



## Le Médiateur du groupe EDF publie son rapport 2021

Bénédicte Gendry, médiateur du groupe EDF, a publié son rapport de l'année 2021. Alors que le nombre de sollicitations a augmenté par rapport à l'année précédente, le Médiateur a réussi à préserver la qualité et les délais de ses médiations. Dans un contexte de crise sanitaire et de crise des prix de l'énergie, le Médiateur s'est mobilisé pour trouver des solutions appropriées qui ont permis de résoudre un plus grand nombre de litiges.

### Un nombre de demandes plus important

En 2021 le Médiateur a reçu plus de 6 000 saisines, ce qui montre la confiance des consommateurs dans la médiation comme mode amiable de règlement des litiges.

La crise sanitaire en 2021 ainsi que la crise des prix de l'énergie au second semestre ont fortement mobilisé les services du Groupe, confrontés à une envolée des sollicitations clients. S'y ajoute une évolution des comportements des clients, de plus en plus attentifs à leurs factures d'énergie et soucieux de maîtriser leurs consommations.

### Des performances maintenues

Malgré ce contexte particulier, les dossiers instruits en médiation ont été traités dans un délai moyen de deux mois avec un taux de réussite de 81%, ceci grâce à une mobilisation du Médiateur et de son équipe, qui a permis de résoudre plus de 1 300 litiges.

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

Outre le règlement des litiges, le rôle du Médiateur est d'alerter sur les dysfonctionnements sources de litiges. Il émet chaque année des recommandations d'amélioration à l'attention du Groupe, qui donnent lieu à des plans d'actions élaborés et mis en œuvre par les directions et les filiales. Dans son rapport 2021, le Médiateur du groupe EDF émet de nouvelles recommandations avec pour objectif de continuer à réduire davantage le nombre de litiges.

Le Médiateur constate à nouveau que ce moyen porte ses fruits. Par exemple, les actions mises en œuvre par EDF et par Enedis, à la suite de ses recommandations, ont permis d'améliorer le traitement des réclamations sans que le Médiateur n'ait à intervenir.

Le Médiateur constate également une inflexion à la baisse du nombre de litiges liés à des refus d'attribution de la prime énergie notamment grâce aux actions mises en place par EDF et issues de ses recommandations.

### Un dispositif qui a prouvé son efficacité

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 EDF pour tenter de résoudre à l'amiable son différend survenu avec EDF ou une filiale. « Pour le Médiateur du groupe EDF, le nombre de sollicitations, le taux de succès de ses médiations montrent à quel point cette médiation est une réponse pertinente aux besoins des consommateurs et des entreprises qu'elles soient clientes ou fournisseurs. Finalement cette médiation d'entreprise, qui a donné les preuves de son indépendance, est un gage de simplicité, de rapidité et donc d'efficacité pour résoudre la plupart des litiges. » rappelle Bénédicte Gendry.

### Les chiffres 2021

- 6 291 saisines reçues
- 1 578 dossiers recevables instruits
- 68 jours, c'est le délai moyen de traitement des dossiers instruits
- 81 % de taux de réussite

En savoir plus sur : [www.mediateur.edf.fr/](http://www.mediateur.edf.fr/)

Ce communiqué de presse est certifié. Vérifiez son authenticité sur [medias.edf.com](https://medias.edf.com)

#### A propos d'EDF

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 principalement sur l'énergie nucléaire et renouvelable (y compris l'hydraulique) et investit dans de nouvelles technologies pour accompagner la transition énergétique. La raison d'être d'EDF est de construire un avenir énergétique neutre en CO2 conciliant préservation de la planète, bien-être et développement, grâce à l'électricité et à des solutions et services innovants. Le Groupe participe à la fourniture d'énergie et de services à environ 38,5 millions de clients (1), dont 29,3 millions en France (2). Il a réalisé en 2021 un chiffre d'affaires consolidé de 84,5 milliards d'euros. EDF est une entreprise cotée à la Bourse de Paris.

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

*(2) Y compris ÉS (Électricité de Strasbourg) et SEI.*

N'imprimer ce communiqué que si vous en avez l'utilité.

#### EDF SA

22-30 avenue de Wagram  
75382 Paris cedex 08 - France  
Capital de 1 868 467 354 euros  
552 081 317 R.C.S. Paris  
[www.edf.fr](https://www.edf.fr)

#### Contacts

##### Presse :

[service-de-presse@edf.fr](mailto:service-de-presse@edf.fr) / 01 40 42 46 37

##### Analystes & Investisseurs :

+33 (0) 1 40 42 78 36