

Le médiateur du groupe EDF fête ses 20 ans et la résolution de 13 000 demandes de médiation depuis sa création.

EDF marque les 20 ans de sa médiation d'entreprise lors d'une cérémonie organisée mardi 12 mars en présence de Jean-Bernard Lévy, Président-Directeur Général du Groupe, et de deux anciens Présidents d'EDF, François Roussely et Pierre Gadonneix.

EDF fut l'une des entreprises pionnières de ce mode de résolution à l'amiable des litiges en France. Depuis 1999, les missions du médiateur du groupe EDF n'ont cessé de se renforcer pour accompagner l'ouverture progressive des marchés à la concurrence et s'adapter à l'évolution des droits des consommateurs français et européens. Elles se sont progressivement étendues à l'ensemble des filiales du Groupe en France.

En 20 ans, les équipes du médiateur ont ainsi contribué à la résolution de plus de 13 000 demandes de médiation qui leur ont été adressées, soit par des clients, soit par des parties prenantes du Groupe telles que des fournisseurs, des sous-traitants, ou encore des citoyens concernés par les activités du Groupe.

Au-delà de ses missions de règlement des différends, le médiateur du groupe EDF est aussi force de proposition afin de contribuer à l'amélioration continue des processus du Groupe pouvant conduire à des situations de conflits. Depuis 20 ans, le médiateur EDF a ainsi été à l'initiative de plusieurs réformes telles que le remboursement des trop-perçus ou encore la politique d'alerte préalablement à l'édition d'une facture anormalement élevée.

En tant qu'instance indépendante et impartiale de dernier recours, la médiation du groupe EDF est ainsi devenue une composante essentielle de la relation du Groupe à ses publics externes en offrant la possibilité d'une résolution amiable des conflits, gratuite, en toute transparence et dans le respect de la confidentialité.

Jean-Bernard Lévy, Président-Directeur Général d'EDF, a déclaré : « *La qualité de la relation client et le respect de toutes nos parties prenantes sont des priorités absolues pour l'ensemble du groupe EDF. En 20 ans d'activité et en toute indépendance, le médiateur du groupe EDF s'est affirmé comme un acteur essentiel, capable de nouer une relation fondée sur l'écoute et la confiance, y compris dans les situations les plus difficiles, et comme une force de proposition au service de l'amélioration de notre performance opérationnelle.* »

Les grandes dates de la médiation du groupe EDF

- Mars 2001 : mise en ligne du site internet du médiateur du groupe EDF
- Avril 2002 : création du Club des médiateurs de services au public à l'initiative d'EDF
- Novembre 2005 : EDF signe la charte de la médiation inter-entreprises
- Septembre 2013 : mise en ligne de la plateforme internet de traitement des litiges du médiateur du groupe EDF
- Avril 2015 : le médiateur du groupe EDF est référencé médiateur de la consommation et notifié auprès de la Commission européenne
- Septembre 2016 : Alain Brière est nommé président de l'European Energy Mediators Group, association rassemblant les médiateurs des énergéticiens européens

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 1 505 133 838 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