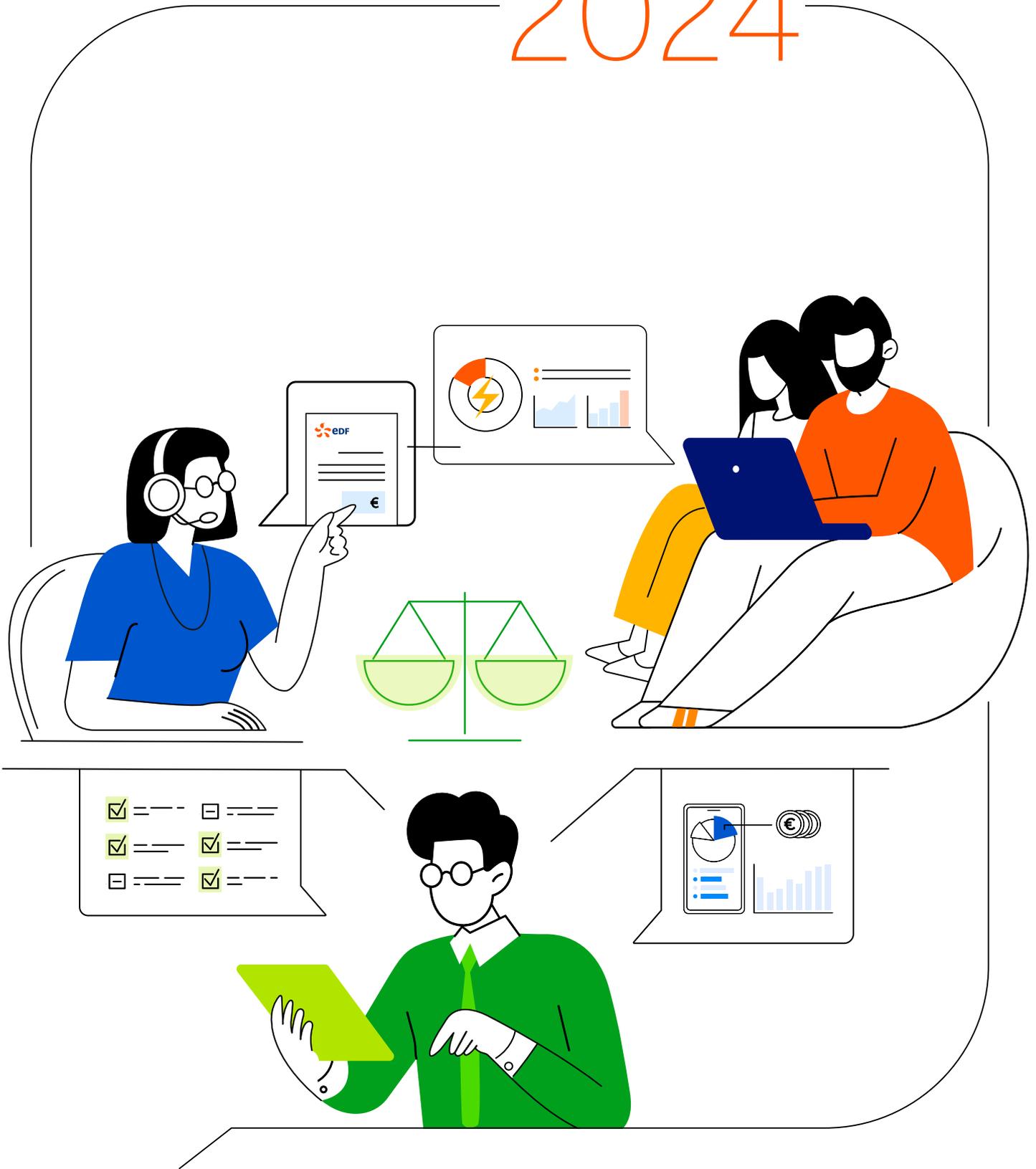
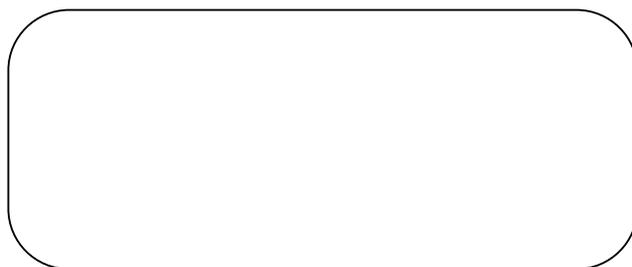
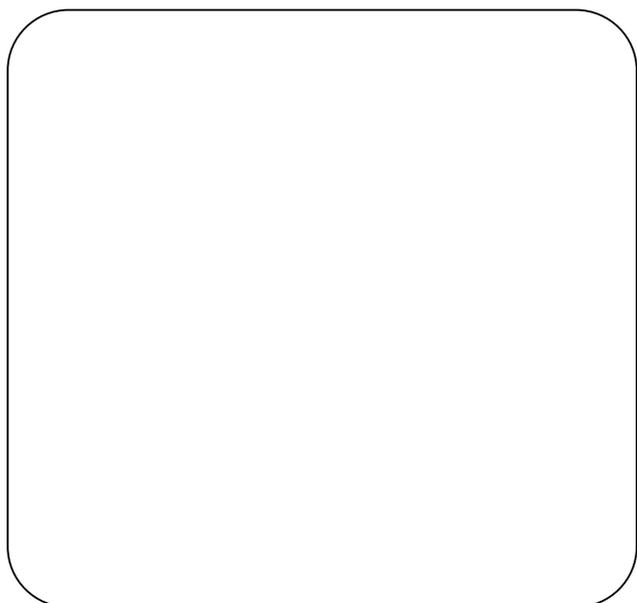
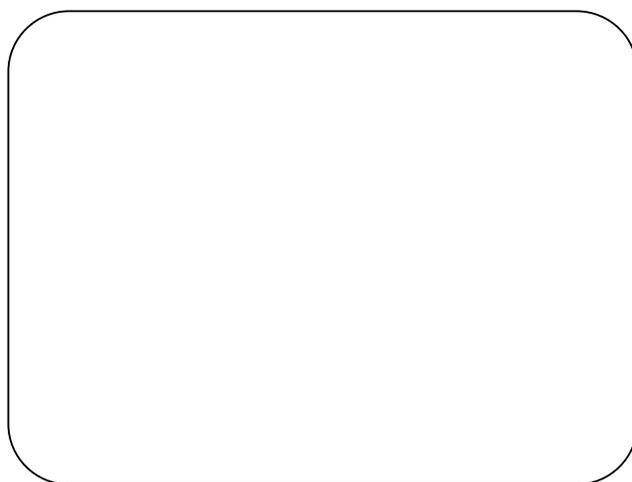
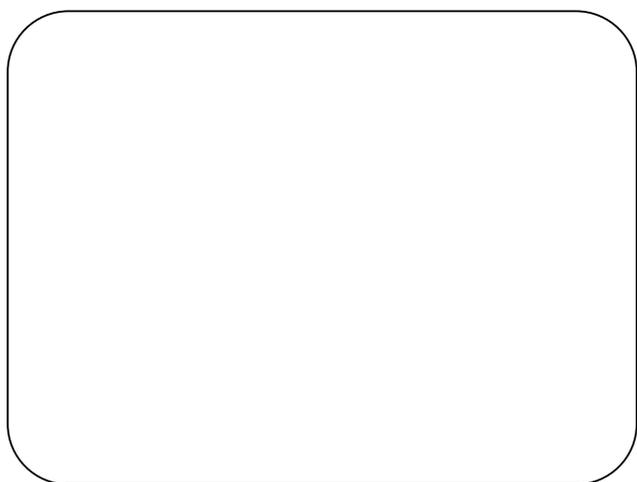
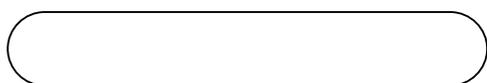


2024



RAPPORT ANNUEL 2024
DU MÉDIATEUR DU GROUPE EDF

Sommaire



LE REGARD DU MÉDIATEUR SUR LES

6 tendances de l'année

Avec de nouveaux critères de recevabilité pour les consommateurs, un record du nombre de saisines instruites et toujours beaucoup de dossiers reçus, l'activité du Médiateur est restée soutenue en 2024. Comment l'équipe y a-t-elle répondu tout en réduisant ses délais de traitement ? Quel impact ont eu les plans d'actions d'EDF à la suite des recommandations du Médiateur de l'an passé ? Et quelles seront les priorités de 2025 ?

Les réponses d'Olivier Fontanié, Médiateur du groupe EDF.

1 / Un nombre record de saisines instruites

Olivier Fontanié : Avec **1748 dossiers**, soit **338 de plus** qu'en 2023, le nombre de saisines instruites et finalisées est **en hausse de 24 %**. Grâce à l'efficacité et à l'engagement exceptionnel de l'équipe, ce volume inédit a pu être absorbé, avec **un délai moyen de traitement plus rapide de 4 jours**.

C'est une performance compte tenu du nombre toujours important de dossiers reçus, à cause de la hausse des prix et des effets de la crise de 2022. **En retrait de 17 %** par rapport à 2023, ce nombre **reste supérieur de 14 %** à celui de 2022.

2 / Une marque de confiance

Olivier Fontanié : Le volume de dossiers reçus est avant tout une marque de confiance de la part des consommateurs, et, plus largement, des requérants. **Cette confiance nous engage à être toujours plus efficaces pour régler à l'amiable les litiges qui nous sont soumis**. Mais la médiation ne doit pas se substituer au traitement des réclamations. Elle doit rester **un mode alternatif à une action en justice, quand la réclamation n'a pas pu être résolue**. L'entreprise doit donc prendre des mesures pour **garantir le traitement effectif de toutes ses réclamations** de même qu'elle assure sa facturation, son recouvrement, ou sa relation client, etc.

3 / Des sollicitations globalement en baisse, sauf pour les producteurs autonomes d'électricité

Olivier Fontanié : Au plus bas depuis 2021, les demandes des consommateurs **ont reculé de 24 %**. Alors que dans le même temps, le nombre de dossiers recevables **a grimpé de 4,5 %**, grâce à de nouveaux critères de recevabilité (cf. page suivante) qui ont accéléré l'accès à la médiation. On constate **la même baisse sur le marché d'affaires d'EDF, même si elle est moindre (-14 %)**.

Enfin, **les litiges portés par les producteurs autonomes d'électricité d'origine renouvelable ont explosé (+82 %)**. Même si cette forte hausse reste largement inférieure à celle des nouveaux contrats signés dans l'année.



LE REGARD DU MÉDIATEUR SUR LES

6 tendances de l'année

4 / De nouveaux critères de recevabilité pour les consommateurs

Olivier Fontanié : Pour augmenter notre taux de recevabilité, historiquement faible, et améliorer l'accès à la médiation pour les consommateurs, **nous avons travaillé en deux temps**.

En réponse aux recommandations de notre précédent rapport, la Direction du Marché des Clients Particuliers a mis en place des actions. **Objectifs** : **mieux informer ses clients sur le traitement des réclamations** et **faciliter le passage du Service Clients (réclamations de niveau 1) au Service Consommateurs (réclamations de niveau 2)**.

Ces actions **ont porté leurs fruits dès mi 2024**, avec un taux de recevabilité en **hausse de 5 points**.

Mais parce que les délais de traitement de ces réclamations peuvent rester longs, **nous avons aussi modifié nos critères de recevabilité**. Depuis mi 2024, nous acceptons en médiation **toutes les réclamations non résolues après 2 mois**. Et ce, même si les deux niveaux de réclamation n'ont pas été saisis. **Cette mesure a nécessité de faire évoluer notre système d'information**. Et, au global, **notre taux de recevabilité a progressé de 9 points sur l'année**.

5 / Un dialogue toujours étroit avec les directions et filiales d'EDF

Olivier Fontanié : Outre le traitement de chaque saisine, notre objectif est de **réduire le nombre de litiges**, notamment en incitant les directions et filiales à traiter leurs causes en amont, **grâce à nos recommandations qui débouchent sur des plans d'actions**. Cette boucle d'amélioration continue s'est poursuivie en 2024. Elle s'est traduite par **une prise en compte rapide de nos recommandations dans plusieurs domaines**, dont le traitement des réclamations des consommateurs et le renforcement des ressources d'EDF Obligation d'Achat.

Ce dialogue étroit est aussi un atout quand nous devons instruire et résoudre les litiges. **C'est grâce à lui que notre taux d'accords amiables est resté aussi haut**.

6 / Priorité au digital

Olivier Fontanié : Pour continuer à améliorer la satisfaction des requérants et le taux de recevabilité de leurs demandes, **nous devons promouvoir les saisines digitales**. Car leur traitement est plus rapide et leur taux de recevabilité plus fort. Or un client sur deux nous saisit encore par voie postale. Augmenter la part des saisines digitales sera donc **une de nos priorités en 2025**. Pour ce faire, **nous allons analyser les parcours client, travailler avec EDF pour valoriser le digital, puis mesurer les effets de ces actions**.

Avec de nouveaux critères de recevabilité pour les consommateurs, un record du nombre de saisines instruites et toujours beaucoup de dossiers reçus, l'activité du Médiateur est restée soutenue en 2024.



Temps forts 2024

Mars & Juin FORMATION

2 ateliers sur les évolutions du droit de la consommation

En 2024, les équipes du Médiateur ont bénéficié de deux ateliers organisés par le Club des Médiateurs de services au public : « **La médiation sous l'angle juridique** » en mars et « **L'actualité du droit de la consommation** » en juin. Des ateliers auxquels se sont ajoutées, pour les nouveaux arrivants, les formations à la médiation et aux spécificités de la médiation de la consommation. Au total, l'ensemble représente **un volume de 148 heures**. La formation reste un investissement incontournable pour entretenir les compétences relatives au droit de la consommation •



Septembre

ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS

Le Médiateur à la rencontre des associations

Comme chaque année, le Médiateur du groupe EDF a accueilli les associations de consommateurs lors d'une réunion plénière, le 30 septembre 2024. Il y a présenté son activité 2023, ses recommandations pour 2024 et les plans d'action qui en ont découlé dans les directions et filiales d'EDF. Cette présentation a été suivie d'une intervention d'Éric Salomon, Directeur Clients d'Enedis, qui est revenu sur les points sensibles et les actions d'amélioration associés aux compteurs communicants.

Un déjeuner-débat a clôturé la rencontre, en présence de Luc Rémont, Président Directeur Général d'EDF, Brice Bohuon, Secrétaire Général du Groupe, et Lionel Zecri, Directeur du Marché des Clients particuliers. **Les échanges ont notamment porté sur l'évolution des prix de l'électricité et les moyens mis en œuvre pour protéger les consommateurs.** Ont également été abordés, les Certificats d'Économie d'Énergie (CEE) et les difficultés liées aux dispositions réglementaires •

Octobre & Décembre

MÉDIATION CONVENTIONNELLE

Des atouts pour la filière Contract Management

Pour valoriser l'intérêt de la médiation dans le cadre des contrats d'achats, le Médiateur du groupe EDF a répondu cette année à deux invitations de la filière Contract Management. **Celle de l'Association Française du Contract Management, le 18 octobre, et celle de la Filière Contract Management du groupe EDF, le 3 décembre** •



Temps forts 2024



Novembre EUROPE

Les Médiateurs européens d'entreprises de l'énergie en plénière à Lisbonne

C'est à Lisbonne que les membres de l'European Energy Mediators Group (EEMG) se sont retrouvés cette année, du 7 au 8 novembre. Invités par le Médiateur du groupe EDP, aussi Président de l'EEMG, ils y ont partagé les points saillants de leur activité, dont l'évolution de la nature des litiges. Un partage d'expériences précieux pour améliorer la prise en charge des saisines. Leurs réflexions ont notamment porté sur les apports de l'intelligence artificielle dans l'activité de médiation, les initiatives menées dans ce domaine et les perspectives envisagées •

Décembre

MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

La CECMC réunit les Médiateurs de la consommation

Le 19 décembre 2024, le Médiateur du groupe EDF a participé au séminaire organisé par la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC) et la Direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes (DGCCRF). Au programme : les attentes des Médiateurs de la consommation vis-à-vis de la CECMC et de la DGCCRF, mais aussi un partage des bonnes pratiques pour assurer aux consommateurs un recours effectif à la médiation de la consommation. À ce titre, le Président de la CECMC, Marc El Nouchi a souligné que le délai de traitement des litiges constituait un gage de crédibilité et d'efficacité pour la médiation •



AGILE POUR LES
consommateurs



AGILE POUR LES CONSOMMATEURS

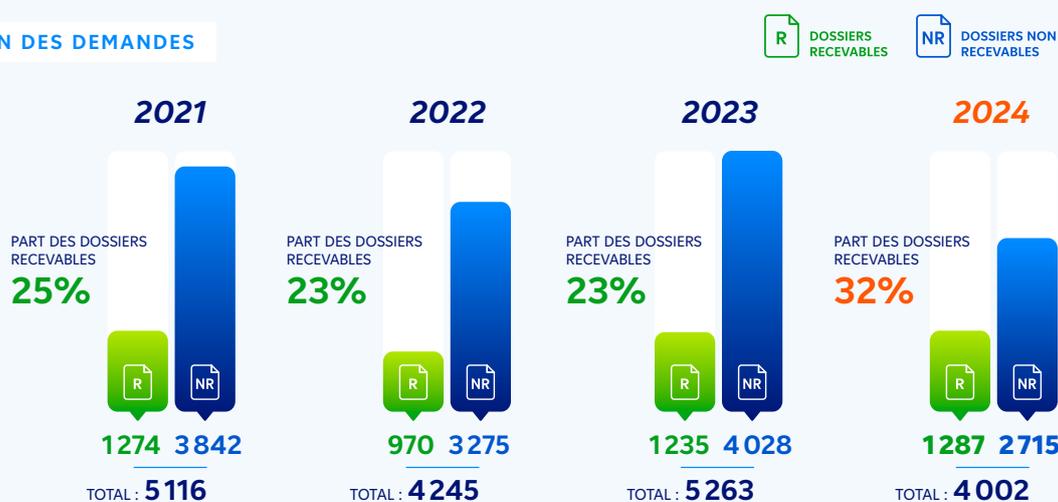
Une qualité maintenue malgré la forte hausse des demandes recevables

› Des saisines en forte baisse, mais une recevabilité record

4 002
demandes

ont été soumises au Médiateur du groupe EDF en 2024, soit **24% de moins qu'en 2023**, année exceptionnelle. Dans le même temps, **le nombre de dossiers recevables a quant à lui augmenté de 4% pour atteindre 1287**. Une hausse qui s'explique par une médiation désormais plus facile d'accès.

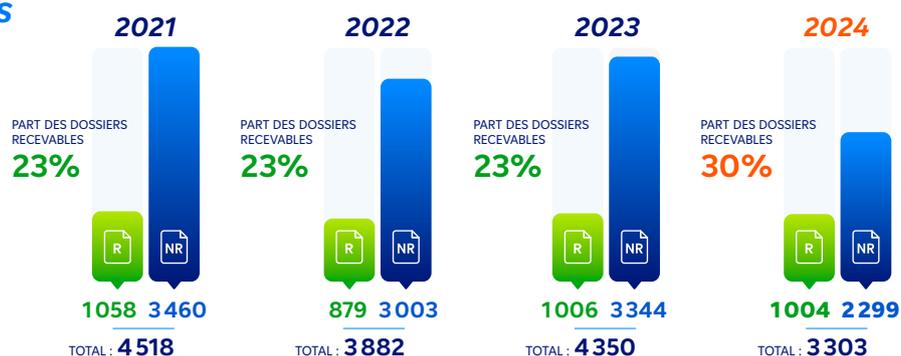
ÉVOLUTION DES DEMANDES



› Focus sur les saisines par entité

EDF, EDF SEI, ÉS et SOWEE (contrat de fourniture d'énergie)

R DOSSIERS RECEVABLES, NR DOSSIERS NON RECEVABLES





› Une recevabilité étendue pour un accès plus facile au Médiateur

Dans son rapport 2019-2021, la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC) **alertait sur le lien entre le taux d'irrecevabilité élevé et le double niveau de réclamation exigé par certains professionnels.** « *Le taux d'irrecevabilité élevé de saisines constaté, principalement dû à l'absence de tentative préalable de résolution du litige par le consommateur auprès du professionnel, est aggravé par la pratique du double niveau de réclamation instauré par certains professionnels, qui conduit souvent le consommateur à renoncer à sa démarche ou à s'adresser directement au Médiateur sans suivre la procédure prévue par les textes** ».

Pour y remédier, elle recommandait de « **Fluidifier cet accès en prévoyant que le Médiateur de la Consommation est valablement saisi d'un litige à l'issue d'un délai de deux mois, suivant l'envoi par le consommateur, d'une réclamation écrite au professionnel quel que soit le service auquel cette réclamation est adressée, et dès lors que cette réclamation n'a pas trouvé de réponse satisfaisante dans ce délai.** »

Le Médiateur du groupe EDF a décidé de mettre en œuvre cette recommandation, qui lui avait été rappelée lors de sa notification en qualité de Médiateur de la Consommation. **Des travaux ont été engagés dès le début de 2024 pour y répondre.**

* Article L.612-2 du Code de la consommation.

Une réponse en deux temps

1 Considérant qu'il revient avant tout à l'entreprise de traiter les réclamations, le Médiateur avait formulé en 2023 des recommandations pour qu'EDF améliore son processus de traitement des réclamations et facilite l'accès aux services dédiés. **Les actions qu'EDF a mises en place à la suite de ces recommandations ont permis d'augmenter le taux de recevabilité de 5 points, dès le premier semestre.**

2 Puis, au second semestre, le Médiateur a fait évoluer son processus de recevabilité. Toutes les demandes précédées d'une réclamation écrite, à au moins l'un des deux niveaux prévus au contrat, depuis plus de deux mois, sont désormais recevables. Ceci a nécessité des aménagements informatiques du site du Médiateur et de son outil de traitement des saisines. **Sur les 495 dossiers recevables reçus depuis ces évolutions, 129 dossiers (soit 26 %) l'ont été du fait de cette extension de la recevabilité.**

Au total, le taux de recevabilité a progressé de **9 points** entre 2023 et 2024.

› Digital : un levier décisif pour continuer à améliorer la recevabilité

En 2024, le nombre de consommateurs ayant saisi le Médiateur **via le site internet ou par email (53%) s'est infléchi de 3 points**, pour retomber à son niveau de 2022. Une tendance inverse à celle observée chez les autres Médiateurs ou dans les dispositifs de gestion de la clientèle.

C'est regrettable quand on sait que la recevabilité des saisines **par voie postale n'est que de 22%**, contre **41% pour les saisines digitales**. Au second semestre, à la suite de l'évolution du site, **le taux de recevabilité des saisines digitales atteint même 56%**.

En effet, la plateforme du Médiateur explique en détail les conditions préalables à la saisine et les éléments requis pour que le dossier soit traité en médiation.

De plus, en passant par la plateforme, la gratuité de la médiation est totale. Les consommateurs n'ont aucuns frais d'affranchissement, y compris pour savoir si leur saisine a été prise en compte. Des actions sont donc à prévoir pour mieux informer les consommateurs quant aux bénéfices du canal digital.

› L'absence de réclamation écrite préalable, cause n°1 de la non-recevabilité des dossiers

Dans **96%** des cas de non-recevabilité, les clients sollicitent le Médiateur directement, sans justifier d'une réclamation écrite préalable. Ou en se référant à une réclamation écrite datant de moins de deux mois. **Ceci rend leur demande irrecevable, en cohérence avec le Code de la consommation***.

MOTIFS DE NON-RECEVABILITÉ INSCRITS DANS LE CODE DE LA CONSOMMATION



* Article L.612-2 du Code de la consommation.

» Une qualité de traitement maintenue malgré un nombre record de dossiers



1324
dossiers
instruits
et finalisés
(+22%)



82%
d'accords
amicales
(stable)



79%
de demandes
initiales du
consommateur
satisfaites
(-2 points)



86%
des dossiers traités
en moins de trois mois
(+8 points)

avec un délai moyen
de traitement de
56 jours (-10 jours)



97,5%
des solutions
proposées mises
en œuvre totalement
par les entités
du groupe EDF
(+1,5 point)



100%
des consommateurs
informés sur la
recevabilité de leur
demande en moins
de trois semaines

Alors que le nombre de dossiers instruits a battu des records en 2024, cela n'a affecté ni les délais de traitement ni la capacité à apporter un règlement amiable aux litiges. Au contraire, l'engagement exceptionnel de toute l'équipe du Médiateur renforcée temporairement a permis de réduire le niveau des encours constaté fin 2023 et d'améliorer les délais de traitement.

Les résultats sont cependant différenciés selon la nature des litiges et les directions ou filiales concernées. Ainsi, la résolution des dossiers portant sur la Prime énergie apparaît comme moins satisfaisante. Les erreurs ou les retards des consommateurs sont fréquents, compte tenu de la complexité des procédures exigées par l'Administration. Pour de nombreux dossiers, en l'absence de toute erreur d'EDF dans la gestion comme dans l'information des clients, aucune solution favorable au consommateur ne peut être proposée.

EDF, EDF SEI, ES et Sowee (contrat de fourniture d'énergie)

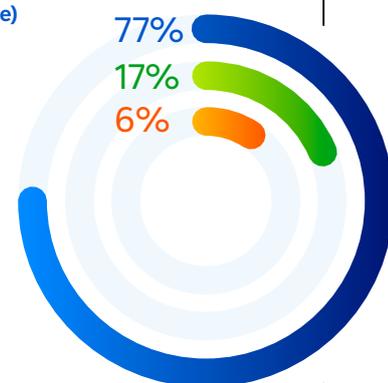
1023 dossiers instruits
84% d'accords amiables
88% de satisfaction de la demande initiale du consommateur

EDF (Prime Énergie)

224 dossiers instruits
65% d'accords amiables
31% de satisfaction de la demande initiale du consommateur

Filiales et entités de services

77 dossiers instruits
92% d'accords amiables
88% de satisfaction de la demande initiale du consommateur



REMERCIEMENTS DE CONSOMMATEURS

« Permettez-moi de vous remercier et de saluer votre diligence et votre efficacité, pour avoir résolu mon problème qui durait depuis plus d'un an. Toutes mes félicitations. Je revis! »

« Je tiens à remercier chaleureusement mon interlocutrice en médiation, qui a géré au mieux la situation. Elle s'est avérée particulièrement compétente, à l'écoute et pertinente dans ses réponses. Ce qui ne fut pas toujours aisé face à mon mécontentement. »

« Je vous adresse très sincèrement mes remerciements pour le travail accompli : les recherches effectuées, la considération que vous avez portée à ma demande, la précision de vos réponses, le détail de vos explications, et bien sûr vos conclusions. Recevez monsieur le Médiateur l'expression de ma satisfaction la plus totale. »

« Nous tenons à exprimer notre satisfaction vis-à-vis de notre interlocutrice, car j'ai vraiment apprécié nos différents échanges. Elle a fait preuve de compréhension et d'humanité. Aussi, nous recommandons le recours au

Médiateur, car il est très rare de nos jours d'être écouté avec autant d'amabilité et d'attention. Merci pour l'intérêt accordé à notre demande et le traitement rapide. Notre demande a été comprise même si la conclusion n'a pas répondu entièrement à notre attente. »

« Merci pour le professionnalisme et le sens de l'humain. »

« J'ai été contacté par une personne très aimable, qui a démontré une excellente compréhension de notre problématique. Elle a été rapidement disponible et d'une grande efficacité. »

« Je vous remercie pour votre intervention et je vous félicite pour votre efficacité. Vous avez réussi en deux jours ce que je n'ai pas réussi à faire en six mois de galères avec les services administratifs d'EDF (téléphone, courrier recommandé, mails, messages sur site, déplacement à l'agence de C.). Vous pouvez donc clore ce litige. Bravo et encore merci. »

› Focus sur les dossiers recevables non aboutis

38 dossiers recevables n'ont pas pu être instruits jusqu'à leur terme en 2024, dont **15** parce que le litige mettait aussi en cause un autre fournisseur qu'EDF et **14** parce que le consommateur souhaitait retirer sa demande, son litige ayant entre-temps été résolu.

Enfin, **9** consommateurs avaient saisi simultanément le Médiateur National de l'Énergie et le Médiateur du groupe EDF, pour finalement retirer leur demande auprès de ce dernier.

BILAN 2024 DE LA CONVENTION ENTRE LE MÉDIATEUR DU GROUPE EDF ET LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

Lorsque le Médiateur National de l'Énergie est saisi d'un litige concernant une entreprise du groupe EDF n'entrant pas dans son champ de compétence, il informe le requérant que le Médiateur compétent est le Médiateur du groupe EDF. Puis il lui transmet le dossier, si l'intéressé est d'accord. **En 2024, cela a été le cas pour 1 saisine émanant d'un consommateur.**

Dans le cas inverse, lorsque le Médiateur du groupe EDF est saisi d'un litige qui n'est pas de son ressort, comme pour un changement de fournisseur par exemple, il informe le consommateur que le Médiateur compétent est le Médiateur National de l'Énergie. Puis il lui transmet le dossier, si l'intéressé est d'accord. **En 2024, cela a été le cas pour 17 saisines.**

Par ailleurs, **108 requérants** ont saisi le Médiateur National de l'Énergie après avoir saisi le Médiateur du groupe EDF.

42 consommateurs ont transmis une demande de médiation aux deux Médiateurs, simultanément.

Et, dans **33** cas, ils ont finalement choisi le Médiateur du groupe EDF.



AGILE POUR LES CONSOMMATEURS

La contestation des consommations et factures, cause n°1 des litiges

Répartition des demandes par type de litige pour les clients particuliers d'EDF (hors SEI)

TOTAL 2023 = 4 846
2024 = 3 565 **-26%**

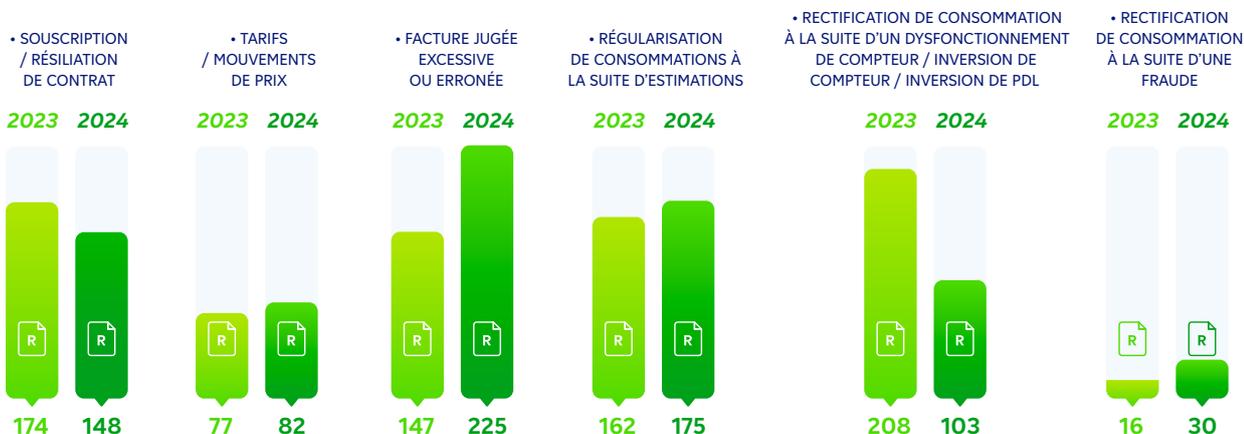


Focus sur les demandes recevables

TOTAL 2023 = 1 111
2024 = 1 145 **+3%**



Zoom sur les demandes recevables liées à la vie du contrat - facturation



› Un traitement des réclamations pas assez approfondi

En hausse de **53%** en 2024, la **contestation des consommations et de la facturation qui en découle est la cause n° 1 des saisines instruites par le Médiateur.**

Traiter ces réclamations nécessite **une analyse approfondie**, après avoir interrogé le Distributeur responsable du comptage. Le Médiateur constate que cela n'a pas toujours été le cas. Pour l'électricité, Enedis confirme d'ailleurs que, près d'une fois sur deux, le Fournisseur ne l'a jamais sollicité. Pour réduire les litiges sur ce sujet, le Médiateur invite donc EDF à **examiner ces demandes avec plus d'attention**, en lien avec le Distributeur.



CAS
CLIENT

Madame M. constate une hausse inexplicquée de ses consommations

Dès mars 2023, elle dépose plusieurs réclamations auprès d'EDF pour demander que son compteur soit contrôlé. Redevable de 6220,69€, sans que ses usages aient changé, elle demande l'aide du Médiateur pour obtenir une solution équitable.

Lors de son analyse, le Médiateur constate que, malgré ces demandes, EDF n'a jamais missionné Enedis pour vérifier le compteur. EDF a confirmé le bien-fondé du

*solde de Madame M. et a attribué la hausse de sa consommation à un changement de ses usages, ce que Madame M. conteste. Dans le cadre de la médiation, Enedis a vérifié le fonctionnement du compteur et confirmé un dysfonctionnement. Il a remplacé le compteur puis rectifié la consommation. **Le solde a été annulé et Madame M. a été remboursée de 1352,22€.***

› Cliché des index de dépose : un moyen simple pour lever les doutes

Les consommations contestées résultent parfois **d'une mauvaise prise en compte des index relevés lors du changement de compteur.**

Lorsque les premiers compteurs communicants ont été déployés, le Médiateur avait recommandé **qu'une photo des index de dépose soit prise systématiquement** et qu'elle soit transmise dès la première réclamation du client. Enedis avait mis en œuvre cette recommandation.

Mais cette bonne pratique semble s'être éteinte avec la fin du déploiement massif des compteurs Linky. Depuis, le Médiateur a en effet constaté, à de nombreuses reprises, qu'Enedis n'était pas en mesure de prouver le bien-fondé de ces index. **Le Médiateur considère alors que le doute doit bénéficier au consommateur.**



CAS
CLIENT

À la suite du remplacement de son compteur, Madame C. conteste l'index des Heures Pleines

En septembre 2023, lorsque le compteur de Madame C. est remplacé, elle n'est pas présente et aucun justificatif ne lui est laissé. Sur la facture qu'elle reçoit plus tard, sa consommation en Heures Pleines ne correspond pas à son historique et elle la conteste. Il y a eu, selon elle, une erreur de retranscription du chiffre des milliers, qui affiche 111663 au lieu de 110663. Elle demande alors, à plusieurs reprises, mais en vain, une preuve du bien-fondé de cet index ou, à défaut, la prise en compte de l'index qu'elle a suggéré.

*Lors de son instruction, le Médiateur constate que le Distributeur n'est pas en mesure de produire un cliché des index de dépose, ni d'élément probant pouvant démontrer leur bien-fondé. Au bénéfice du doute, **il propose qu'Enedis prenne en compte l'index suggéré par Madame C. et rectifie sa consommation en conséquence.***



› Hausses de prix du gaz du second semestre 2022 : encore un nombre significatif de litiges

Même si ces litiges ont baissé de **39%** par rapport à 2023, quelques contestations liées à la hausse des prix du gaz au second semestre 2022 subsistent.

La majorité des cas concernait **des litiges noués avant qu'EDF ait mis en œuvre les actions pour répondre aux recommandations du Médiateur formulées en 2023**. Dans d'autres cas, **les clients ont sollicité le Médiateur pour bénéficier d'une compensation plus importante que celle accordée** à l'issue de leur réclamation.



CAS
CLIENT

S'estimant mal informé sur la hausse des prix, Monsieur B. conteste sa facture de régularisation de gaz

À la suite d'une hausse du prix du gaz, Monsieur B. reçoit une facture de régularisation de 2572,07€. Il a bénéficié du bouclier tarifaire gaz pour un montant de 687,25€. Mais Monsieur B. s'estime mal informé de cette évolution tarifaire, il demande qu'on lui applique de façon rétroactive le tarif dont il bénéficie aujourd'hui.

EDF lui avait adressé un email l'informant de la reconduction de son contrat de gaz, selon de nouvelles conditions tarifaires.

Après avoir pris connaissance du mail de reconduction, le Médiateur estime qu'il n'alertait pas suffisamment Monsieur B. sur la hausse significative du tarif, ce qui ne lui a pas permis d'opter immédiatement pour une autre offre. Il demande donc que Monsieur B. **bénéficie d'un dédommagement équivalent à 50% de la différence entre le tarif souscrit et celui pris en compte sur sa facture**. Monsieur B. accepte cette solution.

› Régularisations au-delà de 14 mois : la baisse du nombre de litiges se poursuit

Selon l'article L.224-11 du Code de la consommation, « Le fournisseur d'électricité ou de gaz naturel facture, au moins une fois par an, en fonction de l'énergie consommée. Aucune consommation d'électricité ou de gaz naturel antérieure à plus de quatorze mois au dernier relevé ou auto-relevé ne peut être facturée, sauf en cas de défaut d'accès au compteur, d'absence de transmission par le consommateur d'index relatif à sa consommation réelle après un courrier adressé au client par le gestionnaire de réseau par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, ou de fraude ».

Avec **20% de demandes recevables en moins par rapport à 2023**, la baisse se poursuit. Notamment pour celles où le Médiateur constate que la loi n'a pas été appliquée. Les cas qui subsistent deviennent marginaux.

Cependant, **certains clients se sont tournés vers le Médiateur, même quand EDF avait appliqué la loi**. Soit pour que leur dette soit effacée, soit pour obtenir une compensation financière plus importante. Dans un contexte économique encore tendu en 2024, ils expliquent qu'ils ne peuvent pas faire face aux sommes restant dues.



CAS
CLIENT

Monsieur A. reçoit une régularisation de 53 mois pour sa résidence secondaire

Le 5 janvier 2019, lors de la signature de son contrat pour sa résidence secondaire, Monsieur A. transmet à EDF, le justificatif de son nouveau domicile principal en Belgique, là où doivent lui être adressées ses factures. Le 13 juin 2023, il découvre qu'on lui réclame 13 602,69€ pour régulariser la consommation réelle de 53 mois. Il demande alors à Enedis d'appliquer la limite des 14 mois, ce que le Distributeur refuse. Ce dernier explique qu'il a en effet bien envoyé des courriers

recommandés à Monsieur A., conformément à l'article L.224-11 du Code de la consommation.

Après analyse de son dossier, le Médiateur constate qu'EDF n'a pas pris en compte les nouvelles coordonnées de Monsieur B. et ne les a pas transmises à Enedis, alors que cette responsabilité lui incombe. **Il demande donc au Fournisseur d'annuler 11600€ de la régularisation.**

› De moins en moins de litiges pour des compteurs Linky silencieux

Identifiés à partir de 2022 comme source récurrente de litiges, les compteurs silencieux ont fait l'objet d'une recommandation du Médiateur à l'attention d'Enedis. Ce dernier devait « **informer rapidement le client et le fournisseur de la prise en main de ces dysfonctionnements (...) et des dispositions prises pour les résoudre.** » Enedis a engagé des actions dès 2023, puis les a généralisées à grande échelle en 2024, contribuant ainsi à réduire le nombre de ces litiges.

› Mensualités adaptées dès la première année : deux fois moins de litiges

Dès 2020, le Médiateur avait émis une recommandation sur ce sujet. Grâce aux mesures mises en place par la Direction du Marché des Clients Particuliers en 2024, dans le cadre de la mensualisation sans surprise, le nombre de saisines a baissé de moitié par rapport à 2023.

Adapter le montant des mensualités reste crucial pour protéger les consommateurs. EDF s'étant engagé dans la démarche de transparence et de lisibilité des offres initiée par la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE), le Médiateur restera attentif aux évolutions à venir.

Les mesures proposées par la CRE concernent notamment les points suivants.

Avant la souscription :

- **Mesure 3** : le fournisseur s'engage à afficher, parmi les informations communiquées au client avant souscription, une estimation des mensualités et de la facture annuelle sur des bases transparentes et précisées au consommateur.

Au cours du contrat :

- **Mesure 7** : en cas d'évolution du prix en cours de contrat, le fournisseur s'engage à présenter l'impact sur la facture annuelle du client et sur le montant estimé des mensualités.
- **Mesure 8** : pour les consommateurs dont les paiements sont mensualisés, si les données de consommation ou les évolutions du prix en cours de contrat permettent d'anticiper un montant de régularisation de la facture annuelle dépassant un certain seuil, le fournisseur s'engage à proposer un échéancier de paiement révisé au consommateur.

› Recrudescence des litiges pour les rectifications à la suite de constats de fraudes

Pour lutter contre la fraude, qui représente un coût conséquent pour la collectivité, Enedis a intensifié ses campagnes de contrôle des compteurs communicants en 2024.

Cette action a entraîné **une forte recrudescence des litiges liés à l'établissement de procès-verbaux et aux rectifications de consommations** (doublement des saisines recevables).

Pour ces dossiers, l'analyse du Médiateur s'est concentrée sur **la rectification des consommations facturées et sur la bonne application de la note publique d'Enedis.**



› Recrudescence des litiges pour les rectifications à la suite de constats de fraudes (suite)



CAS CLIENT

Monsieur X., suspecté de fraude, conteste l'ampleur de sa rectification de consommation

Un shunt a été posé sur le compteur de Monsieur X., ce qui a permis de diminuer sa consommation de façon drastique. Monsieur X. conteste la facture rectificative de 2 554,63 € à laquelle s'ajoutent les frais d'agent assermenté de 506,33 €. Monsieur X. explique que sa consommation a baissé à la suite de travaux de rénovation et que la rectification de consommation d'Enedis est injustifiée, tout comme les frais. L'analyse des consommations de Monsieur X. montre par ailleurs que la consommation postérieure à la remise en conformité du compteur est inférieure à la rectification.

Lors son analyse, le Médiateur vérifie que la rectification d'Enedis est conforme à sa note publique. Pour ce faire, il consulte les relevés mensuels du compteur Linky et constate que les consommations de Monsieur X. n'ont commencé à chuter qu'après le 22 octobre

2021. Il constate également qu'Enedis a estimé sa consommation sur la base d'un logement comparable, alors que Monsieur X. disposait d'un historique exploitable. En cohérence avec la note d'Enedis, le Médiateur recommande donc au Distributeur de retenir comme date de départ le 22 octobre 2021, au lieu du 30 juillet 2020, et de prendre en compte l'historique des consommations postérieures à la fraude, pour calculer sa rectification. Cette médiation a permis d'expliquer à Monsieur X. le bien-fondé de l'action d'Enedis et des frais d'agent assermenté. En parallèle, elle a permis à Enedis d'entendre les arguments de Monsieur X. quant à sa baisse de consommation et de recalculer sa rectification sur la base des consommations moyennes constatées après la remise en conformité du compteur. **Avec comme résultat, une facture de 951 € au lieu de 2 554,63 €.**

› Contestation des frais de non-transmission d'index, une nouvelle source de litiges

Depuis janvier 2023, les clients non équipés de compteurs Linky doivent transmettre leur index régulièrement. S'ils ne le font pas pendant plus d'un an, des frais leur sont facturés. Même si cette nouvelle source de litiges reste encore marginale, elle représente un irritant, **notamment quand les clients concernés ont fait ce qu'il fallait pour éviter ces frais.**

› Non-activation de contrats et régularisations : une cristallisation inutile, même si peu fréquente

En 2024, le Médiateur a été amené à examiner quelques dossiers portant sur des contestations de facturation sans contrat. Cette facturation rétroactive d'Enedis concerne des contrats souscrits auprès d'EDF, mais non activés.

Lors des instructions, les modalités de dédommagement que propose le Distributeur restent inacceptables pour les clients. En effet, **ceux-ci ne comprennent pas pourquoi ils doivent payer entièrement la facture litigieuse, avant de pouvoir obtenir le dédommagement prévu.**



CAS CLIENT

Monsieur B., dont le contrat n'a pas été activé, ne comprend pas pourquoi il doit régler sa facture de régularisation avant d'obtenir son dédommagement

Le 25 août 2021, Monsieur B. demande à EDF d'activer son contrat. Ce qui n'est toujours pas fait au 9 octobre 2023. Durant toute cette période, il bénéficie donc d'une fourniture d'énergie sans contrat.

Pour cette période, Enedis lui adresse une facture de régularisation de 2 818,63 €. Monsieur B. en conteste les prix, plus élevés que ceux du Tarif Bleu pour lequel il avait opté. Il sollicite donc le Médiateur pour que sa consommation soit facturée au Tarif Bleu.

Le Médiateur estime qu'EDF est responsable du défaut d'activation du contrat, mais qu'Enedis est responsable

aussi, puisqu'il a maintenu la fourniture d'énergie au-delà de 8 semaines. La différence entre les deux tarifs est de 1 184 €. Le Médiateur propose qu'EDF prenne en charge 894 € et Enedis 290 €, à déduire du solde de 2 818,63 €. Enedis accepte de prendre en charge cette compensation, mais précise que Monsieur B. ne sera remboursé qu'après avoir payé la totalité de sa facture, en raison du rapprochement comptable. **Le Médiateur, quant à lui, recommande la déduction immédiate de cette somme.**

› Qualité de la fourniture : les événements climatiques, causes de litiges en hausse

Lorsque des événements climatiques provoquent des coupures de courant supérieures à 5 heures, **les clients concernés touchent une indemnité réglementaire**. Enedis doit tout d'abord verser cette somme au Fournisseur qui doit ensuite la reporter sans délai sur une facture. **Or ce versement reste parfois bloqué pendant plusieurs mois**. Un blocage dû en partie au délai d'adressage des données, mais qui irrite notamment les clients mensualisés qui doivent ensuite attendre leur facture annuelle.

C'est ce qui s'est produit après la tempête Ciarán de fin 2023, au cours de laquelle **de nombreux foyers ont été privés d'électricité**.

Selon le Médiateur, ces clients, souvent victimes de dégâts matériels, n'ont pas à subir, en plus, **des délais anormalement longs pour obtenir leur indemnité**. Pour réduire cet irritant, EDF devrait pouvoir éditer une facture spécifique, de la même façon qu'il lui est possible d'émettre une facture rectificative en dehors du cycle annuel.

PAROLE DE CONSOMMATEUR

« J'ai été sans courant du samedi 4 novembre 20 heures jusqu'au dimanche 5 novembre 23 heures, soit pendant 27 heures.

Comme le prévoit la loi, je vous prie de faire le nécessaire pour me dédommager de ce préjudice à hauteur de 90 €. Bien que cette somme ne soit pas conséquente, elle représente pour moi presque deux mois de consommation.

Nous sommes en avril, je ne comprends pas un tel délai. Pour ma part, j'ai toujours réglé mes factures en temps et en heure. »

› Contestation des consommations ou des factures de gaz naturel : le nombre de litiges baisse

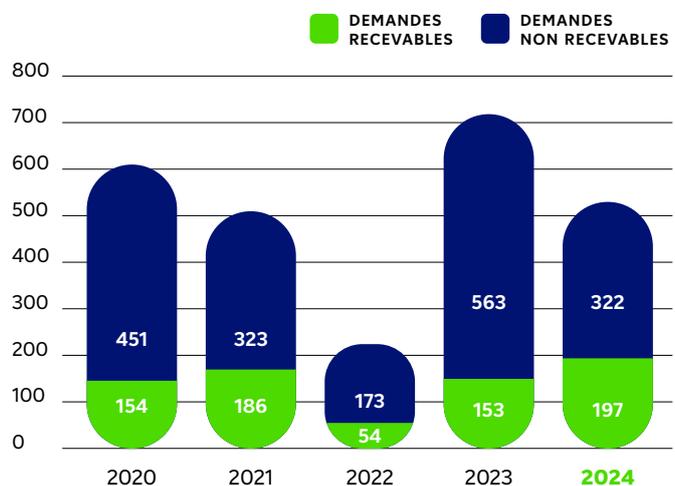
En 2024, les litiges impliquant le distributeur GrDF sont de même nature que les années précédentes. **Ils concernent essentiellement des volumes de consommations inexpliqués ou des erreurs d'index**, notamment lors des changements de compteurs. Ils comprennent aussi des régularisations de consommations parce que le système d'information du distributeur a mis du temps à intégrer le changement de compteur ou parce que la transmission au système d'information d'EDF est restée bloquée.

Le Médiateur note cependant que le nombre de litiges a baissé de **24 %**

› Prime Énergie : un nombre record de dossiers recevables

Après avoir bondi en 2023, **le nombre de dossiers recevables a continué à augmenter en 2024 pour atteindre le niveau record de 197**.

À lui seul, ce sujet représente aujourd'hui **17%** des demandes recevables sur le marché des clients particuliers. Cette augmentation est en partie due à l'amélioration du taux de recevabilité, elle-même consécutive à la mise en œuvre par EDF d'actions répondant aux recommandations du Médiateur.



› Prime Énergie : un nombre record de dossiers recevables (suite)

Les dossiers traités en 2024 sont de même nature qu'en 2023 : outre les litiges liés aux pièces à produire lors des contrôles (note de dimensionnement), de nombreux litiges concernent le rejet de dossiers comportant des devis datés avec signature électronique ou ne respectant pas la chronologie réglementaire.

Pour accorder un véritable droit à l'erreur aux demandeurs de prime, **un assouplissement des exigences formelles de l'Administration reste indispensable**. Notamment lorsque les consommateurs réussissent à prouver que leur décision d'investir dans des travaux d'économie d'énergie est liée au rôle actif et incitatif d'EDF en qualité d'Obligé.

Par ailleurs, cette réglementation rigide et complexe, ainsi que ses changements fréquents sont loin de protéger les consommateurs. Ces derniers peuvent se tromper, ce qui oblige EDF à refuser le versement de la prime pour respecter les exigences administratives. Quand aucun dysfonctionnement n'est constaté de la part d'EDF, **le Médiateur n'a pas d'autre choix en droit comme en équité, que de confirmer le bien-fondé du rejet de la prime**.

Malgré tout, **certains refus auraient pu être évités grâce à une analyse plus attentive d'EDF**, comme dans le cas ci-dessous.



CAS
CLIENT

Monsieur M. touche sa Prime Énergie, grâce à une analyse approfondie de son dossier

Monsieur M., qui veut remplacer les fenêtres de sa maison, fait les démarches nécessaires pour demander une Prime Énergie auprès d'EDF.

Le 31 janvier 2022, il s'inscrit sur le site Prime Énergie, puis reçoit une lettre d'engagement d'EDF pour une prime de 309€. Cette prime lui a pourtant été refusée parce que la date de signature du devis était antérieure à la date de la lettre d'engagement.

Lors de son analyse, le Médiateur constate que Monsieur M. a manifestement commis une erreur d'année en signant son devis à la main (2021 au lieu de 2022). En effet, comme le prouve l'attestation de son notaire, il a acheté sa maison le 18 octobre 2021 et n'a donc pas pu signer un devis pour cette même maison en février 2021. Cet engagement avait bien eu lieu le 3 février 2022 et non 2021. Grâce à ces éléments, EDF a accepté de verser à Monsieur M. sa prime de 309€.

De la même façon, le Médiateur constate **encore parfois des lacunes dans la gestion du dossier**. À cause de demandes répétées de pièces déjà fournies ou de délais de réponse trop longs de la part des services Prime énergie, le dossier devient inéligible, car sa date d'expiration est passée.



CAS
CLIENT

Madame F. se voit refuser sa Prime Énergie parce que le délai est dépassé

Madame F., qui a fait installer une pompe à chaleur et attendait d'EDF une Prime Énergie de 4 000 € se heurte à un refus parce que la date butoir de son dossier est dépassée. Elle a pourtant certifié à plusieurs reprises, preuves à l'appui, que son dossier n'avait pas fait l'objet d'une demande de valorisation auprès d'un autre Obligé. Or, EDF rejette ces preuves. Elle conteste cette décision, puis saisit le Médiateur.

Après analyse, le Médiateur constate que le devis et la facture mentionnent une contribution financière de l'entreprise V. «Prime CEE» de 4 120 €, que Madame F. a en effet transmis une attestation de non-valorisation, accompagnée d'un courrier de l'entreprise V. confirmant qu'aucun dossier n'avait été déposé.

Il constate également que ces éléments ont été adressés à EDF après la date d'expiration du dossier. Cependant, il constate aussi que Madame F., avait transmis aussi, bien avant, le justificatif prouvant qu'elle avait payé l'intégralité des travaux, sans déduction des 4 120 €. Estimant que ce justificatif aurait dû être pris en compte plus rapidement et que l'attestation de non-valorisation aurait dû être demandée beaucoup plus tôt, il propose qu'EDF verse à Madame F. le montant de sa prime.

AGILE POUR LES CONSOMMATEURS

Des litiges en hausse pour EDF SEI* et les filiales d'EDF

› Des demandes en hausse pour EDF SEI et une recevabilité à améliorer

En 2024, les demandes émanant des consommateurs résidant dans les territoires insulaires ont augmenté de **61%**. Une hausse encore plus marquée pour les dossiers recevables.

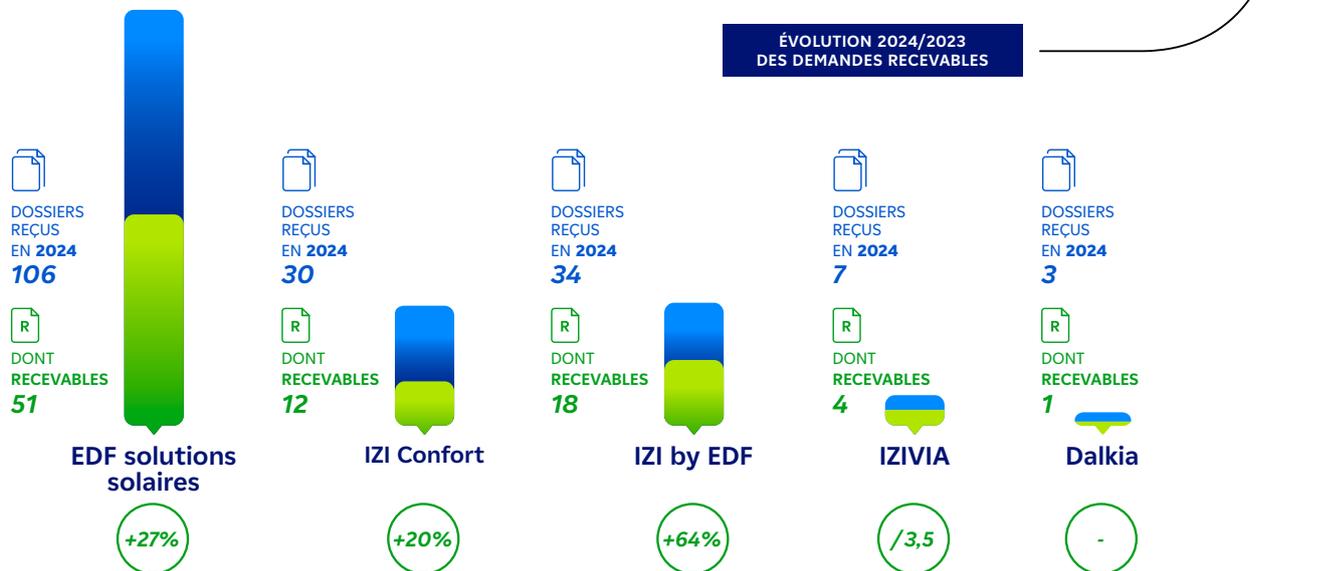
Même si le taux de recevabilité a augmenté pour passer à **21%**, il reste très nettement insuffisant et nécessite des actions d'EDF SEI, comme celles conduites par la Direction de marché des clients particuliers d'EDF. C'est pourquoi le Médiateur émet cette année, une recommandation.

Les causes des litiges sont, pour un tiers, liées à la distribution (demandes d'intervention, raccordements, sinistres). Un autre tiers concerne des contestations de consommations et de facturation et un quart, des problèmes de paiement. Les **9%** restants portent sur des problèmes de contrat.

› Des litiges en nette baisse pour Sowe

Dans le contexte d'évolution de son périmètre d'activité, Sowe voit le nombre de ses litiges baisser de façon sensible en 2024. Le Médiateur constate aussi une amélioration liée à la mise en place des actions correctrices recommandées en 2023. Ces dernières concernaient essentiellement la qualité et les délais de réponses aux questions du Médiateur lors de l'instruction des litiges, ainsi que les délais de mise en œuvre des accords amiables.

› Des litiges globalement en hausse dans les filiales et entités de services



*EDF SEI : EDF Systèmes Énergétiques Insulaires

► EDF solutions solaires : de nombreux irritants supprimés, mais attention au traitement des réclamations

Plusieurs causes de litiges récurrents ont été résolues en 2024, ce qui a évité des réclamations et des recours en médiation. C'est le cas des retards, voire absences, de mises en service dues à une défaillance dans le suivi des mandats dont dispose EDF solutions solaires. Les insatisfactions dues aux boîtiers Yuze sont aussi en net recul. Par ailleurs, grâce au retour sur le marché de certains microcomposants, le sujet de leur indisponibilité a disparu.

Enfin, en réponse à une alerte du Médiateur, EDF solutions solaires affiche désormais, sur ses devis et contrats, la puissance réelle délivrée et non plus seulement l'unité kWhc. Cette dernière, connue de tous les installateurs, correspond en effet à des conditions physiques rencontrées exclusivement en laboratoire et peut donc être source de malentendus. Grâce à ce double affichage, le Médiateur n'a plus reçu aucune demande sur ce point.

Il reste que, un tiers des dossiers recevables de 2024 font suite à une réclamation restée sans réponse dans le délai requis de 30 jours. Le Médiateur invite donc EDF solutions solaires à se saisir de ce sujet pour éviter que ces dossiers entrent en médiation.

Les causes de litiges traités en 2024 sont très diverses. On y trouve notamment l'insatisfaction de certains clients quant aux travaux d'installation. En effet, la prestation de certains sous-traitants d'EDF solutions solaires ne répond pas aux standards de qualité. Dans les cas examinés par le Médiateur, les travaux en question ont pu être repris, éliminant le préjudice financier. Cependant les consommateurs soulignent les difficultés qu'ils ont rencontrées lors de l'installation initiale, notamment dans leurs échanges avec des techniciens ne parlant pas français.

Le Médiateur constate également que les sujets abordés dans le cadre des médiations sont de plus en plus complexes. Les différents problèmes rencontrés nécessitent souvent de très longues explications et beaucoup de pédagogie. Par ailleurs, pour traiter ces litiges, le Médiateur doit solliciter non seulement EDF solutions solaires, mais aussi souvent Enedis et EDF Obligation d'Achat.



CAS
CLIENT

Monsieur H. demande que l'énergie injectée depuis deux ans sans contrat de revente lui soit rémunérée

Monsieur H. fait installer un système photovoltaïque avec EDF solutions solaires, pour sa propre consommation, mais aussi pour revendre son surplus. Or, il dispose déjà, et depuis 10 ans, d'une installation en revente totale, limitée à une puissance monophasée de 6 kVA. Sa nouvelle installation doit donc être raccordée sur un autre point de livraison, et configurée en autoconsommation avec revente de surplus. Pour ce faire, Enedis doit poser un nouveau compteur en limite de propriété, ce qui entraîne des surcoûts qui n'ont pas été anticipés. Monsieur H. demande donc que ces frais de raccordement lui soient remboursés et que l'énergie injectée depuis deux ans sans bénéficier d'un contrat de revente lui soit rémunérée.

Le Médiateur constate que le contrat initial en revente totale est incompatible avec une extension de capacité pour de l'autoconsommation avec surplus, sur le même point de raccordement. Sur le plan réglementaire, les deux contrats doivent être homogènes (revente totale ou surplus). Pour proposer une solution accep-

table, il interroge donc aussi Enedis et EDF Obligations d'Achat.

Dans le cadre de la médiation, Enedis émet un devis pour la pose d'un compteur distinct en limite de propriété pour le nouveau point de livraison, permettant d'ajouter les 6 kVA et de contractualiser une revente du surplus. Une fois le raccordement effectué, EDF Obligation d'Achat s'engage à établir un contrat de revente pour la nouvelle installation. EDF solutions solaires propose une prise en charge partielle des coûts d'Enedis, le raccordement de l'onduleur après la pose du compteur, sans frais supplémentaires, ainsi qu'une compensation forfaitaire.

Le Médiateur estime qu'EDF solutions solaires n'a pas manqué à ses obligations contractuelles. Cependant, il regrette l'absence de vérification technique préalable qui aurait pu alerter Monsieur H. sur les surcoûts à venir. La compensation proposée vise à corriger partiellement cette absence.

La qualité du dialogue entre le Médiateur et la filiale contribue à améliorer les process et mettre un terme au litige dans les délais. Avec 43 jours en moyenne, ces derniers sont aujourd'hui beaucoup plus courts que les exigences réglementaires.

AGILE POUR LES CONSOMMATEURS

Avec le groupe EDF, pour une amélioration continue

Outre sa mission de médiation, qui consiste à instruire les litiges et proposer des solutions pour les résoudre, le Médiateur a aussi la double mission suivante :



Alerter l'entreprise sur les dysfonctionnements qui génèrent des litiges récurrents.



Émettre des recommandations d'amélioration à l'attention de l'entreprise.

Objectifs : réduire, voire éliminer, les sources de litiges ou les irritants, mais aussi faire en sorte que les réclamations soient au maximum traitées et résolues dans le cadre de la relation client, sans que le Médiateur n'ait à intervenir. Car la médiation est là pour résoudre à l'amiable les litiges complexes et non pour se substituer aux services de l'entreprise dans le traitement des réclamations.

Pour mettre en œuvre ces recommandations, l'entreprise définit chaque année des plans d'actions, dont le Médiateur apprécie la pertinence et l'efficacité. Pour ce faire, il observe notamment comment évolue le nombre de litiges sur chaque sujet d'une année sur l'autre.



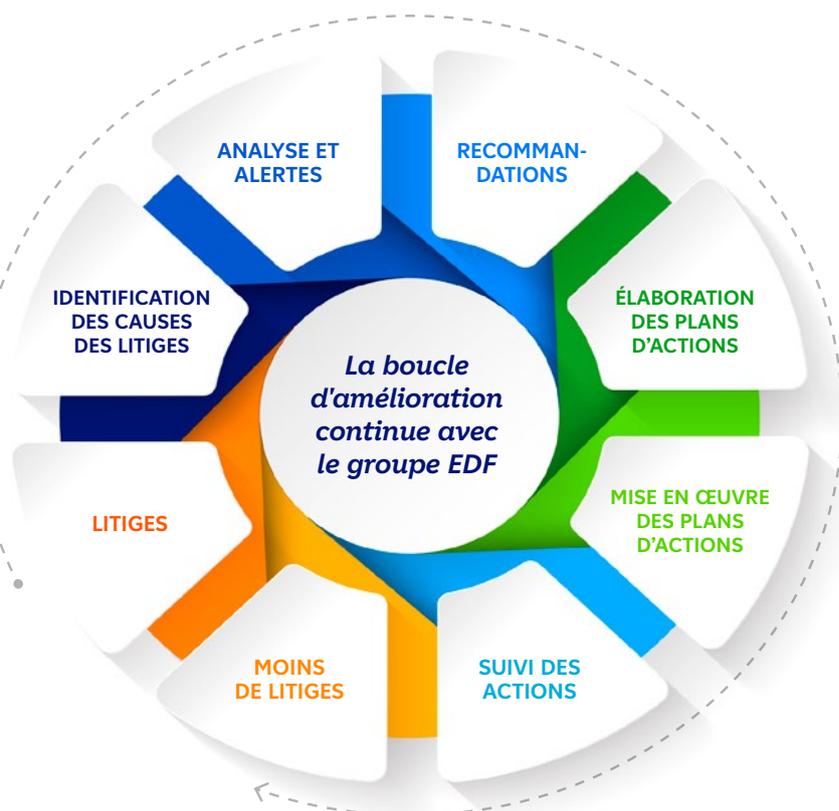
Actions
du Médiateur



Actions
des Directions
et Filiales
d'EDF



Demandes des
consommateurs



Rencontre avec **Lionel ZÉCRI**, Directeur du Marché des Clients Particuliers

› **Quel a été le contexte du Marché des Clients Particuliers en 2024 pour la fourniture d'énergie ?**

Lionel Zécri : En 2024, les tarifs réglementés ont à nouveau **augmenté de 9,5 %** en février 2024, portant la **hausse cumulée à 49 %** par rapport à 2022. Et ce, dans un contexte de tension sur le pouvoir d'achat. Nos études l'ont montré : la facture d'électricité reste **une préoccupation majeure pour 85 % des ménages** et la **baisse du TRV de 15 %** en février 2025 est une très bonne nouvelle. Mais plus que jamais, nous avons donc dû accompagner nos clients pour qu'ils comprennent mieux leur facture et pilotent mieux leur consommation. Avec **plus de 210 millions de connexions** en 2024, l'activité de nos outils de suivi des consommations en témoigne.

› **Ce contexte de tension sur le pouvoir d'achat a-t-il eu des retombées sur les demandes de Prime Énergie ?**

Lionel Zécri : Leur nombre a baissé en 2024. Quand le pouvoir d'achat est sous tension, faire de la rénovation énergétique peut poser problème. Par ailleurs, de nombreuses réformes ou projets de réforme des dispositifs d'aide se sont succédé. Cela a sans doute freiné certains clients qui ne savaient plus à quelles aides ils avaient droit. **Cette baisse du nombre de demandes nous a cependant permis de les traiter plus vite et mieux.** D'autant que nous avons aussi étoffé nos équipes.

› **Sur ces sujets et de manière plus globale, qu'en ont pensé vos clients et comment avez-vous exploité les recommandations du Médiateur ?**

Lionel Zécri : En 2024, nos indicateurs de satisfaction clients se sont consolidés. Avec **une satisfaction clients de 83 %**, qui grimpe à **90 % après un contact** avec un de nos conseillers. Par ailleurs, pour la première fois depuis **8 ans**, nous avons reçu le **1^{er} prix au Podium de la relation client Kantar et Bering Point** dans la catégorie « *entreprises de service* ». Pour autant, nous devons continuer à améliorer notre expérience clients. **Et ce, notamment, grâce aux recommandations du Médiateur.**

C'est ainsi que, pour améliorer le traitement de nos réclamations, **nous avons tout d'abord rendu notre processus plus clair et plus visible en le réexpliquant à nos clients.** Nous avons aussi réduit le délai de traitement et **80 % de nos clients** reçoivent désormais une réponse dès leur premier appel. Pour ce faire, nous avons, entre autres, formé les **1900 conseillers** qui gèrent les dossiers les plus complexes.

La Prime Énergie a aussi fait l'objet d'un plan d'action dédié. Pour éviter les réclamations et mieux traiter celles qui nous parviennent, nous avons formé les équipes, revu l'organisation du Service Consommateurs et étoffé ses effectifs. Nous avons aussi agi en amont, avec des vidéos pour **aider nos clients à construire leur dossier de Prime Énergie**, tout en respectant la réglementation. Enfin, nous avons **divisé par deux le délai de versement des Primes Énergie.**

Dernier sujet : l'information de nos clients en cas d'évolution tarifaire. Sur ce point, très sensible en période de hausse des prix, nous avons été au-delà de nos obligations réglementaires. **Avec un affichage explicite des prix avant/après, des simulateurs de facture en ligne, une alerte à nos clients mensualisés** pour leur éviter d'importantes régularisations et des notifications push sur l'application « *EDF et moi* ».

Sur tous ces sujets, notre enjeu est double : éviter les réclamations à la source en améliorant notre qualité de service et éteindre le plus vite possible celles qui nous arrivent en étant réactifs. Avec cette proactivité, seuls les cas les plus complexes nécessiteront une médiation.

1. Améliorer le traitement des réclamations



LES RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR ÉMISES EN 2023

- 1 | Continuer à améliorer la visibilité et l'accessibilité des niveaux de traitement des réclamations, au bon moment dans le parcours du client.
- 2 | Renforcer le traitement des réclamations pour réduire le nombre de réclamations sans réponse depuis plus de 2 mois.
- 3 | Porter une attention particulière à ces points pour la gestion des demandes de Prime Énergie.



LES ACTIONS DE LA DIRECTION DU MARCHÉ DES CLIENTS PARTICULIERS D'EDF

En réponse à la recommandation 1

L'ensemble des courriers, e-mails de réponse aux réclamations et factures d'EDF comporte en pied de page les coordonnées du Service Consommateurs comme instance d'appel.

Des informations sont portées régulièrement vers les 5 000 conseillers pour rappeler les différents niveaux d'instance et l'importance d'orienter les clients vers le Service Consommateurs quand ils restent insatisfaits du traitement du Service Clients.

Le Service Consommateurs intervient dans les équipes du Service Clients pour consolider les compétences de gestion des réclamations des clients et leur présenter les démarches à effectuer.

Un lien automatique, dit « **pleine page** » est intégré dans les réponses par e-mail du Service Clients afin d'offrir la possibilité de saisir directement le Service Consommateurs, par un simple clic.

Depuis le 13 février 2024, le Service Consommateurs contacte de manière proactive les clients qui ont réclamé plusieurs fois dans les 45 derniers jours. L'objectif est de rassurer le client, de réduire son effort et de mettre un terme à son litige.

La Direction du Marché des Clients Particuliers envisage de mettre en place en 2025 **un dispositif visant à faciliter les transferts entre le Service Clients et le Service Consommateurs**. L'objectif sera de limiter l'effort client.

En réponse à la recommandation 2

En 2024, le volume de réclamations sur le marché des clients particuliers a **diminué de 7%** par rapport à 2023.

Au Service Clients, des actions ont été mises en œuvre pour assurer le traitement des demandes et des réclamations en évitant les rebonds et les risques de montée en instance :

- Constitution d'une équipe de 1900 conseillers spécialisés dans la gestion des contrats;
- Formations des conseillers pour viser le traitement en une seule fois des sollicitations client;
- Suivi et pilotage de la qualité de traitement des réclamations;
- Création d'une cellule de suivi de la qualité produite composée d'experts nationaux;
- Évolution du pilotage de l'activité pour mieux prioriser les actions et améliorer le taux de traitement au 1^{er} appel.

Plus de 8 clients sur 10 obtiennent une réponse dès le premier appel.

Enfin, un pilotage du nombre de saisines recevables en Médiation EDF, consécutives à l'absence de réponse par le Service Clients en moins de 60 jours est en cours de construction pour 2025.

Au Service Consommateurs, le volume de réclamations a **baissé de 6%** en 2024, par rapport à 2023.

- Les équipes de chargés de satisfaction client ont été renforcées;
- Les chargés de satisfaction sont davantage accompagnés dans leur activité pour prioriser les dossiers.

Par ailleurs, le Service Consommateurs a répondu aux sollicitations du Médiateur du groupe EDF dans le cadre de l'évolution de son processus de recevabilité : l'objectif est d'accélérer le traitement des dossiers des clients dont la réclamation était restée **sans réponse satisfaisante, depuis plus de 2 mois**.

En réponse à la recommandation 3

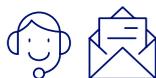
Plusieurs actions ont été conduites sur le marché des particuliers pour renforcer le traitement des réclamations portant sur la Prime Énergie.

Les réclamations arrivent en règle générale 12 mois après la création du dossier sur le site Prime Énergie d'EDF. 2024, et en particulier son premier semestre, a été intense en termes de traitement des réclamations, portant sur des dossiers anciens.

Visibilité et accessibilité des niveaux de traitement des réclamations

Depuis mars 2024, le parcours dédié au demandeur réclameur est précisé et explicité dans les Conditions Générales d'Utilisation/Mode de règlement des réclamations et de litiges sur le site **Prime Énergie EDF**.

- Sur le site **Prime Énergie**, dans la partie aide et contacts, rubrique « *questions fréquentes* », le demandeur a accès aux différentes instances d'appel en cas de réclamation. Cela permet ainsi un règlement plus rapide du litige dans la perspective d'une baisse des saisines recevables en médiation.
- Lors de chaque réponse à réclamation, il est rappelé au réclamant les modalités de saisine de l'instance d'appel suivante.



Service Clients Prime Énergie
ou Service Clients



[reclamations-
edf@economiedenergie.fr](mailto:reclamations-edf@economiedenergie.fr)



Service Consommateurs
d'EDF

Renforcer le traitement des réclamations pour réduire le nombre de réclamations sans réponse depuis plus de 2 mois

Un plan d'actions a été mis en place pour éviter les réclamations et à défaut, optimiser leur traitement :

- Formation des équipes des Services Prime Énergie et Service Consommateurs pour mieux tracer et traiter les réclamations;
- Renforcement de l'organisation du Service Consommateurs sur le sujet des primes énergie;
- Amélioration des emails et consignes à destination des demandeurs pour mieux les aider dans la constitution de leur dossier;
- Mise en place des appels sortants à quelques jours de la date de péremption du dossier pour alerter le demandeur sur la nécessité de renvoyer les documents au plus vite pour conserver la possibilité de bénéficier de la prime;
- Mise à jour des statuts de contrôle en ligne, sur le site.

LE REGARD DU MÉDIATEUR

Ces actions d'EDF ont porté leurs fruits de façon visible. Elles ont beaucoup contribué à la hausse du taux de recevabilité dès les premiers mois de 2024.



2. Sécuriser et faciliter le parcours d'obtention de la Prime Énergie



LES RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR ÉMISES EN 2023

- 1 | Mieux informer les demandeurs de prime sur leurs obligations et sur les exigences de la procédure. Notamment pour ce qui concerne la note de dimensionnement et les documents à présenter lors des contrôles.
- 2 | Réduire le nombre de litiges relatifs aux erreurs matérielles dans les documents produits par les demandeurs, en :
 - poursuivant l'amélioration de l'accompagnement des demandeurs
 - contribuant à la simplification des règles en lien avec les autorités.
- 3 | Réduire les délais de traitement des demandes pour éviter une expiration indue des dossiers.



LES ACTIONS DE LA DIRECTION DU MARCHÉ DES CLIENTS PARTICULIERS D'EDF

En réponse à la recommandation 1

Pour mieux informer les demandeurs de Prime énergie, au sujet des exigences du processus, EDF met à leur disposition un certain nombre d'éléments sur le site <https://www.prime-energie-edf.fr/>.

Ce site internet permet aux demandeurs de constituer leur dossier en toute autonomie. Dès qu'un demandeur s'inscrit, il reçoit des éléments relatifs au cadre à respecter et aux exigences du dispositif. Le demandeur dispose de plusieurs liens lui facilitant également l'accès aux informations sur les sites institutionnels.

En 2024, EDF a veillé à mettre à la disposition des bénéficiaires des supports pédagogiques et s'est attachée à mettre en lumière les principaux points de vigilance du montage d'un dossier :

- Mise en ligne d'une nouvelle vidéo de présentation des 6 étapes clés pour obtenir la Prime énergie d'EDF ;
- Mise en visibilité des niveaux de traitement des réclamations sur le site Prime énergie d'EDF pour structurer la prise en charge des réclamations.

Par ailleurs, EDF organise des séances d'analyse des réclamations pour alimenter son plan d'amélioration de la gestion de cette activité.

EDF a travaillé à l'amélioration de la qualité de ses écrits pour mieux accompagner les bénéficiaires dans la constitution de leur dossier.

Les documents attendus et informations à compléter, comme la note de dimensionnement ou l'Attestation sur l'Honneur, sont expliqués dans la rubrique « Travaux ».

Pour certaines opérations, en particulier pour les pompes à chaleur air/eau, eau/eau et sol/eau, les demandeurs ont accès à des guides pratiques, dans la Rubrique « Travaux éligibles », sur le site Prime Énergie pour les aider à constituer leur dossier de demande. Une trame type de note de dimensionnement y est notamment intégrée pour les travaux qui le nécessitent.

Le demandeur est sensibilisé sur la nécessité de disposer de la note de dimensionnement pour la conformité du dossier. Il lui est également rappelé l'importance de disposer du cadre de contribution, du devis, de la facture, de la note de dimensionnement en cas de contrôle de son installation. Ces informations sont disponibles dans la rubrique « Contrôle Qualité » du site internet.

En réponse à la recommandation 2

Sur l'accompagnement des demandeurs :

Pour accompagner au mieux les demandeurs de Prime Énergie, EDF met à leur disposition plusieurs liens et informations sur le site <https://www.prime-energie-edf.fr/>.

Les demandeurs peuvent également contacter le Service Prime Énergie par téléphone du lundi au vendredi de 9 h à 18 h au **01 81 69 30 73**.

Dès leur inscription, les demandeurs reçoivent des éléments relatifs au cadre à respecter et aux exigences du dispositif. Ils disposent de plusieurs liens, aux moments clés, leur facilitant l'accès aux informations sur les sites institutionnels.

Un **simulateur** permet également aux demandeurs d'estimer le montant de soutien pour un type de travaux donné.

Sur la simplification des règles en lien avec les autorités :

EDF est un acteur du dispositif et applique strictement la réglementation.

Celle-ci évolue très régulièrement à l'initiative des pouvoirs publics.

EDF est un acteur important du dispositif des CEE tout en étant un parmi beaucoup d'autres. À ce titre, EDF contribue pleinement et continuera à contribuer activement aux diverses concertations menées en la matière. Régulièrement, EDF demande notamment une stabilité et une simplification de ce système d'aide.

En réponse à la recommandation 3

2023 a été une année particulièrement chargée ayant généré des saisines en médiation en 2024. Le retour à la normale en 2024 a permis de fortement réduire les délais de traitement et ainsi de limiter les refus de prime pour le motif « *délai expiré* ».

Pour réduire encore les délais de traitement des demandes de Prime énergie et éviter ainsi une expiration indue des dossiers, **EDF a conduit plusieurs actions :**

- **Adaptation des ressources** du Service Prime Énergie en traitement de 1^{er} niveau et de 2^{ème} niveau, en fonction de l'activité;
- **Pilotage resserré des réclamations** avec des instances d'appel différentes;
- **Simplification du serveur vocal interactif (SVI)**, pour faciliter l'accès au centre d'appels du Service Prime Énergie. Information des demandeurs sur le temps d'attente en cas de forte affluence.
- **Amélioration de la visibilité des statuts de contrôle en ligne**, sur l'espace personnel du demandeur.

En 2024, les délais de réponse aux sollicitations des demandeurs (demande d'information, envoi d'un document complémentaire pour le dossier...) se sont ainsi significativement améliorés. Ils sont conformes aux délais indiqués sur le site internet.

LE REGARD DU MÉDIATEUR

Compte tenu de la hausse des litiges recevables, toujours liée à la recommandation 2, le Médiateur renouvelle cette recommandation pour 2025.

S'agissant de la recommandation 3, le Médiateur a observé que la part de ce type de litige avait baissé. En revanche, en valeur absolue, le nombre de dossiers n'a pas été réduit. C'est pourquoi il renouvelle également cette recommandation pour 2025.

3. Indemniser rapidement les clients touchés par des coupures de plus de 5 heures

LE REGARD DU MÉDIATEUR

En cas de coupure de plus de 5 heures, aucun délai d'indemnisation n'est prévu ni dans les contrats ni dans la réglementation. Néanmoins, lorsque le délai est trop long, il constitue un irritant, source de réclamations et de litiges recevables en médiation.

UNE NOUVELLE RECOMMANDATION POUR 2025

Prendre en compte sans délai les flux du distributeur afin de verser aux clients l'indemnité réglementaire, liée aux coupures de plus de 5 heures; en particulier pour les clients mensualisés, émettre une facture, sans attendre la facture annuelle.



4. Mieux informer les clients lors d'évolutions tarifaires



LA RECOMMANDATION DU MÉDIATEUR ÉMISE EN 2023



Poursuivre les améliorations engagées sur l'information des clients lors des évolutions tarifaires : procéder aux évolutions techniques nécessaires pour permettre la mise à jour plus rapide des mensualités.



LES ACTIONS DE LA DIRECTION DU MARCHÉ DES CLIENTS PARTICULIERS D'EDF



À la suite de l'amélioration des courriers lors des reconductions de contrat, **EDF a décidé d'étendre l'envoi de ces informations** lors des mouvements de taxes et tarifs d'acheminement pour les deux énergies et le Tarif Réglementé de Vente (exemple du 1^{er} février 2024 et campagne d'information pour l'augmentation du tarif d'acheminement gaz au 1^{er} juillet 2024).

Il s'agit de **faciliter l'accès à l'information par les clients**, car il n'y a pas d'obligation réglementaire. En effet, toute évolution, qu'elle concerne le Tarif Réglementé de Vente (TRV), les taxes ou les tarifs d'acheminement, relève d'une décision des pouvoirs publics et fait l'objet d'une publication au Journal Officiel.

EDF a également complété ses courriers **d'un message dédié aux clients mensualisés** : les clients mensualisés sont invités à adapter leur mensualité pour intégrer l'évolution annoncée des conditions tarifaires, en contactant le Service Clients au 3404 disponible du lundi au samedi de 8 h à 20 h.

Jusqu'en août 24, les clients pouvaient télécharger une calculatrice Excel pour évaluer l'impact sur leur facture d'une évolution. Dorénavant, **les clients ont accès à une calculatrice web plus intuitive pour les 2 énergies**. Cette calculatrice leur permet de déterminer l'évolution de leur budget en HT et TTC.

Pour améliorer l'information de ses clients, **EDF a également fait évoluer l'application EDF et moi** : depuis juillet 2024, les clients peuvent retrouver les prix d'abonnement et du kWh, en cohérence avec le millésime de leur contrat en électricité comme en gaz, dans la partie « *mon contrat* ».

En 2025, **le courrier d'information évoluera encore** pour intégrer la consommation annuelle de référence de GRDF et le montant de l'évolution sur la facture annuelle du client.

LE REGARD DU MÉDIATEUR

Cette source de litige étant en baisse constante et les dossiers relevant de ce sujet restant très marginaux, le Médiateur ne formule pas de recommandation sur ce point pour 2025.



POUR ENEDIS

1. Améliorer le traitement des rectifications de consommations



LES RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR ÉMISES EN 2023

- 1 | Appliquer les dispositions de l'article L.224-11 du Code de la consommation, sans autres restrictions que celles définies par la loi. En cas de dysfonctionnement de compteur, prendre en compte la date du dernier index relevé transmis au fournisseur, sans considération du compteur concerné.
- 2 | Appliquer strictement et systématiquement les dispositions prévues dans la note *ENEDIS-PRO-CF 48E* « Procédure de traitement des fraudes sur le dispositif de comptage pour les clients raccordés aux domaines de tension BT<= 36 kVA ».



LES ACTIONS D'ENEDIS

En réponse à la recommandation 1

Enedis a mis en place **une automatisation du traitement des dysfonctionnements de comptage depuis la mi 2023**, accélérant ainsi les délais de mise en œuvre des rectifications, et limitant les saisines sur le sujet.

En 2024, la majorité des dossiers sont traités de manière automatisée, à **70 % dans un délai de 1 jour** après la dépose du compteur, et à **30 % dans un délai entre 2 et 30 jours**. Par conséquent, le dernier index relevé pris en compte est le relevé de dépose du compteur dysfonctionnant. Et la rectification des consommations s'effectue sur une période de 14 mois précédant la dépose du compteur. L'article L.224-11 du Code de la consommation est bien respecté.

Les rectifications non automatisées sont, quant à elles, traitées dans un délai de quelques jours à **5 semaines maximum**.

Les cas de transmission du flux rectificatif au fournisseur de manière décalée, après le changement de compteur, qui ont pu exister par le passé, **ne sont plus observés en 2024**, et ne devraient plus être observés.

Compte tenu du faible nombre de cas sur cette thématique, Enedis étudiera les éventuels dossiers futurs au cas par cas, et proposera une solution dans une optique de sortie du litige pour le consommateur.

En réponse à la recommandation 2

Concernant la note ENEDIS-PRO-CF 48E, **des rappels ont été faits aux Directions Régionales à plusieurs occasions** et à tous les niveaux hiérarchiques pour qu'elle soit appliquée strictement et systématiquement.

Enedis a mis en place en juin 2024 **un plan de lutte contre la fraude**, suite au constat d'augmentation des pertes en 2023. Le nombre de saisines en médiation sur cette thématique a par ailleurs augmenté.

Une première phase de diagnostic a permis de quantifier le phénomène de fraude au compteur. **Des campagnes de contrôle ont ensuite été lancées**, grâce aux données issues des systèmes d'information d'Enedis. Les nouveaux outils permettent en effet de constater à distance les cas de fraude.

En cas de fraude, Enedis adresse un courrier au client concerné fixant une date d'intervention pour remise en conformité de l'installation. **À la fin de l'intervention, Enedis procède à un constat contradictoire avec le client**. Enedis invite le client à signer et accepter le redressement des consommations pour régulariser définitivement sa situation. Ce redressement respecte la note ENEDIS -PRO-CF 48E.

Enedis transmet en parallèle au procureur de la République la liste des clients ayant fait l'objet d'un constat de fraude.

Une vaste campagne de contrôles a été menée à l'automne 2024, conduisant à déposer 6 plaintes en décembre 2024 et janvier 2025 concernant plusieurs centaines de cas de fraude avérée.

Ces campagnes seront généralisées en 2025 en coordination avec les pouvoirs publics.

La mobilisation de l'ensemble des parties prenantes (services de police, de gendarmerie, de justice, fournisseur) est nécessaire pour garantir le succès de ces opérations.

Des discussions sont en cours pour faire évoluer le cadre juridique, réglementaire et contractuel du traitement de la fraude.

La note ENEDIS-PRO-CF 48E devrait être mise à jour dans le cadre de ces évolutions.

Une animation spécifique sur la thématique de la fraude a été mise en place auprès des 25 Directions Régionales d'Enedis.

LE REGARD DU MÉDIATEUR

SUR LA RECOMMANDATION N° 1

Les actions d'Enedis ont permis de traiter rapidement les rectifications de consommations et éliminé ainsi à la source l'objet des litiges. Le Médiateur restera cependant attentif au traitement de situations résiduelles.

SUR LA RECOMMANDATION N° 2

Compte tenu de la hausse des cas à venir, liée aux actions de détection d'Enedis, le Médiateur restera attentif à l'évolution des saisines sur ce sujet, ainsi qu'aux évolutions réglementaires et contractuelles.

2. Limiter les *contestations* de consommations

LE REGARD DU MÉDIATEUR

La bonne pratique consistant à prendre en photo les index de dépose du compteur, permet d'éliminer tout doute.

UNE NOUVELLE RECOMMANDATION POUR 2025

Enregistrer systématiquement un cliché des index à l'occasion de la dépose d'un compteur.

3. Adresser rapidement les flux relatifs à l'indemnité réglementaire en cas de coupure de plus de 5 heures

LE REGARD DU MÉDIATEUR

En cas de coupure de plus de 5 heures, aucun délai d'indemnisation n'est prévu ni dans les contrats ni dans la réglementation. Néanmoins, lorsque le délai est trop long, il constitue un irritant, source de réclamations et de litiges recevables en médiation.

UNE NOUVELLE RECOMMANDATION POUR 2025

En cas de coupure de plus de 5 heures, adresser les flux relatifs à l'indemnité réglementaire au Fournisseur, dès la fin de la crise.

POUR EDF SEI

1. Améliorer le traitement des réclamations

LE REGARD DU MÉDIATEUR

Même si leur nombre reste modeste en valeur absolue, les saisines concernant EDF SEI ont atteint un niveau record en 2024. Et les saisines non recevables sont encore proportionnellement beaucoup trop nombreuses. Elles résultent d'une incompréhension des consommateurs quant au processus de traitement des réclamations.

Par ailleurs, dans un cas sur trois, les demandes recevables sont dues à une absence de réponse à la réclamation dans les délais requis.

DE NOUVELLES RECOMMANDATIONS POUR 2025

- 1 | Améliorer la visibilité et l'accès au traitement des réclamations, au bon moment dans le parcours client.
- 2 | Renforcer le traitement des réclamations pour réduire le nombre de réclamations sans réponse depuis plus de deux mois.



AGILE POUR LES
*entreprises,
collectivités
et producteurs
autonomes*



AGILE POUR LES ENTREPRISES, COLLECTIVITÉS
ET PRODUCTEURS AUTONOMES

Des médiations réussies, mais des délais qui s'allongent anormalement

› Des volumes toujours plus importants

Avec **2172** demandes adressées au Médiateur par les professionnels, entreprises, collectivités et producteurs autonomes d'électricité, **les saisines restent sur le niveau record de l'année 2023**. Les demandes recevables (**440**) **augmentent même de 5%**.

› Encore trop de saisines non recevables

Comme le stipulent les contrats, toute réclamation doit d'abord être adressée à un premier niveau, puis, en cas d'insatisfaction, à un second niveau.

Le faible taux de recevabilité (**20%**) n'est pas satisfaisant. Très souvent, les requérants ont l'impression que leur demande n'a pas été prise en compte ou que le dispositif est beaucoup trop long. De façon plus large, **les conditions de recours au Médiateur mériteraient d'être mieux explicitées**.

Dans **99%** des saisines non recevables en 2024, **le requérant n'a fait aucune démarche auprès d'EDF** ou n'a pas sollicité par écrit le second niveau. Dans les **1%** restants, **le Médiateur n'a pas pu intervenir** parce qu'un fournisseur tiers était aussi impliqué ou alors parce que ni EDF ni une filiale du Groupe n'étaient concernés.

› Des médiations globalement réussies

Sur les **423** dossiers que le Médiateur a instruits et menés à leur terme (**+31%**), **90% ont débouché sur un accord amiable (-1 point)**. Et ce, dans un délai moyen de **73 jours**, soit **15 jours de plus qu'en 2023**.

› Une coopération efficace avec le Médiateur des entreprises

Au-delà de sa participation au Comité de Crise, depuis le printemps 2022, **le Médiateur du groupe EDF a renforcé cette année encore sa coopération avec le Médiateur des Entreprises, et ses délégués nationaux et régionaux**.

Des comédiations se sont tenues **sur 23 dossiers**, en présence des parties. Chacun a pu y avancer ses arguments et donner ses explications. Placées sous l'égide des deux Médiateurs, elles ont conduit à la co-construction de solutions acceptables et à des résolutions amiables, dans deux cas sur trois. Grâce à son cadre de confidentialité, la médiation a la plupart du temps permis aux parties de poursuivre **une relation de confiance apaisée**.

REMERCIEMENTS

« Le Médiateur a pris le temps de bien chercher et il a bien retrouvé l'erreur de facturation, alors que le personnel d'EDF n'a jamais cherché à comprendre. Dommage, que de temps perdu. Le Médiateur est très utile, merci. »

« J'ai conseillé à mes amis de faire appel au Médiateur du groupe EDF, car ils avaient aussi des problèmes avec leur contrat d'Obligation d'Achat. »

« Merci d'avoir résolu mon litige avec EDF Obligation d'Achat. Les fonds correspondant aux quatre années de production sont arrivés hier sur mon compte bancaire. Je tenais à vous remercier pour votre intervention qui s'est avérée décisive. »

AGILE POUR LES ENTREPRISES, COLLECTIVITÉS
ET PRODUCTEURS AUTONOMES

Marché d'affaires d'EDF : encore sous l'effet des hausses des prix passées

Avec **346** demandes **recevables** (-6%) et **1339** saisines **non recevables**, l'activité du Médiateur sur ce marché a baissé. Mais cette population représente toujours, comme en 2023, **27%** de l'activité du Médiateur.

ÉVOLUTION DES DEMANDES

TOTAL DE
L'ÉVOLUTION
2024/2023
DES DEMANDES
RECEVABLES *

-6%

346 + 1339

TOTAL : **1685**

R DOSSIERS
RECEVABLES

NR DOSSIERS NON
RECEVABLES

CLIENTS PROFESSIONNELS,
ENTREPRISES ET ASSOCIATIONS

SYNDICS

COLLECTIVITÉS
LOCALES

ÉVOLUTION 2024/2023
DES DEMANDES
RECEVABLES

-3%

ÉVOLUTION 2024/2023
DES DEMANDES
RECEVABLES

+/-0%

ÉVOLUTION 2024/2023
DES DEMANDES
RECEVABLES

+63%



TOTAL : **1501**



TOTAL : **152**



TOTAL : **32**

* Concerne EDF ainsi qu'EDF SEI
et les autres filiales (ES, Izi by
EDF, IZIVIA et Dalkia, de
manière très marginale).

➤ Un traitement des réclamations à renforcer encore

Même s'il y a eu en 2024 **moins de dossiers en médiation à cause de réclamations non traitées dans les délais requis**, encore **52%** des demandes recevables n'avaient reçu aucune réponse à la suite de leur réclamation écrite.



› Des blocages et retards de facturation qui perturbent la gestion des entreprises

En 2024, encore beaucoup de demandes ont concerné des entreprises ou professionnels qui ne recevaient pas ou plus de factures. **En cause : des blocages dans les systèmes d'information, qu'EDF a mis trop de temps à corriger.** Ces blocages ont également freiné le traitement des dossiers en médiation. Pour évaluer une compensation équitable, le Médiateur a en effet besoin d'éléments factuels liés aux montants facturés. Or ces derniers n'étaient pas disponibles.

Par ailleurs, comme en 2023, de nombreux litiges ont eu pour cause une facturation trop tardive des branchements provisoires dans le secteur du bâtiment. Les factures ont souvent été adressées aux entreprises bien après la clôture des chantiers, voire la clôture de comptes. Ce qui a pu avoir un impact financier sur les entreprises.

PAROLE D'ENTREPRISE

« J'ai repris ma société en février 2022 et, à ce jour, je n'ai toujours pas reçu de facture d'électricité. Lors de mes échanges, toujours la même réponse : "bloqué en facturation". L'électricité est la plus grosse charge de notre société et nous allons nous retrouver avec une facture exorbitante! Car nous sommes un gros consommateur d'électricité (75 000 € par an à peu près). Et aujourd'hui, nous devons faire notre bilan, alors que nous ne connaissons même pas le montant de notre plus grosse charge. »



La société G. reçoit plus de 25 000 € de factures pour un chantier soldé il y a trois ans

En juin 2024, la société G. reçoit plus de 25 000 € de factures, alors que le chantier concerné est soldé depuis août 2021. Elle explique que ces factures la mettent en grande difficulté. En effet, elle règle les consommations énergétiques au prorata des marchés de toutes les entreprises intervenantes. Elle assure la gestion du gros œuvre et se fait rembourser par le maître d'ouvrage sur présentation des factures. C'est pourquoi elle a relancé EDF à plusieurs reprises, mais n'a jamais reçu de facture relative au branchement provisoire souscrit pour alimenter le chantier G..

Le Médiateur constate que la société G. a bien résilié son contrat en août 2021, ce qui a entraîné la dépose du branchement provisoire. Il note aussi que le Distributeur a bien adressé régulièrement les flux de consommation au Fournisseur, mais qu'EDF n'a émis aucune facture avant celles de juin 2024, à cause d'un blocage informatique. En vertu de l'article 2224 du Code civil, le Médiateur considère que les consommations antérieures au 6 juin 2019 ne peuvent plus être facturées. **Il invite donc EDF à annuler les consommations et abonnements prescrits, à verser une compensation à la société G., et à lui accorder une facilité de paiement pour le solde restant dû.**



» Encore de nombreux litiges liés à la crise des prix

Qu'ils concernent l'application des aides gouvernementales, des évolutions tarifaires ou des Indemnités de Résiliations Anticipées (IRA) de contrat, **les litiges liés à la crise des prix ont représenté à eux seuls 38 %** des dossiers recevables en 2024.

1. Application des aides gouvernementales

Certaines entreprises ont notamment saisi le Médiateur **pour obtenir les aides prévues par les pouvoirs publics face à la crise**. Elles leur avaient été refusées parce qu'EDF n'avait pas reçu l'attestation d'éligibilité nécessaire.

De même, le Médiateur a souvent été sollicité par des entreprises qui **contestaient des régularisations**, pouvant conduire à une réduction importante des versements initiaux établis sur une base prévisionnelle, ou par celles à qui **EDF avait refacturé l'amortisseur, à la suite des contrôles du ministère des Finances**. Dans les deux cas, ces entreprises ont aussi demandé des facilités de paiement.

2. Contestation des conditions des évolutions des prix

En 2024, le Médiateur a constaté **un défaut récurrent d'alignement des dates** sur les courriers d'évolution des prix et sur les factures.

Sur les courriers d'évolution des prix, il y a eu une confusion entre la date d'échéance du contrat, dite date "anniversaire", et la date où démarrent les nouveaux prix qu'EDF peut notifier à ses clients, sous certaines conditions, à chaque date "anniversaire". Or cette date d'effet peut être différente de la date "anniversaire".

Pour lever cette confusion, EDF explique qu'il y a un décalage de la reconduction du contrat et que la date à laquelle démarrent les nouveaux prix devient la nouvelle date d'échéance du contrat.

Pourtant le décalage de cette date d'échéance est impossible, sauf à modifier la durée et les modalités de reconduction prévues au contrat. **Ce qui, comme toute modification contractuelle, doit faire l'objet d'un accord écrit entre les parties.**

PAROLE D'ENTREPRISE

« Je conteste la régularisation de 15 239,92 € au titre de l'amortisseur 2023, et la régularisation de 4 500 € au titre de l'amortisseur 2024.

Après avoir contacté le service des impôts, j'ai en effet découvert que nous avons été identifiés comme entreprise ne réunissant pas les conditions pour bénéficier de l'aide Amortisseur.

Alors que nous les remplissons ! Le service des impôts nous a indiqué qu'il fallait envoyer à EDF une attestation d'éligibilité, établie par un expert-comptable, et qu'il était encore possible de le faire. C'est ce que j'ai fait via mon espace client. Mais EDF m'a répondu que le délai était dépassé. Nous sommes une petite entreprise et ces sommes sont très importantes pour nous. »

2. Contestation des conditions des évolutions des prix (suite)

Sur certaines factures d'EDF, la date d'échéance du contrat indiquée est également à la date de démarrage des nouveaux prix notifiés au cours de la période reconduite, et non à la date "anniversaire" véritable du contrat. Parfois, **cette date d'échéance résulte d'une anomalie éditique sans lien avec une évolution de prix notifiée.**

Or, les conditions particulières du contrat prévoient une durée initiale qui permet de calculer sa date d'échéance ou date "anniversaire". Cette date - d'échéance ou date "anniversaire" marque l'issue de la durée initiale décomptée à partir de la date d'effet du contrat et, ensuite, des périodes de tacite reconduction (en principe annuelles).

Ces défauts d'alignement peuvent induire les clients en erreur, quant au statut véritable de leur contrat. Cela d'autant plus pour les clients prélevés

mensuellement qui contestent avoir reçu un courrier d'évolution des prix. Dans ce cas, ils découvrent la hausse des prix sur la première facture qui applique cette évolution.

Par ailleurs, ces défauts peuvent relever d'une modification unilatérale du contrat qui ne peut pas être opposable légalement aux clients. **En effet, toute modification contractuelle requiert l'accord écrit des clients** (sous forme d'un avenant ou courrier contresigné valant avenant).

Le Médiateur invite donc EDF à veiller à ce que ces dates d'échéance du contrat et d'évolution des prix correspondent aux dates d'échéance résultant des conditions particulières du contrat. En tout état de cause, **la date d'échéance contractuelle faisant foi demeure celle qui résulte des dispositions du contrat.**



CAS
CLIENT

La société E. découvre une hausse très importante de ses tarifs après être restée sans factures pendant plusieurs mois

Elle découvre cette hausse sur sa facture d'électricité de mars 2023. EDF lui explique que le contrat a été reconduit, mais que sa date de reconduction a été décalée à décembre 2022, à cause d'un problème informatique. La société E. dit n'avoir reçu aucun courrier d'EDF l'informant d'une évolution des prix et conteste sa facture.

Après avoir examiné tous les éléments du dossier, le Médiateur constate qu'il y a eu confusion entre la date de reconduction ou date "anniversaire" du contrat, au

1^{er} juillet de chaque année, et la date d'entrée en vigueur des nouveaux prix qu'EDF a le droit de notifier à la société E. lors de chaque date "anniversaire". En effet, la date d'entrée en vigueur des nouveaux prix indiquée dans le courrier d'EDF ne coïncide pas avec la date "anniversaire" du contrat.

Compte tenu de ces éléments, le Médiateur propose qu'EDF compense l'écart de prix entre la date d'entrée en vigueur des nouveaux prix et la date de résiliation du contrat par l'Entreprise E.

3. Contestation des Indemnités de Rupture Anticipée de contrat

Le nombre de contestations des Indemnités de Rupture Anticipée (IRA) de contrat **est resté identique à celui de 2023.**

Aux yeux de certains clients, le montant de ces IRA paraît incohérent avec leur consommation réelle. Et dans certains cas, ces situations vont jusqu'au litige, en regard des modalités de résiliation du contrat. En effet, il paraît illogique qu'EDF exige, dans les conditions particulières de ses contrats, **que toute résiliation se fasse par lettre recommandée**, alors que dans la pratique il accepte les résiliations par téléphone ou par simple demande via l'espace client. Dans ces cas, le Médiateur estime qu'il appartient à EDF d'accompagner ses clients et d'attirer leur attention sur les conditions associées à une résiliation anticipée de leur contrat. En tout état de cause, **il lui semble nécessaire d'aligner les conditions du contrat et la pratique.**

› Des retards ou des refus de remboursement

Certains clients ont saisi le Médiateur, **car ils n'ont pas été remboursés dans des délais acceptables** lorsqu'un solde créditeur apparaît sur leurs factures.

Dans d'autres cas, il s'agit d'entreprises qu'EDF a refusé de rembourser parce que **leur compte client se trouvait débiteur sur un autre compte de facturation.** Cette situation peut alors entraîner des difficultés de trésorerie.

Pour le Médiateur, **toute facturation est liée à un contrat donné.** Un éventuel solde débiteur au titre d'un autre contrat ne doit pas empêcher le remboursement de la différence créditrice.

Producteurs autonomes d'électricité : la forte hausse des litiges se poursuit

Avec deux fois plus de dossiers recevables et presque deux fois et demie plus de demandes, les litiges des producteurs autonomes poursuivent leur forte hausse. Même si, le Médiateur note, comme en 2023, que cette hausse reste contenue, comparée à l'essor des installations photovoltaïques depuis 2021, des nouveaux contrats conclus et de l'ensemble des contrats désormais gérés.

En 2024, le nombre de producteurs, qu'il s'agisse de particuliers ou de petites entreprises équipés de panneaux solaires, a atteint le million.

Quant au nombre de contrats produits et signés avec EDF Obligation d'Achat, il a presque triplé entre 2023 et 2024.

› Des délais trop longs pour le traitement des contrats

La quasi-totalité des demandes reçues en 2024 concerne les délais de traitement des contrats par EDF Obligation d'Achat. **Désormais digital, le nouveau processus de production des contrats S21 a permis de réduire le délai moyen de 6 à 3 mois.** Mais cette mesure n'a pas fait baisser le nombre de saisines du Médiateur, notamment parce qu'EDF Obligation d'Achat a dû, au cours de l'été 2024, résorber le stock de contrats en attente de signature. En effet, le Médiateur a particulièrement été saisi pour les contrats faisant l'objet d'un rattrapage du retard de signature.

Ces situations ont **surtout concerné les gros producteurs**, susceptibles d'émettre des factures tous les trimestres, voire tous les mois.

Elles avaient en général pour origine des dossiers comportant des inexactitudes : erreurs d'adressage, noms de titulaire erronés, ou encore coefficients P+Q incompris.

La nouvelle réglementation permet aux producteurs de **bénéficier de la prime investissement en totalité, en une fois, dès leur première facture.** Ainsi, les litiges, liés à des incompréhensions de l'échelonnement du versement de la prime sur cinq ans, ont disparu. À l'inverse, certains gros producteurs, qui peuvent désormais demander à modifier ponctuellement leur trimestre tarifaire, ont sollicité le Médiateur pour régler leur litige.

Enfin, certains dossiers ne peuvent pas être débloqués à cause de la réglementation. EDF Obligation d'Achat n'a alors aucune latitude pour accorder une tolérance. Lorsqu'il traite ces dossiers, **le Médiateur l'explique en détail aux producteurs qui arrivent alors à accepter la situation.**

PRODUCTEURS D'ÉLECTRICITÉ RENOUVELABLE EN LITIGE AVEC EDF OBLIGATION D'ACHAT, ENEDIS, OU EDF SOLUTIONS SOLAIRES

ÉVOLUTION
2024/2023
DES DEMANDES
RECEVABLES

+82%



91 389

TOTAL : 480

R DOSSIERS
RECEVABLES

NR DOSSIERS NON
RECEVABLES

PAROLE DE PRODUCTEUR

« Nous sommes désespérés et ne savons plus quoi faire pour débloquer la situation avec EDF Obligation d'Achat. Nous avons fait poser des panneaux solaires en juin 2023 et plus d'un an après l'installation, nous n'avons toujours pas reçu de contrat. Or, celui-ci conditionne le déblocage des aides de l'Etat (3420 €), ainsi que le déblocage du remboursement de la TVA de (7 491 €), sans compter la revente de l'énergie non consommée.

Cela nous met dans une position financière très compliquée. Nous relançons EDF tous les mois depuis le début de l'année : à chaque fois, ils nous disent que le dossier est en cours de traitement et qu'il faut attendre. Nous avons demandé à parler à un responsable et la réponse est toujours la même, c'est impossible. »

Fournisseurs et sous-traitants d'EDF : les sollicitations restent très marginales

Dans le cadre de sa labellisation au titre de la Relation Fournisseurs et Achats Responsables depuis dix ans, EDF garantit à ses fournisseurs et sous-traitants l'accès au Médiateur du groupe EDF. **Cette labellisation a été renouvelée pour trois ans en 2024.** Elle s'accompagne de revues annuelles auxquelles le Médiateur participe.

Aujourd'hui, les sollicitations restent très marginales. Pourtant, la médiation est un outil très efficace au service des enjeux industriels d'EDF. Car, en cas de litige bloqué, elle permet d'éviter une procédure judiciaire longue et coûteuse, et cela représente une des dernières chances pour garantir les délais et les coûts. C'est pourquoi le Médiateur tient à promouvoir la médiation, **en particulier auprès de la filière Contract Management.**

FOURNISSEURS ET SOUS-TRAITANTS DU GROUPE EDF

ÉVOLUTION
2024/2023
DES DEMANDES
RECEVABLES

Non
significatif
(1 dossier
en 2023)



R DOSSIERS
RECEVABLES

NR DOSSIERS NON
RECEVABLES

3 questions à Claire Tixador,

Responsable de la Filière Contract Management groupe EDF

*Responsable du Département Contract Management & Ingénierie Contractuelle
au sein de la Direction de la Supply Chain d'EDF*

En quoi la médiation est-elle intéressante pour le Contract Management ?

Claire Tixador : La raison d'être du Contract Management au sein du groupe EDF est de contribuer, sur tout le cycle de vie du contrat, à la **bonne gestion des relations** avec les cocontractants et à la réussite des affaires/projets grâce à la maîtrise de la performance. En ce sens, la médiation n'est pas dépourvue d'intérêt ! Les contrats à enjeux pilotés par les CM du Groupe font intervenir une pluralité d'acteurs internes, et externes : ils nécessitent une gouvernance et **d'avoir réfléchi « à froid » aux dispositifs existants pour résoudre les difficultés, faire face aux différends**, pour prévenir et traiter les litiges, et éviter des contentieux longs et coûteux. La médiation est l'un des rouages essentiels de **ces modes alternatifs de résolution des litiges** qu'il faut connaître. C'est un des modes de règlement amiable, indépendant et efficace. Et, quand il est assuré par le Médiateur du groupe EDF – comme cela est prévu dans les contrats d'achat d'EDF – ce recours est gratuit, contrairement à un médiateur tiers.

La médiation reste pourtant peu utilisée. Que prévoyez-vous pour la développer au sein de votre filière ?

Claire Tixador : Oui c'est vrai, et même si les modalités de recours à la Médiation et au Médiateur d'EDF sont détaillées dans tous nos contrats d'achat, il nous faut encore mieux les faire connaître ! En commençant par nos 1 000 Contract Managers : le recours à la médiation

comme mode alternatif de résolution des litiges dans les contrats à enjeux reste encore marginal, la médiation est encore trop peu usitée et les Contract Managers n'ont pas suffisamment l'expérience de son fonctionnement et de ses avantages. **Nous allons donc les « acculturer » afin qu'ils puissent mieux connaître ses modalités et aussi développer des « postures de médiation » dans le pilotage des contrats.**

Quels bénéfices en attendez-vous pour le pilotage des contrats ?

Claire Tixador : La médiation peut **faciliter la résolution des conflits** survenant durant l'exécution des contrats, là où un contentieux risque d'obérer la situation, d'enkyster le différend. Quand les parties surpassent leurs différends et construisent elles-mêmes et ensemble une solution de sortie, **cette solution sur mesure coconstruite est bien plus durable que si elle avait été imposée.** En particulier parce que la Médiation – qui fixe un cadre où chaque partie peut aussi exprimer ses ressentis et ses émotions – permet aussi **de mieux comprendre les raisons profondes et les causes racines qui ont concouru aux différends, à la difficulté, de mieux comprendre la position de l'autre partie...** et ce faisant, ce processus contribue ainsi à restaurer le lien et à faciliter le travail dans la durée, dans **une démarche de pilotage collaboratif !**

AGILE POUR LES ENTREPRISES, COLLECTIVITÉS
ET PRODUCTEURS AUTONOMES

Avec le groupe EDF, pour une amélioration continue

Outre sa mission de médiation, qui consiste à instruire les litiges et proposer des solutions pour les résoudre, le Médiateur a aussi la double mission suivante :



Alerter l'entreprise sur les dysfonctionnements
qui génèrent des litiges récurrents.



Émettre des recommandations d'amélioration à l'attention de l'entreprise.

Objectifs : réduire, voire éliminer, les sources de litiges ou les irritants, mais aussi faire en sorte que les réclamations soient au maximum traitées et résolues dans le cadre de la relation client, sans que le Médiateur n'ait à intervenir. Car la médiation est là pour résoudre à l'amiable les litiges complexes et non pour se substituer aux services de l'entreprise dans le traitement des réclamations.

Pour mettre en œuvre ces recommandations, l'entreprise définit chaque année des plans d'actions, dont le Médiateur apprécie la pertinence et l'efficacité. Pour ce faire, il observe notamment comment évolue le nombre de litiges sur chaque sujet d'une année sur l'autre.



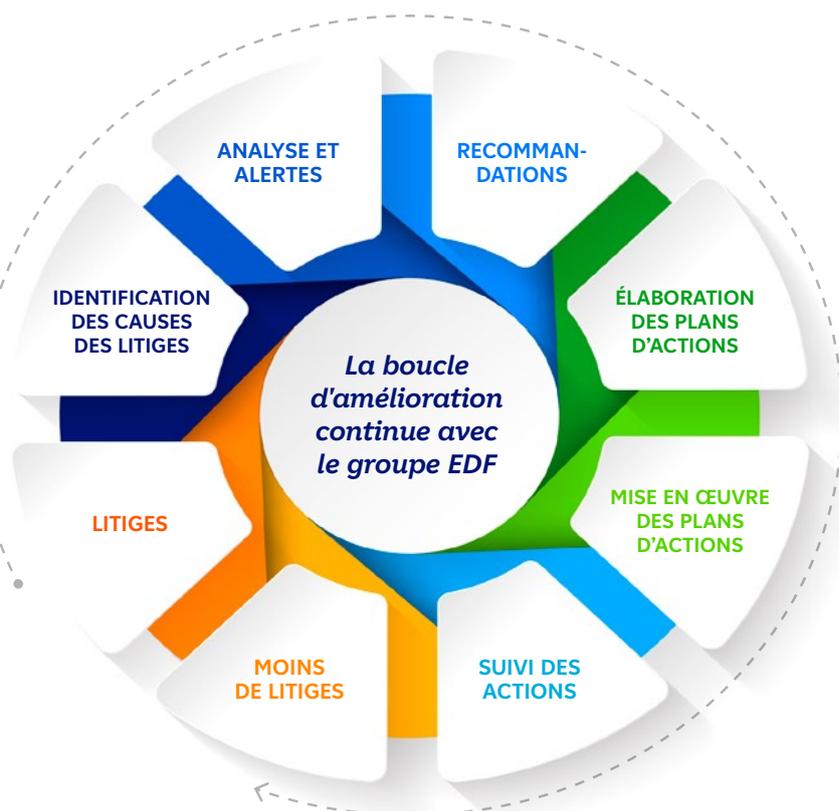
Actions
du Médiateur



Actions
des Directions
et Filiales
d'EDF



Demandes
des plaignants



1. Améliorer le traitement des réclamations



LA RECOMMANDATION DU MÉDIATEUR ÉMISE EN 2023



Améliorer la prise en charge et réduire les délais de traitement des réclamations, pour limiter le nombre de saisines du Médiateur.



LES ACTIONS DE LA DIRECTION DU MARCHÉ D'AFFAIRES D'EDF



Une part des sollicitations du Médiateur du groupe EDF par les clients résulte **d'une prise en charge tardive de leur réclamation initiale, ou d'un délai de traitement jugé trop long par le client**. Une fois le Médiateur saisi, la prise en charge et le délai de traitement sont conformes aux attendus. Pour autant, le Marché d'Affaires souhaite travailler pour améliorer les réponses aux réclamations et ainsi éviter des sollicitations du Médiateur.

Pour y remédier, le Marché d'Affaires met en place dès le début d'année 2025 un plan d'actions dont les grandes lignes sont les suivantes : **ajuster les ressources de conseillers spécialisés Réclamations de niveau 2** avec notamment des renforts ponctuels pour résorber le stock actuel, gagner en productivité sur le traitement

des réclamations avec la mise en place de process plus homogènes et efficaces, piloter l'activité en suivant de nouveaux indicateurs sur le délai de traitement des réclamations de niveau 2 et sur les gains de productivité. Par ailleurs, dans la même logique, l'animation sera renforcée concernant le processus de traitement des réclamations de premier niveau.

En parallèle de ces actions, **on peut également noter que le nombre de réclamations / contacts observés est en baisse** par rapport au niveau connu pendant le pic de la crise énergétique, ce qui devrait se poursuivre et naturellement conduire à améliorer les délais de réponse.

LE REGARD DU MÉDIATEUR

Même si le volume global des sollicitations a baissé tout au long de l'année 2024, le Médiateur reste attentif aux prochaines évolutions. Il examinera notamment les effets d'une meilleure maîtrise des délais de réponse aux réclamations, ainsi que ceux d'une meilleure information des clients sur le dispositif de traitement des réclamations. Le Médiateur renouvelle donc sa recommandation pour 2025.





2. Mieux informer les clients sur les évolutions de prix

LA RECOMMANDATION DU MÉDIATEUR ÉMISE EN 2023



Sécuriser l'information des clients et préciser l'ampleur des évolutions de prix.



LES ACTIONS DE LA DIRECTION DU MARCHÉ D'AFFAIRES D'EDF



Afin d'améliorer les informations apportées lors des évolutions de prix pour les clients qui ont des contrats en tacite reconduction, le **Marché d'Affaires prévoit de développer un référentiel** de données qui permettra à terme de préciser dans le courrier ou mail adressé au client, les écarts entre le prix actuellement en vigueur et le prix qui sera facturé en application de l'évolution. **L'instruction de ce point a débuté dès 2024**, mais la construction du référentiel nécessite de lourds travaux préparatoires et développements informatiques.

Par ailleurs, **l'envoi des courriers sera sécurisé avec la bonne adresse**, notamment pour les copropriétés avec syndicats pour lesquelles des erreurs ont parfois pu être constatées en 2024. **Une évolution du système d'information permettra de traiter de manière spécifique les syndicats**, et ainsi de retenir l'adresse du syndic dans l'envoi des courriers.

LE REGARD DU MÉDIATEUR

Le Médiateur continuera à surveiller ce point, puisque les échéances du plan d'actions ne sont pas connues. Compte tenu de ses constats sur les décalages de dates d'échéance des contrats, il formule une nouvelle recommandation.

UNE NOUVELLE RECOMMANDATION POUR 2025

Aligner les dates d'échéance du contrat indiquées sur les factures, avec celles indiquées sur les documents contractuels.



3. Remédier aux blocages de facturation

LA RECOMMANDATION DU MÉDIATEUR ÉMISE EN 2022



Remédier aux blocages de facturation, notamment dans le cadre des résiliations et des rectifications de consommation.

LE REGARD DU MÉDIATEUR

Le Médiateur constate que le volume de litiges liés à ces blocages est resté stable en 2024. Le plan d'actions de la Direction du Marché d'Affaires en 2024 a porté ses fruits sur la résiliation par défaut des services associés lors de la résiliation du contrat de fourniture. Et le Médiateur a été peu sollicité sur ce point.

En revanche, des actions restent à mener pour lever les blocages immédiats, après souscription du contrat ou lors des rectifications. Et les délais d'intervention des cellules d'expertise doivent aussi s'améliorer.



1. Définir un parcours plus fluide pour les producteurs



LA RECOMMANDATION DU MÉDIATEUR ÉMISE EN 2022



Définir ensemble un parcours producteur le plus fluide possible et mettre en œuvre les moyens nécessaires, dans la continuité des actions déjà engagées, pour que les contrats de revente de l'électricité puissent être établis et que les producteurs puissent être payés de leur production injectée sur le réseau rapidement.



LES ACTIONS D'EDF OBLIGATION D'ACHAT ET D'ENEDIS



En réponse à cette recommandation, **des actions avaient déjà été initiées en 2023.**

En 2024, EDF Obligation d'Achat a **poursuivi ses travaux de pédagogie** vers les producteurs par **l'enrichissement du site internet** et la tenue d'une **Instance de Communication PV (ICPV)** à destination des représentants des producteurs. En complément, le parcours producteur en S21 a été présenté respectivement à la DGEC et à la CRE. Ces échanges permettent d'illustrer en pratique l'exigence de la réglementation et de faire des propositions de simplification ciblées, ceci dans la perspective de fluidifier et accélérer la production des contrats.

En parallèle, **des travaux importants d'automatisation ont été réalisés** permettant de passer de 6 000 contrats produits par mois en mars 2023 à 40 000 en août 2024, par exemple.

Des actions sont encore en cours sur **la sensibilisation des notaires** concernant la vente d'un bien associant un contrat de production.

Pour sa part, Enedis a poursuivi et consolidé le travail d'automatisation des étapes du parcours de raccordement ce qui a permis par exemple de **diviser par deux le délai de raccordement pour les clients Basse Tension inférieure à 36 kVA**. Une meilleure performance a été acquise via des simplifications telles que la suppression du plan de masse auparavant obligatoire dans les pièces à fournir par le producteur.

Des actions conjointes sont encore prévues pour 2025 : il s'agit notamment de **mettre en place une démarche commune de mesure de la performance du parcours producteur** de bout en bout. Il s'agit aussi **d'enrichir le contrat liant EDF Obligation d'Achat et Enedis**, afin de mieux suivre et piloter la performance du parcours producteur sous plusieurs angles, tels que la satisfaction du producteur ou les délais.

LE REGARD DU MÉDIATEUR

Face à l'explosion de l'activité, faire baisser le nombre de litiges reste un enjeu fort. Aussi, le Médiateur encourage EDF Obligation d'Achat et Enedis à poursuivre leurs actions respectives et conjointes, et les invite à lui faire part des suites données.

La fluidité du parcours des producteurs reste un point crucial pour développer les énergies renouvelables. Le Médiateur continuera à surveiller l'évolution des litiges qui lui sont soumis, par rapport à la croissance du nombre de nouvelles installations.



MIEUX CONNAÎTRE LA
médiation





Une instance de médiation indépendante et facile d'accès

Le groupe EDF a créé il y a 25 ans une instance de médiation indépendante accessible à toute personne morale ou physique. Qu'ils soient clients, fournisseurs, prestataires, partenaires ou autres, tous peuvent saisir le Médiateur du groupe EDF pour tenter de résoudre à l'amiable un litige pouvant survenir entre eux et EDF ou l'une de ses filiales.

Un des avantages importants de la médiation est qu'elle est rapide et gratuite. Outre le fait qu'une tentative de résolution amiable préalable à toute saisine du juge soit devenue obligatoire dans certains domaines comme celui de la consommation, cette mission de médiation répond aussi à un vrai besoin de la part des entreprises.

En effet, le recours au Médiateur est privilégié à chaque fois qu'un litige n'a pas pu être réglé directement par les parties, mais que celles-ci **souhaitent néanmoins un règlement à l'amiable et préfèrent un accord sur mesure à une solution imposée.** C'est plus rapide et moins coûteux qu'un contentieux et la confidentialité est préservée. De plus, les parties conservent à tout

moment leur droit d'accepter, ou non, la solution trouvée en médiation.

Le Médiateur du groupe EDF est référencé par la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC) pour instruire les demandes de médiation que lui adressent les consommateurs. Son parcours professionnel et sa formation **lui confèrent les compétences, l'indépendance et les qualités requises pour aider les particuliers comme les entreprises en litige avec EDF à régler leurs différends à l'amiable.**



MIEUX CONNAÎTRE LA MÉDIATION

Ce que le Médiateur fait pour vous



› *Un acteur indépendant et impartial à votre écoute*

Reconnu par les pouvoirs publics, le **Médiateur du groupe EDF intervient gratuitement pour mettre fin à un litige par un accord amiable entre les parties**. À défaut, il propose une solution en droit et en équité, que les parties sont libres d'accepter ou de refuser. Au-delà de cette mission, il émet des recommandations d'amélioration à l'attention d'EDF et de ses filiales pour que les causes de litiges soient traitées en amont.

› *Une activité encadrée*

La médiation de la consommation est encadrée par la loi. Sa stricte application est contrôlée par la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC), instance placée auprès du ministre de l'Économie pour uniformiser et garantir la qualité de la médiation de la consommation. C'est elle qui notifie la liste nationale des médiateurs de la consommation à la Commission européenne. Aujourd'hui, **82 entités sont référencées en France**, couvrant tous les secteurs économiques. Plus de la moitié sont des médiateurs d'entreprises ou sont rattachés à des fédérations professionnelles.

La Commission s'assure que les médiateurs qu'elle référence sont indépendants et impartiaux et qu'ils conduisent ce processus de règlement amiable de manière transparente, efficace et équitable. Elle évalue les médiateurs notifiés, et peut retirer de la liste tout médiateur qui ne satisfait plus aux obligations fixées par le Code de la consommation.

› *Un dialogue permanent avec les associations de consommateurs*

Depuis sa mise en place, le **Médiateur du groupe EDF entretient des relations étroites avec les associations de consommateurs**. Ces relations se traduisent par des réunions bilatérales ou plénières.



MIEUX CONNAÎTRE LA MÉDIATION

Un rayonnement en France et en Europe

› **Club des Médiateurs**

Pour promouvoir la médiation et ses valeurs, **le Médiateur du groupe EDF a cofondé en 2002 le Club des Médiateurs de Services au Public. Ce Club rassemble 31 membres** représentant des secteurs d'activité, des entreprises, des organismes publics ou des collectivités territoriales. Plus de la moitié d'entre eux sont référencés en tant que Médiateur de la consommation.

En 2024, le Médiateur du groupe EDF a continué à contribuer aux travaux du Club, dont ceux du Comité de rédaction du site internet : clubdesmediateurs.fr. Il a également coanimé un groupe de travail sur l'intelligence artificielle et les nouvelles technologies. Après un premier état des lieux, les réflexions engagées en 2024 se poursuivront en 2025.

› **EEMG**

L'European Energy Mediators Group (EEMG) rassemble les organes de médiation des grands énergéticiens européens : en France, Belgique, Italie, Suède, Allemagne et au Portugal.

Ce collectif de médiateurs européens de l'énergie **partage les bonnes pratiques de ses membres pour contribuer à la professionnalisation de la médiation et émettre des propositions auprès de la Commission européenne.** Il occupe une position privilégiée pour remonter **les attentes et les tendances de comportements des consommateurs**, repérées lors des médiations, pour relayer les bonnes pratiques et pour défendre sa position quant aux réflexions sur la médiation et les consommateurs.

Les Médiateurs européens de l'énergie se sont engagés à **poursuivre régulièrement leurs échanges pour promouvoir la médiation d'entreprise et à partager leurs expériences comme leurs bonnes pratiques** pour améliorer en permanence la protection et la satisfaction des consommateurs dans le secteur de l'énergie en Europe.

CHIFFRES CLÉS :



MIEUX CONNAÎTRE LA MÉDIATION

Un collectif agile et engagé

Les collaborateurs du Médiateur mènent tout au long de l'année des travaux d'équipe pour partager leurs connaissances et s'enrichir mutuellement, pour développer leurs compétences sur des sujets, objets de litiges, toujours plus variés ou complexes. Cette variété croissante des sujets autour de l'énergie, et en particulier en dehors du contrat de fourniture, implique des connaissances adaptées, dont la mise à jour est cruciale. La force d'une médiation d'entreprise réside en effet dans sa connaissance fine des règles techniques, contractuelles et juridiques de son secteur, ainsi que dans celle des bons interlocuteurs et des process de l'entreprise. Autant de points qui nécessitent des mises à jour et mises en commun permanentes.

› Une équipe à votre écoute

« Après plusieurs années de pratique de la médiation, je constate toujours que chaque situation est spécifique, chaque cas est nouveau. **Écouter et s'adapter à des plaignants tous différents**, dénouer de nouveaux types de blocages, suggérer des issues acceptables par tous, sont autant de leviers qui confèrent **sens et dynamisme à notre mission.** »



« Toujours dans une optique de **prendre en charge plus rapidement les demandes**, des ajustements ont été réalisés cette année sur le formulaire de saisine du Médiateur, visant à **mieux identifier si la demande du requérant est recevable.** »



« S'adapter pour faire face aux évolutions de modes opératoires, aux variations des sujets des sollicitations et des volumes des demandes : des changements réussis grâce à **l'engagement de l'équipe du Médiateur**, et à **un dialogue de confiance** avec les Directions et filiales du groupe EDF. »



« Ma mission est **d'établir une relation personnalisée avec les consommateurs** pour résoudre leur litige afin de rétablir une relation de confiance avec leur fournisseur. »



» Une équipe à votre écoute



« J'interviens quotidiennement sur une grande diversité de situations, chacune avec ses spécificités et son contexte unique. **Cette mission exige une agilité constante pour répondre aux différents enjeux et attentes des parties impliquées.** Chaque dossier représente une nouvelle opportunité de concevoir une solution sur mesure, dans le cadre d'une démarche flexible d'écoute et d'analyse des faits. »

« Le succès du processus de médiation repose sur la volonté des requérants de rechercher une solution amiable et sur la confiance qu'ils ont dans **la capacité du Médiateur, impartial, neutre et indépendant, à proposer des solutions équitables.**

La prise en compte rapide de la demande, le contact direct avec le requérant et l'instruction du litige dans des délais courts sont **3 conditions qui favorisent grandement la résolution amiable des litiges.**

L'équipe du Médiateur travaille en permanence pour réunir ces 3 conditions. »



« Je suis profondément **engagée à offrir une écoute attentive et une analyse rigoureuse** de chaque saisine pour garantir une médiation juste et efficace. »

« Les principes de la médiation exigent des qualités de flexibilité, de collaboration, de réactivité et d'efficacité afin de **répondre au mieux aux sollicitations.**

Travailler quotidiennement avec les parties prenantes et les membres de l'équipe pour assurer une bonne communication et compréhension des besoins.

Favoriser les échanges directs avec les parties au litige pour une communication plus efficace. S'adapter et avoir la capacité de répondre aux évolutions des attentes des parties est l'une de nos principales missions. L'objectif est de créer **une organisation résiliente, capable de prospérer dans un environnement en constante évolution afin de pouvoir apporter une solution équilibrée.** »



MIEUX CONNAÎTRE LA MÉDIATION

Des valeurs fortes et des principes moteurs

3 VALEURS CLÉS

Indépendance, neutralité et impartialité forment le socle de valeurs du Médiateur.

Indépendance

Le Médiateur est indépendant de toute influence extérieure. Il ne reçoit aucune directive de quiconque. Son indépendance est garantie par les moyens dont il dispose, sa désignation, les conditions d'exercice et la durée de son mandat. Il s'engage à refuser, suspendre ou interrompre la médiation, si les conditions de cette indépendance ne lui paraissent pas ou plus réunies.

Neutralité

Le Médiateur est neutre : son avis n'est ni influencé ni orienté par des considérations externes aux demandes des parties.

Impartialité

Le Médiateur est impartial par rapport aux parties pendant toute la durée de la médiation. Il s'interdit toute situation de conflit d'intérêts. Seules le guident les règles de droit et d'équité.

5 PRINCIPES MOTEURS

Le Médiateur s'engage à conduire ses médiations en respectant les principes suivants :



L'équité

Lorsque le Médiateur émet une proposition de solution, elle est fondée en droit et en équité. Il doit pour cela prendre en compte le contexte propre à chaque cas, notamment lorsque l'application stricte du droit produit des effets disproportionnés ou manifestement injustes.



La transparence

Le Médiateur garantit la transparence de son activité. Il informe le public sur :

- Son champ de compétence de façon large et accessible, notamment via son site Internet et celui du Club des Médiateurs de Services au Public ;
- Les valeurs et les principes de la médiation ainsi que les conditions de déroulement du processus ;
- Les effets de la médiation, dont la suspension des délais de prescription applicables et la possibilité de saisir les tribunaux à tout moment.

Il publie chaque année un rapport détaillé de son activité.



La gratuité

Le recours à la médiation est gratuit pour les demandeurs.



La confidentialité

La médiation est soumise au principe de confidentialité. Le Médiateur s'assure, avant le début de la médiation, que les parties ont accepté les principes d'un processus contradictoire, ainsi que les obligations de confidentialité qui leur incombent.

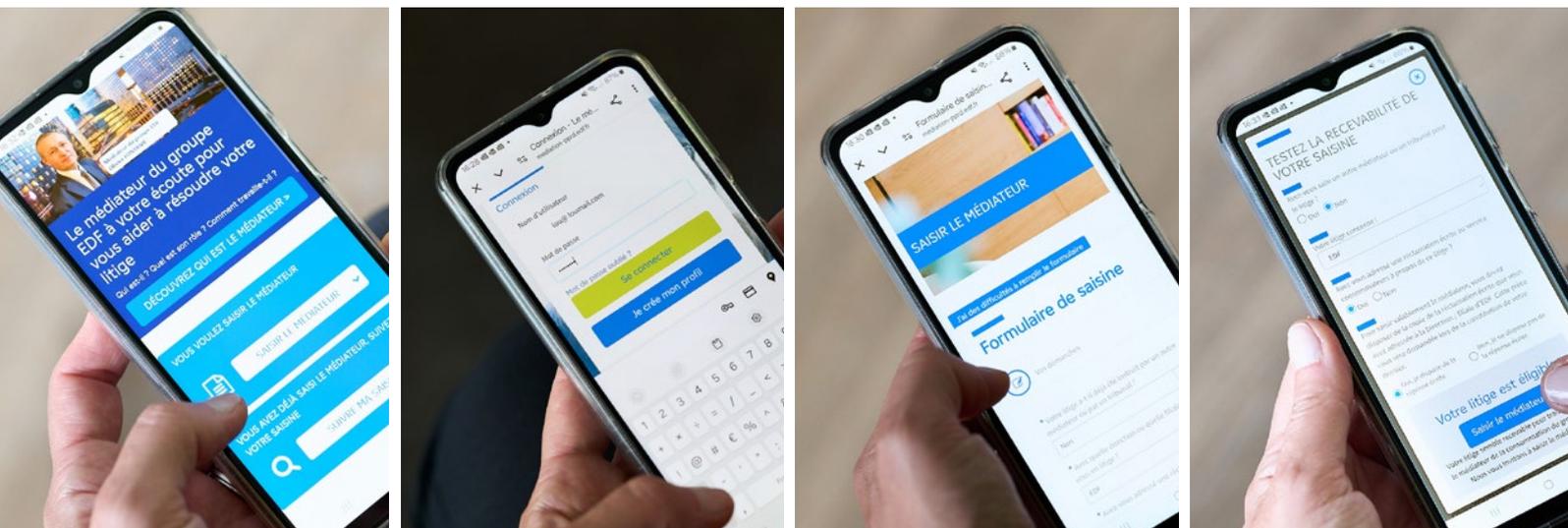


L'efficacité

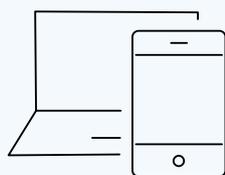
Le Médiateur s'engage à répondre avec diligence à toutes les demandes et à en garantir la qualité.

LA MÉDIATION EN PRATIQUE

Comment saisir le Médiateur ?



- › Le Médiateur peut être **saisi via son site internet**. C'est le mode de saisine à privilégier pour une prise en charge encore plus rapide et sans aucuns frais.



mediateur.edf.fr

- › Il peut aussi être **saisi par courrier** :



Le Médiateur du groupe EDF
TSA 50026
75804 PARIS cedex 08



LA MÉDIATION EN PRATIQUE

Les 3 étapes de la médiation

› Examen de la recevabilité

Le requérant est informé de la recevabilité de sa demande **au maximum sous 3 semaines**.

Si la demande est irrecevable, les raisons de son rejet sont explicitées.

Une demande est irrecevable si :

- Elle n'a pas fait l'objet d'une réclamation écrite préalable auprès d'EDF ou de l'une de ses filiales, selon les modalités prévues au contrat*.
- Elle a été déposée plus d'un an après la demande initiale auprès des services de l'entreprise.
- Elle est en dehors du champ de compétences du Médiateur du groupe EDF.
- Elle a fait l'objet d'une décision de justice ou est en cours d'examen par un tribunal.
- Elle est en cours d'instruction ou a déjà été instruite par un médiateur.
- Elle est manifestement infondée ou abusive.

Si la demande est irrecevable en raison des deux premiers motifs, **le Médiateur du groupe EDF la réoriente vers la direction ou filiale d'EDF concernée**, sauf désaccord du requérant.

Si un requérant saisit simultanément le Médiateur du groupe EDF et le Médiateur National de l'Énergie, ceux-ci lui demandent de choisir l'un des deux, conformément à la convention signée entre les deux médiateurs.

› De la recevabilité à l'instruction

L'instruction du dossier est confiée par le Médiateur du groupe EDF à un chargé de mission. Celui-ci indique au requérant qu'une réponse lui sera apportée sous 90 jours. Il lui transmet une notice qui détaille les principes de la médiation, la possibilité pour le requérant de se retirer à tout moment du processus de médiation, et les recours dont il dispose en cas d'échec de la médiation.

S'ensuit alors la phase d'instruction du dossier, durant laquelle le chargé de mission travaille en lien avec le Médiateur. Il réunit les pièces utiles, contacte chacune des parties pour connaître leur version des faits en toute confidentialité, analyse le dossier et cherche à rapprocher les différents points de vue afin qu'un accord entre les parties puisse être trouvé.

› De l'instruction à la proposition de solution

Lorsqu'un accord est trouvé, le Médiateur du groupe EDF le formalise dans un courrier dit « *d'accord amiable* ».

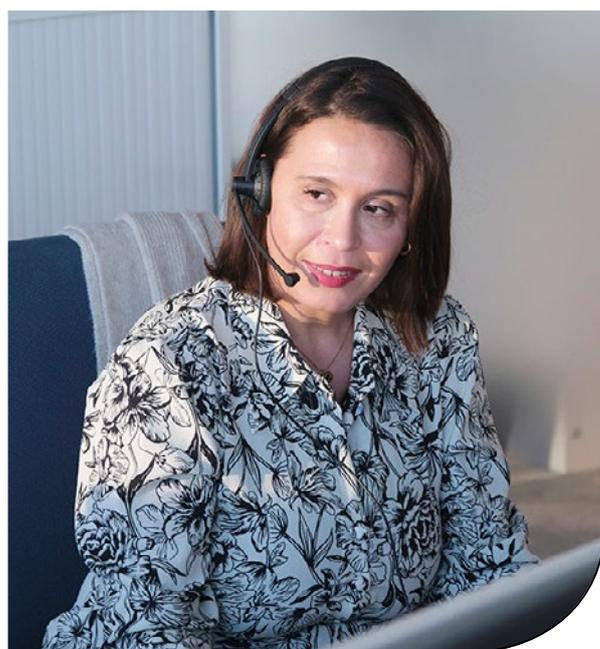
Si aucun accord n'est trouvé, le Médiateur émet une proposition de solution, que les parties sont libres d'accepter ou non. Elles disposent d'un délai de 21 jours pour signifier au Médiateur du groupe EDF qu'elles acceptent ou refusent sa proposition de solution.

L'absence de réponse des parties à la proposition de solution du Médiateur dans ce délai vaut acceptation.

La mise en œuvre de la proposition de solution par la direction ou filiale du groupe EDF partie au litige, n'est pas subordonnée à l'accord du requérant.

Pour la médiation conventionnelle, le rôle du Médiateur est d'offrir un espace de dialogue entre les parties et de mettre en œuvre un processus pour qu'elles trouvent elles-mêmes la solution mettant fin au litige. Le Médiateur n'est alors pas tenu de proposer une solution.

* Pour la médiation de la consommation, la demande est irrecevable si elle n'a pas fait l'objet d'une réclamation écrite préalable auprès d'EDF ou une de ses filiales depuis plus de deux mois.



CRÉDITS PHOTOS : @EDF / SACHA LENORMAND / SHUTTERSTOCK



EDF SA
22-30 avenue de Wagram
75382 Paris cedex 08 - France
Capital de 2 084 365 041 euros
552 081 317 RCS Paris

www.edf.fr

