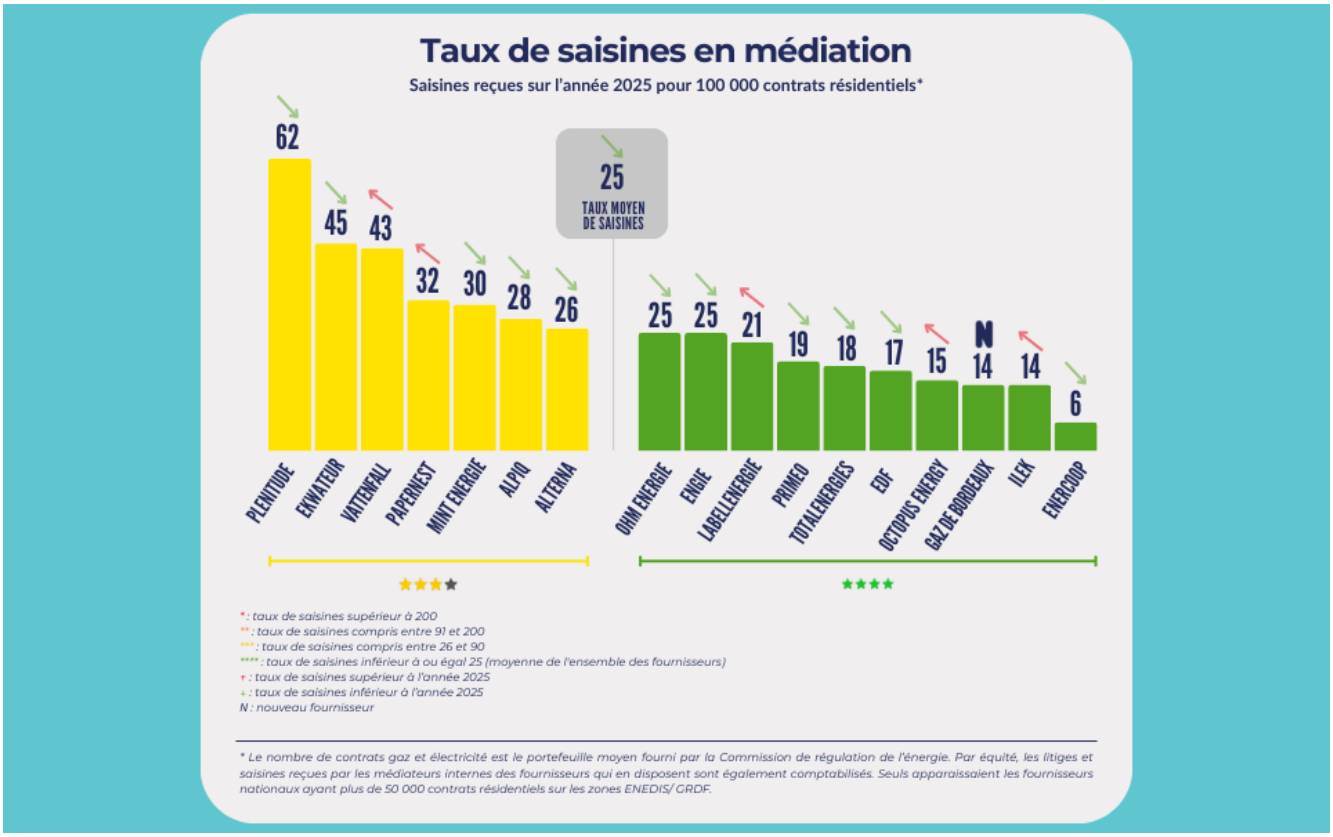
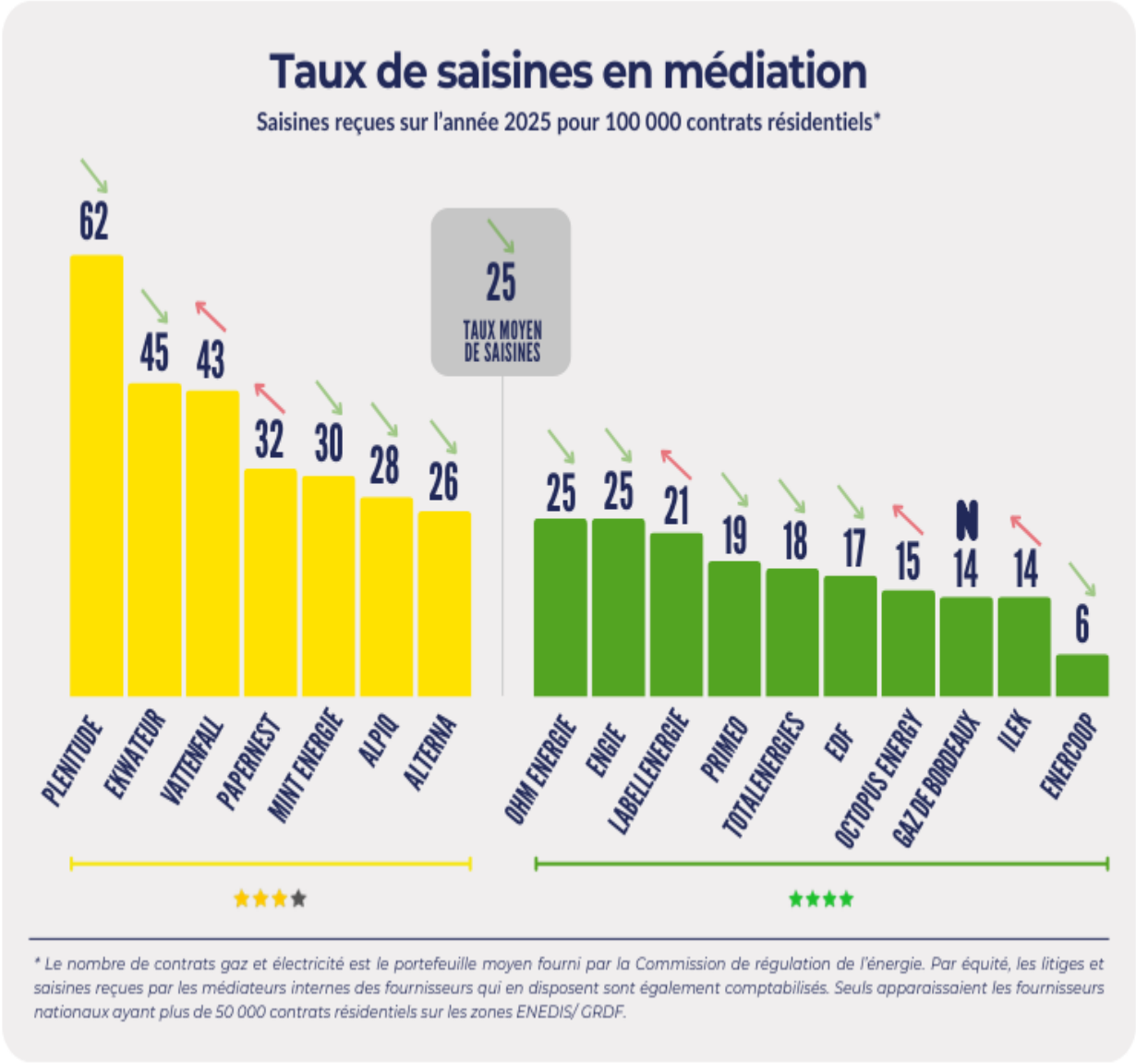
Actualité



Indicateur de qualité de service clients des fournisseurs en 2025

Le médiateur national de l'énergie a mis à jour l'indicateur « taux de saisines en médiation » pour l'année 2025.

En 2025, 10 fournisseurs ont quatre étoiles vertes pour la qualité de leur service client. Il s'agit des fournisseurs affichant des taux de saisines inférieur ou égal à la moyenne : ENERCOOP, ILEK, OCTOPUS ENERGY, EDF, TOTALENERGIES, PRIMEO, LABELLENERGIE, ENGIE et OHM ENERGIE, ainsi que GAZ DE BORDEAUX, qui vient d'ailleurs de faire son entrée dans le classement.



* : taux de saisines supérieur à 200
** : taux de saisines compris entre 91 et 200
*** : taux de saisines compris entre 26 et 90
**** : taux de saisines inférieur à ou égal 25 (moyenne de l'ensemble des fournisseurs)
↑ : taux de saisines supérieur à l'année 2025
= : taux de saisines égale à l'année 2025
↓ : taux de saisines inférieur à l'année 2025
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 en 2025 est supérieur à 50 000 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 23/02/2026

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