



Le Médiateur du groupe EDF publie son rapport pour l'année 2023

Olivier Fontanié, Médiateur du groupe EDF, a publié son rapport annuel. C'est le 25^{ème} depuis la création de la Médiation du Groupe EDF. Le Médiateur a constaté en 2023 une forte augmentation du nombre de saisines des clients d'EDF dans un contexte d'augmentation des prix de l'énergie. Dans son rapport, le Médiateur souligne le maintien de la qualité de traitement des demandes avec des délais stables et du dialogue de qualité avec EDF.

Une année 2023 marquée par les conséquences de la crise énergétique

En 2023, le nombre de saisines a augmenté de 37%, tous marchés confondus, avec une hausse exceptionnelle pour les entreprises. La majorité des litiges est liée à l'augmentation des prix de l'énergie et aux difficultés financières des clients d'EDF. Le Médiateur souligne également une mauvaise compréhension de la part de certains clients des mesures de protection mises en place par les pouvoirs publics et transitant par les factures d'énergie (boucliers, amortisseur, etc.).

Sur le segment des clients particuliers d'EDF, le Médiateur a été majoritairement saisi par des clients gaz impactés par la très forte augmentation des tarifs à l'échéance de leur contrat à prix fixe.

Le Médiateur souligne certaines difficultés rencontrées par les entreprises pour joindre un conseiller et obtenir des réponses à leurs réclamations.

Des recommandations pour faire baisser le nombre de litiges

Outre le règlement amiable des litiges, le rôle du Médiateur est d'alerter sur les dysfonctionnements qui sont à l'origine des réclamations. Il émet chaque année des recommandations d'amélioration à l'attention des directions et filiales du Groupe qui donnent lieu à des plans d'action élaborés et mis en œuvre par les entités concernées.

Cette année, dans la perspective de continuer à faire baisser le nombre de litiges, le Médiateur formule de nouvelles recommandations centrées sur quatre thèmes : mieux informer les clients lorsque les prix évoluent, renseigner davantage les clients sur l'accès à la Prime énergie, faire évoluer la qualité des factures afin de réduire les anomalies d'édition et de blocage des factures liés au système d'information du fournisseur, améliorer le traitement des réclamations sur le marché d'affaires.

Dans son rapport, le Médiateur note le renforcement du dialogue avec EDF et ses filiales qui permet la mise en place de plans d'actions efficaces dans des temps réduits pour traiter de manière systémique les problématiques rencontrées par les clients.

Olivier Fontanié, Médiateur du groupe EDF, a déclaré : « En 25 ans d'existence, la Médiation du Groupe s'est imposée comme un partenaire incontournable de la relation entre les directions et filiales du Groupe, d'une part, et leurs clients, de l'autre. Je vais poursuivre le travail réalisé, en m'appuyant sur la compétence des équipes en place et les bonnes relations de la Médiation avec les entités du Groupe, tout en veillant à ce que des plans d'action soient déployés pour améliorer en continu la qualité de service aux clients. Pour capitaliser sur les meilleures pratiques en matière de médiation, et dans la perspective des évolutions réglementaires à venir, nous continuerons également à nous investir aux côtés des Médiateurs Européens (EEMG) et au sein du Club des Médiateurs de services au public. Notre priorité à court terme est de faire face à l'explosion des volumes de litiges découlant de la crise énergétique ».

Les chiffres 2023

- 7 470 saisines reçues
- 1 410 dossiers recevables finalisés
- 64 jours de délai moyen de traitement
- 84 % de taux de réussite

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

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, la distribution, le négoce, la vente d'énergie et les services énergétiques. Leader des énergies bas carbone dans le monde avec une production décarbonée de 434 TWh, 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 fournit de l'énergie et des services à environ 40,9 millions de clients ⁽¹⁾ et a réalisé un chiffre d'affaires de 139,7 milliards d'euros en 2023.

(1) Les clients sont décomptés par site de livraison ; un client peut avoir deux points de livraison.

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 2 084 365 041 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 :
edf-irteam@edf.fr