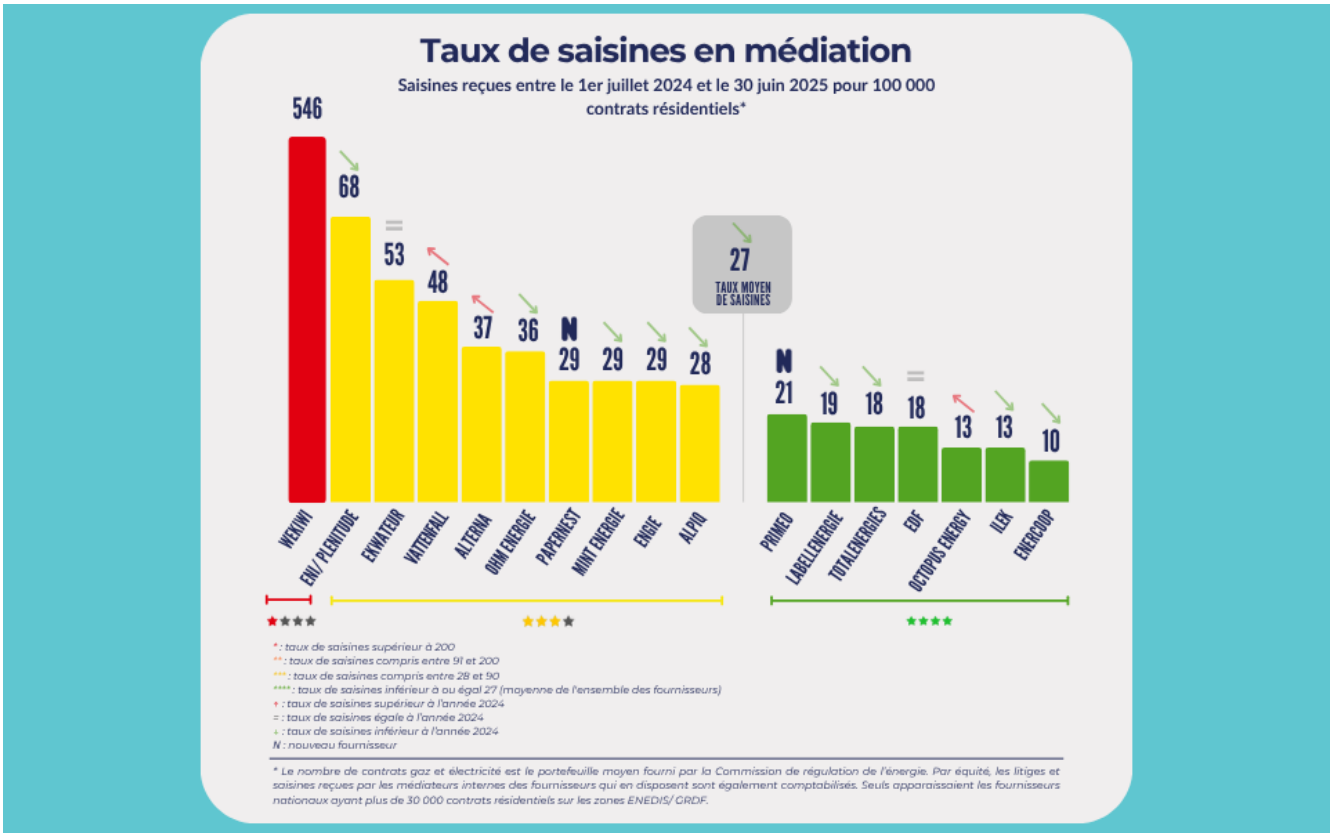
Actualité



Actualisation de l'indicateur de qualité de service clients des fournisseurs entre le 01/07/2024 et le 30/06/2025

Le médiateur national de l'énergie a mis à jour l'indicateur « taux de saisines en médiation » à mi-année.

Le « taux de saisines en médiation » est un indicateur de la qualité de service clients des fournisseurs. Il comptabilise, pour chaque fournisseur, et sur 12 mois, le nombre de saisines formelles du médiateur national de l'énergie (qu'elles soient recevables en médiation ou non). Le taux de saisines est rapporté à 100 000 contrats de fourniture de gaz ou d'électricité*.

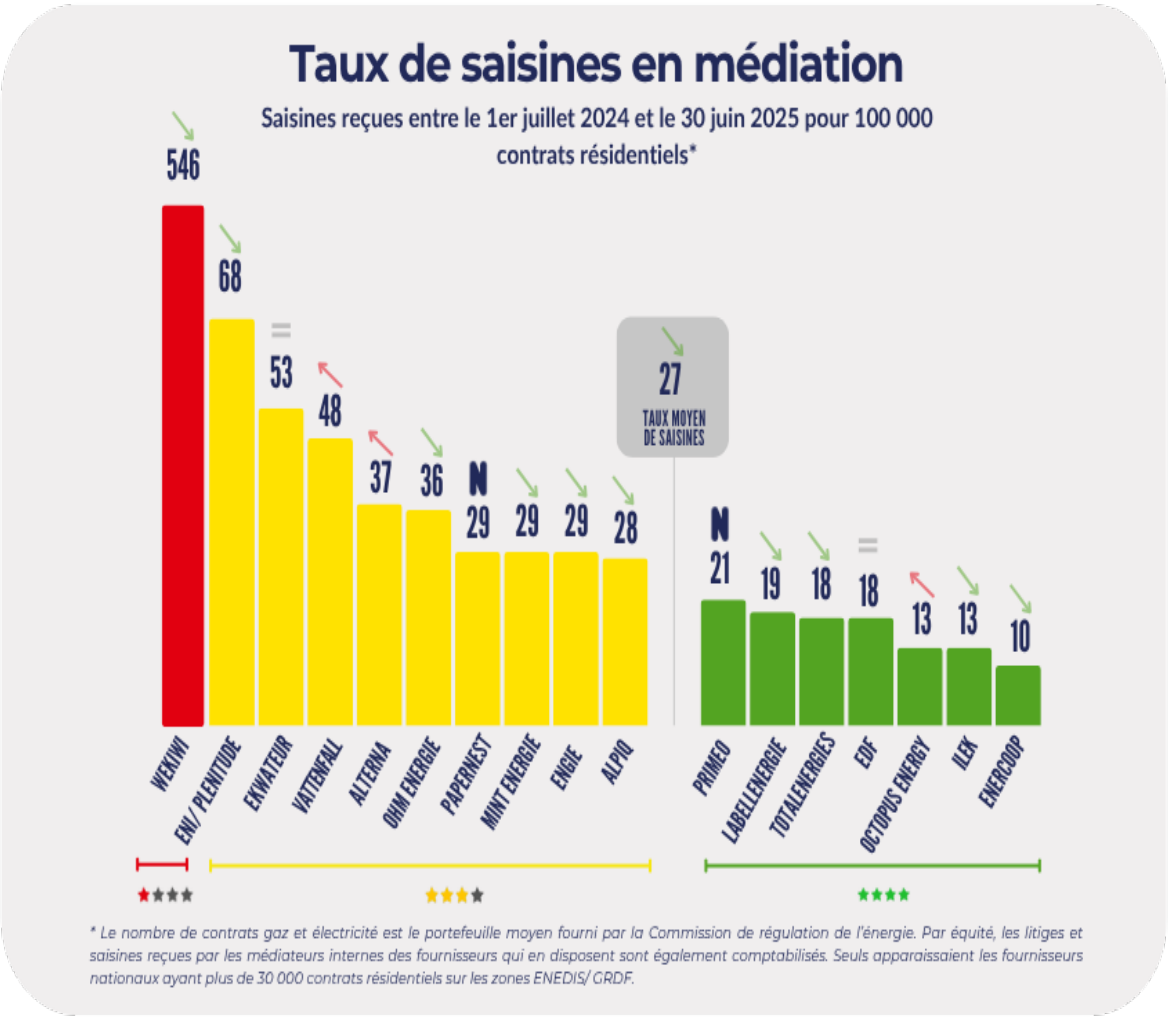
Les fournisseurs obtiennent de 1 à 4 étoiles selon leur taux de saisines : de 1 étoile rouge pour le fournisseur avec le taux de saisines le plus élevé à 4 étoiles vertes pour le taux de saisines le plus faible.

Cette information est affichée dans la page de résultats du comparateur d'offres du médiateur national de l'énergie : https://comparateur.energie-info.fr

Mi-année, 7 fournisseurs ont quatre étoiles vertes pour la qualité de leur service client. Il s'agit des fournisseurs affichant les taux de saisines les plus bas : ENERCOOP, ILEK, OCTOPUS ENERGY, TOTALENERGIES, EDF, LA BELLENERGIE et PRIMEO, qui vient d'ailleurs de faire son entrée dans le

classement.

> Un nouveau fournisseur rejoint également le classement : PAPERNEST avec trois étoiles.



* : taux de saisines supérieur à 200
** : taux de saisines compris entre 91 et 200
*** : taux de saisines compris entre 28 et 90
**** : taux de saisines inférieur à ou égal 27 (moyenne de l'ensemble des fournisseurs)
↑ : taux de saisines supérieur à l'année 2024
= : taux de saisines égale à l'année 2024
↓ : taux de saisines inférieur à l'année 2024
N : nouveau fournisseur

Pour trouver une offre adaptée aux besoins de votre foyer, le médiateur national de l'énergie recommande de consulter son comparateur indépendant disponible sur https://comparateur.energie-info.fr.

Il recommande également de consulter sa fiche pratique pour vous aider dans le choix de votre offre et plus particulièrement sur ce qu'il faut regarder lorsque vous souhaitez en changer.

** Les fournisseurs dont le portefeuille moyen de clients* à fin juin *2025 est supérieur à 30 000 contrats résidentiels sur les zones ENEDIS/GRDF sont désormais pris en compte dans l'actualisation du taux de saisines.*

Télécharger l'historique des tableaux des taux de saisines en médiation

Mise à jour le 17/09/2025

énergie-info

Pour tout savoir sur mes démarches et mes droits :
Je consulte le site internet www.energie-info.fr ou je contacte le 0 800 112 212 Service & appel gratuits