

RAPPORT ANNUEL 2025 DU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE : UNE FRAGILE ACCALMIE POUR LES CONSOMMATEURS D'ÉNERGIE MAIS DES POINTS NOUVEAUX DE VIGILANCE QUI ÉMERGENT

Dans un contexte d'accalmie sur le marché de l'énergie en 2025, le médiateur national de l'énergie enregistre une baisse de 10 % des saisines, avec 10 475 demandes de médiation*.

Dans le même temps, les demandes d'information se maintiennent à un niveau élevé. En 2025, plus de 3,7 millions de consommateurs ont été informés par les sites internet (energie-info.fr et energie-mediateur.fr) et le numéro vert (0800 112 212) du médiateur national de l'énergie, soit une hausse de 3 % en un an. Le comparateur d'offres du site energie-info.fr enregistre une progression de 25 % de sa fréquentation, illustrant le besoin croissant d'une information claire, fiable et indépendante.

Cette année, le médiateur national de l'énergie attribue deux « cartons rouges » à PRIMAGAZ et JPME, pour la seconde année consécutive, conduisant à mettre en évidence la nécessité de mieux protéger les consommateurs de GPL (gaz de pétrole liquéfié) et de sécuriser le cadre de l'autoconsommation d'électricité photovoltaïque.

Une baisse du nombre de saisines, mais une activité de médiation toujours soutenue

En 2025, 28 076 litiges ont été enregistrés par le médiateur national de l'énergie, dont **10 475 saisines, parmi lesquelles 6 545 ont été déclarées recevables****.

La baisse de 10 % du nombre de saisines en 2025 a permis au médiateur national de l'énergie de résorber le stock de dossiers qui s'étaient accumulés pendant la crise des prix de l'énergie en 2022 et 2023, **et ainsi d'améliorer significativement ses délais de traitement, ramenés à 86 jours en moyenne**, contre 131 jours en 2024.

Ce sont **6 812 recommandations de solutions** qui ont été émises en 2025 et ont permis aux consommateurs de bénéficier de **plus de 10,5 millions d'euros de dédommagements et de remboursements** de la part des opérateurs.

Cette amélioration ne doit toutefois pas masquer quelques hausses notables de saisines recevables qui appellent à la vigilance, notamment en relation avec ENEDIS, et la complexité croissante des litiges dont le médiateur est saisi, souvent plus techniques. De nouvelles problématiques émergent, liées notamment à la production d'électricité photovoltaïque et à la gestion des réseaux de distribution d'électricité.

Un besoin croissant d'information et de transparence

Plus de 3,7 millions de consommateurs ont été informés par le médiateur de l'énergie, en **hausse de 3 % en un an**. Le succès du comparateur d'offres (**+25 % de fréquentation**) illustre le besoin croissant d'une information neutre et objective sur les offres de fourniture de gaz et d'électricité, afin de pouvoir choisir celle qui correspond le mieux à leurs besoins.

Ce besoin de neutralité est d'autant plus essentiel que, selon le baromètre du médiateur 2025, parmi tous les ménages ayant recours à des comparateurs d'offres, **seuls 51 % des utilisateurs** savent que certains comparateurs peuvent être rémunérés par les fournisseurs, ce qui soulève des enjeux persistants de transparence de la part des entreprises qui les gèrent.

Des pratiques encore préoccupantes chez certains opérateurs

Le rapport d'activité 2025 met en évidence des pratiques défailtantes qui perdurent chez certains opérateurs. **Deux « cartons rouges »** sont attribués pour la deuxième année consécutive :

* Les demandes formelles de médiation sont appelées saisines.

** Dans le champ de compétence du médiateur et précédées d'une réclamation écrite à l'opérateur datant de plus de 2 mois et de moins d'un an.

1. **PRIMAGAZ** (fournisseur de gaz de pétrole liquéfié), en raison des dysfonctionnements persistants dans sa facturation et le traitement des réclamations de ses clients depuis fin 2023. Près de 500 saisines de clients de PRIMAGAZ ont encore été déclarées recevables en 2025 ;
2. **JPME** (fournisseur d'électricité, dont l'autorisation d'achat pour revente a été retirée par le ministre en charge de l'énergie en janvier 2026), en raison de défauts systématiques de paiement de ses clients producteurs d'électricité photovoltaïque. Le nombre de saisines de clients de JPME en 2025 (621) a plus que doublé par rapport à 2024.

Ces situations illustrent la nécessité de mieux protéger les consommateurs de GPL et de sécuriser l'autoconsommation d'électricité photovoltaïque.

Un rôle de vigie et de force de proposition au service des consommateurs

Par son rôle de vigie, le médiateur national de l'énergie a la capacité de signaler aux pouvoirs publics les pratiques nouvelles nécessitant des évolutions législatives ou réglementaires, et de contribuer à leur action par des suggestions inspirées de ses constats concrets.

Ainsi, il formule les nouvelles propositions suivantes :

- **Concernant la fourniture de GPL** : le médiateur propose d'aligner les protections des consommateurs équipés d'un compteur sur celles des consommateurs de gaz naturel (trêve hivernale des coupures, facturation au moins une fois par an sur la base de la consommation réelle...). En complément, il préconise d'allonger de trois à six mois le délai de résiliation sans frais en cas de modification contractuelle, afin de permettre aux consommateurs qui le souhaitent de changer de système de chauffage, dans la perspective de l'électrification des usages ;
- **Concernant l'autoconsommation d'électricité** : le médiateur appelle à encadrer l'entrée sur le marché des acheteurs non obligés et à renforcer le contrôle de leurs activités. Il souligne également la nécessité d'améliorer la transparence et l'information des producteurs d'électricité, tout en accompagnant le développement de ces pratiques afin d'en sécuriser le déploiement.

Dans un contexte encore incertain, marqué par la situation géopolitique au Moyen-Orient, le médiateur maintient sa vigilance sur les pratiques des fournisseurs d'énergie et **appelle à renforcer dans la loi la protection des consommateurs, en tirant le retour d'expérience de la période de crise des années 2022-2023.**

Enfin, au regard des constats faits dans son baromètre info-énergie sur la précarité énergétique et la situation de sobriété énergétique davantage subie que choisie que vivent nos concitoyens, le médiateur national de l'énergie réitère son appel à interdire les coupures d'électricité pour impayés et à réautomatiser l'attribution du chèque énergie dès 2027.



© Barbara GROSSMAN

« Il est indispensable de **tirer toutes les leçons de la crise des prix de l'énergie de 2022-2023**, ce qui suppose des **avancées législatives et réglementaires**. La crise actuelle au Moyen-Orient et ses conséquences rappellent avec force à quel point les consommateurs restent exposés aux évolutions du marché et à la **volatilité des prix de l'énergie**. Le Médiateur national de l'énergie continuera d'exercer avec vigilance ses **missions d'information, de médiation et d'alerte**. »

Bernard DOROSZCZUK, médiateur national de l'énergie

Chiffres clés du rapport d'activité 2025 du médiateur national de l'énergie :

- 3,7 millions de consommateurs informés par internet et par téléphone ;
- 28 071 litiges reçus dont 10 475 saisines ;
- 6 545 saisines recevables ;
- 6 812 recommandations et accords amiables émis ; taux de suivi : 94 % ;
- Taux de satisfaction : 82 % ; taux de recommandation : 91 % ;
- 5,1 millions d'euros de dépenses et 46 agents.

CONTACTS PRESSE

Ambre Colovray : 06 17 77 11 41 / ambre.colovray@energie-mediateur.fr