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

Note de cadrage finale

Contexte des travaux de la troisième séance du 9 juin

La dernière séance de réflexion collective sera consacrée à discuter de la proposition présentée par l'équipe de direction des « grandes orientations » à retenir pour les 3 années à venir au vu des contributions exprimées lors des deux séances précédentes (cf annexe).

Elle permettra également de faire des propositions de valeurs du MNE et de définition de sa raison d'être, si possible en une seule phrase percutante.

Cette séance sera organisée selon le format suivant :

- Introduction (10 minutes) ;
- Séquence de travail en groupes (30 minutes) : proposition de 4 à 5 valeurs du MNE et d'une phrase percutante permettant d'exprimer sa raison d'être sur un seul slide ;
- Première séance plénière : présentation du slide de restitution sur les valeurs et la raison d'être (5 minutes par groupe), conclusion ;
- Seconde séance plénière : présentation de la proposition de l'équipe de direction sur les « grandes orientations » (cf annexe) et discussion générale (30 minutes) ;
- Conclusion générale des travaux (10 minutes).

Méthodologie retenue

Avant la réunion, l'ensemble des collaborateurs du MNE auront accès :

- Aux slides de synthèse des deux premières séances ;
- À la proposition de « grandes orientations » préparée par l'équipe de direction (cf annexe) ;
- A une liste d'exemples de valeurs et de phrases de raison d'être retenues par des autorités indépendantes ou des entreprises du secteur de l'énergie.

La séance de travail en groupe se déroulera suivant la même méthodologie que précédemment :

- La composition de chaque groupe et son animateur seront déterminés en amont ;
- Le groupe désigne lui-même son rapporteur, chargé de synthétiser les travaux en une diapositive (valeurs et phrase de raison d'être), puis de les restituer en séance plénière ;
- La séance plénière est une séance 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 le rapporteur à préparer la restitution synthétique des travaux sur un slide.

Animateurs comme rapporteurs ne peuvent pas être membres du CODIR.

A l'issue de cette séance plénière, l'équipe de direction arrêtera les documents finaux qui présenteront les « grandes orientations » pour les 3 années à venir, les valeurs et la raison d'être du MNE.

Ces documents seront diffusés à l'ensemble des collaborateurs et serviront de base pour des supports de

Annexe – proposition par l'équipe de direction de « grandes orientations » 2026-2029

AXE 1 : CONSOLIDER LA VISIBILITE ET LA NOTORIETE DE L'INSTITUTION

- Pérenniser et approfondir le dialogue et les partenariats avec l'ensemble des acteurs institutionnels, locaux comme territoriaux, pour que l'intérêt des consommateurs et en particulier des plus précaires soient mieux pris en compte ;
- Mettre en valeur les résultats et les vertus de la médiation, notamment des accords amiables, pour promouvoir sa légitimité d'acteur neutre et indépendant ;
- Déployer une communication et des outils d'information proactifs adaptés à chacun des publics face à la complexité croissante du secteur et aux enjeux auxquels sont confrontés les consommateurs.

AXE 2 : RENFORCER L'EFFICIENCE DU MEDIATEUR

- Dans un contexte budgétaire contraint, maintenir voire optimiser l'efficacité du parcours de médiation, afin de proposer des analyses de qualité tout en maîtrisant les délais de traitement ;
- Adapter en continu les process et les méthodes internes aux mutations du secteur (nouvelles technologies, évolutions des usages et des offres...) ;
- Intégrer l'innovation responsable comme levier de performance : expérimentation d'outils d'IA pour automatiser des tâches répétitives et proposer des outils d'aide à la décision sous supervision humaine permettant de garantir l'équité.

AXE 3 : CONFIRMER LE POUVOIR D'INFLUENCE DU MEDIATEUR

- Affirmer le rôle de vigie du médiateur en alertant les pouvoirs publics sur les conséquences pour les consommateurs des politiques publiques, des évolutions réglementaires et des pratiques commerciales en restant force de proposition ;
- Renforcer le dialogue structuré et la pédagogie déployée auprès des opérateurs pour prévenir l'apparition des litiges et favoriser l'adoption volontaire des bonnes pratiques. Valoriser les pratiques les plus vertueuses ;
- Mettre en lumière, de manière juste et proportionnée, les manquements des opérateurs qui le justifieraient afin de les réduire ou d'y mettre un terme et d'inciter à la mise en œuvre de bonnes pratiques.

AXE 4 : PROMOUVOIR L'ATTRACTIVITE DU MEDIATEUR ET CAPITALISER SUR L'EXPERTISE

- Renforcer le partage des connaissances et le développement des compétences à tous les stades de la carrière (parcours d'intégration, tutorat, formation initiale et continue, interne ou externe) ;
- Développer les circuits d'information pour fluidifier le travail inter-services et mieux impliquer les agents dans la détermination des positions ;
- Mettre la qualité de vie au travail et l'attractivité des carrières au cœur des priorités du médiateur : fidélisation, autonomie et sens des missions de service public.