Le Médiateur du groupe EDF

Rapport annuel 2022

du Médiateur du groupe EDF

5 407
saisines

1 301
dossiers recevables instruits

85 %
accords amiables

57 jours
délai moyen de traitement

Sommaire

Le mot du Médiateur

La médiation d'entreprise vue par ses parties prenantes

Temps forts

La médiation pour les consommateurs

- Une qualité et des délais de traitement en très nette progression
- Moins de litiges autour de la vie du contrat
- Des recommandations bien suivies par le groupe EDF
- De nouvelles recommandations pour 2023

La médiation pour les producteurs autonomes et les entreprises

- Producteurs autonomes d'énergie renouvelable : des demandes en hausse
- De plus en plus de demandes émanant d'entreprises en difficulté
- Des litiges liés à la saturation des services de réclamation
- Des recommandations bien suivies par le groupe EDF
- De nouvelles recommandations pour 2023

Mieux connaître la médiation

- Une instance indépendante ouverte à tous
- La position du Médiateur face aux évolutions à venir
- Ce que le Médiateur fait pour vous
- Des hommes et des femmes engagés

Des valeurs fortes et des principes moteurs

La médiation en pratique

- Comment saisir le Médiateur ?
- Les 3 étapes de la médiation

Le mot du Médiateur



Le Médiateur : toute une équipe plus que jamais au service du groupe EDF et de ses clients

Quel bilan faites-vous de votre activité pour l'année 2022 ?

Bénédicte Gendry : Avec plus de **5 000 saisines sur l'année 2022**, dans un contexte de crise de l'énergie, nous avons réussi à **raccourcir notre délai moyen d'instruction de 11 jours et à mener les dossiers à terme avec succès dans 85 % des cas**, soit une progression de 4 points.
Ce niveau de service et d'efficacité, nous le devons tout d'abord à l'engagement de mon équipe, que je tiens ici à remercier. Encore cette année, elle s'est mobilisée sans relâche pour trouver des solutions à chacun des litiges. Nous le devons aussi à la qualité du dialogue que nous avons entretenu avec nos interlocuteurs au sein du groupe EDF et qui a permis de résoudre un plus grand nombre de litiges.

Dans ce contexte de crise de l'énergie et de hausse des prix qui en a découlé, **les clients particuliers nous ont moins sollicités, mais les clients professionnels et entreprises beaucoup plus**.

Comment expliquez-vous cette évolution divergente des sollicitations du Médiateur ?

BG : Les clients particuliers éligibles au tarif réglementé ont bénéficié du "bouclier tarifaire". Cette mesure a très certainement limité le nombre de saisines du Médiateur, mais elle a aussi généré un nouveau type de litige. Car certains consommateurs n'ont pas compris comment ce "bouclier tarifaire" s'appliquait ni pourquoi la hausse constatée sur leurs factures d'énergie pouvait être supérieure à l'augmentation de 4 % annoncée par les pouvoirs publics. **Il a fallu leur expliquer que ce chiffre était en effet une valeur moyenne portant sur le montant TTC de la facture et que leur propre hausse dépendait à la fois du tarif qu'ils avaient choisi et de leurs modes de consommation**.

Pour les clients professionnels et entreprises, dont les saisines ont beaucoup augmenté, **il s'agissait souvent d'appels au secours et non de véritables litiges**. Certains avaient du mal à joindre un conseiller pour obtenir des informations sur le contrat qu'ils souhaitaient renouveler. D'autres ont eu du mal à obtenir un contrat, face à l'afflux massif des demandes. Et une fois le contrat signé, certains avaient aussi du mal à honorer le dépôt de garantie demandé par le fournisseur. N'oublions pas le contexte. En 2022, les prix de marché ont connu une hausse considérable et certains fournisseurs alternatifs ont déserté, refusant même de renouveler les contrats de leurs clients.

Face à toutes ces situations, **le Médiateur s'est mobilisé pour répondre aux sollicitations massives des petites entreprises non protégées par le "bouclier tarifaire" et encourager la solidarité économique** promue par les pouvoirs publics afin de les aider à faire face à la crise avec, lorsqu'il y avait lieu, des médiations pour arriver à une solution amiable.



Le mot du Médiateur

Dans le même temps, les saisines des consommateurs ont reculé. Cette baisse va-t-elle se poursuivre ?

BG : Chaque année, le Médiateur émet des recommandations à partir des enseignements qu'il tire des litiges. En 2022, grâce aux plans d'actions que le fournisseur EDF et le distributeur ENEDIS ont mis en œuvre, à partir de ces recommandations, **les saisines des consommateurs ont baissé de 14 %**. Et certains litiges récurrents portant sur le contrat de fourniture d'énergie ont même presque disparu. C'est notamment le cas des litiges issus de blocages entre le fournisseur et le distributeur empêchant le traitement des réclamations. Les mesures qu'ils ont mises en place pour traiter cette source de litiges bénéficient d'ailleurs à tous les consommateurs.
Cependant, le Médiateur observe que d'autres types de litige, notamment ceux en lien avec le développement des services ou du photovoltaïque augmentent.

L'objectif reste bien entendu de faire baisser encore ce nombre, en amenant EDF comme ENEDIS mais également d'autres entités du Groupe à poursuivre leurs efforts pour tirer les enseignements de ces litiges, traiter les causes en amont, corriger les erreurs, etc.

A contrario, sur le marché des clients professionnels et entreprises, les litiges ont augmenté. Est-ce aussi lié à la crise de l'énergie ?

BG : Oui, indirectement. Car si le cap des 1000 saisines a été franchi cette année, **c'est à cause du délai de traitement des réclamations et du délai de réponse à certaines demandes liées à la vie du contrat**, dont les demandes de résiliation. Face à l'afflux massif de demandes provoqué par la crise de l'énergie, les mesures prises par EDF en 2022 pour améliorer ces délais n'ont pas pu produire les effets attendus.

La Commission européenne envisage de revoir la directive 2013/11 sur le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. Quelle est votre position quant à cette hypothèse ?

BG : Je me suis exprimée à plusieurs reprises sur ce sujet, aussi bien en tant que Médiateur du groupe EDF qu'au nom de mes confrères européens, les médiateurs d'entreprise membres de l'EEMG. Avec à chaque fois le même message : **il est important de préserver la diversité des dispositifs de médiation existant dans les différents pays membres de l'UE**. Comme en France, où il y a à la fois des médiateurs d'entreprise et des médiateurs publics ou sectoriels. Ces médiateurs d'entreprise ont démontré leur efficacité dans le règlement des litiges de consommation. Car ils agissent non seulement pour protéger les consommateurs domestiques ou professionnels, mais aussi pour aiguillonner les opérateurs et les aider à s'améliorer. Pour préserver cette efficacité, ces médiateurs doivent rester une alternative à la justice et non une alternative au traitement des réclamations par les opérateurs. Ceux-ci doivent impérativement se doter des moyens d'assurer le traitement des réclamations de leurs clients qui leur incombe.



La médiation d'entreprise vue par ses parties prenantes

Ce qu'en pensent les consommateurs

PAROLES DE CLIENT

« Je reste impressionnée par la qualité de votre instruction réalisée et l'investissement de votre équipe dans ce dossier complexe. Cette qualité me semble être une des meilleures garanties qu'on puisse donner aux citoyens qu'on prend en compte leurs difficultés face à un processus administratif d'une rare lourdeur… Le temps que j'ai passé à rédiger les multiples courriers, faire des recherches, saisir et téléphoner, montre à quel point les relations administratives ne sont pas fluides, même si je reconnais avoir commis une erreur au départ. C'est réellement sur ce point que votre médiation prend tout son sens. Car le refus pur et simple d'un droit à l'erreur me parait inqualifiable, daté et contraire aux dispositions du Code des relations entre le public et l'Administration ».

« Je tiens à saluer la clarté de vos calculs et la justesse de vos explications qui m'ont permis de bien comprendre la situation ».

« Un interlocuteur disponible, très à l'écoute et réactif ».

« Je tenais à vous remercier pour la rapidité avec laquelle vous avez réglé mon problème ».

« Grâce à vous et à vos efforts, nous venons de recevoir le chèque Prime Energie d'EDF. Sans vous, je ne sais pas comment nous aurions fait pour obtenir gain de cause. Encore tous nos remerciements ».

Le cas particulier des demandes non recevables

Parmi les sollicitations du Médiateur, **beaucoup ne sont pas recevables et ne peuvent donc pas être traitées en médiation parce que les consommateurs n'ont pas fait les démarches préalables de réclamation prévues au contrat**. Cependant, le Médiateur prend en charge ces sollicitations et fait en sorte que la réclamation soit traitée au bon niveau, par le bon interlocuteur.

C'est pourquoi, avec l'accord du client, les demandes non recevables en médiation sont transmises au service Consommateurs. **90 % de ces réclamations sont alors traitées dans les délais impartis et les consommateurs sont satisfaits de la réponse que l'entreprise leur a apportée**.

Si ce n'est pas le cas, ou si la réponse prend plus de 30 jours, le médiateur déclare alors **la saisine recevable en médiation et la traite comme telle**.

« Je vous remercie d'avoir répondu si rapidement à notre sollicitation et d'avoir fait le nécessaire auprès d'EDF pour enfin clôturer cette douloureuse affaire qui n'aurait jamais dû commencer… »



Le regard des associations de consommateurs

3 QUESTIONS À **FRANÇOISE THIÉBAULT**

SECRÉTAIRE GÉNÉRALE DES AFL PARISIENNES DU CNAFAL

Quelle place occupe l'AFL dans le paysage des associations de consommateurs ?

Françoise Thiébault : l'AFL de Paris est rattachée au Conseil national des associations familiales laïques (CNAFAL) qui est agréé en tant qu'organisation de consommateurs et compte 45 000 adhérents. **Depuis plus de 50 ans, notre rôle est d'informer, défendre et représenter les familles auprès des professionnels et des pouvoirs publics, sans aucun critère d'appartenance philosophique ou religieuse**. Tout consommateur peut nous solliciter, mais s'il veut qu'on intervienne, il doit être adhérent, comme le veut la loi. Ce qui ne nous empêche pas de lui communiquer des informations ou des conseils.

En 2005, à la veille de l'ouverture du marché de l'énergie, **le CNAFAL a beaucoup œuvré pour le maintien des médiateurs d'entreprise parce qu'ils étaient très efficaces**. La création d'un médiateur public ou sectoriel était quant à elle indispensable ne serait-ce que pour traiter les litiges avec les fournisseurs n'ayant pas de structure de médiation. C'est à cette occasion que nous avons beaucoup travaillé sur les fondamentaux de la médiation, dont le principe d'indépendance.

En quoi le Médiateur d'entreprise est-il une alternative à la justice et en quoi diffère-t-il d'un service de réclamations ?

FT : **Tous les médiateurs doivent être une alternative à la justice, c'est le principe même de la médiation**. Car dans certaines situations très particulières, le droit peut être injuste et c'est alors le principe d'équité qui doit prévaloir. Le droit est fait pour le plus grand nombre, alors que l'équité est le côté humain du droit. Une dimension humaine qui est au cœur de la médiation.

Mais si la médiation ne doit pas être confondue avec la justice, elle ne doit pas non plus l'être avec la réclamation. La réclamation relève de la relation entre un client et son fournisseur. Elle doit être traitée par le fournisseur. La médiation est un recours amiable possible et elle est traitée par un médiateur d'entreprise, lorsqu'il en existe, ou par un médiateur sectoriel. Instances que le consommateur peut saisir seulement si sa réclamation n'a pas abouti ou s'il n'est pas satisfait de la réponse qui lui a été apportée.

Quel est l'apport de la médiation d'entreprise pour les consommateurs ?

FT : Au-delà de la résolution amiable des litiges, le principal avantage de la médiation d'entreprise est la boucle d'amélioration continue à laquelle elle contribue, grâce à ses recommandations. Lorsqu'un consommateur saisit le Médiateur, ce dernier examine le dossier, propose une solution, puis va demander à l'entreprise de corriger le tir, **c'est-à-dire modifier ses pratiques ou ses process pour que ce type de litige soit éliminé**. Il a le pouvoir de pointer du doigt un problème et de demander que telles pratiques ou telles règles soient modifiées. Et quand il est réellement indépendant et impartial, les parties concernées l'acceptent.

À ce titre, le secteur de l'énergie est exemplaire. C'est pourquoi, même si la Commission européenne envisage aujourd'hui des évolutions, je dis « Attention ! ». Pourquoi changer un dispositif qui a fait les preuves de son indépendance, de sa modernité, de son efficacité et de son humanité ?



Le point de vue de l'entreprise EDF

3 QUESTIONS À **LIONEL ZECRI**

DIRECTEUR DU MARCHÉ DES CLIENTS PARTICULIERS

Quelles actions met en œuvre le groupe EDF pour préserver une relation de qualité avec ses clients ?

Lionel Zecri : Nous vendons un produit indispensable à la vie quotidienne comme au développement économique et nous sommes conscients de la responsabilité sociale que cela implique. **Entretenir la confiance de nos clients est donc non seulement très cohérent avec notre ADN, mais aussi plus indispensable que jamais face à la crise énergétique**. Les clients reconnaissent d'ailleurs EDF comme un acteur responsable qui les respecte. Ce qui peut faire la différence sur un marché où les différences de prix sont minimes.

Pour cultiver cette confiance, **la première exigence est de bien orienter chaque client vers le bon contrat en fonction de son profil de consommation**. Puis de bien traiter ses demandes et de l'aider à consommer moins et mieux. Avec l'érosion actuelle du pouvoir d'achat, tout ce qu'il va pouvoir économiser sur son électricité, il pourra l'affecter à d'autres dépenses contraintes. Enfin, lorsqu'un de nos processus a mal fonctionné ou lorsqu'un geste métier a été mal effectué, nous devons être extrêmement réactifs, y compris dans le traitement des réclamations, puisqu'un client qui pose une réclamation attend encore quelque chose de nous. Si ce n'est plus le cas, il nous quitte.

En quoi le Médiateur du groupe EDF contribue-t-il à débloquer ces situations litigieuses ?

LZ : Le fait que nos clients puissent s'adresser au Médiateur s'ils ne sont pas satisfaits du traitement de leurs réclamations est un triple atout. **C'est un canal d'écoute supplémentaire qui contribue à bien comprendre ce qu'attendent nos clients**. C'est une boucle de retour et donc une opportunité d'améliorer en permanence nos processus. Et puis, quand on ne se comprend plus et que chacun reste campé sur ses positions, avoir un tiers neutre et indépendant qui fait faire un pas à chacun, c'est bénéfique pour tous : le client comme l'entreprise et son image.

Dans quelle mesure les recommandations du Médiateur vous aident-elles à vous transformer et à améliorer vos performances ?

LZ : Les recommandations du Médiateur sont pour nous **l'opportunité d'interroger en permanence nos processus comme nos postures commerciales**. Quand les mêmes sujets reviennent ou quand des sujets complexes émergent dans les sollicitations du Médiateur, c'est pour nous une occasion unique de nous demander « *Est-ce que finalement ce ne sont pas nos processus ou nos postures qui en sont la cause ?* ».

Le double avantage de la médiation d'entreprise, **c'est de bénéficier des conseils d'une entité à la fois neutre et impartiale et qui nous connait bien**. C'est beaucoup plus efficace pour bien comprendre les sujets et trouver des accords amiables.

Temps forts



20/04/2022

Le Médiateur participe au Comité de crise de l'énergie

Mis en place par le Médiateur des Entreprises à la demande du Premier Ministre dans le cadre du plan de résilience, ce comité réunit les principaux fournisseurs d'énergie et leurs organisations représentatives ainsi que les organisations interprofessionnelles représentant les entreprises clientes. Parmi ses objectifs, renforcer la solidarité entre acteurs économiques et proposer une offre de médiation gratuite, accessible à toute entreprise cliente qui en ferait la demande.

16 et 17/06/2022

Les médiateurs européens de l'énergie en plénière à Rome

Présidée par Bénédicte Gendry, l'European Energy Mediators Group (EEMG) a réuni cette année ses membres à Rome. Accueillis par les représentants d'Edison, ils ont eu des échanges fructueux sur les actions menées en Italie à l'égard des clients vulnérables et sur la digitalisation dans l'instruction des dossiers de médiation. Le Médiateur d'EDP et le distributeur portugais E-Redes ont en effet mis sur pieds une interface pour accélérer l'instruction des litiges.





19/10/2022

La révision de la Directive ADR au menu de la réunion avec les associations de consommateurs

Conviés par le Médiateur, les représentants des associations de consommateurs ont été plongés d'emblée au cœur de l'actualité. Avec la crise de l'énergie et la possible révision de la Directive ADR, envisagée par la Commission européenne. L'occasion pour le Médiateur de revenir sur son activité de médiation, ses recommandations d'amélioration et les avantages de sa nouvelle plateforme de saisine en ligne. Les échanges se sont poursuivis en présence du Secrétaire Général du groupe EDF qui a pu répondre à toutes leurs questions.

30/11/2022

Le Médiateur du groupe EDF intervient dans un Webinaire de la Commission européenne

C'est en qualité de présidente de l'EEMG que Bénédicte Gendry est intervenue lors du webinaire organisé par la DG Justice et la DG Energie de la Commission européenne. Elle y a partagé son expérience, en tant que Médiateur du groupe EDF dans un contexte de crise de l'énergie, et ses réflexions à propos d'une possible révision de la Directive ADR de 2013.





2022

3 ateliers pour se former aux évolutions du droit de la consommation

En 2022, les équipes du Médiateur ont pu suivre 3 ateliers organisés par le Club des Médiateurs de Services au public sur les thèmes suivants : l'inexécution du contrat (17 janvier), la fin du contrat et la responsabilité civile contractuelle (12 mai) et la médiation sous l'angle juridique (13 octobre). Des ateliers auxquels s'ajoute, pour tout nouvel entrant, une formation sur les fondamentaux de la médiation et sur la médiation de la consommation.



La médiation pour les consommateurs

La médiation pour les consommateurs



8/10

En 2022, moins de 8 requérants sur 10 (78,5 %) étaient des consommateurs.

Une qualité et des délais de traitement en très nette progression

Moins de demandes et une part moins importante de demandes recevables

En 2022, **4 245** consommateurs ont adressé une demande au Médiateur, soit **17 % de moins** qu'en 2021.

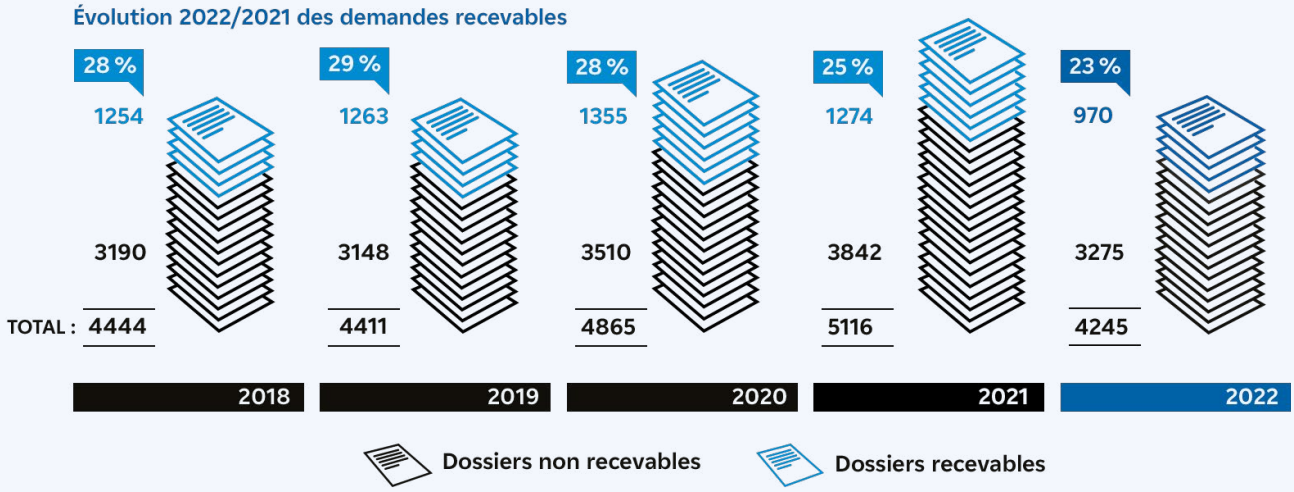
970 de ces demandes ont été jugées recevables, soit **24 %** de moins qu'en 2021.

Encore plus de 7 demandes sur 10 non recevables

Si ces demandes n'étaient pas recevables, c'est essentiellement parce que les clients n'avaient fait aucune démarche préalable. Leur contrat prévoit en effet qu'avant de saisir le Médiateur, ils doivent déposer une réclamation écrite auprès du service clients, puis s'ils sont insatisfaits, auprès du service Consommateurs. Or, très souvent, les clients sollicitent le Médiateur **sans avoir adressé leur réclamation au service Consommateurs ou sans même faire état d'une réclamation quelconque par écrit**.

Cette situation doit changer, car **le Médiateur doit rester une alternative à la justice, et non une alternative au traitement par l'entreprise des réclamations de ses clients**. Il revient donc au fournisseur EDF de bien informer ses clients sur ce parcours, en expliquant les deux niveaux auxquels ils doivent s'adresser successivement : niveau 1 service clients puis s'ils restent insatisfaits niveau 2 service Consommateurs. Ils pourront ainsi s'adresser naturellement aux services compétents pour traiter leurs réclamations et ne solliciter le Médiateur, comme recours amiable, que si aucune réponse satisfaisante ne leur a été apportée.

On pourrait penser que l'efficacité du traitement des réclamations par l'entreprise est en cause. Mais ce n'est pas le cas. **Car moins de 12 % des dossiers non recevables que le Médiateur a réorientés vers le service Consommateurs avec l'accord du client, ont fait l'objet d'une nouvelle demande de médiation** (contre 15 % en 2021).



Une nette majorité de saisines en ligne

53 % des consommateurs ont saisi le Médiateur via le site internet ou par email. **C'est 2 points de plus qu'en 2021**. Une hausse qui devrait se poursuivre en 2023, compte tenu des évolutions apportées au site internet en 2022, plus simple à utiliser.

Une efficacité en hausse dans tous les domaines

Qu'il s'agisse du nombre de médiations couronnées de succès, de la satisfaction des consommateurs, des délais de traitement ou du taux de recommandations, **tous les indicateurs du Médiateur sont en hausse**.

Sur les **979** dossiers traités en médiation, **82 %** ont débouché sur des accords amiables. **Un résultat en hausse de 2 points** tout comme la satisfaction totale ou partielle de la demande des consommateurs qui atteint **76 %**, contre 74 % en 2021.

Concernant les délais, **85 %** des dossiers ont été traités en moins de trois mois, avec **un délai moyen de 54 jours**. Et **100 %** des consommateurs ont été **informés en moins de 3 semaines** si leur demande était recevable ou pas, avec un **délai moyen de moins de 5 jours**.

Enfin, **71 %** des consommateurs, contre 69 % en 2021, se déclarent **prêts à recommander le Médiateur du groupe EDF** à leur entourage, le cas échéant.

PAROLES DE CLIENT

« Je vous remercie pour avoir pris le temps de bien examiner et comprendre notre dossier. C'est aujourd'hui un vrai soulagement d'avoir été entendus et de savoir que notre préjudice va être réparé ».

« Travail impeccable et détaillé. Je traine ce problème depuis deux ans. Vous l'avez résolu en deux mois ».

« À chaque fois que j'ai été en contact avec le Médiateur, j'ai reçu une réponse pertinente, personnalisée et documentée. Toutes mes félicitations pour votre disponibilité et votre compétence ».

« Grâce à vous, nous arrivons enfin à la fin de nos soucis. Nous vous remercions très sincèrement pour votre action et votre patience. Sans vous, nous n'avions aucune chance d'être écoutés ni entendus ».



Focus sur les dossiers recevables non instruits

35 dossiers recevables n'ont pas pu être instruits en 2022, dont plus de la moitié (51 %) parce que **le consommateur avait souhaité retirer sa demande** et plus d'un tiers (37 %) parce que **le litige mettait aussi en cause un autre fournisseur qu'EDF**. Enfin 12 % avaient **saisi simultanément le Médiateur national de l'énergie et le Médiateur du groupe EDF**.

Bilan de la convention entre le Médiateur du groupe EDF et le Médiateur national de l'énergie

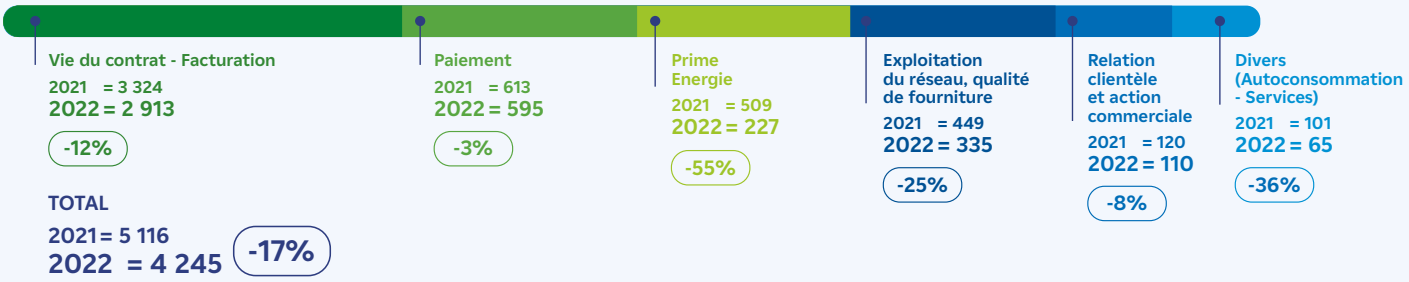
Lorsque le Médiateur national de l'énergie est saisi d'un litige concernant une entreprise du groupe EDF n'entrant pas dans son champ de compétence, il informe le requérant que le médiateur compétent est le Médiateur du groupe EDF. Si l'intéressé est d'accord, il transmet alors le dossier au Médiateur du groupe EDF. **En 2022, cela a été le cas pour 7 saisines, contre 10 en 2021**.

Dans le cas inverse, lorsque le Médiateur du groupe EDF est saisi d'un litige qui n'est pas de son ressort, comme un changement de fournisseur, il informe le consommateur que le médiateur compétent est le Médiateur national de l'énergie. Si l'intéressé est d'accord, il transmet alors le dossier au Médiateur national de l'Énergie. En 2022, **cela a été le cas pour 17 saisines, contre 13 en 2021**.

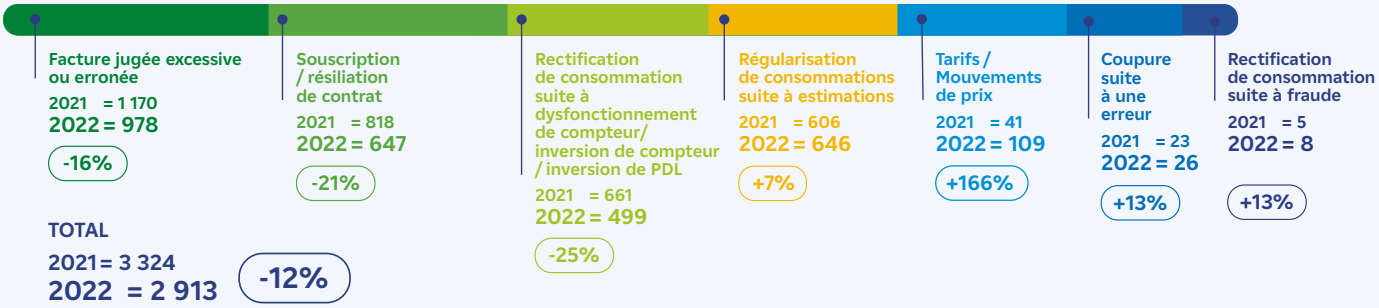
Par ailleurs, 124 requérants ont saisi le Médiateur national de l'énergie après avoir saisi le Médiateur du groupe. Enfin 22 consommateurs ont transmis une demande de médiation aux deux médiateurs, simultanément. Dans 64 % **des cas, le consommateur a finalement choisi le Médiateur du groupe EDF**.

Moins de litiges autour de la vie du contrat

Répartition des demandes par type de litige



Focus sur les demandes liées à la vie du contrat - Facturation



Le respect du bouclier tarifaire, un enjeu majeur en période de crise

Le bouclier tarifaire, prolongé en 2022 pour faire face à la crise énergétique et à la baisse du pouvoir d'achat, a généré un nombre important de litiges. En effet, certains consommateurs ont constaté une hausse de leur facture supérieure aux 4 % annoncés par le Gouvernement. Mais en analysant ces demandes, **le Médiateur a constaté qu'il s'agissait surtout d'incompréhensions autour du dispositif lui-même**.

En effet, pour limiter la hausse de prix chez les consommateurs bénéficiant de tarifs règlementés, au 1er février 2022, la CSPE (Contribution au Service Public de l'Électricité) est passée de 25,83 € à 1 €/MWh et le prix de kWh n'a que peu augmenté. **Cette évolution, qui n'a pas toujours été bien comprise, mérite d'être expliquée. Ce que le Médiateur a fait dans chacune de ses réponses**.

Suspension du signal d'enclenchement lors des heures creuses : un autre sujet de litige

Le Médiateur a aussi dû faire preuve de pédagogie à propos de la suspension temporaire du signal d'enclenchement automatique lors des heures creuses méridiennes. Car les clients ont souvent mal compris cette disposition.

Dans un contexte très tendu pour équilibrer l'offre et la demande, Enedis a mis en œuvre ce dispositif, à la demande de RTE et conformément à l'arrêté ministériel du 22 septembre 2022. **Ce dispositif désactive la chauffe des ballons d'eau chaude aux heures creuses méridiennes, sans impacter leur tarif des heures creuses**.

En pratique, depuis le 15 octobre 2022, Enedis a suspendu temporairement le signal d'enclenchement automatique lié aux heures creuses du déjeuner pour les usages électriques pilotés par le contact sec du compteur Linky. Ce qui concerne essentiellement les ballons d'eau chaude. Une télé-opération qui se fait via les compteurs Linky. **Cette suspension temporaire est sans impact sur le confort ou sur la facture des 4,3 millions de clients concernés**, car les ballons d'eau chaude continuent à chauffer durant les heures creuses de nuit. Ce qui est d'ailleurs déjà le cas pour les clients qui n'ont pas d'heures creuses méridiennes. Par ailleurs, les clients conservent la possibilité d'enclencher leur ballon en « marche forcée ».

PAROLES DE CLIENT

« Je me suis aperçu que mon ballon d'eau chaude ne se mettait plus en chauffe à midi, lors de mes heures creuses. Et j'ai remarqué par ailleurs que le signal n'était plus envoyé à mon contacteur. Nous sommes 5 à la maison, avec un ballon d'eau de 200 litres et nous étalons nos douches entre le matin et le soir. Cette absence de signal fait que l'eau du ballon ne chauffe plus à midi, ce qui fait que le soir nous nous douchons à l'eau froide. Et je dois le déclencher manuellement sur les heures pleines. Ma demande est la suivante : soit remettre le signal sur le contacteur, soit passer mon habitation en heures creuses toute la journée, ou encore m'accorder un geste commercial à la hauteur de ma facture supplémentaire ».

Une application inégale de la Loi de Transition énergétique (LTE)

L'application de l'article L. 224-11 du code de la consommation reste un sujet récurrent de litiges. **Le Médiateur a en effet constaté que certaines factures ne respectaient pas ou mal la limitation des régularisations de consommation à 14 mois**.

Dans un cas sur trois, ce défaut d'application est lié à **des situations très particulières** : une facturation qui a pris en compte trop tard les index relevés lors d'un changement de compteur, par exemple ; ou des courriers recommandés envoyés sans que le distributeur puisse en apporter la preuve.

Dans certains cas, le Médiateur a aussi noté des erreurs dans la façon dont étaient calculées les annulations de consommation.

Cependant, grâce aux recommandations du Médiateur et aux actions qui en ont découlé, **les cas de défaut d'application ont diminué**. Ceux où il n'avait pas été détecté que la loi pouvait s'appliquer. Il s'agit là d'un progrès notable auquel devrait s'ajouter un système d'alerte automatique pour éviter que le consommateur reçoive une facture ne respectant pas les dispositions légales.



Madame T. saisit le Médiateur pour contester une facture de 4 069 € régularisant 28 mois de consommations

Madame T. conteste cette facture qui régularise ses consommations de mai 2018 à septembre 2020. Par ailleurs elle souligne, photos à l'appui, que son compteur se trouve sur la voie publique.

Mais ENEDIS refuse d'appliquer la LTE parce que Madame T. aurait reçu un courrier recommandé le 6 juin 2019. Ce que Madame T. conteste en prouvant que la signature du récépissé n'est pas la sienne. Lors de son instruction, le Médiateur confirme que le Distributeur a pu accéder librement au compteur et qu'il a fait 2 relevés en septembre 2018 et mars 2019, mais sans les transmettre au Fournisseur, car ils généraient une consommation importante.

Il en conclut que la LTE s'applique bien et propose les solutions suivantes : que le Distributeur transmette au Fournisseur les informations permettant de mettre à jour la facture de Madame T. avec une annulation de consommation, et qu'il verse à Madame T. une compensation, et que le Fournisseur propose à Madame T. une facilité de paiement pour le solde restant dû.

D'autre part et de plus en plus souvent, même si l'entreprise a appliqué la loi, les clients se tournent vers le Médiateur, soit parce qu'ils ne comprennent pas le calcul de l'annulation de consommation, soit dans l'espoir que la totalité de leur dette soit effacée ou pour obtenir une compensation financière en complément de l'application de la loi. Ils soulignent par ailleurs qu'ils n'ont pas pu payer le restant des sommes dues à cause de difficultés financières liées au contexte économique.

PAROLES DE CLIENT

« Le service Consommateurs m'indique qu'en application de la Loi de Transition Énergétique, il a annulé 2 720 kWh. Mais cet abattement ne s'est appliqué QUE parce que j'ai contesté ma facture. Ce qui revient à avouer que ma facture initiale ne respectait pas la loi ! C'est un comble… vous reconnaissez ne pas avoir intégré les relevés envoyés par ENEDIS ce qui n'est pas de mon fait. … Et vous me remboursez 70 € pour mes démarches. C'est insuffisant. Qu'il s'agisse d'erreurs dans vos processus internes de vérification, dans votre facturation ou dans votre gestion de la relation client, cela mérite bien plus que ça de votre part. Car ce n'est pas à moi de payer les pots cassés de vos erreurs. »

Les causes de régularisations importantes relevant de la LTE sont diverses. Certaines relèvent de **la seule responsabilité du distributeur, d'autres de la seule responsabilité du fournisseur ou des deux**.

Le déploiement massif de compteurs communicants permet cependant de **réduire les régularisations à l'issue d'une longue période sans relève**.

Des compteurs communicants Linky qui ne communiquent plus

Comme tout dispositif connecté, les compteurs Linky peuvent connaître des dysfonctionnements qui peuvent affecter leur capacité à communiquer. Un sujet sur lequel le médiateur a déjà alerté ENEDIS. Dans sa recommandation n° 3 de 2020, il lui demandait en effet de mettre en place un système pour détecter au plus tôt les compteurs ne communiquant pas pendant longtemps et des mesures pour éviter des régularisations de consommation trop importantes. Par exemple, **en informant le client dès qu'un tel problème était détecté pour qu'il puisse transmettre ses index et être facturé de ses consommations réelles**.

PAROLES DE CLIENT

« J'ai reçu un courrier m'indiquant que je devais 3 238 € et le service client m'a expliqué que c'était dû à un dysfonctionnement du compteur Linky qui n'avait pas envoyé de données pendant plusieurs années. Refusant de payer pour une erreur que je n'ai pas commise, je demande l'annulation pure et simple de cette dette. Pourquoi EDF ne réclame-t-il pas plutôt cette somme à la société qui gère ces compteurs ? »

Cas Client

Madame F. conteste une régularisation due à compteur qui n'a pas communiqué

Sur sa facture de mars 2022, on réclame 917,60 € à Madame F. en plus des 541,64 € qu'elle a déjà réglés au titre de ses prélèvements. Logée dans un 25 m² depuis près de 3 ans, elle ne comprend pas l'origine de cette facture. Elle a honoré régulièrement ses prélèvements, elle dispose d'un compteur Linky et elle est convaincue que ses prélèvements correspondent à sa consommation.

Le Médiateur constate que son compteur n'a pas communiqué pendant près de 2 ans, de juin 2019 à mai 2021. Ses index ont cependant été relevés en décembre 2020 et ses consommations ont été régularisées sur 18 mois. ENEDIS a bien respecté la LTE en limitant la régularisation à 14 mois. Cependant, le Médiateur considère que ce dysfonctionnement a privé Madame F. de la possibilité de suivre ses consommations et de s'apercevoir qu'elles avaient augmenté en hiver. Aussi, recommande-t-il de verser une compensation à Madame F. et de mettre en place une facilité de paiement pour le solde restant dû. Cette solution, conjuguée aux explications du Médiateur a mis fin au litige.

Cette absence de communication peut être due au compteur lui-même, au concentrateur ou à des perturbations du CPL. Examiner ces causes prend du temps. Notamment pour les perturbations du CPL qui exigent que des tiers participent aux investigations du Distributeur. Ces contraintes peuvent être entendues, **mais il faut pour cela que le Client (comme le Fournisseur) en soit informé**, qu'ils puissent suivre l'avancée des démarches du Distributeur et que les plans d'actions suivent un rythme acceptable.

PAROLES DE CLIENT

« Depuis octobre 2020, mon compteur Linky ne communique plus. J'ai alerté EDF en décembre 2020 et le compteur a été changé 4 mois plus tard, en avril 2021. Mais en vain. Le service Clients m'a informé par téléphone que mon problème avait été enregistré et qu'une nouvelle intervention allait être faite sans me donner la date. Personne ne sait quand aura lieu cette intervention. Cela fait déjà plus de douze mois que mon compteur ne fonctionne pas et personne n'intervient. Nous sommes en janvier 2022, je n'ai plus aucune nouvelle. »

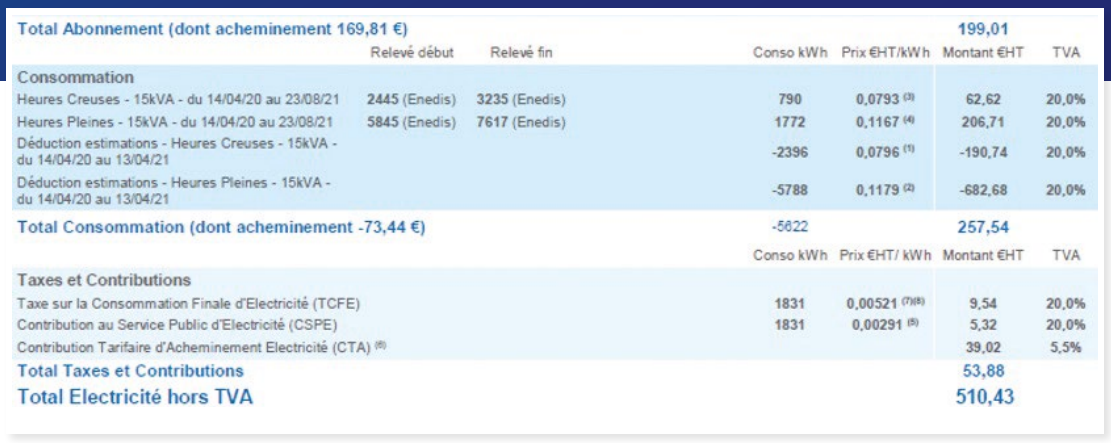
En faisant appel au Médiateur, **le Consommateur attend que son problème soit résolu une bonne fois pour toutes**. Pour écarter ou confirmer les différentes hypothèses émises tout au long de l'instruction, il faut à la fois des enquêtes et des contrôles. Or la plupart du temps, le Distributeur propose ces enquêtes en guise de solution, alors qu'elles ne constituent qu'une étape. Pour apporter une véritable solution, ces investigations doivent donc se faire dans le cadre même de la médiation.

Des facturations justes, mais qui méritent des explications

De plus en plus attentifs à leurs factures, les consommateurs ont parfois des questions auxquelles EDF répond en confirmant simplement que le montant facturé est correct et donc dû. Ce qui n'est pas de nature à satisfaire leurs interrogations. **Des « anomalies d'éditique » peuvent survenir, notamment quand on change le compteur** : problèmes de dates ou consommations prises en compte et annulées sur une même facture. Par ailleurs, il arrive que plusieurs factures rectificatives soient éditées en même temps. Les questions des consommateurs méritent donc des informations plus convaincantes leur permettant de comprendre ce qui se passe.

PAROLES DE CLIENT

« Les innombrables appels restés sans suite, les menaces de réduction de puissance et les arguments d'EDF m'expliquant de très haut que je n'avais rien compris, avaient pour effet de nous excéder. Seul le Médiateur nous a permis de voir plus clair. En effet, malgré l'amabilité de certains conseillers, il est difficile d'obtenir une explication concrète face à une difficulté sérieuse. Grâce à votre intervention, nous continuerons à accorder notre confiance à EDF ». « Si je compte bien : 62,62 + 206,71 – 190, 74 – 682,68 = - 604, 09 et non pas 257,54. Par ailleurs, pourquoi les taxes portent-elles sur 1831 kWh alors que la consommation est négative à hauteur de 5622 kWh ? Je n'arrive pas à concevoir que l'ordinateur d'EDF accepte un tel calcul. »



Total Abonnement (dont acheminement 169,81 €)					199,01	
	Relevé début	Relevé fin	Conso kWh	Prix €HT/kWh	Montant €HT	TVA
Consommation						
Heures Creuses - 15kVA - du 14/04/20 au 23/08/21	2445 (Enedis)	3235 (Enedis)	790	0,0793 (3)	62,62	20,0%
Heures Pleines - 15kVA - du 14/04/20 au 23/08/21	5845 (Enedis)	7617 (Enedis)	1772	0,1167 (4)	206,71	20,0%
Déduction estimations - Heures Creuses - 15kVA - du 14/04/20 au 13/04/21			-2396	0,0796 (1)	-190,74	20,0%
Déduction estimations - Heures Pleines - 15kVA - du 14/04/20 au 13/04/21			-5788	0,1179 (2)	-682,68	20,0%
Total Consommation (dont acheminement -73,44 €)			-5622		257,54	
			Conso kWh	Prix €HT/ kWh	Montant €HT	TVA
Taxes et Contributions						
Taxe sur la Consommation Finale d'Electricité (TCFE)			1831	0,00521 (7)(8)	9,54	20,0%
Contribution au Service Public d'Electricité (CSPE)			1831	0,00291 (5)	5,32	20,0%
Contribution Tarifaire d'Acheminement Electricité (CTA) (6)					39,02	5,5%
Total Taxes et Contributions					53,88	
Total Electricité hors TVA					510,43	

Cas Client

Monsieur P. change de compteur et d'option tarifaire puis reçoit 11 factures sans aucune explication

À la suite de ces changements, Monsieur P. reçoit en février 2022, 8 factures d'avoir le même jour pour un total de 2 234 € qui lui sont remboursés. Puis en mai, il en reçoit 3 nouvelles où EDF lui réclame cette fois 2 311 €.

Dans son analyse, le Médiateur constate que le compteur a été remplacé en septembre 2020, mais que le Distributeur n'en a averti le Fournisseur que 4 mois plus tard, en janvier 2021. Date à laquelle Monsieur P. a demandé à passer du tarif Heures Pleines/Heures Creuses au tarif Base. Or la facturation de Monsieur P. a été suspendue entre août 2020 et février 2021. Les factures émises par EDF à la même date comportent des erreurs de consommations et de prix appliqués. Pour autant, les montants de chacune des factures étaient bien corrects. Pour corriger ces anomalies d'éditique, EDF a annulé les factures émises entre février 2021 et février 2022, ce qui a généré un crédit de 2 234 € et un remboursement à tort. Sur les factures rectificatives du 29 avril 2022, EDF lui réclame ce montant remboursé à tort.

En expliquant à Monsieur P. toutes ces anomalies, le Médiateur a réussi à lui faire comprendre que le montant réclamé par EDF était fondé. Il a par ailleurs demandé que le Distributeur et le Fournisseur lui versent des compensations. Convaincu par ces éléments, Monsieur P. a pu considérer que le litige était clos.



Fourniture de gaz naturel : également des litiges

Avec 74 demandes instruites en 2022, le nombre de litiges portant sur la fourniture de gaz naturel a augmenté. Une hausse de 44 % qui suit l'évolution du portefeuille de clients gaz d'EDF.

Les contestations portent essentiellement sur des **consommations inexpliquées et des erreurs de relevés d'index, notamment lors de changements de compteur, aussi des régularisations de consommations**. Ces dernières surviennent lorsque les flux entre le Distributeur et le Fournisseur ont été bloqués ou lorsqu'un changement de compteur a été intégré avec retard dans le système d'information du Distributeur.

Mais cette hausse s'explique aussi en partie par un fait nouveau : le blocage de la facturation. Lorsqu'un consommateur, déjà client d'EDF pour l'électricité, souscrit un contrat de gaz naturel. Ou encore, lorsque les deux contrats d'électricité et de gaz naturel sont souscrits en même temps. Ces deux cas peuvent entrainer alors des régularisations sur plus de 14 mois.





Cas Client

Monsieur D. ne reçoit aucune facture après avoir souscrit deux contrats pour l'électricité et le gaz

Pour alimenter son nouveau logement, Monsieur D. souscrit en mars 2022 un contrat pour la fourniture d'électricité et un autre pour le gaz naturel. En novembre 2020, étonné de ne recevoir aucune facture de gaz, il contacte EDF qui lui annonce que le problème va être réglé. Ce qui ne sera pas le cas, et en plus il ne recevra plus aucune facture d'électricité. En juillet 2021, lorsqu'il déménage, Monsieur D. résilie ses 2 contrats. C'est alors qu'il reçoit une facture de 1085 € qui prend en compte sa consommation d'électricité d'octobre 2020 à juin 2021 et régularise toute sa consommation de gaz depuis la souscription de son contrat.

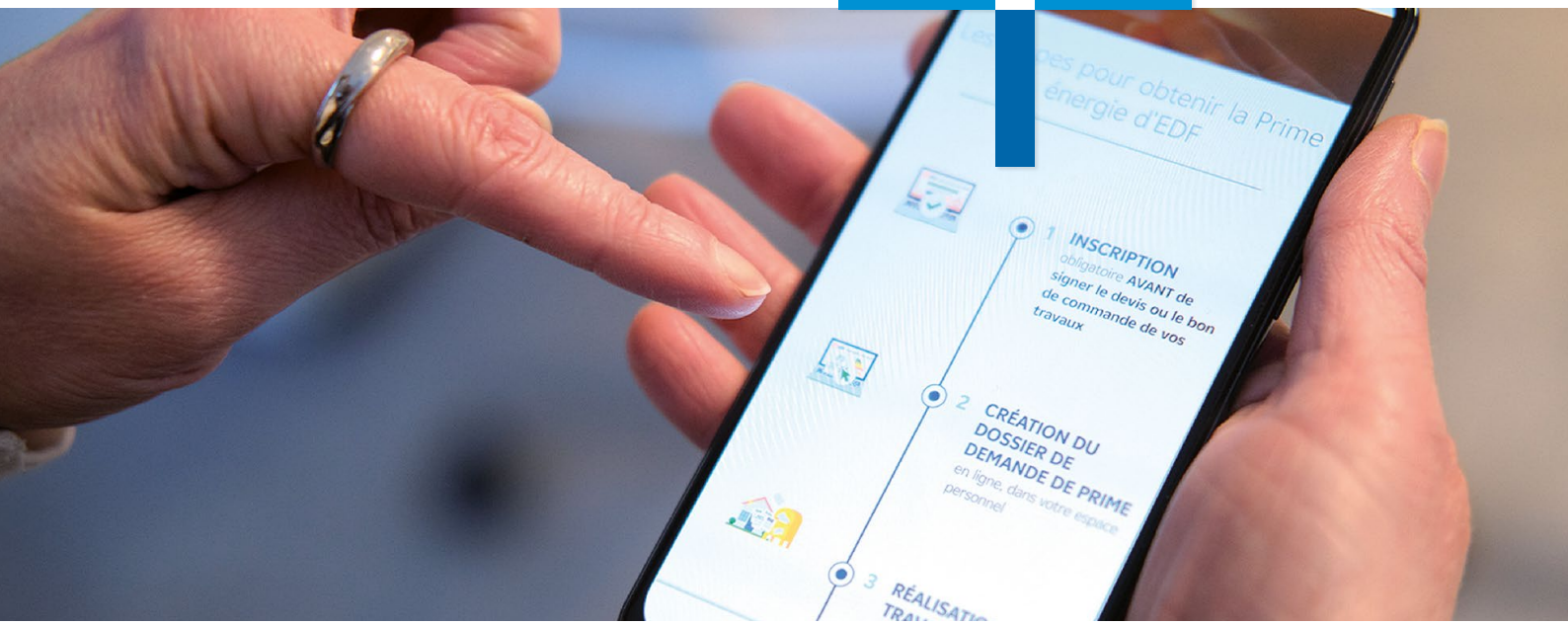
Après avoir analysé le dossier, le Médiateur comprend que la facturation a été bloquée à cause d'une anomalie informatique au moment où EDF a activé le contrat. Il constate que la facture régularisant les consommations porte sur moins de 14 mois pour l'électricité, mais plus de 14 mois pour le gaz. EDF n'a donc pas appliqué la LTE pour le gaz. Il prend connaissance du calcul d'EDF pour annuler la consommation de gaz en application de la LTE et propose une annulation complémentaire de 23 kWh sur la base de son calcul. Estimant que Monsieur D. n'a pas pu suivre comme il faut sa consommation d'énergie et que cette facturation tardive a perturbé son budget, il recommande à EDF de lui accorder un dédommagement pour compenser la différence de calcul issue de l'application de la LTE.

Un consentement pas toujours bien éclairé lors de la souscription de services annexes

En 2022, **les offres Assurénergie et Solution Dépannage Confiance ont aussi été une source notable de litiges**. Sont particulièrement mises en cause les conditions de souscription et l'impossibilité de les résilier avant une année complète, à l'issue du délai de rétractation. Sur ce sujet, le Médiateur estime que le consentement du consommateur devrait être davantage éclairé.

PAROLES DE CLIENT

« Je me suis aperçu que j'étais facturé d'une assurance et d'une assistance dépannage sans l'avoir jamais demandé. Quand j'ai emménagé, la personne m'a fait cliquer sur des liens pour activer la fourniture d'électricité à l'ouverture du contrat. En aucun cas, elle ne m'a tenu au courant pour ces assurances dont je n'avais pas besoin et que je ne voulais pas ».



Prime Energie : une amélioration significative, mais pas suffisante

Après trois ans de hausse, le nombre de médiations liées à des refus de versement de la prime énergie a été divisé par deux en 2022. Les pouvoirs publics se sont en effet assouplis pour que certaines erreurs soient corrigées, lorsque les demandeurs de la prime réussissent à prouver que leur décision d'investir dans des travaux d'économie d'énergie était liée au rôle actif et incitatif d'EDF en qualité d'Obligé. La mise en œuvre de ces assouplissements a contribué à faire baisser le nombre de saisines. **Cependant, les dossiers instruits en médiation en 2022 montrent que des progrès restent à faire.** Notamment pour prendre en compte les éléments probants que le consommateur produit pour montrer que son dossier respecte finalement les conditions pour bénéficier de la prime.

PAROLES DE CLIENT

« Nous avons bien reçu le chèque de 5 500 € correspondant à la prime pour le changement de notre chaudière. Nous vous remercions infiniment pour votre intervention favorable à l'aboutissement de notre dossier. Nous saluons votre courage et votre persévérance pour faire valoir nos droits au bout de deux ans de négociations ».

Cas Client

Monsieur S. se voit refuser la prime énergie pour non-respect du délai

Monsieur S. fait isoler ses combles, mais on lui refuse la prime énergie. Le motif invoqué est que le délai réglementaire de 7 jours francs entre la signature du devis et le début des travaux n'a pas été respecté. Alors que Monsieur S. soutient avoir signé son devis le 1er mars 2022 et n'avoir engagé les travaux que le 14 mars 2022.

Le Médiateur constate que le service gestionnaire de la Prime Energie a pris en considération la mention portée sur la facture « Bon de travail N° 908 du 4 mars 2022 ». Il démontre que cette date du 4 mars 2022 ne correspond pas au début de travaux, mais relève d'une procédure administrative propre à l'artisan ayant pour seul but de planifier les travaux en question. Il en conclut que cette date ne doit pas être retenue et que les éléments apportés par le client permettent de démontrer que le dossier est conforme.

En 2022, le Médiateur a plaidé à nouveau pour que les services de l'État (DGEC et PNCEE) reconnaissent aux bénéficiaires un droit à l'erreur, dès lors qu'ils sont de bonne foi et qu'ils peuvent prouver que leur décision d'investir dans des travaux est liée à l'obtention de la prime énergie. Car selon le Médiateur, si on peut démontrer que l'engagement de ces ménages est bien postérieur à leur inscription sur le site Prime Energie EDF, les erreurs de forme, comme l'absence de date de signature portée à la main, doivent pouvoir être corrigées. Et que toute preuve, comme un chèque d'acompte, montrant que la chronologie exigée par la réglementation a bien été respectée et qu'EDF a bien joué son rôle actif et incitatif, devrait être admise. D'autant que ces ménages ont souvent investi des sommes conséquentes dans leurs travaux d'économie d'énergie.

Le Médiateur observe aussi que les conditions réglementaires d'obtention de la prime mériteraient encore d'être assouplies, notamment en ce qui concerne la dématérialisation des échanges. En effet, la signature électronique est aujourd'hui un dispositif reconnu, comme le stipule l'article 1367 du Code civil « *Elle consiste en l'usage d'un procédé fiable d'identification garantissant son lien avec l'acte auquel elle s'attache. La fiabilité de ce procédé est présumée, jusqu'à preuve du contraire, lorsque la signature électronique est créée, l'identité du signataire assurée et l'intégrité de l'acte garantie* ». De la même façon, le Médiateur considère qu'une date de signature dactylographiée devrait être admise si elle n'est pas contredite par des preuves contraires.

Cas Client

Monsieur L. se voit refuser la Prime Énergie parce que son devis n'est pas daté à la main

Monsieur L s'est inscrit sur le site Prime Énergie le 28 avril 2021 pour pouvoir installer une pompe à chaleur. La prime, évaluée à 3200 euros, lui a cependant été refusée parce que le devis n'était pas daté de manière manuscrite. Il a expliqué pourquoi il avait apposé une date dactylographiée.

Après analyse de son dossier, le Médiateur a été en mesure de démontrer que les dates figurant dans les différentes pièces du dossier étaient toutes cohérentes et ne remettaient aucunement en cause le respect du rôle actif et incitatif de l'Obligé EDF. Considérant que cette date dactylographiée n'était pas contredite par des éléments de preuve contraire, le Médiateur a recommandé que la prime soit versée à Monsieur L.



Dans leur demande de médiation, **certains consommateurs pointent aussi des défauts de qualité et de réactivité dans la manière dont leur dossier a été géré**. Avec des demandes répétées de pièces déjà fournies, des délais de réponse trop longs, ou encore une gestion trop séquencée des demandes de pièces. Autant de dysfonctionnements qui ont rendu leur dossier inéligible à la prime, car périmé. Cependant, grâce aux recommandations du Médiateur et aux actions d'EDF qui en ont découlé, le nombre de ces litiges a considérablement baissé.

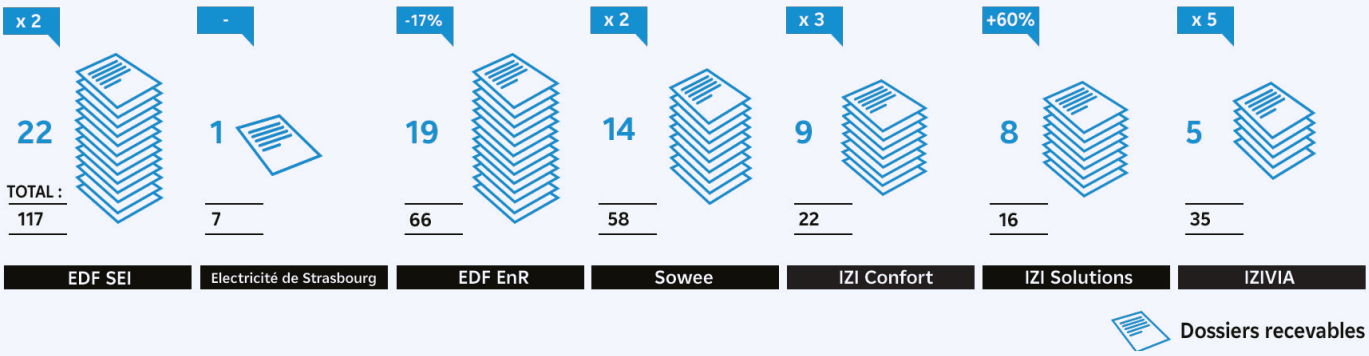


La médiation pour les consommateurs

Des saisines et demandes recevables en forte hausse pour des filiales d'EDF

Avec 321 demandes enregistrées en 2022, dont 78 recevables, les saisines concernant des filiales d'EDF ont augmenté de 33 % et les demandes recevables presque doublé. La plupart concernaient EDF SEI, EDF EnR et Sowee, mais les demandes recevables relatives aux services ont aussi augmenté, qu'il s'agisse de mobilité électrique (x 5 pour IZIVIA), de rénovation énergétique (+ 60 % pour IZI Solutions) ou d'entretien de chaudières (x3 pour IZI Confort).

Évolution 2022/2021 des demandes recevables



Des délais de réponse trop longs pénalisant les instructions

Le Code de la consommation impose au Médiateur de traiter ses dossiers de médiation en 90 jours maximum. Pour ce faire, les opérateurs ont 3 semaines pour lui transmettre leurs observations. Ce qui n'est souvent pas le cas, pour EDF SEI, comme pour d'autres filiales du groupe EDF. Et ce qui pénalise la durée des instructions.

Le Médiateur recommande donc que **des dispositions soient prises pour réduire les délais de réponse à ses questions** et pour que les éléments pertinents soient apportés d'emblée. Car cela est indispensable à la qualité d'instruction des dossiers.

EDF SEI (Système Energétique Insulaire)

En 2022, les demandes de médiation faites par les consommateurs des territoires insulaires sont restées relativement stables. Les dossiers recevables en médiation ont cependant été multipliés par deux. La plupart des saisines émanent de Corse (32 %), de Guadeloupe (22 %) et de l'ile de la Réunion (18 %). La Martinique représente quant à elle 16 % des demandes et la Guyane 12 %.

Dans ces territoires, **le Médiateur a constaté que les délais de réponse de l'entreprise restaient anormalement longs**. Et ce qu'il s'agisse des réponses aux réclamations que des réponses aux questions du Médiateur dans le cadre de ses instructions. Une meilleure communication interne est attendue en Guyane, notamment entre le service de raccordement et le service clientèle.

32 % des litiges concernent la distribution (demandes d'intervention et sinistres), 32 % des contestations de consommations ou de facturation, 20 % des problèmes de paiement et à la marge des problèmes de souscription ou de résiliation de contrat.

Sowee

Les sollicitations des clients de Sowee continuent à croître. Celles-ci portent essentiellement sur des problèmes de facturation.

PAROLES DE CLIENT

« Alors j'ai signé un contrat avec l'option « Je paie ce que je consomme », je sais ce que je paie, mais pas ce que je consomme. Sowee me facture des estimations et me déduit les trop-perçus sur la facture suivante. Je ne parviens plus ni à comprendre ni à suivre les sommes qui me sont réclamées.
Et lorsque j'appelle le service Clients, on me répond que c'est comme ça… Je ne comprends rien aux factures ni aux sommes qu'on me réclame ».

En outre, **le Médiateur a constaté qu'il y avait eu des anomalies lors du passage de la mensualisation à la facturation mensuelle basée sur la consommation réelle**. Lorsque Sowee édite la facture de régularisation, certaines échéances payées ne sont pas prises en compte. Ce qui conduit à des relances et des recouvrements qui n'ont pas lieu d'être.

Cas Client

Madame D. conteste les consommations trop élevées de sa facture de résiliation

Madame D. a souscrit un contrat en octobre 2020 et on lui remplace son compteur peu de temps après. Madame D. conteste la facturation et en particulier sa facture de résiliation. Sowee affirme que sa facturation est fondée.

Après avoir analysé son dossier, le Médiateur constate sur cette facture de résiliation une consommation supérieure à la consommation réelle. Une anomalie s'est en effet produite à la suite du changement de compteur. Il recommande donc à Sowee de corriger la facturation de Madame D. et de lui verser une compensation. Une solution qui met fin au litige.

Comme pour d'autres filiales du Groupe, **le Médiateur souligne ses difficultés pour obtenir des réponses à ses questions**. Mais il déplore aussi que dans certains cas, les procédures de recouvrement se poursuivent tout au long de la médiation, et que Sowee puisse même aller jusqu'à résilier le contrat.

EDF EnR

En 2022, **le Médiateur a constaté que certains clients avaient du mal dans leurs démarches auprès d'EDF Obligation d'Achat pour pouvoir revendre leur production**. EDF EnR s'engage pourtant, par contrat, à les accompagner jusqu'à la mise en service de leurs installations. Il leur remet d'ailleurs une plaquette détaillant le rôle des différents acteurs : installateur, gestionnaire de réseau et acheteur. Mais les démarches auprès d'EDF Obligation d'Achat n'y sont pas suffisamment bien expliquées. Les clients doivent comprendre que ces démarches leur incombent et savoir clairement vers qui se tourner. Par ailleurs, EDF EnR pourrait leur fournir l'attestation de conformité exigée par EDF Obligation d'Achat, avant qu'ils la demandent.

D'autres difficultés apparaissent quand les gains attendus ne sont pas rendez-vous. Pour éviter tout malentendu, le Médiateur recommande à EDF EnR d'informer ses clients de façon plus personnalisée, quant à leurs futures économies d'électricité et de mieux leur expliquer pourquoi l'autoconsommation reste souvent inférieure à la production photovoltaïque. Ils comprendront ainsi qu'ils devront continuer à acheter de l'électricité à un fournisseur.

Ces clients, à la fois consommateurs et producteurs doivent par ailleurs souvent démultiplier leurs réclamations auprès des différents acteurs : EDF EnR, le fournisseur EDF pour contester leurs consommations, le distributeur ENEDIS au sujet de leurs données de production et de consommation, voire EDF Obligation d'Achat. Autant d'acteurs que le Médiateur contacte lors de son instruction pour collecter les informations nécessaires, puis pouvoir apporter des explications. **Cette pédagogie éclaire les responsabilités de chacun**. Elle offre une vision globale au consommateur/producteur, tout en lui apportant des conseils sur les optimisations possibles.



Monsieur L. s'étonne de ses consommations élevées alors qu'il a fait installer des panneaux photovoltaïques

Monsieur L. a fait installer des panneaux photovoltaïques en juillet 2021, mais ses consommations restent très importantes. Il pense qu'il n'a pas à payer son autoconsommation d'électricité et qu'il y a des erreurs. Après avoir adressé ses réclamations à EDF EnR, EDF et ENEDIS, il se plaint d'être renvoyé de service en service sans obtenir ni explication ni solution.

Le Médiateur communique à Monsieur L. l'historique de ses consommations en détail. On y voit une baisse significative, depuis la mise en service de son installation solaire. La production annuelle est quant à elle conforme à l'estimation d'EDF EnR et confirme que l'installation fonctionne comme il faut. Aussi, le Médiateur explique-t-il à Monsieur L. que son autoconsommation représente 53 %, mais que la puissance de son installation ne lui permet pas d'être autosuffisant. Par ailleurs, le Médiateur confirme à Monsieur L. que sa facturation est conforme à ses données de consommation. Fort de ces explications détaillées, Monsieur L. se voit rassuré et confirme que le litige est clos.

Autre motif récurrent de litiges : le boîtier Yuze

Ce boîtier intelligent d'EDF EnR est intégré à l'installation photovoltaïque en autoconsommation. Il permet au consommateur d'exploiter au maximum sa production solaire pour économiser sur sa facture d'énergie. Reliant l'installation photovoltaïque aux appareils électriques de la maison, ce dispositif mesure en temps réel la production et la consommation du client. Si la production solaire en surplus est suffisante, **le boîtier va rediriger l'énergie produite et non consommée vers le ballon d'eau chaude ou vers d'autres usages connectés** (pompe à chaleur, borne de recharge électrique, batterie de stockage...).

Or parfois, ces boitiers dysfonctionnent et doivent être remplacés aussi vite que possible. Ce qui n'a pas été le cas en 2022, à cause de problèmes d'approvisionnement en microprocesseurs. Mais les raisons de ces retards n'ont pas été expliquées aux clients.

En outre, dans certains cas, **l'origine des dysfonctionnements n'est pas correctement identifiée**.



Monsieur D. a du mal à faire remplacer son 2ème boîtier Yuze

Installé le 4 février 2022, le boitier Yuze de Monsieur D. n'a fonctionné qu'une semaine correctement. Il a été remplacé une première fois au bout de 3 mois, sans que le problème soit résolu. Le service après-vente d'EDF EnR et le service Informatique se renvoient la responsabilité. Monsieur D. demande que le nécessaire soit fait pour résoudre son problème, et ne plus avoir à contacter le service Après-vente. Il souhaite aussi une compensation financière au titre du préjudice subi.

Le Médiateur constate qu'EDF EnR reconnait avoir dû intervenir à plusieurs reprises pour que le boîtier Yuze fonctionne finalement. EDF EnR présente ses excuses et accepte de verser une compensation à Monsieur D.



Ce que l'entreprise a mis en place en 2022, à la suite des recommandations du Médiateur faites en 2021

Outre sa mission de médiation, qui consiste à instruire les litiges et proposer des solutions pour les résoudre, **le Médiateur a aussi pour mission d'émettre des recommandations d'amélioration à l'attention de l'entreprise**.

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

Pour mettre en œuvre ces recommandations, **l'entreprise définit chaque année des plans d'actions, dont le Médiateur apprécie la pertinence et l'efficacité**, notamment en analysant l'évolution du nombre de litiges qui lui ont été soumis d'une année sur l'autre.

Les plans d'actions 2022 de la Direction de marché des clients particuliers d'EDF, visant à...

1 | Prime Energie

- Faire accepter par l'instance qui examine l'éligibilité des dossiers qu'il est possible de corriger des erreurs matérielles dans les documents fournis lorsque l'esprit du dispositif pour bénéficier de la prime a été respecté (pas d'effet d'aubaine, inscription avant engagement auprès du professionnel, recours à un professionnel qualifié RGE au moment de la signature du devis, etc.).
- Procéder à une analyse complète de conformité pour tout le dossier et les éléments manquants afin d'éviter que le dossier soit périmé à cause de demandes successives générant des allers-retours multiples avec le demandeur.
- Permettre à une personne de s'identifier comme mandataire/intermédiaire d'un demandeur de prime n'accédant pas aux outils digitaux.

2 | Mieux traiter les situations complexes (dans les cas d'inversion de compteur - inversion de point de livraison - anomalies d'éditique - rectifications de facturation) et améliorer la communication avec les clients sur ces situations.

3 | Application de la loi de transition énergétique (LTE)

- Disposer d'un système d'alerte pour éviter les factures de régularisation ne respectant pas les dispositions de la LTE.
- Expliquer le calcul des annulations de consommation qui en résultent.

4 | Veiller à ce que tout changement dans les coordonnées des clients (adresse de correspondance notamment) soit communiqué sans délai aux gestionnaires de réseaux.

5 | Service E-quilibre : offrir la possibilité aux clients disposant d'un compteur Linky, et ayant donné leur consentement pour l'affichage des données quotidiennes, d'opter pour un affichage de leurs périodes de consommation, soit sur une base calendaire, soit selon les périodes de relève du distributeur. Mieux informer les clients sur le fait que la répartition par usages est indicative, même si le total indique bien la consommation réelle.

Le regard du Médiateur sur ces plans d'actions

Le Médiateur note avec satisfaction que les plans d'actions de la Direction de marché des clients particuliers mis en œuvre à la suite de ses recommandations se sont traduits par une nouvelle baisse du nombre de litiges.

Ainsi, les demandes de médiation issues de réclamations non traitées, en raison de blocages entre Distributeur et Fournisseur, sont devenues marginales (seuls 5 dossiers en 2022). La forte baisse déjà constatée en 2021 s'est donc confirmée, témoignant de l'efficacité des actions réalisées chez le Distributeur comme chez le Fournisseur. Pour mémoire, ces situations de blocage représentaient près de 10 % des dossiers recevables en 2020.

Même chose pour les litiges liés à la Prime Energie, en baisse après trois années successives de croissance.

Les actions engagées permettant de mieux appliquer l'article L.224-11 du code de la consommation sont aussi une avancée et demandent à être consolidées. Le Médiateur relève notamment l'effort de transparence quant aux modalités de calcul des annulations de consommation, même si, là aussi, le support présenté aux clients devrait toujours être accompagné de plus d'explications.

Pour ce qui concerne la recommandation n° 5, émise en 2020 « Tenir compte des relevés communiqués mensuellement par le compteur Linky pour proposer aux clients d'adapter leur échéancier de mensualisation, dès la première année du contrat », EDF avait indiqué « souhaiter renforcer en 2022 l'accompagnement de ses clients mensualisés. Une réflexion est en cours notamment sur le suivi de la mensualisation de la première année contractuelle. » Des dispositions concrètes sur ce point sont encore attendues.



2022 EN DÉTAIL

Plans d'actions 2022 de la Direction de marché des clients particuliers d'EDF

Dans un contexte de crise énergétique sans précédent en Europe, **la Direction Commerce d'EDF a mis en place un plan d'actions ambitieux pour accompagner tous ses clients dans leurs efforts de sobriété énergétique**. Réaliser des économies d'énergie, maitriser le montant des factures énergétiques, préserver le système électrique lors des périodes de tension et réduire durablement son empreinte carbone se sont en effet imposées comme un enjeu collectif. Et EDF y a pris toute sa part.

Une campagne avec le slogan « **Je baisse, j'éteins, je décale** ». a ainsi été adressée à tous les clients avec des conseils et écogestes à adopter au quotidien. Près de 50 millions de courriels et courriers ont été adressés aux clients résidentiels d'EDF pour les sensibiliser, leur apporter des conseils et mettre en valeur les solutions d'EDF les mieux adaptées et les plus efficaces. Avec une relation client certifiée « **100 % en France** », les conseillers experts accompagnent, expliquent et rassurent les clients à chaque étape de leur parcours, adaptent les offres à leurs besoins, valorisent le recours aux heures creuses et donnent des conseils personnalisés pour aider les clients à moins et mieux consommer.

Fidèle à ses valeurs de responsabilité et de solidarité, **EDF enregistre en 2022 sa première année sans aucune coupure pour impayés, mais avec des réductions de puissance permettant de maintenir les usages essentiels de l'électricité**. EDF accompagne par ailleurs ses clients dans l'usage des chèques énergie, dont 12 millions de personnes ont pu bénéficier en 2022. Rester au plus proche des clients en difficulté pour accompagner les plus fragiles dans la gestion quotidienne de leur consommation et les aider à faire face à cette crise énergétique est en effet essentiel. D'ailleurs, EDF propose aux clients bénéficiaires du chèque énergie, un service gratuit. Baptisé « Info Watt », il permet de suivre ses consommations en direct via une application pour réduire sa facture d'énergie.

Sur le marché des clients particuliers, **la satisfaction globale se maintient à un très haut niveau en 2022** (9 clients sur 10), malgré un contexte marqué par l'inquiétude sur les prix de l'énergie, la recrudescence des appels auprès du service client et la souscription massive de nouveaux clients.

Dans ce contexte de crise, la raison d'être d'EDF prend tout son sens : « **Construire un avenir énergétique neutre en CO_2, pour préserver la planète, le bien-être et le développement, grâce à l'électricité et à des solutions et services innovants** ». C'est dans ce but qu'EDF accompagne aussi les clients qui envisagent des travaux de rénovation énergétique pour réduire leur consommation et leur facture d'énergie et améliorer leur confort grâce à la prime énergie EDF.

Pour répondre aux recommandations du Médiateur du groupe EDF concernant le marché des clients particuliers, **la Direction Commerce d'EDF a mis en œuvre les actions suivantes :**

1

Prime Energie

- **Faire accepter par l'instance qui examine l'éligibilité des dossiers qu'il est possible de corriger des erreurs matérielles dans les documents fournis lorsque l'esprit du dispositif pour bénéficier de la prime a été respecté** (pas d'effet d'aubaine, inscription avant engagement auprès du professionnel, recours à un professionnel qualifié RGE au moment de la signature du devis, etc.).
- **Procéder à une analyse complète de conformité pour tout le dossier et les éléments manquants** afin d'éviter que le dossier soit périmé à cause de demandes successives générant des allers-retours multiples avec le demandeur.
- **Permettre à une personne de s'identifier comme mandataire / intermédiaire** d'un demandeur de prime n'accédant pas aux outils digitaux.

La Prime Énergie d'EDF s'inscrit dans le cadre d'un dispositif réglementaire, qu'EDF a décidé de mobiliser pour aider les particuliers à financer leurs travaux de rénovation énergétique. Mais pour en bénéficier, il faut pouvoir justifier de ces travaux avec certains documents répondant à des exigences réglementaires strictes.

Pour améliorer le traitement des demandes de prime, EDF a poursuivi en 2022 les actions initiées en 2021. Avec des efforts portant sur l'analyse des dossiers et leur conformité pour éviter des allers-retours inutiles. Mais l'accent a été mis aussi sur l'étude au cas par cas des erreurs matérielles pour éviter qu'elles ne conduisent systématiquement au refus du dossier.

Ces actions ont porté leurs fruits puisque les réclamations portées en seconde instance devant le service Consommateurs **ont baissé de 50 % par rapport à 2021**.

EDF va poursuivre ses travaux pour sécuriser et faciliter le parcours d'obtention des primes.

Par ailleurs, EDF continue à réfléchir, avec les autorités compétentes et tous les acteurs concernés, **aux meilleurs moyens pour simplifier le dispositif CEE**.

Enfin, EDF poursuit ses travaux pour que **les mandataires puissent s'identifier sur le site Prime Énergie**. L'analyse juridique ainsi que la mise en œuvre dans les systèmes d'information sont en cours d'instruction pour une mise en œuvre dès que possible.

2

Mieux traiter les situations complexes (dans les cas d'inversion de compteur - inversion de point de livraison - anomalies d'éditique – rectifications de facturation) et améliorer la communication avec les clients sur ces situations.

Pour être à la fois plus attentionné et plus proche des clients qui font une réclamation, EDF privilégie le contact par téléphone. Et il a fait évoluer son organisation pour que des conseillers aux compétences spécifiques puissent traiter les réclamations complexes et ainsi mettre toute leur expertise à leur service.

Plusieurs actions ont en outre été déployées au service Client pour anticiper et accompagner ces situations complexes :

- Sensibilisation de 5 000 conseillers.
- Consignes de traitement réactualisées et simplifiées.
- Clarification des courriers clients accompagnant les factures de régularisation.

Les clients qui ne sont pas satisfaits de la réponse du service Client **peuvent contacter le service Consommateurs qui leur propose une étude approfondie et personnalisée**. Toutes les réclamations liées à des situations complexes font alors l'objet d'un contact téléphonique. Et 85 % des clients sont contactés, ce qui permet de coconstruire des solutions personnalisées.

Pour simplifier la relation et fluidifier les échanges, **les clients peuvent choisir leur créneau de rendez-vous et recevoir en amont les documents utiles à leur compréhension**. Formées en permanence à ces sujets spécifiques, les équipes du service Consommateurs conservent leur fort niveau d'expertise.

Par ailleurs, pour réduire voire éviter les inversions de points de livraison, **un chantier a été lancé avec les autres fournisseurs et la Commission de Régulation de l'Energie** (CRE).

3

Application de la loi de transition énergétique (LTE)

• Disposer d'un système d'alerte pour éviter les factures de régularisation ne respectant pas les dispositions de la LTE
• Expliquer le calcul des annulations de consommation qui en résultent

Conformément à l'article L 224-11 du code de la consommation, **les factures de régularisation ne peuvent porter sur aucune consommation « supplémentaire » au-delà de quatorze mois**, par rapport au dernier relevé ou auto-relevé. Sauf si la responsabilité du client est engagée parce qu'il n'a pas transmis ses relevés de compteur malgré une lettre recommandée d'Enedis, si le compteur n'est pas accessible ou s'il y a fraude.

Soucieux de respecter la loi, **EDF apporte une attention toute particulière aux factures de régularisation** dont la consommation présente **un grand écart avec la consommation habituelle**.

Ces factures de régularisation sont en effet non seulement contrôlées automatiquement, mais des conseillers les vérifient aussi une par une pour éviter que de factures ne respectant pas la loi LTE soient envoyées. Elles sont analysées pour garantir la cohérence des relevés et un courrier personnalisé les accompagne.

L'optimisation de ces systèmes de contrôle automatiques et manuels est en cours. Tous les conseillers du territoire ont bénéficié fin 2022 d'une formation sur la LTE et les consignes d'application de la loi de manière proactive ont été réactualisées.

Enfin, **il est essentiel que les clients comprennent comment se fait cette facturation**. C'est pourquoi EDF a choisi de renforcer la transparence sur le mode de calcul de la LTE. Une annexe du service Consommateurs est désormais adressée de façon systématique avec le courrier personnalisé et la facture pour expliquer en détail la façon dont s'applique la loi.



La médiation pour les consommateurs

4

Veiller à ce que tout changement dans les coordonnées des clients (adresse de correspondance notamment) soit communiqué sans délai aux gestionnaires de réseaux

Les données à caractère personnel des fichiers clients d'EDF sont toutes gérées conformément à loi Informatique et libertés (loi modifiée n° 78-17 du 6 janvier 1978) et au RGPD (règlement européen [EU] n° 2016/679).

Les données personnelles nécessaires aux distributeurs pour les missions qui leur sont confiées sont communiquées par EDF. Ces données sont transmises principalement à GrDF et Enedis lors d'une modification administrative ou lors d'une prestation contractuelle. **L'objectif pour les distributeurs est de prendre contact avec le client, notamment lors des interventions sur le point de livraison**. Depuis fin 2022, cette transmission se fait systématiquement via l'interface informatique réactualisée par le distributeur.

Le principe d'automatisation de cette transmission lors de la modification administrative du contrat est acté avec les distributeurs. **Sa mise en œuvre est envisagée pour 2023 pour permettre à toutes les parties prenantes de gagner en qualité de service**.

5

Service E-quilibre :

offrir la possibilité aux clients disposant d'un compteur Linky, et ayant donné leur consentement pour l'affichage des données quotidiennes, d'opter pour un affichage de leurs périodes de consommation, soit sur une base calendaire, soit selon les périodes de relève du distributeur. Mieux informer les clients sur le fait que la répartition par usages est indicative, même si le total indique bien la consommation réelle.

EDF offre à ses clients une solution de Suivi Conso via leur l'espace client sur le site **www/edf.fr** ou sur **EDF&Moi**, application plébiscitée par ses utilisateurs. Supérieure de 10 points à celle des autres clients. La satisfaction des clients utilisateurs d'EDF&Moi est à souligner.

6,1 millions de clients acceptent de partager ainsi leurs données quotidiennes pour pouvoir suivre leur consommation d'énergie au plus près, se fixer des objectifs, recevoir des alertes, bénéficier de conseils et réaliser jusqu'à 12 % d'économie d'énergie.

EDF met à la disposition de ses clients des estimations en euros et en kilowatt heures et précise à chaque fois s'il s'agit de calculs réels ou estimés. Pour renforcer la lisibilité et la compréhension de ces affichages, y compris pour la répartition par usages, des annotations ont été rajoutées sur les calculs des consommations et les abonnements.

Offrir aux clients **les moyens de suivre en toute autonomie leurs consommations** pour mieux les maitriser est fondamental, la solution Suivi Conso fait l'objet d'améliorations continues. Pour 2023, 2024, EDF se fixe une priorité de travail sur l'affichage des données.



Plans d'actions 2022 D'ENEDIS, visant à...

1 | À la suite d'un changement de compteur, améliorer les délais de mise à jour des données de consommation, afin que le fournisseur puisse régulariser rapidement les consommations facturées sur des estimations.

2 | Quand certains compteurs sont identifiés comme défaillants, procéder sans délai aux vérifications nécessaires et au remplacement des compteurs, sans attendre que le client se manifeste.

Le regard du Médiateur sur ces plans d'actions

Une grande majorité de litiges relatifs au contrat de fourniture d'électricité concernent aussi le distributeur ENEDIS.

Mais ces litiges ont baissé de 15 % en 2022. Et notamment ceux consécutifs à des blocages entre Fournisseur et Distributeur. Ce qui prouve que les actions menées conjointement par le Fournisseur et le Distributeur portent leurs fruits.

Le plan d'actions mis en place en 2021, en réponse à la recommandation « Améliorer le traitement des situations dans lesquelles les dispositions de l'article L.224-11 du code de la consommation devraient être appliquées » a certes aussi porté ses fruits. Mais le nombre encore relativement important de ces litiges montre que la formation doit être renforcée, pour que les dispositions de la loi soient systématiquement correctement appliquées.



| 2022 EN DÉTAIL |

Plans d'actions 2022 d'ENEDIS

1

À la suite d'un changement de compteur, améliorer les délais de mise à jour des données de consommation, afin que le fournisseur puisse régulariser rapidement les consommations facturées sur des estimations.

Lorsqu'un technicien d'Enedis remplace un compteur défectueux, ce geste « solde » le compteur dans l'outil de facturation, met à jour les données de consommation et envoie un flux de régularisation au fournisseur du client.

Un processus qui a subi des retards, lorsqu'Enedis a mis en place son nouvel outil de gestion Ginko, en 2020. Des dysfonctionnements informatiques ont parfois bloqué la chaîne de traitement et généré un stock de tâches à faire à la main. Une fois ces dysfonctionnements informatiques corrigés, il a fallu du temps pour que tous les métiers d'Enedis s'approprient les fonctionnalités de l'outil.

Enedis a investi d'importants moyens, humains, financiers et organisationnels pour résorber ce stock de tâches manuelles et former tout son personnel à Ginko. **Résultat : aujourd'hui les données se mettent à jour et les consommations sont rectifiées au plus près du changement de compteur**. Notamment aussi grâce aux rappels du Service National Consommateurs d'Enedis lors de ses animations métiers au sein des 25 Directions Régionales.

Enfin, pour améliorer encore les délais et la qualité de traitement des corrections de facturation, **Enedis a proposé aux fournisseurs d'expérimenter de nouvelles modalités de traitement**. Avec un retour d'expérience prévu le 16 février 2023 qui, s'il est concluant, permettra de généraliser ces nouvelles dispositions.

2

Quand certains compteurs sont identifiés comme défaillants, procéder sans délai aux vérifications nécessaires et au remplacement des compteurs, sans attendre que le client se manifeste.

Avec près de 36 millions de compteurs Linky posés, la performance de la chaîne qui transmet les données de ces compteurs est un enjeu majeur pour Enedis.

C'est pourquoi Enedis agit de façon proactive en identifiant les compteurs dits « silencieux », c'est-à-dire qui ont perdu leur capacité à communiquer les données de consommation des clients.

Les causes de ces dysfonctionnements sont variées. Dans environ 30 % des cas, ils sont liés à la défaillance intrinsèque du compteur. Les autres causes sont multiples : « grappes » saturées (multiples compteurs Linky associés à un même concentrateur), incident de communication au niveau du concentrateur, perturbation du signal CPL, etc. Remplacer le compteur n'est donc pas forcément toujours la bonne solution.

Tous les compteurs n'ayant pas communiqué depuis 2 mois consécutifs sont identifiés et mis sous surveillance. Lorsqu'un compteur est identifié comme défaillant, un délai supplémentaire de 2 mois est nécessaire pour affiner et confirmer l'analyse. En effet, dans 40 % des cas, la communication peut reprendre entre le 2ème et le 4ème mois. Et c'est seulement si la communication n'est pas revenue au bout de ces 4 mois qu'Enedis programme dans les meilleurs délais une intervention pour changer le compteur défaillant.

Quant aux cas de non-communication les plus complexes, notamment les cas de perturbation du signal CPL, **ils nécessitent des analyses particulièrement poussées et ne peuvent donc pas se traduire par des actions immédiates**.



De nouvelles recommandations pour 2023

Outre le règlement des litiges, le rôle du Médiateur est aussi d'alerter l'entreprise sur les dysfonctionnements qui conduisent à des litiges récurrents. C'est pourquoi il émet chaque année des recommandations d'amélioration visant à **réduire le nombre de litiges** et à **faire en sorte qu'une réponse de qualité soit systématiquement apportée aux réclamations par les services de l'entreprise**.

Pour la Direction de marché des clients particuliers

| 1 |

Mieux informer les clients sur les modalités de traitement de leurs réclamations (niveau 1 service Clients – niveau 2 service Consommateurs, nécessité d'une réclamation écrite) et faciliter le passage du service Clients vers le service Consommateurs.

| 2 |

Mieux accompagner les clients rencontrant des anomalies dans l'édition des factures.

| 3 |

Lors de la souscription de contrat bi-énergie (électricité - gaz), éviter les blocages de facturation.

| 4 |

Éclairer davantage le consentement du client lors de la souscription de contrats de service (Assistance Dépannage - Assurénergie).

Pour ENEDIS

| 1 |

Mieux prendre en compte, dès la réclamation, les éléments transmis à ENEDIS par le client contestant les rectifications de consommations à la suite d'un dysfonctionnement de compteur.

| 2 |

Informer rapidement le client et le fournisseur de la prise en main des dysfonctionnements liés aux compteurs Linky silencieux, lorsqu'ils surviennent, et des dispositions prises pour résoudre ces anomalies.



La médiation pour les producteurs autonomes et les entreprises

La médiation pour les producteurs autonomes et les entreprises



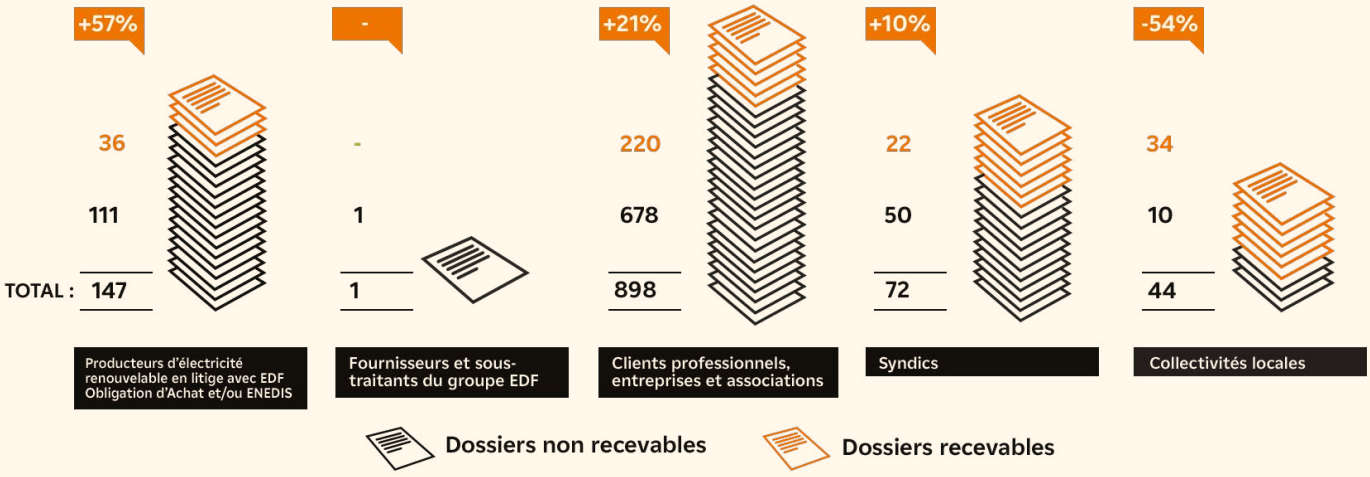
1162
C'est le nombre de demandes adressées par les producteurs autonomes et les entreprises.

Une année marquée par la crise de l'énergie

Des volumes toujours importants

Avec **1162** demandes adressées au Médiateur par les producteurs autonomes d'électricité et les entreprises, les volumes restent toujours aussi importants qu'en 2021. Elles représentent **21,5 %** des demandes totales de médiation.

Évolution 2022/2021 des demandes recevables





Producteurs autonomes d'énergie renouvelable : des demandes en hausse

Comme en 2021, **les demandes de médiation portées par les producteurs autonomes d'électricité d'origine renouvelable sont en hausse**. Elles préfigurent un très fort et inéluctable développement des énergies renouvelables. **L'ensemble des acteurs doit se mobiliser pour faire face à cette évolution**, de sorte que le parcours du producteur soit le plus fluide possible.

PAROLES DE CLIENT

« Je vous remercie pour l'instruction très positive du dossier qui m'opposait à EDF Obligation d'Achat pour régulariser des factures non réglées. Je suis quand même étonné qu'il faille vous saisir pour régler un simple problème de gestion d'un contrat par les services d'EDF ».

Des blocages entre le Distributeur et EDF Obligation d'Achat

Les sujets récurrents portent essentiellement sur **les difficultés que rencontrent les producteurs pour se faire payer leurs factures par EDF Obligation d'Achat**, lorsque les index sont contestés, ou après un changement de compteur. S'en suivent des échanges stériles entre le Producteur et ENEDIS d'une part, et le Producteur et EDF Obligation d'Achat d'autre part : **le Producteur se sent alors impuissant face à deux entités** qui lui semblent ne pas être en mesure d'échanger autrement que via un système d'information. En attendant, le Producteur se plaint de ne pas être payé pour sa production.

Ces mêmes blocages entre le Distributeur et EDF Obligation d'Achat sont à l'origine de difficultés pour obtenir un contrat, pouvoir enfin facturer leur production et être payés en conséquence. Dans certains cas, ces blocages empêchent aussi le Producteur de percevoir les aides à l'autoconsommation auxquelles il peut prétendre. **Le Médiateur intervient alors pour aider les opérateurs à démêler ces situations et rétablir ces producteurs dans leurs droits**.

Une **meilleure communication d'informations** entre le Distributeur et EDF Obligation d'Achat est donc attendue.

Cas Client

Monsieur T. a fait poser des panneaux photovoltaïques et attend son contrat depuis 9 mois

Monsieur T. a fait installer des panneaux photovoltaïques en septembre 2021, pour une production et revente en surplus. La demande de raccordement étant finalisée et l'installation mise en service, il sollicite EDF Obligation d'Achat pour obtenir son contrat. En vain depuis plus de 9 mois.

Le Médiateur constate que le Distributeur n'a pas été en mesure de transmettre les informations relatives aux installations de Monsieur T. à EDF Obligation d'Achat qui ne le connaissait donc pas. Sollicité par le Médiateur, ENEDIS fournit une attestation de mise en service et publie les relevés de production, ce qui permet à EDF Obligation d'Achat d'établir le contrat de revente en surplus et de débloquer la situation de Monsieur T. compte tenu des difficultés qu'a rencontrées Monsieur T., le Médiateur recommande au Distributeur de lui verser une compensation.

Une méconnaissance des modalités de contractualisation

Qu'il s'agisse d'une installation neuve ou, de plus en plus aussi, d'une habitation déjà équipée de panneaux photovoltaïques, **les producteurs/auto-consommateurs semblent méconnaître les modalités de contractualisation**. C'est ce que le Médiateur a constaté, à travers ses médiations. Une meilleure information des clients sur ces modalités est donc attendue.

Cas Client

Madame U. rachète une maison équipée de panneaux photovoltaïques, mais n'arrive pas à obtenir de contrat à son nom

Propriétaire de cette maison depuis deux ans, elle ne parvient pas à obtenir un contrat de revente en surplus à son nom. Conformément à ses obligations réglementaires, EDF Obligation d'Achat lui demande de fournir un document de cession de contrat signé par le vendeur de la maison, à savoir l'héritier principal (le propriétaire précédent étant décédé). Or ce vendeur reste injoignable et ne répond pas aux sollicitations de Madame U. ni à celles du notaire. Madame U. désespère de trouver une solution. Le nécessaire a pourtant été correctement fait par le distributeur ENEDIS : il a validé la souscription du contrat au nom de Madame U. dès qu'il a reçu les informations de changement de propriétaire. Le contrat d'accès et d'exploitation a bien été validé. Néanmoins, Madame U. ne parvient pas à fournir à EDF Obligation d'Achat le document requis pour attester de ses droits.

Au vu du caractère exceptionnel de cette situation, le Médiateur juge probante l'attestation sur l'honneur que Madame U. a jointe à tous ses documents et invite EDF Obligation d'Achat à établir un contrat en bonne et due forme. EDF Obligation d'Achat accepte cette disposition, offrant ainsi une solution satisfaisante à Madame U.

De plus en plus de demandes émanant d'entreprises en difficulté

Avec plus de **1 000 saisines** et **18 %** des demandes totales du Médiateur, les clients du marché d'affaires d'EDF, habituellement peu nombreux, se sont cette année beaucoup manifestés. **276** de leurs demandes étaient recevables.

Le contexte de hausse des prix de l'énergie a en effet **affecté les entreprises et les collectivités de plein fouet.** Ce qui nécessite qu'une attention particulière soit apportée à chaque cas, avec des informations ciblées sur les aides dont elles peuvent bénéficier et des conseils personnalisés pour réduire leur niveau de consommation, le cas échéant. Dans ce contexte particulier, pour les clients ne bénéficiant pas du tarif réglementé, la hausse des sollicitations du Médiateur a essentiellement pour origines : **des difficultés pour honorer les dépôts de garantie** demandés par le fournisseur, **l'augmentation drastique des prix** à l'occasion du renouvellement de leur contrat ou lors de la souscription d'un nouveau contrat, ou encore **le refus de renouvellement de contrat** de la part de certains fournisseurs.

PAROLES DE CLIENT

« Le nouveau contrat que nous avons signé en décembre 2021 rend notre activité non rentable et structurellement déficitaire, malgré tous nos efforts. Il est par ailleurs impossible pour une PME de décrypter les conséquences tarifaires d'un nouveau contrat. Il serait judicieux d'accompagner vos propositions d'une simulation de facturation, en prenant comme base de référence la consommation de l'année écoulée. »

À travers les demandes de médiation, **le Médiateur du groupe EDF a pu observer de près les préoccupations des entreprises clientes**. Pour y faire face, il s'est engagé au sein du Comité de Crise de l'Énergie, créé à l'initiative du Médiateur des Entreprises dès le printemps 2022. Un engagement qui s'est aussi traduit par une **coopération renforcée avec le Médiateur des Entreprises et ses délégués** pour faciliter les contacts entre ces entreprises clientes et le fournisseur EDF. La majorité des sollicitations ne relevaient en effet pas du litige, mais exprimaient une situation d'urgence : échéance d'un contrat, besoin d'explication, ou besoin d'être rassuré par rapport à une demande de proposition de contrat. Les entreprises exprimaient en effet leurs difficultés pour joindre les services d'EDF, obtenir un contrat, ou a minima avoir des explications sur les contrats qu'on leur proposait.

D'autres sollicitations relevant, elles, **d'une situation litigieuse, ont donné lieu à des médiations**, menées en présence des parties, dont certaines, en comédiation avec le Médiateur des Entreprises. Elles ont permis à chacun d'avancer ses arguments. Placé sous l'égide des médiateurs, ce processus a conduit à des solutions équitables et coconstruites permettant de **trouver une issue amiable et de retrouver une relation apaisée, tout en préservant la confidentialité**.

Une charte de bonne conduite signée par les principaux fournisseurs d'énergie, avec **25 engagements** pour aider les consommateurs à faire face à la crise énergétique.

Une check-list pédagogique avec les **dispositifs d'accompagnement proposés** par les pouvoirs publics, pour aider les chefs d'entreprise à prendre leur décision dans le cadre du renouvellement de leur contrat d'énergie.



PAROLES DE CLIENT

« Notre interlocuteur habituel est M. X. C'est le commercial par l'intermédiaire duquel nous avons signé nos 2 contrats en février 2020. Ces deux contrats arrivant à échéance, nous souhaiterions être mis en contact avec un autre commercial pour recevoir une offre actualisée ainsi que les conditions générales de vente. Car cela fait plus de 3 semaines que nous essayons de joindre M. X, sans succès. Aucune réponse, ni par téléphone ni par mail. Nos appels au service Clients d'EDF sont aussi restés lettre morte. Car les réponses ont toujours été les mêmes : "Nous envoyons un message à Monsieur X. et un dossier de réclamation va être ouvert. Nous ne pouvons rien faire de plus et nous ne sommes pas habilités à vous fournir les conditions générales de vente", répondent les conseillers ».

Des médiations globalement réussies

94 % des médiations menées à terme (322) ont débouché sur **un accord amiable**, soit **10 points** de plus qu'en 2021. Et leur délai de traitement (63 jours) s'est raccourci de **4 jours**.

PAROLES DE CLIENT

« Je suis touché de votre approche, du contact direct, facile, c'est tellement rare de nos jours. Bravo pour votre professionnalisme. Surtout, restez comme ça, gardez cette flamme, cette conviction, c'est vraiment agréable ».

« Nous vous remercions chaleureusement pour la qualité du relationnel qui nous a liés durant les échanges de cette médiation. Vous avez su nous écouter, comprendre notre problématique aiguë, et coordonner les flux d'informations entre les entités d'EDF et notre entreprise. Et ce, avec une courtoisie absolue. Nous vous en sommes très reconnaissants. Comme je vous l'ai exprimé, c'est une évidence pour nous d'accepter vos conclusions et propositions et de revenir à une relation commerciale usuelle. Nous règlerons notre dû sans étalement de paiement pour retrouver un rythme normal de flux avec EDF, comme c'est le cas avec l'ensemble de nos partenaires fournisseurs ».

La médiation pour les producteurs autonomes et les entreprises



94 %
des médiations se concluent par un accord amiable.

Des litiges liés à la saturation des services de réclamation, mais aussi…

Des blocages de facturation qui perturbent la gestion des entreprises

Un nombre important de sollicitations du Médiateur **émane d'entreprises et de professionnels qui ne reçoivent pas ou plus de factures**. Une situation due à des blocages dans les systèmes d'information du fournisseur qui tardent à être résolus. Quand bien même la situation est identifiée, les délais pris pour les corriger sont un irritant supplémentaire pour ces clients, dont la gestion se trouve impactée. Ces blocages peuvent d'ailleurs conduire à des régularisations importantes, tombant sous le coup des dispositions de l'article L.224-11 du code de la consommation pour les clients pouvant en bénéficier.

PAROLES DE CLIENT

« J'ai repris un institut de beauté en avril 2021 et j'ai souscrit un contrat électricité et gaz auprès d'EDF. J'ai reçu des factures jusqu'en juillet 2021. Elles ont ensuite toutes été annulées, puis remboursées. Et depuis un an maintenant, je n'en reçois plus aucune. J'ai demandé à plusieurs reprises ce qui se passait et s'il était possible de mettre en place un prélèvement minimum, en attendant. Toutes mes demandes se sont clôturées sans réponse. J'insiste, je souhaite payer des factures ! Je n'ai aucune idée de ma consommation, ni de ce que je vais devoir payer, et quand. »

Même chose pour les factures rectificatives, à la suite d'un accord trouvé en médiation. **Le Médiateur note que les services rencontrent trop souvent des difficultés pour les émettre**. Un litige résolu risque alors de donner lieu à un nouveau litige, à cause d'un délai anormalement long pour mettre en œuvre les dispositions amiables.

Des demandes de résiliation non soldées

Parmi les demandes de gestion courante n'ayant pas été traitées de façon appropriée, on trouve aussi **les demandes de résiliation**. Des clients se sont manifestés auprès du Médiateur, car de nombreux mois après leur demande, ils ont continué à être facturés et prélevés, malgré des réclamations successives. De guerre lasse, ils ont fait appel au Médiateur, dans l'espoir qu'une facture de résiliation soit enfin éditée et qu'ils puissent être remboursés. Même chose après l'édition d'une facture de résiliation : **le remboursement effectif d'un solde créditeur se fait parfois attendre trop longtemps**.

La médiation pour les producteurs autonomes et les entreprises

PAROLES DE CLIENT

« J'ai résilié mon contrat en février 2022 et nous sommes en décembre. Malgré plusieurs relances, nous sommes toujours dans l'attente du remboursement de l'avoir de juin 2022. EDF nous informe que le dossier est actuellement bloqué, car son outil ne permet pas de solder le remboursement. Nous devons clôturer notre bilan comptable et notre trésorerie est impactée par l'attente de ce remboursement de 6 000 € ».

Quand la LTE s'applique aussi sur le marché des entreprises...

Le Code de l'énergie stipule que les dispositions issues de l'article L.224-11 du code de la consommation s'appliquent aussi aux contrats conclus entre les fournisseurs d'électricité et les consommateurs non domestiques qui ont souscrit une puissance électrique inférieure ou égale à 36 kVA. Il en va de même pour le gaz naturel quand la consommation annuelle ne dépasse pas 30 000 kWh.

Tout comme sur le marché des clients particuliers, **l'application de ces dispositions sur le marché des entreprises et collectivités représente un motif récurrent de litige**. Avec des causes se trouvant soit chez le distributeur, soit chez le fournisseur, soit chez les deux.



Madame B., directrice de l'entreprise X., reçoit une facture de régularisation sur une période de 22 mois

Madame B. a reçu une facture de régularisation de 8 249 € en septembre 2021. Cette facture couvre la période allant de fin octobre 2019 à août 2021, soit 22 mois. Entre-temps, elle n'avait reçu que des factures estimatives. Le compteur Linky n'avait en effet plus communiqué à partir d'octobre 2019. ENEDIS lui a adressé un courrier avec accusé de réception pour obtenir un relevé, mais Madame B. n'a pas pu joindre le distributeur au numéro indiqué pour lui communiquer les index. Madame B. souligne qu'en l'absence de relevés, elle n'a pas pu maîtriser les consommations de son établissement. Elle conteste la coupure pour impayés que son établissement a subie, ainsi que les frais portés à sa charge. Malgré ses réclamations adressées à EDF, aucune réponse ne lui a jamais été apportée.

Grâce à l'intervention du Médiateur, le Distributeur annule la consommation, en vertu de l'article L.224-11 du code de la consommation. Et Madame B. reçoit un dédommagement de sa part ainsi que de la part du Fournisseur, pour compenser l'absence de visibilité sur sa consommation et les désagréments subis.

Encore des réclamations non traitées

Le Médiateur note que **les clients déplorent encore souvent l'absence de traitement de leur réclamation par leur fournisseur**. L'organisation mise en place par les Directions commerciales régionales d'EDF pour absorber leurs volumes de réclamations n'a pas encore produit les effets attendus. Cependant, le Médiateur a reçu **moins de demandes des collectivités locales**, signe que la nouvelle organisation adoptée par la Direction du Marché d'Affaires porte ses fruits.

La médiation pour les producteurs autonomes et les entreprises



Ce que l'entreprise a mis en place en 2022, à la suite des recommandations du Médiateur faites en 2021

Outre sa mission de médiation, qui consiste à instruire les litiges et proposer des solutions pour les résoudre, **le Médiateur a aussi pour mission d'émettre des recommandations d'amélioration à l'attention de l'entreprise**.

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

Pour mettre en œuvre ces recommandations, **l'entreprise définit chaque année des plans d'actions, dont le Médiateur apprécie la pertinence et l'efficacité**, notamment en analysant l'évolution du nombre de litiges qui lui ont été soumis d'une année sur l'autre.

La médiation pour les producteurs autonomes et les entreprises



Plans d'actions 2022 de la Direction du Marché d'Affaires d'EDF, visant à...

1 | Améliorer les délais de traitement des réclamations et mieux prendre en charge les relances formulées par les clients en cas d'absence de réponse à leur réclamation.

2 | Mieux prendre en charge les demandes de résiliation des clients en les soldant plus rapidement.

Le regard du Médiateur sur ces plans d'actions

Le caractère exceptionnel de l'année 2022 marquée par la crise de l'énergie et la forte mobilisation des services face à l'afflux massif des demandes client ont altéré les effets des mesures mises en place pour absorber les volumes de réclamations des clients.

De ce fait, le non-traitement de certaines réclamations a, de nouveau, fait augmenter les demandes de médiation.

Cependant, les demandes des collectivités locales ont baissé montrant ainsi les effets positifs de l'organisation que le fournisseur a mise en place.

Même chose pour les litiges liés à la non-prise en charge des demandes de résiliation, dont le nombre a commencé à décroître fin 2022.

La médiation pour les producteurs autonomes et les entreprises



2022 EN DÉTAIL

Plans d'actions 2022 de la Direction du Marché d'Affaires d'EDF

1

Améliorer les délais de traitement des réclamations et mieux prendre en charge les relances formulées par les clients en cas d'absence de réponse à leur réclamation.

La Direction du Marché d'Affaires d'EDF a déployé en 2022 **une démarche interne Culture clients**, avec notamment un chantier dédié aux réclamations pour en analyser les causes en profondeur. Un plan d'actions en est issu pour diminuer le nombre de réclamations. Ce chantier, qui se poursuit en 2023, **contribuera à améliorer le pilotage et l'animation des équipes en charge du traitement des réclamations afin de mieux organiser leur prise en charge au fil de l'eau**.

Des travaux ont également été menés pour **identifier, dans les mails des clients, des signes de mécontentement, de relance et d'urgence**, nécessitant un traitement prioritaire.

Cependant, le contexte très particulier de l'année 2022 avec la crise de l'énergie a naturellement augmenté le nombre de réclamations et **freiné les efforts pour réduire leurs délais de traitement**.

2

Mieux prendre en charge les demandes de résiliation des clients en les soldant plus rapidement.

La Direction du Marché d'Affaires d'EDF a entamé en 2022 **une démarche pour simplifier ce processus et professionnaliser les conseillers sur ce point**. Ce qui devrait permettre d'améliorer la prise en charge des demandes de résiliation.

Par ailleurs, des **évolutions du système d'information seront également instruites** pour accélérer la durée de traitement en automatisant une partie du processus.



De nouvelles recommandations pour 2023

La médiation est là principalement pour **résoudre à l'amiable des litiges complexes**. Elle n'a pas vocation à se substituer aux services de l'entreprise dans le traitement des réclamations, lequel relève de la relation entre l'entreprise et son client.

Aussi, suite aux dysfonctionnements qu'il constate, **le Médiateur émet des recommandations d'amélioration visant à faire réduire le nombre de réclamations sur un sujet récurrent**.

Pour la Direction du Marché d'Affaires d'EDF

| 1 |

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

| 2 |

Améliorer l'information du client quant au processus de traitement des réclamations et le mettre en cohérence avec la nouvelle organisation, dans la perspective d'un meilleur traitement des réclamations aux niveaux appropriés.

Pour ENEDIS et pour EDF Obligation d'Achat

| 3 |

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



Mieux connaître la médiation

Mieux connaître la médiation



Le Médiateur du groupe EDF a été créé il y a plus de
20 ans

Une instance indépendante ouverte à tous

Le groupe EDF a créé il y a plus de 20 ans une instance de médiation indépendante accessible à tous, qu'ils soient clients, fournisseurs, prestataires, partenaires ou autre partie prenante externe. Cette instance leur offre la possibilité de saisir le Médiateur du Groupe pour tenter de résoudre à l'amiable tout litige pouvant survenir entre eux et EDF ou l'une de ses filiales. Un des avantages non négligeables de **cette médiation est qu'elle est rapide et gratuite**. Outre le fait que la médiation préalable à toute saisine du juge est **devenue obligatoire dans certains domaines comme celui de la consommation**, cette mission de médiation répond aussi à **un vrai besoin de la part des entreprises**.

En effet, le recours au Médiateur est privilégié à chaque fois qu'un litige n'a pas pu être réglé directement par les parties, mais qu'elles souhaitent néanmoins un règlement à l'amiable et préfèrent un accord sur mesure à une solution imposée. **Ce règlement est plus rapide et moins coûteux qu'un contentieux et la confidentialité est préservée**. De plus, les parties conservent à tout moment leur droit d'accepter, ou non, la solution trouvée en médiation.

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

La position du Médiateur face aux évolutions à venir

Après la directive 2013/11/EU qui a généralisé le recours aux modes de résolution amiable des litiges dans le domaine de la Consommation, la Commission européenne évalue actuellement l'efficacité des différents systèmes en place dans l'Union européenne et recherche, le cas échéant, des voies d'amélioration. **Objectifs : renforcer le recours à des modes alternatifs de règlement des différends (ADR), dont la médiation**.

Face à ces éventuelles évolutions, **le Médiateur du groupe EDF tient à souligner qu'il est important de préserver les dispositifs de médiation en place dans les États membres qui ont prouvé leur efficacité au bénéfice des consommateurs**. Ce qui est notamment le cas des médiateurs d'entreprise dont le nombre de sollicitations et le taux de succès des médiations, montrent à quel point leur médiation est une réponse pertinente aux besoins des consommateurs. C'est pour accroitre cette efficacité qu'il **encourage le recours aux outils digitaux permettant de gagner en rapidité tout en préservant le contact humain, inhérent à tout processus de médiation**.



Ce que le Médiateur fait pour vous

Un acteur indépendant et impartial à votre écoute

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

Une activité encadrée

La médiation de la consommation est encadrée par la loi. Sa stricte application est contrôlée par la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC). Une instance placée auprès du ministre de l'Économie afin d'uniformiser la médiation de la consommation. C'est elle qui notifie la liste nationale des médiateurs de la consommation à la Commission européenne.

Aujourd'hui, **près d'une centaine d'entités sont référencées en France, couvrant l'ensemble des secteurs économiques**. Plus de la moitié sont des médiateurs d'entreprises ou sont rattachés à des fédérations professionnelles.

La Commission procède également au contrôle et à l'évaluation des médiateurs notifiés et peut retirer de la liste tout médiateur qui ne satisfait plus aux obligations fixées par le Code de la consommation.



Un dialogue permanent avec les associations de consommateurs

Depuis sa mise en place, **le Médiateur du groupe EDF entretient des relations étroites avec les associations de consommateurs**. Ces relations se traduisent par des réunions bilatérales ou plénières. Une réunion plénière s'est tenue le 30 novembre 2022 pour leur présenter l'activité du Médiateur durant l'année ainsi que ses actions auprès d'EDF et échanger sur l'actualité de la médiation en France comme en Europe.

Mieux connaître la médiation



Le Club des Médiateurs de services au public rassemble
30 membres

Un rayonnement en France et en Europe

Club des Médiateurs

Pour promouvoir la médiation et ses valeurs, **le Médiateur du groupe EDF a cofondé en 2002 le Club des Médiateurs de services au public**. Ce Club rassemble 30 membres représentant des secteurs d'activité, des entreprises, des organismes publics ou des collectivités territoriales. Plus de la moitié d'entre eux sont référencés en tant que Médiateur de la consommation.

En 2022, le Médiateur du groupe EDF a continué à contribuer aux travaux du Club, dont ceux du Comité de rédaction du site internet du Club : clubdesmediateurs.fr

EEMG

L'European Energy Mediators Group (EEMG) rassemble les organes de médiation des grands énergéticiens européens, dont EDF pour la France, ENGIE pour la France, la Belgique et l'Italie, EDISON pour l'Italie, Vattenfall pour la Suède, EDP pour le Portugal et Framatome pour l'Allemagne.

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

Invités par Bénédicte Gendry, Médiateur du groupe EDF et présidente de l'EEMG, **les médiateurs d'entreprise du secteur de l'énergie de six pays européens se sont réunis en juin 2022**. Ont aussi participé à cette rencontre, d'autres représentants de ces organes ADR en Italie pour ENI Plenitude, EON et A2A.

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

www.eemg-mediators.eu

57 MILLIONS DE CONSOMMATEURS CONCERNÉS

13 800 SAISINES REÇUES

4 258 DOSSIERS INSTRUITS, AVEC UN TAUX DE SUCCÈS DE **93%**

49 RECOMMANDATIONS D'AMÉLIORATION ÉMISES

Des hommes et des femmes engagés

Les collaborateurs du Médiateur ont continué à mener des travaux d'équipe visant à partager leurs connaissances et s'enrichir mutuellement, à développer leurs compétences sur des matières, objets de litiges, nouvelles ou complexes. **La force de l'équipe de la médiation du groupe EDF réside en effet dans sa connaissance fine des règles techniques et juridiques du secteur de l'énergie, de même que dans sa connaissance des bons interlocuteurs et de relations de confiance s'inscrivant dans la durée**. Tout ceci nécessite des mises à jour et mises en commun permanentes.



"À l'heure où le recours à la médiation se généralise, le client a besoin d'accéder facilement à ce mode de résolution amiable des litiges. Le site internet du Médiateur du groupe EDF répond à cette attente et de manière sécurisée."

"Révélateur des dysfonctionnements récurrents et des sources d'insatisfaction, le Médiateur alerte et procure à l'entreprise des voies de progrès. L'amélioration des pratiques bénéficie ainsi au plus grand nombre."





« Je veille à donner aux clients la possibilité de pouvoir s'exprimer sur leur conflit et créer la confiance nécessaire, afin de pouvoir trouver une solution avec l'ensemble des parties prenantes. »

« Je ne sais jamais à l'avance quelle sera l'issue du dossier, et si elle sera à la satisfaction du client ou pas. C'est le travail d'analyse objectif que je vais mener qui va permettre d'aboutir à une proposition de solution équitable, susceptible d'être acceptée par tous. »





« Indépendance, Neutralité, Impartialité et Écoute, les quatre valeurs primordiales et fondamentales qui m'animent dans l'instruction des dossiers de clients en situation, de plus en plus précaire, aussi bien psychologiquement que financièrement. »

« Être à l'écoute des différentes parties prenantes est la qualité indispensable dans une médiation tout en restant neutre et impartial. Il faut savoir analyser des situations et proposer des solutions différentes, chaque jour, afin de mettre un terme aux litiges. »



“ Dans un contexte d’inflation, marqué par la forte hausse des prix de l’énergie, les clients nous font part de leurs difficultés ou de leurs inquiétudes relatives à leurs factures. Je suis sensible à leurs demandes et constate un réel besoin d’accompagnement vers des interlocuteurs compétents. Dans ce contexte, il est important que j’accuse rapidement réception de leurs demandes et que je veille à apporter des informations claires et précises, afin de les rassurer. “





“ Être en contact direct avec des clients crée déjà un lien humain qui instaure une relation différente. Les clients se sont fréquemment sentis incompris par des organisations trop silencieuses face à leur plainte ; comprendre que leur saisine est rapidement et efficacement prise en main les soulage.

En confiance, il est possible de résoudre des situations parfois très complexes, notamment dans le domaine du photovoltaïque et des obligations d’achat. “

“ Être disponible pour mon équipe et pour répondre aux diverses sollicitations, examiner et comprendre chaque situation, être à l’écoute et proposer une solution équitable ou aider les parties à trouver un accord pour leur permettre de régler leur différend est pour moi une source de motivation. “





Des valeurs fortes et des principes moteurs

TROIS VALEURS CLÉS

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

Indépendance

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

Neutralité

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

Impartialité

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








CINQ PRINCIPES MOTEURS

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

L'équité

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

La transparence

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

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

Il publie chaque année un rapport détaillé de son activité.

La gratuité

Le recours à la médiation est gratuit pour les demandeurs.

La confidentialité

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

L'efficacité

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



La médiation en pratique

Comment saisir le Médiateur ?

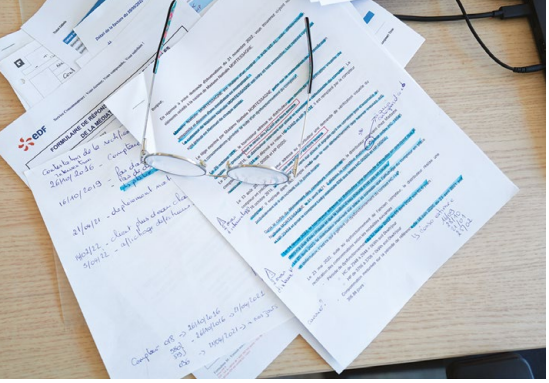
Le Médiateur peut être saisi par voie électronique, mais aussi par courrier :

Internet

mediateur.edf.fr

Courrier

Le Médiateur du groupe EDF
TSA 50026
75804 PARIS cedex 08





Les 3 étapes de la médiation

| 1 | Examen de la recevabilité

Une demande est considérée comme recevable **si le client reste insatisfait de la réponse du Service Consommateurs, conformément aux dispositions prévues au contrat**.

Le client est informé de la recevabilité de sa demande **au maximum sous trois semaines**.

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

Aussi, le Code de la consommation prévoit qu'une demande est irrecevable si :

- **Elle est en dehors du champ de compétences du Médiateur du groupe EDF ;**
- **Elle a fait l'objet d'une décision de justice ou est en cours d'examen par un tribunal ;**
- **Elle est manifestement infondée ou abusive ;**
- **Elle est en cours d'instruction ou a déjà été instruite par un médiateur ;**
- **Elle a été déposée plus d'un an après la demande initiale auprès des services de l'entreprise.**

Dans le cas où la demande est jugée irrecevable du fait de l'absence de traitement par le Service Consommateurs, ou d'une réponse de ce dernier de plus d'un an, le Médiateur du groupe EDF réoriente la demande vers la direction ou la filiale d'EDF concernée, sauf désaccord du client.

Si un client saisit simultanément le Médiateur du groupe EDF et le Médiateur national de l'énergie, ceux-ci lui demandent de choisir l'un des deux, conformément à la convention signée entre les deux médiateurs le 22 décembre 2015.

| 2 | De la recevabilité à l'instruction

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

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

| 3 | De l'instruction à la proposition de solution

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

Si aucun accord n'est trouvé, le Médiateur émet une proposition de solution que les parties sont libres d'accepter ou pas. **Elles disposent d'un délai de 30 jours** pour signifier au Médiateur du groupe EDF qu'elles acceptent ou refusent sa proposition de solution.

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

La mise en œuvre de la proposition de solution par l'une des parties (en l'occurrence la direction ou filiale du groupe EDF) **n'est pas soumise à l'accord du client**.

Rapport annuel 2022

du Médiateur du groupe EDF

CRÉDITS PHOTOS @EDF : SACHA LENORMAND (P. 3, 4, 9, 20, DE 44 À 54) - ISTOCK (P. 9, 34, 37, 38, DE 40 À 43) - AUGUSTIN DETIENNE (P. 10, 22) - MARIE GENEL (P. 5, 11, 18, 19, 29, 31) - CHRISTEL SASSO (P. 21) - SHUTTERSTOCK - ANDREY POPOV (P. 13, 26) - @SITE CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC (P. 47) - @ENEDIS (P. 30) - WILLIAM BEAUCARDET (P. 25, 32) - JEAN-LIONEL DIAS (P. 33, 35).

EDF SA
22-30 avenue de Wagram
75382 Paris cedex 08 - France
Capital de 1 943 859 339,50 euros
552 081 317 RCS Paris

www.edf.fr

04/2023 - Création : SUGAR