

LE MÉDIATEUR DU GROUPE EDF

RAPPORT 2015

http://mediateur.edf.fr

SOMMAIRE

PAGE 04 I **LA LETTRE AU PRÉSIDENT**

PAGE 06 I **LES FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE 2015**

PAGE 09 I **L'ACTIVITÉ DU MÉDIATEUR**

PAGE 15 I **LES CAUSES DE LITIGES**

PAGE 25 I **LES RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR**

PAGE 31 I **LES PRINCIPES ET VALEURS**



Pour saisir le médiateur et suivre l'avancée de votre litige :
www.mediateur.edf.fr

ÉQUITÉ
IMPARTIALITÉ
RECHERCHE DE
SOLUTIONS AMIABLES
TRANSPARENCE
CONFIDENTIALITÉ
RESPECT DES PERSONNES
EFFICACITÉ
INDÉPENDANCE
ÉCOUTE



LA MÉDIATION REPLACE L'HUMAIN, L'ÉCOUTE ET LE BON SENS **AU COEUR DE LA RELATION**

Monsieur le Président,
En tant que médiateur du groupe EDF, je vous présente les observations majeures réalisées par la Médiation qui concernent les relations entre les directions et filiales du groupe EDF et leurs parties prenantes.

Le nombre de saisines recevables en médiation a été stable en 2015 (+1 %) mais avec une baisse de la part des saisines des clients particuliers, 86 % (91% en 2014) au profit des saisines formulées par des clients du marché d'affaires. Près de deux saisines sur trois portent sur la vie des contrats (mouvements de prix, estimation des index, rectification des consommations suite à des dysfonctionnements de compteurs). À cet égard, le déploiement du compteur Linky, qui a débuté en fin d'année 2015, devrait permettre de couper court à bon nombre de litiges, particulièrement ceux mettant en cause les régularisations de consommations après des estimations successives.

Dans un contexte de concurrence accrue, les clients font régulièrement preuve de la confiance qu'ils placent dans l'entreprise. Conscients de la valeur de cette confiance, ils en deviennent d'autant plus exigeants, et d'autant plus amers et virulents lorsqu'elle est trahie. Agent pacificateur de la relation, la médiation y replace l'humain, l'écoute et parfois le simple bon sens. La médiation permet aussi de proposer une écoute particulière à des clients qui expriment leur désarroi face à une digitalisation accrue,



alors que leur situation ne leur permet pas d'accéder aux moyens d'échanges électroniques. Dans un autre registre, certains usagers du réseau, disposant d'équipements électroniques de plus en plus nombreux et de plus sensibles, expriment leur insatisfaction quant à la qualité de leur fourniture d'électricité, particulièrement dans des zones rurales, ou lorsqu'ils se trouvent placés « en bout de ligne ».

RECOMMANDATION D'AMÉLIORATIONS

S'inscrivant dans une logique de progrès, ma mission consiste, au-delà du traitement amiable des litiges, à formuler des recommandations d'amélioration. Entendues par les directions et filiales du Groupe, celles-ci sont dans leur très grande majorité intégrées dans des plans d'actions. Elles peuvent parfois paraître lentes à devenir opérationnelles, mais des résultats concrets émergent. Il en est ainsi, par exemple, des litiges concernant les travaux effectués chez des particuliers par des entreprises partenaires. La chute très significative du nombre de demandes reçues par mes services en témoigne. Pour l'année à venir, ma recommandation commune à l'ensemble des directions et filiales porte sur la rigueur : rigueur à porter à tous les stades de la relation, dans la gestion du contrat, dans le suivi des demandes formulées, qu'il s'agisse des clients bien sûr mais aussi des fournisseurs et sous-traitants et de l'ensemble des parties prenantes externes du Groupe.

2015 a vu évoluer le contexte de la médiation d'une manière générale, et notamment celui de la médiation d'entreprise. En effet, la Directive Européenne de 2013 sur le traitement extra-judiciaire des litiges de consommation a été transposée en droit français par l'Ordonnance du 20 août 2015. L'enjeu est double : d'une part il s'agit de généraliser et de favoriser la médiation pour tous les secteurs de la consommation et d'autre part, de garantir aux consommateurs un recours gratuit de qualité.

UN ENGAGEMENT FERME

Après avoir été auditionné par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECM), j'ai été agréé Médiateur de la consommation pour le groupe EDF, et, à ce titre, notifié auprès de la Commission Européenne.

Comme mes prédécesseurs avaient eu l'occasion de le faire dans un autre contexte, je m'étais engagé fermement pour la reconnaissance de la médiation d'entreprise, et singulièrement celle du groupe EDF. En m'inscrivant sur la liste des médiateurs de la consommation, la CECM approuve ses qualités d'indépendance, d'impartialité et d'efficacité. Aussi, je m'engage à les préserver, avec la contribution active de l'équipe qui m'entoure. De même, je veillerai à ce que l'ensemble des directions et filiales concernées du groupe EDF offrent effectivement un accès aisé à la médiation, au-delà même du strict périmètre de la consommation.

Alain BRIÈRE
Médiateur du groupe EDF



L'ACTUALITÉ DE LA MÉDIATION

Tour d'horizon de l'activité du médiateur du groupe EDF, et de la médiation en 2015 auprès des associations, instances et institutions européennes et françaises.

Consommation

LA MÉDIATION POUR TOUS

En 2015 est entré en vigueur un nouveau cadre juridique pour la médiation. Entre janvier et avril, un comité de pilotage présidé par Christophe Caresche a réuni professionnels et consommateurs en vue de transposer la directive du 21 mai 2013 sur le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (RELC). Ce comité a préparé l'ordonnance n°2015-1033 qui répond à quatre objectifs principaux :

- Une couverture effective de tous les secteurs professionnels par des mécanismes de médiation de la consommation.
- La détermination des procédures mises en œuvre et des critères de qualité et d'indépendance pour les médiateurs.
- Le contrôle et l'évaluation de ces médiateurs.
- Une information claire et accessible délivrée par les professionnels à destination des consommateurs sur le médiateur dont ils relèvent.

Référencement des médiateurs

Cette ordonnance a ensuite été complétée par les décrets n°2015-1382 du 30 octobre et n°2015-1607 du 15 décembre 2015 qui définissent les conditions de désignation des médiateurs d'entreprise, ainsi que par l'arrêté de du 15 décembre 2015 qui nomme les membres de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CEMC).
Ce nouvel organe évalue l'activité des médiateurs de la consommation, s'assure de la bonne mise en œuvre des procédures prescrites par l'ordonnance et veille au respect des conditions posées pour la nomination du médiateur. Il établit également le référencement des médiateurs respectant ces exigences puis les notifie à la Commission européenne.
Un Comité de désignation du médiateur de la consommation a été mis en place par le groupe EDF. Il est constitué de façon paritaire par les représentants de deux associations de consommateurs agréées : la Fédération Nationale des Familles de France avec Patrick Chrétien, et la Confédération Nationale du Logement avec François Lachgar. Y siègent également deux représentants du groupe EDF : Pierre Todorov, secrétaire général, et Philippe Monloubou, président du directoire d'ERDF.

GÉNÉRALISER LES DISPOSITIFS EFFICACES

« La France a une longue tradition de médiation dans le domaine de la consommation. Au cours des vingt dernières années, beaucoup de dispositifs de médiation ont vu le jour, que ce soit à l'initiative de grandes entreprises – EDF, la SNCF, La Poste – ou de certains secteurs professionnels comme celui des communications électroniques […]. ***La démarche actuelle permet donc de généraliser des dispositifs qui ont fait leurs preuves,*** *ce qui favorise la confiance entre consommateurs et professionnels en facilitant la résolution de leurs éventuels litiges. »*

Discours prononcé le 28 octobre 2015 à la Conférence du Club des médiateurs de service au Public par **Martine Pinville,** secrétaire d'État chargée du Commerce, de l'Artisanat, de la Consommation.



> Alain Brière a été nommé à l'unanimité au poste de médiateur de la consommation du Groupe avec un mandat de trois ans pour accomplir sa mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable.

Alain Brière a été nommé à l'unanimité au poste de médiateur de la consommation du Groupe avec un mandat de trois ans pour accomplir sa mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable. Sa rémunération est établie sans considération du résultat des médiations réalisées sous son mandat, et pendant l'exercice de sa mission, le médiateur n'est lié par aucun lien hiérarchique ou fonctionnel avec le groupe EDF.
Après avoir été auditionné par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECM), il a été agréé médiateur de la consommation pour le groupe EDF, et, à ce titre, notifié auprès de la Commission Européenne.



Énergie

UNE EXCEPTION POUR LE TRAITEMENT AMIABLE DES LITIGES



L'ordonnance du 20 d'août 2015 (voir l'article précédent : « La médiation pour tous ») pose le principe selon lequel « *Un litige pourra être examiné par un seul médiateur* » et prévoit que « *lorsqu'un médiateur public est compétent pour procéder à la médiation d'un litige de consommation, ce litige ne peut donner lieu à d'autres procédures de médiation conventionnelle, […] sous réserve de l'existence d'une convention, notifiée à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation […] qui répartit les litiges entre les médiateurs concernés.* »

Médiateur du groupe EDF et médiateur national de l'énergie

C'est le cas pour les litiges relevant de la compétence du médiateur national de l'énergie (MNE) (article L. 122-1 du Code de l'énergie) et l'ordonnance comporte donc une exception. Le médiateur du groupe EDF et le médiateur national de l'énergie (MNE) ont signé le 22 décembre 2015 une convention qui coordonne l'intervention des deux médiateurs et conforte ainsi les dispositions qui avaient déjà été mises en œuvre au cours de l'année.

Club des médiateurs de service au public

ACTEUR RECONNU PAR LES POUVOIRS PUBLICS



Le médiateur du groupe EDF, membre fondateur du Club des médiateurs de services au public en 2002, a, cette année encore, contribué aux activités de cette association notamment avec l'animation du site internet « clubdesmediateurs.fr » qui connaît une fréquentation et un succès grandissants.
Les évolutions de la médiation, particulièrement dans le domaine de la consommation, ont été au cœur des échanges entre les membres du Club. Ce sujet d'actualité était d'ailleurs le thème du colloque organisé par le Club le 28 octobre : « La médiation étendue à tous les secteurs de la consommation : échanges sur l'esprit, les moyens et la méthode. ».

Formations spécifiques

Tous les médiateurs membres du Club sont animés par les mêmes valeurs et respectent la charte qui les porte. Le médiateur du groupe EDF s'y conforme et veille à ce que son équipe la respecte. Au-delà de ces valeurs, la médiation se déroule selon un processus spécifique nécessitant des compétences professionnelles particulières. Aussi, les nouveaux arrivants au sein de l'équipe du médiateur du Groupe suivent la formation proposée par le Club en collaboration avec l'IGPDE (Institut de Gestion Publique et du Développement Économique). Pour leur part, les membres de l'équipe participent aux modules de formation continue comme celui portant sur « La médiation sous l'angle juridique » organisé en octobre 2015.

L'ACTUALITÉ DE LA MÉDIATION

EEMG

UNE NOUVELLE DYNAMIQUE DE PARTAGE DES BONNES PRATIQUES EN EUROPE

Le médiateur du groupe EDF est un membre actif de l'European Energy Mediators Group (EEMG) qui réunit les médiateurs des énergéticiens européens comme Engie et EDF en France, EDP au Portugal, Endesa en Espagne, E.ON en République Tchèque et en Suède, Norges Energi en Norvège ou encore Vattenfall en Suède. Depuis plusieurs années, ce groupe s'attache à promouvoir la médiation d'entreprise, notamment auprès des instances européennes. L'EEMG constitue un lieu privilégié de partage des bonnes pratiques et des expériences de chacun des membres. La transposition de la Directive européenne sur le Règlement Extrajudiciaire des Litiges de Consommation en 2015 a, à cet égard, impulsé une nouvelle dynamique dans le groupe.



Groupe EDF

DE L'ART DE PROMOUVOIR LA MÉDIATION

Lorsque Alain Brière a entamé son tour de France en 2014, ses objectifs étaient d'expliquer les fondements de la médiation, de faire connaître ses évolutions réglementaires et leurs impacts, de transmettre les recommandations d'amélioration afin de réduire le nombre de litiges et de faire progresser la satisfaction des parties prenantes externes au Groupe.
Au cours de huit étapes rassemblant plus de 300 personnes, le médiateur et son équipe ont ainsi pu aller à la rencontre des directions et filiales du Groupe. Les échanges ont permis de renforcer la collaboration dans le respect de l'indépendance du médiateur afin de garantir que l'instruction des litiges soit la plus efficace possible et conduise à une solution acceptable par tous. C'est dans ce même esprit de pédagogie et d'échange de bonnes pratiques que le médiateur du Groupe a rencontré les représentants d'EDISON en juin 2015.



Associations de consommateurs

CONFIANCE RÉCIPROQUE

Depuis plus de quinze ans, le médiateur du groupe EDF s'attache à entretenir de bonnes relations avec les associations de consommateurs qui constituent des intermédiaires et des acteurs essentiels entre les clients d'EDF et l'entreprise mais aussi entre les clients d'EDF et le médiateur lui-même lors des résolutions de litiges. Ces relations sont confortées par des rencontres régulières. En 2015, celles-ci ont donné lieu à des échanges sur la médiation elle-même, qui reste un recours privilégié pour les associations lorsque leurs adhérents recherchent une solution amiable et équitable pour leurs différends avec l'entreprise.
Trois plénières organisées par le médiateur en 2015 ont permis aux associations de consommateurs de découvrir les orientations du plan stratégique CAP 2030 et les enjeux de la COP 21, et de débattre de l'actualité du secteur de l'énergie et de l'entreprise avec le président-directeur général du groupe EDF, Jean-Bernard Lévy.

En 2015, la médiation reste un recours privilégié pour les associations de consommateurs lorsque leurs adhérents recherchent une solution amiable et équitable pour résoudre leurs différends avec l'entreprise.

DES REQUÉRANTS **MIEUX INFORMÉS**



5000

C'est le nombre de demandes déposées auprès du médiateur en 2015.

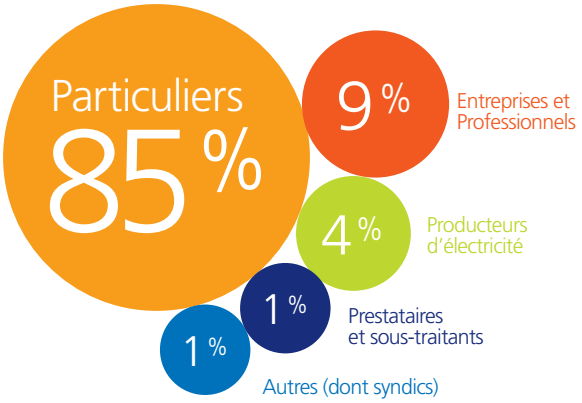
28 %

C'est la part des dossiers recevables.

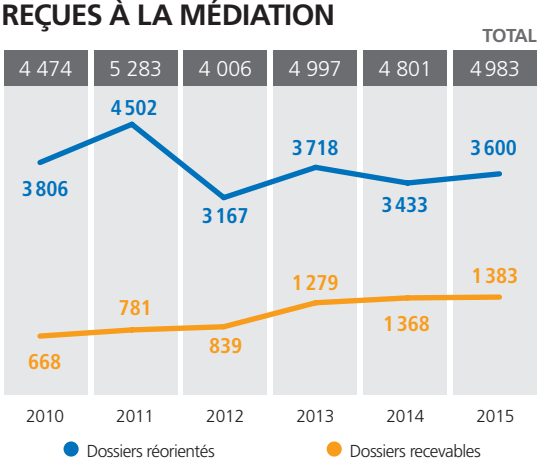
www.mediateur.edf.fr

L'ANNÉE 2015 EN CHIFFRES

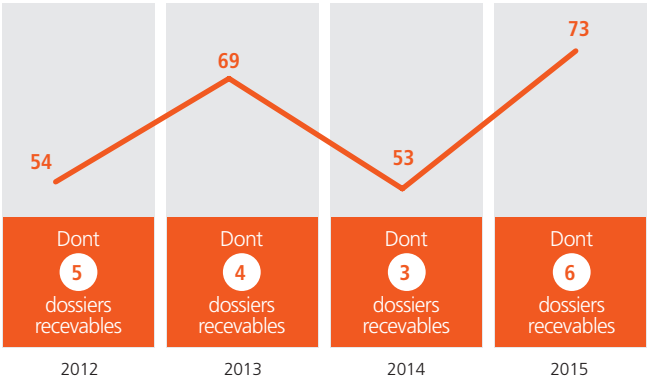
TYPE DE DEMANDEURS POUR LES DOSSIERS RECEVABLES



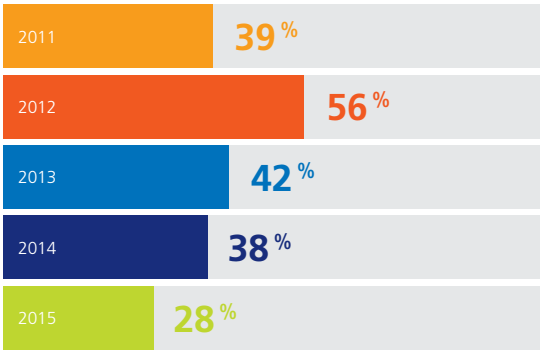
ÉVOLUTION DES DEMANDES REÇUES À LA MÉDIATION



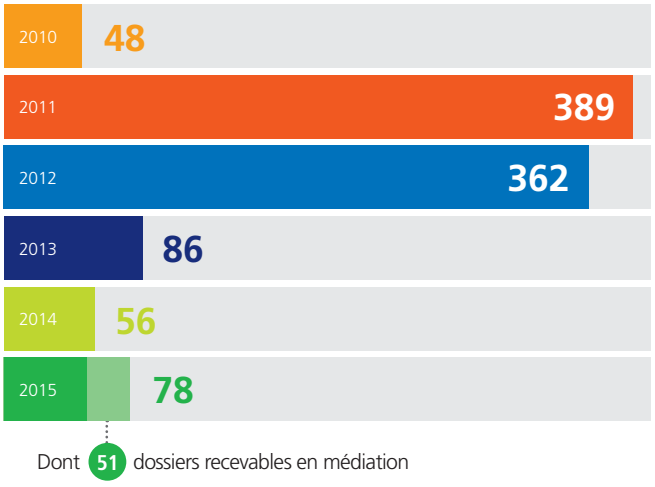
ÉVOLUTION DES DEMANDES REÇUES À LA MÉDIATION – CLIENTS EDF SEI



PART DES DEMANDES RÉORIENTÉES EN CIRCUIT ROUGE

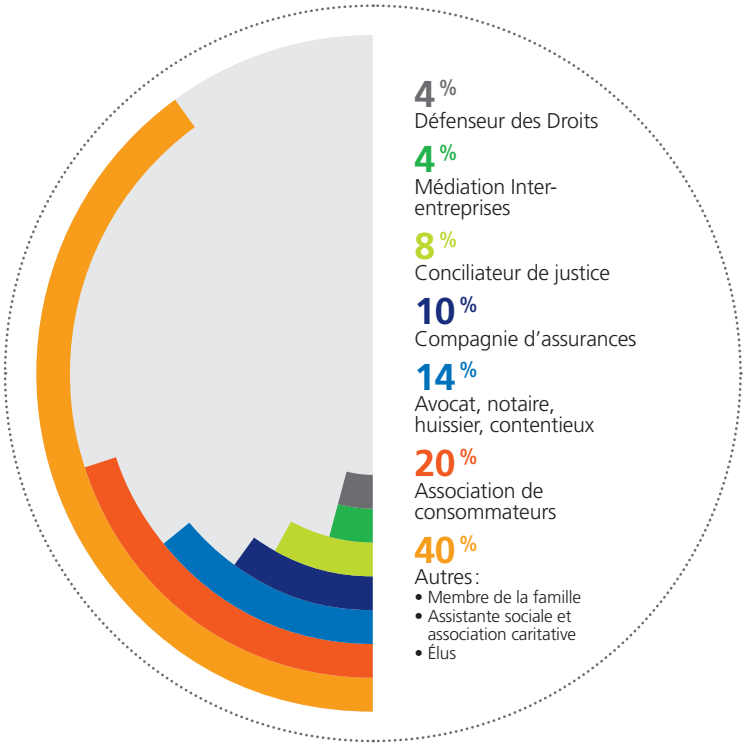


NOMBRE DE SAISINES DE PRODUCTEURS D'ÉLECTRICITÉ PHOTOVOLTAÏQUE REÇUES PAR LE MÉDIATEUR



Dans **70 %** des cas, le médiateur apporte une satisfaction totale ou partielle au requérant.

RÉPARTITION DES INTERMÉDIAIRES POUR LES DOSSIERS RECEVABLES



TAUX D'ACCEPTATION DES RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR



ACCEPTATION

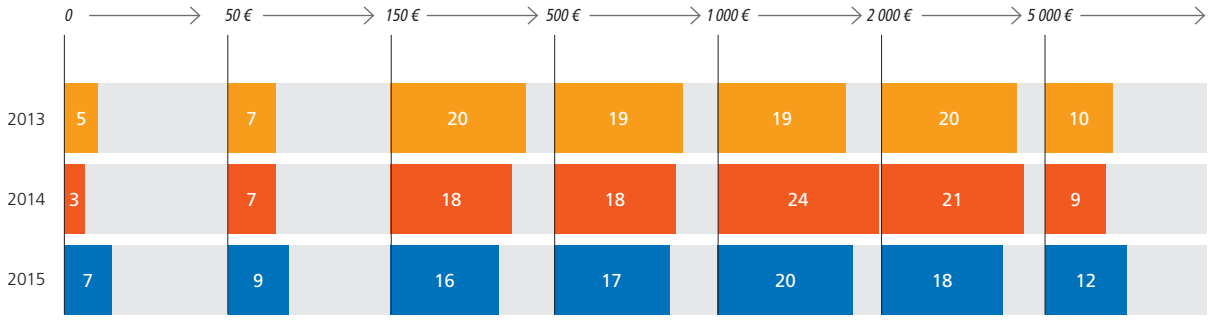
92 %



CONTESTATION

8 %

RÉPARTITION DES DOSSIERS RECEVABLES SELON LE MONTANT DES LITIGES (EN %)



Si le nombre de demandes déposées auprès du médiateur a peu augmenté (4 % en 2015 soit près de 5 000 dossiers), la part des dossiers recevables est restée stable.

PLUS DE DEMANDES, UN TAUX DE DOSSIERS RECEVABLES QUI RESTE STABLE

PLUS D'INFORMATION, MOINS DE RÉORIENTATION

Près de 5000 demandes ont été formulées auprès du médiateur du groupe EDF en 2015 soit une hausse de 4 % par rapport à l'année précédente. La part des dossiers recevables en médiation reste cependant stable (28 %).
Le nombre de demandes qui font l'objet d'une réorientation vers les services de traitement des réclamations des directions opérationnelles et des filiales est relativement important mais a tendance à baisser grâce au fait que les requérants sont mieux informés des étapes préalables à la saisine du médiateur. La pédagogie a en effet été renforcée ces dernières années et les services de traitement des réclamations en instance d'appel sont plus visibles et plus facilement accessibles *via* internet.
L'augmentation du nombre de dossiers réorientés en 2015 est liée à deux effets conjoncturels :

- La régularisation tarifaire 2012-2013 issue de la décision du Conseil d'État : le principe même de cette régularisation étant la plupart du temps en cause, de nombreux clients se sont manifestés directement auprès du médiateur.
- Des entreprises et des professionnels expédient des règlements à l'adresse du médiateur sans pour autant faire part d'un litige ou d'une réclamation en particulier.

UN CIRCUIT ROUGE EN BAISSE

Les demandes liées à des situations d'urgence ou pour lesquelles une réponse est attendue depuis plus de deux mois font l'objet d'une réorientation en « Circuit Rouge ». Celles-ci ont globalement diminué, passant de 38 % des demandes réorientées en 2014 à 28 % en 2015. Si la tendance baissière est générale, la part de ces demandes est très contrastée selon qu'elles concernent les directions d'EDF ou les filiales. Ainsi, la part des « Circuits Rouges » atteint encore 66 % pour ERDF (68 % en 2014), 46 % pour les Systèmes Énergétiques Insulaires (58 % en 2014), 36 % pour la Direction du marché d'affaires (53 % en 2014).



« La bonne nouvelle est arrivée ce matin. Je ne veux pas attendre pour (vous) remercier pour votre obligeance et votre dévouement. Je vais vite ranger ce dossier qui commençait à prendre un certain volume. »

« Voilà qui me paraît de la plus grande correction. D'une part bien sûr pour le dédommagement mais surtout pour la reconnaissance de cette bévue ? »

SAISINE RECEVABLE EN MÉDIATION ? SAISINE RÉORIENTÉE ?

Une saisine est déclarée **recevable** par le médiateur du groupe EDF lorsque le niveau local puis le niveau national (ou instance d'appel) ont apporté, l'un à la suite de l'autre, une réponse écrite à la réclamation formulée par le requérant. Dans ce cas, le médiateur étudie le dossier dans toutes ses composantes, questionne les parties et recherche une solution équitable et acceptable par les parties en litige. Il apporte ensuite une proposition écrite sous la forme d'une recommandation que les parties restent libres de mettre en œuvre ou pas.

Une saisine est déclarée **réorientée** lorsque le litige n'a pas fait l'objet d'une réponse au niveau local et/ou national par le service compétent. Le médiateur le signifie alors au requérant et transmet la demande aux bons interlocuteurs. Lorsque la réclamation initiale est restée plus de deux mois sans réponse, ou lorsque la demande présente un caractère d'urgence (coupure imminente par exemple), la réorientation est réalisée dans le cadre d'un circuit spécifique, le Circuit Rouge, pour être traité plus rapidement par les instances d'appels. Ce dispositif est en cours d'évolution conformément aux exigences réglementaires.

Quel que soit le mode de saisine, courrier ou voie électronique, et que sa demande soit recevable ou non, le requérant a accès à un espace sécurisé sur le portail internet du médiateur qui lui garantit la bonne prise en charge de sa demande et une information en temps réel sur l'avancée de son traitement.

MOINS DE DOUBLE INSTRUCTIONS AVEC LE MNE

Sur 1 383 dossiers satisfaisant *a priori* aux conditions de recevabilité en médiation, 5 % n'ont finalement pas été instruits par le médiateur. En 2014, cette proportion atteignait 3 %. Cette évolution fait suite à la mise en œuvre anticipée des dispositions prévues par l'ordonnance du 20 août 2015 sur les litiges de consommation d'une part, et les dispositions prévues dans la convention de collaboration avec le médiateur national de l'énergie d'autre part. Plus précisément, il s'agit de demandes d'intervention auprès du médiateur du groupe EDF alors que le litige a déjà donné lieu à une recommandation de la part du médiateur national de l'énergie. Dans d'autres cas, il s'agit de demandes formulées à la fois au médiateur du groupe EDF et au médiateur national de l'énergie. Après avoir été informé que deux instructions ne pouvaient être menées en même temps, le requérant a alors choisi d'être directement pris en charge par le médiateur national de l'énergie.

VERBATIM

« Merci pour votre intervention : ça fait plaisir de voir un peu de justice logique plutôt qu'administrative. »

« EDF m'informe qu'elle appliquerait votre recommandation. Je vous remercie de votre intervention juste et efficace qui me permet de récupérer de manière légitime une grande partie du montant excédentaire versé. »

« Il est évident que vous avez passé beaucoup de temps à considérer la situation. Je dois vous remercier de votre effort, de votre honnêteté et de votre impartialité. »



PLUS DE PARTICULIERS, ENCORE PLUS DE PROFESSIONNELS

La grande majorité des requérants reste les clients particuliers et le nombre de saisines continue d'augmenter. Leur part a cependant diminué par rapport aux clients professionnels, passant de 91 % des demandes instruites en Médiation en 2014 à 85 % en 2015. En effet, le nombre de litiges concernant les clients du marché d'affaires a augmenté (157 dossiers en 2015 pour 113 en 2014).
Pour l'ensemble de ces clients, la partie principale au litige est EDF. Dans 77 % des cas, ERDF est également partie. De manière très marginale, GRDF est partie au litige lorsqu'il porte sur un contrat de fourniture de gaz naturel. En 2015, une trentaine de dossiers ont été instruits dans ce cadre (en baisse de 29 % par rapport à 2014).
Dans les territoires insulaires (Corse, Archipel de Guadeloupe, Martinique, Guyane, île de la Réunion, Saint Pierre et Miquelon), EDF est représentée par la Direction des Systèmes Énergétiques Insulaires (SEI). Elle y exerce toutes les activités de service public de l'électricité : production, distribution et commercialisation. Le nombre de dossiers reçus par le médiateur concernant EDF SEI a augmenté de 38 % entre 2014 et 2015, et seule une part très marginale de ceux-ci était recevable en médiation.

Photovoltaïque : forte croissance pour les producteurs d'électricité

Le nombre de demandes formulées par les producteurs d'électricité photovoltaïque a été multiplié par quatre avec près de soixante dossiers instruits en 2015 contre 13 dossiers en 2014. Ces litiges concernent dans leur très grande majorité EDF Obligation d'Achat, entité en charge notamment de la gestion des contrats d'achat d'électricité.

Fournisseurs et sous-traitants : peu de litiges mais forts enjeux

Avec une dizaine de dossiers, les litiges reçus par le médiateur mettant en cause EDF et ERDF ainsi que leurs sous-traitants reste stable. Ces litiges comportent tous des enjeux financiers importants et peuvent engager la pérennité du requérant quand il s'agit d'une PME. S'ils sont recevables, ils font l'objet d'un traitement en médiation présentielle. Une ou plusieurs réunions de médiation sont alors organisées avec les parties. Le médiateur est garant d'un processus amiable qui conduit les parties à formuler leur propre solution et à s'engager à la mettre en application en toute confidentialité.

VERBATIM

« Je suis relativement satisfait car j'ai apprécié votre analyse très documentée, le fait que vous admettiez l'anomalie et que vous proposiez une solution de dédommagement. Le compte n'y est pas tout à fait mais je ne vais pas chipoter et souhaitais avant tout valoriser votre démarche. »

« Je vous remercie surtout d'avoir pris le temps de me lire, de m'écouter, et donc de bien comprendre mon attente. Je n'ai eu jusqu'à présent que des réponses automatiques, sans jamais (que soit pris) le soin de comprendre ma véritable demande. »

SAISINES DIRECTES D'ABORD !

La part des saisines formulées directement par les personnes concernées par le litige représente 88 % des dossiers recevables en médiation et reste stable. Sur la part des dossiers portés par un intermédiaire, les associations de consommateurs marquent un recul au profit des conciliateurs de justice et des avocats. À noter également l'augmentation du nombre de dossiers portés par des élus. Le nombre de dossiers transmis par le Défenseur des Droits ou ses délégués reste stable.



CANAL DE SAISINE : LE RETOUR (PROVISOIRE) DE L'ÉCRIT…

Depuis la mise en service du nouveau portail du médiateur du groupe EDF en septembre 2013, le recours à ce canal a connu une très forte progression… qui marque cependant le pas, notamment depuis le milieu de l'année 2015, à 34 % fin décembre.
Les échanges dans le cadre de l'instruction du litige n'en sont pas moins digitaux ! En effet, même si la saisine est parvenue au médiateur par voie postale, un espace sécurisé est mis à la disposition du requérant d'une part, des directions et filiales du groupe EDF d'autre part, pour faciliter les échanges. De même, l'évolution des comportements au profit des outils mobiles guide le médiateur dans les projets d'évolution de son activité et de son accessibilité.

MONTANTS EN JEU : UNE ÉVOLUTION HÉTÉROGÈNE

Les montants moyens (2 060 euros en 2015) et médian (1 190 euros en 2015) des litiges présentent une relative stabilité par rapport à 2014. En revanche, la répartition par tranche révèle une hausse de la part des litiges dont l'enjeu est supérieur à 5 000 euros d'une part, ainsi que ceux qui sont inférieurs à 150 euros d'autre part.
Cela s'explique par les deux thématiques apparues en 2015 : la forte croissance des litiges des producteurs photovoltaïques, litiges qui portent sur des montants de plusieurs dizaines de milliers d'euros, et le rattrapage tarifaire 2012 pour des litiges qui pouvaient porter sur des montants de l'ordre de 30 euros.

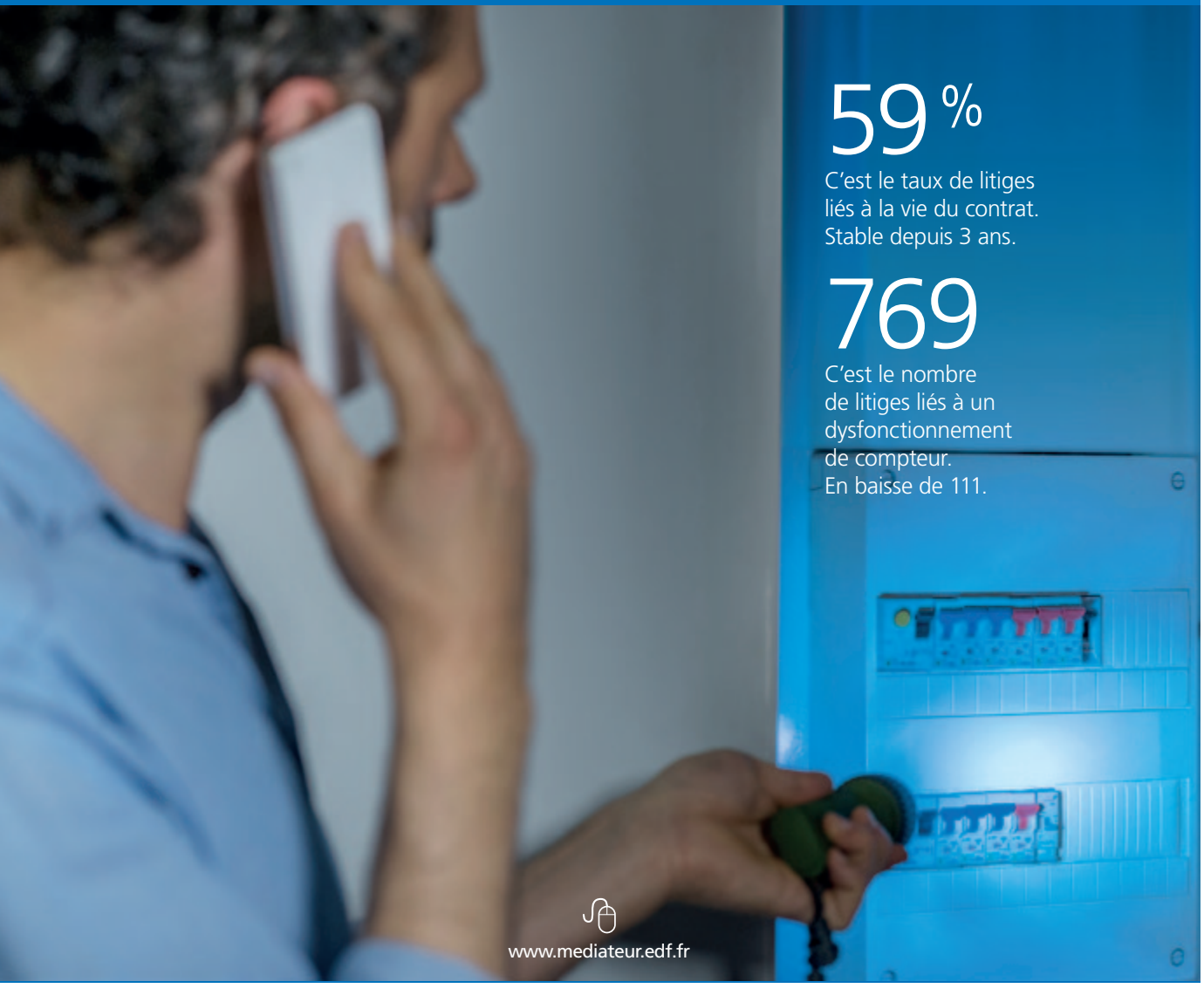
DES LITIGES RAPIDEMENT RÉSOLUS

Le médiateur a émis 1 318 recommandations en 2015 soit presque autant qu'en 2014. Malgré des litiges plus complexes à instruire nécessitant des recherches approfondies, le médiateur a encore amélioré ses délais de traitement : 93 % des recommandations ont été émises dans un délai inférieur à deux mois, avec un délai moyen de 46 jours contre 53 jours en 2014.

SATISFACTION DES REQUÉRANTS : « MERCI MAIS… »

En 2015, dans 70 % des cas, le médiateur a donné totalement ou partiellement satisfaction à la demande du requérant. La part des satisfactions totales a été plus importante cette année (17 % contre 15 % en 2014). On peut cependant noter une légère baisse du taux d'acceptation des recommandations du médiateur par le requérant : en 2015, elle s'établit à 92 % soit 1,5 point de moins qu'en 2014.
Comme chaque année, le médiateur a invité les requérants à exprimer leur perception du traitement de leur litige par ses services. Dans plus d'un cas sur deux, l'intervention du médiateur est jugée utile et dans 60 % des cas, le plaignant conseillerait à son entourage de recourir au médiateur du groupe EDF si l'occasion se présentait.
Cette enquête permet aussi de constater que de nombreux requérants placent un grand espoir dans l'intervention du médiateur et restent convaincus qu'il leur donnera forcément raison et apportera une suite favorable à leur demande. Si tel n'est pas le cas, son impartialité est immédiatement remise en cause. Or, le travail du médiateur est d'amener les parties à trouver un point d'accord et de rétablir un équilibre dans la relation. De même, les parties restent libres de mettre en œuvre – ou pas – la recommandation établie par le médiateur. Cette particularité de la médiation nécessite sans doute d'être mieux présentée et expliquée.

DES DYSFONCTIONNEMENTS **RÉCURRENTS**



59 %

C'est le taux de litiges liés à la vie du contrat. Stable depuis 3 ans.

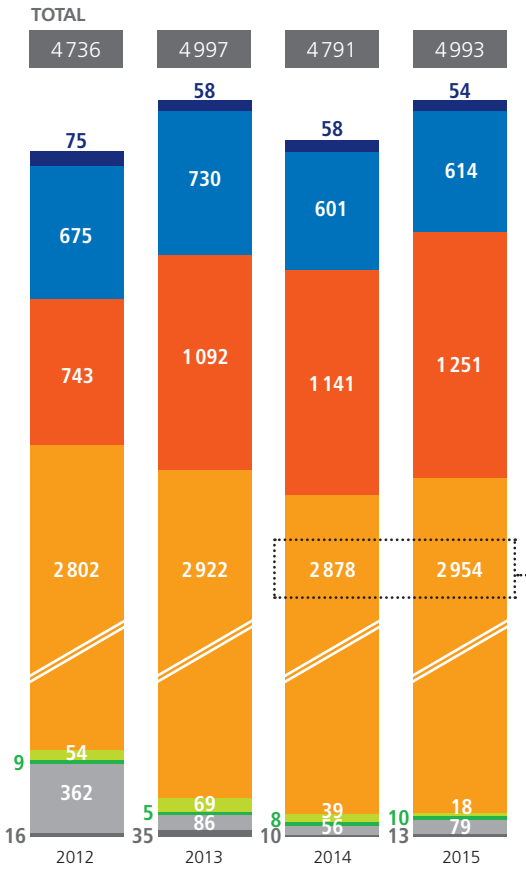
769

C'est le nombre de litiges liés à un dysfonctionnement de compteur. En baisse de 111.

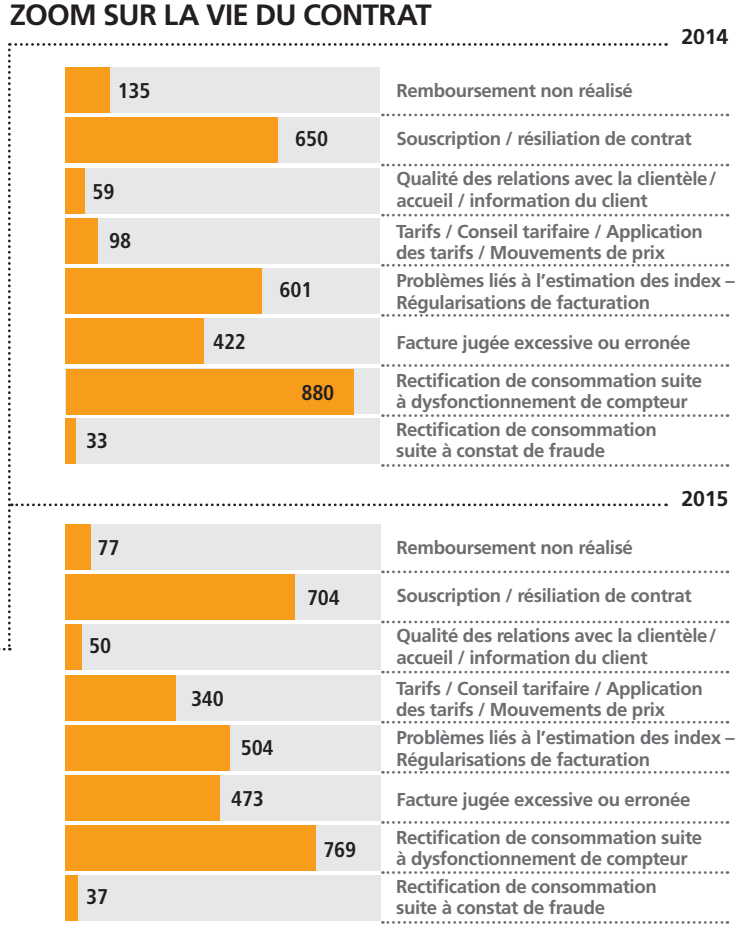
www.mediateur.edf.fr

De nouvelles causes de litiges mais aussi des dysfonctionnements récurrents.

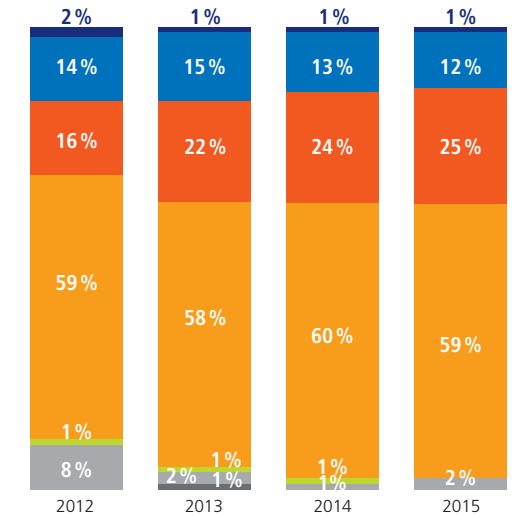
RÉPARTITION DES DEMANDES REÇUES EN NOMBRE



ZOOM SUR LA VIE DU CONTRAT

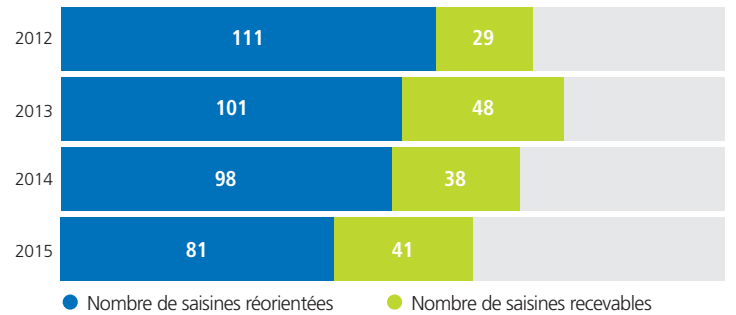


RÉPARTITION DES DEMANDES REÇUES EN %



- Ouvrages (lignes, postes, élagage)
- Exploitation du réseau (travaux, mise en service, branchements, sinistres, qualité de fourniture)
- Paiements
- Vie du contrat (relevé, qualité relation clientèle, tarifs, facturation)
- Action commerciale
- Prestataires du groupe EDF
- Producteurs d'électricité
- Divers

NOMBRE DE SAISINES RELATIVES AUX CONTRATS DE FOURNITURE DE GAZ NATUREL



NOUVELLES INSTALLATIONS PHOTOVOLTAÏQUES, NOUVEAUX LITIGES

Après une baisse continue du nombre de dossiers reçus en 2013 et 2014, l'année 2015 voit le nombre de litiges entre les producteurs d'électricité photovoltaïque et les services d'EDF Obligation d'Achat augmenter. Il est vrai que la situation – dite « P + Q » – est nouvelle : l'électricité fournie par une nouvelle installation photovoltaïque est achetée à un prix plus bas par EDF si cette installation est considérée comme l'extension d'une installation déjà existante exploitée par le même producteur.

En effet, afin de soutenir le développement de l'électricité photovoltaïque tout en prenant en compte le coût encore élevé de cette technologie, le gouvernement propose des tarifs d'achat d'électricité préférentiels *via* le mécanisme de l'obligation d'achat.

Lors de l'implantation d'une nouvelle installation photovoltaïque, l'Administration tient compte de l'existence d'autres installations ou projets d'installations « sur le même bâtiment ou la même parcelle cadastrale ». L'objectif est d'intégrer dans le prix d'achat les économies d'échelle induites par la proximité de ces installations, par rapport à des installations isolées.

Toute la difficulté réside dans le fait de déterminer ce que recouvrent les notions de « même bâtiment » et de « même parcelle cadastrale », mais les textes n'apportent pas de précision supplémentaire. Dans certains cas, la situation peut prêter à discussion. Il peut arriver, comme l'a relevé l'Administration, que tout en respectant à la lettre les textes réglementaires, des producteurs puissent en contourner l'esprit, par exemple en multipliant les installations sur des bâtiments peu éloignés mais situés sur des parcelles différentes.

Pour sa part, EDF Obligations d'Achat, tenue par des dispositions réglementaires très strictes, se réfère à la définition figurant dans les appels d'offres photovoltaïques émanant des Pouvoirs Publics.



VERBATIM

« Je ne conteste pas la décision du Conseil d'État. Je comprends aussi pourquoi EDF m'a envoyé une facture rectificative.
Ce que je conteste, c'est le montant de cette facture car la consommation prise en compte me semble excessive. Les services d'EDF se contentent de me rappeler la décision du Conseil d'État et de me menacer de contentieux sans jamais répondre à l'objet de ma demande : « Comment parvenez-vous à un volume de 4 194 kWh entre le 23 juillet 2012 et le 31 juillet 2013 alors que ce volume n'apparaît sur aucune de mes factures 2012-2013 ? »



RÉGULARISATION TARIFAIRE 2012-2013 : PLUS DE 260 RÉCLAMATIONS CHEZ LE MÉDIATEUR

Le 20 juillet 2012, par arrêté ministériel, l'augmentation des tarifs d'électricité a été limitée à 2 % pour tous les consommateurs ayant un contrat au Tarif Bleu.

Saisi par des fournisseurs d'électricité regroupés au sein de l'Association nationale des opérateurs détaillants en énergie, le Conseil d'État a annulé l'arrêté du 20 juillet 2012 par décision du 11 avril 2014 et demandé au gouvernement de prendre un nouvel arrêté tenant compte de la totalité des coûts d'EDF non couverts jusqu'à cette date.

Suite à cette injonction, l'arrêté du 28 juillet 2014 révise à la hausse (+ 5 %) les tarifs réglementés de l'électricité applicables pour la période comprise entre le 23 juillet 2012 et le 31 juillet 2013.

Cet arrêté conduit donc EDF, ainsi que les autres fournisseurs proposant des offres basées sur les tarifs réglementés, à refacturer l'écart entre la hausse qui aurait dû être appliquée et les tarifs effectivement appliqués durant la période concernée. La différence de prix correspond à un montant moyen d'environ 30 euros par ménage. Cette disposition vaut aussi pour les consommateurs qui ont entre-temps résilié le contrat concerné et/ou qui ne sont plus clients d'EDF aujourd'hui.

EDF a mis en œuvre cette régularisation à partir de mars 2015, soit sur une facture rectificative pour les contrats résiliés, soit sur plusieurs factures.

Cette situation a suscité des réclamations : le médiateur a reçu 260 demandes sur ce seul sujet, dont plus de 80 dossiers recevables en médiation. Au-delà de la contestation portant sur le principe même d'un rattrapage tarifaire, les dossiers examinés par le médiateur concernaient particulièrement des situations pour lesquelles le contrat était résilié, et/ou le montant de la facture avait fait l'objet d'un prélèvement.

Dans certains cas, le médiateur a pu observer que la lisibilité de la facture intégrant cette régularisation tarifaire était contestable. Dans d'autres cas, c'est le volume de consommation pris en compte pour cette régularisation qui était contesté ou suscitait une demande d'explication plus précise de la part du client.

VERBATIM

« Je tiens à garder mes Heures Creuses actuelles. J'ai investi dans un mode de chauffage électrique et une production d'eau chaude. Ce changement est pour moi une augmentation déguisée de ma facture et ma retraite n'est pas extensible. Je ne vais pas me lever à deux heures du matin pour lancer mon lave-vaisselle ! »



AUGMENTATIONS DÉGUISÉES ?

Le 1er septembre 2015, près de 200 000 clients des départements du Morbihan, du Maine et Loire et de la Charente Maritime ont vu la plage des Heures Creuses appliquée à leur contrat, modifiée.
Cette disposition était motivée par la nécessité pour ERDF d'optimiser ses réseaux face à l'évolution des besoins en énergie et à la nécessité de réduire les pointes de consommation.
Certains clients ou fournisseurs pensent – à tort – pouvoir choisir leurs plages d'heures creuses. En fait, seul ERDF est légitime à décider des plages mises à disposition et, le cas échéant, à les modifier moyennant un préavis de six mois, conformément aux Conditions générales de vente.
Les clients, informés dès le 26 février 2015, ont exprimé leur mécontentement et dénoncé une modification unilatérale et abusive du contrat. Le changement de la plage Heures Creuses a été perçu comme une augmentation déguisée de leur facture. Les réactions ont été d'autant plus vives que certaines installations de chauffage avaient été conçues en fonction d'une plage particulière et/ou que cette modification a conduit à supprimer la plage méridienne des Heures Creuses.
D'autres clients ont réagi après le 1er septembre en affirmant ne pas avoir reçu le courrier d'information préalable, ou encore en s'interrogeant sur la bonne coordination entre le Distributeur et le fournisseur : leur facture, éditée après le 1er septembre, indiquait encore l'ancienne plage d'Heures Creuses.
Le médiateur a instruit une vingtaine de dossiers relatifs à cette situation. Dans la grande majorité des cas, il a dû confirmer que le retour à la plage d'Heures Creuses initiale n'était pas possible et qu'aucune proposition ne pouvait être faite, si tant est que le courrier d'information avait bien été envoyé six mois avant le changement effectif.



LITIGES SUR COMPTEURS DÉFICIENTS

Les dysfonctionnements de compteur constituent une source récurrente d'interrogation pour les clients. Ils estiment que de tels incidents ne sont pas de leur ressort et qu'ils n'ont pas à en assumer les conséquences.
Une fois les règles expliquées, subsistent des questions sur la rectification opérée. L'utilisation des Points de Livraison Comparables comme base de référence est particulièrement mal perçue dès lors

CAS CLIENT

Monsieur R. vit seul et s'absente plusieurs mois par an de son domicile. Il présente une faible consommation depuis plusieurs années et s'étonne donc de recevoir une facture rectificative d'un montant de plus de 500 euros qui, selon lui, ne peut représenter sa consommation. En fait, le Distributeur a constaté que le compteur de Monsieur R. tournait au ralenti depuis l'année 2008 et qu'il n'a été remplacé qu'en 2014. Le Distributeur rectifie donc la consommation non enregistrée sur une période de deux ans. Il explique que le dysfonctionnement du compteur étant ancien, il évalue la consommation en utilisant comme référence des profils de consommation comparables à ceux de Monsieur R.

Le médiateur constate que ce mode de calcul est défavorable à Monsieur R. qui n'est pas présent toute l'année chez lui et qui ne consomme donc pas autant qu'une personne habitant son logement en permanence. Faisant observer au Distributeur qu'il dispose d'une consommation enregistrée sur le nouveau compteur depuis plus d'un an, le médiateur estime que ERDF peut utiliser celle-ci comme base de calcul pour établir la rectification. Le médiateur recommande donc à ERDF de revoir l'estimation en conséquence, ce qui conduira à une facture rectificative bien moins importante reflétant mieux la consommation réelle de Monsieur R.

que le client estime sa situation singulière. Si ERDF ne prend pas en compte ses justificatifs et ne retient pas ses arguments, le client se sent fondé à poursuivre sa réclamation. Le fait de prendre comme référence la consommation enregistrée sur le nouveau compteur à l'issue d'une année complète est une proposition que le client accepte mieux.
Le médiateur a été amené à instruire des litiges liés à une rectification de consommation dont la pertinence ne semble pas justifiée dans son principe. Lorsqu'une rectification fait suite au remplacement d'un compteur parce qu'une baisse des consommations mesurées a été constatée, mais sans qu'une vérification du compteur ait été réalisée, et que les consommations enregistrées par le nouveau compteur sont dans la continuité de celles de l'ancien compteur, le médiateur estime que le dysfonctionnement n'est pas avéré. Surtout lorsque le client présente des explications argumentées sur les causes de baisse de sa consommation.
A contrario, certaines situations litigieuses ont pour origine le fait que le Distributeur a remplacé le compteur suite à des demandes persistantes d'un client qui considérait que celui-ci ne fonctionnait pas correctement. Le médiateur souligne alors l'intérêt de conserver les anciens compteurs après leur remplacement.
Les entreprises et les clients professionnels sont particulièrement touchés par la mise en facturation des rectifications établies par le Distributeur dans la mesure où cette rectification n'est pas établie dans une facture à part. Cette situation représente un motif supplémentaire de contestation.

Observant depuis septembre 2013 une baisse régulière des consommations de Madame D., ERDF décide en décembre 2014 de remplacer son compteur. La vitre présente par ailleurs une fissure. Madame D. reçoit alors une notification de rectification de ses consommations sur une période de deux ans avec un volume supplémentaire de 10 000 kWh qui vient s'ajouter aux 10 000 kWh déjà pris en compte sur cette période soit un doublement de sa consommation. Madame D. conteste cette rectification car elle ne comprend pas que la fissure de la vitre du compteur ait pu avoir pour effet de fausser la mesure des consommations d'électricité. Selon elle, la baisse de ses consommations provient des travaux d'amélioration énergétique qu'elle a réalisés à partir de l'année 2012 dans son logement.

Dans son analyse, **le médiateur** constate que le contrat de Madame D. a été ouvert en mai 2012 et que si l'on mesure effectivement une baisse des consommations entre septembre 2013 et septembre 2014, le volume enregistré par le nouveau compteur entre septembre 2014 et septembre 2015 est exactement le même que celui de l'année précédente sur une période comparable.
Par ailleurs, à propos de la fissure de la vitre – qui n'est pas en soi susceptible d'affecter la mesure des consommations – le médiateur constate l'absence d'élément factuel permettant de prouver que le compteur ne fonctionnait pas correctement, comme la réalisation d'un contrôle.
Aussi, le médiateur considère que les travaux réalisés par Madame D. peuvent expliquer la baisse de sa consommation et estime par conséquent que la rectification appliquée par ERDF n'est pas justifiée. ERDF accepte de considérer le fait que le doute est admis : le Distributeur propose dès lors d'annuler la rectification et de verser un montant forfaitaire au titre des désagréments occasionnés.

Monsieur C. conteste la consommation enregistrée par son compteur depuis plus de deux ans car il la juge excessive par rapport à ses usages. Il suspecte même une inversion de lecture des index entre les Heures Pleines et les Heures Creuses. En début d'année 2015, ERDF réalise un contrôle visuel du compteur et ne constate aucune anomalie. Cependant, pour rassurer Monsieur C., ERDF accepte de remplacer son compteur mais ne lui concède aucune rectification de consommation pour autant alors que le nouveau compteur enregistre une consommation deux fois moindre. Monsieur C. demande donc une rectification des consommations enregistrées sur l'ancien compteur.

Dans son analyse, **le médiateur** met en évidence une consommation stable sur l'ancien compteur entre l'année 2011 et l'année 2014.
La consommation enregistrée sur le nouveau compteur est effectivement deux fois moindre entre mars et août 2015. Le médiateur considère cependant que cette consommation n'est pas représentative car elle couvre une période estivale et ne porte que sur six mois. ERDF lui ayant confirmé que le compteur en litige avait été conservé, le médiateur recommande la réalisation d'un contrôle métrologique aux frais du Distributeur afin de lever tout doute sur le bon fonctionnement du compteur et de réaliser une rectification de consommation conforme aux règles en vigueur si un dysfonctionnement est avéré.

VERBATIM

« Il paraît invraisemblable d'éditer une facture de redressement de consommation en même temps que la facture des consommations normales. Les factures fournies sont incompréhensibles et opaques. Tout est mélangé et très confus. Pourquoi ne pas dissocier les deux pour une meilleure lisibilité ? De plus, ces factures de redressement sont éditées maintenant alors qu'elles concernent des exercices précédents. J'ai informé mon commissaire aux comptes pour avoir son avis. »

VERBATIM

« Une telle accumulation d'erreurs de grammaire, de syntaxe, de calcul, indique clairement que notre interlocutrice, réelle auteure de cette réponse, a survolé le dossier et que son responsable, Monsieur D., n'a même pas pris la peine de relire cette lettre avant de la signer car il aurait sans doute vu ces erreurs de base. Nous ne pouvons donc pas imaginer sérieusement que notre dossier ait été étudié avec le sérieux et les compétences que notre réclamation nécessitait. »

« Il y a quelque temps, j'ai perçu des remboursements de votre part. J'ai alors pensé qu'il s'agissait de régularisation de factures avec un trop perçu. Aujourd'hui, la totalité de ces sommes m'est réclamée par la société de recouvrement C. Je ne suis pas contre le fait de rembourser ces sommes mais aujourd'hui ma situation est délicate puisque je perçois le RSA. Je voudrais savoir pourquoi ces remboursements ont eu lieu et vérifier que ce que l'on me réclame aujourd'hui n'est pas, à nouveau, le résultat d'une erreur de votre part. Vous m'expliquez qu'il s'agit de chèques d'un autre client qui ont été imputés à tort sur mon compte. Je peux comprendre qu'une erreur puisse avoir lieu, mais trois fois de suite… Et j'admets encore plus difficilement qu'on m'envoie directement au contentieux sans explication ni excuse. »

LES LIMITES DU TRAITEMENT DE MASSE

Parmi les litiges qu'il a instruits en 2015, le médiateur constate qu'une part significative provient de défaillances des services de l'entreprise elle-même. Le client, de bonne foi, assume sa part contractuelle et se trouve pourtant confronté à des difficultés. L'absence de reconnaissance des difficultés en question, et parfois même l'absence d'excuses de la part de l'entreprise, conduisent à envenimer la relation.
La rigueur attendue par les clients passe notamment par un traitement amélioré des réponses aux réclamations des clients professionnels et entreprises, tant au premier niveau qu'en instance d'appel.
La rigueur, pour un client, c'est aussi de recevoir une facture correctement établie et correspondant à la prestation réalisée. Les entreprises et les professionnels sont soumis quant à eux à des contraintes comptables qui supportent difficilement les écarts.



La bonne affectation des paiements réalisés sur le bon compte client reflète également la gestion rigoureuse d'un contrat. Si le client a une idée précise des règlements qu'il a effectués en regard des factures qu'il a reçues, l'entreprise

CAS CLIENT

La résidence P. a souscrit un contrat en offre de marché auprès d'EDF Entreprises. Lors de la facturation en juillet 2014, EDF a procédé à l'annulation de toutes les factures émises depuis le début de l'année et émis de nouvelles factures pour cette même période. Le syndic de la résidence P. alerte alors EDF sur le fait que cette facturation annulée et reprise a engendré des frais de traitement et qu'il demande que cette situation ne se reproduise pas. En juillet 2015, EDF procède – à nouveau – à l'annulation de toutes les factures émises depuis le début de l'année et émet de nouvelles factures. De plus, le fournisseur s'aperçoit que la part « acheminement » n'a pas été prise en compte dans la facturation de 2014. EDF émet alors, en juillet 2015, une facture de régularisation à ce titre.

Le syndic conteste alors cette situation et précise qu'il ne peut pas comptabiliser cette facturation rétroactivement alors que les comptes de l'exercice 2014 sont clos et que plusieurs changements de propriétaires sont intervenus depuis dans la résidence.

Le médiateur estime que les événements survenus en 2014 et en 2015 sont répétitifs et mettent le client en difficulté. Il recommande à EDF Entreprises de prendre en charge la régularisation non prise en compte initialement et de verser un montant forfaitaire en compensation de la gêne occasionnée.

Lors de la souscription de son contrat de fourniture d'électricité, la société A. opte pour la mensualisation de ses paiements. Suite à une facture de régularisation importante sur une période de 18 mois, cette société obtient un échéancier de paiement. Elle procède alors chaque mois au règlement de l'échéancier ainsi que des mensualités courantes. Pourtant, la société A.



EDF doit de son côté être en mesure de justifier les montants qu'elle réclame. La confrontation de tableaux présentant les sommes en débit et en crédit permet bien souvent d'objectiver la situation et, le cas échéant, d'effectuer les recherches sur des écritures portant à contestation. Des difficultés peuvent parfois provenir de l'utilisation de modes de paiement différents selon qu'il s'agit de factures courantes ou d'apurement d'une dette. Ces situations particulières, qui concernent des clients dont la situation financière est déjà fragile, doivent faire l'objet d'une attention appropriée.

En 2014, le médiateur a déjà mis en exergue la nécessité pour les opérateurs de s'adapter aux évolutions sociétales et de prendre en compte les difficultés induites par des modifications qui impacteraient les bénéficiaires du contrat (colocation, séparation de couples). Cette année encore, le médiateur a instruit des dossiers pour lesquels une résiliation – souscription d'un nouveau contrat aurait permis d'éviter un litige lié à un changement des données contractuelles.

continue d'être relancée et reçoit à plusieurs reprises des avis de suspension de fourniture d'électricité.

Le médiateur constate que les règlements de facture par la société A. ont effectivement été réalisés, relevés de compte à l'appui. En revanche, les règlements en question n'ont pas été correctement imputés. Le médiateur recommande donc à EDF de rembourser les frais d'intervention pour impayé et les intérêts de retard pris en compte, et d'octroyer un montant forfaitaire à la société A. en compensation des démarches effectuées et désagréments subis.

Madame L. a bénéficié d'un délai de paiement en janvier 2015 pour régler sa dette. Elle honore son échéancier chaque mois par chèque. En mars 2015, elle contacte EDF pour connaître les modalités de mise en place d'un règlement mensuel de ses factures courantes. EDF lui propose d'activer par téléphone un mandat de prélèvement que Madame A. signera électroniquement. Cette signature aura pour conséquence que l'ensemble des paiements de Madame A., y compris les échéances du délai de paiement, seront directement prélevés sur son compte bancaire. Pourtant, Madame A. ne souhaite pas de prélèvement automatique. Elle fait donc bloquer ces prélèvements et envoie des chèques.

Le médiateur constate qu'il y a eu incompréhension mutuelle et qu'une meilleure analyse de la situation de Madame L. aurait dû conduire le fournisseur à attirer son attention sur le fait que la mensualisation des paiements allait de pair avec le prélèvement automatique, conformément aux Conditions générales de vente. Au titre de la qualité de traitement global du dossier de Madame L. et des désagréments occasionnés, le médiateur recommande à EDF de lui verser un montant forfaitaire.

Monsieur X. a quitté le domicile conjugal en mai 2014 avec l'accord de sa conjointe et a donc demandé à retirer son nom du contrat, l'épouse restant dans les lieux jusqu'au prononcé du divorce. Il est en effet convenu entre les époux que Madame reprendra le contrat à sa seule charge, étant la seule occupante du logement pendant la durée de la procédure. Après le prononcé du divorce, l'époux récupère le logement dont il était propriétaire, et s'aperçoit alors que la demande de suppression de son nom n'a pas été réalisée, Madame X. l'ayant refusée auprès d'EDF. De plus, son ex-épouse a bien résilié le contrat (au nom de Monsieur X.) lors de son départ… mais n'a pas payé les factures. Monsieur X. est donc contraint de devoir payer l'arriéré de consommations de son ex-épouse. Si Monsieur X. avait demandé la résiliation du contrat lors de son départ du logement et si Madame avait souscrit un contrat à son seul nom, Monsieur X. ne se retrouverait pas solidaire des factures impayées de son ex-épouse. Monsieur X. devrait donc se retourner contre celle-ci.

Le médiateur estime cette situation inéquitable et recommande à EDF d'accorder à Monsieur X. une facilité de paiement ainsi qu'une remise sur le montant dû par son ex-femme.

LITIGES SUR FACTURES DE RÉGULARISATION : EN ATTENDANT LINKY…



Suite à des estimations successives, les litiges sur les factures de régularisation se multiplient. L'installation des compteurs LINKY, qui permettent de disposer d'index réels sans contrainte de relève, ainsi que la mise en œuvre des dispositions de la loi de transition énergétique sur la limitation de durée des régularisations de consommations, permettrait, à terme, d'éteindre ce type de litiges.

Ce sujet reste, cette année encore, une cause importante de demandes d'intervention du médiateur. Le médiateur relève particulièrement les situations dans lesquelles ERDF se révèle défaillant alors même que le client a investi dans un dispositif de télé report afin de rendre son compteur accessible à la relève. Un mauvais branchement du dispositif, une panne d'affichage, une situation qui perdure sans traitement approprié, conduisent à une régularisation de consommation importante que le client veut, au moins, pouvoir partager avec le responsable. Dans le cadre de l'instruction de ce type de litiges en médiation, le médiateur considère que ERDF devrait mieux prendre en compte le véritable préjudice du client.

Les litiges portant sur les factures de régularisation proviennent soit de dysfonctionnements d'ERDF, soit du Distributeur et du fournisseur, soit de la seule gestion du contrat par le fournisseur.

Dans certains cas, en particulier lorsque le paiement est mensualisé, le client lui-même peut être à l'origine d'une régularisation importante, sans en avoir pleinement conscience. Le fournisseur devrait alors renforcer ses actions pédagogiques et ses alertes sur les conséquences d'une baisse du montant des mensualités.

CAS CLIENT

Pour lisser ses dépenses d'électricité, Monsieur L. a opté pour la mensualisation et fait installer un boîtier de télé report. Il conteste une facture de régularisation 2011-2014 d'un montant de plus de 4000 euros dont un solde de 3000 euros reste à payer. Si un abattement a été octroyé par EDF, Monsieur L. demande au médiateur d'intervenir car il estime que ERDF devrait prendre à sa charge une partie de cette régularisation. En effet, il regrette de n'avoir jamais été contacté par le Distributeur pour remédier à un dysfonctionnement du BTR qu'il avait pourtant signalé dès 2011. Conscient de ce dysfonctionnement, Monsieur L. avait même transmis des index qui, visiblement, n'ont pas été pris en compte.

Le médiateur regrette les délais d'intervention d'ERDF pour réparer le BTR. Il recommande au Distributeur de limiter la période concernée par la régularisation et d'octroyer un montant forfaitaire à Monsieur L. en compensation des désagréments subis.

Monsieur H. conteste le montant élevé qui reste à payer sur sa facture de régularisation annuelle de juin 2014, ce qui le met dans une situation financière difficile. Il demande à EDF d'annuler ce solde. Monsieur H. estime en effet que cette régularisation d'un montant important est due au fait qu'une relève n'a pas été effectuée et que ce sont les estimations qui ont été prises en compte.

Dans son analyse, le médiateur observe que les consommations de Monsieur H. sont très régulières d'une année sur l'autre, avec une saisonnalité liée à l'utilisation de l'électricité comme énergie de chauffage. Les factures de régularisation annuelle de Monsieur H. sont émises en juin chaque année et reprennent bien les consommations réelles de Monsieur H. à l'exception de la facture de juin 2013, basée sur une estimation de consommation, la relève de juin n'ayant pas pu avoir lieu. Toutefois, le médiateur constate que l'estimation utilisée en juin 2013 est cohérente avec les niveaux de consommation observés sur les années précédentes. Elle est confirmée dans sa pertinence par les consommations mesurées en décembre 2013, en juin 2014 et en décembre 2014. L'examen des niveaux d'acompte constitués en prévision de chacune des factures montre qu'au cours des quatre dernières années, les montants facturés annuellement sont de l'ordre de 3000 euros alors que les acomptes provisionnels s'établissent à 1700 euros environ. Ils s'avèrent donc insuffisants et conduisent chaque année à des montants de régularisation importants. Le médiateur observe que Monsieur H. a systématiquement demandé que ses

VERBATIM

« Je m'adresse à vous suite au refus de prise en charge de la réparation d'un dommage occasionné lors de la relève de mon compteur. Personne n'est venu constater les faits. On affirme même que mes photos prouvent le contraire de mes propos. La somme en jeu est certes faible (27,50 €) et ne me pose pas de problème. En revanche, je n'accepte pas que l'on considère ma demande comme injustifiée, qu'on n'accorde de crédit qu'aux propos de l'employé, quitte à prendre le client (fidèle depuis plus de 40 ans) pour un menteur. L'attestation écrite de mes voisins est donc, elle aussi mensongère ? »

CAS CLIENT

Venant passer quelques jours dans sa résidence secondaire, Madame D. s'aperçoit que la mise en route de sa plaque de cuisson électrique provoque l'arrêt de fourniture en électricité de l'ensemble de son logement… et l'extinction de sa plaque un rétablissement de l'électricité. L'électricien appelé sur les lieux conclut, comme Mme D. à un défaut de la plaque. Madame D. achète donc une nouvelle plaque de cuisson… et rencontre le même problème dès sa mise en route. Madame D. contacte alors le service dépannage d'ERDF et apprend qu'un limiteur de puissance a été installé sur son point de livraison associé à tort à un autre client en situation d'impayé. Madame D. demande alors à ERDF de lui rembourser la somme de 288 euros correspondant au prix de la nouvelle plaque de cuisson et de l'intervention de son électricien. ERDF verse une somme de 30 euros au titre de son erreur en soulignant que Madame D. aurait dû commencer par appeler le service dépannage d'ERDF avant d'engager le remplacement de sa plaque de cuisson, et l'invite à contacter son assureur.

Le médiateur estime que la bonne foi de Madame D. doit être prise en compte. Elle a logiquement supposé que les perturbations provenaient de sa plaque de cuisson. Elle ne l'aurait pas remplacée si ERDF n'avait pas commis d'erreur d'identification. Le médiateur recommande donc à ERDF de prendre en charge la totalité des frais engagés par Madame D.

échéances mensuelles soient moins importantes que celles proposées par EDF dans le calendrier de paiement expédié en début d'exercice. En juillet 2013 par exemple, l'acompte était dimensionné pour un total annuel de 3 195 €. Monsieur H. a demandé à ce qu'il soit ramené à 1 500 €. La facture de juin 2014 s'élevant à 3 291 €, l'acompte initial était donc pertinent mais sa minoration a conduit à un solde restant à payer de 1 791 €.
Le médiateur estime donc qu'il n'y a pas lieu d'envisager une annulation du solde restant à payer. Il attire l'attention de Monsieur H. sur le fait qu'une situation comparable risque de se produire à l'édition de la prochaine facture.
Il recommande à EDF d'examiner avec Monsieur H. l'ajustement qui peut encore être effectué sur les mensualités d'acompte restant à régler avant l'édition de cette prochaine facture, et d'envisager d'ores et déjà un étalement de son paiement.

FAUTE AVOUÉE… COUPE COURT AU CONFLIT !

En 2015, le médiateur est intervenu à plusieurs reprises pour des litiges dans lesquels des clients se plaignaient d'avoir subi un préjudice matériel ou financier du fait d'une erreur commise par ERDF lors d'une intervention ou suite à la mauvaise qualité d'une intervention. Il pouvait s'agir de serrures ou de portes de coffret endommagées parce que le releveur ne disposait pas du bon outil pour l'ouvrir, d'un ouvrant légèrement forcé pour permettre d'accéder au compteur ou encore d'une suspension ou d'une limitation de fourniture sur un point de livraison qui n'était pas le bon. Le médiateur estime que dans ces situations, où les éléments factuels confirment que le plaignant a bien subi un préjudice, ERDF devrait reconnaître sa responsabilité, assumer les conséquences de la non-qualité de ces interventions, et indemniser rapidement et correctement les plaignants qui ressentent un double préjudice lorsqu'ils



rencontrent des difficultés pour se faire entendre.
La reconnaissance de l'erreur commise et du préjudice subi par le client vaut aussi pour le fournisseur. Les cas « extrêmes » sont ceux des clients dont la fourniture d'électricité est limitée ou suspendue suite à l'absence de prise en compte de règlements pourtant effectués. •••

VERBATIM

« J'ai vérifié le détail de ma facture de régularisation dont le montant me paraissait abusif sur la partie gaz naturel. Je m'aperçois d'une erreur importante dans le coefficient de conversion appliqué et d'une consommation facturée à tort. Après plusieurs échanges téléphoniques avec divers conseillers qui m'ont affirmé qu'il n'y avait aucune erreur et que je ne savais pas lire ma facture, ma dernière interlocutrice a enfin vu l'erreur. Après plusieurs mails, elle a rectifié le coefficient mais elle n'a pas voulu rectifier la partie concernant ma consommation réelle. J'ai par ailleurs bénéficié d'un geste commercial mais il me paraît dérisoire au vu du montant facturé par erreur et du temps passé au téléphone. »

CAS CLIENT

Monsieur C. reçoit en janvier 2015 une facture qu'il règle par chèque. Suite à un courrier de relance, Monsieur C. envoie un nouveau chèque et fait opposition au premier. Après réception de deux nouvelles relances, toujours pour la même somme, Monsieur C. fournit à EDF une copie de son relevé bancaire justifiant l'encaissement du second chèque.
Un soir, Monsieur C. constate qu'il ne dispose plus d'électricité. Renseignements pris, il découvre que sa fourniture a été suspendue pour impayé. Après que Monsieur C. a effectué un nouveau règlement par carte bancaire, sa fourniture est rétablie dès le lendemain.
EDF propose alors un geste commercial à Monsieur C. et rembourse les frais d'intervention et pénalités de retard initialement pris en compte. Mais celui-ci estime que la somme en question n'est pas à la hauteur du préjudice subi et des dépenses qu'il a dû engager.

L'analyse du médiateur le conduit à identifier que le premier chèque est bien parvenu à EDF dans les délais indiqués. En revanche, il n'a été encaissé qu'un mois après la date d'échéance. Quant au second chèque, il a été également encaissé et aussitôt remboursé par lettre chèque. Monsieur C. ayant fait opposition sur le premier chèque, ce dernier a été rejeté par la banque et Monsieur C. se trouve finalement redevable du montant de la facture sans toutefois le savoir.
Le médiateur estime que la demande de suspension de la fourniture d'électricité est liée à une anomalie de traitement du premier chèque envoyé par Monsieur C. Considérant EDF comme responsable de la situation, le médiateur recommande à EDF d'accorder un montant complémentaire permettant de couvrir les frais de Monsieur C.

Après des démarches multiples pour expliquer et justifier, ainsi que des dépenses liées à des déplacements, des hébergements ou la perte de denrées, le client victime de cette situation entend, au moins, rentrer dans ses frais.
Les clients demandent à être entendus et leur parole prise en considération. À défaut, le conflit s'enlise, s'envenime et aboutit le plus souvent à une augmentation du montant des dédommagements demandés par le client.

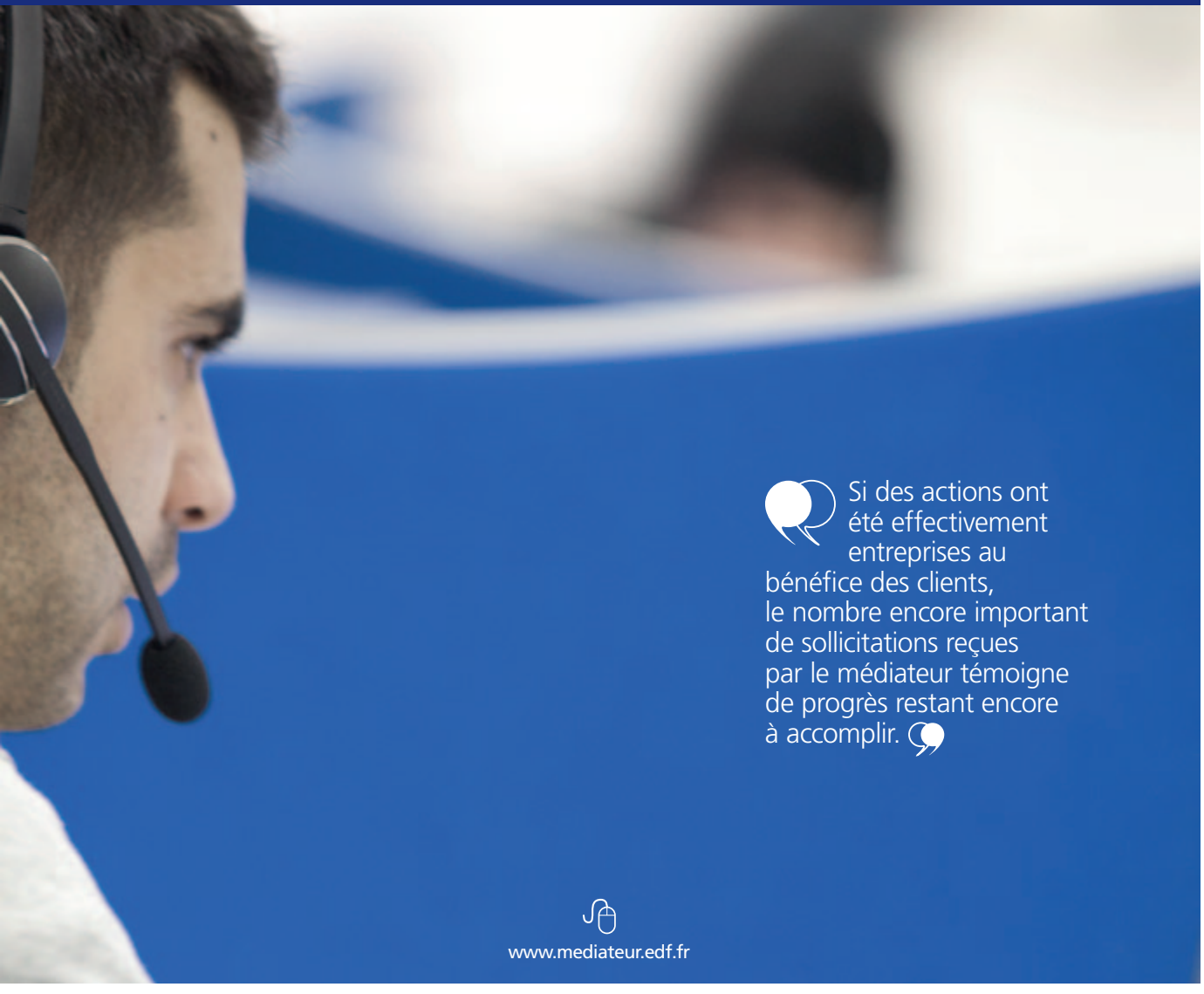
Le médiateur a relevé en 2015 quelques litiges – dont le nombre reste très marginal – portant sur des difficultés rencontrées par des clients résidant à l'étranger et bénéficiant d'un contrat pour un logement en France. Ces difficultés concernent les prélèvements sur IBAN étrangers et devraient être résolues dès le début de l'année 2016, grâce à une évolution du système de gestion des contrats des clients particuliers.



Monsieur H. réside en Allemagne et possède une résidence secondaire en France. Jusqu'à présent, il disposait d'un compte bancaire en France, à partir duquel ses prélèvements étaient effectués. Monsieur H. décide de fermer ce compte et souhaite régler ses factures par prélèvement depuis son compte bancaire domicilié en Allemagne, comme le prévoit depuis le 14 mars 2012 l'article 9, numéro 2 du règlement européen n° 260/2012 du règlement SEPA. Pourtant, EDF lui indique qu'il ne pourra plus bénéficier du prélèvement automatique.

Dans ce cas, comme dans l'ensemble des cas soumis au médiateur sur ce même sujet, une solution ad hoc a pu être trouvée avec les services d'EDF pour satisfaire la demande du client en attendant l'évolution du système d'information.

DES PROGRÈS RÉALISÉS, **DES AMÉLIORATIONS À APPORTER**



Si des actions ont été effectivement entreprises au bénéfice des clients, le nombre encore important de sollicitations reçues par le médiateur témoigne de progrès restant encore à accomplir.

www.mediateur.edf.fr

Une recommandation qui s'adresse à l'ensemble des directions et filiales du Groupe : plus de rigueur dans le suivi des demandes ainsi que dans la gestion des contrats à toutes les étapes. Le traitement de masse a parfois ses limites. Dans certaines situations, il est nécessaire de savoir replacer l'humain et le bon sens au cœur de l'activité.

LES PRIORITÉS POUR 2016

LES RECOMMANDATIONS D'AMÉLIORATION À L'ÉGARD DE LA DIRECTION COMMERCE POUR LES CLIENTS PARTICULIERS

- Poursuivre et renforcer les actions entreprises pour éviter les factures de régularisation dues à des estimations successives.
- Préparer la mise en œuvre de la limitation des régularisations de consommation à 14 mois, conformément aux dispositions de la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte.
- Faire preuve de pédagogie, dès les premières demandes du client, sur les contestations de solde restant à payer. Un tableau récapitulatif des paiements perçus en regard des factures émises permet de donner au client réclamant une vision claire et immédiate de sa situation.
- Gérer de manière rigoureuse les situations issues du traitement d'une réclamation et apporter une vigilance particulière aux clients utilisant plusieurs modes de paiement. Par exemple, un client ayant opté pour le prélèvement automatique pour ses factures courantes peut régler un échéancier de paiement par chèque.
- Pour les clients mensualisés :
  - Apporter une vigilance particulière pendant la première année de mensualisation.
  - Attirer l'attention des clients dont la facture est établie sur la base d'une estimation et leur demander de transmettre un index.
  - Préciser dans les calendriers de mensualisation quelle est l'origine du montant des mensualités : évaluation EDF ou montant demandé par le client.
  - Veiller à la bonne cohérence entre les montants des mensualités et les volumes de consommation évalués.
  - Accorder une attention particulière aux clients vulnérables qui font l'objet de dé-mensualisation / re-mensualisation et qui bénéficient d'échéanciers de paiement.
- Prendre en compte les changements de situation personnelle du client en procédant à une résiliation / souscription d'un nouveau contrat.
- Alerter le client, en cas de résiliation non finalisée, notamment suite à l'absence de transmission d'index.
- Poursuivre l'écoute et l'attention particulières accordées aux clients démunis.





LES RECOMMANDATIONS D'AMÉLIORATION À L'ÉGARD DE LA DIRECTION COMMERCE POUR LES MARCHÉS D'AFFAIRES

- Pour les clients dont la puissance souscrite est inférieure à 36 kVA, mettre en place une alerte permettant d'attirer l'attention des clients dont la facturation est établie sur estimation depuis plus d'un an. Cette alerte devrait conduire à demander au client de transmettre ses index.
- Faire preuve de pédagogie dès les premières demandes du client sur les contestations de solde restant à payer. Un tableau récapitulatif des paiements perçus en regard des factures émises permet de donner au client réclamant une vision claire et immédiate de sa situation.
- Porter une attention particulière aux entreprises en difficultés et à celles qui sont placées en redressement judiciaire.
- Apporter une vigilance accrue à la gestion / facturation des contrats en offre de marché et veiller à la bonne compréhension par le client des éléments de l'offre.
- Clarifier la lisibilité de la facture et revoir la formulation des informations relatives à la saisine du médiateur.
- En cas de dysfonctionnement de compteur, isoler le volume de consommation concerné par une rectification.
- Améliorer les délais et la qualité de traitement des réponses aux réclamations.

LES RECOMMANDATIONS D'AMÉLIORATION À L'ÉGARD D'ERDF

- Poursuivre la promotion du photo compteur et les actions visant à fiabiliser la relève.
- Préparer la mise en œuvre de la limitation des régularisations de consommation à 14 mois, conformément aux dispositions de la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte.
- Suite à dysfonctionnement et après changement de compteur, mieux prendre en compte les consommations dans le cadre des rectifications. Proposer d'emblée la révision de la rectification à l'issue d'une année de consommation sur le nouveau compteur, si cette nouvelle consommation s'avère significativement inférieure à celle prise en compte dans la rectification proposée.
- Porter une attention particulière à la cohérence des discours des techniciens intervenant dans le cadre d'un changement de compteur ou à l'occasion des contrôles de compteurs.
- Si le compteur a été remplacé sans dysfonctionnement avéré, le conserver pendant douze mois pour permettre un contrôle *a posteriori*.
- Informer systématiquement le fournisseur des contacts réalisés directement avec le client.
- En cas d'index aberrant, informer le client mais aussi le fournisseur.
- Améliorer le traitement des réclamations courantes : accorder une meilleure écoute à la demande du client.
- Assumer les erreurs avérées en proposant une compensation acceptable par le client victime de la situation.
- Après le développement de nombreuses applications pour faciliter la vie des clients, une réflexion pour mieux faciliter leur accès semble indispensable.

LES AUTRES FILIALES DU GROUPE

Pour les autres Directions et filiales du Groupe, le médiateur ne formule aucune recommandation particulière, dans la mesure où le nombre de dossiers concernant chacune n'est pas assez significatif.



LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS 2014

Dans son rapport annuel 2014, le médiateur a formulé des alertes et des recommandations d'amélioration auprès des directions de marché de la Direction Commerce d'EDF et auprès d'ERDF. En 2015, le médiateur a fait le point avec leurs responsables pour connaître les suites données à ces recommandations et les plans d'actions associés. Si des actions ont été effectivement entreprises au bénéfice des clients, le nombre encore important de sollicitations reçues par le médiateur témoigne de progrès restant encore à accomplir.

LES ACTIONS RECOMMANDÉES À LA DIRECTION COMMERCE D'EDF POUR LES CLIENTS PARTICULIERS

Le rapport annuel 2014 du médiateur du groupe EDF précisait les recommandations d'amélioration adressées à la direction Commerce sur le marché des clients particuliers, avec comme priorité pour 2015 « d'éviter les régularisations de consommation en privilégiant la facturation sur la base d'index relevés ».
Pour répondre aux huit recommandations mises en avant par le médiateur, EDF Commerce a conduit en 2015 des actions d'amélioration s'appuyant sur une relation à la fois plus numérique et plus personnalisée avec ses clients particuliers.

1 Fiabiliser la facturation sur index réels

Les actions menées en 2015 dans ce domaine par EDF Commerce ont principalement visé deux objectifs : la diminution du nombre de factures calculées sur index estimés et l'amélioration de l'information de ses clients mensualisés.
Pour atteindre le premier objectif, EDF a renforcé l'information de ses clients sur les modalités offertes pour transmettre des index auto relevés et souscrire au Relevé Confiance, *via* un message sur la facture plus clair et des informations plus visibles sur le site internet et notamment dans l'espace Client.
Un travail a été fait pour améliorer le processus de prise en compte des index et réduire significativement le nombre d'index rejetés à tort par le système de facturation. De nouvelles évolutions de ce processus sont à l'étude pour mieux exploiter les index reçus en dehors des plages de facturation, par exemple pour recalculer la facture des clients mensualisés.
En cas de facture susceptible de générer une réclamation c'est-à-dire anormalement élevée ou présentant un écart significatif par rapport à l'année précédente, le client est systématiquement informé par appel téléphonique, e-mail ou SMS. Une attention particulière est portée aux clients mensualisés pour lesquels la relève intermédiaire réalisée par le gestionnaire de réseau est prise en compte pour ajuster au plus près les mensualités. Si l'ajustement est important, le client est systématiquement contacté par téléphone, e-mail ou SMS.
Pour mieux informer et accompagner les clients qui choisissent la mensualisation, EDF Commerce a mis en place plusieurs actions :

- L'outil de calcul permettant aux conseillers clientèle de réaliser les estimations des consommations, notamment lors de la mise en service du contrat, a été rendu plus précis et plus fiable. Un travail d'amélioration et de simplification des explications du conseiller auprès du client a également été mené.
- EDF Commerce a mis en place un programme relationnel complet pour accompagner ses clients mensualisés, dès la mise en service de leur contrat, et pour les aider à mieux comprendre ce contrat et les services mis à leur disposition.

2 Renforcer l'attention particulière apportée aux clients en situation de précarité et notamment les clients faisant l'objet d'une procédure de surendettement

Les conseillers solidarité d'EDF prenant en charge les clients en situation de précarité suspendent toute relance de paiement dès qu'un service social ou une association signale le dépôt d'un dossier de surendettement. Cette suspension est immédiate et s'applique jusqu'à la réception des conclusions de la Banque de France.
Lorsqu'un client fait état de difficultés de paiement et qu'un accord sur une solution personnalisée ne peut être trouvé, les conseillers expliquent systématiquement le dispositif d'aide et orientent le client vers une assistante sociale.

3 Mieux expliquer la facturation des rectifications de consommations suite à un dysfonctionnement de compteur. Éditer une facture rectificative isolée de la facture normale

Lorsqu'un dysfonctionnement de compteur a été constaté par le gestionnaire de réseau ERDF, EDF Commerce émet systématiquement une facture de rectification spécifique, indépendante du cycle de facturation normal, basée sur les index fournis par ERDF. Le courrier d'accompagnement de cette facture évoluera en mars 2016 pour être plus compréhensible par le client.

4 Préciser la véritable nature des index sur les factures

EDF Commerce a mis en place, en deux étapes (en juin et décembre 2015), une nouvelle facture plus lisible et plus claire. Elle indique notamment la nature des index pris en compte pour la facturation : calculés, relevés par ERDF ou transmis par le client.

5 Clarifier les montants dus sur les factures, les courriers de relance et les confirmations d'échéanciers de paiement

Parmi les évolutions notables de la nouvelle facture : la prise en compte de la demande de clarifier les montants dus. Le montant total à payer apparaît désormais clairement sur les factures. Le cas échéant, ce montant total intègre le montant dû au titre des factures antérieures qui apparaît lui aussi de manière plus lisible sur la facture. L'adaptation des lettres de relance est prévue pour mai 2016 et celle des échéanciers est en cours d'instruction.

6 Mener des actions de prévenance avant la trêve hivernale pour éviter les cumuls de dettes

Les clients ayant des retards de paiement sont informés toute l'année, *via* des lettres de relance, des protections réglementaires lors de la trêve hivernale. Pendant la trêve, ils sont également informés des risques qu'ils encourent s'ils laissent s'accumuler une dette qu'ils ne seraient plus en mesure de payer.
EDF Commerce a mis en place un dispositif

permettant aux clients en situation de coupure ou de limitation de puissance pour non-paiement d'être remis en service à leur demande avant l'entrée en trêve. Les clients non précaires voient leur puissance électrique limitée. Tous les clients concernés sont systématiquement informés par SMS et courrier et invités à contacter le Service Clients.

7 Prendre en compte, à l'occasion de la souscription du contrat, les évolutions sociétales en développant un discours pédagogique. Acter si nécessaire les changements de situation *via* une résiliation / souscription

Lors d'une demande d'ajout de titulaire sur un contrat, le conseiller clientèle a pour consigne d'informer le client que la ou les personnes ajoutées deviennent responsables du règlement de toute somme due au titre de ce contrat. Cette modification contractuelle est également confirmée aux titulaires par courrier.

En cas de changement de titulaire d'un contrat (changement de nom, divorce, décès…), EDF Commerce prend en compte ce changement et envoie un courrier de confirmation à tous les titulaires concernés. Si le conseiller clientèle détecte une situation conflictuelle, il propose à son interlocuteur une résiliation/mise en service.

8 Poursuivre et renforcer le plan de défense de la marque EDF

Pour faire face à l'utilisation abusive de la marque par des démarcheurs par téléphone, EDF Commerce a mis à disposition de ses clients sur le site « travaux.edf.fr », une fonction permettant de vérifier si une entreprise est bien partenaire.

Les procédures de défense de la marque peuvent aller du courrier de mise en demeure jusqu'à l'assignation en justice. Elles sont déclenchées en cas d'utilisation abusive de la marque sur des supports physiques (affiches, site internet, devis…).

Par ailleurs, dans la dernière lettre « EDF et Moi » envoyée avec les factures fin 2015 – début 2016, EDF Commerce incite ses lecteurs à rester vigilants face aux arnaques potentielles (courriers, SMS, porte-à-porte…) et fournit un numéro de téléphone (09 69 32 15 15) et une adresse email (message-frauduleux@edf.fr) à utiliser en cas de doute.



LES ACTIONS RECOMMANDÉES À LA DIRECTION COMMERCE D'EDF POUR LES CLIENTS ENTREPRISES ET PROFESSIONNELS

1 Traiter rapidement les situations liées aux Pertes Non Techniques

Au travers du système de gestion des échanges avec ERDF, EDF Entreprises pilote le délai de traitement des demandes, notamment techniques, de ses clients afin de garantir une prise en charge efficace. Si nécessaire, des relances sont faites auprès d'ERDF. EDF Entreprises donne également de la visibilité au client sur l'état d'avancement de ses demandes *via* son espace client en ligne sur le site internet « edfentreprises.fr ».

Par ailleurs, le nombre de cas de Pertes Non Techniques est amené à diminuer grâce à la mise en place progressive des compteurs communicants.

2 Accompagner les entreprises pour prévenir les dépassements

Dans le cadre des changements de compteur effectués par le Distributeur pour mettre en place un comptage PME-PMI, EDF Entreprises a lancé un programme relationnel pédagogique. Suite au changement de comptage, EDF Entreprises reste à disposition de ses clients pour leur apporter conseils et accompagnement. En outre, les dépassements constatés ne peuvent être évités que grâce à une augmentation de la puissance souscrite.

Par ailleurs, EDF Entreprises propose à ses clients ayant souscrit un contrat de fourniture en offre de marché le service « Alerte dépassement ». Ce service de gestion inclus est proposé aux clients en contrat unique dont la puissance souscrite est supérieure à 36 kVA. À l'édition de sa facture, le client reçoit un email d'alerte si le dépassement de puissance franchit un certain seuil.

Enfin, si le client a souscrit au service payant TCC (Télésuivi courbe de charge), il peut créer directement une alerte personnalisée sur son portail.

3 Porter une attention particulière aux difficultés économiques des entreprises

Les conseillers EDF Entreprises disposent de la marge de manœuvre nécessaire pour suspendre les relances et le processus d'interruption de fourniture, le temps de résoudre les éventuels différends avec les clients, notamment en cas de contestation de facture.

En outre, EDF Entreprises a mis en place un serveur vocal interactif qui permet d'orienter le client vers un conseiller spécialisé en fonction de l'objet de sa demande. De plus, le client en situation d'impayés dispose d'une ligne directe vers les chargés de recouvrement, lesquels peuvent, le cas échéant, l'orienter vers le bon interlocuteur en cas d'escalade de sa réclamation.

4 Faire preuve d'une plus grande pédagogie sur la facturation, particulièrement à l'égard des clients professionnels et des PME-PMI

Depuis le début de l'année 2016, un kit pédagogique expliquant la facture au client est en ligne sur le site EDF Entreprises.

De plus, courant 2016, les clients pourront progressivement accéder à partir de leur espace client au récapitulatif de leurs factures et à divers services de gestion en ligne comme les moyens de paiement.

LES ACTIONS RECOMMANDÉES POUR ERDF

1. Prévenir les litiges liés aux factures de régularisation.
2. Porter une attention particulière aux clients fragiles, dans le cadre des interventions pour impayé demandées par les fournisseurs.
3. Fiabiliser la relève et renforcer le traitement des alertes.
4. Réduire les délais d'intervention, en cas de dysfonctionnement de compteur et mieux prendre en compte les contestations des clients à la réception de la proposition de rectification.
5. Traiter les situations liées aux Pertes Non Techniques.
6. Poursuivre l'amélioration des réponses aux réclamations concernant la qualité de fourniture. Améliorer la pédagogie sur la prise en charge des demandes d'indemnisation.
7. Examiner le comportement du réseau face à la multiplication des pompes à chaleur.



Les réponses d'ERDF

Sur les index

Le médiateur du groupe EDF a émis plusieurs recommandations concernant ERDF. Certaines de ces recommandations (n° 1, 3, 4 et 5) portent sur la fiabilisation des index de consommation et le traitement des dysfonctionnements de comptage. ERDF poursuit ses actions d'amélioration des gestes liés à la relève. Menées depuis 2013, elles ont permis, comme prévu, de réduire les cas d'absences multiples. Ainsi, ERDF a développé des solutions adaptées à la situation des clients pour la transmission des index (relevés par photo, modification du service d'auto-relevé…). L'effort porté sur le traitement aval relevé a été maintenu. De même, concernant les rectifications de factures, ERDF a augmenté la période de discussion avec le client pour pouvoir prendre en compte tout élément probant qu'il fournirait, avant de produire des index rectifiés. Ces actions se sont à nouveau traduites en 2015 par une baisse de 9 % des réclamations portant sur le relevé / facturation (10 % en 2014) et par une hausse de 4 points du taux de clients résidentiels très satisfaits (56 % en 2015 contre 52 en 2014).

Sur les clients fragiles

S'agissant de l'attention particulière portée aux clients fragiles (recommandation n° 2), ERDF a expérimenté en 2014 la démarche IPP (Information Prévention Précarité) pour les clients concernés et envisage de la déployer au niveau national. Cette démarche permet aux techniciens ERDF de différer la coupure chez un client jugé en situation difficile et de lui donner le temps de contacter son fournisseur et/ou les services sociaux de la mairie.

Sur la qualité de fourniture

Concernant l'amélioration de la qualité de réponse aux réclamations sur la qualité de fourniture (recommandation n° 6), les actions lancées en 2013 et 2014 ont été poursuivies. Ainsi, les réponses aux réclamations portant sur la qualité de fourniture ont été revues pour être plus informatives et explicatives, notamment en distinguant ce qui relève de l'indemnisation d'un préjudice et ce qui relève d'un dysfonctionnement propre du processus. Ces actions ont permis de réduire de 6 points le nombre de réclamations multiples portant sur la qualité de fourniture sur 100 000 clients.

Sur le comportement du réseau

Enfin, s'agissant de l'examen du comportement du réseau face à la multiplication des pompes à chaleur (recommandation n° 7), le gestionnaire de réseau ERDF, les installateurs et les utilisateurs sont confrontés aux dysfonctionnements d'un certain nombre d'appareils. Ces dysfonctionnements ont pour origines :

- Le non-respect des normes produits et/ou des normes d'installation.
- Le fonctionnement en sous-puissance.
- La non-compatibilité de la pompe à chaleur avec certaines caractéristiques du réseau.

Les conséquences sont principalement :

- Un mécontentement du client sur le mauvais fonctionnement de sa pompe à chaleur et/ou de ses autres équipements.
- Des perturbations sur le réseau de distribution publique d'électricité pouvant se manifester chez le client concerné ou chez ses voisins.

Pour éviter ces perturbations, il est important que l'installateur, lors de la réalisation de l'étude de faisabilité, adresse un formulaire de demande d'information à ERDF. Un rappel a été fait sur le site « erdf.fr » à la rubrique « Utiliser mon installation intérieure en toute sécurité. »

LA PRATIQUE DE LA MÉDIATION **AU SEIN DU GROUPE EDF**



www.mediateur.edf.fr

La médiation du groupe EDF adhère aux valeurs et principes fixés par la Charte des médiateurs de services au public. Surtout, elle se réfère aux règles dictées par le Code de la consommation modifié par l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015, le décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015 et le décret n°2015-1607 du 7 décembre 2015. À ce titre, le médiateur du groupe EDF est agréé par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, et notifié à la Commission européenne.

Personnalité à l'indépendance reconnue, aussi bien au sein du Groupe qu'à l'extérieur, Alain Brière y a occupé depuis 1980 différentes fonctions techniques, commerciales et managériales comme directeur clientèle au sein de la distribution, délégué de la région Poitou Charente, directeur de la distribution de la région Grand Ouest, direction de l'audit et des risques dans le cadre de la création d'ERDF. Il a également été responsable de la conformité des pratiques du gestionnaire de réseau de distribution de l'électricité. Alain Brière, de même que chacun des membres de l'équipe de la médiation du groupe EDF, a signé un engagement de confidentialité au titre de l'exercice de la médiation, ainsi qu'un engagement à respecter le Code de bonne conduite des gestionnaires de réseaux.

LA CHARTE DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC



PRÉAMBULE

Le Club des Médiateurs de Services au Public regroupe des Médiateurs des administrations, entreprises, institutions et collectivités, en charge d'un service au public. Ils pratiquent la médiation pour donner aux litiges dont ils sont saisis par les citoyens, usagers et clients, une solution en droit et en équité et pour faire des recommandations d'ordre général en matière d'amélioration des relations avec les publics concernés.

Ces médiations, gratuites pour les demandeurs et d'un accès direct dès que les recours internes ont été épuisés, respectent les principes fixés par la présente Charte des Médiateurs de Services au Public.

Ce texte fédérateur, adopté dès 2004 et rénové en 2010, garantit l'observation par les Médiateurs et les institutions auprès desquelles ils exercent leurs fonctions, de règles déontologiques exigeantes et précises – impartialité et indépendance, compétence, efficacité –, ainsi que la qualité des médiations, menées avec diligence dans la confidentialité.

Les Médiateurs du Club réaffirment ainsi les valeurs qui, dans le respect permanent des règles de droit et des textes européens en matière de médiation, sont le cadre de référence de leur action :

- le respect des personnes, de leurs opinions et de leurs positions,
- la volonté de faciliter la recherche de solutions amiables aux différends,
- l'écoute équilibrée, disponible et attentive des parties : le Médiateur fait de l'écoute un devoir,
- l'impartialité par rapport aux parties et à l'institution auprès de laquelle le Médiateur exerce son activité,
- le respect du principe du contradictoire : le Médiateur veille à ce que les parties aient la possibilité de faire connaître leur point de vue et de prendre connaissance

de toutes les positions et de tous les faits avancés par l'autre partie ; l'équité : en effet, au-delà de la règle de droit applicable, il s'agit de prendre en compte le contexte propre à chaque cas.
- la transparence : le Médiateur a un devoir d'information sur son rôle, le processus suivi et les résultats de son activité. Il l'exerce, notamment au travers de son rapport annuel qu'il rend public, ce rapport comportant également ses recommandations d'ordre général ou voies de progrès.
- la confidentialité : le Médiateur est tenu à la confidentialité pour les données nominatives et les informations obtenues lors de l'instruction du litige. Les exemples cités dans le rapport annuel doivent être présentés sous forme anonyme.

Le statut d'association dont s'est doté le Club des Médiateurs conforte son rôle d'information sur la médiation et de lieu d'échanges, ainsi que son action de soutien, notamment pour faciliter la formation des Médiateurs et de leurs équipes et favoriser la diffusion entre ses membres de leurs expériences et des bonnes pratiques.
Le Club a vocation à développer également des outils de communication accessibles au public et à aider ainsi les usagers et clients dans leur choix de recourir à la médiation et dans l'orientation de leurs saisines, notamment par la mise à disposition d'un annuaire détaillé.
Le Club contribue également à ce que médiation judiciaire, médiation conventionnelle et médiation institutionnelle appliquent, chacune avec les spécificités qui lui sont propres, un référentiel commun de valeurs et de processus au service du développement des médiations de qualité en tant que mode alternatif de règlement des litiges.
La présente Charte constitue le socle de référence éthique de la pratique de la médiation pour les membres du Club des Médiateurs de Services au Public.
Elle s'applique sans préjudice des éventuelles dispositions spécifiques régissant l'activité de chaque Médiateur.
Elle énonce un ensemble de principes que les Médiateurs membres du Club s'engagent à respecter.
S'inscrivant dans le cadre d'une définition adaptée de la médiation, les Médiateurs offrent ainsi aux requérants des garanties portant sur la personne du Médiateur et sur sa conduite du processus de médiation.

DÉFINITION DE LA MÉDIATION

La médiation est un processus structuré par lequel des personnes physiques ou morales tentent avec l'aide du Médiateur, de manière volontaire, de parvenir à un accord amiable avec des administrations, entreprises, institutions ou collectivités, sur la résolution des différends à caractère individuel qui les opposent à celles-ci.
À la lumière des litiges qui lui sont soumis et des dysfonctionnements qu'il constate, le Médiateur formule des propositions d'ordre général pour améliorer les relations avec les publics concernés.

LE MÉDIATEUR

Le Médiateur est un tiers impartial et indépendant, compétent, efficace.

Impartial et indépendant

Par son autorité, son expérience, la durée de son mandat et son positionnement dans l'institution ou l'entreprise, le Médiateur apporte aux requérants les plus grandes garanties d'impartialité et d'indépendance. Il s'engage à refuser, suspendre ou interrompre la médiation si les conditions de cette indépendance ne lui paraissaient pas ou plus réunies.
Le Médiateur informe clairement sur son positionnement par rapport aux entités concernées afin que les requérants soient en mesure de le choisir comme tiers en toute connaissance dans la recherche du règlement impartial de leur différend.
Le Médiateur s'engage à traiter en permanence toutes les parties d'une manière équitable dans le cadre de la médiation.

Compétent

Le Médiateur a suivi une formation spécifique à la médiation ou bénéficie d'une expérience approfondie dans ce domaine.
Il dispose d'une expertise des sujets sur lesquels portent les médiations qui lui sont confiées.
Il actualise et perfectionne ses connaissances théoriques et pratiques par une formation continue, notamment dans le cadre du Club.

Efficace

Le Médiateur s'engage à mener à son terme avec diligence le processus de médiation et à garantir la qualité de celui-ci.

LE PROCESSUS DE MÉDIATION

Transparence et consentement des requérants

Le Médiateur informe les requérants de manière claire et complète sur les valeurs et principes de la médiation ainsi que sur les modalités pratiques de celle-ci. Le fait de saisir le Médiateur vaut consentement pour que celui-ci mène la médiation selon les modalités ainsi portées formellement à la connaissance des parties.
Il veille à ce que le choix de recourir à sa médiation soit libre et éclairé.
Cette information est largement diffusée, en particulier sur les sites des Médiateurs et du Club des Médiateurs de Services au Public. Elle relève également des institutions auprès desquelles les Médiateurs exercent leurs fonctions.
Le Médiateur informe sur les délais de prescription spécifiques au domaine en cause afin de ne pas risquer de faire perdre aux parties leurs droits d'ester en justice.

La gratuité

Le recours à la médiation est gratuit pour les requérants.

La confidentialité

Le Médiateur est tenu à la confidentialité en ce qui concerne toutes les informations découlant de la médiation ou relatives à celle-ci, y compris le fait que la médiation ait lieu ou a eu lieu. •••

Le Médiateur ne divulgue ni ne transmet à quiconque le contenu des échanges ni aucune information recueillie dans le cadre de la médiation, sauf s'il en a l'obligation légale s'il y a non-respect d'une règle d'ordre public ou s'il a l'accord des parties.
Le Médiateur s'assure, avant le début de la médiation, que les parties ont accepté les contraintes d'une instruction contradictoire ainsi que les obligations de confidentialité qui incombent au Médiateur et aux parties.

Le déroulement de la médiation

Le Médiateur peut refuser d'instruire une saisine si celle-ci n'est pas recevable au regard de conditions portées à la connaissance du public. Celles-ci portent notamment sur le respect des limites du champ de compétence du Médiateur, sur la nécessité d'avoir effectué des démarches préalables, sur le caractère tardif de la saisine par rapport au fait générateur, ou sur l'existence d'une action en justice. Le requérant est informé de ce refus motivé par la voie la plus rapide.
Lorsque la demande de médiation est recevable, le Médiateur conduit avec diligence la médiation selon les règles auxquelles il est soumis et dans les délais prévus.
La médiation est menée de manière contradictoire.
Si la complexité de l'affaire le rend nécessaire, le Médiateur peut faire appel à un expert qu'il choisit librement.
Les parties doivent fournir au Médiateur tous les éléments d'information lui permettant d'instruire le litige. Dans le cas contraire, après avoir précisé les éléments demandés, et en l'absence de ceux-ci, le Médiateur peut refuser de poursuivre la médiation.
La médiation peut être interrompue à tout moment par les participants, qui en informent alors le Médiateur par écrit, ou par le Médiateur lui-même s'il considère que les conditions de la médiation ne sont plus réunies.

La fin de la médiation

La médiation se termine lorsque le Médiateur émet un avis ou une recommandation qui constitue le support de l'accord entre les parties au litige, ou s'il constate l'émergence d'une solution amiable sous son autorité.
Le Médiateur accompagne la mise en œuvre de sa recommandation ou l'exécution de l'accord par l'institution ou l'entreprise.
La médiation peut également être clôturée si le Médiateur constate soit un désistement des parties, que le litige ait ou non trouvé sa solution par d'autres voies, soit un désaccord persistant. En tout état de cause, le requérant conserve la possibilité d'engager une action en justice.

LES MEMBRES DU CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC

- Le médiateur de l'Association Française des Sociétés Financières
- Le médiateur de l'Autorité des marchés financiers
- Le médiateur auprès de BNP Paribas pour la clientèle des particuliers
- La médiatrice du groupe Caisse des dépôts
- Le médiateur des Communications Électroniques
- Le médiateur de l'eau
- Le médiateur des ministères économiques et financiers
- Le médiateur du groupe EDF
- Le médiateur de l'Éducation Nationale et de l'Enseignement Supérieur
- Le médiateur de l'Assurance
- Le médiateur de l'information de France 2
- Le médiateur des rédactions de France 3
- Le médiateur des programmes de France Télévisions
- Le médiateur du groupe ENGIE
- Le médiateur de la Mutualité sociale agricole
- Le médiateur national de l'énergie
- Le médiateur de Paris Habitat – OPH
- Le médiateur national de Pôle emploi
- Le médiateur du groupe La Poste, Le médiateur de La Banque Postale
- La médiatrice de la RATP
- Le médiateur SNCF Mobilités
- Le médiateur tourisme et voyage
- Le médiateur de la ville de Paris

MEMBRES D'HONNEUR

- Le Défenseur des Droits
- Michel Astruc (ex-médiateur de GDF Suez)
- Claire Brisset (ex-médiateur de la Ville de Paris)
- Jocelyne Canetti (ex-médiateur du groupe EDF)
- Jean-Paul Delevoye (ex-médiateur de la République)
- Ivan Roth (ex-médiateur de la RATP)
- Francis Frizon (ex-médiateur de la Fédération française des sociétés d'assurance)
- Henri d'Hoysonville (ex-médiateur du groupe Caisse des dépôts)
- Marc Censi (ex-médiateur de l'eau)
- Monique Sassier (ex-médiateur de l'Éducation nationale et de l'Enseignement supérieur)

CONCEPTION & RÉALISATION MISTIGRIS CRÉDIT PHOTOS : © Médiathèque EDF.
P. 02 : Agnès Janin – **P. 04 :** Augustin Detienne – **P. 06 :** Agnès Janin, Thinkstock, DR – **P. 08 :** DR – **P. 09 :** Gabrielle Balloffet –
P. 13 : Jean-Lionel Dias – **P. 15 :** Christel Sasso – **P. 17 :** Jean-Lionel Dias, Agnès Janin – **P. 18 :** Christel Sasso, Sophie Brandstrom –
P. 20 : Sophie Brandstrom – **P. 22 :** Christophe Beauregard – **P. 23 :** Médiathèque ERDF/Cyril Abad – **P. 24 :** Sasso Christel – **P. 25 :** Fabrice Arfaras –
P. 26 : Gilles Huguet, Sophie Brandstrom – **P. 27 :** Médiathèque ERDF/Cyril Abad – **P. 29 :** Jean-Lionel Dias – **P. 30 :** Gilles Huguet –
P. 31 : Bruno Conty – **P. 32 :** Thinkstock

This report is available in English on our web site: edf.com

Avril 2016
Le groupe EDF est certifié ISO 14001
Réf. EDF001-2016

COMMENT SAISIR LE MÉDIATEUR DU GROUPE EDF ?

MODALITÉS DE SAISINE

Le médiateur est le dernier recours au sein du groupe EDF pour régler à l'amiable un litige persistant avec l'entreprise.

Il n'est jamais votre premier interlocuteur.

Avant de contacter le médiateur, assurez-vous que vous avez bien reçu un courrier du Service National d'une entité, direction ou filiale du groupe EDF.

Si cette réponse ne vous satisfait pas vous pouvez alors saisir le médiateur :

Par internet :

www.mediateur.edf.fr

En écrivant à :

Médiateur du groupe EDF – TSA 50026
75804 PARIS CEDEX 08

EDF SA
22-30, avenue de Wagram
75382 Paris cedex 08 - France
Capital de 960 069 513,50 euros
552 081 317 R.C.S. Paris
www.edf.com

L'énergie est notre avenir, économisons-la !