

Rapport annuel du Médiateur du groupe EDF

2025

4144

*saisines dont 1478
saisines recevables*

1504

*dossiers recevables
finalisés*

84%

d'accords amiables

58 jours
*de délai moyen
de traitement*



3 LE REGARD DU MÉDIATEUR SUR 2025 *2025 en six points clés*

5 TEMPS FORTS 2025 *Les événements qui marquent l'année*

7 POUR LES CONSOMMATEURS

- 8 L'activité du Médiateur
- 10 Pour un accès plus rapide au Médiateur
- 12 Une qualité de traitement en amélioration continue
- 15 Focus sur les litiges
- 27 Avec le groupe EDF, pour une amélioration continue au bénéfice des consommateurs

37 POUR LES PROFESSIONNELS, LES ENTREPRISES, LES COLLECTIVITÉS ET LES PRODUCTEURS AUTONOMES D'ÉLECTRICITÉ

- 38 L'activité du Médiateur
- 39 Les litiges des clients sur le Marché d'affaires
- 42 Les litiges des producteurs autonomes d'électricité d'origine renouvelable
- 46 Les litiges des fournisseurs et sous-traitants du groupe EDF
- 47 Avec le groupe EDF, pour une amélioration continue

50 LA MÉDIATION EN PRATIQUE

- 51 Une instance de médiation indépendante et facile d'accès
- 52 Ce que le Médiateur fait pour vous
- 53 Un rayonnement en France et en Europe
- 54 Un collectif agile et engagé
- 56 Des valeurs fortes et des principes moteurs
- 57 Les 3 étapes de la médiation
- 58 Comment saisir le Médiateur ?

SOMMAIRE





La médiation du groupe EDF, c'est : résoudre chaque litige avec équité, tout en contribuant à l'amélioration des pratiques. C'est donc un impact individuel pour chaque requérant, un impact collectif pour l'ensemble des parties prenantes.

Olivier Fontanié

Méiateur du groupe EDF

Un accès à la médiation encore facilité

Les actions engagées en 2024 pour améliorer le taux de recevabilité ont été renforcées cette année. Les résultats sont au rendez-vous : pour les consommateurs, le taux de recevabilité atteint désormais 42 %, soit une progression de 10 points sur un an et de 19 points sur deux ans. C'est le niveau le plus élevé jamais atteint.

Des marges de progression existent encore, notamment en favorisant le recours aux saisines digitales. Le courrier reste bien sûr un droit fondamental d'accès au Méiateur. Mais le canal numérique offre un traitement plus rapide, sans frais pour le consommateur, et avec un meilleur taux de recevabilité.

Sortie de crise confirmée

Les derniers litiges liés à la crise des prix de 2022/2023 ont été traités au premier semestre. Ils sont désormais très marginaux, ce qui marque un véritable tournant.

Cette évolution a conduit à une forte baisse des dossiers recevables sur le marché d'affaires : 215 contre 346 en 2024, soit une réduction de 38 %.

Au global, le maintien d'un rythme de traitement soutenu a également permis de réduire les encours d'une centaine de dossiers en fin d'année. Le délai moyen de traitement s'améliore lui aussi, passant à 58 jours, soit 2 jours de moins qu'en 2024.

Fraude Linky : une tendance qui se confirme


Si les litiges relatifs à la vie du contrat — souscription, résiliation, mouvements de prix, régularisation — sont globalement en baisse avec la stabilisation du marché, un autre phénomène s'amplifie : les litiges faisant

“ Le taux de recevabilité atteint 42 %, son plus haut niveau.

suite à un constat de fraude. Cette tendance, identifiée l'année dernière, se confirme nettement avec un quasi triplement des dossiers recevables.

L'action déterminée d'Enedis contre la fraude devrait encore renforcer cette évolution dans les années à venir.

Face à cette situation, je considère qu'Enedis devrait, en lien avec le régulateur, faire évoluer le dispositif. Le Distributeur devrait prendre en charge directement la facturation et le recouvrement des rectifications et frais, sans passer par le fournisseur. En privilégiant un lien direct entre les clients concernés et Enedis — seul en capacité d'agir dans le cadre du contrat unique — cette évolution constituerait une simplification importante pour toutes les parties.



“ Chaque litige instruit alimente une boucle d'amélioration continue au bénéfice de tous.

Réclamations : des améliorations importantes attendues

Les entités du Groupe ont réalisé des progrès notables sur les sujets de litiges récurrents. Pour autant, un constat persiste : environ 75% des clients sollicitent le Médiateur sans avoir préalablement formulé de réclamation écrite selon le dispositif prévu.

Ces situations sont pénalisantes à plusieurs titres. Elles allongent le circuit des échanges, au détriment du client. Elles mobilisent des ressources pour réorienter et reprendre l'instruction. Et dans 30% à 40% des cas selon les entités, ces dossiers mal traités reviennent finalement au Médiateur pour être déclarés recevables.

L'amélioration de l'information sur le parcours de réclamation, la facilité d'accès à ce dispositif et la diligence dans son traitement font désormais partie des principales améliorations attendues.

Un dialogue constructif avec les directions et filiales

Au-delà du traitement de chaque saisine, l'objectif du Médiateur est de réduire le nombre de litiges en incitant les directions et filiales à traiter les causes récurrentes en amont. C'est tout l'objet des recommandations émises chaque année, que les entités traduisent ensuite en plans d'actions.

Cette boucle d'amélioration continue a bien fonctionné en 2025 : la plupart des recommandations ont été prises en compte de façon satisfaisante. Ce dialogue étroit est aussi un atout précieux pour instruire et résoudre les litiges au bénéfice des requérants, et maintenir ainsi un taux de résolution élevé.

La confiance, socle de la médiation

La médiation, en tant qu'alternative amiable au règlement judiciaire des litiges, n'est possible que si les parties s'y engagent de bonne foi et en confiance. Le nombre de saisines reste important malgré l'éloignement de la crise des prix. Le taux d'accords amiables demeure élevé. Ces indicateurs sont autant de marques de la confiance que les consommateurs et l'ensemble des requérants accordent au dispositif de médiation, au Médiateur qui l'incarne, et à l'équipe qui le met en œuvre au quotidien.

Je profite de ce bilan annuel pour remercier chaleureusement l'ensemble de mon équipe, sans laquelle ce service et ces résultats ne seraient pas possibles.

Temps forts 2025

En 2025, le Médiateur et son équipe ont poursuivi une dynamique d'ouverture et d'adaptation au service d'une médiation exigeante et utile. Formation continue, dialogue avec les associations, évolutions européennes et échanges entre pairs illustrent son engagement concret pour renforcer la qualité du dispositif et la confiance des parties prenantes.



1

Avril & septembre

SE FORMER POUR MIEUX ACCOMPAGNER

La formation continue du Médiateur et de son équipe reste indispensable pour maintenir les compétences en droit de la consommation.

En 2025, deux ateliers ont notamment été suivis : « L'actualité du droit de la consommation » en avril, et « La médiation sous l'angle juridique », organisés par le Club des Médiateurs de services au public en septembre. Les nouveaux arrivants dans l'équipe ont également été formés aux spécificités de la médiation de la consommation.

Au total, 133 heures de formation ont été cumulées cette année.



2

Septembre

À L'ÉCOUTE DES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS

Le 8 septembre 2025, le Médiateur du groupe EDF a accueilli les associations de consommateurs pour une matinée d'échanges. Ce rendez-vous annuel permet de partager les avancées et d'écouter les attentes des représentants des consommateurs.

Après une présentation de l'activité du Médiateur, les discussions ont porté sur la production photovoltaïque des particuliers. Le parcours du producteur a été détaillé, de l'installation jusqu'au paiement de l'électricité injectée sur le réseau. La recommandation du Médiateur visant à simplifier ce parcours a été entendue : un portail unique EDF/Enedis est désormais à l'étude.

La matinée s'est conclue par un déjeuner-débat en présence de Bernard Fontana, Président-Directeur Général d'EDF, Marc Benayoun, Directeur exécutif en charge du Pôle Clients, Services et Territoires, et Nicolas Machtou, Directeur exécutif en charge du Secrétariat Général. Plusieurs sujets d'actualité ont été abordés : la Programmation pluriannuelle de l'énergie (PPE), l'évolution des prix, la lutte contre la fraude, et la fluidité des relations entre acteurs du secteur. Les associations ont également insisté sur la nécessité de simplifier les démarches pour les mandataires de personnes sous tutelle ou en situation de fragilité.

Temps forts 2025



3

Novembre

LES MÉDIATEURS EUROPÉENS DE L'ÉNERGIE RÉUNIS EN ESPAGNE

Les 6 et 7 novembre 2025, les membres de l'European Energy Mediators Group (EEMG) se sont retrouvés à Oviedo, en Espagne, à l'invitation du Médiateur du groupe EDP, également Président de l'EEMG.

À l'ordre du jour : les points saillants de l'activité des médiateurs dans les différents pays européens. Le partage d'expériences constitue un apport majeur de ces rencontres, tant pour améliorer les pratiques des entreprises du secteur que pour optimiser les délais de traitement des saisines.

Les échanges ont aussi porté sur les initiatives d'innovation en cours, notamment l'utilisation de l'intelligence artificielle comme outil d'aide à la résolution des litiges.



4

Décembre

UNE NOUVELLE DIRECTIVE EUROPÉENNE POUR LA MÉDIATION

Le 16 décembre 2025, une nouvelle directive européenne (2025/2647) a actualisé le cadre du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (RELC).

Ce texte répond aux enjeux des marchés numériques et élargit les compétences des entités REL. Il introduit aussi une évolution notable : les professionnels devront répondre sous 20 jours après avoir été contactés par une entité REL. À défaut, leur silence sera considéré comme un refus de participer à la procédure.

La transposition en droit français devra intervenir avant le 20 mars 2028.



Pour les consommateurs

1152

*dossiers instruits
en médiation et finalisés*



83%

d'accords amiables

82%

*de satisfaction
de la demande initiale
du consommateur*

51 jours

*de délai moyen
de traitement*

L'activité du Médiateur

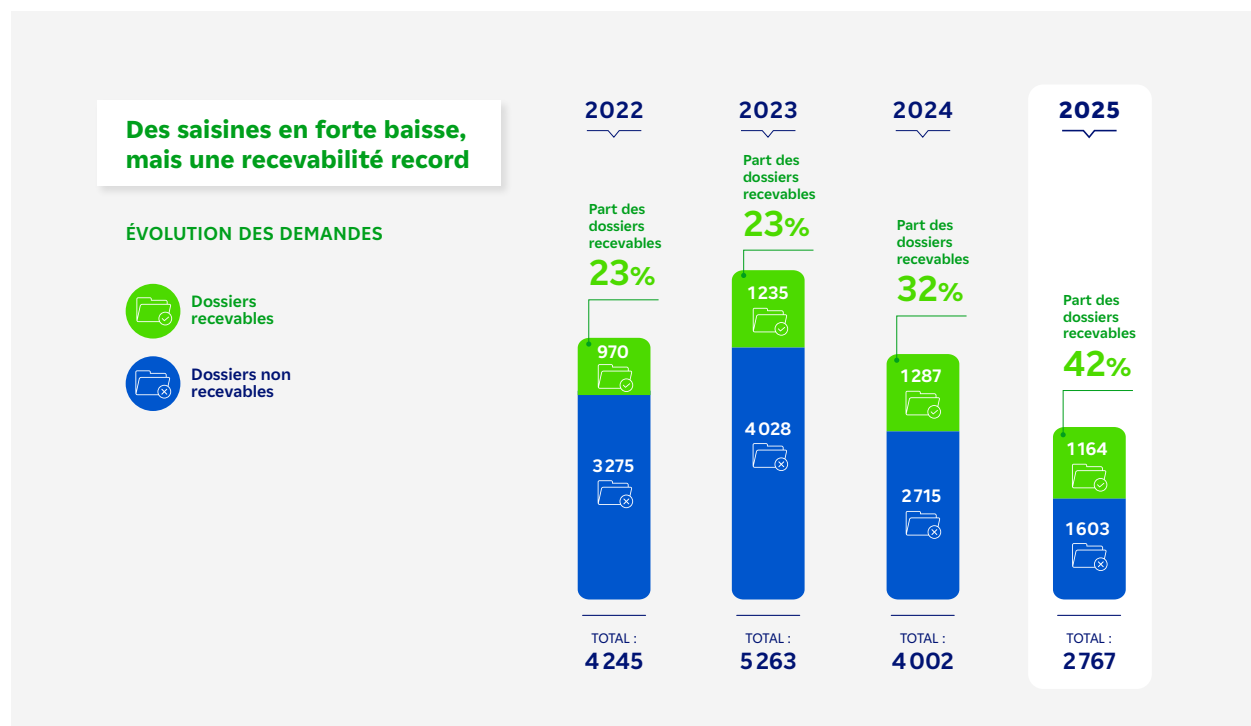
Pour les
consommateurs

En 2025, le nombre de litiges des particuliers reste globalement stable, avec une évolution des motifs de saisine. Les contestations de consommation demeurent le premier sujet, tandis que la recevabilité progresse et que les recommandations du Médiateur produisent des effets concrets. Chaque dossier instruit contribue ainsi à améliorer durablement la relation entre le client et son fournisseur.

Le nombre de dossiers recevables recule de 10 % pour atteindre 1164 dossiers, contre 1287 en 2024. Cette baisse marque la fin des litiges liés à la crise des prix de 2022/2023.

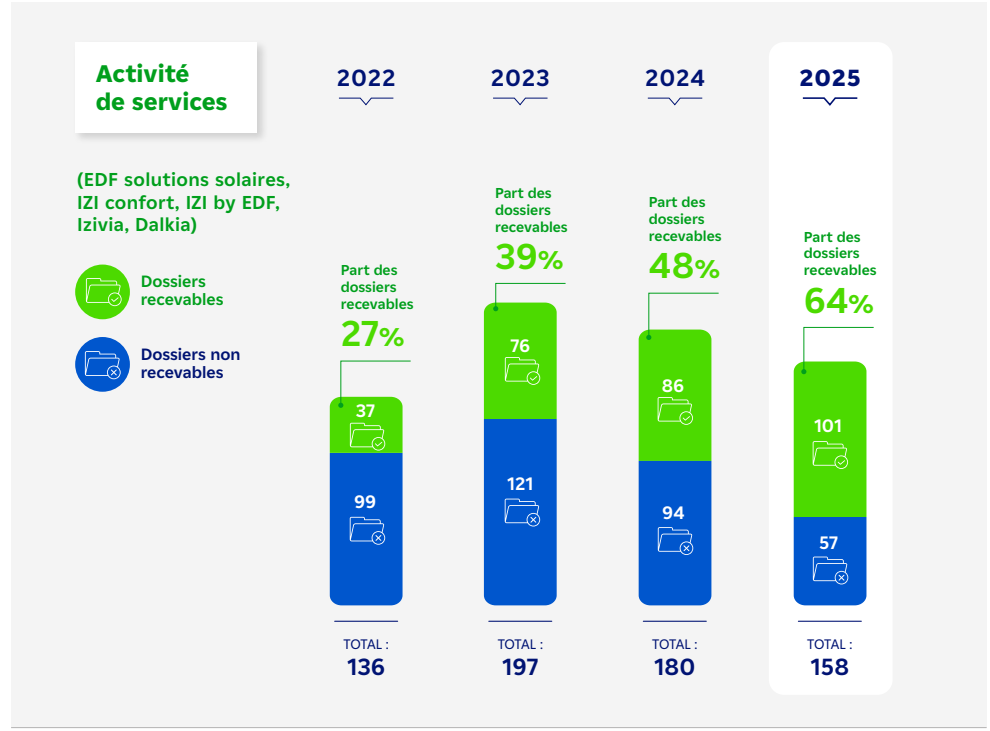
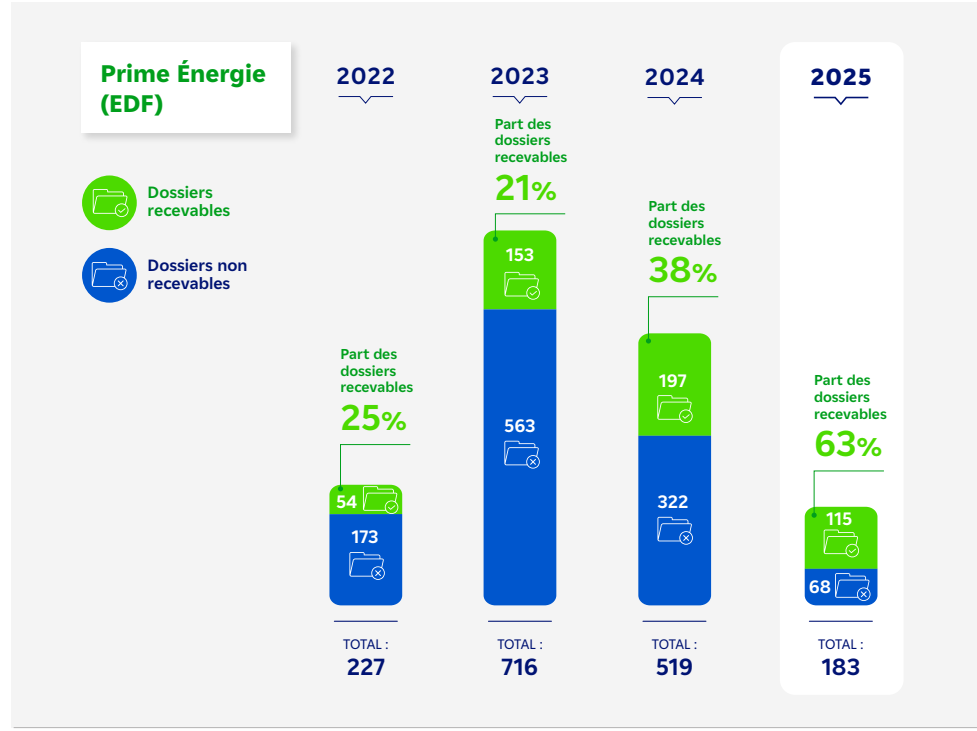
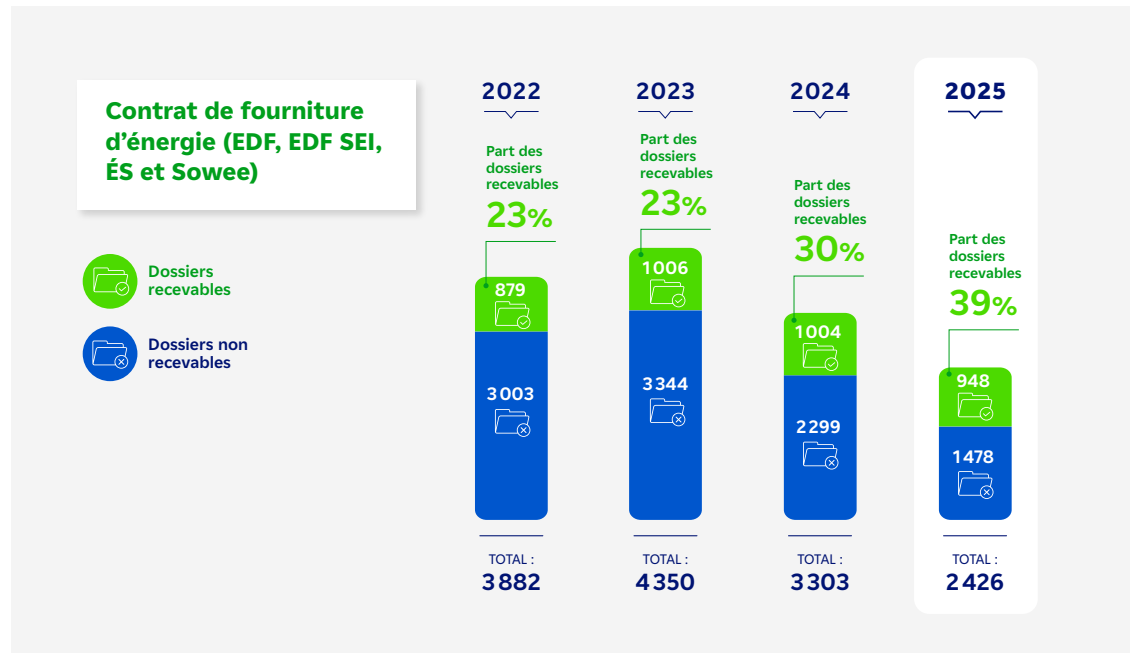
Les efforts menés par EDF et par le Médiateur ont permis d'améliorer le taux de recevabilité pour la deuxième année consécutive. Ce taux atteint 42%, soit une progression de 10 points et un niveau record.

Cette amélioration a également réduit le nombre de dossiers non recevables à 1603, soit 41% de moins qu'en 2024.





Les requêtes par domaine d'activité



Pour un accès plus rapide au Médiateur

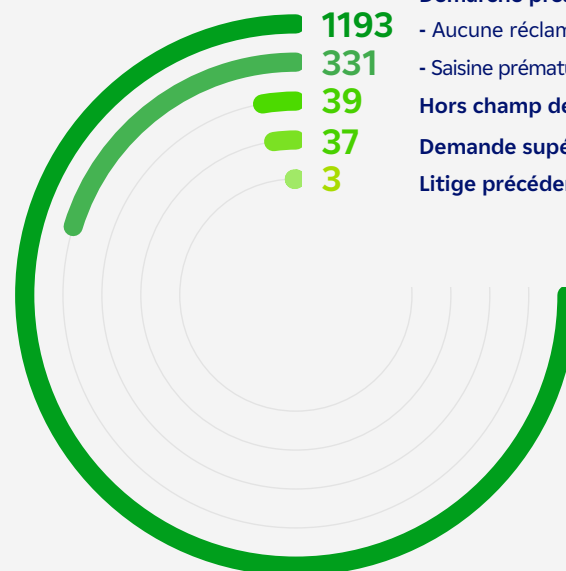
Pour les consommateurs

L'article L.612-2 du Code de la consommation encadre strictement les conditions de recevabilité d'une saisine.

Un litige ne peut pas être examiné lorsque :

- 1 Le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat;
- 2 La demande est manifestement infondée ou abusive;
- 3 Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal;
- 4 Le consommateur a introduit sa demande auprès du Médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel;
- 5 Le litige n'entre pas dans son champ de compétence.

En 2025, les principaux motifs de **non-recevabilité** sont les suivants :



Démarche préalable auprès du professionnel inexistante ou en cours :

- Aucune réclamation écrite préalablement formulée auprès du professionnel
- Saisine prématurée (moins de deux mois par rapport à la réclamation écrite formulée auprès du professionnel)

Hors champ de compétence

Demande supérieure à un an après réclamation écrite

Litige précédemment examiné ou en cours d'examen par un autre médiateur ou tribunal

Dans **74%** des cas, les clients saisissent le Médiateur directement, sans justifier d'une réclamation écrite préalable de plus de deux mois.

Une recevabilité qui progresse encore

La Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC) recommande que la saisine du Médiateur soit recevable deux mois après l'envoi d'une réclamation écrite, quel que soit le service destinataire, dès lors que cette réclamation n'a pas obtenu de réponse satisfaisante.

Le Médiateur a mis en œuvre cette recommandation dès 2024. Il accepte désormais en médiation les saisines précédées d'une réclamation écrite adressée à au moins l'un des deux niveaux prévus au contrat, depuis au moins deux mois.

EDF a mené des travaux pour améliorer son traitement des réclamations et faciliter l'accès aux services dédiés. En 2025, les conditions générales de vente ont intégré ces nouvelles conditions de recevabilité.

Le taux de recevabilité atteint 42 %, soit une progression de 10 points par rapport à 2024. Des progrès restent possibles : ils passent par une meilleure information des clients sur le parcours réclamation, pour que celui-ci soit accessible et rapide, et que le recours à la médiation soit effectif pour les seuls cas qui n'auraient pas abouti.

L'efficacité de la médiation repose aussi sur la chaîne de traitement des réclamations par EDF. Le Médiateur a vocation à traiter des litiges, c'est-à-dire des réclamations sans réponse satisfaisante. Or, dans 38 % des cas, il doit instruire un dossier alors que le dispositif de réclamation n'a pas été complètement mis en œuvre ou n'a pas achevé le traitement dans un délai de deux mois.

Des progrès sont également possibles par le développement de la part des saisines formulées via la plateforme internet du Médiateur.

La plateforme internet du Médiateur : un vecteur décisif pour améliorer la recevabilité


44 % des consommateurs ont saisi le Médiateur via le site internet ou par email, soit une baisse de 9 points. Cette tendance inverse celle observée chez d'autres médiateurs et dans les dispositifs de gestion clientèle d'EDF.

Un tiers des consommateurs qui écrivent par courrier ne disposent ni d'adresse mail ni de moyens de communication électroniques. 44 % des consommateurs qui écrivent par courrier, disposent d'une solution digitale, mais envoient un recommandé avec accusé de réception, traduisant une volonté de tracer la demande.

La plateforme du Médiateur rappelle les conditions préalables à la saisine et les modalités de constitution d'un dossier recevable. **Le taux de recevabilité atteint 56 % pour les saisines digitales, contre 31 % pour les saisines par courrier postal.**

La plateforme donne aussi tout son sens à la gratuité de la médiation : pas de frais d'affranchissement et pas besoin de recommandé. Les requérants accèdent directement aux contributions des parties prenantes et peuvent réagir spontanément. Cette fluidité accélère le traitement des dossiers.

Des actions restent à imaginer pour renforcer l'information des consommateurs sur les avantages du canal digital. Le Médiateur reste toutefois conscient des difficultés rencontrées par les consommateurs sans accès aux outils numériques. Il accueille et répond à leurs demandes de manière appropriée.



« J'ai envoyé un courrier à EDF. Le service clients me renvoie vers un site avec des informations, dont je ne comprends pas le premier mot. J'ai 80 ans, internet c'est compliqué. Vous oubliez que, curieusement, vous avez des clients âgés... »

“ L'efficacité de la médiation repose d'abord sur un traitement complet et rapide des réclamations.

Une qualité de traitement en amélioration continue

Pour les consommateurs



En 2025, les indicateurs confirment la solidité du dispositif de médiation :



1152
dossiers instruits
et finalisés
(-13%)



83%
d'accords
amicales
(+1 point)



82%
de satisfaction
de la demande initiale
(+3 points)



51 jours
de délai moyen de
traitement (- 5 jours)
avec **87%** des dossiers
traités en moins
de 3 mois (+1 point)



96,5%
des solutions proposées
mises en œuvre
totalement par les
entités du groupe EDF
(-1 point)

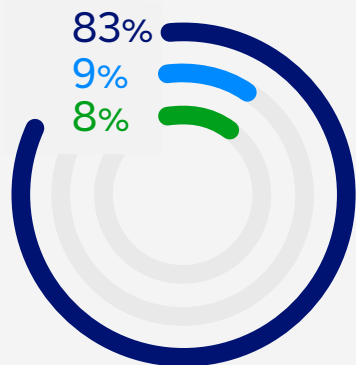


100%
des consommateurs
informés sur la recevabilité
de leur demande en moins
de trois semaines (stable)
avec un délai moyen de
notification de **4 jours** (stable)

Malgré un volume de dossiers encore important, **les résultats 2025 progressent tant sur la capacité à mettre un terme aux litiges que sur les délais de traitement.** Cette performance résulte de l'engagement de toute l'équipe du Médiateur.

Les résultats varient selon la nature des litiges et les directions concernées. Les dossiers portant sur la **Prime Énergie** trouvent des résolutions moins satisfaisantes, avec une faible part accordée à l'équité. **En l'absence de reconnaissance du droit à l'erreur, la réglementation ne protège pas suffisamment le consommateur.**

La hausse des litiges liés à des situations de fraude impacte négativement le taux de satisfaction de la demande initiale. Dans certains cas, la médiation permet toutefois de clore amiablement le litige grâce aux explications pédagogiques apportées.



Répartition des dossiers instruits par domaine d'activité

Prime Énergie (EDF)

106 dossiers instruits en médiation et finalisés
69% d'accords amiables (+4 points)
33% de satisfaction de la demande initiale du consommateur (+2 points)

Contrat de fourniture d'énergie (EDF, EDF SEI, ÉS et Soweé)

957 dossiers instruits en médiation et finalisés
84% d'accords amiables (stable)
86% de satisfaction de la demande initiale du consommateur (-2 points)

Filiales de services

89 dossiers instruits en médiation et finalisés
89% d'accords amiables (-3 points)
92% de satisfaction de la demande initiale du consommateur (+4 points)

Les dossiers recevables non aboutis

En 2025, **30 dossiers recevables** n'ont pas abouti à une médiation menée à son terme.

Plusieurs situations expliquent ces interruptions :

- **6 dossiers** du fait de l'implication d'un autre fournisseur qu'EDF, identifiée après l'ouverture de l'instruction ;
- **11 dossiers** ont été clos à la suite d'une saisine simultanée du Médiateur national de l'énergie et du Médiateur du groupe EDF, le consommateur ayant finalement retiré sa demande auprès de ce dernier ;
- **9 dossiers** ont été interrompus à la demande du consommateur, qui a souhaité mettre un terme à la médiation ;
- dans **les 4 autres cas**, l'entrée en médiation a été refusée par le professionnel. Ces situations restent marginales au regard du volume global de dossiers recevables traités.

PAROLES DE CONSOMMATEURS


“ Je tiens à vous adresser mes plus sincères remerciements pour votre aide et le soutien que vous apportez. Grâce à votre professionnalisme, la clarté et la simplicité de votre courrier, j'ai pu obtenir les informations que nous revendiquons depuis de nombreux mois.

“ Je vous remercie pour l'efficacité et la rapidité de votre intervention pour solutionner ce litige. Je déplore cependant qu'un client d'EDF soit obligé de saisir le Médiateur pour obtenir ce résultat et de n'avoir reçu d'EDF aucune réponse aux courriers envoyés, ce qui relève normalement de la politesse la plus élémentaire.

“ Merci pour ce courrier, très important pour moi. Merci d'avoir mené ce dossier d'une façon rapide et efficace et merci aussi pour la qualité de nos échanges.

“ J'ai bien noté l'impartialité du médiateur. Les indemnités reçues sont bien minimales par rapport à mon préjudice. Cependant, si le Médiateur n'était pas intervenu, je n'aurais rien perçu.

“ Je vous remercie pour votre travail, si consciencieux, clair et détaillé. Vos conclusions sont très satisfaisantes et permettent de mettre fin à ce litige.



Bilan 2025 de l'application des dispositions de la convention entre le Médiateur du groupe EDF et le Médiateur national de l'énergie

Une coopération fluide entre les deux médiateurs

La convention signée entre le Médiateur du groupe EDF et le Médiateur national de l'énergie (MNE) organise la coopération entre les deux médiateurs.

Transferts du MNE vers le Médiateur du groupe EDF

Lorsque le MNE reçoit un litige concernant une entreprise du groupe EDF qui n'entre pas dans son champ de compétence, il oriente le requérant vers le Médiateur du groupe EDF. Le dossier est transmis avec l'accord de l'intéressé. En 2025, 10 saisines ont été transférées selon cette disposition.

Transferts du Médiateur du groupe EDF vers le MNE

Lorsque le Médiateur du groupe EDF reçoit un litige hors de son ressort, notamment sur un changement de fournisseur, il oriente le consommateur vers le MNE. Le dossier est transmis avec l'accord de l'intéressé. En 2025, 6 saisines ont été transférées selon cette disposition.

107 requérants ont saisi le MNE après avoir saisi le Médiateur du groupe EDF, soit 9 % des dossiers traités.

41 consommateurs ont saisi les deux médiateurs simultanément. Parmi eux, 30 ont fait le choix du Médiateur du groupe EDF.



Pour les consommateurs

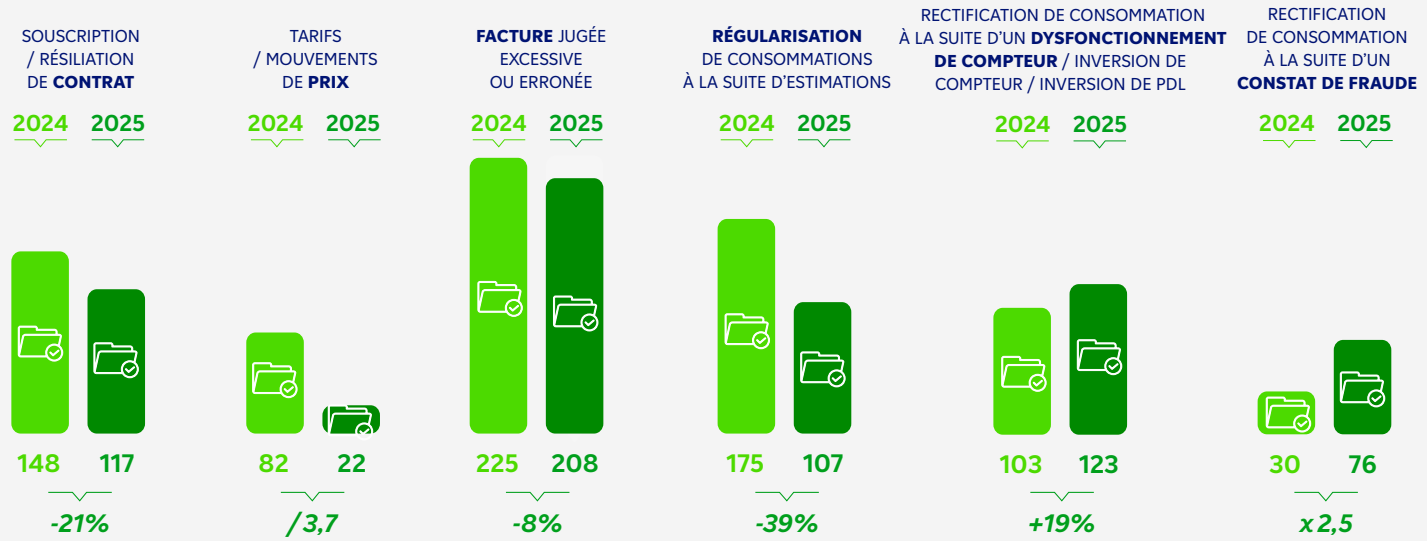
Focus sur les litiges

TOTAL 2024 = 1 145
2025 = 996 **-13%**

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



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



Les difficultés rencontrées par les clients dans le cadre des paiements

Un traitement perfectible des réclamations sur ce sujet

La moitié des dossiers recevables relève de la réclamation : des demandes initiées depuis plus de deux mois qui n'ont pas abouti. Cette situation explique en partie la forte hausse des litiges liés au paiement en médiation, dans le contexte de la modification des règles de recevabilité.

Un meilleur traitement en réclamation, notamment par l'intervention du service consommateurs, permettrait de réduire leur occurrence.

« J'ai envoyé l'acte de décès de ma mère Madame G. ainsi qu'une attestation de porte-fort, mon RIB et ma carte d'identité : ceci à la fois par mail et par courrier postal. J'ai constaté un rejet de prélèvement sur le compte bloqué suite au décès, et j'ai donc réglé la facture correspondante avec ma carte bancaire. Puis, j'ai constaté que deux factures étaient créditrices : sur ces factures il est noté que des lettres chèques seraient envoyées sous 2 semaines à son nom et à sa dernière adresse. Or, je n'ai plus accès à la boîte aux lettres. Après mon appel, le service clients m'a invitée à faire une réclamation via le formulaire en ligne. Puis on m'a dit d'attendre encore 15 jours. Près de trois mois après, le dossier n'a toujours pas été traité : chaque appel téléphonique est négatif et les téléconseillers – bien que courtois – me répondent que sans la titulaire du contrat ils ne peuvent rien faire... Or je le répète, elle est décédée. »

Les demandes de facilité de paiement

21% des dossiers concernent des demandes de facilité de paiement. Ce volume traduit les difficultés rencontrées par les clients pour honorer leurs échéances.

La diffusion du chèque énergie en fin d'année a perturbé aussi la gestion des dépenses des ménages. Dans ce contexte, de nombreux clients ont sollicité la bienveillance des services d'EDF.

L'adaptation des échéanciers de mensualisation

En 2024, EDF s'était engagée dans la démarche de transparence et de lisibilité des offres initiée par la Commission de Régulation de l'Énergie. Parmi les mesures figurait la proposition d'un échéancier révisé au consommateur ayant choisi la mensualisation, lorsque les données de consommation ou les évolutions de prix permettent d'anticiper un montant de régularisation dépassant un certain seuil.

Cette « mensualisation dynamique » a été déployée mi-2025. La majeure partie des dossiers examinés par le Médiateur sur ce sujet concerne des situations antérieures à sa mise en place. Le Médiateur observera l'évolution de la situation tout au long de 2026.

“ La hausse des litiges liés aux paiements traduit un traitement souvent insuffisant des réclamations en amont.



Qualité de fourniture : une meilleure qualité des réponses aux réclamations attendue

Le nombre de litiges liés à la qualité de fourniture reste au niveau de 2024, année déjà en hausse par rapport aux précédentes. Cette stabilité constitue paradoxalement une évolution notable, car 2024 avait été marquée par le traitement des suites de la tempête Ciaran de novembre 2023.

Des postures contestables du Distributeur

Le calcul de la durée d'une coupure longue et l'abattement en découlant posent question.

La réglementation prévoit une indemnité forfaitaire en cas de coupure d'électricité supérieure à cinq heures, due à une défaillance du réseau public de distribution. Cet abattement doit être appliqué spontanément par le Distributeur, conformément à la Délibération de la CRE du 14 juin 2018.

Premier point de désaccord : dans certains litiges, pour son calcul, le Distributeur prend comme référence de début de la coupure, un appel au centre de dépannage. Aucun texte ne prévoit cette obligation. Dès lors qu'un compteur Linky est installé, le Médiateur estime que le début de l'interruption doit se fonder sur les enregistrements du compteur qui précèdent l'appel du client.

Second point de désaccord : pour une alimentation en triphasé, le Distributeur considère que la coupure prend fin dès qu'une phase est réalimentée. Le Médiateur ne partage pas cette interprétation, considérant que la fin de la coupure intervient lorsque les trois phases sont réalimentées.

Des analyses à parfaire

Le Médiateur attend un traitement plus approfondi et plus approprié de ses demandes lors de l'instruction des dossiers. Dans une perspective d'efficacité globale, cet approfondissement mériterait d'intervenir dès la formulation de la réclamation du client, en lien avec le Fournisseur.

« J'ai été extrêmement surpris d'apprendre qu'EDF n'avait pas compétence pour juger les réponses d'Enedis (qui méconside ses clients) sur des aspects techniques de distribution. J'en suis venu à penser qu'EDF traite ses clients de la même façon. »



Cas client

Triphasé incomplet : une indemnisation à réviser

Monsieur J. conteste l'abattement de 144€ calculé par le Distributeur pour une coupure survenue du 2 au 3 novembre 2023. Son installation fonctionne en triphasé. Une seule phase a été rétablie le 3 novembre, mais les deux autres sont restées en défaut jusqu'au 19 novembre. Sans chauffage ni eau chaude, Monsieur J. a dû quitter son logement pendant cette période. Il demande une réévaluation de l'abattement.

CONSTAT Le Distributeur a calculé l'abattement sur la base de 8 tranches de 5 heures, correspondant à l'interruption du 2 au 3 novembre. Toutefois, l'alimentation sur une seule phase entre le 3 et le 19 novembre constitue une privation partielle, mais significative du service prévu au contrat.

SOLUTION Le Médiateur propose qu'Enedis verse un complément correspondant à la durée maximale réglementaire, soit 40 tranches de 5 heures. Cette compensation vise à rétablir l'équité et reconnaître le préjudice subi par Monsieur J.



Cas client

Coupures répétées : Enedis revoit sa position après analyse

Madame R. saisit le Médiateur après plusieurs coupures d'électricité survenues entre mars et juin 2025. Ces interruptions ont endommagé plusieurs cartes électroniques de son climatiseur. Elle demande le remboursement des frais occasionnés. Le Distributeur a confirmé les incidents sur le réseau moyenne tension, mais a refusé l'indemnisation.

CONSTAT Le Médiateur constate que le compteur Linky de Madame R. ne communique pas. Il ne peut pas être interrogé à distance et n'enregistre pas les anomalies de tension. Les différentes coupures enregistrées ont eu des causes diverses : défaut sur un câble souterrain moyenne tension, incendie sur un tableau moyenne tension, défaut sur le réseau souterrain. Après plusieurs demandes successives, le Médiateur a obtenu une information cruciale : un incident avait provoqué un départ de feu sur le tableau moyenne tension du poste alimentant Madame R. Cet incident a entraîné des montées en potentiel sur le réseau basse tension. La proximité géographique et électrique de cet incident avec le point de livraison de Madame R. établit un lien de causalité très probable avec les dommages subis.

SOLUTION Sur la base de cette analyse, le Médiateur a proposé de donner droit à la demande d'indemnisation. Enedis a revu sa position et accepté de rembourser les dégâts occasionnés. Le remplacement du compteur défaillant a également été convenu.

Rectifications de consommation suite à constat de fraude : en très forte hausse

Après une première hausse en 2024, le Médiateur constate en 2025 une recrudescence encore plus marquée des litiges liés aux rectifications de consommations suite à des constats de fraude. Le volume a été multiplié par 2,5.

Cette hausse résulte des dispositions prises par Enedis pour lutter activement contre la fraude, qui représente un coût conséquent pour la collectivité. Le Médiateur a instruit 69 dossiers sur ce sujet en 2025.

L'analyse du Médiateur porte essentiellement sur la rectification des consommations facturées et sur la bonne application de la note publique d'Enedis définissant les règles de rectification. Le Médiateur a constaté des rectifications non conformes et a alors rétabli le consommateur dans ses droits.

Toutefois, dans 67% des cas, le Médiateur confirme le bien-fondé de la rectification et des frais associés, tant sur leur principe que sur leur calcul. Dans plusieurs situations, son action pédagogique a permis de clore le litige par un accord amiable.

Une évolution nécessaire

L'ampleur du phénomène et ses conséquences conduisent le Médiateur à recommander une évolution du dispositif général. **Après validation du régulateur, le Distributeur devrait prendre en charge directement la facturation et le recouvrement des rectifications et frais, sans passer par le fournisseur.** Cette simplification privilégierait le lien direct entre les clients concernés et Enedis, seul capable d'agir dans le cadre du contrat unique.



Cas client

Fraude caractérisée à tort : rectification annulée

Un agent assermenté est intervenu au domicile de Monsieur M. suite à une alerte : ouverture du cache-borne le 9 mars 2023, suivie d'une baisse des consommations. Il a constaté l'absence de scellé sur le compteur. Le 13 août 2024, Enedis a transmis à Monsieur M. un bordereau de rectification de 1624 kWh en heures creuses et 3086 kWh en heures pleines, pour la période du 20 avril 2023 au 23 juillet 2024.

CONSTAT Le Médiateur constate que les installations de Monsieur M. ont été mises en service le 20 avril 2023, soit après l'ouverture du cache-borne. Une copie de son état des lieux de sortie atteste qu'il résidait à une autre adresse le 9 mars 2023.

La hausse des consommations constatée par Enedis avant son intervention correspond à l'installation définitive de Monsieur M. dans son habitation, après travaux. Aucune ouverture du cache-borne n'a été enregistrée après le 9 mars 2023.

SOLUTION Suite à l'intervention du Médiateur, Enedis a reconnu que la fraude avait été caractérisée à tort. Le Distributeur a proposé l'annulation de la rectification des consommations et des frais d'agent assermenté. Le Médiateur a également proposé le versement d'un dédommagement à Monsieur M. en compensation des désagréments subis.



Cas client

Rectification de consommation à la suite d'un constat de fraude confirmée

Un dispositif frauduleux a été posé sur le compteur de Madame O., réduisant drastiquement sa consommation enregistrée. Madame O. conteste sa facture de régularisation de 947,52€ incluant des frais d'agent assermenté, ainsi que sa facture rectificative de 494,65€. Elle attribue la baisse de consommation à un dysfonctionnement du compteur et estime la rectification injustifiée.

CONSTAT Le Médiateur constate que la rectification d'Enedis est conforme à sa note publique. Les relevés mensuels du compteur Linky montrent une chute significative des consommations le 19 mars 2023, suite à une ouverture illicite du cache-borne détectée par Enedis.

Le compteur n'étant pas accessible, Enedis avait fixé un rendez-vous le 20 mai 2025 pour vérifier le dispositif de comptage. Or, deux jours avant ce rendez-vous, une nouvelle ouverture du cache-borne a été enregistrée, suivie immédiatement d'une hausse significative des consommations.

Enedis a estimé la consommation sur la base d'une période de référence antérieure à la première manipulation illicite, sur la base de l'historique disponible, conformément à sa note.

SOLUTION La médiation a permis d'expliquer à Madame O. le bien-fondé de l'action d'Enedis et des frais d'agent assermenté. Madame O. a accepté ces explications et considère le litige éteint.

“ Le nombre de dossiers sur ce sujet a diminué de moitié entre 2024 et 2025.

Application de l'article L.224-11 du code de la consommation

L'article L.224-11 du code de la consommation prévoit que « 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 ».

Le nombre de dossiers sur ce sujet a diminué de moitié entre 2024 et 2025. Ce thème reste toutefois

à l'origine de litiges instruits par le Médiateur.

Dans la plupart des cas, l'entreprise a correctement appliqué la loi. Le client saisit alors le Médiateur pour obtenir un effacement total de sa dette ou une compensation financière complémentaire. Ces consommateurs font état de situations financières difficiles dans le contexte économique de 2025, qui les empêchent de régler les sommes restant dues.

Dans d'autres cas, désormais plus marginaux, l'intervention du Médiateur permet de remettre pleinement le client dans son droit. Cette situation se présente notamment lorsque la réclamation n'a pas été examinée par le service consommateurs.



Cas client

Compteur Linky non pris en compte : le client rétabli dans ses droits

Madame B. conteste une facture de 6307€ émise en mai 2025, reprenant des consommations de janvier 2021 à janvier 2025. Elle ne comprend pas ce montant, éloigné de sa facturation habituelle. EDF lui indique par courrier qu'elle a récemment communiqué ses index et qu'elle ne dispose pas de compteur Linky. Or, un compteur Linky est installé depuis janvier 2024.

CONSTAT Le Médiateur constate que Madame B. n'a pas communiqué d'index entre 2021 et 2024, malgré l'envoi de courriers recommandés par Enedis. Parallèlement, le changement de compteur n'a pas été pris en compte au moment opportun, en raison d'un dysfonctionnement informatique chez EDF. La situation a été corrigée en mai 2025, générant la facture litigieuse.

SOLUTION N'ayant pas exploité les relevés à sa disposition depuis janvier 2024, EDF accepte d'appliquer les dispositions de l'article L.224-11 du code de la consommation. Cette application permet de mettre un terme au litige.

Des régularisations sur des périodes de plus de deux ans

L'article L.224-11 du code de la consommation prévoit que la régularisation de consommations ne peut pas être limitée à 14 mois lorsque le Distributeur a rempli ses obligations. Il doit pour cela avoir adressé dans les délais requis des courriers recommandés avec accusé de réception.

Dans certains cas examinés, le Médiateur a constaté qu'Enedis s'était effectivement acquitté de ses obligations. La prise en compte des index relevés pouvait alors conduire à une régularisation sur plusieurs années.

Le Distributeur refuse alors de limiter la régularisation à deux ans, estimant que la prescription (article L.218-2 du code de la consommation) relève de la seule responsabilité du Fournisseur.

Le Médiateur ne partage pas cette position

Il constate, en outre, une contradiction dans les propres règles du Distributeur. Dans sa note NMO-CF_031E sur le traitement des fraudes pour les compteurs communicants BT \leq 36 kVA, Enedis indique que «*Le distributeur aligne les durées maximales de la rétroactivité d'une rectification en défaveur du client sur les délais de prescription, sans tenir compte du délai de 20 ans, et limite donc la période maximale de rectification à 2 ans pour un client particulier*» en renvoyant à l'article L.218-2 du code de la consommation.

En cohérence avec ce bénéfice en cas de fraude, le Médiateur estime que par équité, cette période maximale de 2 ans, à compter de la date de connaissance de la situation par Enedis doit constituer la référence pour la résolution des litiges, même en l'absence de fraude.



Cas client

Régularisation de 31 mois ramenée à deux ans

Monsieur P. conteste une facture de 2277 € reçue en mai 2024, régularisant des consommations depuis 2021. Il invoque l'application du délai de prescription de deux ans.

CONSTAT *Le Médiateur constate qu'Enedis a relevé des index le 1^{er} octobre 2021. En l'absence de relevés ultérieurs, le Distributeur a correctement adressé des courriers recommandés le 5 novembre 2022 et le 6 novembre 2023. Ces courriers ont été réceptionnés par Monsieur P.*

Lors d'une intervention sur le compteur le 3 mai 2024, Enedis a relevé de nouveaux index. La facture émise le 16 mai 2024 régularise les consommations depuis le 1^{er} octobre 2021, soit une période de 31 mois. Enedis est fondé à ne pas limiter la régularisation à 14 mois, du fait de l'envoi régulier de courriers recommandés avec accusés de réception.

SOLUTION *Le Médiateur considère équitable que le Distributeur annule la consommation régularisée, antérieure à mai 2022. La régularisation est ainsi limitée à deux ans.*



La situation particulière des clients non équipés de compteurs Linky

Le traitement par Enedis des dysfonctionnements de la TCFM

La Télécommande Centralisée à Fréquence Musicale (TCFM) envoie aux compteurs historiques les signaux de changement de période tarifaire (HP/HC, Tempo, EJP...). Elle permet notamment d'activer les ballons d'eau chaude en heures creuses. Cette technologie n'est plus utile pour les compteurs Linky, dont la programmation intègre les changements de périodes tarifaires.

Dans les dossiers instruits, le Médiateur a constaté qu'Enedis proposait comme seule solution aux clients rencontrant un dysfonctionnement du signal la pose du compteur Linky.

Or, cette position n'est pas conforme aux obligations du Distributeur.

La Commission de Régulation de l'Énergie, dans sa délibération n° 2025-78 du 13 mars 2025 portant décision sur le TURPE 7 HTA-BT, a pris en compte le renouvellement et le maintien des infrastructures TCFM. Ces infrastructures doivent continuer à émettre le signal pour les clients non équipés de compteurs Linky ou dont l'asservissement en aval utilise ce signal sans passer par le compteur communicant.

Les coûts associés sont intégrés à la composante additionnelle pour comptage non communicant, facturée à tous les clients non équipés d'un compteur évolué.

La position du Médiateur

Enedis ne peut pas proposer comme seule solution la pose du compteur Linky. Le Distributeur doit remédier au dysfonctionnement de la TCFM et en compenser les conséquences.



Cas client

Dysfonctionnement HP/HC : une révision obtenue sans changer de compteur

Monsieur D. constate un dysfonctionnement persistant du passage d'heures pleines à heures creuses. Il conteste une facture de 384,82 €, estimant qu'elle ne reflète pas sa consommation habituelle. Il demande la révision de la répartition HP/HC.

CONSTAT Le Médiateur constate que Monsieur D. dispose d'un compteur d'ancienne technologie. Un défaut sur les installations de Télécommande Centralisée à Fréquence Musicale (TCFM) du poste source en amont est à l'origine de l'absence de signal.

Enedis a proposé la pose d'un compteur Linky pour affranchir Monsieur D. des problématiques liées à la TCFM. Monsieur D. a décliné cette proposition.

Le Médiateur souligne qu'il revient au Distributeur d'entretenir le bon fonctionnement du signal TCFM. La pose d'un compteur Linky ne peut pas constituer la seule solution au dysfonctionnement constaté.

SOLUTION Suite à l'intervention du Médiateur, Enedis propose la révision des consommations sur la base de l'historique de Monsieur D. Le Distributeur accorde également une compensation au titre des désagréments subis et des démarches effectuées.



La facturation des frais de non-transmission d'index

Au simple stade de sujet émergent en 2024, les frais de non-transmission d'index sont devenus en 2025 une source de contestation notable. Ces frais s'appliquent aux clients non équipés de compteur Linky n'ayant pas transmis d'index depuis plus d'un an.

« J'ai été taxé de 28,72 € pour «majoration, absence de transmission d'index de consommation à ENEDIS». Cette taxation est injustifiée puisque j'informe EDF de mes indices au moins deux fois par an, soit sur le serveur vocal, soit en contactant le service clients. Mais comment dans ce cas en conserver la trace pour preuve ? »

Depuis le 1^{er} août 2025, les utilisateurs non équipés d'un compteur Linky sont redevables d'une facturation additionnelle de 6,48€ tous les deux mois. Cette mesure couvre les coûts engendrés par l'absence de compteur communicant. Seules les impossibilités techniques du fait d'Enedis en sont exonérées.

Ce sujet, et l'évolution du volume qu'il représente, seront mis sous surveillance pour l'année à venir.

Pour ce type de litiges, le Médiateur rappelle la règle au client et s'assure de sa correcte mise en œuvre par le Distributeur et par le Fournisseur.

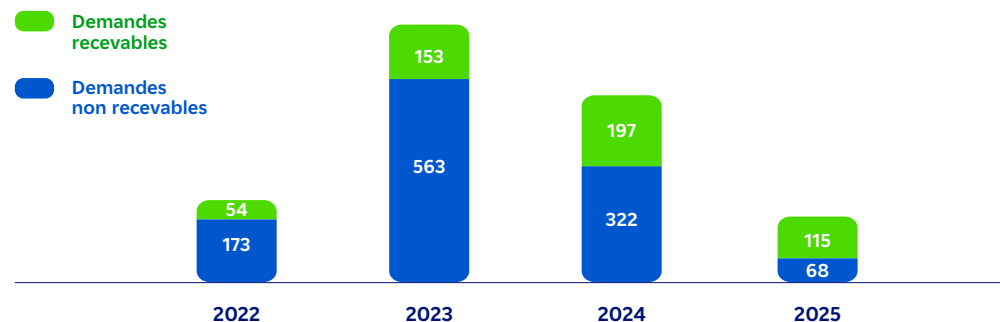
Contestation des consommations et facturations de gaz naturel

Les litiges impliquant le distributeur GRDF reculent de 22%. Les problèmes soulevés par les consommateurs sont essentiellement de deux natures : des volumes de consommation inexplicables ou des erreurs d'index relevés.

Ces situations surviennent notamment lors de changements de compteur, de régularisations issues de blocages de flux entre le distributeur et le fournisseur, ou d'intégration tardive d'un changement de compteur dans le système d'information du distributeur.



Prime Énergie : les contrôles, sources de nouveaux litiges



Les dossiers traités en 2025 portent encore sur les conséquences des contraintes réglementaires, en particulier le rejet des dossiers comportant des devis signés électroniquement.

Des évolutions positives ont porté leurs fruits. **Les litiges liés au refus de versement en cas de datage électronique des devis ont disparu, suite à l'assouplissement apporté sur ce point.**

Mais des assouplissements sur le respect des exigences formelles restent à trouver avec les pouvoirs publics. L'enjeu : reconnaître aux demandeurs un droit à l'erreur, dès lors qu'ils peuvent démontrer que leur décision d'investir était bien liée au rôle actif et incitatif d'EDF en qualité d'Obligé.

En 2025, des litiges issus des contrôles post-travaux se sont développés. Ces contrôles concernent l'isolation thermique, les pompes à chaleur et les chaudières biomasse. Le Médiateur a relevé des défaillances de certains bureaux de contrôle. **Il a également observé des situations où les demandeurs subissent des contrôles successifs en raison de lots n'ayant pas atteint le pourcentage requis de contrôles satisfaisants.**

« Malgré mes nombreuses démarches, aucune suite concrète n'est donnée à ma demande. Je reçois une succession de promesses de versement à des échéances sans cesse repoussées. Chaque interlocuteur renvoie la responsabilité, soit à un organisme de contrôle, soit à une direction supérieure, sans prise en charge sérieuse. Cette situation a pour moi un impact financier et relationnel puisque je dois de l'argent à ma famille depuis des mois. Quand j'ai un retard de paiement sur ma facture d'électricité, EDF ne se prive pas de m'adresser des relances et menaces de limitation de ma fourniture. »



Cas client

Contrôle impossible : il n'est pas équitable de pénaliser le consommateur

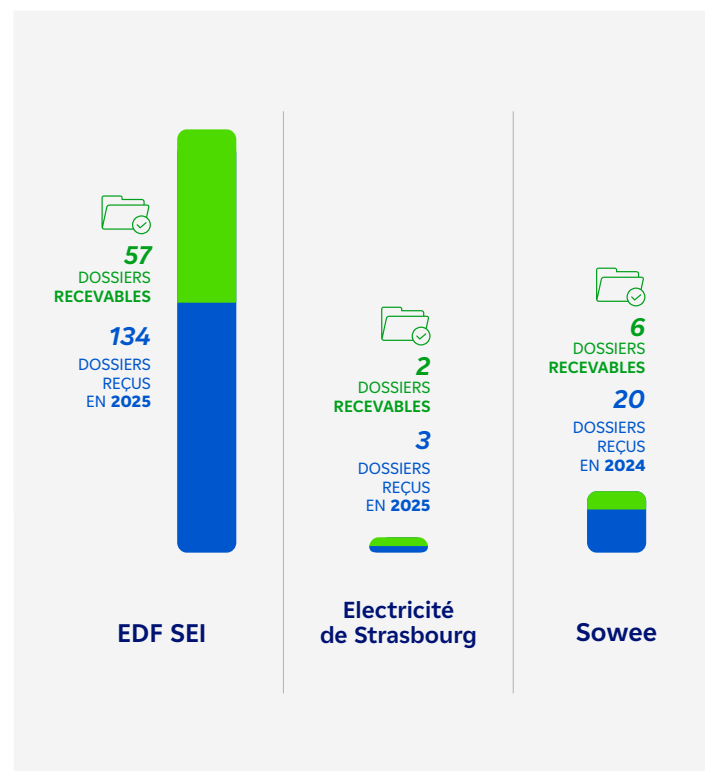
Madame J. conteste le refus de versement d'une prime de 4000 € pour l'installation d'une chaudière biomasse. EDF a refusé ce versement au motif que le bureau de contrôle n'avait pas pu la joindre pour convenir d'un rendez-vous.

CONSTAT Le Médiateur constate que Madame J. a appelé à plusieurs reprises le bureau de contrôle. Celui-ci lui a indiqué qu'il n'était pas possible de programmer un rendez-vous, l'emploi du temps du contrôleur étant complet pour les semaines à venir. Il lui a promis de la recontacter.

Madame J. n'a jamais été recontactée. Elle a seulement reçu un message l'informant du refus de versement de la prime.

SOLUTION Le Médiateur estime que Madame J. ne peut pas être tenue responsable de cette situation. Le bureau de contrôle n'a pas été diligent pour accomplir sa mission. En conséquence, le Médiateur recommande le versement de la prime à Madame J.

Les saisines concernant les filiales et autres entités d'EDF



Sowee

Le nombre de sollicitations relatives à Sowee a été divisé par deux, dans un contexte d'évolution du périmètre d'activité. Le transfert des clients Sowee vers EDF n'a généré aucune saisine du Médiateur.

EDF SEI

Les demandes des consommateurs résidant dans les zones insulaires servies par EDF reculent de 24%. **Toutefois, le nombre de dossiers recevables augmente de 54%**, du fait d'un taux de recevabilité qui rejoint maintenant le niveau d'ensemble pour la médiation de la consommation.

Dans 77% des cas, le dossier doit être instruit, car le consommateur est resté sans réponse à sa réclamation depuis plus de deux mois.

Le traitement des réclamations reste donc un axe d'amélioration majeur pour les services des territoires insulaires.

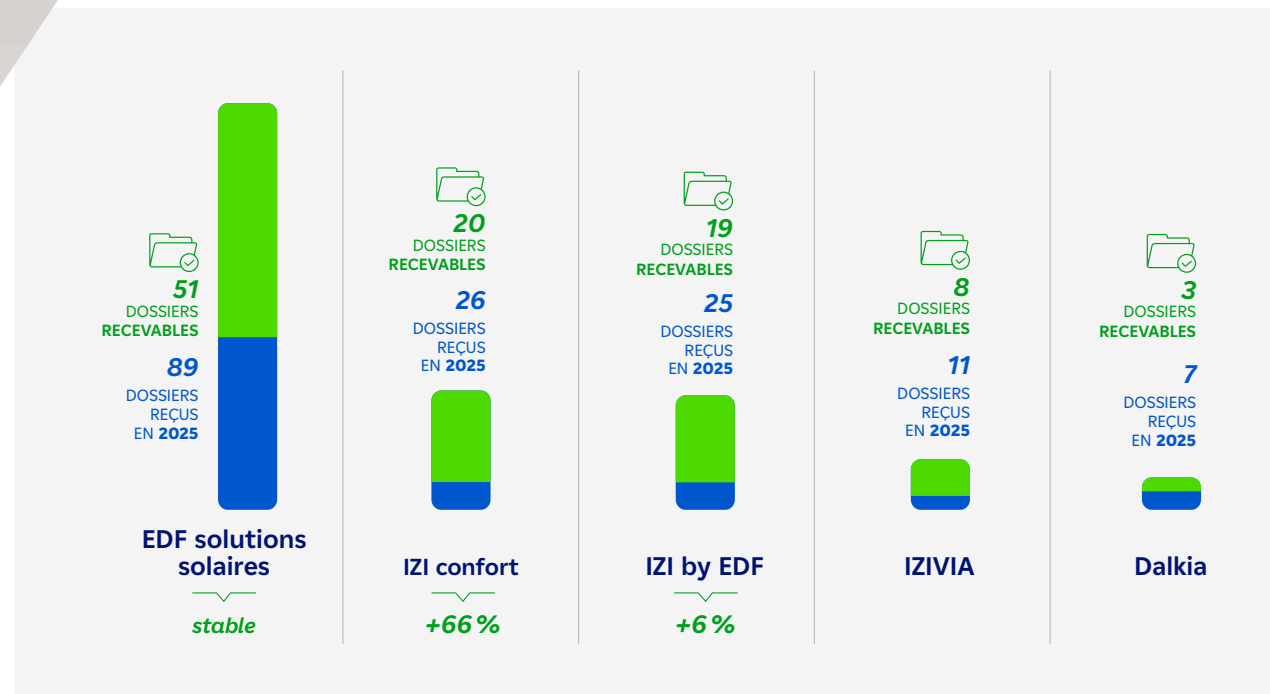
Le Médiateur rappelle aussi que les délais de réponse à ses questionnements lors de l'instruction sont un gage d'efficacité. Des actions ont été initiées en 2025 pour éviter les dérives trop importantes. Le Médiateur engage cependant les entités à mieux maîtriser leurs flux et à respecter les délais fixés.

Répartition des causes de litiges

Les sujets liés à la distribution représentent 51% des litiges : demandes d'intervention, raccordement, sinistres. Ce thème progresse par rapport à 2024, où il ne représentait qu'un tiers des litiges.

Les contestations de consommations et de facturation comptent pour 31% des dossiers. Les problèmes de paiement représentent 12%, en forte baisse par rapport à 2024 où ils constituaient un quart des litiges. Les 5% restants portent sur des problèmes de contrat.





Filiales de services : des délais de réponse à améliorer

Le Médiateur attire l'attention des filiales de services sur leurs délais de réponse dans le cadre des instructions en médiation. **Le délai de trois semaines pour répondre à un premier questionnaire est très majoritairement respecté.** En revanche, les échanges ultérieurs s'avèrent plus laborieux et allongent les délais de traitement.

Avec IZI confort notamment, le délai moyen de traitement atteint 110 jours. 47% des dossiers instruits ont dépassé le délai réglementaire de 90 jours. Le Médiateur engage IZI confort à s'inspirer des pratiques d'IZI by EDF.

Le volume de dossiers recevables reste stable

Le traitement des réclamations a fait l'objet d'un suivi particulier en 2025, afin d'éviter une entrée en médiation au motif d'un défaut de réponse dans les délais. **Après plusieurs alertes au cours de l'année, la part des dossiers recevables pour absence de traitement de la réclamation est passée de 34 % à 25 %.** Le Médiateur engage EDF solutions solaires à poursuivre ses efforts de traitement.

Des litiges plus complexes à instruire

Le Médiateur note une plus grande complexité des sujets abordés en médiation. Les problèmes rencontrés par les clients nécessitent souvent de longues explications et une forte dimension pédagogique.

Les litiges portent pour 26 % sur les délais d'intervention du service après-vente. Une part plus faible, 16 %, met en cause la phase précontractuelle et invoque l'obligation de conseil du professionnel.

Le Médiateur souligne les difficultés d'instruction de ces dossiers, faute de traçage des informations échangées lors des rendez-vous commerciaux. Sans élément probant contradictoire de la part de l'entreprise, le doute doit bénéficier au consommateur.

La qualité du dialogue entre le Médiateur et la filiale reste un levier majeur pour améliorer les processus et clore les litiges dans les délais réglementaires.



Cas client

Le doute relatif à l'information pré-contractuelle doit bénéficier au client

Monsieur C. a fait appel à EDF solutions solaires pour installer des panneaux photovoltaïques. En raison de contraintes techniques (présence de chiens assis sur la toiture), les panneaux ont été implantés au sol dans son jardin.

Après la mise en service, Monsieur C. découvre que cette configuration ne permet pas la revente du surplus au tarif réglementé via EDF Obligation d'Achat. Il conteste également la validité des signatures sur les documents contractuels, signale une erreur sur le nom de son épouse et estime avoir été mal informé sur la prime à l'autoconsommation et les économies réalisables. Il demande le retrait des panneaux, le remboursement des sommes versées et une compensation.

CONSTAT Le Médiateur constate que les panneaux installés sont conformes au bon de commande signé. L'installation est performante au regard des prévisions annoncées. Les signatures correspondent à celles du client sur des courriers postérieurs, ce qui exclut la thèse d'une falsification.

En revanche, un doute subsiste sur l'information donnée par le commercial concernant l'impossibilité de revente du surplus avec une installation au sol.

SOLUTION Le Médiateur propose le versement par EDF solutions solaires d'un dédommagement correspondant à la perte de rémunération estimée sur 20 ans. Ce montant correspond à l'écart entre le tarif d'achat réglementé EDF OA et le tarif moyen des acheteurs alternatifs proposant des contrats de rachat de surplus.







Pour les
consommateurs

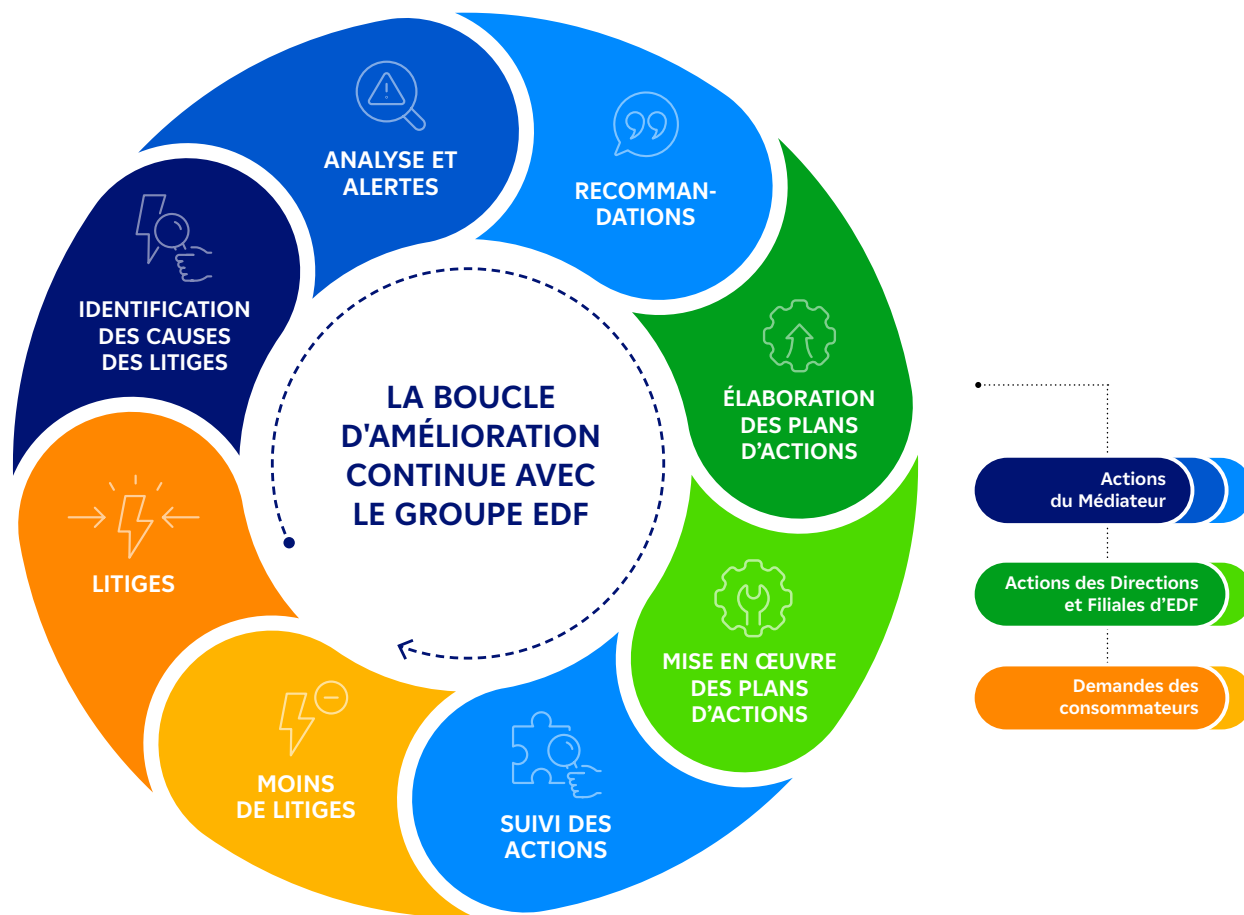
Avec le groupe EDF, pour une amélioration continue au bénéfice des consommateurs

Outre l'instruction des litiges et la proposition de solutions, le Médiateur exerce **une double mission complémentaire** :

-  **Alerter l'entreprise sur les dysfonctionnements générant des litiges récurrents,**
-  **Émettre des recommandations d'amélioration.**

Objectif : réduire, voire éliminer, les sources de litiges et les irritants. L'enjeu est aussi que toutes les réclamations soient traitées et résolues dans le cadre de la relation client, sans intervention du Médiateur. La médiation existe pour résoudre à l'amiable les litiges complexes, 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. Le Médiateur en apprécie la pertinence et l'efficacité, notamment en observant l'évolution du nombre de litiges sur chaque sujet d'une année à l'autre.



1. Améliorer le dispositif de traitement des réclamations

OBSERVATIONS DU MÉDIATEUR ET RECOMMANDATIONS À L'INTENTION DU MARCHÉ DES CLIENTS PARTICULIERS D'EDF

Les observations du Médiateur

Les actions mises en œuvre par la Direction du Marché des Clients Particuliers ont porté leurs fruits. Elles ont contribué à la forte hausse du taux de recevabilité dès 2024.

Toutefois, 36 % des dossiers recevables le sont encore en raison de l'absence de sollicitation ou de traitement par le service consommateurs.

Par ailleurs, 74 % des dossiers non recevables résultent d'une sollicitation directe du Médiateur, sans activation préalable du dispositif de réclamation d'EDF. Le client s'adresse au Médiateur pour formuler sa première réclamation écrite.

La performance globale du traitement des réclamations passe par une meilleure accessibilité au dispositif et par une plus grande fluidité entre le service clients et le service consommateurs.



Nouvelles recommandations pour 2026

- 1** Améliorer l'accessibilité des clients au dispositif de réclamation.
- 2** Faciliter le passage du service clients vers le service consommateurs.

2. Améliorer les réponses aux réclamations

OBSERVATIONS DU MÉDIATEUR ET RECOMMANDATIONS À L'INTENTION DU MARCHÉ DES CLIENTS PARTICULIERS D'EDF

Les observations du Médiateur

Le nombre de saisines relatives à la qualité de fourniture est resté stable, malgré l'absence d'événement climatique d'ampleur.

Les réclamations liées à un défaut de qualité de fourniture sont traitées par EDF dans le cadre du contrat unique, en lien avec Enedis. À ce titre, EDF représente le client face au Distributeur.

Lorsque la demande du client est écartée par Enedis en raison d'une absence de défaut constaté, EDF devrait analyser les éléments permettant de soutenir les arguments du Distributeur ou de s'y opposer. Pour les clients équipés d'un compteur Linky, EDF pourrait notamment s'appuyer sur les enregistrements dont dispose Enedis.



Nouvelle recommandation pour 2026

Améliorer le traitement des réclamations relatives à la qualité de fourniture d'électricité, en lien avec le Distributeur Enedis.

3. Sécuriser et faciliter le parcours d'obtention de la Prime Energie



Les recommandations du Médiateur émises en 2023 et renouvelées en 2024

1

Réduire le nombre de litiges relatifs aux erreurs matérielles dans les documents produits par les demandeurs, en :

- A. poursuivant l'amélioration de l'accompagnement des demandeurs,
- B. contribuant à la simplification des règles en lien avec les autorités.

2

Réduire les délais de traitement des demandes pour éviter une expiration induite des dossiers.

ACTIONS DE LA DIRECTION DU MARCHÉ DES CLIENTS PARTICULIERS EDF ET RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR À SON INTENTION

Les actions de la Direction

1.À Comme chaque année, la direction du marché des clients particuliers d'EDF a poursuivi ses travaux afin de renforcer les dispositifs pour accompagner les demandeurs dans la constitution de leur dossier Prime énergie d'EDF et limiter les erreurs matérielles.

EDF met à la disposition des demandeurs plusieurs liens et informations sur le site www.prime-energie-edf.fr, et un service dédié « Prime énergie d'EDF » joignable par téléphone du lundi au vendredi de 9h à 18h au 01 81 69 30 73.

Depuis le site www.prime-energie-edf.fr, les demandeurs ont la possibilité d'estimer le montant de soutien pour un type de travaux donné. Divers tutoriels, guides et autres informations sont également disponibles sur le site.

Depuis 2024, le demandeur qui s'est trompé de fiche CEE en constituant son dossier est appelé par le service Prime énergie d'EDF qui s'attache à l'aider à recréer un dossier conforme.

Également, depuis 2024, le demandeur est informé par mail et sms qu'il est susceptible d'être contacté par un bureau de contrôle dans le cadre d'une vérification de la conformité des travaux effectués.

Depuis août 2025, les installateurs peuvent s'appuyer sur des notices pédagogiques pour compléter leur note de dimensionnement pour les dossiers de pompes à chaleur et chaudières biomasse.

EDF a continué la réécriture des communications (emails, consignes) pour une approche plus pédagogique.

Depuis le 1^{er} juin 2025, le demandeur peut accéder au rapport de contrôle de ses travaux dans son espace personnel, qu'il soit satisfaisant ou pas, conformément à la réglementation.

L'ensemble de ces mesures vise à optimiser la constitution des dossiers et à minimiser les erreurs. En conséquence, le flux des litiges a notablement diminué et leur motif a évolué.



Cette année, les 3 principales causes de réclamations sont en lien avec :

- 1 Le rôle actif et incitatif : le dossier de Prime énergie d'EDF n'est pas recevable quand les clients signent leurs devis avant de s'inscrire sur le site www.prime-energie-edf.fr
- 2 Les contrôles des travaux : l'accentuation des exigences réglementaires des CEE au fil des ans rallonge mécaniquement les délais incompressibles de cette étape.
- 3 La qualité de réalisation des travaux et la cohérence avec ce qui a été déclaré, conduisant à la mention « insatisfaisant » dans le rapport de contrôle sur site :
 - Des écarts de métrage (>10 %) dans les travaux d'isolation entre le calcul de l'installateur et celui du bureau de contrôle; à noter que précisément pour les travaux d'isolation, pour qu'un dossier soit éligible aux CEE, il faut que le client ait fait réaliser une visite préalable au devis proposé par son installateur.
 - Une absence de calorifugeage dans les cas de PAC.

Les causes matérielles ne font plus partie des motifs majeurs de réclamation. Afin d'anticiper les points bloquants et de prévenir les refus liés à des écarts techniques (métrage, calorifugeage, etc.), EDF a enrichi ses guides pratiques. Ceux-ci seront accessibles depuis le site www.prime-energie-edf.fr à compter du 1^{er} janvier 2026.

1.B EDF est un acteur important du dispositif des CEE et applique strictement la réglementation. Celle-ci évolue très régulièrement à l'initiative des pouvoirs publics.

EDF contribue pleinement et continuera à contribuer activement aux diverses concertations menées en la matière. Régulièrement, EDF demande une simplification de ce système d'aide pour réduire les contraintes qui conduisent à des erreurs.

2. Le sujet des délais fait appel à des notions différentes et importantes en lien avec les motifs de refus d'un dossier CEE :

- Délai expiré = ce motif correspond au délai administratif donné au client pour qu'il renvoie ses documents administratifs;
- Date de péremption du dossier = dans un délai de 12 mois à partir de la date de la facture, le bénéficiaire doit envoyer ses documents administratifs, les contrôles chantiers, aléatoires, sur site ou par contact, doivent être effectués et le dossier doit être déposé au PNCEE.

Depuis 2023, plusieurs actions ont été mises en place pour limiter les refus de Prime énergie d'EDF au motif « délai expiré » :

- Adaptation des ressources du Service Prime énergie d'EDF;
- 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 d'EDF;
- Amélioration de la visibilité des statuts de contrôle en ligne, sur l'espace personnel du demandeur;
- Postures commerciales personnalisées en fonction des situations.

En 2025, plusieurs actions ont été entreprises pour réduire les délais et éviter les expirations indues des dossiers.

À titre d'exemple, pour demander les documents manquants, des task-forces ont été organisées : elles ont réalisé des campagnes d'appels sortants régulièrement, en complément des relances par mail, pour sensibiliser les bénéficiaires quant à l'importance d'envoyer leurs documents.

Ces actions permettent d'accompagner les bénéficiaires dans leurs démarches et de leur faire prendre conscience de l'importance de respecter chacune des étapes.

Ainsi, les délais de réponse ont significativement été améliorés encore en 2025.

L'AVIS DU MÉDIATEUR

Si les efforts accomplis par EDF pour réduire les délais de traitement et éviter les expirations indues ont permis effectivement de faire baisser le nombre de saisines du Médiateur, les contraintes réglementaires croissantes sont à l'origine de nouvelles sources de situations litigieuses. Compte tenu des évolutions induites par la 6^{ème} Période ainsi que celles induites par les aides CEE pour l'installation de pompes à chaleur, le Médiateur reste attentif à l'évolution des saisines; il engage EDF à poursuivre ses actions auprès des Pouvoirs publics dans la perspective de simplifier le dispositif.



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



La recommandation du Médiateur émise en 2024

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

ACTIONS DE LA DIRECTION DU MARCHÉ DES CLIENTS PARTICULIERS EDF ET RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR À SON INTENTION

Les actions de la Direction

En préambule, il est important de rappeler qu'EDF ne peut s'engager sur l'ouverture de droit à l'indemnisation d'un client. C'est Enedis qui décide de l'ouverture du droit et du montant de l'indemnisation en fonction de l'analyse du réseau électrique alimentant le client.

La tempête Ciaran, dans la nuit du 1^{er} au 2 novembre 2023, a privé d'électricité 1,2 million de foyers en Bretagne et Normandie. À la suite de cette dépression majeure, Enedis a adressé à EDF les indemnités pour coupure de plus de 5 heures pour les clients de son périmètre.

Ces indemnités sont arrivées en 2 ou 3 fois dans le système de facturation d'EDF. Pour ne pas perturber le cycle de facturation des contrats des clients concernés, les montants ont été intégrés à la première facture cyclique éditée après la réception de ces indemnités.

Ainsi, les clients ayant opté pour un mode de paiement par mensualisation ont dû attendre l'édition de leur facture annuelle pour percevoir cette indemnité.

Or, plus de 70% des clients particuliers ont opté pour ce mode de paiement annuel par mensualisation. Ainsi, pour traiter les clients réclamants, EDF a créé un circuit d'exception via son service consommateurs. Le service consommateurs a alors édité une facture spécifique à cette indemnité, dite « évènementielle ».

EDF, capitalisant sur cette expérience, étudie la possibilité de compléter son système de facturation pour que ses clients particuliers bénéficient le plus rapidement possible de leur indemnité, sans pour autant impacter le cycle de facturation choisi de leur contrat.

L'AVIS DU MÉDIATEUR

En 2025, en l'absence d'événement climatique d'ampleur, telle que la tempête Ciaran survenue en 2023, le Médiateur n'a traité aucune saisine spécifiquement liée à des délais de versement de l'abattement réglementaire. Aussi, le Médiateur prend acte des actions mises en place par le Distributeur Enedis.

1. Améliorer le traitement des réclamations et des demandes du Médiateur

Près de 2 litiges sur 3 relatifs au contrat de fourniture d'électricité concernent aussi le distributeur qui est dans 9 cas sur 10 ENEDIS. Les recommandations du Médiateur sont émises dans le cadre du contrat unique.

OBSERVATIONS DU MÉDIATEUR ET RECOMMANDATIONS À L'INTENTION DU DISTRIBUTEUR ENEDIS

Les observations du Médiateur

Le nombre de saisines relatives à la qualité de fourniture est resté stable, malgré l'absence d'événement climatique d'ampleur ayant marqué les saisines en 2024.

Les délais et la qualité des réponses d'Enedis posent question. Cela concerne les réponses au Fournisseur dans le cadre du traitement des réclamations, mais aussi les réponses aux questionnements du Médiateur lors de l'instruction. Ce dernier doit régulièrement insister pour obtenir des éléments probants.

Nouvelles recommandations pour 2026

- 1** Améliorer la qualité des réponses relatives à la qualité de fourniture en transmettant les éléments probants issus des compteurs Linky, dès le stade de la réclamation.
- 2** Communiquer au Médiateur les éléments utiles à son instruction dès sa première demande.



2. Limiter les contestations de consommation

Près de 2 litiges sur 3 relatifs au contrat de fourniture d'électricité concernent aussi le distributeur qui est dans 9 cas sur 10 ENEDIS. Les recommandations du Médiateur sont émises dans le cadre du contrat unique.

OBSERVATIONS DU MÉDIATEUR ET RECOMMANDATIONS À L'INTENTION DU DISTRIBUTEUR ENEDIS

Les observations du Médiateur

1. Les contestations de rectifications de consommations et de frais facturés, suite à des constats de fraude, ne cessent de se multiplier (x 2,5 par rapport à l'année précédente). Cette hausse est liée aux actions de masse menées par le Distributeur.
2. Les régularisations de consommations, suite à des estimations successives sur une longue période, restent un point litigieux significatif.



Nouvelles recommandations pour 2026

- 1 Faire évoluer le dispositif général, en lien avec le régulateur, vers une prise en main directe par le Distributeur de la facturation et du recouvrement des rectifications et frais, sans passer par le Fournisseur.
- 2 Appliquer les dispositions de l'article L.218-2 du code de la consommation pour limiter les régularisations à une période de deux ans, même lorsque des courriers recommandés ont été adressés et réceptionnés par le consommateur.

2. Limiter les contestations de consommation (suite)

Près de 2 litiges sur 3 relatifs au contrat de fourniture d'électricité concernent aussi le distributeur qui est dans 9 cas sur 10 ENEDIS. Les recommandations du Médiateur sont émises dans le cadre du contrat unique.



La recommandation du Médiateur émise en 2024

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

ACTIONS DU DISTRIBUTEUR ENEDIS ET RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR À SON INTENTION

Les actions du Distributeur

Enedis rappelle que cette recommandation s'inscrit dans le contexte des litiges liés à une régularisation des consommations sur la base d'un index de compteur relevé à la dépose d'un compteur (soit un compteur Linky non communicant, soit un compteur d'ancienne génération). Cette régularisation des consommations contestée fait suite à une période d'estimations de consommations.

Pour prévenir ces situations, Enedis met en œuvre de nombreuses actions afin de collecter les index auprès des clients :

- Notifications multiples dans l'année (au nombre de 7 sous forme de SMS, e-mails, courriers simples et recommandés).
- Invitations explicites à transmettre les index réels pour éviter la facturation d'estimations de consommations.

En cas de contestation sur les index de dépose du compteur :

Enedis a identifié deux cas distincts lors de la dépose d'un compteur :

① L'affichage des index n'est pas disponible

Dans ce cas, la prise de photo des index est impossible. Le technicien indique dans son compte-rendu que l'affichage est hors service. Enedis enregistre alors un index de dépose identique au dernier index réel relevé. Une rectification est ensuite réalisée a posteriori, conformément à la procédure.

② L'affichage des index est disponible

• Compteur Linky (même non-communicant) :

Les index sont récupérés par le technicien d'Enedis par liaison informatique (transfert depuis l'outil CINKE vers GINKO), ce qui permet d'éviter toute erreur de saisie, puisqu'il n'y a pas de saisie manuelle.

• Compteur électromécanique ou électronique :

L'index est relevé manuellement par le technicien, avec un contrôle de cohérence qui est effectué par l'outil, pour garantir la fiabilité des données.

Aujourd'hui les pratiques des techniciens ne sont pas homogènes. Pour ces compteurs, dont la saisie est manuelle, Enedis donnera la consigne aux équipes Opérations et aux prestataires d'intégrer lors de la collecte des index une photo de l'index de dépose. Les fiches métier seront mises à jour début 2026 pour prendre en compte cette consigne.

En cas de contestation des rectifications suite à dysfonctionnement de comptage,

- Enedis s'engage à analyser les éléments fournis par le client (par ex. : absence prolongée, changement d'usage, etc.).
- L'étude pourra porter sur les consommations observées sur la base de relevés réels avant la dépose du compteur et, le cas échéant, après la pose du nouveau compteur.
- Une nouvelle rectification des consommations pourra être effectuée à l'issue de cette analyse.

L'AVIS DU MÉDIATEUR

Le Médiateur prend acte des actions proposées par Enedis et de la consigne qui sera désormais donnée.

Concernant les rectifications, suite à un dysfonctionnement de comptage, **le Médiateur souligne une forte hétérogénéité des pratiques selon les régions.** Cette disparité porte sur la qualité du calcul des rectifications initiales et sur la prise en compte des éléments fournis par le client.

Le Médiateur reste attentif à l'évolution des litiges relatifs aux dysfonctionnements de compteurs. Il invite le Distributeur à veiller à la qualité des rectifications qui en découlent.

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



La recommandation du médiateur émise en 2024

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.

Près de 2 litiges sur 3 relatifs au contrat de fourniture d'électricité concernent aussi le distributeur qui est dans 9 cas sur 10 ENEDIS. Les recommandations du Médiateur sont émises dans le cadre du contrat unique.

ACTIONS DU DISTRIBUTEUR ENEDIS ET RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR À SON INTENTION

Les actions du Distributeur

Enedis rappelle que ce constat fait suite à la tempête Ciaran, dont l'intensité a été exceptionnelle, et que cette recommandation est formulée en parallèle à l'intention du fournisseur pour la reprise en facturation du flux transmis par Enedis.

Le retour d'expérience effectué en 2024 relatif au traitement des indemnités a permis à Enedis d'engager plusieurs actions significatives :

1 Amélioration de la détection des pannes

- Enedis a mis en place un enregistrement automatique des incidents dans l'outil de gestion des pannes, à partir des données issues des centres d'appels dépannage.

2 Refonte du système d'information en 2025

- La capacité du système d'information a été renforcée de manière à pouvoir absorber des volumes de données plus importants, permettant ainsi un traitement plus rapide des flux liés aux pénalités.
- Objectif : accélérer le traitement des flux liés aux pénalités et réduire les délais.

2 Automatisation du processus d'envoi du flux relatif à l'indemnité réglementaire pour certaines situations :

- Les coupures inférieures à 10 heures (jusqu'à deux tranches de 5 heures).

- Les montants d'indemnisation inférieurs à 1400€ pour les clients C2-C4 (aucun seuil pour les C5).
- En cas d'absence de chevauchement avec d'autres coupures (c'est-à-dire hors événements majeurs de type tempête).

Dans les autres cas, un traitement manuel est appliqué.

Hors aléas majeurs, le **délai moyen observé** pour le versement de l'indemnité réglementaire est de **25 à 30 jours**, contre **60 à 80 jours en 2021**.

De plus, pour les consommateurs disposant d'un Point De Livraison (PDL) C5 et pour lesquels Enedis possède une adresse e-mail ou un numéro de téléphone portable (soit environ 75% des cas) : une notification par SMS ou e-mail est envoyée au client après l'envoi du flux de facturation au fournisseur, pour l'informer du versement de l'indemnité réglementaire.

L'AVIS DU MÉDIATEUR

En 2025, en l'absence d'événement climatique d'ampleur, telle que la tempête Ciaran survenue en 2023, le Médiateur n'a traité aucune saisine spécifiquement liée à des délais de versement de l'abattement réglementaire. Aussi, le Médiateur prend acte des actions mises en place par le Distributeur Enedis.

1. Améliorer le dispositif de traitement des réclamations



Les recommandations du Médiateur émises en 2024

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.

ACTIONS D'EDF SEI ET RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR À SON INTENTION

Les actions de la Direction

1. Afin d'améliorer la visibilité des différents niveaux d'instance du processus de réclamation et de limiter l'effort client, EDF SEI a intégré, mi-novembre, un lien automatique dans le mail de réponse aux clients, leur permettant ainsi de saisir directement et en quelques clics, le service consommateurs de leur territoire. De même, grâce à l'animation régulière du réseau des référents réclamation, EDF SEI rappelle à l'ensemble de ses conseillers les différents niveaux d'instance et l'importance d'orienter les clients vers leur service consommateurs quand ceux-ci restent insatisfaits du traitement de premier niveau de leur réclamation.

2. Afin de réduire le nombre de réclamations sans réponse depuis plus de deux mois et devenues ainsi recevables auprès du Médiateur, EDF SEI a mis en place depuis octobre une animation régulière et un pilotage resserré avec le Service Consommateurs de chaque territoire pour suivre au plus près ces dossiers.

Par ailleurs, EDF SEI poursuit l'accompagnement et la formation des conseillers afin de leur permettre de traiter au mieux les réclamations des clients en une seule fois.

L'AVIS DU MÉDIATEUR

Les actions engagées en fin d'année n'ont pas encore produit d'effet observable.

La bonne intervention des services consommateurs des directions régionales reste le principal axe d'amélioration : sur 77% de dossiers recevables en raison d'une absence de réponse satisfaisante dans un délai de deux mois, **67% le sont faute de sollicitation ou de traitement par ces services.**

En parallèle, **78% des dossiers non recevables résultent d'une saisine directe du Médiateur**, sans passage préalable par le dispositif de réclamation des directions régionales.

Le Médiateur renouvelle donc ses recommandations et des points réguliers avec EDF SEI seront programmés en 2026.



*Pour les professionnels,
les entreprises, les collectivités et les
producteurs autonomes d'électricité*



352
dossiers recevables
finalisés

90%
d'accords amiables

80 jours
de délai moyen
de traitement

L'activité du Médiateur

1377 demandes ont été adressées au Médiateur, dont 314 recevables, soit une baisse de 29%. Après les niveaux inédits de 2023 et 2024, dus aux effets de la crise des prix combinés au fort développement du photovoltaïque, 2025 enregistre un net recul des sollicitations.

Cette baisse est concentrée sur les clients du marché d'affaires. Pour les producteurs d'électricité renouvelable, le niveau élevé de 2024 se maintient.

Encore trop de saisines non recevables

Les conditions contractuelles prévoient un traitement des réclamations en deux niveaux. Le premier niveau traite la demande initiale. Le second peut être activé en cas d'insatisfaction.

Même s'il est en progression de 3 points par rapport à 2024, le taux de recevabilité n'est que de 23% et reste insatisfaisant.

La saisine du Médiateur résulte trop souvent d'une perception de non-prise en compte de la demande ou de délais jugés trop longs. Les conditions de recours au Médiateur méritent d'être mieux explicitées.

Pour les professionnels, les entreprises, les collectivités et les producteurs autonomes d'électricité



Des médiations globalement réussies

352 dossiers ont été instruits et finalisés en médiation. 90% ont débouché sur un accord amiable, un taux stable. Le délai moyen de traitement s'établit à 80 jours, soit 7 jours de plus qu'en 2024.

REMERCIEMENTS

“ Je tiens à exprimer ma profonde gratitude au Médiateur d'EDF ainsi qu'aux équipes d'EDF pour l'accord amiable qui a été trouvé. Cette solution a véritablement permis de sauver notre entreprise et de lui offrir une nouvelle perspective. Nous vous remercions sincèrement pour votre écoute, votre professionnalisme et votre compréhension tout au long de la démarche. Votre intervention a été déterminante et nous en sommes très reconnaissants.

Des délais de traitement allongés

La complexité des dossiers et les montants en jeu, avec une moyenne de 42000€ par litige, ont conduit à un allongement des délais de traitement.

En complément, certains dossiers ayant donné lieu à un accord amiable ont dû être repris en instruction. Les difficultés de mise en œuvre avaient conduit les clients à solliciter de nouveau le Médiateur. Cette charge supplémentaire a ralenti le traitement d'ensemble.

En 2025, le Médiateur a néanmoins résorbé le stock de dossiers reçus en 2024 et non traités, issus du pic lié à la crise des prix.

Une coopération toujours efficace avec le Médiateur des entreprises

Le Médiateur du groupe EDF a poursuivi sa participation au Comité Énergie, animé par le Médiateur des Entreprises. Ce comité, issu du Comité de Crise mis en place au printemps 2022, reste un lieu d'échanges utile.

La coopération avec le Médiateur des entreprises et ses délégués nationaux et régionaux s'est traduite par 19 co-médiations

menées en présence des parties. Ces médiations ont permis à chacun d'exposer ses arguments et explications.

Le processus, placé sous l'égide des médiateurs, a conduit à la co-construction de solutions acceptables qui ont abouti à une résolution amiable dans deux cas sur trois, un taux stable. Dans un cadre de confidentialité, la médiation a permis aux parties de poursuivre une relation de confiance, apaisée.

Les litiges des clients sur le Marché d'affaires

Pour les professionnels, les entreprises, les collectivités et les producteurs autonomes d'électricité

Les clients du Marché d'affaires d'EDF sont à l'origine d'un nombre de saisines très inférieur à ceux observés au cours des deux dernières années.



Évolution des demandes par type de clients



Dossiers recevables



Dossiers non recevables

TOTAL DE L'ÉVOLUTION 2025/2024 DES DEMANDES RECEVABLES *
-38%
 215 + 686
 TOTAL : 901

CLIENTS PROFESSIONNELS, ENTREPRISES ET ASSOCIATIONS

ÉVOLUTION 2025/2024 DES DEMANDES RECEVABLES

-40%



189 574

TOTAL : 763

SYNDICS

ÉVOLUTION 2025/2024 DES DEMANDES RECEVABLES

Stable



21 81

TOTAL : 102

COLLECTIVITÉS LOCALES

ÉVOLUTION 2025/2024 DES DEMANDES RECEVABLES

-44%



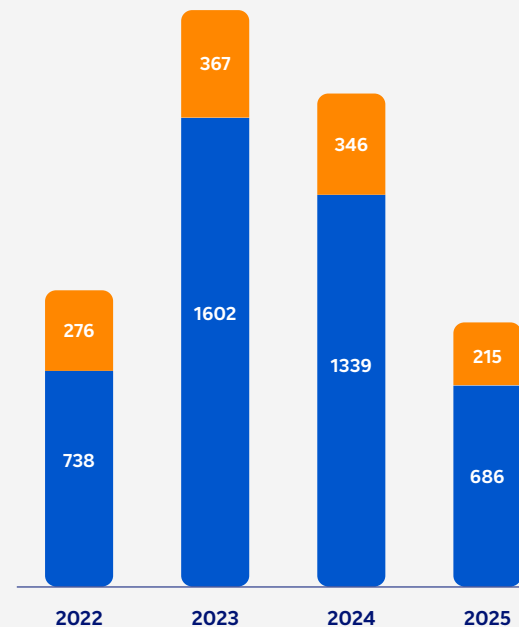
5 31

TOTAL : 36

Évolution des demandes

Demandes recevables

Demandes non recevables



* Concerne EDF ainsi qu'EDF SEI et autres filiales (Izi confort, Izi by EDF, EDF solutions solaires, Dalkia, de manière très marginale)

Marché d'affaires : une activité en baisse, mais toujours complexe

Le nombre de saisines a globalement baissé de 47%. Les clients du marché d'affaires représentent désormais 14 % des saisines recevables.

Toutefois, la complexité des dossiers requiert des temps de traitement plus importants. Avec 901 saisines, dont 215 demandes recevables, le marché d'affaires représente environ 20 % de l'activité du Médiateur.

Le Médiateur constate que des corrections de factures litigieuses interviennent parfois alors que la médiation est en cours. Ces corrections génèrent des incompréhensions supplémentaires et peuvent être elles-mêmes contestables. **Le Médiateur recommande d'éviter toute action non concertée, en cours de médiation.**

Le Médiateur relève également des difficultés dès lors que les équipes d'expertise de facturation doivent être sollicitées.

Les effets de la crise des prix ont encore marqué les professionnels et les entreprises en 2025. Cependant, les litiges directement liés aux évolutions de prix et aux aides gouvernementales ont drastiquement baissé. Depuis mi 2025, ils sont en voie d'extinction.

Traitement des réclamations : une évolution à conforter

Le Médiateur note une évolution positive concernant l'entrée en médiation justifiée par l'absence de traitement des réclamations dans les délais requis.

Toutefois, **33% des dossiers recevables le sont encore en raison de l'absence totale de traitement de la réclamation écrite.**

Des progrès importants sont encore attendus, tant en termes d'information que de facilité d'accès, pour permettre aux clients de trouver le bon circuit de traitement avant de solliciter le Médiateur.

Des difficultés pour mettre en œuvre les accords trouvés en médiation

La mission du Médiateur réside dans la résolution amiable des litiges. Il lui revient de s'assurer que l'accord trouvé sera exécuté de bonne foi par les parties.

Cette exécution peut prendre du temps et parfois conduire à une nouvelle instruction. Lorsqu'il s'agit d'apporter des corrections en facturation, le Médiateur peut relever de nouvelles erreurs qui ravivent un litige pourtant initialement considéré comme éteint.



Cas client

Accord non respecté : le Médiateur doit reprendre la médiation

La société V. avait saisi le Médiateur pour un litige avec EDF concernant l'exécution d'un contrat souscrit en 2018. Ce contrat, d'une durée initiale de 24 mois, était tacitement renouvelé par périodes de 12 mois.

La société contestait l'absence de courrier de renouvellement pour 2024 et l'application de prix non actualisés, nettement supérieurs aux prix auxquels elle pouvait prétendre. L'amortisseur n'avait pas été appliqué.

CONSTAT *Le Médiateur a constaté que les notifications de prix avaient été réalisées hors des périodes contractuelles pour 2022 et 2023. Pour 2024 et 2025, aucune notification n'avait été effectuée, alors que le contrat avait été reconduit au 1^{er} janvier de chaque année.*

Un accord a été trouvé en avril 2025, prévoyant une compensation des écarts de prix et un remboursement d'un montant précis. Une première facture rectificative a été immédiatement émise sous forme d'avoir.

Cependant, EDF a estimé que le calcul devait être vérifié et a suspendu le remboursement. Après vérification, EDF a émis une nouvelle facture révisant significativement à la baisse le montant de l'avoir, sans explication sur l'écart avec l'accord trouvé.

SOLUTION *En l'absence de correction, la société V. a sollicité de nouveau le Médiateur en septembre 2025. Le dossier a été rouvert. Après de multiples sollicitations des services d'expertise de facturation, la résolution définitive a eu lieu en décembre 2025. Le remboursement prévu dans l'accord initial a finalement bien été mis en œuvre.*

Des difficultés affectant la trésorerie des clients

Le Médiateur a encore été sollicité en 2025 pour des litiges liés à des blocages de facturation perturbant la gestion des entreprises clientes.

Le blocage de remboursement de soldes créditeurs, déjà évoqué en 2024, a également été source de plusieurs litiges en 2025.

« Nous sommes une entreprise de bâtiment dans le gros œuvre. Pour les besoins de nos différents chantiers, nous avons des contrats de courte durée, et à chaque fin de chantier, nous précisons bien à EDF que nous demandons la résiliation du contrat concerné. Entre ce moment, et l'obtention de la facture de résiliation, il se passe plusieurs mois, au cours desquels EDF nous facture des consommations estimées.

Soit on paie ces factures pour ne pas avoir de litiges, soit on bloque ces factures jusqu'à l'obtention de la facture de résiliation. Dans le premier cas, nous devons recevoir de multiples avoirs d'annulations de factures et des montants non remboursés, car un autre compte de facturation présente un solde débiteur.

Surtout, faire de l'avance de trésorerie en permanence ne nous assure pas notre pérennité financière. Nous souhaitons obtenir des remboursements par site de facturation et non pas par SIRET. »



Les litiges des producteurs autonomes d'électricité d'origine renouvelable

Pour les professionnels, les entreprises, les collectivités et les producteurs autonomes d'électricité

Le niveau de sollicitations des producteurs autonomes d'électricité d'origine renouvelable reste comparable à 2024, année en très forte hausse par rapport aux précédentes.

Le nombre de demandes recevables augmente même de 8 % sur l'ensemble de l'année. En effet, si la baisse des sollicitations liées aux demandes de contrat a été notable, elle a été plus que compensée par la hausse des litiges relatifs au paiement des premières factures émises par les producteurs ayant signé leur contrat l'année dernière.

Producteurs d'électricité renouvelable en litige avec EDF Obligation d'Achat, Enedis, ou EDF solutions solaires

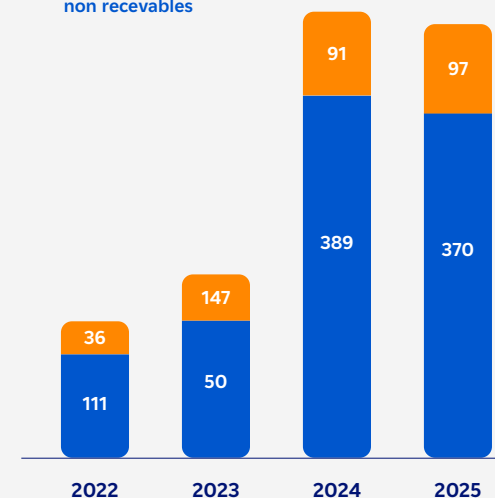
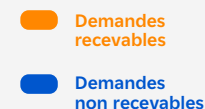


ÉVOLUTION 2025/2024 DES DEMANDES RECEVABLES

+8%



Évolution des demandes





Un nouveau motif en hausse : le paiement des factures des producteurs

Comme en 2024, dans la majorité des cas, les producteurs ont saisi le Médiateur pour obtenir la signature de leur nouveau contrat.

Alors qu'EDF OA a franchi le cap du million de contrats en gestion cette année, un nouveau motif de saisines s'est développé en 2025 : le paiement des factures des producteurs.

« Titulaire d'un contrat avec EDF OA, j'é mets, pour ce contrat, une facture, tous les ans, au début du mois de mars. Le 8 mars 2025, j'ai donc é mis une facture. Après validation, j'ai reçu un mail indiquant que le paiement de cette facture serait effectué le 16 avril 2025. N'ayant pas reçu ce virement, j'ai contacté à de multiples reprises le support. Avec, systématiquement, la réponse suivante : " votre situation est claire, votre facture est comptabilisée et je fais remonter l'information. Le paiement doit intervenir sous peu " .

Le 27 juin 2025, j'accuse réception d'une réponse à " ma sollicitation ", et je reçois un mail indiquant que le paiement doit intervenir sous un mois. Le 24 septembre 2025, j'adresse une lettre de réclamation à EDF OA. Courrier pour lequel je n'ai jamais eu de réponse ou d'information. Depuis, je suis en attente du paiement et des explications. Aussi, je sollicite votre intervention sur ce dossier. »



Cas client

Augmentation de puissance : des solutions trouvées en présence d'un blocage réglementaire

Monsieur V. a augmenté substantiellement la puissance de son installation solaire après le remplacement de panneaux défectueux. La Direction Régionale de l'Environnement, de l'Aménagement et du Logement (DREAL) l'a d'abord autorisé à poursuivre sa production et a demandé à EDF OA de modifier le tarif d'achat de son contrat initial.

Fort de cette décision, Monsieur V. a sollicité un avenant à son contrat auprès d'EDF OA, mais s'est heurté à un refus. EDF OA lui a confirmé qu'une modification aussi substantielle de la puissance avait mis fin de plein droit au contrat initial, conformément au cadre réglementaire. Une nouvelle décision de la DREAL avait confirmé la résiliation du contrat.

Monsieur V. s'est retrouvé en situation de blocage : son contrat était caduc depuis plusieurs mois et son surplus de production n'était plus rémunéré. Il a alors saisi le Médiateur.

CONSTAT ET ACCORD L'intervention du Médiateur a permis de trouver un accord amiable, formalisé en septembre :

- **Pour le passé** : la résiliation du contrat serait prononcée au 1^{er} janvier 2026. EDF OA s'engageait à proposer un protocole transactionnel pour rémunérer l'énergie injectée durant la période non couverte.
- **Pour l'avenir** : Monsieur V. devait se rapprocher d'Enedis pour établir un nouveau contrat en autoconsommation à compter du 1^{er} janvier 2026.

SOLUTION À deux semaines de l'échéance, Monsieur V., inquiet de n'avoir pas reçu le protocole, a recontacté le Médiateur. La relance a été décisive. Après vérification, il a été confirmé qu'un protocole n'était finalement pas nécessaire. Les règles applicables permettaient un paiement direct des factures au tarif prévu jusqu'à la date de résiliation, une solution plus simple et avantageuse.

Le Médiateur a pu accompagner les parties vers cette issue favorable juste à temps, clôturant le dossier de manière positive.

Regards croisés

EDF OA ET ENEDIS :
FLUIDIFIER LE PARCOURS
DES PRODUCTEURS



Quelle a été l'actualité de l'année 2025 ?

F. Noilhan : Comme les autres années, l'année 2025 a été particulièrement chargée au plan réglementaire, avec notamment la volonté des pouvoirs publics de mieux maîtriser encore le développement du photovoltaïque, avec des transformations impactant l'ensemble des catégories de producteurs.

Pouvez-vous nous rappeler l'importance des petits producteurs dans le portefeuille d'EDF OA ?

F. Noilhan : Parmi le million de contrats que nous comptons, 890 000 particuliers et très petites entreprises.

Le rapport annuel 2024 a mis en évidence une croissance très significative de l'activité, avec un triplement du nombre de contrats d'obligation d'achat signés entre 2023 et 2024, atteignant le record de 250 000.

L'année 2025 a-t-elle été plus calme ?

F. Noilhan : En 2025, le rythme des mises en service a connu un début de reflux, notamment sous l'effet de la baisse du soutien financier décidée par les pouvoirs publics. Ce rythme reste néanmoins très supérieur à celui de 2022. EDF OA a signé le deuxième plus grand nombre de contrats de son histoire, après 2024.

Éric PLANTIVE

DIRECTEUR DES SERVICES
TERTIAIRES D'EDF, EN CHARGE
DU DÉPARTEMENT ADMINISTRATION
DES OBLIGATIONS D'ACHAT

Fabrice NOILHAN

DIRECTEUR CLIENTS MARCHÉS
EN CHARGE DE LA MISSION
OBLIGATIONS D'ACHAT

Pierre DE FIRMAS

DIRECTEUR CLIENTS
ET TERRITOIRES ENEDIS

É. Plantive : Cette performance sur les deux dernières années a été rendue possible par l'adaptation de ses ressources. Ainsi, EDF OA a résorbé en 2024 le stock de contrats en attente. Depuis, les contrats sont produits dans un délai médian de deux mois après la mise en service, pour les installations de moins de 100 kWc.

Et qu'en est-il pour Enedis ?

P. de Firmas : Le flux de demandes de raccordement avait atteint un pic mi 2024. Il est entré depuis dans une phase de décrue, tout en restant élevé : fin 2025, les niveaux sont comparables à mi 2023.

Les moyens déployés fin 2023 et début 2024 pour automatiser le traitement des dossiers avaient divisé par deux les délais pour les petits producteurs. En 2025, ces gains de performance ont permis de maintenir durablement les délais à un niveau bas.

Pour faire face à un contexte opérationnel tendu, quelles actions avez-vous réalisées en 2025 au sein du Département Administration des Obligations d'Achat ?

É. Plantive : Après la forte évolution du nombre de contrats à produire en 2024, nous avons dû gérer une hausse importante de l'activité de facturation : +45 % par rapport à 2024, soit un doublement en deux ans. Nous avons renforcé nos ressources, notamment pour le traitement des demandes de producteurs facturant pour la première fois.

Nous avons déployé un nouvel outil d'aide à la facturation, **EasyFact**, pour les producteurs titulaires d'un contrat S21. Cet outil propose une facture préremplie en ligne via l'espace producteur, permettant une facturation plus simple et plus rapide.

Les plans d'actions d'EDF OA ont permis une baisse notable des saisines (-46 % au second semestre) et une amélioration de la recevabilité (+8 points au second semestre).

Quelles actions ont été mises en œuvre ?

É. Plantive : Nous avons amélioré significativement le traitement des demandes et des réclamations en cours d'année. Nous avons également restructuré notre site EDF OA autour de la typologie des producteurs plutôt qu'autour des filières, afin que chacun trouve directement les informations dont il a besoin.

Et chez Enedis ?

P. de Firmas : La bascule des systèmes d'information de raccordement vers une chaîne unifiée plus performante a permis d'augmenter la sécurisation des flux transmis entre Enedis et EDF OA. Elle facilite aussi les corrections en cas de flux erronés, ce qui fluidifie les échanges.

Combinées à un travail sur la qualité des données d'entrée, ces évolutions contribuent à raccourcir le délai entre dépôt d'une demande et signature des contrats.

La fluidité du parcours entre Enedis et EDF OA est un axe recommandé par le Médiateur.

Où en êtes-vous dans la prise en compte des attentes des producteurs ?

É. Plantive : En 2025, nous avons prolongé notre travail conjoint avec les autorités administratives pour simplifier les formalités requises pour l'obtention d'un contrat.

La bonne transmission des informations entre Enedis et EDF OA est déterminante pour préparer les contrats sans solliciter inutilement les producteurs. Nous avons amélioré notre interface, notamment pour une prise en compte plus rapide des évolutions de projets déclarés par les producteurs auprès d'Enedis avant la mise en service.

Nous réfléchissons également à la mise en place d'un portail commun avec Enedis pour faciliter le parcours du petit producteur photovoltaïque.

P. de Firmas : Nous avons enrichi notre panoplie d'indicateurs opérationnels, tant pour piloter notre fonctionnement commun que pour améliorer la satisfaction des producteurs.

F. Noilhan : Compte tenu de la complexité intrinsèque du dispositif d'obligation d'achat, nous avons poursuivi nos actions pédagogiques communes : forums producteurs organisés par Enedis, Instance de Concertation du Photovoltaïque (ICPV) organisée par EDF OA, webinaires communs, et élaboration conjointe du guide du nouveau producteur disponible sur le site EDF OA.

P. de Firmas : Enedis et EDF OA sont pleinement mobilisés pour faciliter le parcours du petit producteur photovoltaïque. Les leviers d'amélioration activés ensemble délivrent les résultats attendus. Nous poursuivons nos actions dans ce sens.

Gestion des contrats : le Médiateur alerte sur les délais

Après la phase critique liée aux nouvelles contractualisations de 2024 et 2025, EDF OA doit désormais faire face à la gestion de ces nouveaux contrats. Elle doit aussi se préparer activement à la sortie en masse de son périmètre des contrats arrivant à leur échéance de 20 ans.

En 2025, 57% des dossiers recevables en médiation le sont en raison d'un délai trop long de traitement ou d'une absence de réponse de la part des services d'EDF OA.

L'augmentation notable des saisines relatives à la gestion des contrats d'obligation d'achat conduit le Médiateur à alerter sur la nécessaire maîtrise des délais de réponse aux sollicitations des producteurs.

Les litiges des fournisseurs et sous-traitants du groupe EDF

Pour les professionnels, les entreprises, les collectivités et les producteurs autonomes d'électricité



Dans le cadre de sa labellisation Relation Fournisseurs et Achats Responsables depuis dix ans, EDF garantit à ses fournisseurs et sous-traitants l'accès au Médiateur du groupe EDF.

Les sollicitations restent très marginales. Pourtant, la médiation demeure un outil efficace au service des enjeux industriels d'EDF. En cas de litige ou de dialogue bloqué, elle permet d'éviter une procédure judiciaire longue, coûteuse et incertaine. Elle représente une des dernières chances de garantir les délais et les coûts.

Le Médiateur poursuit ses actions de promotion de la médiation, en particulier auprès des deux filières Juridique et Contract Management.

Fournisseurs et sous-traitants du groupe EDF

ÉVOLUTION
2025/2024
DES DEMANDES
RECEVABLES

Non
significatif



2 + 7

TOTAL : 9



Dossiers
recevables





Dossiers
non recevables



Pour les professionnels, les entreprises,
les collectivités et les producteurs
autonomes d'électricité

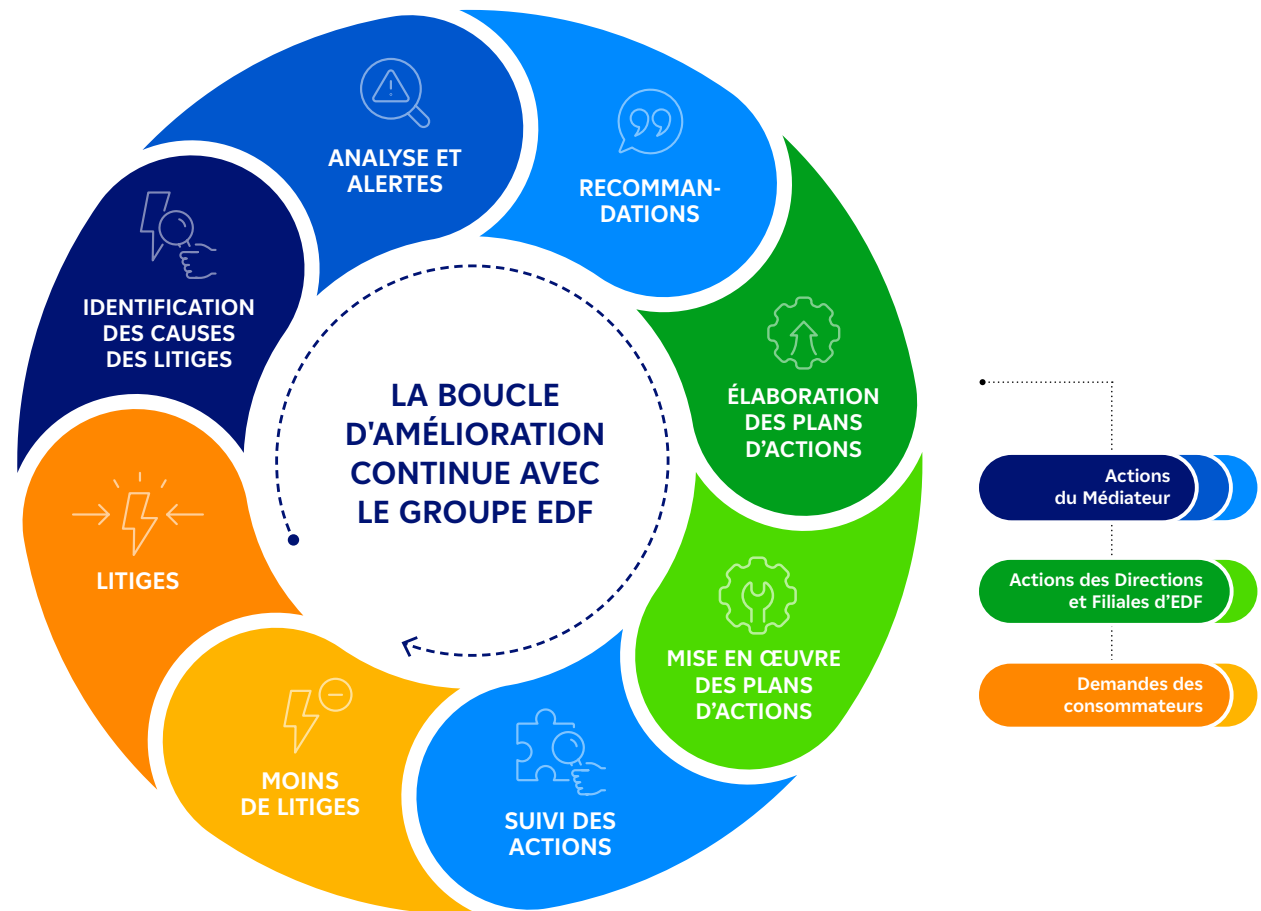
Avec le groupe EDF, pour une amélioration continue

Outre l'instruction des litiges et la proposition de solutions, le Médiateur exerce **une double mission complémentaire** :

-  **alerter l'entreprise sur les dysfonctionnements générant des litiges récurrents,**
-  **Émettre des recommandations d'amélioration.**

Objectif : réduire, voire éliminer, les sources de litiges et les irritants. L'enjeu est aussi que toutes les réclamations soient traitées et résolues dans le cadre de la relation client, sans intervention du Médiateur. La médiation existe pour résoudre à l'amiable les litiges complexes, 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. Le Médiateur en apprécie la pertinence et l'efficacité, notamment en observant l'évolution du nombre de litiges sur chaque sujet d'une année à l'autre.



1. Améliorer le traitement des réclamations



La recommandation émise en 2023 et renouvelée en 2024

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

ACTIONS DE LA DIRECTION DU MARCHÉ D'AFFAIRES D'EDF ET RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR À SON INTENTION

Les actions de la Direction du marché d'affaires

L'amélioration de la prise en charge des réclamations est au cœur des préoccupations du Marché d'Affaires. Au-delà de la baisse générale naturelle du nombre de réclamations liée à un contexte de prix moins perturbé, plusieurs actions lancées en 2025 ont permis de réduire la proportion de réclamations adressées au Médiateur EDF, alors qu'elles auraient dû être traitées par le service Réclamations en amont. Le suivi renforcé a permis de mieux piloter cet indicateur, d'analyser les cas concernés et d'améliorer la durée moyenne de traitement.

Pour 2026, de nouvelles actions sont engagées pour réduire encore les risques de saisine du Médiateur. Pour les réclamations de niveau 2, traitées en amont d'une éventuelle saisine du Médiateur EDF, l'ambition est de se rapprocher progressivement du temps de traitement par EDF des saisines du Médiateur, qui a été très satisfaisant en 2025.

Un dispositif de boucle de retour avec les conseillers clients chargés des traitements de niveau 1 a été également mis en place pour professionnaliser ces derniers et éviter l'escalade des réclamations.

Enfin, les parcours Réclamations continuent de s'améliorer avec une instruction technique en cours qui vise à permettre aux clients de déposer une réclamation de niveau 2 directement depuis leur espace client EDF.

L'AVIS DU MÉDIATEUR

Le taux de recevabilité a progressé de 4 points. Toutefois, plus des trois quarts des saisines reçues restent non recevables. Dans la plupart des cas, le client ne suit pas le processus de réclamation prévu au contrat. Parfois, il s'adresse au Médiateur pour formuler sa première réclamation écrite.

Ce taux montre que le dispositif de traitement des réclamations n'est pas encore suffisamment connu ou compris par les clients.

Par ailleurs, 26 % des saisines recevables le sont en raison de l'absence de traitement de la réclamation dans les délais requis.

L'information, la pédagogie et la mise en œuvre rapide du dispositif de réclamation demeurent l'axe de progrès majeur de la relation client pour la période à venir.

Le Médiateur renouvelle sa recommandation, tant sur l'accessibilité des clients au dispositif de traitement des réclamations que sur les délais de traitement par EDF.

2. Mieux informer les clients sur les évolutions de prix



La recommandation émise en 2024

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

ACTIONS DE LA DIRECTION DU MARCHÉ D'AFFAIRES D'EDF ET RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR À SON INTENTION

Les actions de la Direction du marché d'affaires

Pour des raisons techniques, la mise en place d'un nouveau système d'information du Marché d'Affaires en 2020-2021 a conduit à désaligner, pour quelques contrats lors de leur migration, les dates d'échéance figurant sur les factures par rapport à celle fixée dans le contrat. Cette difficulté ne concerne qu'une très faible part de contrats qui avaient été conclus avant 2021, ce stock s'éteignant progressivement au fur et à mesure de la résiliation des contrats. Tous les nouveaux contrats souscrits depuis le changement de système d'information ont des dates qui sont identiques entre le contrat et la facture.


Une analyse des dossiers concernés est réalisée au cas par cas lorsqu'un client nous adresse une réclamation, afin de trouver une solution qui satisfasse le client.

L'AVIS DU MÉDIATEUR


Aucune saisine n'a été reçue en 2025 sur ce point particulier. Ce résultat démontre le traitement satisfaisant de la situation par la Direction du Marché d'Affaires.

Plus largement, dans un contexte de baisse puis de stabilisation des prix, le Médiateur n'observe plus de saisines notables relatives à l'information sur l'évolution des prix.

La recommandation a porté ses fruits.



La médiation en pratique



26 ans
de médiation
du groupe EDF

133 heures
de formation continue

10 personnes
en effectif permanent



“ La médiation offre une alternative plus rapide et moins coûteuse qu’un contentieux.

Une instance indépendante et facile d’accès

Le groupe EDF a créé il y a plus de 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 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 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 conten-

tieux 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.

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 des 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, 77 entités sont référencées en France,** couvrant tous les secteurs économiques. Plus de 60% 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.



Un rayonnement en France et en Europe

Club des médiateurs de Services au Public

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 32 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 2025 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 co-animé un groupe de travail sur l'Intelligence artificielle et les nouvelles technologies, dont les réflexions se poursuivent.

clubdesmediateurs.fr

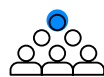
EEMG

L'European Energy Mediators Group (EEMG) rassemble les organes de médiation des grands énergéticiens européens : en France, Belgique, Italie, Suède, Allemagne, Espagne 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, et pour relayer les bonnes pratiques et pour défendre sa position quant aux réflexions menées 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.

www.eemg-mediators.eu



58 millions
de consommateurs



13 622
saisines



6 523
dossiers instruits, avec
un taux de succès de 92%



25
recommandations
d'amélioration émises

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.



“

Le requérant a désormais la possibilité de suivre, s'il le souhaite, les analyses et propositions des directions ou filiales, parties prenantes au litige. Il a **accès aux contributions en toute transparence et en temps réel.**

Cette évolution sur les saisines déclarées recevables par le Médiateur respecte le principe du contradictoire tout en garantissant la confidentialité des échanges. Elle permet de **renforcer la confiance dans le processus de médiation** et participe à faire converger les parties prenantes vers une solution amiable.



“

Révéléateur des dysfonctionnements récurrents et des sources d'insatisfaction, le Médiateur alerte et propose à l'entreprise des voies de progrès. **L'amélioration des pratiques bénéficie au plus grand nombre et contribue à l'efficacité des dispositifs.**

Une équipe à votre écoute



“

L'instruction des litiges en médiation permet une écoute impartiale des parties prenantes au litige, afin de **cheminer ensemble vers une solution pérenne et satisfaisante pour tous.**



“

En 2025, mon activité s'est exercée dans un contexte particulièrement tendu pour les microentreprises, fragilisées par les effets de la crise de l'énergie. Les situations rencontrées ont souvent dépassé la seule dimension contractuelle pour révéler des difficultés économiques et humaines profondes.

Lorsque les demandes ne pouvaient être satisfaites ni en droit ni en équité, le rôle du médiateur a été avant tout d'expliquer, de mettre en perspective et d'écouter.

Cette démarche pédagogique et impartiale a permis, dans de nombreux cas, d'apaiser les incompréhensions et d'aboutir à une résolution du litige acceptable pour les parties.

Une équipe à votre écoute



“

En médiation, chaque partie reste in fine libre d'accepter ou non la solution issue des échanges.

Dans plus de 80 % des cas pour lesquels je suis sollicité, la solution est retenue par les parties permettant ainsi de solder le litige de façon positive. Ce taux de réussite témoigne de l'intérêt de la démarche et de la qualité de l'instruction des dossiers.

Dans les autres cas, les parties conservent la possibilité de poursuivre leur action, en particulier en justice, sans que la parenthèse de la médiation ne les pénalise.

Le traitement d'un dossier étant rapide (moins de 60 jours en moyenne), on peut sans conteste affirmer qu'en médiation soit chaque partie a gagné, soit aucune n'a rien perdu!



“

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



“

La médiation s'impose de plus en plus comme une alternative privilégiée pour résoudre les différends. Ce mode amiable de résolution des conflits permet aux parties de trouver ensemble une solution à leur litige, avec l'aide d'un tiers neutre et impartial. **La médiation offre une véritable opportunité de résoudre les conflits de manière durable tout en préservant les relations entre les parties.**

L'un de ses avantages les plus précieux réside dans sa capacité à préserver, voire à restaurer, ces relations. Mon rôle au sein de la médiation est de faciliter la communication entre les parties en conflit pour les aider à trouver une solution mutuellement acceptable, afin de résoudre leur litige de la manière la plus efficace possible.



“

Grâce à une écoute attentive des requérants, le processus de médiation offre l'occasion de les informer de manière personnalisée sur leurs droits, et les accompagner dans la résolution de leur litige. **Mes objectifs principaux sont de rétablir la confiance et le dialogue entre les parties** afin que les propositions délivrées garantissent le respect des règles de droit et l'équité entre les parties.



“

Mon métier ? En tant que chargée de mission, c'est un enjeu quotidien et un plaisir renouvelé **d'être à l'écoute des requérants, de comprendre la situation et de trouver une solution qui satisfasse toutes les parties.**

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.

Les 3 étapes de la médiation

La médiation en pratique



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 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 alors de choisir l'un des deux, conformément à la convention signée entre les deux médiateurs.

* 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.

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.

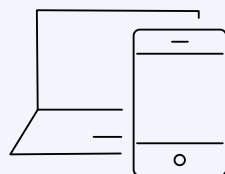
Pour la médiation conventionnelle, le rôle du Médiateur est d'offrir un espace de dialogue entre les parties et de mettre en œuvre un processus pour qu'elles trouvent elles-mêmes la solution mettant fin au litige. Le Médiateur n'est alors pas tenu de proposer une solution.

Comment saisir le Médiateur ?

La médiation
en pratique



- › 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



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