

Le Médiateur pour le groupe EDF publie son rapport 2020

Bénédicte Gendry, médiateur du groupe EDF, a publié son rapport de l'année 2020. Elle a constaté une baisse de 6% du nombre de demandes de médiation concernant les litiges récurrents grâce à la mise en œuvre des plans d'action élaborés par les Directions et filiales du Groupe suite à ses recommandations. En revanche, le médiateur relève l'apparition de nouveaux litiges, principalement ceux concernant des refus de prime énergie.

[Accéder au rapport 2020](#)

Les principaux enseignements du rapport 2020 :

1500 dossiers traités et un taux de réussite en hausse

Malgré un contexte particulier, plus de 1 500 dossiers de médiation ont été traités dans un délai moyen de deux mois avec un taux de réussite de plus de 80%, en hausse de 5 points, ceci grâce à une mobilisation des équipes qui a permis de résoudre un grand nombre de litiges. C'est donc davantage de clients d'EDF, les plus nombreux à saisir le médiateur du Groupe, satisfaits de la médiation.

Peu de demandes de médiation ont été en lien direct avec la crise sanitaire en 2020

« Grâce aux dispositifs exceptionnels de l'Etat qu'EDF a renforcés, la crise sanitaire n'a pas eu d'impact ou très peu sur le nombre de demandes de médiation liées à des difficultés de paiements » explique Bénédicte Gendry qui s'attend cependant à ce que des demandes de médiation directement liées à cette crise se multiplient en 2021, comme elle le constate déjà sur les quatre premiers mois.

Les plans d'action suite aux recommandations du médiateur produisent leurs effets

Outre le règlement des litiges, le rôle du Médiateur est aussi d'alerter sur les dysfonctionnements source de litiges. A cette fin, il émet chaque année des recommandations d'amélioration à l'attention du Groupe. En 2020, Bénédicte Gendry a constaté une baisse de 6% du nombre de demandes de médiation concernant des litiges récurrents, grâce à la mise en œuvre des plans d'action élaborés par les directions suite à ses recommandations. Deux types de litiges ont disparu sur le marché des particuliers : ceux liés aux modifications des plages d'heures creuses dans le cadre d'un contrat Vert Electrique et ceux concernant le prélèvement SEPA des clients dont la banque est à l'étranger. Bénédicte Gendry note également une baisse des contestations quant à la qualité du traitement des demandes par le service clients d'EDF. « Les mesures mises en place au service clients ont donc été efficaces et cette source d'irritants semble avoir diminué considérablement. »

Sur le marché des entreprises, qui représente 10% des médiations, les efforts aussi portent leurs fruits.

En 2018, le Médiateur pointait un dysfonctionnement sur la facturation du dépassement de puissance : « La contestation de factures a été un motif récurrent de saisine du Médiateur au cours des trois dernières années, mais pas en 2020. Et ce, grâce aux mesures d'EDF Entreprises pour alerter ses clients quant à ces dépassements. »

De nouvelles recommandations formulées pour poursuivre à la baisse le nombre de litiges

Dans son rapport 2020, le médiateur du Groupe émet de nouvelles recommandations afin de poursuivre la baisse du nombre de litiges et d'assurer une systématisation dans la qualité des réponses apportées aux clients. Le Médiateur constate en effet qu'il est encore sollicité parce que des clients n'ont pas obtenu de réponse ou qu'une réponse incomplète à leur réclamation. Si la médiation permet de régler à l'amiable des litiges qui n'ont pas pu être résolus par l'Entreprise, elle ne saurait se substituer aux services en charge du traitement des réclamations. « Le groupe EDF doit traiter ses réclamations de bout en bout et avec qualité » rappelle Bénédicte Gendry.

Une baisse des demandes liées au compteur Linky

Fin 2021, tous les foyers seront équipés de compteurs intelligents, plus de 30 millions sont d'ores et déjà installés en France. « *Les litiges liés à la pose de compteurs ont baissé grâce à une meilleure qualité des poses.* » Les mesures prises par Enedis¹ suite aux recommandations du Médiateur portent leurs fruits.

Cependant le rapport pointe de nouveaux litiges liés à sa promesse de communiquer qui ne se réalise pas tout de suite. « *Les communications des index de compteurs ne se font pas immédiatement ou sont parfois absentes car cela dépend du nombre de nouveaux compteurs installés dans la zone d'habitation, ce dont le client n'est pas informé. Il s'étonne qu'on lui demande encore de communiquer le relevé de son compteur ou de recevoir des factures sur consommation estimée sur des périodes parfois très longues.* » Le Médiateur émet dans son rapport une recommandation visant à alerter le fournisseur et son client de ces situations afin de prendre les mesures nécessaires pour éviter des régularisations de consommation importantes.

La prime énergie, une nouvelle source de litiges en raison d'une réglementation exigeante et formaliste, source d'erreurs.

En 2020, avec 600 saisines et 12% des litiges, les demandes de médiation provoquées par des refus de prime énergie se sont multipliées. « *Certains ménages, qui ont investi des sommes conséquentes dans des travaux d'économie d'énergie, se sont en effet vu refuser cette prime parce qu'ils avaient simplement omis d'inscrire sur le devis la date de sa signature qui doit être postérieure à celle de leur inscription sur le site prime énergie EDF. Un dispositif réglementaire exigeant, avec beaucoup de formalisme, qui ne souffre pas la moindre erreur* » explique Bénédicte Gendry.

C'est pour y remédier et plaider leur droit à l'erreur qu'elle a rencontré à plusieurs reprises les services de l'Etat. Ceux-ci ont reconnu que lorsqu'existent des éléments de preuve factuels et matériels permettant de reconstituer de manière crédible la chronologie et d'acquiescer la conviction que le bénéficiaire est de bonne foi, on doit considérer que le dossier ouvre droit à la prime.

La médiation est un mode de résolution amiable des litiges. Qu'on soit client, fournisseur, prestataire ou partenaire, on peut saisir le médiateur du Groupe pour tenter de résoudre à l'amiable son différend survenu avec EDF ou une filiale. « *Si cette médiation rapide et gratuite est devenue obligatoire avant toute action en justice dans certains domaines comme la Consommation, elles répond aussi à un vrai besoin des entreprises. C'est plus rapide et moins coûteux qu'un contentieux et la confidentialité est préservée* » rappelle le Médiateur.

Les chiffres 2020

- 5 557 saisines reçues
- 1 285 dossiers recevables instruits
- 64 jours, c'est le délai moyen de traitement des dossiers instruits
- 82 % de taux de réussite, en hausse de 5 points

En savoir plus sur : www.mediateur.edf.fr/

Ce communiqué de presse est certifié. Vérifiez son authenticité sur medias.edf.com

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'énergie 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'énergie et de services à environ 37,9 millions de clients⁽¹⁾, dont 28,1 millions en France. Il a réalisé en 2020 un chiffre d'affaires consolidé de 69,0 milliards d'euros. EDF est une entreprise cotée à la Bourse de Paris.

⁽¹⁾ Les clients sont décomptés fin 2020 par site de livraison ; un client peut avoir deux points de livraison : un pour l'électricité et un autre pour le gaz.

¹ENEDIS, filiale du Groupe EDF gérée en toute indépendance, au sens du code de l'énergie.
N'imprimez ce message que si vous en avez l'utilité.

CONTACTS

Presse : Service-de-presse@edf.fr / 01 40 42 46 37

Analystes et Investisseurs : 01 40 42 40 38