



Le Médiateur du groupe EDF publie son rapport pour l'année 2024

Le Médiateur du groupe EDF, instance de médiation indépendante, a constaté en 2024 une baisse de 24 % des sollicitations des consommateurs, soit le niveau le plus bas depuis 2021. Cette baisse est également constatée pour les clients du marché d'affaires (-14 %). Ces baisses sont notamment liées à la fin des effets de la crise énergétique. En revanche, le Médiateur constate une hausse de litiges engageant EDF Obligation d'Achat en corrélation avec la multiplication des contrats des producteurs photovoltaïques à traiter. En parallèle, le taux de sollicitations traitées a augmenté grâce à de nouveaux critères de recevabilité et un traitement efficace des dossiers.

Une médiation désormais plus facile d'accès

Créé il y a 25 ans, le Médiateur du groupe EDF est accessible à toute personne morale ou physique souhaitant résoudre à l'amiable un litige ayant pu survenir entre eux et EDF ou l'une de ses filiales.

Le Médiateur cherche à faciliter l'accès à la médiation pour les consommateurs et améliorer le taux de recevabilité des saisines. Pour cela, deux leviers ont été actionnés pour les consommateurs. D'une part, EDF a facilité l'accès aux services dédiés et amélioré le processus de traitement des réclamations. D'autre part, le Médiateur a modifié ses critères de recevabilité. Jusque-là, le consommateur devait impérativement faire une réclamation à deux niveaux différents de l'entreprise avant de saisir le Médiateur du groupe EDF. Cela le conduisait fréquemment à s'adresser directement au Médiateur, ce qui rendait sa demande irrecevable. Désormais, les consommateurs peuvent saisir le Médiateur après avoir formulé une seule réclamation écrite, si celle-ci n'a pas été résolue dans un délai de deux mois. Au global, le taux de recevabilité du Médiateur a progressé de 9 points sur l'année 2024.

Vers une digitalisation des saisines pour continuer à en améliorer la recevabilité

Dans son rapport, le Médiateur note que 53 % des consommateurs sont passés par le site internet pour leurs saisines. Cette voie, entièrement gratuite, limite le risque d'irrecevabilité de la demande car la plateforme du Médiateur accompagne les consommateurs dans leur démarche. Elle facilite également le traitement en médiation en permettant des échanges directs entre le consommateur et le Médiateur. Augmenter la part des saisines digitales sera une des priorités du Médiateur en 2025 avec des actions autour du parcours des requérants.

Faire baisser le nombre de litiges

Outre leur résolution, le rôle du Médiateur est de réduire le nombre de litiges constatés grâce à des recommandations. Comme chaque année, le Médiateur formule plusieurs recommandations d'amélioration à l'attention des entités du Groupe, par exemple améliorer l'accompagnement des demandeurs de prime énergie ou des clients lors des périodes de coupures exceptionnelles, mieux informer les clients du marché d'affaires sur les

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

évolutions de prix, ou encore réduire les délais de traitement des réclamations. Ces recommandations donnent lieu à des plans d'action mis en œuvre par les directions et les filiales du Groupe.

Olivier Fontanié, Médiateur du groupe EDF, a déclaré : « *Si l'activité du Médiateur est restée soutenue en 2024, le nombre de saisines reçues a baissé de 17 % par rapport à 2023. Par ailleurs, grâce au travail mené pour améliorer la prise en charge, le nombre de dossiers instruits n'a jamais été aussi élevé. Afin de toujours améliorer l'accès à la médiation et résoudre les litiges pouvant survenir dans les meilleures conditions, nous avons établi de nouveaux critères de recevabilité qui ont montré des premiers résultats dès cette année. Nous poursuivrons ce travail en 2025 pour une médiation au service de tous.* »

Les Chiffres 2024

- 6 174 saisines reçues (en baisse de 17 % par rapport aux chiffres de 2023)
- 1 727 recevables (en hausse de 4 % par rapport aux chiffres de 2023)
- 60 jours de délai moyen de traitement (4 jours de délai en moins par rapport à 2023)
- 84 % d'accords amiables (au même niveau qu'en 2023)
- 1 748 saisines instruites et finalisées (en hausse de 24 % par rapport aux chiffres de 2023)

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 490 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 41,5 millions de clients ⁽¹⁾ et a réalisé un chiffre d'affaires de 118,7 milliards d'euros en 2024.

(1) Le portefeuille de clients est constitué de contrats électricité, gaz et services récurrents.