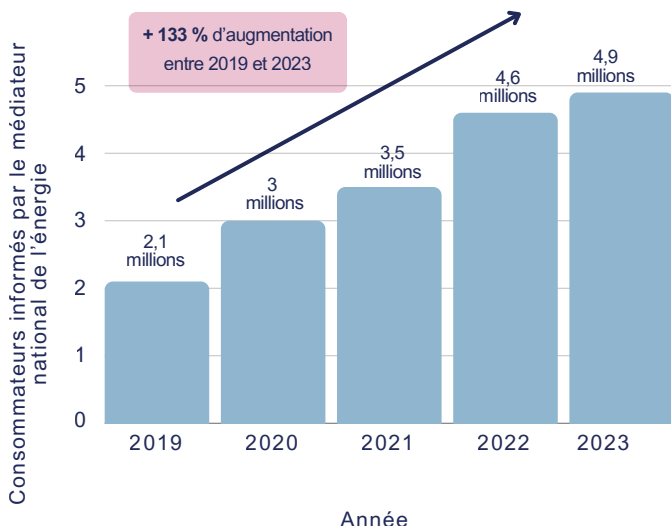
Ainsi, alors que le télétravail était limité à une journée par semaine et ne concernait que quelques agents, une organisation reposant exclusivement sur le **travail à distance** pour tout le monde a été mise en place en quelques jours seulement. Même chez le prestataire de **centre d'appels** du numéro vert gratuit, énergie-info, une solution a été trouvée pour que les téléopérateurs puissent travailler de chez eux, et le numéro vert n'a ainsi été interrompu que moins de trois jours.

03 | Décret 2023-133 – Amélioration de la protection des consommateurs en situation d'impayés

Le décret n° 2023-133 du 24 février 2023 a imposé en cas d'impayés une période minimale de 60 jours de **réduction de puissance** jusqu'à 1 kVA, préalablement à la coupure d'électricité et à la résiliation, pour les ménages bénéficiaires du chèque énergie et du fonds de solidarité dont le logement est équipé d'un compteur communicant.

04 | 1^{er} juillet 2023 – Fin des tarifs réglementés de vente de gaz

La fin des tarifs réglementés de vente de gaz, annoncée par des courriers régulièrement adressés par les fournisseurs historiques de gaz à leurs clients et largement relayée par la presse, a **souvent inquiété les consommateurs**, qui ont alors été incités à **comparer** les différentes offres de gaz disponibles, soit par eux-mêmes à l'aide du comparateur d'offres du médiateur national de l'énergie, soit en sollicitant massivement son **service d'information, énergie-info**.



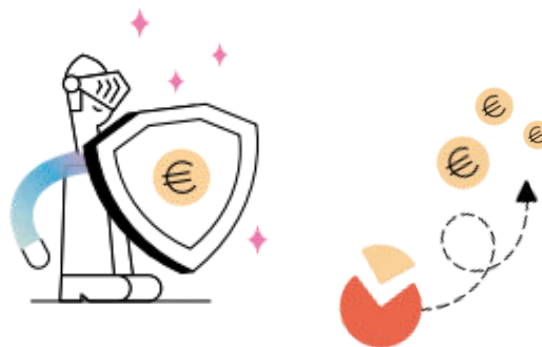
2021 / 2023 – La crise des prix de l'énergie

02

Les **fortes augmentations des prix du gaz et de l'électricité** entre 2021 et 2023 ont accru la part du budget que les ménages consacrent à ces dépenses, et ont contribué à augmenter la précarité énergétique. Fragilisés eux-mêmes par la forte augmentation des prix de l'énergie sur les marchés de gros à partir de l'année 2021, certains fournisseurs ont eu recours à des **pratiques contestables**, parfois cumulées à des problèmes de systèmes d'information. Arrivant après la crise sanitaire, celle des prix a fait **augmenter les sollicitations de consommateurs**, qui ont demandé au médiateur national de l'énergie des conseils et de l'aide pour payer leurs factures, pour s'informer sur le fonctionnement du marché, sur les offres des différents fournisseurs ou pour régler un litige rencontré avec un fournisseur d'énergie. Ainsi que l'avait écrit le Premier ministre Jean Castex dans la lettre anniversaire du médiateur national de l'énergie "spécial 15 ans" en décembre 2021, le **rôle du médiateur national de l'énergie a été essentiel** dans ce contexte pour protéger les consommateurs d'énergie, notamment pour les informer sur les dispositifs d'aide déployés par le Gouvernement et les accompagner. Tout au long de la crise, le médiateur national de l'énergie a travaillé en étroite collaboration avec le médiateur des entreprises sur les sujets énergie.

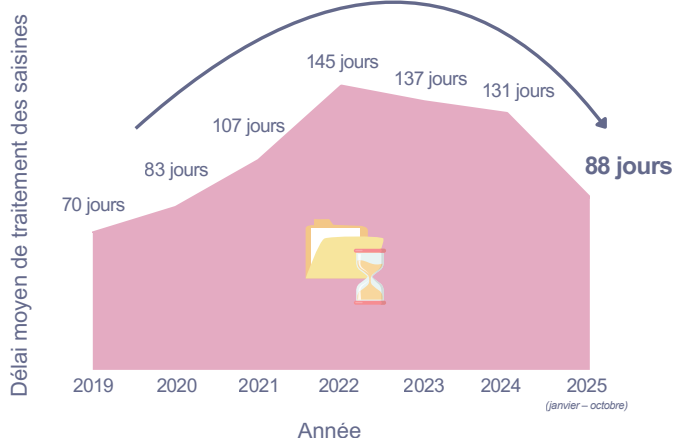
| Année | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|-----------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Saisines reçues | 11 591 | 13 083 | 15 327 | 13 751 | 13 999 |

Faute d'autorisation d'augmenter suffisamment les effectifs, il a fallu faire face à cet afflux de saisines par de la **productivité**, non sans pression sur les collaborateurs du médiateur national de l'énergie, et les délais de traitement des litiges ont augmenté, le choix ayant été fait de **ne pas dégrader la qualité de leur instruction**.



Rassemblant près de cinq cents recommandations dites « génériques » émises par le médiateur national de l'énergie depuis sa mise en place en décembre 2006, son objet est de **rappeler les bonnes pratiques** qui devraient être mises en œuvre de manière générale dans les relations des acteurs du secteur de l'énergie avec leurs consommateurs. Ces bonnes pratiques sont parfois de simples « rappels à la loi » ; elles sont souvent la mise en application du principe de loyauté qui s'impose au fournisseur d'énergie envers les consommateurs domestiques ou petits professionnels (TPE), qui ne sont pas des spécialistes des questions de fourniture d'énergie. Ce document est destiné aux collaborateurs des services du médiateur national de l'énergie, pour leur permettre de se référer à des règles et des principes harmonisés et cohérents, mais aussi à tous les acteurs du secteur de l'énergie pour mieux connaître les bonnes pratiques et de les mettre en application. Il constitue également pour les consommateurs d'énergie un moyen de mieux connaître leurs droits.

La loi n° 2025-594 du 30 juin 2025 contre toutes les fraudes aux aides publiques **interdit de démarcher par téléphone** un consommateur qui n'a pas exprimé préalablement son consentement à faire l'objet de prospections commerciales par ce moyen (article 13 – entrée en vigueur en vigueur le 11 août 2026).



DES SIGNALEMENTS AUX POUVOIRS PUBLICS POUR ASSAINIR LES PRATIQUES

Le médiateur national de l'énergie **collabore étroitement sur les sujets de protection des consommateurs d'énergie**, notamment avec la Direction générale de l'énergie et du climat (DGECC) et la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF). Ainsi, il signale à la **DGCCRF** les dossiers (plus de 2000 en 2023 comme en 2024) dans lesquels il constate que des opérateurs n'ont pas respecté des règles fixées par le code de la consommation. Il peut également saisir la **DGECC** d'une demande de retrait de l'autorisation d'achat pour revente d'électricité, ce qu'il a fait en 2022 pour SAGITERRE, et en 2024 pour JPME. Il travaille étroitement avec la **Commission de régulation de l'énergie (CRE)**, à qui il a dénoncé en 2021 les pratiques du fournisseur d'électricité OHM ENERGIE qui lui semblaient susceptibles de constituer un abus d'ARENH. Ce fournisseur a d'ailleurs été condamné au paiement d'une amende de 6 millions d'euros par le Comité de Règlement des Différends et des Sanctions (CoRDs) de la CRE sur ce fondement.

Le médiateur national de l'énergie n'hésite pas à saisir, en application de l'article 40 du code de procédure pénale, le **procureur de la République** territorialement compétent lors que des infractions pénales lui paraissent constituées ; il l'a fait en 2021 pour une escroquerie réalisée par un démarcheur agissant pour le compte de la société « ENI GAS & POWER FRANCE » ; il l'a également fait en 2025 concernant des pratiques de la société JPME.

DE 2019 À 2025, UNE AMÉLIORATION NOTABLE DES PRATIQUES DES OPÉRATEURS D'ÉNERGIE

Les pratiques des fournisseurs d'énergie et des gestionnaires de réseaux de distribution se sont incontestablement **améliorées** en 6 ans. Avec l'aide des services du médiateur national de l'énergie et dans les situations les plus préoccupantes, la plupart des opérateurs ont su prendre des mesures permettant de **mieux respecter l'intérêt de leurs clients**.

Le médiateur national de l'énergie attribue cette amélioration à la **pédagogie dont il a fait preuve auprès des opérateurs, qu'il a accompagnés dans la révision de leurs pratiques, dans l'évolution de leurs positions en médiation, et dans la meilleure performance de leurs services clients**. Le médiateur a déployé des actions destinées à prévenir l'apparition de litiges ou à favoriser leur résolution rapide, telles que la publication d'un « guide des bonnes pratiques », qui recense l'ensemble des pratiques que les professionnels se doivent de respecter dans le cadre du contrat, et les droits des consommateurs.

L'amélioration des pratiques des opérateurs s'explique également par la **volonté des entreprises du secteur de l'énergie de préserver leur réputation et leur image**. Dans ce contexte, la **dénonciation publique** par le médiateur national de l'énergie des pratiques les plus contestables a conduit les fournisseurs en cause à réformer leurs positions ou à engager des évolutions structurelles de leur organisation. Elles se sont également soucies du **taux de saisines** du médiateur national de l'énergie, indicateur qui permet notamment d'évaluer la qualité de service des fournisseurs d'énergie, et qui est désormais affiché, pour chaque fournisseur, dans son comparateur (indépendant) des offres de fourniture.

Si le médiateur national de l'énergie constate que la quasi-totalité des entreprises ont pris des mesures pour améliorer leurs pratiques, il regrette toutefois de constater que **la médiation reste particulièrement difficile avec ENEDIS**, qui se borne à contester le carton rouge qui lui a été attribué en 2023, sans prendre aucune mesure structurelle pour faire évoluer ses pratiques et améliorer son comportement envers ses clients. Force est de constater que ce gestionnaire de réseau d'électricité reste peu à l'écoute des consommateurs d'électricité, contrairement à l'ensemble de la profession ; si quelques progrès dans la conduite de la médiation ont été observés, ils tiennent à quelques personnes et restent trop lents, notamment sur les sujets de raccordement, de qualité de fourniture ou de facturation sans contrat ; c'est le management d'ENEDIS qui doit s'emparer du sujet !

ET POUR L'AVENIR ?

Le médiateur national de l'énergie plaide pour que soient tirées les leçons de la crise des prix de l'énergie.

Pour les très petites entreprises (TPE) comme pour les particuliers, l'instruction des litiges l'a conduit à proposer aux pouvoirs publics de renforcer l'information « transparente et compréhensible » qui doit leur être délivrée, de mettre en place un encadrement plus strict des évolutions de prix, de lutter plus efficacement contre la précarité énergétique, et de mettre fin aux pratiques déloyales de certains fournisseurs, qui, telles celles observées lors de démarchages abusifs, entament la confiance dans le bon fonctionnement du marché de l'énergie.

Ces propositions sont détaillées dans l'encadré ci-dessous.

Malgré des textes déposés par le gouvernement et des parlementaires les prévoyant, le contexte politique n'a jusqu'ici pas permis qu'elles aillent au bout de la navette parlementaire.



Le médiateur national de l'énergie sera également très attentif à la mise en place du versement nucléaire universel (VNU), qui doit succéder le 1^{er} janvier 2026 à l'ARENH. Afin de protéger efficacement les consommateurs, il lui semble important que :

- La mise en œuvre du VNU soit simple et la plus lisible possible pour les consommateurs, qui devront être en capacité de vérifier simplement sa bonne répercussion sur leurs factures, qui devront mentionner de manière claire et compréhensible le montant de la minoration, la consommation facturée sur la période d'application et le prix du kWh hors VNU / avec VNU ;
- Le VNU est un droit pour les consommateurs sur le nucléaire historique, ce qui suppose de prévoir une redistribution harmonisée a minima ; il ne doit pas devenir pour les fournisseurs une façon de « faire de l'innovation commerciale ».
- Le dispositif devra éviter autant que possible les régularisations a posteriori, qui seraient source de confusion, d'interrogations et d'incompréhension, provoquant des litiges nombreux et complexes à résoudre.

LES PROPOSITIONS DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

01 | Transparence de l'information

Un renforcement de l'information du consommateur de la souscription de l'offre, à la modification et au renouvellement de son contrat.

Pendant la crise des prix de l'énergie, souvent l'information donnée sur l'augmentation de prix, lorsqu'elle l'était, n'était pas compréhensible et n'a pas été comprise par les consommateurs. Le médiateur national de l'énergie propose de s'assurer que l'information donnée aux consommateurs reste « transparente et compréhensible » dans toutes les situations.

02 | Encadrement des évolutions de prix

- Ne pas permettre de modifier le contrat au cours de sa première année, ni d'en modifier substantiellement l'équilibre ;
- Interdire expressément les offres dont le prix n'est pas connu au moment où l'on consomme l'énergie.

03 | Révision immédiate des mensualités

Réactualiser sans délai le montant des mensualités dès que les relevés des index de consommation montrent une augmentation prévisible de la facture au moment de la facture de régularisation, ou, plus simplement, dès que les prix augmentent.

Lutter contre les mauvaises pratiques commerciales

04

- Renforcer l'encadrement des comparateurs privés d'offres de fourniture d'énergie (qui sont rémunérés par les fournisseurs pour chaque client qu'ils leur apportent) et mieux définir l'information qu'ils doivent donner aux consommateurs ;
- Renforcer non seulement les conditions d'octroi des autorisations de fourniture d'énergie, notamment au regard d'obligations prudentielles imposées aux fournisseurs, mais aussi les pouvoirs de sanction dont peuvent disposer les pouvoirs publics.

Renforcer les protections dont bénéficient les petits professionnels et assimilés

05

Le médiateur national de l'énergie propose de simplifier le droit qui leur est applicable et de renforcer les protections dont ils peuvent bénéficier :

- En alignant les protections dont ils bénéficient sur celles des consommateurs domestiques ;
- A défaut, en renforçant l'encadrement des frais de résiliation anticipée qui peuvent leur être facturés.

Instaurer un droit à une alimentation minimale en électricité

06

Le médiateur national de l'énergie considère que les coupures d'électricité pour impayés sont d'une grande violence pour les foyers en situation de précarité, et qu'elles devraient donc être interdites. Elles pourraient être remplacées par la création d'une puissance minimale d'alimentation, qui inciterait au paiement sans être aussi brutale.