

## Reporting d'activité hebdomadaire Semaine 26 (du 22 juin au 28 juin 2026)

### Synthèse de l'activité depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2026

Délai de traitement moyen en 2026 : 74 jours 😊 ↑  
 Litiges enregistrés vs S26 2025 : - 2 154  
 Saisines recevables vs S26 2025 : + 143  
 Recommandations vs S26 2025 : - 586 😞  
 Saisines recevables vs recommandations & désistements en 2026 : + 110 😞  
 Demande d'informations/litiges EI N2 vs S26 2025 : - 1 636  
 Saisines non recevables traitées par EI vs S26 2025 : + 123

😊😐😞 \*Résultats vs objectifs cibles

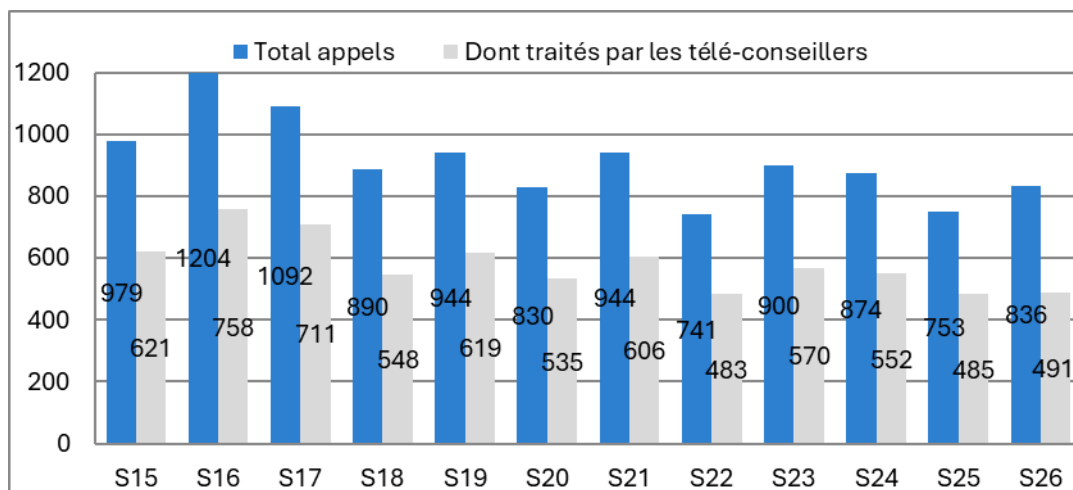
↑ = ↓ augmentation / diminution

## 1. Contacts entrants

### Appels reçus par le numéro vert énergie-Info

Nombre d'appels reçus depuis début 2026 : **25 381**

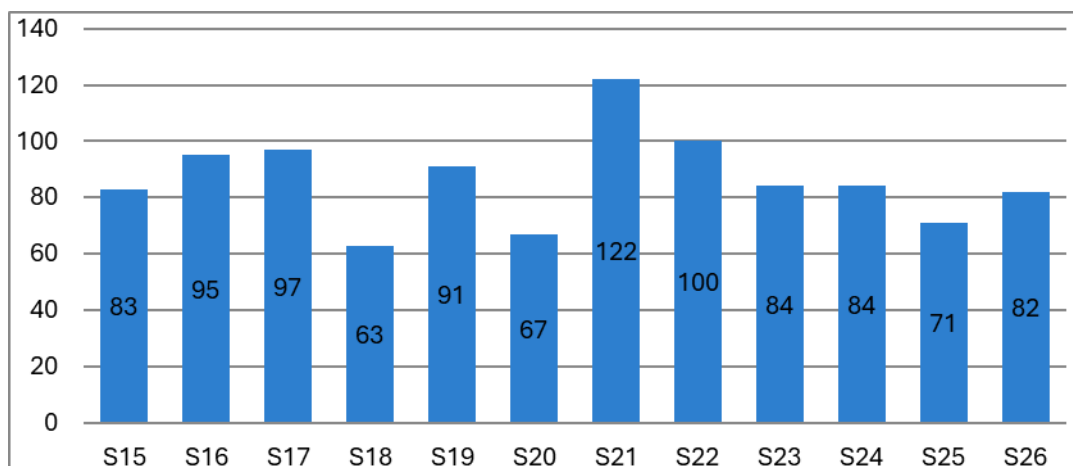
Nombre d'appels reçus par semaine :



### Courriers reçus par le MNE

Nombre de courriers reçus depuis début 2026 : **2 264**

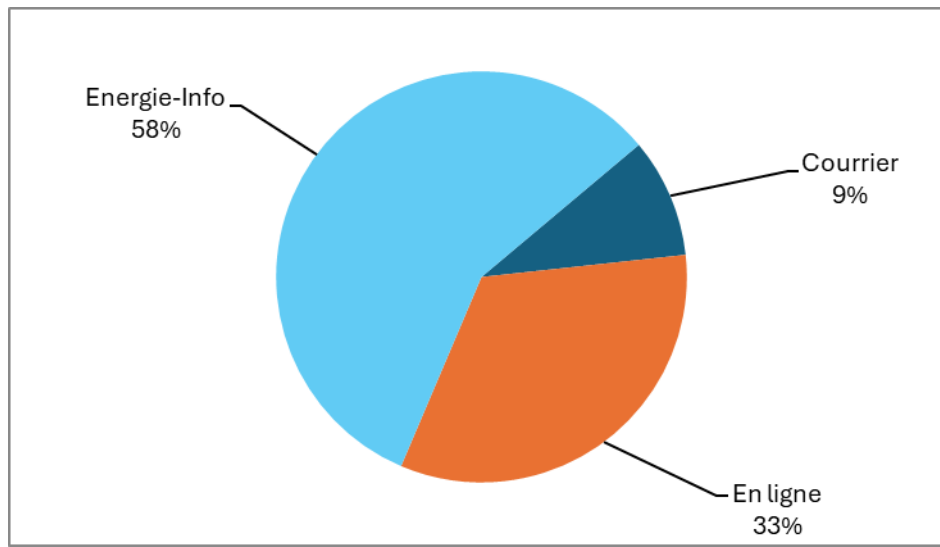
Nombre de courriers reçus par semaine :



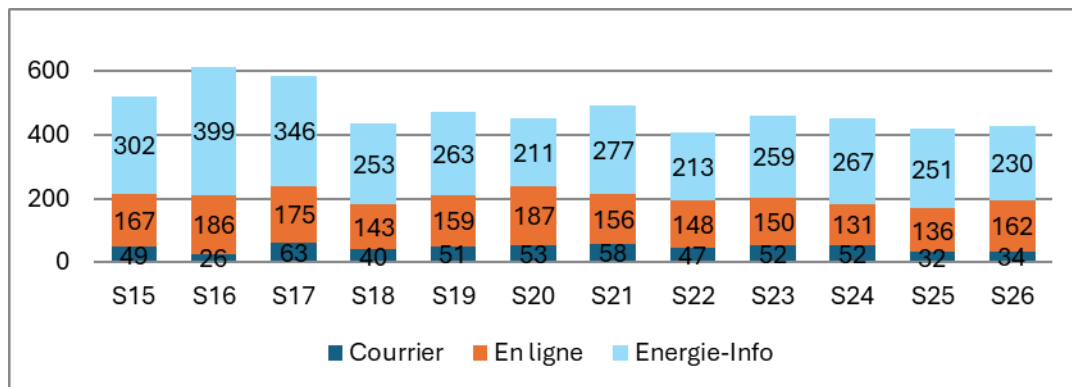
## Reporting d'activité hebdomadaire Semaine 26 (du 22 juin au 28 juin 2026)

### 2. Litiges enregistrés

Nombre de litiges (saisines + réclamations EI) enregistrés depuis début 2026 : **12 760** dont **5 425** saisines et **3 233** déclarés recevables



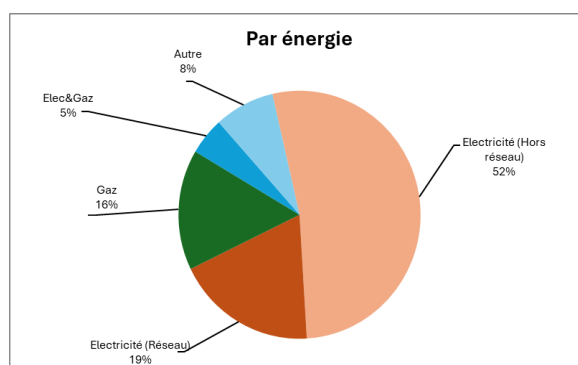
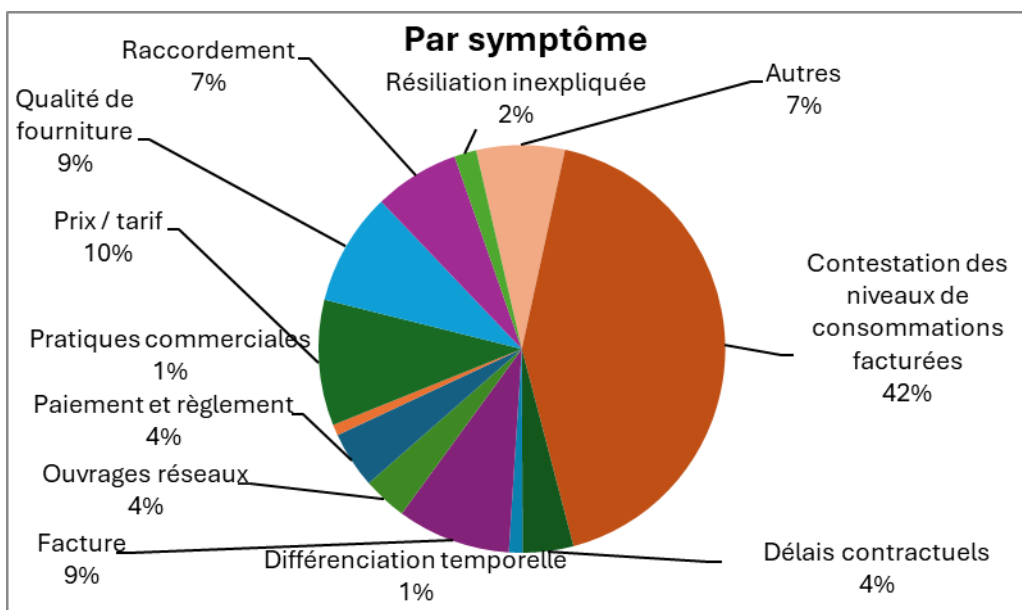
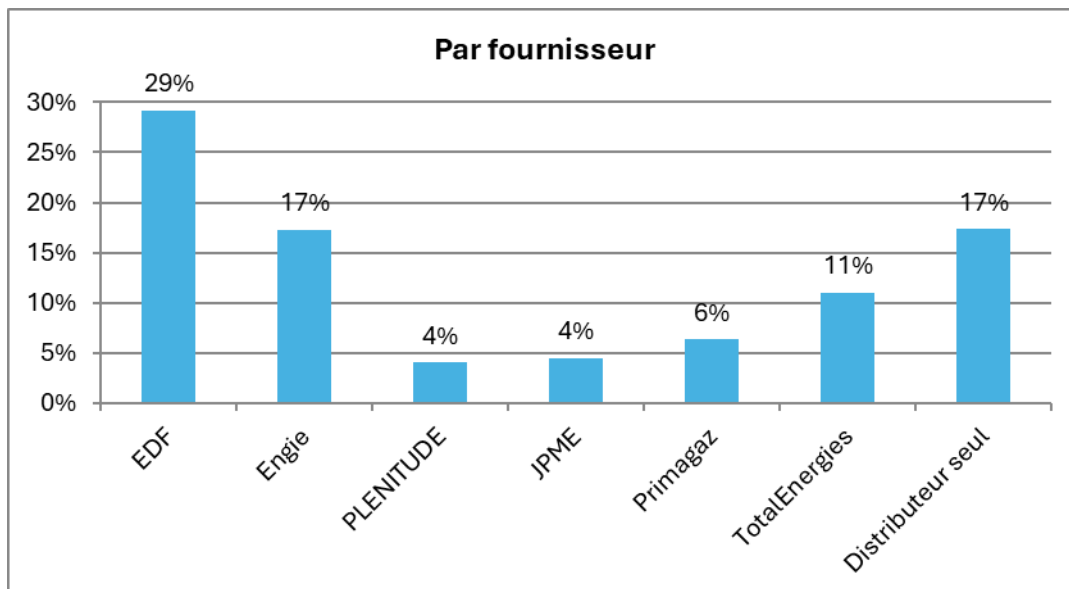
Nombre de litiges enregistrés par semaine :



## Reporting d'activité hebdomadaire Semaine 26 (du 22 juin au 28 juin 2026)

### 3. Saisines recevables (annuel)

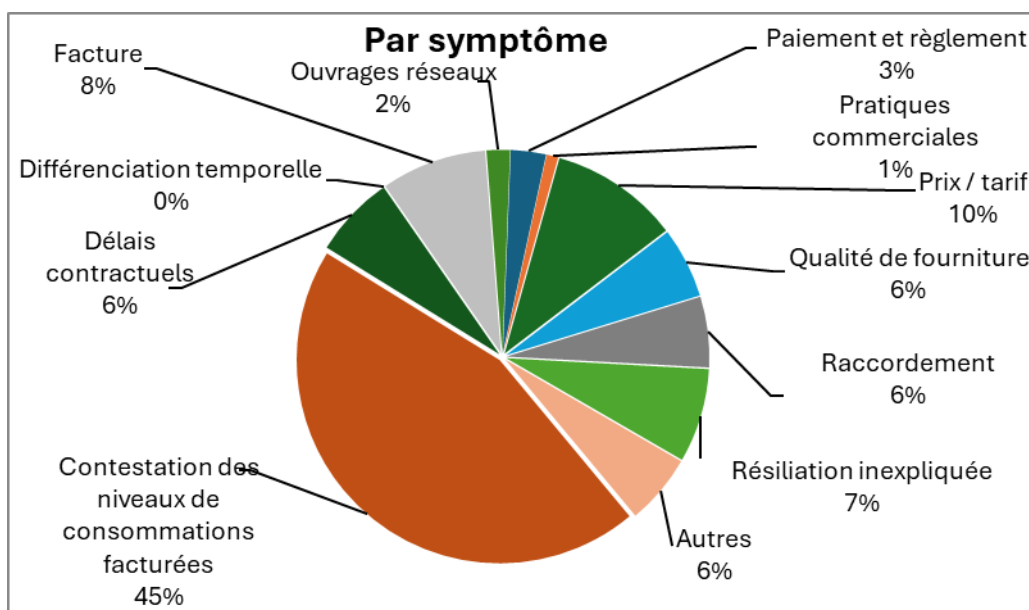
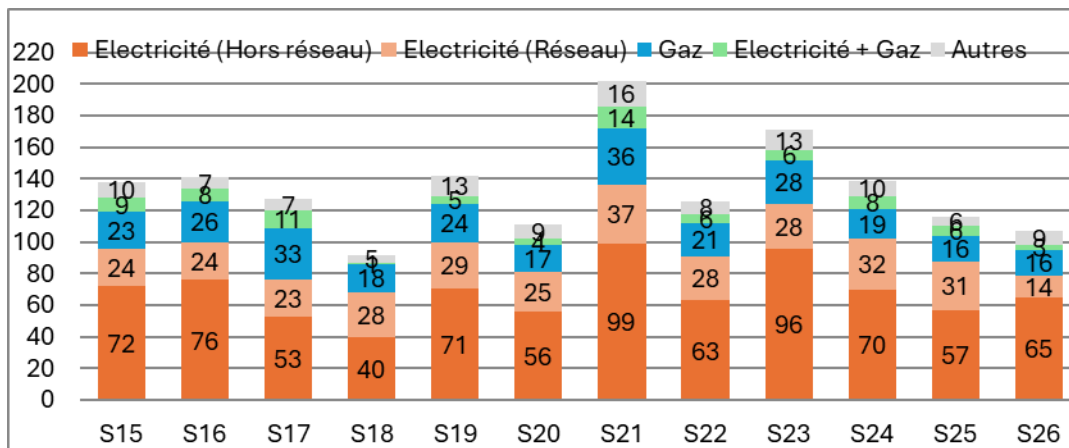
Nombre de saisines déclarées recevables en 2026 : 3 468



## Reporting d'activité hebdomadaire Semaine 26 (du 22 juin au 28 juin 2026)

### 4. Saisines recevables (hebdomadaire)

Nombre de saisines déclarées recevables dans la semaine : **107**



## **5. Délais de traitement**

### **Délai moyen de traitement des saisines non recevables**

- **De la semaine :**  
4 jours (100% < 21 jours) – 87 saisines  
**Dont traité par énergie-Info :** 9 jours (100% <21 jours) – 18 saisines
- **Sur l'année :**  
4 jours (98% < 21 jours) – 1 937 saisines  
**Dont traité par énergie-Info :** 7 jours (96% <21 jours) – 461 saisines

### **Délai moyen de traitement d'une demande (question ou réclamation) à énergie-info :**

- **Sur la semaine :**  
96% <2 jours – 84 demandes
- **Sur l'année :**  
91% <2 jours – 3 253 demandes

### **Délai moyen d'émission des recommandations de la semaine :**

- 75 jours

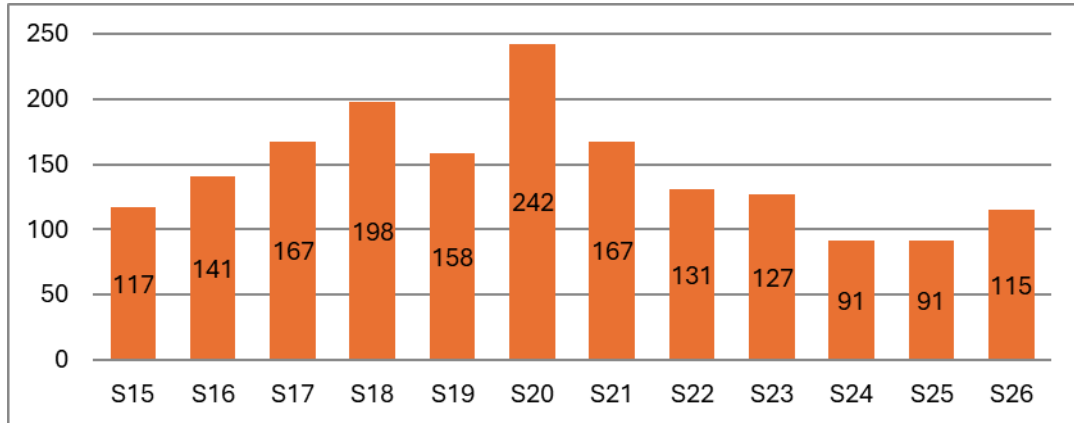
### **Délai moyen d'émission des recommandations de la semaine en % :**

- 23% < 2 mois, 72% < 90 jours, 28% > 90 jours

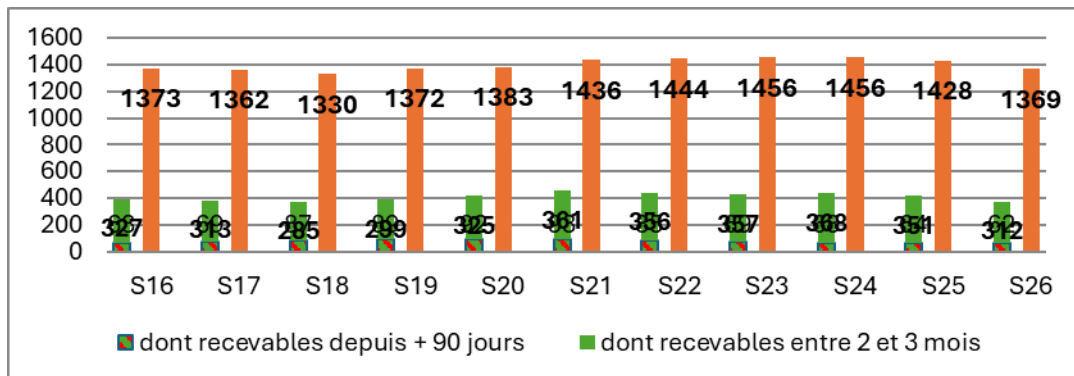
## Reporting d'activité hebdomadaire Semaine 26 (du 22 juin au 28 juin 2026)

### 6. Evolution des saisines en attente et en cours d'instruction

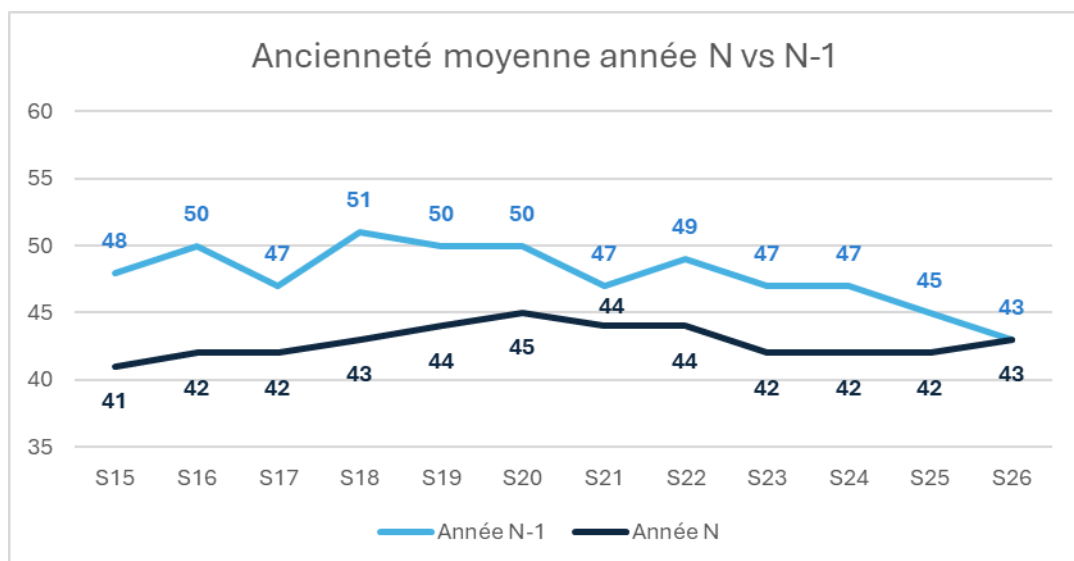
#### Saisines dont la recevabilité est en attente ou en cours d'analyse



#### Saisines recevables en attente ou en cours d'instruction



#### Ancienneté moyenne (en jours) des saisines recevables en attente et en cours d'instruction

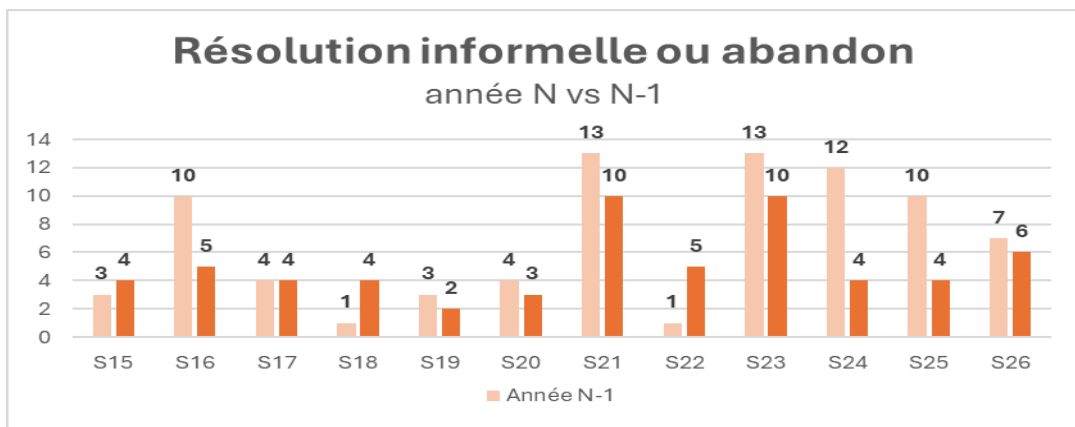
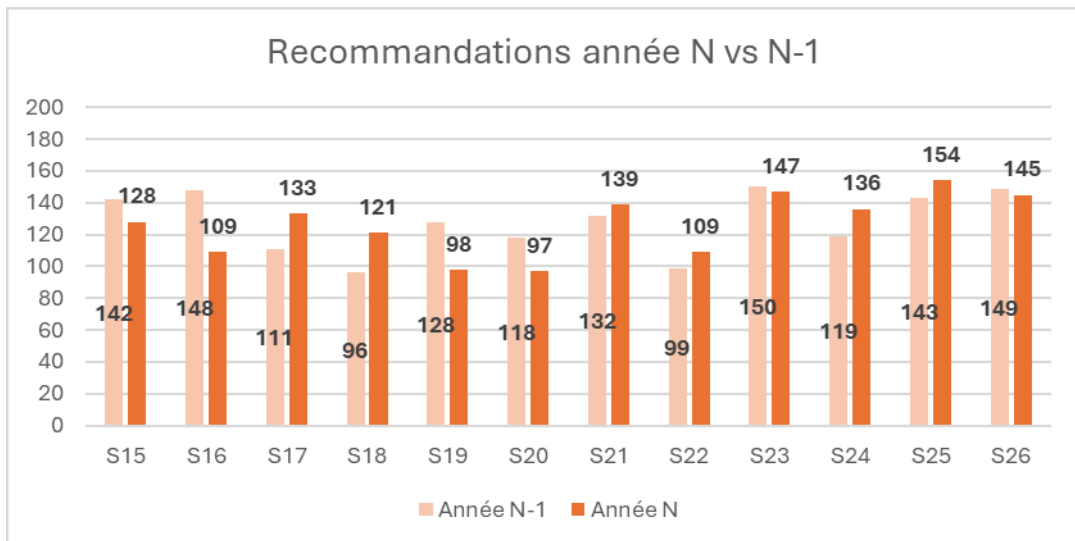
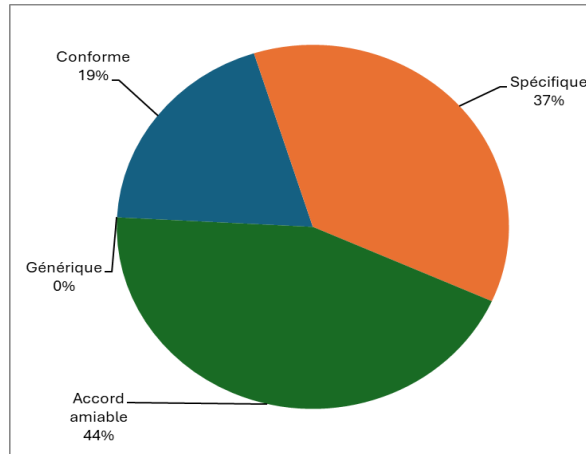


## Reporting d'activité hebdomadaire Semaine 26 (du 22 juin au 28 juin 2026)

### 7. Saisines recevables instruites

Nombre de saisines recevables instruites :

- Depuis début 2026 : 3 175 recommandations (dont 1 403 « Accords amiables »)
- Dans la semaine : 145 recommandations (dont 64 « Accords amiables »)



**183 désistements en 2026**

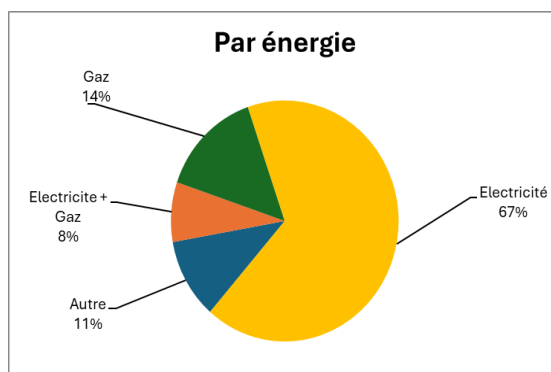
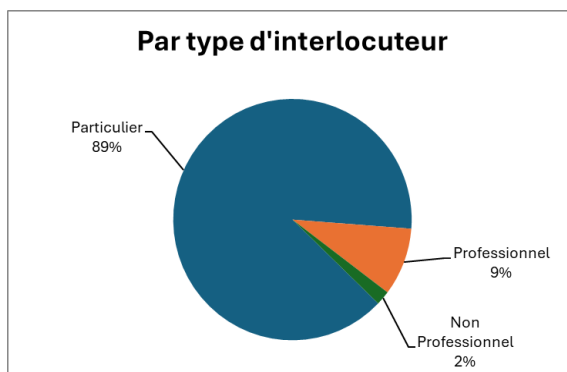
## Reporting d'activité hebdomadaire Semaine 26 (du 22 juin au 28 juin 2026)

### 8. Demandes d'informations/litiges traités par le back-office énergie-Info

Nombre de demandes d'informations/litiges reçus par énergie-Info :

- Sur l'année 2026 : **3 531**
- Sur la semaine : **97 (93 traitées)**

Nombre de litiges passés d'énergie-info vers saisine depuis en 2026 : **96**



Nombre de demandes d'informations/litiges reçus par semaine :

