

Le Médiateur du Groupe EDF publie son rapport annuel 2011 et formule de nouvelles recommandations.

Jocelyne Canetti a présenté son rapport annuel d'activité au Président Proglia. L'année 2011 a été marquée par un nouvel accroissement de 18% des sollicitations du Médiateur, soit 5 283 saisines reçues.

Ceci s'inscrit dans un contexte marqué par une **sensibilité toujours croissante et une hyper vigilance des clients d'EDF sur le montant des factures et de leurs consommations** et sur la compréhension des éléments qui composent leurs factures. En conséquence, le Médiateur recommande que les services clients et le service consommateurs répondent de manière plus approfondie et plus argumentée aux réclamations et aux questions des clients sur leurs factures

Le Médiateur constate aussi une forme **d'incompréhension des clients par rapport aux relances pour impayés**. En effet, les clients se méprennent sur le contenu des courriers qu'ils considèrent avant tout comme une menace, et vivent mal le mécanisme de relance qui se met en place. Ceci est d'autant plus mal vécu quand le client a formulé une réclamation et qu'il n'a pas encore obtenu de réponse. Aussi, le Médiateur recommande d'améliorer la rédaction des courriers et de revoir le mécanisme de relances pour impayé.

Une autre recommandation du Médiateur porte sur une meilleure écoute des clients et notamment des clients vulnérables dans leurs **demandes d'échéancier** quand les sommes à payer atteignent des montants élevés, incompatibles avec les possibilités de règlement des consommateurs.

L'année 2011 a été également marquée par un envol des sollicitations du Médiateur par les **producteurs d'électricité photovoltaïque** : ceux-ci se plaignent de ne pas réussir à obtenir leur contrat d'achat par EDF, de ne pas parvenir à obtenir le règlement des factures qu'ils ont émises, et de l'accessibilité des services en charge du traitement des réclamations au sein de la Direction Obligation d'Achat Solaire. Les recommandations d'amélioration du Médiateur adressent très simplement et logiquement ces trois points.

La médiation en chiffres

85% des saisines reçues par le Médiateur ont été réorientées vers les services en charge du traitement des réclamations pour un traitement préalable.

739 dossiers recevables ont fait l'objet d'une recommandation du Médiateur et 94% des recommandations ont été émises en moins de deux mois ; dans deux cas sur trois, le demandeur a obtenu satisfaction partielle ou totale.

Consultez le rapport annuel du Médiateur sur www.mediateur.edf.fr