



Le Médiateur du groupe EDF publie son rapport pour l'année 2022

Bénédicte Gendry, Médiateur du groupe EDF, a publié son rapport 2022 : une année marquée par la crise énergétique et l'augmentation des prix de l'énergie. Dans son rapport, le Médiateur constate une diminution du nombre de saisines des clients particuliers et un fort volume de saisines des clients professionnels et entreprises. En 2022, le Médiateur a tenu son cap en termes de délai de traitement et de réussite des médiations.

Une évolution des saisines par segments de marché en 2022

En 2022, le nombre de saisines de clients particuliers a baissé de 14 %. Le Médiateur souligne le rôle des actions mises en place par le fournisseur EDF et le distributeur Enedis qui ont contribué à la baisse du nombre de saisines des clients particuliers et à la disparition quasi-totale de certains litiges récurrents portant sur le contrat de fourniture d'énergie. En même temps, la mise en œuvre du bouclier tarifaire dont ont bénéficié les clients particuliers a permis de contenir le nombre de saisines du Médiateur sur ce segment de marché.

A l'inverse, le Médiateur a enregistré un fort volume de saisines de la part des clients professionnels et des entreprises lié aux délais de traitement de leurs réclamations ou de réponse à leurs demandes, qui dans un contexte de crise énergétique a conduit notamment à une très grande augmentation des sollicitations des services clients d'EDF.

Le Médiateur a également observé une augmentation du nombre de saisines des consommateurs, qui est liée au développement des activités dans les services (mobilité électrique, rénovation énergétique) ou de l'autoconsommation.

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'action élaborés et mis en œuvre par les directions et les filiales.

Cette année, le Médiateur formule neuf nouvelles recommandations aux directions et filiales du Groupe, dans la perspective de continuer à faire baisser le nombre de litiges.

Un dispositif qui a prouvé son efficacité

Bénédicte Gendry, Médiateur du groupe EDF, a souligné : « Avec plus de 5000 saisines sur l'année 2022, dans un contexte de crise de l'énergie, nous avons réussi à raccourcir notre délai moyen d'instruction de 11 jours et à mener les dossiers à terme avec succès dans 85% des cas, soit une progression de 4 points. Ce niveau de service et d'efficacité, nous le devons à l'engagement et à la mobilisation de l'équipe du Médiateur. Nous le devons aussi à la qualité du dialogue que nous avons entretenu avec nos interlocuteurs au sein du groupe EDF. ». Elle précise cependant que « pour préserver cette efficacité, le Médiateur doit rester une alternative à la justice et non une alternative au traitement des réclamations par les opérateurs. Ceux-ci doivent impérativement se doter des moyens d'assurer le traitement des réclamations de leurs clients qui leur incombe. »

Les chiffres 2022

- 5 407 saisines reçues
- 1 301 dossiers recevables instruits
- 57 jours, c'est le délai moyen de traitement des dossiers instruits
- 85 % de taux de réussite

En savoir plus sur : <https://mediateuredf-rapportannuel.fr/>.

Ce communiqué de presse est certifié. Vérifiez son authenticité sur 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 40,3 millions de clients (1), dont 30,3 millions en France (2). Il a réalisé en 2022 un chiffre d'affaires consolidé de 143,5 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 ES (Electricité 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 2 000 466 841 euros
552 081 317 R.C.S. Paris
www.edf.fr

Contacts

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

Analystes & Investisseurs :
+33 (0) 1 40 42 78 36