

Le médiateur du groupe EDF publie son rapport 2018

Alain Brière, médiateur du groupe EDF, a publié son rapport annuel de la médiation et son rapport annuel de la médiation de la consommation, le 18 avril 2019.

En 2018, le médiateur du groupe EDF a enregistré une hausse de 16% des dossiers recevables en médiation qui s'est accompagnée d'une baisse relative du nombre de dossiers non recevables. Ceci atteste d'une meilleure connaissance du rôle de la médiation en tant que dernier recours amiable au sein du Groupe. Les sollicitations des clients particuliers restent très majoritaires (91%), celles des professionnels et entreprises connaissent pour leur part une baisse de 6% en 2018.

Le médiateur du groupe EDF a traité 1 361 litiges en 2018. Dans 78% des cas, le médiateur a donné totalement ou partiellement satisfaction à la demande du requérant.

Parmi les principaux points d'attention, le médiateur du groupe EDF note que près de 20% des dossiers instruits en 2018 proviennent de situations de blocages entre le distributeur et le fournisseur et/ou de délais anormalement longs de traitement au sein du distributeur. Les alertes et recommandations ont certes été entendues et prises en compte au plus haut niveau mais des actions concrètes et une appropriation du sujet sur le terrain restent à faire.

Pour 2019, le médiateur du groupe EDF recommande une meilleure prise en charge et un traitement plus rapide des réclamations par le Service Clients, dans un esprit de confiance partagée. Il recommande également un dialogue plus fluide et une meilleure coordination entre les différents métiers du Groupe.

Le rapport annuel du médiateur d'EDF positionne la confiance du client comme une valeur clé de la réussite. En comprenant ce qui est à l'origine des sollicitations, il participe à l'amélioration continue des fondamentaux du Service Clients d'EDF.

Le médiateur du groupe EDF a fêté ses 20 ans

En 20 ans, la médiation du groupe EDF a contribué à l'amélioration des processus du Groupe et à la pérennité des relations entre l'entreprise et ses parties prenantes, avec la résolution de 13 000 litiges. La médiation poursuit son évolution à travers le développement des nouvelles offres proposées par EDF et celui des nouvelles filiales du Groupe. Légitime à intervenir sur les litiges impliquant ces filiales, le médiateur les accompagne pour les sensibiliser au nécessaire traitement optimal des réclamations et les alerte dès l'identification des premiers dysfonctionnements.

Acteur majeur de la transition énergétique, le groupe EDF est un énergéticien intégré, présent sur l'ensemble des métiers : la production, le transport, la distribution, le négoce, la vente d'énergies et les services énergétiques. Leader des énergies bas carbone dans le monde, le Groupe a développé un mix de production diversifié basé sur l'énergie nucléaire, l'hydraulique, les énergies nouvelles renouvelables et le thermique. Le Groupe participe à la fourniture d'énergies et de services à environ 39,8 millions de clients(1), dont 29,7 millions en France. Il a réalisé en 2018 un chiffre d'affaires consolidé de 69 milliards d'euros. EDF est une entreprise cotée à la Bourse de Paris.

(1) Les clients sont décomptés fin 2018 par site de livraison ; un client peut avoir deux points de livraison : un pour l'électricité et un autre pour le gaz.

N'imprimez ce message que si vous en avez l'utilité.

EDF SA
22-30, avenue de Wagram
75382 Paris cedex 08
Capital de 1 505 133 838 euros
552 081 317 R.C.S. Paris

www.edf.fr

CONTACTS

Presse : 01 40 42 46 37

Analystes et Investisseurs : 01 40 42 40 38