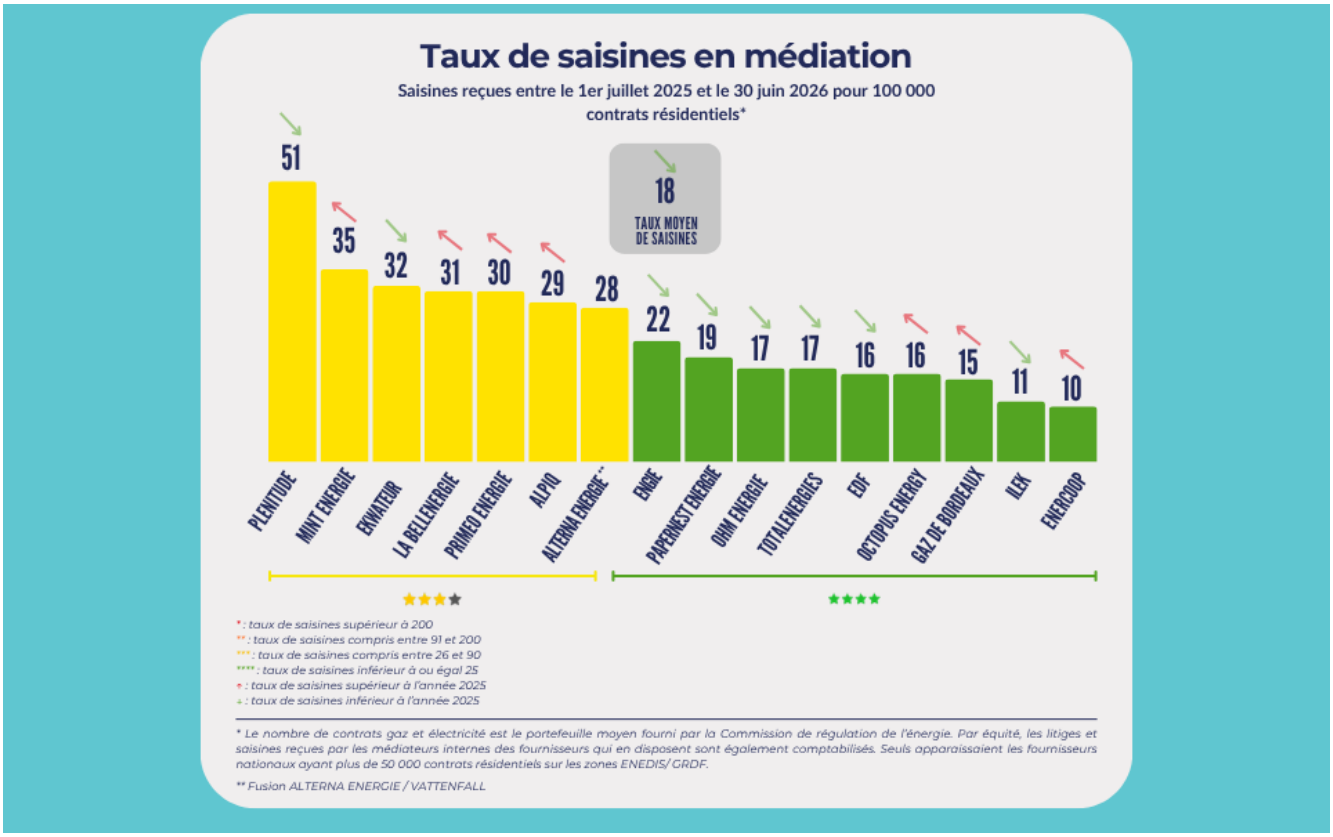
Actualité



Quels fournisseurs d'électricité et de gaz ont le meilleur taux de saisines en 2025-2026 ?

Vous envisagez de changer de fournisseur d'électricité ou de gaz ? Le prix de l'offre n'est pas le seul élément à regarder. La qualité du service client peut également être un critère à prendre en compte. Pour vous aider à y voir plus clair, le médiateur national de l'énergie publie chaque semestre un indicateur basé sur le nombre de saisines qu'il reçoit concernant les fournisseurs.

Le taux de saisines : de quoi s'agit-il ?

Lorsqu'un consommateur rencontre un problème avec son fournisseur d'électricité ou de gaz et qu'il n'a pas réussi à le résoudre directement avec celui-ci, il peut, sous certaines conditions, saisir le médiateur national de l'énergie.

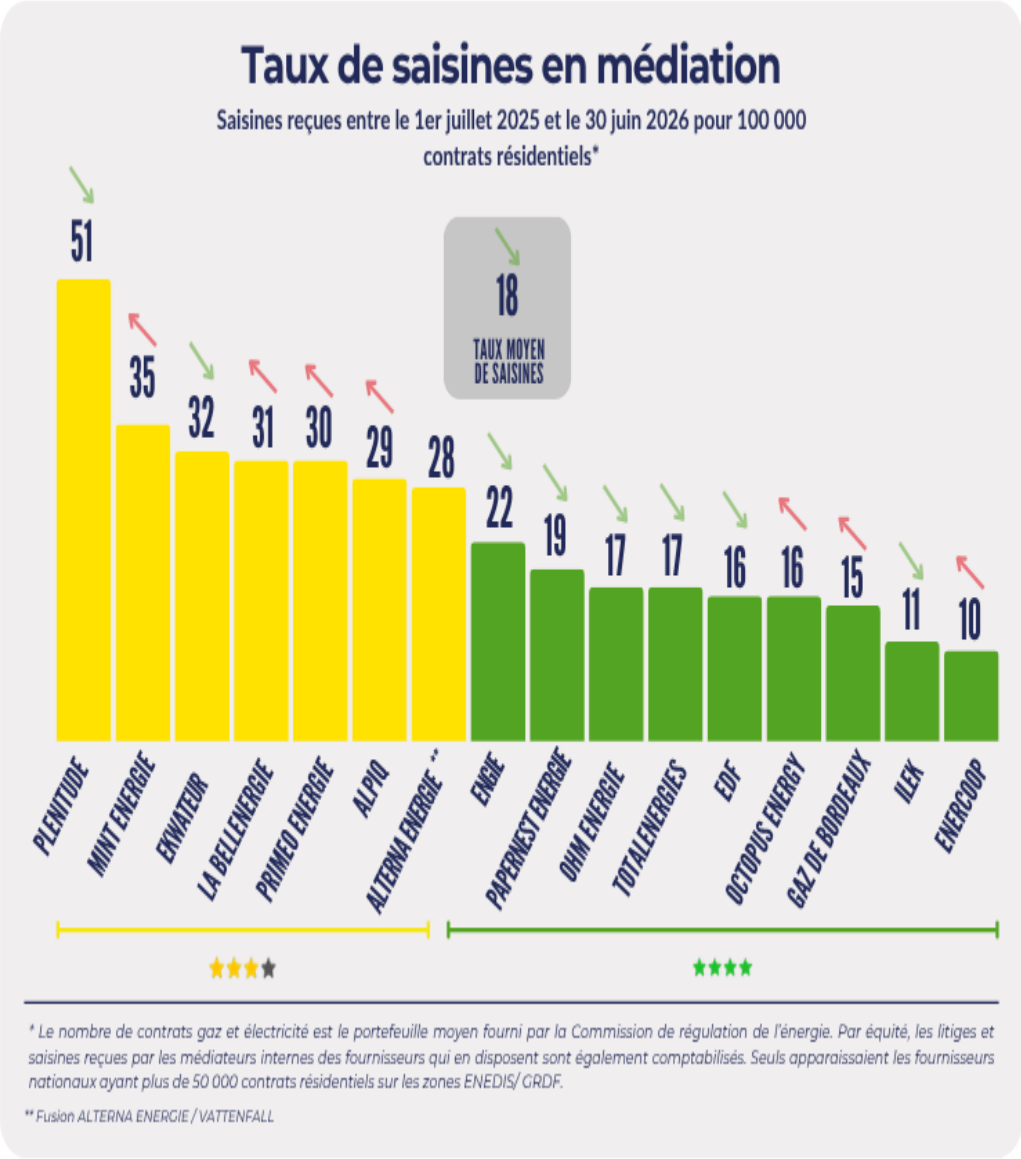
Le médiateur comptabilise ces saisines et calcule, pour les principaux fournisseurs, un **taux de saisines pour 100 000 contrats**.

Cet indicateur permet de comparer le nombre de saisines enregistrées pour les différents fournisseurs, en tenant compte de la taille de leur portefeuille de clients. Les saisines prises en compte peuvent être recevables ou non.

Plus le taux de saisines est faible, plus le fournisseur obtient un nombre important d'étoiles.

Cet indicateur constitue donc un élément d'information supplémentaire pour les consommateurs qui souhaitent se renseigner sur leur fournisseur ou comparer plusieurs offres.

Quels sont les fournisseurs les mieux classés en 2025-2026 ?



* : 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
↑ : taux de saisines supérieur à l'année 2025
↓ : taux de saisines inférieur à l'année 2025

Pour la période allant du **1er juillet 2025 au 30 juin 2026**, neuf fournisseurs obtiennent la note maximale de **4 étoiles vertes**. Leur taux de saisines est inférieur ou égal à 25 pour 100 000 contrats.

Il s'agit de :

- ✔ ENERCOOP

- ILEK
- GAZ DE BORDEAUX
- OCTOPUS ENERGY
- EDF
- TOTALENERGIES
- OHM ENERGIE
- PAPERNEST ENERGIES
- ENGIE

Le taux moyen de saisines diminue également. Il passe de **25 à 18 saisines pour 100 000 contrats**entre les deux périodes observées.

Il s'agit du taux moyen le plus faible depuis la création de cet indicateur en 2023. Cette année-là, le taux moyen s'élevait à 40 saisines pour 100 000 contrats.

Cette évolution traduit une amélioration des pratiques des fournisseurs, dont plusieurs ont mis en œuvre les recommandations du médiateur national de l'énergie afin de faire évoluer leur service client.

Attention, le taux de saisines en médiation est un indicateur de la qualité du service client. Il ne permet pas, à lui seul, de déterminer quelle est l'offre la plus adaptée à votre situation.

Comment choisir son offre d'électricité ou de gaz ?

Pour comparer les offres d'électricité et de gaz disponibles et choisir celle qui correspond le mieux aux besoins de votre foyer, vous pouvez utiliser le comparateur indépendant du Médiateur national de l'énergie sur https://comparateur.energie-info.fr.

Une fiche pratique est également là pour vous aider dans le choix de votre offre et plus particulièrement sur ce qu'il faut regarder lorsque vous souhaitez en changer.

À télécharger : l'historique des tableaux des taux de saisines en médiation.

** Les fournisseurs dont le portefeuille moyen de clients à fin juin 2026 est supérieur à 50 000 contrats résidentiels sur les zones ENEDIS/GRDF sont pris en compte dans l'actualisation du taux de saisines.*

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