

Compte-rendu réunion Médiateur EDF du 10 avril 2018

Présentation du rapport d'activité 2017

•Bilan de l'activité 2017 :

- Deuxième année d'exercice en tant que médiateur de la consommation ;
- 18 ans de médiation, 1191 dossiers recevables (-11%) pour 4079 dossiers réorientés en 2017 ;
- 89% des saisines concernent des particuliers et 10 % des professionnels ;
- 94% des saisines formulées par le consommateur directement, 98% des recommandations suivies par le groupe.

•Sujet 2017 : Relation fournisseur- distributeur et relation client.

•Recommandations d'amélioration pour 2018 :

- De la bienveillance à la confiance partagée :
 - Plus de pédagogie et de transparence ;
 - Une prise en charge plus rapide et efficace ;
 - Des relations plus fluides entre acteurs (fournisseur/distributeur notamment).

•Autres recommandations :

- Pour la direction de marché des clients particuliers :
 - Accompagner le déploiement Linky en renforçant l'information et la pédagogie ;
 - Mise sous surveillance des pratiques des organismes de recouvrement et des résiliations.
 - (...)
- Pour Enedis :
 - Renforcer l'information au client avant la pose du compteur Linky ;
 - Mise sous surveillance des prestations des sous-traitants ;
 - Amélioration des délais de traitement.