
Définition des grandes orientations 2026-2029 et choix des valeurs du médiateur national de l'énergie

Note de cadrage

Contexte de ces travaux

La période récente marquée principalement par la crise de l'énergie et ses conséquences pour les consommateurs a fortement sollicité les services du médiateur national de l'énergie dans leurs missions d'information et de règlement des litiges, tant en termes de réduction des délais de traitement qui avaient augmenté, que de maintien de la qualité d'analyses et de propositions.

Après le franchissement du cap que constituait l'atteinte de ce double objectif de réduction des délais et de maintien de la qualité dans ce contexte spécifique, le médiateur national de l'énergie a proposé d'organiser une réflexion collective associant l'ensemble de son personnel sur les grandes orientations qu'il retient pour l'avenir, de manière à orienter son action et définir un nouvel horizon mobilisateur pour tous au regard des enjeux auxquels la médiation fait face ou devra faire face dans les années à venir.

Cet exercice collectif de réflexion sur nos grandes orientations sera complété par une réflexion sur nos valeurs qui permettent de nous unir et de nous définir, tant en interne qu'en externe.

Ces travaux donneront ainsi encore davantage de sens à notre action et renforceront notre cohésion.

Cette réflexion s'inscrit dans un contexte qui peut être caractérisé de la manière suivante :

- **Interne :**

- Médiation : L'atteinte d'un délai moyen maximum 90 jours entre la notification de la recevabilité de la saisine et la publication d'une recommandation reste à consolider. La durée maximale d'attente d'une conclusion des litiges recevables enregistrés peut être importante. On constate une baisse de la proportion d'accords amiables, ce qui se traduit par une légère réduction du taux de satisfaction. Les litiges à traiter sont plus complexes. Globalement, on constate une amélioration des pratiques des fournisseurs qui reste à consolider au regard des bonnes pratiques recommandées par le médiateur
- Information : Des délais maîtrisés et une qualité reconnue de traitement des demandes d'information. Un recours croissant au comparateur des offres. Des demandes d'information qui évoluent en fonction de l'actualité et du déploiement des nouveaux outils numériques et de l'IA
- Communication : Une notoriété en progrès mais un médiateur encore peu connu. Des prises de position et des propositions qui restent à faire connaître
- Budget : Un budget et un plafond d'autorisation d'emplois stables en 2026, mais un contexte structurel d'économies dans les finances publiques à intégrer dans les années à venir.
- Pouvoir d'influence et force de proposition sur les évolutions législatives et réglementaires : la « fenêtre de tir » que constituent les projets et propositions de loi en réflexion ou en débat pas encore totalement exploitée

- **Economique et social :**

- Si les prix de l'énergie sont bas, la crise des prix de l'énergie a démontré leur volatilité, et le retour d'une nouvelle situation de crise ne peut jamais être exclu.
- Progression constante de la précarité énergétique (baromètre annuel du MNE, interventions pour impayés) et existence d'une certaine « fracture énergétique » au sein de la population qui s'ajoute aux autres fractures.

- Faible progression de la rénovation énergétique du fait des attermolements dans les dispositifs d'aide et de son coût. Perte d'efficacité du chèque énergie.
 - Enjeux de transition vers des énergies décarbonées pour les consommateurs captifs de certains fournisseurs ou distributeurs d'énergie carbonée (gaz naturel, GPL...). Enjeux de moyen/long termes pour ces fournisseurs/distributeurs (répercussion de leur coût fixe) face à la diminution progressive du nombre de leurs clients
- **Politique :**
 - Débats sur la légitimité et l'efficacité des autorités indépendantes et des opérateurs de l'Etat.
 - Controverses sur la libéralisation du marché de l'énergie et sur le poids des contraintes communautaires
 - Débats sur le coût budgétaire de l'accompagnement des consommateurs (chèque énergie, rénovation énergétique, bouclier énergie en cas de crise) et sur le financement des opérateurs de réseau.
 - Sensibilité politique des sujets liés à l'énergie, avec des débats passionnés et clivants sur :
 - La composition du mix énergétique ;
 - L'électrification des usages, bien que de nombreux consommateurs ne disposent pas des moyens pour changer d'énergie ou investir dans des équipements ;
 - Le montant de la facture, les composantes du prix, la fiscalité des énergies.
 - Les conséquences sociales de la transition énergétique (ENR, ZFE...) et leur acceptabilité par la population.
- **Réglementaire :**
 - Des consommateurs à qui il est désormais demandé d'être « actifs » et considérés comme un gisement de flexibilité insuffisamment exploité dans un contexte croissant de tension sur le système énergétique. En découle une volonté de favoriser :
 - Le déplacement des consommations aux moments les plus favorables pour le réseau ;
 - La souscription d'offres dites « actives » (tarification dynamique incitée au niveau du droit de l'UE) ;
 - L'autoconsommation et le stockage.
 - Une volonté de sécuriser soit des approvisionnements ou des investissements qui pourraient conduire à des arbitrages défavorables pour les consommateurs domestiques, comme la mise en place d'IRA.
 - Fin de l'ARENH et mise en œuvre du versement nucléaire universel.
 - Prise de conscience progressive de la nécessité de mieux contrôler les fournisseurs et de recourir à un système progressif de sanctions : doctrine d'octroi et de contrôle des autorisations de fourniture, obligations prudentielles...
 - Encadrement des intermédiaires (comparateur, courtier...) encore défaillant dans un contexte de comportement « agressif » et de développement des outils de l'IA à leur disposition qui peut conduire à des situations de quasi-harcèlement des consommateurs

Méthodologie retenue

Il est proposé de réunir les collaborateurs du MNE à l'occasion de plusieurs séances de travail sous la forme de réunions des services, qui doivent permettre de faire émerger des propositions et d'en débattre ensemble.

Ces séances se déroulent successivement :

- En formation plénière d'introduction ;
- En Groupes de Travail :
 - La composition de chaque groupe et son animateur sont déterminés en amont de chaque séquence, la composition du groupe change à chaque séquence de travail en groupe ;
 - Le groupe désigne lui-même son rapporteur, chargé de synthétiser les travaux en une diapositive, puis de les restituer en séance plénière.
- En formation plénière d'écoute des restitutions, avec complément si besoin (il n'y a pas de conclusion)

L'animateur est chargé du respect du temps et du recentrage des discussions en cas de besoin (respect de l'objectif de la séquence de travail). Il s'assure que chaque participant peut s'exprimer. Il n'a pas mission d'orienter, ni d'influencer les débats. Il aide ensuite le rapporteur à préparer la restitution synthétique des travaux sur un slide.

Animateurs comme rapporteurs ne peuvent pas être membres du CODIR. Les travaux sont menés si besoin sur la base de questions indicatives formulées par l'équipe de direction.

Grandes orientations 2026-2029 et valeurs du MNE:

- 1^{ère} séance (1^{er} avril) : analyse SWOT et définition collective d'une première série de sujets prioritaires à prendre en compte dans les grandes orientations.
 - Présentation de la démarche (format séance plénière – 20 min)
 - Séquence de travail en groupes (50 minutes) : réflexion commune sur les forces, les faiblesses, les opportunités et les risques (SWOT) du MNE dans la période 2026-2029. Identification par chaque groupe, par rubrique SWOT, de 4 à 5 constats maximum à classer par ordre décroissant d'importance
 - Pause et préparation du slide de restitution (20 minutes)
 - Séance plénière : restitution par le rapporteur de chaque groupe (15 minutes pour chaque groupe). La parole est ensuite donnée aux membres du groupe de travail, s'ils souhaitent compléter.
 - A l'issue de la restitution des analyses SWOT, séance collective d'identification des sujets prioritaires à prendre en compte dans la définition des grandes orientations (30 minutes)
 - Conclusion de la journée et présentation de la seconde séance (10 minutes)

- 2^{ème} séance (29 avril) : au vu des travaux de la première séance, débat en nouveaux groupes de travail sur les grandes orientations à retenir pour la période 2026-2029.
 - Introduction (10 minutes)
 - Séquence de travail en groupes (50 minutes) : proposition de grandes orientations à retenir pour les 3 années à venir
 - Pause et préparation du slide de restitution (20 minutes)
 - Séance plénière : restitution par le rapporteur de chaque groupe (15 minutes pour chaque groupe). La parole est ensuite donnée aux membres du groupe de travail, s'ils souhaitent compléter.
 - Discussion générale et conclusion de la journée (20 minutes)

- 3^{ième} séance (9 juin) : définition collective des valeurs du MNE et discussion sur un projet de grandes orientations.
 - Présentation de la démarche et de la notion de valeur (format séance plénière – 20 min)
 - Séquence de travail en groupe (40 minutes) : proposition de valeurs (5 au maximum), des exemples de valeurs retenues par d'autres autorités indépendantes seront communiqués en amont.
 - Pause en préparation du slide de restitution (10 minutes)
 - Séance plénière : restitution par le rapporteur de chaque groupe des valeurs proposées et du sens qu'elles ont pour les collaborateurs (15 minutes pour chaque groupe). La parole est ensuite donnée aux membres du groupe de travail, s'ils souhaitent compléter, puis à l'ensemble des collaborateurs s'ils souhaitent poser des questions.
 - Présentation et séance collective de discussion à partir d'un projet de grandes orientations proposé au préalable par l'équipe de direction au vu des travaux des deux premières séances (40 minutes)
 - Conclusion générale

- Livrable final (avant l'été) : définition et diffusion par le CODIR des grandes orientations 2026-2029 retenues et des valeurs du MNE

