

Le médiateur du groupe EDF publie son rapport 2017

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 24 avril 2018.

En 2017, 5270 sollicitations ont été adressées au médiateur du Groupe, soit une hausse de 10% par rapport à l'an passé. Cette augmentation confirme la reconnaissance de la médiation comme dispositif amiable efficace dans la résolution des litiges. Principalement auprès des clients particuliers, qui représentent 89%, des demandes adressées au médiateur du Groupe.

L'indépendance et l'impartialité du médiateur du Groupe facilitent le dialogue et permettent de rétablir la confiance entre le requérant et le groupe EDF. 98% des recommandations du médiateur sont mises en œuvre : celles-ci attestent de l'efficacité du dispositif pour toutes les parties.

Pour cette année, le médiateur du Groupe renouvelle sa recommandation sur la bienveillance, associée à une confiance partagée, à l'ensemble des directions et filiales du groupe EDF. Cette recommandation vise, d'une part, à améliorer la prise en charge des réclamations par le service clients. D'autre part, elle vise à adapter la communication du distributeur, pour la rendre plus pédagogique, vis-à-vis de ses interlocuteurs, notamment dans le cadre du déploiement du compteur Linky.

Depuis près de vingt ans, la médiation du groupe EDF propose des solutions amiables en toute indépendance et impartialité. Elle évolue en se conformant au cadre réglementaire et en échangeant sur les bonnes pratiques avec les autres médiateurs. Nommé Président de l'association European Energy Mediators Group (EEMG) en septembre 2016, Alain Brière défend ces pratiques auprès des instances européennes, qui reconnaissent la valeur ajoutée de ce dispositif, pour le consommateur.

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'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 35,1 millions de clients, dont 26.5 millions en France. Il a réalisé en 2017 un chiffre d'affaires consolidé de 70 milliards d'euros. EDF est une entreprise cotée à la Bourse de Paris.

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

EDF SA
22-30, avenue de Wagram
75382 Paris cedex 08
Capital de 1 370 938 843,50 euros
552 081 317 R.C.S. Paris

www.edf.fr

CONTACTS

Presse : 01 40 42 46 37