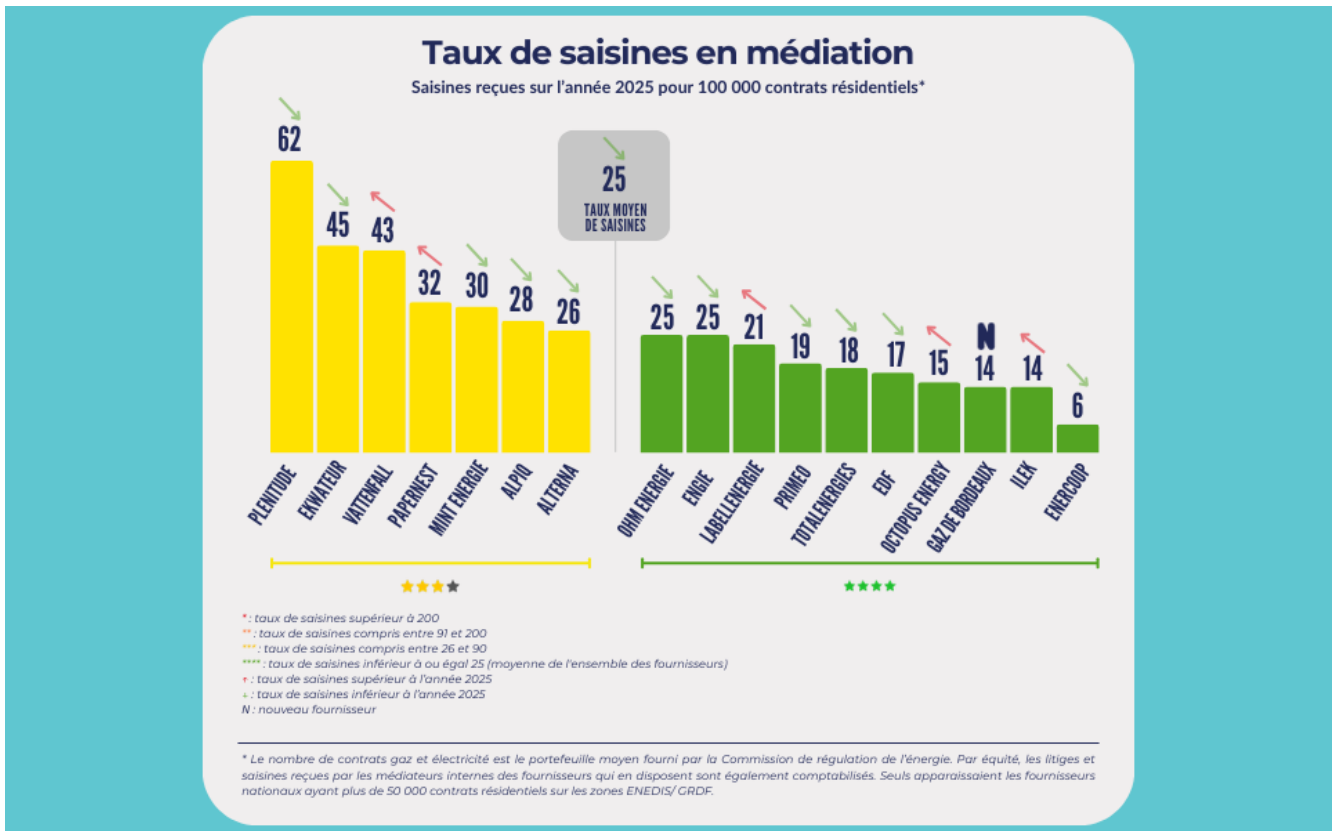


Actualité



Indicateur de qualité de service clients des fournisseurs

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

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>

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 en médiation

Saisines reçues sur l'année 2025 pour 100 000 contrats résidentiels*



* Le nombre de contrats gaz et électricité est le portefeuille moyen fourni par la Commission de régulation de l'énergie. Par équité, les litiges et saisines reçues par les médiateurs internes des fournisseurs qui en disposent sont également comptabilisés. Seuls apparaissent les fournisseurs nationaux ayant plus de 50 000 contrats résidentiels sur les zones ENEDIS/GRDF.

* : 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](#)

 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