RAPPORT 2012 DU MÉDIATEUR DU GROUPE EDF



ÉCOUTE

RESPECT DES PERSONNES

ÉQUITÉ

IMPARTIALITÉ

RECHERCHE DE SOLUTIONS AMIABLES

TRANSPARENCE

CONFIDENTIALITÉ

RESPECT DU CONTRADICTOIRE

LA LETTRE AU PRÉSIDENT



Monsieur le Président,

Comme chaque année, je vous présente les observations majeures faites par la Médiation concernant les relations entre le Groupe EDF et ses parties prenantes.

LES ÉVOLUTIONS DE LA SOCIÉTÉ FRANÇAISE…

conduisent les clients à exprimer une exigence croissante vis-à-vis de l'entreprise. Il revient donc à l'ensemble des entités du Groupe d'y répondre : qu'il s'agisse du fournisseur, du gestionnaire du réseau de distribution, des unités chargées de l'obligation d'achat d'énergie autoproduite, ou bien encore des acheteurs.

Cette exigence croissante se traduit par :

- une attente de prise en charge effective de leur réclamation,
- une attente de réactivité dans le traitement des réclamations,
- une attente de réponses précises, personnalisées, justifiées et argumentées à toutes les questions qu'ils ont posées,
- un besoin d'empathie dans les réponses, sans communication abrupte ou administrative,
- un refus des réponses standardisées, stéréotypées et superficielles.

Les clients particuliers expriment un refus très fort de se voir imposer des décisions par le Groupe EDF. Ils formulent une suspicion accrue sur ce qui leur est dit, en référence à ce qu'ils ont vécu : manque d'écoute et/ou absence de réponse. Ils rejettent aussi, parfois violemment, des pratiques telles que des prélèvements importants sans préavis, ni explication compréhensible.

Ils demandent que leur bonne foi soit écoutée et prise en compte comme telle.

L'exigence d'exemplarité va croissante dans la transparence de l'information, dans la personnalisation de la réponse et dans le respect des promesses ou engagements pris.

La publication des huit engagements "EDF&Moi" en Novembre 2012 va dans le bon sens : dès maintenant, les clients se montrent très attentifs au respect de ces engagements. Ils en attendent d'autres pour l'avenir.

… CONDUISENT LE MÉDIATEUR DU GROUPE EDF À FORMULER LES CONSTATS SUIVANTS.

La part des saisines reçues dont la cause origine se situe au sein d'ERDF, a notablement augmenté en 2012 : dysfonctionnements de compteurs, problèmes liés à la relève, retards d'enregistrement des index ou des nouveaux compteurs dans les systèmes d'information, changement des plages horaires des heures creuses, délais de réponses à des demandes de raccordement.

Ils représentent en effet près de 60% des saisines recevables en médiation et 45% des saisines réorientées.

D'autre part, une nouveauté est apparue dès le début de l'année 2012. Les demandes de dédommagement sont de plus en plus nombreuses et explicites : aussi bien pour le temps passé et perdu à essayer de faire traiter sa réclamation, que pour les dépenses engagées, ou encore plus souvent désormais, pour les dégâts matériels constatés après un incident de qualité de fourniture.

La sensibilité des clients aux lettres de relance pour non-paiement est de plus en plus vive. Ces lettres sont perçues comme des menaces de coupure, pour lesquelles on appelle au secours le Médiateur, car elles arrivent très automatiquement, sans lien suffisant avec les encaissements. Elles sont d'autant plus mal vécues lorsqu'elles émanent de dysfonctionnement avérés : c'est notamment le cas de longs délais d'encaissement constatés, d'adresses erronées et de factures non reçues. Les clients attendent plus d'empathie sur ces sujets.

Cette même empathie et une écoute particulière sont encore plus demandées par les **clients vulnérables** qui ne savent plus à qui s'adresser pour exprimer leur situation, clients mis en situation délicate en raison d'une facture d'un montant élevé atypique et/ou un prélèvement important sans préavis, ou encore rencontrant tout simplement des difficultés de paiement.

Encore de nombreuses saisines sont liées à des souscriptions non prises en compte, des résiliations non mises en œuvre, et des prélèvements qui perdurent, avec en sus, des difficultés pour faire écouter sa bonne foi.

Enfin, en 2012, les litiges concernant les trop-perçus attendus par les clients ont fortement diminué. Des actions correctrices ont été apportées suite aux demandes répétées du Médiateur du Groupe EDF depuis 2009.

Un certain nombre de producteurs d'énergie photovoltaïque se sont cette année encore, adressés au Médiateur pour obtenir le paiement de l'énergie produite à l'échéance annuelle du contrat. Le flux exceptionnel de l'année 2011 s'est poursuivi sur le début de l'année 2012 mais a connu une très forte baisse à partir du second semestre.

POUR 2013, UNE RECOMMANDATION À DÉVELOPPER SUR TOUS LES SUJETS : **LA PRÉVENANCE**.

MA RECOMMANDATION EST QUE CHACUNE DES ENTITÉS DU GROUPE EDF CRIBLE SES RELATIONS AVEC SES PARTIES PRENANTES AU FILTRE DE **LA PRÉVENANCE**.

La prévenance, c'est rassurer le client en lui signifiant qu'il est pris en charge, et lui assurer la traçabilité du traitement de sa réclamation.

Le Médiateur formule de nouvelles recommandations pour l'année 2013 à l'intention particulière d'ERDF et d'EDF Commerce.

Pour le Distributeur, il s'agit de :
- améliorer l'ensemble des gestes liés à la relève,
- améliorer les explications de rectification des consommations suite à un dysfonctionnement de compteur,
- mettre en place un suivi des index rejetés par le système d'information,
- assurer des délais de réponse inférieurs à un mois à toute demande écrite d'un client,
- revisiter la rédaction de courriers d'information et/ ou de réponse sur des sujets tels que la qualité de fourniture, ou les changements d'heures des plages Heures Pleines / Heures Creuses.

Pour la Direction Commerce, il s'agit de :
- généraliser les actes de prévenance sur les factures de montants élevés atypiques : ceci est valable pour la clientèle des particuliers et des professionnels. Pour les entreprises, la recommandation porte sur un accompagnement et des explications lors de l'émission de factures importantes de dépassement.
- mieux prendre en compte les informations fournies par les clients dans le cadre d'une résiliation / souscription de contrat et confirmer les éléments de l'entretien par un mail par exemple.
- réduire les délais d'encaissement et mieux maîtriser les relances pour paiement. Ces relances devraient en outre faire l'objet d'une attention particulière lorsqu'elles s'adressent à des clients vulnérables et dans tous les cas, leur rédaction revue.
- examiner les conditions de résiliation de contrat des clients entreprises, particulièrement lorsqu'il existe un successeur identifié.

EN GUISE DE CONCLUSION…

À travers leur extrême réactivité, par la qualité du suivi des demandes qu'ils procurent au consommateur, les acteurs du e-commerce ont installé de nouveaux standards. Ces standards sont désormais considérés par le consommateur comme un service minimum dû par toute entreprise commerciale qui se respecte.

Dans cet esprit, le standard d'information du client sur l'avancement du traitement de sa demande sur les sites internet, est devenu une référence de qualité des services clients.

LE GROUPE EDF SE DOIT DE FIGURER DANS LE PELOTON DE TÊTE DE CES SERVICES AUX CLIENTS.

Aussi, en 2013, la Médiation du Groupe EDF proposera la traçabilité par extranet de l'avancement du traitement des litiges qui lui seront soumis, offrant ainsi une qualité de service renouvelée, en anticipation de la mise en place du règlement ODR qui devrait être voté en début d'année 2013 au Parlement européen.

Je vous remercie, Monsieur le Président, des moyens que vous m'accordez, qui me permettent d'exercer ma mission en toute indépendance et impartialité.

Jocelyne Canetti



SOMMAIRE

LES FAITS MARQUANTS DE LA MÉDIATION
PAGE 6

- La Commission de la Médiation de la Consommation référence la Médiation du Groupe EDF début 2012
- Vers de nouveaux textes européens
- Pour une généralisation de la médiation en France
- La médiation au sein du secteur de l'énergie
- Au sein du Groupe EDF
- Les relations avec les Associations de consommateurs

LA MÉDIATION EN CHIFFRES
PAGE 8

- Qui s'adresse au Médiateur ?
- La saisine en ligne poursuit sa croissance
- Les montants en jeu dans le litige
- Les recommandations du Médiateur
- Et après la recommandation ?
- Enquête de perception de la Médiation après traitement du dossier par le Médiateur
- La réorientation des dossiers en "Circuit Rouge"
- Enquête de perception de la Médiation suite à la réorientation des dossiers vers les services en charge du traitement des réclamations

LE RÈGLEMENT DES LITIGES
PAGE 13

- Les litiges entre les fournisseurs du Groupe et EDF.
- Les litiges entre les producteurs d'électricité photovoltaïque et EDF – Obligation d'Achat Solaire
- Les litiges entre les clients et la Direction des Systèmes Énergétiques Insulaires d'EDF (SEI)
- Les litiges entre la clientèle des entreprises et EDF
- Les litiges entre la clientèle des professionnels et EDF
- Les litiges entre la clientèle des particuliers et EDF

LES RECOMMANDATIONS D'ACTIONS DU MÉDIATEUR
PAGE 25

- Les nouvelles recommandations 2012
- Le suivi des recommandations 2011

LA PRATIQUE DE LA MÉDIATION AU SEIN DU GROUPE EDF
PAGE 31

- Règlement intérieur de la Médiation
- La Charte des Médiateurs de Services au Public
- Les Membres du Club des Médiateurs de Services au Public

LES FAITS MARQUANTS DE LA MÉDIATION

MARS 2012 : Satisfaisant les critères de qualité de la Charte des bonnes pratiques de la médiation, la Médiation du Groupe EDF est référencée par la Commission de la Médiation de la Consommation.

Vers de nouveaux textes européens

L'année 2012 a été marquée par les travaux menés par le Parlement européen. Ceux-ci concernent un projet de Directive relative au "Règlement extrajudiciaire des Litiges de consommation" (ADR) et un projet de Règlement relatif au "Règlement en ligne des litiges de consommation" (ODR).

La Médiation du Groupe EDF, avec l'appui de la représentation du Groupe à Bruxelles, a porté un lobbying actif auprès des divers acteurs : les parlementaires des commissions JURI et IMCO, les Directions JURI et SANCO, ainsi que les services de la Commission Européenne.

Ces actions ont été menées en étroite collaboration avec les autres acteurs français et européens concernés : le Club des Médiateurs de Services au public, le MEDEF et ses représentants de Business Europe à Bruxelles, la Commission de la Médiation de la Consommation, le Défenseur des Droits, la DGCCRF et les ministères concernés, ainsi qu'Eurelectric.

Les derniers textes résultant du trilogue du 18 Décembre 2012 ont largement pris en compte les observations faites et devraient être votés en l'état en Mars 2013 par le Parlement Européen.

Pour une généralisation de la médiation en France

Avec le MEDEF

Dans le cadre de la Commission Consommation du MEDEF, le Médiateur du Groupe EDF a participé aux travaux visant à promouvoir le développement de la médiation et sa généralisation à tous les secteurs économiques. Ceux-ci ont porté leurs fruits, notamment avec la mise en place de médiations dans le secteur du tourisme, de l'automobile ou encore du e-commerce.

Le Médiateur a également contribué aux travaux du MEDEF visant à l'amélioration de la satisfaction des clients et à ceux sur les projets de loi Consommation préparés par les Gouvernements successifs. Dans le dernier en date figure la proposition d'introduction de l'action de groupe en droit français.

Avec la Commission de la Médiation de la Consommation (CMC)

Le Médiateur du Groupe EDF est Vice-président de la Commission de la Médiation de la Consommation. Mise en place par le Ministère en charge de la Consommation en 2010, cette institution indépendante a pour mission de faire respecter les critères essentiels pour une bonne exécution des médiations dans le secteur de la consommation et de veiller au développement de ce processus dans les secteurs non encore couverts.

En Mars 2012, la CMC a procédé à une première vague de référencement de médiateurs satisfaisant aux critères de qualité décrits dans la Charte des bonnes pratiques de la Médiation. Fin 2012, près d'une quinzaine de médiateurs sont désormais référencés et figurent sur le site internet de la CMC *(www.mediation-conso.fr)*.

C'est aussi dans le cadre des missions qui lui sont dévolues que la CMC apporte un appui aux médiations qui se créent. Enfin, à travers ses différents groupes de travail, la CMC prépare pour 2013 des recommandations sur la coordination entre médiateurs, sur la formation des médiateurs et sur l'action de groupe. Elle continuera à étudier le référencement des médiateurs qui en feront la demande.

Avec le Club des Médiateurs de Services au public

Depuis sa création en 2002, le Médiateur du Groupe EDF a participé activement au travaux du Club des Médiateurs de Services au public. Le Club poursuit son engagement pour promouvoir la médiation institutionnelle en France et en Europe. Son développement se traduit notamment par l'accueil de nouveaux membres en 2012 : le Médiateur auprès de BNP Paribas pour la clientèle des particuliers, le Médiateur de Paris Habitat, ou encore le Médiateur des communications électroniques.

Les modules de formation mis en place en 2011 confirment leur succès auprès de l'ensemble des collaborateurs des équipes des médiateurs du Club. Cette formation comportant des enseignements à la fois théoriques et pratiques, est également accessible aux médiateurs en phase de création.

Le Médiateur du Groupe EDF y assure le module sur la méthodologie du traitement des litiges en médiation.

Le site internet du Club *(www.clubdesmediateurs.fr)* traduit cette dynamique avec plus de 100 000 visiteurs en 2012.

Enfin, le Médiateur d'EDF pilote le groupe de réflexion du Club consacré au règlement en ligne des litiges qui a été initié en 2012 et émettra ses recommandations en 2013.

La médiation au sein du secteur de l'énergie

En Europe, avec l'EEOG

L'European Energy Ombudsman Group (EEOG) rassemble les médiateurs des grands énergéticiens européens : Endesa en Espagne, Vattenfall en Suède, GDF Suez et EDF en France, Norges Energi et BKK en Norvège, Eon en Suède et en République Tchèque, Dong Energy au Danemark, ainsi que deux nouveaux membres accueillis en 2012, EDP au Portugal et Tauron Polska Energia en Pologne.

Grâce à des échanges nourris et constructifs entre ses membres, l'EEOG a été très actif en 2012 pour prendre position sur le projet de Directive ADR, sujet qui les concerne au premier chef, mais aussi pour développer un projet "Zero Unsatisfied Customer". Celui-ci vise à ce que tous les clients qui saisissent un médiateur soient satisfaits du traitement reçu, que le dossier soit effectivement instruit en médiation, ou réorienté vers les instances de second voire premier niveau.



En France, avec le Médiateur National de l'Énergie

Les clients ont la faculté de s'adresser à l'une et/ou l'autre des instances de médiation et l'on ne peut que se féliciter du choix du recours offert.

Les réclamations et litiges doivent être prioritairement pris en charge au sein de l'entreprise qui les traite avec diligence aux différents niveaux d'instance d'appel.

Attaché aux valeurs de la médiation prônées par les instances auxquelles il prend une part active, le Médiateur du Groupe EDF déclare une saisine irrecevable dès lors que le Médiateur National de l'Énergie a lui-même émis une recommandation.

Au sein du Groupe EDF



La promotion de la médiation et de ses valeurs au sein du Groupe EDF passe bien sûr par des relations étroites et soutenues avec les différentes entités directement concernées dans le cadre du traitement des litiges soumis au Médiateur : Directions métiers, acheteurs, distributeur d'électricité et distributeur de gaz. Mais elle prend aussi corps dans le cadre de relations avec les filiales d'EDF au Royaume-Uni, en Hongrie, en Belgique ou encore en Italie.

Plus précisément, avec EDF Energy, les relations sont fluides et fréquentes. En 2012, plusieurs cas de ressortissants britanniques ayant du mal à faire traiter une situation litigieuse avec EDF pour leur résidence en France ont été adressés au Médiateur par les services d'EDF Energy.

En Hongrie, Demaz et le Médiateur ont coopéré à la résolution d'un cas particulièrement délicat.

Avec Edison, les relations ont plutôt porté sur un échange de bonnes pratiques autour des principes et méthodologies des différents modes de résolution des litiges.

Enfin, des contacts ont été identifiés et initiés avec Luminus en Belgique.

Les relations avec les Associations de consommateurs

Le Médiateur est responsable de l'animation des relations institutionnelles entre le Groupe EDF et les Associations de Consommateurs. Cette animation est complémentaire de celle assurée par les Directions opérationnelles de l'entreprise (Direction des Relations Externes et de la Solidarité d'EDF Commerce notamment).

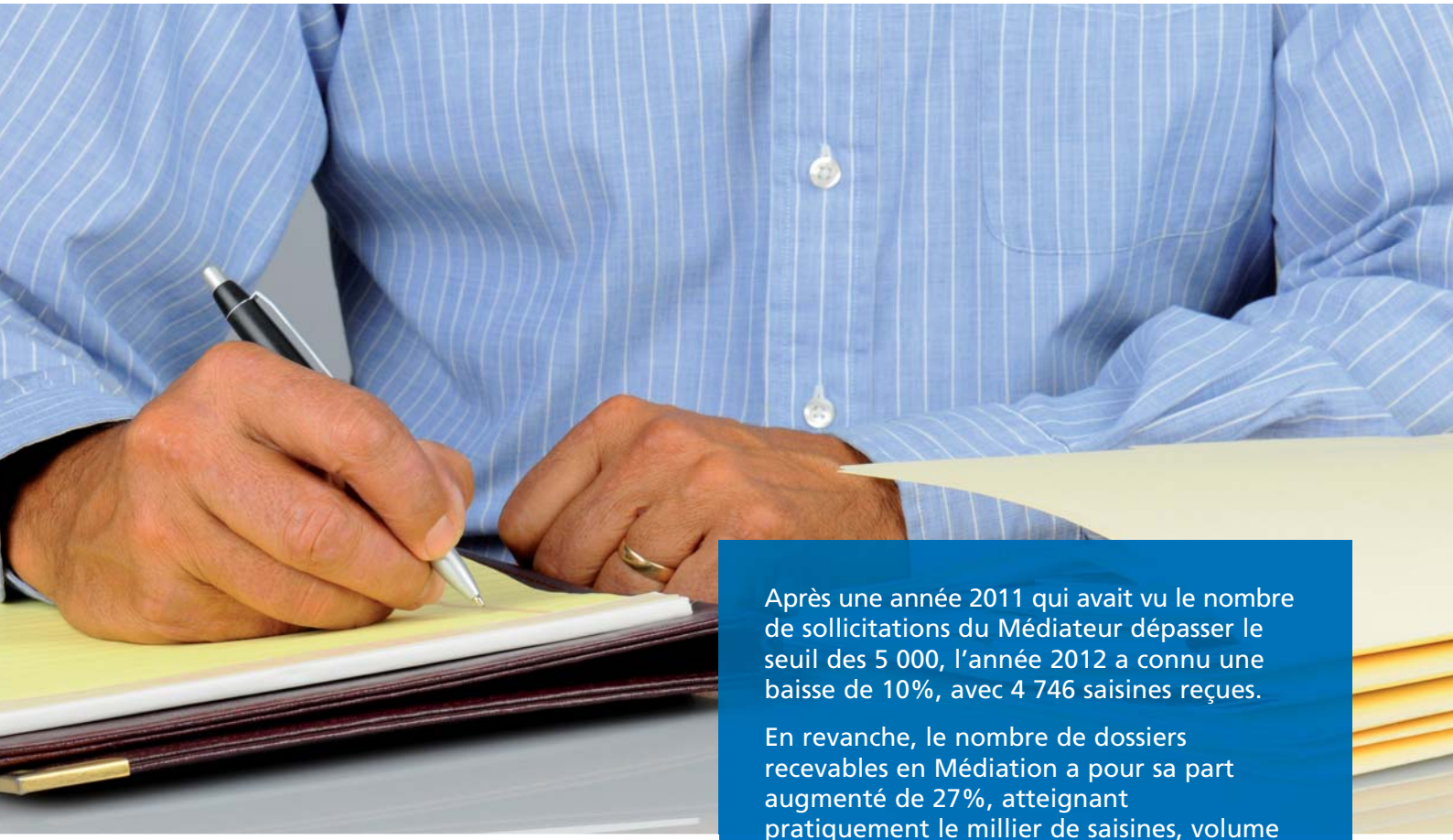
En 2012, le Médiateur a rencontré personnellement les représentants de chacune des Associations dans le cadre de réunions bilatérales.

Il a par ailleurs organisé une réunion plénière le 29 Mars 2012 présidée par Henri Proglio, Président Directeur Général. Celui-ci s'est livré au débat autour des questions liées à l'évolution des prix de l'électricité et de ses différentes composantes, l'évolution du mix-énergétique, la politique d'investissement menée par EDF notamment en matière d'énergie renouvelable, le développement international du Groupe ou encore la précarité énergétique. Au préalable, la réunion avait été consacrée à la situation de la production nucléaire française un an après Fukushima et à l'exposé des conclusions de l'étude menée par l'Union Française de l'Électricité sur les différents scénarios de mix énergétiques et leurs coûts à l'horizon 2030. Enfin, cette réunion plénière a aussi été l'occasion pour Jocelyne Canetti de présenter en avant-première le rapport annuel 2011 de la Médiation.



Le 27 Novembre, le Médiateur a invité les représentants nationaux des Associations de Consommateurs à découvrir la politique de Recherche et Développement du Groupe EDF, à travers la visite du site des Renardières.

LA MÉDIATION EN CHIFFRES



Après une année 2011 qui avait vu le nombre de sollicitations du Médiateur dépasser le seuil des 5 000, l'année 2012 a connu une baisse de 10%, avec 4 746 saisines reçues.

En revanche, le nombre de dossiers recevables en Médiation a pour sa part augmenté de 27%, atteignant pratiquement le millier de saisines, volume tout à fait inédit depuis la création de la Médiation d'EDF il y a plus de dix ans. Ceci s'est traduit par une moyenne de 82 saisines par mois contre 65 par mois en 2011.

Des efforts significatifs ont été consentis pour améliorer le traitement des réclamations par les Directions opérationnelles du Groupe EDF. Il n'en reste pas moins que le recours au Médiateur suit une tendance sociétale correspondant à un besoin de traitement et de suivi personnalisés, dans un contexte économique tendu et dans un climat de défiance par rapport aux réponses obtenues via les premier et second niveaux.

UNE ANNÉE RECORD POUR LES DOSSIERS RECEVABLES EN MÉDIATION

Qui s'adresse au Médiateur ?

Les litiges concernant la clientèle des particuliers restent très largement majoritaires. Le fait marquant de l'année 2012 concerne la clientèle des entreprises et des syndics : le nombre de dossiers recevables en Médiation a augmenté de 50%. La clientèle des professionnels suit la tendance générale des dossiers recevables avec une hausse de 22%.

Après une année 2011 marquée par un afflux massif de litiges portés par les producteurs d'électricité photovoltaïque, le début de l'année 2012 a suivi la même tendance. Le rythme s'est cependant fortement ralenti à partir du second semestre. Globalement, le nombre de sollicitations du Médiateur réorientées pour un traitement par la Direction Obligation d'Achats a baissé de 13%, pendant que le nombre de dossiers recevables restait stable autour d'une vingtaine de dossiers.

La saisine directe du Médiateur est la plus fréquente. Elle s'accentue encore en 2012, au détriment des saisines via les avocats, les compagnies d'assurance ou les conciliateurs de justice. En revanche, on peut noter une croissance des dossiers portés par les associations de consommateurs : pour les dossiers recevables, leur nombre a plus que doublé.

Comme en 2011, 5% des dossiers traités par le Médiateur arrivent via des courriers reçus par le Président d'EDF.

Le nombre de dossiers transmis au Médiateur par le Défenseur des Droits est en baisse par rapport à l'année 2011 (-7%). Le nombre de dossiers recevables reste stable.

La saisine en ligne poursuit sa croissance

Le Médiateur du Groupe EDF dispose d'un espace sur le site edf.com : y sont notamment présentés la médiation et les démarches successives à accomplir pour obtenir un traitement adapté du litige. Surtout, les internautes ont la possibilité de saisir le Médiateur directement via un formulaire en ligne. En 2012, 29% des saisines du Médiateur proviennent de ce canal (21% en 2011).

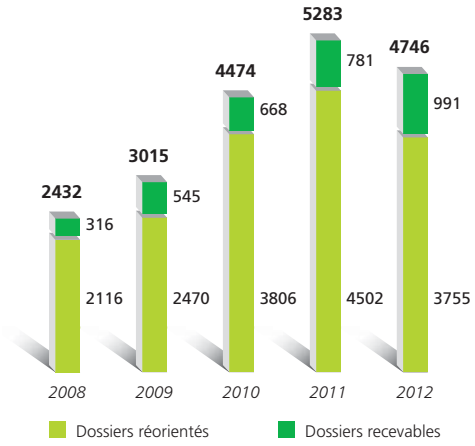
Les pages internet relatives au Médiateur ont enregistré en 2012 une moyenne de 3 280 visites par mois, soit une hausse de 3% par rapport à l'année 2011.

Une saisine est déclarée recevable *par le Médiateur du Groupe EDF lorsque le niveau local puis le niveau national ont, l'un après l'autre, apporté une réponse écrite à la réclamation formulée par le requérant. Dans ce cas, le Médiateur étudie le dossier dans toutes ses composantes et recherche une solution équitable après un questionnement pertinent des parties. Il apporte ensuite une réponse écrite sous la forme d'une recommandation. Les parties restent libres de la mettre en œuvre ou pas.*

Une saisine est déclarée réorientée *lorsque le litige en question n'a pas fait l'objet d'une réponse par le niveau local et/ou national par le service compétent. Le Médiateur le signifie alors au requérant et transmet la demande en question vers les bons interlocuteurs : fournisseur d'énergie, distributeur, direction Obligation d'Achat, direction des achats, filiale.*

Lorsque la réclamation initiale a été formulée depuis plus de deux mois et qu'elle est restée sans réponse, la réorientation est effectuée dans le cadre d'un circuit spécifique pour un traitement plus rapide par les instances d'appel.

▶ ÉVOLUTION DES DEMANDES REÇUES A LA MÉDIATION



▶ TYPE DE DEMANDEUR POUR LES DOSSIERS RECEVABLES



PARTICULIERS
PROFESSIONNELS
ENTREPRISES

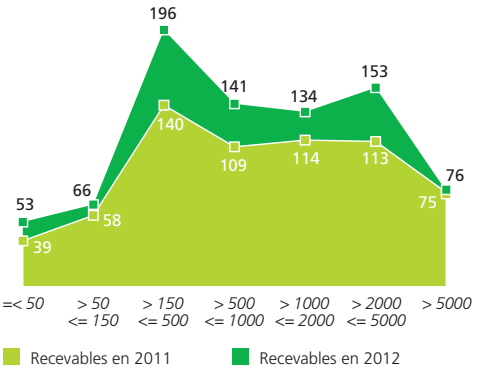
AUTRES :
- Producteurs d'énergie : 2,4
- Entreprises prestataires du Groupe EDF : 0,4
- Syndics : 1
- Associations : 0,2

▶ INTERMÉDIAIRES POUR LES DOSSIERS RECEVABLES

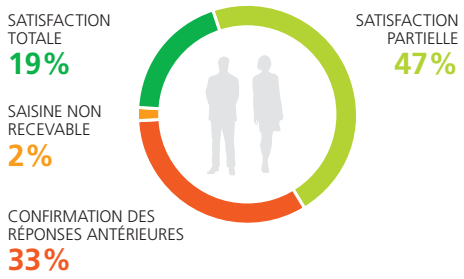


SAISINE DIRECTE
ASSOCIATION CONSOMMATEURS
COMPAGNIE D'ASSURANCE
AVOCAT, NOTAIRE, HUISSIER, CONTENTIEUX
DÉFENSEUR DES DROITS
CONCILIATEUR DE JUSTICE

▶ RÉPARTITION DES DOSSIERS RECEVABLES SELON LE MONTANT DES LITIGES



▶ RÉPONSES DU MÉDIATEUR EN 2012



▶ TAUX D'ACCEPTATION DES RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR



Les montants en jeu dans le litige

L'augmentation du montant moyen en jeu dans le litige s'accentue encore : +33%. En 2011, ce montant moyen atteignait déjà 1 360 euros. En 2012, il est de 1 812 euros.

En revanche, la part des litiges portant sur un montant moyen supérieur à 1 000 euros baisse : elle est de 44%. Près d'un quart des litiges recevables en Médiation en 2012 portent sur un montant compris entre 150 et 500 euros.

Les recommandations du Médiateur en réponse aux saisines

Le Médiateur a émis 991 recommandations en 2012, soit une évolution de 34% par rapport à l'année 2011. Ceci représente près de 250 recommandations par chargé de mission.

Malgré cette forte activité, le taux de recommandations émises en moins de deux mois est resté supérieur à 93% contre 94% en 2011, et celui-ci reste toujours supérieur à l'objectif de traitement qui est de 80%.

En 2012, le Médiateur a donné satisfaction totale ou partielle aux demandeurs dans 65% des cas (64% en 2011). Dans 33% des cas, il a confirmé des postures précédemment formulées par les services de l'entreprise et a, le cas échéant, apporté des explications complémentaires.

Et après la recommandation ?

Par nature, une recommandation émise par un Médiateur n'est pas exécutoire. C'est bien là une caractéristique importante de la médiation : elle constitue en effet un véritable espace de liberté. Liberté de recours à ce mode amiable de résolution des litiges, liberté du Médiateur dans la solution qu'il propose en équité, liberté des parties de suivre ou pas la recommandation du Médiateur et de recourir in fine à la voie judiciaire.

Dans la pratique, le Médiateur peut être sollicité à nouveau par les personnes concernées par le litige : celles-ci peuvent contester de façon formelle la recommandation émise, apporter des commentaires, s'interroger sur la mise en œuvre de la recommandation, ou encore dans de très nombreux cas, exprimer leur gratitude et formuler des remerciements.

VERBATIMS

- *Nous avons apprécié le travail, le sérieux, la neutralité et surtout le respect et la considération envers le client. Merci et gardez cette attitude.*
- *L'intervention du Médiateur m'a permis de ne pas aller en justice et de solutionner le contentieux dans un cadre amiable et clair.*
- *Même si je considère que j'ai complètement raison en tant que client EDF, la solution proposée par le Médiateur semble la plus juste.*
- *Je tiens à vous remercier de la rapidité et de l'efficacité de l'action de vos services. L'idéal serait que vous parveniez à modifier l'organisation et l'état d'esprit de certains services d'EDF afin que vous n'ayez plus à intervenir. En souhaitant vivement ne plus avoir à faire appel à vos services…*

Enquête de perception de la Médiation après traitement du dossier par le Médiateur

En 2012 encore, le Médiateur a procédé à une étude de perception du traitement du litige par les personnes qui l'avaient saisi.

Globalement, les résultats sont similaires à ceux déjà enregistrés en 2011, avec une amélioration sur quelques points, preuve que la qualité apportée au traitement des litiges a été maintenue malgré l'augmentation du nombre de recommandations émises.

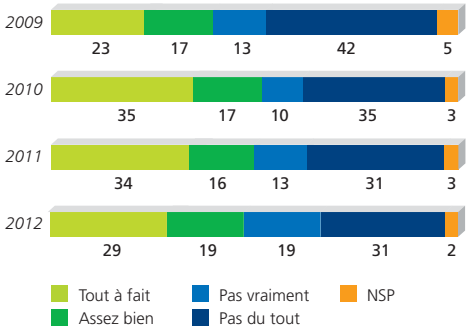
Dans 58% des cas, l'intervention du Médiateur est jugée utile et dans 66% des cas, le demandeur conseillerait à son entourage de recourir au Médiateur EDF si l'occasion se présentait.

Le recours au Médiateur a évité une procédure judiciaire dans 48% des cas, sachant que ce recours n'était de toute façon pas envisagé dans 43% des cas.

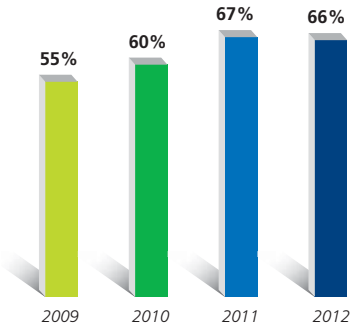
Les recommandations du Médiateur sont globalement appréciées puisque 87% des personnes ayant répondu estiment qu'elles utilisent un vocabulaire facile à comprendre, 69% jugent qu'elles apportent des informations précises, 62% pensent qu'elles montrent que la demande est bien comprise et 61% estiment qu'elles proposent une argumentation claire.



▶ LA RECOMMANDATION A REPONDU À VOTRE ATTENTE



▶ CONSEILLERIEZ-VOUS À VOTRE ENTOURAGE DE RECOURIR AU MÉDIATEUR EDF ?



La réorientation des dossiers en "Circuit Rouge"

En 2012, près de 56% des saisines parvenues au Médiateur ont concerné des plaignants qui n'avaient pas reçu de réponses depuis plus de deux mois (39% en 2011). Ils se sont alors adressés au Médiateur dans l'espoir d'être entendus et pris en charge.

Ces litiges étant relatifs à l'ensemble des parties prenantes de l'Entreprise (Direction Commerce, ERDF, DOAAT), et le Médiateur ne voulant pas déclarer ces saisines recevables au motif que les instances d'appel précédentes n'avaient pas encore répondu, il intervient pour qu'une réponse rapide soit apportée aux plaignants et s'en assure au cas par cas.

Dans la plupart des cas, les réclamants ont ainsi obtenu une réponse en moins d'un mois, consécutivement à l'intervention du Médiateur et seulement 10% de ces saisines n'ont pas donné satisfaction au client. Ces dernières ont alors fait l'objet d'une instruction et d'une recommandation par le Médiateur.

Donner de la visibilité aux réclamants, entendre et comprendre leurs attentes croissantes, garantir qu'une réponse leur sera apportée, tels sont les objectifs du Médiateur pour renforcer la confiance des clients dans le Groupe EDF.

VERBATIMS

- *Malgré mes nombreuses correspondances et appels téléphoniques, je n'ai obtenu aucune réponse écrite à mes demandes d'explications et de dédommagement. Ce manquement est irrespectueux et indigne d'un Service Public, c'est pourquoi je sollicite votre intervention.*
- *Depuis bientôt trois ans à présent, une erreur subsiste dans mon adresse, erreur que je ne parviens pas à faire corriger par EDF-OA. De fait, je ne reçois pas le chèque de règlement de ma production photovoltaïque. J'espère que vous pourrez intervenir en ma faveur.*
- *Je me permets de vous adresser ce courrier car suite aux nombreuses réclamations, nous ne trouvons pas d'explications à notre consommation anormale et excessive. On nous réclame une somme considérable sur la base de consommations surestimées, faute de quoi la fourniture d'électricité sera suspendue. Ce courrier est notre ultime solution pour ne pas passer un hiver sans électricité.*
- *Voici pour la nième fois que je me bats avec EDF. Je n'habite plus à l'adresse indiquée depuis 3 ans et la facture de gaz qui m'est réclamée ne me concerne pas. Je suis constamment harcelée pour le règlement de cette facture et même mes lettres recommandées n'ont pas fait l'objet de réponse alors que je suis en possession des accusés de réception.*

Enquête de perception de la Médiation suite à la réorientation des dossiers vers les services en charge du traitement des réclamations

En 2012, le Médiateur a souhaité recueillir l'avis des personnes qui l'avaient saisi, et dont la réclamation avait été réorientée vers les instances d'appel, puisque ces dernières n'avaient pas encore répondu.

Dans 46% des cas le recours au Médiateur est justifié par le fait que le plaignant attend une réponse en vain. Dans 27% des cas, il est justifié par une insatisfaction par rapport à une réponse de premier niveau. Pour 19%, le recours au Médiateur constitue l'espoir d'une meilleure prise en compte de la demande.

La réponse apportée ensuite par les services concernés est jugée satisfaisante dans 66% des cas. Les axes de progrès identifiés reposent sur un caractère plus précis des réponses aux questions posées et sur le caractère complet de ces réponses.

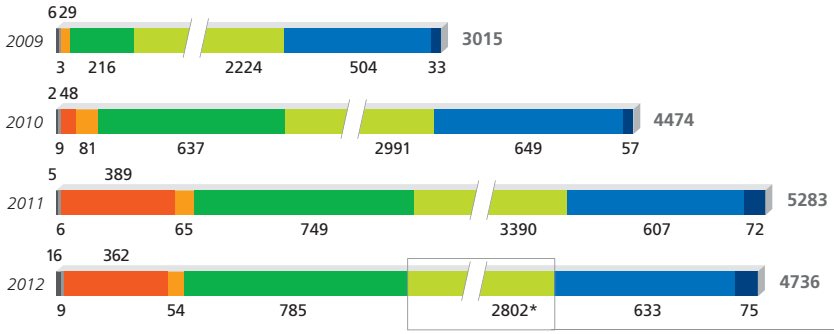
Le recours au Médiateur est enfin jugé utile pour 60% des plaignants et 76% d'entre eux conseilleraient à leur entourage de faire appel au Médiateur d'EDF si l'occasion de présentait.

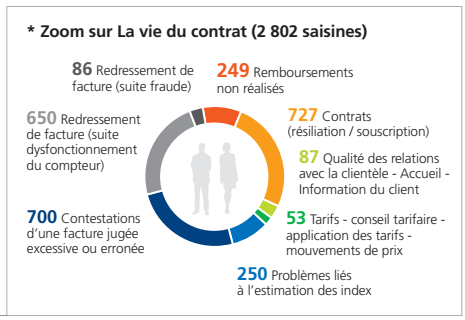
LE RÈGLEMENT DES LITIGES



À titre d'illustration, sont présentés ici quelques exemples de litiges traités par le Médiateur. Pour des raisons de confidentialité, tous les éléments spécifiques des dossiers traités, exposés dans le cadre de ce rapport, ne peuvent être intégralement développés. Tels qu'ils sont présentés, ces cas individuels ne sont donc pas susceptibles de constituer un quelconque précédent pour des clients-lecteurs qui pourraient y trouver des similitudes par rapport à leur propre situation.

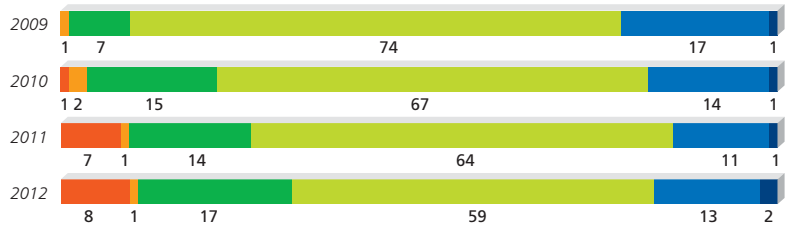
▶ RÉPARTITION DES DEMANDES REÇUES EN NOMBRE





- Divers
- Entreprises prestataires du Groupe EDF
- Producteurs d'énergie
- Action commerciale
- Paiement
- Vie du contrat (relevé, qualité relations clientèles, tarifs, facturation…)
- Exploitation du réseau (travaux, mise en service, branchements, sinistres…)
- Ouvrages (lignes, postes, élagages…)

▶ RÉPARTITION DES DEMANDES REÇUES EN %



- Producteurs d'énergie
- Action commerciale
- Paiement
- Vie du contrat (relevé, qualité relations clientèles, tarifs, facturation…)
- Exploitation du réseau (travaux, mise en service, branchements, sinistres…)
- Ouvrages (lignes, postes, élagages…)

Les litiges entre les fournisseurs du Groupe et EDF

Une dizaine d'entreprises prestataires du Groupe EDF a saisi la Médiation en 2012, dont quelques uns via la Médiation Interentreprises et de la Sous-traitance (MIEST).

Ces saisines concernent l'exécution du contrat, et moins de cinq d'entre elles concernent des retards de paiement que la Médiation a rapidement fait résoudre.

Pour les saisines liées à l'exécution du contrat, une écoute attentive des événements perçus par chacune des parties, amène ces dernières à une prise de conscience avec recul de la situation. Cela conduit chacune d'elles à faire des propositions et à être réceptive aux solutions proposées par le Médiateur. La convergence vers une solution partagée et acceptée par les deux parties se fait alors rapidement.

Pour les quelques dossiers concernant des délais de paiement, considérés en retard par le fournisseur, on constate que le paiement total ne peut être déclenché qu'à réception complète des travaux, y compris avec les dossiers de fin d'exécution afférents. C'est l'attente de ces derniers qui est le cas le plus fréquent, et qui retarde le paiement.

À ce titre, la Médiation recommande la mise en place de paiements partiels lorsque les travaux sont réalisés, pour ne pas mettre en difficulté de trésorerie les fournisseurs de taille modeste.

Les montants concernés par ces diverses saisines sont de quelques centaines de milliers d'Euros.

Les coopérations entre la Médiation Inter-entreprises et de la Sous-traitance (MIEST) et la Médiation du Groupe EDF sont fluides et nombreuses. Elles se placent sur le plan des politiques comme sur le plan des saisines reçues à la MIEST, qui selon les cas sont prises en charge à la MIEST ou à la Médiation d'EDF.

Pour leur part, les DIRECCTE (Directions Régionales de l'Économie, de la Concurrence et de la Consommation, du Travail et de l'Emploi) sollicitent directement la Médiation d'EDF pour les cas qui leur sont soumis.

VERBATIM

▶ *J'ai lors de ma carrière eu l'occasion de faire des rencontres bonnes ou mauvaises qui m'ont permis d'en tirer un savoir et une expérience nécessaires à la réalisation de mes projets. Mais je n'imaginais pas qu'à 62 ans j'aurais le plaisir de rencontrer quelqu'un qui, travaillant pour un grand groupe industriel comme EDF, puisse se montrer aussi accessible, disponible et, de ce fait me faire toucher du doigt qu'au sein de ces grandes entreprises, il n'y a pas que des cols blancs se dénommant "Tueurs…". Ce commentaire est sincère et je tenais à vous en faire part d'une façon personnelle.*

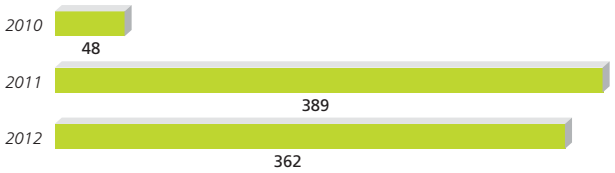
Les litiges entre les producteurs d'électricité photovoltaïque et EDF - Obligation d'Achat Solaire

Au début de l'année 2012, et comme sur l'ensemble de l'année 2011, les saisines non recevables portaient très majoritairement sur des attentes d'obtention d'un contrat signé de telle sorte que le producteur puisse d'une part facturer et d'autre part être payé. Ces demandes ont connu une très forte baisse à partir du mois de Juin 2012.

Les litiges recevables par le Médiateur en 2012, opposant des producteurs d'électricité par panneaux photovoltaïques au Groupe EDF, sont en légère augmentation par rapport à 2011 (25 cas environ en 2012 pour une vingtaine en 2011).



▶ PHOTOVOLTAÏQUE : NOMBRE DE SAISINES REÇUES À LA MÉDIATION



Comme en 2011, la plupart des litiges portent sur les conditions de tarif d'achat applicables au projet de production photovoltaïque qui ne sont finalement pas celles qui étaient initialement envisagées par le producteur. En 2012, le Médiateur a observé que l'accélération du rythme d'évolution réglementaire des tarifs d'achat rend plus fréquente l'apparition de ces dates butoirs.

D'une façon générale, la clé de ces litiges tient dans la date à laquelle certaines pièces du dossier administratif sont parvenues à ERDF (ou à EDF Obligation d'Achat dans certains cas). Dans ces dossiers, le Médiateur examine, pièces à l'appui, si les demandes ont été reçues ou non dans les temps, et apprécie le bien fondé du tarif d'achat retenu par EDF Obligation d'Achat, en stricte application des dispositions règlementaires.

Dans quelques cas, il s'avère que le producteur a bien signé les documents à une date qui permettait qu'ils parviennent dans les temps aux services concernés, mais que l'installateur mandaté pour ces démarches administratives a tardé à adresser la totalité des pièces nécessaires avant la date butoir. Bien que ces situations ne soient pas le fait du producteur, le Médiateur ne peut que confirmer que ni ERDF, ni EDF Obligation d'Achat ne sont responsables du dépassement de date. En outre, il confirme que le tarif visé ne peut plus être obtenu par le producteur.

Le Médiateur a également constaté dans quelques cas que les installations n'avaient pas été réalisées ou terminées et que le litige se situait entre les différents acteurs à l'origine du projet car celui-ci avait perdu en cours de réalisation le bénéfice du tarif d'achat qu'attendaient ces acteurs. Il s'agit en particulier d'opérations frappées par le moratoire du 9 décembre 2010.

L'autre partie des litiges recevables en médiation en 2012 relève de l'**exécution des contrats d'achat** et concerne notamment les modalités d'indexation du tarif d'achat et les difficultés rencontrées par un producteur pour établir ses factures s'il ne dispose pas de connexion à internet. Les litiges remontés au Médiateur nés d'un retard dans le règlement des factures annuelles sont en nette diminution.

En 2012 et à la différence de 2011, le Médiateur n'a pas eu à traiter de litige dans lesquels les producteurs se plaignent de ne pas avoir reçu leur contrat dans les temps, à l'exception d'un seul cas lié à la décision du Conseil d'Etat du 12 avril 2012. Ce litige s'est toutefois résolu de lui-même, dès qu'EDF Obligation d'Achat a disposé du cadre réglementaire lui permettant de traiter les dossiers de cette nature.

Les litiges entre les clients et la Direction des Systèmes Énergétiques Insulaires d'EDF (SEI)

La Direction des Systèmes Énergétiques Insulaires assure la représentation d'EDF sur les territoires insulaires : Corse, Archipel de Guadeloupe, Guyane, Martinique, Ile de La Réunion et Saint Pierre et Miquelon. Sur ces territoires, cette Direction d'EDF exerce toutes les activités de service public de l'électricité, de la production à la commercialisation.

Globalement, les sollicitations du Médiateur par les clients de la Direction SEI ont connu une baisse de 17% entre 2011 et 2012. Le nombre de dossiers recevables en Médiation est quant à lui resté stable (5 dossiers).

Les litiges les plus fréquents portent sur des problèmes d'index et/ou de relève, des conséquences de dysfonctionnement de compteur, ainsi que des difficultés rencontrées dans le cadre d'un branchement ou d'un raccordement.

Les litiges entre la clientèle des entreprises et EDF

Les saisines du Médiateur par la clientèle des entreprises concernent essentiellement trois sujets en 2012.

Les entreprises se plaignent des **conditions de résiliation** d'un Tarif Vert ou d'un Tarif Jaune, quand EDF leur demande de continuer à payer l'abonnement jusqu'à l'échéance de leur propre contrat, bien qu'il y ait un successeur. Pour les Tarifs Jaunes, cela a été corrigé en cours d'année.

Elles se plaignent de **factures de dépassement élevées**, notamment quand le compteur vient d'être changé et que le nouveau compteur facture les dépassements différemment.

D'autre part, la **facturation des pertes non techniques**, notamment pour des réglages erronés de transformateurs de courant, est tout à fait incomprise des entreprises concernées par de grosses factures rétroactives. Il y a eu en 2012 plusieurs cas de régularisation de facturation d'entreprises, à l'initiative d'ERDF qui avait identifié des erreurs de réglage des transformateurs de courant remontant à plusieurs années.
Ces clients ont saisi le Médiateur pour exprimer leur refus de se voir facturer rétroactivement sur parfois 10 ans, des sommes suite à des erreurs de réglage dont ERDF ne s'était pas aperçu auparavant et pour lesquelles le client ne porte aucune responsabilité. Le Médiateur a statué le plus souvent en proposant une régularisation partielle à la charge du client.

Les litiges entre la clientèle des professionnels et EDF

En 2012, le Médiateur a enregistré un nombre total de saisines émanant des clients professionnels (artisans, commerçants, TPE) en baisse de 15% par rapport à 2011 (273 en 2012 vs 321 en 2011). Globalement, le pourcentage de ces saisines représente 5,7% % de l'ensemble des sollicitations du Médiateur.

Pour autant, le nombre de saisines déclarées recevables par le Médiateur est en hausse de 21 % par rapport à 2011 et 88 dossiers ont été instruits par le Médiateur en 2012 (73 en 2011). Les litiges portent majoritairement sur des dysfonctionnements compteurs, des contestations de factures excessives et des redressements de consommations suite à des constats de fraude.

Pour ce qui concerne les **dossiers réorientés, le Médiateur constate que le thème majeur des contestations des clients professionnels concerne des problèmes de paiements**, des différends relatifs aux montants des factures d'une part et au contrat lui-même (souscription, modification ou résiliations), d'autre part.

Le Médiateur note qu'un des points récurrents des contestations des clients professionnels concerne le délai de prescription de cinq ans que ces professionnels voudraient voir ramener à deux années comme les clients résidentiels.

➔ *DES INTERROGATIONS SUR LES DÉLAIS D'ENCAISSEMENT DES CHÈQUES*

Le Médiateur constate une hausse de 30% des litiges portant sur la contestation des pénalités de retard appliquées aux clients professionnels. Si cette disposition est effectivement conforme aux

conditions générales de vente, ces litiges soulèvent la question des délais d'encaissement des chèques par les services d'EDF : des clients peuvent en effet être débités plus de quinze jours après l'expédition de leur chèque.

Dans le même esprit, le Médiateur est amené à constater parfois un décalage entre la date d'établissement de la facture et le cachet d'expédition de La Poste, décalage pouvant atteindre plusieurs jours.

VERBATIM

Nous constatons que vos services sont dans l'incapacité d'encaisser les chèques de règlement de vos factures à réception. Et de façon ubuesque, vos automates téléphoniques nous réclament le paiement de factures déjà effectué, … mieux, les factures suivantes sont gonflées par des pénalités injustifiées.

Les litiges entre la clientèle des particuliers et EDF

➔ LA MONTÉE DES DEMANDES DE DÉDOMMAGEMENT

C'est un fait marquant de l'année 2012 et une alerte que formule le Médiateur : dans les saisines traitées comme dans celles qui sont réorientées, les plaignants demandent de plus en plus souvent des dédommagements.

Ces demandes se placent sur trois plans différents :

- Ce sont des demandes d'indemnisation pour le temps passé et perdu à essayer de faire traiter sa réclamation, ainsi que pour les frais engagés pour cela en lettres recommandées AR, téléphone voire frais de déplacement.
- Ce sont des demandes de dédommagement à la fois pour perte de denrées dans les congélateurs suite à coupure fortuite, et pour les dégâts matériels consécutifs à des problèmes de qualité de fourniture, surtensions, multiples micro-coupures, et coupures suivies de redémarrage qui se traduisent par des matériels, notamment électroniques, détériorés pour des montants élevés.
- Egalement des dédommagements sont demandés pour les coupures estimées abusives réalisées soit pour non paiement (alors que le paiement a été réalisé vu du client), soit suite à des factures et relances non reçues (ce qui a pu arriver dans le cadre de la migration du compte client vers SIMM), soit encore, suite à des inversions de compteur et ce n'est pas le bon compteur qui a été coupé !

➔ LES PROBLÈMES DE SOUSCRIPTION OU DE RÉSILIATION DE CONTRAT

La souscription ou résiliation d'un contrat pose le problème de l'index de résiliation ou de l'index de souscription lorsqu'il n'y a pas de relève prévue et que le client n'a pas pensé à relever l'index.

De même lorsqu'il a quitté les lieux avant la résiliation du contrat ou lorsque l'index de mise en service qui lui est attribué est automatiquement celui de la résiliation du précédent occupant.

Cela peut constituer une difficulté lorsque le local est resté vacant pendant une longue période. Il arrive qu'ERDF ne procède pas à la coupure de la fourniture d'électricité au bout de huit semaines de libre service dans la mesure où celui-ci, situé à l'intérieur du logement, est inaccessible, et le nouvel entrant s'aperçoit qu'il y a eu de la consommation entre le départ du dernier locataire et son entrée dans les lieux. Il se peut alors, que de bonne foi, le propriétaire ait procédé à une remise en état des lieux sans souscrire de contrat et le nouvel entrant, peut se retrouver avec un index de départ qui n'est pas le sien.

En ce qui concerne les résiliations, se pose le problème spécifique de la résiliation du contrat au moment d'un décès ou d'un divorce : la personne qui reste dans les lieux peut se voir facturer la consommation du ménage antérieure à la séparation, alors qu'il devrait y avoir, idéalement un changement de contrat avec apurement des comptes et prise en compte de l'index de la date de séparation pour clôturer le contrat. Dans ce cas, le conjoint qui reste dans les lieux doit pouvoir alors bénéficier d'un nouveau contrat à son seul nom, avec comme index de départ celui de la résiliation de l'ancien contrat commun.

La difficulté réside cependant dans le fait que la personne qui résilie ne se soucie pas nécessairement de son conjoint qui reste dans les lieux, ou n'attire pas l'attention du conseiller client sur le fait qu'il s'agit d'une séparation. De multiples situations sont possibles, génératrices de conflit.

CAS CLIENT

Madame L, qui vient de divorcer, a emménagé dans son logement qui était la propriété des deux époux mais dans lequel le mari vivait auparavant seul depuis plusieurs années. Au moment du partage, l'appartement a été attribué à Madame L. Un contrat est ouvert à son nom avec les index de résiliation de son ex-époux. Elle reçoit cependant quelques mois plus tard une facture exorbitante qu'elle ne comprend pas et dont le montant est absurde pour une occupation de cinq mois. Elle interroge le Médiateur, ne parvenant pas à avoir une explication de cette facture.

Le Médiateur découvre que, du temps de l'occupation du mari, aucune relève n'a eu lieu depuis plusieurs années, le compteur étant inaccessible et le mari n'étant pas présent les jours de relève. De ce fait, son index de résiliation a été calculé sur la base des factures estimées antérieures. Il avait en réalité consommé beaucoup plus

que ce qu'il a payé pendant toutes ces années. Le Médiateur accepte de revoir la facturation sur la période de présence de Madame L en prenant comme base de calcul la consommation moyenne d'un profil comparable au sien.

Il recommande en outre de déduire un montant forfaitaire de cette facture pour compenser la mauvaise gestion du dossier par l'entreprise qui aurait dû s'aviser de l'absence de relèves antérieures.

L'héritier de Madame G contacte le Médiateur car il s'est aperçu, après avoir souscrit un contrat d'électricité pour le logement qu'il a hérité de sa défunte mère, que la facture annuelle qu'il a reçue est très importante et ne semble pas correspondre à sa consommation.

Après enquête on lui explique que le contrat avait bien été résilié au décès de sa mère mais qu'une personne semble avoir partiellement occupé les lieux pendant plusieurs années sans contrat. Le compteur n'a pu être coupé car inaccessible. Monsieur G se voit en réalité facturer la consommation de l'ancienne dame de compagnie de sa mère décédée qui avait autorisation de venir dans les lieux mais ne s'est pas préoccupée de souscrire un contrat. Il est difficile pour Monsieur G d'identifier à quel index son contrat a démarré puisqu'il n'a pas pensé à relever celui-ci en entrant dans les lieux.

Dans un souci de transaction, dans la mesure où le client ne pouvait imaginer la situation, la Médiation recommande l'effacement d'une partie de la dette en tenant compte de la bonne foi du client.

➔ LE CAS DES CLIENTS VULNÉRABLES

Les litiges concernant les clients dits "vulnérables", c'est-à-dire ceux qui sont en difficultés de paiement en raison de leur situation de précarité ou de leurs faibles revenus mais ne relèvent pas du processus solidarité, ont continué à arriver à la médiation en 2012.

Le Médiateur avait déjà sensibilisé l'entreprise sur ce problème en 2010, puis constaté qu'en 2011 la Direction Commerce avait prêté une attention particulière à ces clients.

En 2012 les efforts ont été poursuivis, et même systématisés par la Direction Commerce envers ces personnes en détresse financière.

Ils sont cependant toujours nombreux en 2012 et même en augmentation puisqu'ils représentent près de 15 % des dossiers réorientés par la Médiation cette année alors qu'ils représentaient 12% en 2011.

Le Médiateur rappelle aujourd'hui que l'entreprise doit prendre garde à être très attentive à la situation de ces clients fragiles, par exemple en calculant au plus juste les mensualités de paiement par rapport à leur consommation, sans sous estimer celle-ci, pour ne pas entraîner une régularisation annuelle importante pour le client qui a déjà un budget très serré.



EDF doit proposer des échéanciers de paiement mieux adaptés à la situation financière du client.

En cas de dysfonctionnement de compteur avéré, la conséquence peut être une forte rectification de consommation et un rappel de facture important et non prévu pour le client : La Direction Commerce ne doit pas hésiter à prévoir des délais de paiement étendus pour permettre aux personnes vulnérables de lisser la dépense exceptionnelle, d'autant plus que ce dysfonctionnement dont les clients ne sont pas responsables, a pu les empêcher de gérer leur consommation de manière optimale. Cette durée peut être calculée sur la durée de la régularisation de facturation, soit 24 mois.

VERBATIM

▶ *Je vous remercie pour l'action que vous effectuée à mon égard. Je vous remercie aussi pour le fait d'avoir attiré l'attention des dirigeants d'EDF sur la situation de nombre de personnes, en situation de précarité énergétique, notamment en hiver.*

➔ LES REFUS D'ÉCHÉANCIER DANS LE CADRE DE RÉGULARISATIONS DE FACTURES IMPORTANTES

Dans la situation de crise financière et sociétale actuelle, le Médiateur a attaché une vigilance toute particulière à l'examen des litiges portant sur des difficultés de paiement de grosses factures de régularisation (d'un montant supérieur à 1 000 euros). Il s'avère en effet que différentes causes peuvent être à l'origine d'un montant élevé de ces factures de régularisation telles que la mensualisation du paiement des factures, l'absence de relève réelle des index pendant un temps trop long, ou encore des mensualités sous-estimées.

Le Médiateur considère que des régularisations élevées en terme de montant à payer sont susceptibles de mettre en difficultés des clients qui pour autant ne refusent pas d'honorer leur dû, que ces régularisations risquent d'accentuer la précarité ou la vulnérabilité de

certains clients et que les montants élevés devraient faire l'objet d'une proposition d'un délai de paiement compatible avec les ressources des clients concernés.

Dans bon nombre de saisines qui lui ont été adressées sur ce thème, le Médiateur a écouté et entendu les clients et recommandé un échéancier pour le paiement des sommes dues.

CAS CLIENT

En juillet 2012, Monsieur G saisit le Médiateur EDF au sujet d'une facture annuelle de fin de cycle de mensualisation de près de 3 000 €. Il ne comprend pas ce montant et précise qu'il ne pourra pas honorer les deux propositions de délais de paiement qui lui ont été faites sur 6 mois puis 10 mois. Il demande au Médiateur de se prononcer sur le bien-fondé de cette facture et sur les modalités de paiement.

Le Médiateur constate tout d'abord que les index du compteur n'ont pas été relevés par le Distributeur depuis la mise en service des installations de Monsieur G, soit pendant près de 3 ans, et ce malgré l'accessibilité du compteur. Il confirme que la consommation à régulariser est bien de 33 000 kWh mais considère que l'absence de relève intermédiaire a été préjudiciable à Monsieur G car il n'a pas été en capacité de gérer correctement son budget énergétique.

En conséquence le Médiateur recommande d'accorder à Monsieur G un montant forfaitaire et un délai de paiement en 24 mensualités.

En mai 2012, Madame C demande au Médiateur d'intervenir au sujet du volume d'électricité facturé annuellement du 19 octobre 2010 au 19 avril 2011 pour un montant de près de 1 000 euros. Elle conteste le fait que ce montant a été prélevé sur son compte bancaire sans alerte préalable, ce qui lui a causé des difficultés financières. Elle demande réparation pour le préjudice subi.

Le Médiateur confirme que la facture incriminée est fondée et qu'elle régularise effectivement les consommations de Madame C sur une année. Il note également que le compteur a fait l'objet d'un contrôle écartant l'hypothèse d'un dysfonctionnement. En revanche, eu égard à la puissance souscrite au contrat, le Médiateur constate que les mensualités ont été très-sous-estimées, ce qui a eu pour conséquence d'entraîner cette régularisation importante.

Le Médiateur recommande à EDF d'accorder un montant forfaitaire à Madame C et de reconsidérer le montant des mensualités prélevées.

En mars 2012, Mademoiselle L saisit le Médiateur pour qu'il intervienne en sa faveur et qu'il lui accorde un nouveau délai de paiement pour le règlement d'un solde de plus de 1 500 euros généré par une facture de régularisation sur index réels émise en octobre 2011. Elle précise que l'échéancier de paiement qui lui avait été accordé en octobre 2011 (10 échéances) a été annulé car un de ses règlements est parvenu à EDF quinze jours après la date prévue. Elle est désespérée et transmet au Médiateur les justificatifs de ses revenus attestant de ses faibles moyens.

Après examen du dossier, le Médiateur constate que Mademoiselle L s'est acquittée des échéances de novembre, décembre 2011 et janvier 2012 mais que l'échéance de février 2012 a été réglée avec 15 jours de retard et qu'elle est de bonne volonté.

Le Médiateur considère que les évènements familiaux évoqués par Mademoiselle L ont été de nature à retarder son règlement. Par souci d'équité et compte tenu du fait que cet incident de paiement est isolé, le Médiateur recommande de mettre en place un nouveau délai de paiement en 24 mensualités.

➔ *LES CONSÉQUENCES DE LA MIGRATION DES CONTRATS DANS SIMM*

Une part significative des litiges dans lesquels est intervenu le Médiateur au cours de l'année 2012 a porté sur une incompréhension par le client de sa facturation, ce qui a constitué soit le motif principal du litige, soit un volet d'un litige plus large qui s'en est retrouvé alors complexifié.

Les litiges remontés au Médiateur ont ainsi mis en évidence que le compte de facturation d'un client basculé de l'ancien système vers le nouveau baptisé SIMM, est difficile à comprendre. Cette bascule peut également conduire, lorsque le client est en paiement mensualisé, à prélever deux mensualités dans le même mois. Bien que ce prélèvement supplémentaire soit intégré dans l'acompte porté sur la facture de régularisation annuelle, il fausse toutefois la planification du budget énergétique du client. Enfin, le Médiateur a relevé dans certains cas, un mauvais transfert de l'adresse de facturation lors de ces bascules, ce qui a pu conduire à la coupure pour impayé, le client n'ayant plus reçu de factures ni de relance pour le paiement de ces dernières.

Une fois la facturation mise en place dans le nouveau système, le Médiateur a constaté que le fait que les annulations des consommations estimées soient indiquées uniquement en euros, sans aucune indication de la quantité de kWh correspondante, est également une source majeure d'incompréhension des clients. En effet, ceux-ci ne parviennent pas à vérifier que les volumes qui leur sont facturés ont été correctement régularisés par la prise en compte des index relevés.

Le Médiateur a aussi observé dans plusieurs litiges que les index relevés par ERDF lors d'une relève cyclique, n'avaient pas été pris en compte par la facturation qui l'a suivie, alors même qu'un délai de quelques semaines s'était écoulé entre ces deux étapes, ce qui permettait en principe de produire une facture sur

consommation réelle. Lorsqu'un client a opté pour le paiement mensualisé et ne reçoit qu'une seule facture annuelle, cette situation peut être la source de divergence importante entre la réalité des volumes consommés et l'estimation de consommation facturée, et conduire par conséquent à une régularisation importante l'année suivante. Par ailleurs, lorsque les index relevés sont bien pris en compte par les factures, ils sont fréquemment considérés à une date qui diffère de quelques jours de la date à laquelle ils ont été relevés par ERDF.

Les rectifications de facturation réalisées dans le cadre du nouveau système sont également une source d'insatisfaction majeure pour les clients. Le Médiateur a en effet remarqué que ces rectifications intervenues dans la gestion contractuelle, pour corriger un index ou un mauvais fonctionnement de compteur par exemple, peuvent se traduire par l'envoi en rafale de plusieurs annulations de factures, suivies de plusieurs factures rectificatives, adressées le même jour avec les mêmes dates d'effet sous plis séparés, et sans explication qui permettrait de comprendre leur enchaînement et le bilan global de leurs effets. Au lieu de rassurer les clients sur la bonne correction d'une anomalie survenue dans leur facturation, ces rectifications provoquent au contraire l'incompréhension et le doute.

CAS CLIENT

Le compteur de Monsieur C. a rencontré un problème de répartition des consommations enregistrées entre les Heures Creuses et les Heures Pleines de la tarification.

Une première rectification a été appliquée aux consommations de Monsieur C. afin de les redistribuer correctement sur chacun des deux postes tarifaires. Cette rectification ayant été contestée par le client, EDF a accepté de la revoir et a procédé à une nouvelle répartition satisfaisante pour Monsieur C.

Toutefois, celui-ci n'est pas convaincu que la proposition qui lui a été faite soit bien retranscrite pas sa facturation, car il a été destinataire de neuf factures rectificatives éditées le même jour.



Après une analyse de l'ensemble des factures de Monsieur C. et en se référant aux éléments communiqués par ERDF, le Médiateur a pu vérifier que la facturation de ce client est conforme à la répartition qui convient à Monsieur C.

Le Médiateur souligne cependant que le nombre élevé de factures rectificatives et l'absence d'explication ne permettaient pas à Monsieur C. d'en être convaincu.

Madame L. a ouvert un contrat en juillet 2010 et a opté pour un paiement mensualisé. Son compteur a été régulièrement relevé par ERDF en janvier et juillet de chaque année, toutefois, sa facture de régularisation annuelle de juillet 2011 a été établie sur la base d'index estimés pour un volume d'environ 6 000 kWh. Un an plus tard, elle reçoit sa facture de régularisation annuelle établie sur les index relevés en juillet 2012, et cette facture porte sur un volume de 15 000 kWh environ.

Le Médiateur constate que, sur la base des relevés réalisés par ERDF, les consommations de Madame L. sont stables et de l'ordre de 10 000 kWh par an, et que l'utilisation des index effectivement relevés en juillet 2011, deux semaines avant l'édition de la facture annuelle, aurait permis de facturer le véritable volume consommé au cours de la première année. Si cela avait été le cas, non seulement Madame L. aurait disposé d'une vision correcte du niveau de ses consommations, mais la facturation de ses consommations aurait également été mieux répartie sur les deux années, et la facture de juillet 2012 aurait été d'un niveau moindre.

Le Médiateur a donc considéré que l'absence de prise en compte des index relevés et disponibles n'est pas justifiée et qu'elle a contribué à fausser la gestion du budget énergétique de Madame L.

En conséquence, le Médiateur a recommandé à EDF d'effectuer un abattement sur les volumes facturés en juillet 2012.

➔ *LES CONSÉQUENCES D'UNE ABSENCE RÉPÉTÉE DE RELÈVE, OU DE LA NON PRISE EN COMPTE DE RELÈVES EFFECTUÉES*

L'absence de relève de compteurs accessibles aboutissant à des factures estimées sur une période importante, peut être source de rattrapage de consommations importantes et difficiles à gérer pour les clients, surtout si une seule relève annuelle est utilisée pour la gestion du contrat, dans le cadre d'une annualisation de celui-ci : le client peut rester pendant deux ans sans connaître sa consommation réelle. Lorsque la facture finale vérifiée arrive, le client est désagréablement surpris et ne comprend pas pourquoi il devrait assumer cette forte dépense imprévue alors qu'il n'est pas responsable de la situation.

Les relèves atypiques rejetées par le système d'information aboutissent aussi à l'envoi au client d'une facture estimée, et engen-

drent le même problème de rattrapage important que les absences de relève.

L'absence de relève empêche également le client de bien gérer sa consommation, puisqu'il ne se rend pas compte du coût de celle-ci, surtout s'il vient d'emménager dans son logement.

Le Médiateur tient compte de l'impact sur le budget du client de la facture de rattrapage qui représente un montant à payer non prévu.

CAS CLIENT

Madame C sollicite l'intervention du Médiateur car elle a reçu sa facture annuelle de juillet 2012 qui est particulièrement forte. Elle pense que la cause en est l'index de mise en service de son contrat en 2010 puisque la facture annuelle de 2011 était estimée et ne donnait pas d'indication sur sa consommation.

Le Médiateur constate que les index de mise en service de Madame C sont exacts, mais ce sont ceux de la relève annuelle de 2011 qui ont été rejetés par le système, car trop importants. La facture annuelle 2011 a alors été estimée plus faiblement, mais la relève de 2012 a permis de constater que la consommation de Madame C est cohérente avec les chiffres relevés antérieurement. Celle-ci a donc consommé fortement depuis son entrée dans les lieux et cette facture 2012 représente un rattrapage sur deux ans.

Le Médiateur confirme la consommation mais recommande d'accorder à Madame C un abattement sur cette forte facture de 2012, et un délai de paiement, pour tenir compte du fait qu'elle n'a pas été alertée sur sa consommation pendant deux ans et n'a pas pu gérer celle-ci de manière optimale en conséquence.

➔ *LES DYSFONCTIONNEMENTS DU RELEVÉ CONFIANCE*

Beaucoup de litiges émanent encore de dysfonctionnements divers du Service Relevé Confiance, service qui est par ailleurs très apprécié des clients souhaitant bénéficier d'une facturation sur la base de leurs consommations réelles.

L'Agence en Ligne qui concerne plus de 7 millions de comptes, est trop souvent indisponible et certains clients se plaignent de la qualité du service : difficultés d'accès, problèmes de mots de passe non acceptés, difficultés pour transmettre les index aux dates indiquées.

Pour sa part, le serveur vocal peut ne pas reconnaître une référence client (comme par exemple suite à une migration dans SIMM, alors même que la migration a eu lieu un an auparavant).

Enfin, les index indiqués par le client dans le cadre du Relevé Confiance ne sont pas toujours correctement pris en compte par le système informatique de facturation ; les dates demandées au client, même respectées, ne sont pas toujours cohérentes avec les besoins de la facturation.

➔ *DES INVERSIONS DE COMPTEURS AUX CONSÉQUENCES MALHEUREUSES*

À propos des litiges dont l'origine réside dans une inversion de compteurs, le nombre de dossiers traités par le Médiateur a été multiplié par deux entre 2011 et 2012.

Les inversions de compteurs aboutissent à des rectifications de consommations. Ces dernières peuvent être contestées car souvent incomprises par le client. Quelle période est concernée ? Quelles sont mes consommations réelles ? Quelles sont les consommations prises en compte à tort ? Tous les règlements effectués ont-ils bien été pris en compte ? Telles sont les questions que le client se pose dans une telle situation.

Dans des cas plus extrêmes, une inversion de compteur peut aboutir à une résiliation, laquelle conduit à une interruption de la fourniture. Le client n'y est pour rien, mais il subit des conséquences lourdes pour une erreur avérée : il attend une juste prise en compte des dégâts (pertes de denrées par exemple) mais aussi des désagréments qu'il a subis et des dépenses qu'il a dû engager en conséquence.



Le mécontentement du client est souvent accru par le fait qu'il voit apparaître des frais sur sa facture (frais d'intervention pour la remise en service notamment). Même si ces frais sont ensuite annulés par le Service Consommateurs, le mal est fait ; le client n'est plus disposé à écouter les explications de l'entreprise à propos d'éléments qui n'auraient pas été pris en compte dans la facturation et qui se révèlent à l'avantage du client.

Par son intervention, le Médiateur remet tout à plat : à l'appui d'éléments factuels et des chiffres, il apporte des explications. Il donne un éclairage nouveau sur la situation en dégageant ce qui a été pris en compte ou pas, ce qui a été facturé, ce qui a été remboursé. Il est parfois amené à proposer l'octroi d'un montant forfaitaire permettant de prendre en compte les désagréments subis par le client et/ou une facilité de paiement quand un montant important reste dû suite à la rectification des consommations effectuée.

VERBATIM

▶ *Je souhaite avoir une explication sur tous ces dysfonctionnements, ensuite j'aimerais qu'on me décharge de payer une telle somme qui me semble totalement injustifiée et qui ne comporte aucun détail. Je compte sur vous pour que ma demande soit prise en considération et que ce genre de problème ne se reproduise plus dans votre intérêt, le mien ainsi que celui de tous les clients d'EDF.*

➔ *LES FACTURES RECTIFICATIVES SUITE À CHANGEMENT DE COMPTEUR*

Les compteurs sont vérifiés périodiquement, mais il arrive que personne ne s'aperçoive de leur dysfonctionnement pendant une longue période, surtout si celui-ci n'est pas flagrant, comme en cas d'enregistrement partiel de la consommation. Le rattrapage de volume peut être alors important, et entraîner une forte facture.

De même, la base de calcul du rattrapage peut être délicate : si le compteur dysfonctionne depuis l'entrée dans les lieux du client, comment calculer le rappel de facturation ? À partir de points de livraisons comparables ? Cela peut être éloigné de la consommation de certains clients.

Le problème se pose aussi si le client a changé son mode de vie : une personne de plus ou de moins, des travaux d'isolation effectués dans la maison, l'installation d'une chaudière à mazout ou d'un poêle à bois, etc. Celui des absences prolongées du domicile pendant la période concernée par la rectification (séjour à l'hôpital, résidence secondaire) pose également problème pour le calcul.

Le Médiateur essaie de rassembler le plus d'éléments possibles pour parvenir à une évaluation équitable du rattrapage à facturer. Lorsque c'est possible, il recommande d'utiliser la consommation postérieure au changement du compteur. Il explique aussi au client que la consommation doit être facturée, même si un abattement est envisageable, car elle a bien été consommée. Il recommande d'accorder des délais de paiement dans de nombreux cas de figure.

CAS CLIENT

Le compteur de Monsieur R a été changé, et il a reçu une facture rectificative importante comportant un rappel de consommation. On lui a expliqué que son compteur n'enregistrait plus la totalité de ses consommations depuis plus d'un an. Le rattrapage est important, Monsieur R ne peut payer cette somme en une fois. Il précise aussi que son fils étudiant n'était pas présent pendant la période où l'ancien compteur ne fonctionnait pas, il faut donc en tenir compte pour chiffrer le rappel de consommation.

La Médiateur constate que la facture rectificative est fondée sur la consommation antérieure du client, et comme celui-ci produit des justificatifs de l'inscription de son fils dans une autre région, il recommande de procéder à un abattement sur le volume global rattrapé. Il accorde également un délai de paiement d'un an au client pour s'acquitter du solde.

Le compteur de Monsieur H a été incendié, et déposé. Aucun relevé n'a été effectué avant cette dépose et un nouveau compteur a été posé. Le client est surpris de recevoir une facture en sa faveur d'un montant de - 1 800 Euros présenté comme trop perçu. Un an plus tard il reçoit une facture de 3 990 Euros à payer. Il ne comprend plus ce qui se passe, il a en tout cas du mal à payer et pense qu'il y a eu erreur.

Le Médiateur s'aperçoit que le nouveau compteur n'a pas été enregistré dans le système d'information du distributeur, pas plus que les index de dépose du précédent compteur qui ont été calculés. Le calcul étant fondé sur le fonctionnement de l'ancien compteur qui était ralenti, les factures estimées étaient faibles, et la relève qui a eu lieu après le changement de compteur est erronée, puisque ses chiffres ne sont pas cohérents avec ceux de l'ancien compteur. C'est ce qui a engendré la facture créditrice adressée au client. Lorsque le distributeur s'aperçoit de son erreur et enregistre le nouveau compteur, le rattrapage est important.

Le Médiateur recommande de revoir les chiffres du rattrapage en procédant à un abattement forfaitaire et demande des délais de paiement importants. Il recommande également un geste complémentaire pour tenir compte des erreurs de gestion du dossier.

Monsieur T expose qu'il est surpris de recevoir une facture annuelle considérable pour sa résidence secondaire alors qu'il ne s'y rend que six semaines par an.

En réalité cette facture résulte d'une relève spéciale qui a permis de constater que pendant deux années, le boitier de télé report utilisé pour transmettre les chiffres de la relève du client n'était pas bien relié au compteur, et que les factures étaient en réalité estimées, et faiblement estimées. La facture litigieuse constitue un rattrapage de consommation, personne ne s'étant rendu compte de l'anomalie, s'agissant d'une consommation de toutes manières irrégulière et faible.

Le Médiateur recommande d'opérer un abattement sur cette facture importante et d'accorder de larges délais de paiement à Monsieur T.

➔ ACCUEIL ET RELATION CLIENTÈLE MIS EN CAUSE, ET DES DISCOURS INCOHÉRENTS D'UN CONSEILLER À L'AUTRE

Le Médiateur a encore cette année constaté que certains clients se plaignent de la multiplicité des interlocuteurs auxquels ils ont à faire au téléphone.

Ils font état d'une qualité d'accueil variable, allant d'une excellente qualité à la plus mauvaise. Surtout, ils se plaignent d'entendre des propos divergents voire contradictoires d'un interlocuteur à un autre.

Par exemple, dans le cas d'une facture contestée, l'un va conseiller –voir intimer- au client de payer la facture en question, une régularisation pouvant intervenir par la suite ; un autre va conseiller à ce même client de ne pas payer –ou de faire opposition au prélèvement,- l'assurant que sa réclamation est prise en compte, et qu'elle fera l'objet d'une étude dont les conclusions lui seront apportées rapidement. Une telle situation ne constitue pas un terrain favorable à la construction de la confiance et amène le client à exiger un écrit, lequel pourra exprimer une position claire et officielle.

VERBATIM

- *Alors que vous insistez sur la relation client, il est paradoxal de constater la difficulté de communiquer avec les services en charge de la clientèle : les moyens à notre disposition, téléphone ou internet s'avèrent difficilement accessibles. Lorsque j'ai voulu contacter le service client, j'ai attendu plus de vingt minutes (malgré un message de temps d'attente de cinq minutes). De dépit, j'ai abandonné. Quant à mon identifiant internet, il s'est révélé inopérant.*
- *Je regrette que le cloisonnement entre services recouvrement des factures et service client génère une situation sans issue pour le client. On me dit de ne pas payer la facture que je conteste en attendant le traitement de ma réclamation et on vient me couper !*
- *Pas moins de cinq agents m'ont été passés au téléphone durant plus de 45 minutes, chacun d'entre eux contredisant le précédent. Finalement, un autre m'a encore affirmé que la mensualité allait être stoppée immédiatement et qu'un mail allait être envoyé dans l'heure au service concerné. À mon grand regret, je constate que la mensualité est à nouveau prélevée.*

➔ DES RELANCES ET DES MENACES DE COUPURE MAL VÉCUES

La teneur des courriers de relance pour paiement, de même que les relances téléphoniques sont cette année encore un sujet prédominant dans les litiges soumis au Médiateur. Ces relances sont d'autant plus mal vécues qu'elles se poursuivent alors même que le client attend toujours une réponse à sa réclamation.

Au-delà de la notion de mise en demeure et de menace de coupure, c'est aussi la compréhension du montant dû annoncé, qui peut être mise en cause. Ce montant ne correspond parfois à aucun montant signalé sur les factures et résulte de mouvements comptables opaques pour le client. Celui-ci ne sait plus où il en est.

VERBATIM

- *Pouvez-vous imaginer l'effet de multiples relances par téléphone couronnées par une mise en demeure sous peine de suspension d'énergie à l'encontre d'une personne de 95 ans qui a toujours respecté ses échéances, alors même que les règlements en question ont été effectués en temps et en heure et que leur réalisation a été rappelée à maintes reprises par téléphone et même à la boutique de M… et attestée par le relevé bancaire. Je déplore l'emploi de ces méthodes où la bonne foi du client est totalement écartée par principe.*
- *Merci de votre réponse. C'est le premier écrit en retour après plusieurs envois de recommandés, exceptées une première facture, puis une deuxième puis des lettres de relance et menaces de nouvelle coupure : c'est dire l'indifférence. Nous sommes victimes et traités comme des coupables.*
- *Relances oppressantes et menaçantes par courrier, 10 jours après encaissement du règlement, vérification faite sur notre compte bancaire : cela relève d'un abus de pouvoir et du harcèlement. En onze années de facturation, jamais un incident de paiement ne s'est produit de notre part. Nous souhaitons simplement que cela cesse et qu'EDF vérifie ses comptes avant d'adresser des menaces à ses clients.*

➔ QUAND LA QUALITÉ DE FOURNITURE EST EN CAUSE

Le Médiateur constate cette année encore que les clients comprennent mal les réponses négatives apportées par ERDF et relayées par EDF lorsque ceux-ci demandent à être indemnisés à la suite d'un évènement survenu de façon tangible sur la qualité de leur fourniture.

Les clients supportent difficilement que leur fourniture en électricité puisse être affectée par des perturbations, celles rapportées dans les saisines étant essentiellement constituées de surtensions ou au contraire d'un niveau insuffisant de la tension délivrée, de microcoupures à répétition ou de coupures prolongées.

Les indemnisations demandées visent des dommages matériels sur des équipements électriques, constatés simultanément ou suite à la perturbation, mais aussi la perte de denrées contenues dans des équipements frigorifiques ainsi que la perte d'activité économique quand il s'agit de professionnels. Le Médiateur constate également une montée des demandes d'indemnisation formulées au titre de la gène occasionnée.

Dans une majorité de situations, le Médiateur a constaté, après avoir interrogé ERDF, que les coupures et microcoupures rencontrées provenaient d'aléas d'origine climatique ou accidentelle provoquées par un tiers, ou bien du déclenchement d'automatismes de protection du réseau destiné à éliminer un défaut fortuit. Dans ces situations, et dès lors que le Médiateur observe qu'ERDF a mis en œuvre les moyens nécessaires à résorber la coupure dans les meilleurs délais, il confirme que les demandes d'indemnisation ne peuvent aboutir.

Le Médiateur remarque régulièrement que la première réponse apportée au client dément la survenance d'une perturbation à la date précisée par le client, alors que l'instruction approfondie demandée par le Médiateur à ERDF révèlera par la suite qu'un évènement s'est bien produit (cas par exemple d'un bâtiment situé à l'angle de 2 rues desservies par 2 réseaux différents). Dans certains cas, s'il s'avère que la demande de dédommagement est recevable au vu de la nature de l'incident et l'intervention du Médiateur permet alors d'ouvrir un dossier d'indemnisation.

Par ailleurs, les situations de niveaux de tension insuffisants signalées par les clients au Médiateur, se situent dans la majorité des cas en milieu rural et dans des configurations où le réseau dépend d'un syndicat d'électrification rural ou départemental. Dans ces situations où ERDF exploite le réseau public de distribution mais ne peut décider ni réaliser de travaux d'amélioration, le Médiateur vérifie qu'ERDF a bien rempli son devoir d'alerte auprès du syndicat quant aux investissements nécessaires à garantir un niveau satisfaisant de la qualité de la fourniture délivrée aux utilisateurs qui y sont raccordés.

CAS CLIENT

En décembre 2012, Monsieur T saisit le Médiateur car sa lettre recommandée du 21 septembre 2012 adressée à ERDF, est restée sans réponse. Son litige porte sur une demande d'indemnisation relative aux dégâts matériels subis (ordinateur, téléviseur) suite à une intervention d'ERDF ayant eu lieu le même jour. Il fournit les justificatifs de réparation des appareils détériorés.

Le Médiateur constate tout d'abord que Monsieur T n'a effectivement pas reçu de réponse à sa réclamation du 21 septembre 2012 et se rapproche d'ERDF pour obtenir l'historique des faits. Il s'avère que le Distributeur est effectivement intervenu le 21 septembre 2012 au domicile de Monsieur T pour contrôler son disjoncteur. Cet appareil étant défectueux, il a été remplacé le jour même mais le neutre de l'installation ayant été mal connecté, il s'en est suivi une surtension qui a provoqué les dommages allégués.

Dans ce type de situation, le Médiateur constate que la responsabilité d'ERDF est engagée et recommande à ERDF de donner une suite favorable à la demande d'indemnisation de Monsieur T et ce, à la hauteur des justificatifs fournis.

En octobre 2012, le Syndic d'une résidence de copropriétaires saisit le Médiateur au sujet d'une suspension de fourniture survenue en Mars 2012 et évoque la mise hors service du moteur de la VMC survenue lors de la remise sous tension de l'alimentation électrique. Il impute la dégradation de ce matériel à l'intervention d'ERDF du 22 mars 2012 et demande réparation du préjudice subi.

Après avoir interrogé les services concernés, le Médiateur constate que la suspension de fourniture a été demandée par le fournisseur pour cause d'impayés et que les lettres de prévenance ont bien été adressées au Syndic, sans que celui-ci n'y donne suite. Après réception du règlement du solde dû, le fournisseur a demandé le rétablissement de la fourniture et ERDF est intervenu à la date convenue en respectant les prescriptions techniques. De plus, les mesures de tension obligatoires en fin d'intervention ont bien été effectuées et ont montré que l'alimentation des trois phases était conforme aux prescriptions. Pour autant, suite à un appel pour dépannage, le Distributeur s'est de nouveau déplacé quelques jours plus tard et a alors constaté qu'un fusible ERDF avait grillé et que le disjoncteur de la copropriété avait déclenché.

Le Médiateur constatant que la détérioration du fusible ERDF était la résultante d'une problématique en aval du disjoncteur, il conclut qu'il n'y a pas de lien de causalité entre l'intervention d'ERDF du 22 Mars 2012 et les dommages constatés. En conséquence, le Médiateur ne donne pas une suite favorable à la demande d'indemnisation du Syndic de copropriété.

Monsieur G demande au Médiateur d'intervenir au sujet d'une demande d'indemnisation consécutive à une interruption de fourniture survenue en Août 2011. En rentrant de vacances, Monsieur G a constaté qu'il n'était plus alimenté en électricité et que toutes les denrées alimentaires contenues dans son congélateur et son réfrigérateur étaient perdues. Il en demande le remboursement, preuves à l'appui.

Le Médiateur confirme à Monsieur G l'origine purement accidentelle de cette interruption de fourniture liée à un défaut sur la remontée aéro-souterraine. Il indique également à Monsieur G que tous les moyens ont été mis en œuvre pour le rétablissement en électricité de son logement et confirme à Monsieur G les réponses qui lui ont été apportées à plusieurs reprises par ERDF.

➔ LES DEMANDES DE REMBOURSEMENT

Depuis le Rapport Annuel 2009 et aussi en 2010 et 2011, la Médiation a signalé les difficultés de remboursement de sommes dues vécues par des clients.

En 2012, la Médiation a pu constater des **améliorations significatives sur le sujet**, et en fin d'année il ne reste que peu de saisines sur ce sujet. La Direction Commerce a mis en place les procédures permettant le remboursement rapide de tous les trop-perçus y compris pour les clients notamment mensualisés qui n'ont qu'une facture par an. C'est un résultat très satisfaisant pour les clients.

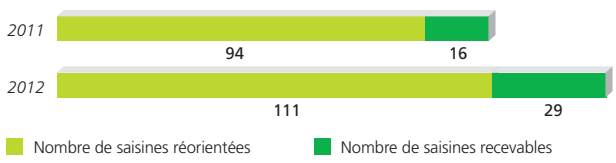
Les litiges qui subsistent sur ce sujet sont notamment liés à l'indication sur la facture d'un remboursement automatique, alors que le compte client comporte un montant encore dû par ce client : dans ce cas, le remboursement n'a pas lieu mais le montant restant dû décroît d'autant.

➔ LES LITIGES LIÉS À DES CONTRATS DE FOURNITURE DE GAZ NATUREL

Le Médiateur constate une hausse de 27% des sollicitations reçues concernant des contrats de fourniture de gaz naturel, hausse particulièrement significative pour ce qui concerne les dossiers recevables (presque le double). Il s'agit de contrats avec des clients particuliers et dans une très petite minorité avec des clients professionnels.

Les litiges portent particulièrement sur des problèmes d'index, des contestations de factures rectificatives suite à des dysfonctionnements de compteur. Dans ces situations, le Médiateur interroge le fournisseur EDF ainsi que GrDF en qualité de distributeur.

▶ÉVOLUTION DU NOMBRE DE SAISINES



➔ LES LITIGES ISSUS DES SUITES DU SERVICE OBJECTIF TRAVAUX ET DES RELATIONS AVEC LES PARTENAIRES BLEU CIEL D'EDF

Si le nombre de litiges traités en médiation concernant des opérations d'amélioration énergétique réalisées par des installateurs Partenaires Bleu Ciel d'EDF est très faible en 2012, leurs enjeux sont en revanche très conséquents pour les clients.

D'une façon générale, lorsque le Médiateur a été saisi pour ce type de litige, c'est parce que le résultat des travaux réalisés par le partenaire n'est pas à la hauteur des performances attendues, que ce soit en terme de confort ou de consommation énergétique. Dans la grande majorité des cas, il s'agit de l'installation d'une pompe à chaleur.

La difficulté dans la résolution de ces litiges tient dans le fait que les travaux ont été réalisés dans le cadre d'une relation contractuelle directe entre le client et l'entreprise partenaire, et qu'EDF n'y est donc pas partie prenante. En outre, les entreprises impliquées dans ces litiges ont été de façon quasi systématique déréférencées de la liste des partenaires Bleu Ciel d'EDF depuis leur intervention litigieuse, car ne répondant plus aux critères exigés, ou disparues pour raisons économiques, ce qui supprime de ce fait tout levier d'action sur ces entreprises afin qu'elles engagent les mesures correctives nécessaires.

Par ailleurs, ces travaux sont souvent engagés par les clients à la suite d'un diagnostic réalisé dans le cadre du service Objectif Travaux proposé par EDF et à l'issue duquel un ensemble de préconisations est formulé pour améliorer la performance énergétique du logement. Bien qu'il s'agisse de conseils prodigués de façon indicative et non engageante, le Médiateur constate que les clients considèrent que les estimations chiffrées qui figurent dans les rapports qui leur sont remis correspondent aux résultats qu'ils obtiendront en mettant en œuvre ces préconisations, et qu'ils prennent alors leur décision sur ces seules bases.

En conséquence, le Médiateur alerte la Direction Commerce d'EDF de la nécessité de renforcer l'information préalable donnée aux clients quant au caractère indicatif du rapport émis dans le cadre d'Objectif Travaux, ainsi que celle concernant la nature de la relation contractuelle établie avec un installateur partenaire d'EDF Bleu Ciel dans laquelle EDF ne pourra pas intervenir en cas de litige. Le Médiateur alerte également sur la nécessité de renforcer en parallèle la vigilance de la Direction Commerce d'EDF sur la santé financière durable de ses partenaires Bleu Ciel.

VERBATIM

- *Il me semble un peu facile de nous envoyer des entreprises pour nous démarcher et récupérer des clients qui étaient au gaz pour ensuite ne pas se sentir concerné par leurs problèmes.*
- *EDF me dit que le litige se passe entre l'installateur et moi-même. Je ne suis pas tout à fait d'accord car seule cette société S. qui était bien Partenaire d'EDF Bleu Ciel, s'est manifestée. Donc je ne comprends pas pourquoi on ne me vient pas en aide. Il me semble que c'est EDF qui choisit ses partenaires et qui doit s'assurer et vérifier qu'il s'agit bien de personnes honnêtes et compétentes.*
- *Je me suis appuyé sur les conseils d'EDF pour faire installer une pompe à chaleur. Cette machine ne fonctionne pas et me coûte les yeux de la tête. La recherche d'une solution technique est en cours depuis plus d'un an et je pense être amené à rentrer en litige avec le partenaire que vous m'avez conseillé.*

LES RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR

LA PRIORITÉ 2012 : DÉVELOPPER LA **PRÉVENANCE**

Ma recommandation est que toutes les entités du Groupe EDF criblent toutes les relations clients et fournisseurs au filtre de la PRÉVENANCE.

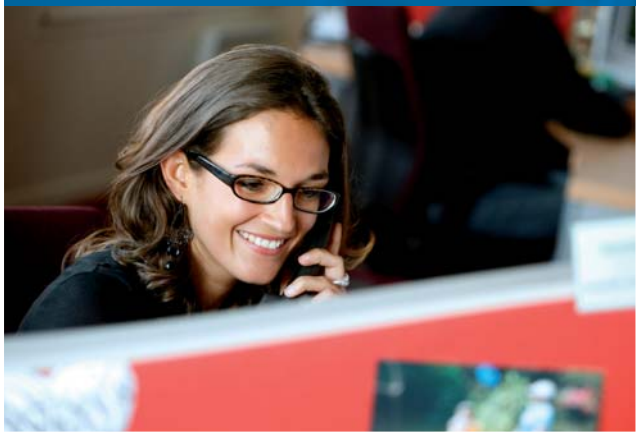
Il s'agit pour chacune des directions opérationnelles du Groupe EDF de progresser sur la possibilité offerte de saisir une réclamation par internet et d'en assurer la traçabilité et un suivi personnalisé.

Il s'agit d'autre part d'utiliser les voies électroniques pour confirmer ce qui est dit au téléphone dès que le client dispose d'une adresse électronique et qu'il accepte cette forme d'échanges..

DÉFINITION

- **La prévenance est l'action par laquelle on prévient les désirs de quelqu'un**
- **Action faite par anticipation des désirs d'une personne**
- **Manière obligeante de prévenir, de devancer les désirs de quelqu'un**

Synonymes : amabilité, attention, bienveillance, délicatesse, égards, empressement, gentillesse, soin, sollicitude, considération, obligeance, serviabilité.



Sur quels thèmes prioritaires et comment ERDF doit-elle mettre en place des actions de prévenance ?

La recommandation du Médiateur est de développer une politique de **PRÉVENANCE** systématique vers les parties prenantes du Distributeur. Simultanément, il faudrait en expliquer la finalité à tous les agents du Distributeur (ainsi qu'à ses sous-traitants) et s'assurer de la bonne mise en œuvre de cette posture nouvelle et innovante par un projet de conduite du changement adapté.

1 ▸ **Améliorer tous les gestes liés à la relève.** Ceci signifie particulièrement fiabiliser les relèves d'index, limiter les absences de relève sur des compteurs accessibles, apporter une vigilance particulière en regard des inversions de compteurs, garantir le passage du releveur dans les périodes annoncées.

2 ▸ **Prévenir de façon particulière les clients lorsque plusieurs (deux ou trois) relèves successives n'ont pas été effectuées,** pour que ces derniers s'organisent pour transmettre des index et/ou faire en sorte que la relève soit permise. Dans cet esprit, les courriers d'information préalable pourraient être différenciés selon le délai écoulé depuis la dernière relève des index par le Distributeur.

3 ▸ **Mettre en place un suivi des index rejetés** par le système d'information du Distributeur et avoir une démarche proactive pour expliquer au client, pour régulariser au plus vite la situation et ne pas laisser les consommations non facturées s'accumuler, ceci risquant de mettre les clients en situation délicate pour régler des sommes importantes. Ce suivi des index rejetés va de pair avec une surveillance du bon enregistrement des nouveaux compteurs dans les systèmes d'information.

4 ▸ **Assurer des délais de réponse inférieurs à un mois** à toute demande écrite du client et le prévenir si le délai ne peut pas être tenu ou si des éléments de la part du client sont attendus.

5 ▸ **Reprendre la rédaction des lettres d'information des clients** à propos des changements d'heures des plages Heures Pleines / Heures Creuses, pour en donner les finalités, les motifs de fond, et si possible informer les clients de l'existence d'outils (relais-décaleurs) leur évitant de subir des hausses du montant de leurs factures.

6 ▸ **Améliorer le contenu des réponses données sur la qualité de fourniture** aux fournisseurs d'énergie pour leur permettre ensuite d'apporter des réponses plus pertinentes

et plus argumentées aux clients ayant subi des dégâts matériels et demandant un dédommagement.

7 ▸ **Améliorer à nouveau les courriers d'information des clients sur ce qui va se passer après la survenance d'un dysfonctionnement de compteur,** et leur expliquer comment va se faire la régularisation de la consommation qui va leur être facturée, car ils ont consommé.

Sur quels thèmes prioritaires et comment la Direction Commerce doit-elle mettre en place des actions de prévenance ?

Les recommandations d'amélioration pour la Direction Commerce à l'égard de la clientèle des particuliers

1 ▸ **Généraliser les actes de PRÉVENANCE** sur les factures de montants élevés atypiques. Suite aux recommandations du Médiateur dans son rapport annuel 2011, des actions ont été expérimentées avec succès en 2012. Il serait pertinent de généraliser ces initiatives : appeler le client pour l'aviser de l'émission d'une facture importante, lui expliquer les motifs, et construire avec lui les solutions d'échéancier de paiement adaptées.

2 ▸ **Mieux prendre en compte dans les systèmes d'information les éléments relatifs à une souscription / résiliation de contrat.** Sur ce sujet, la **PRÉVENANCE** pourrait se traduire par une confirmation par mail des informations clés de l'entretien téléphonique, en indiquant ce qui est pris en charge et ce qu'il reste à faire si une ambigüité subsiste, et en annonçant le délai dans lequel l'information doit parvenir.

3 ▸ **Poursuivre l'attention portée aux délais d'encaissement des chèques et des TIP.** Ce point est signalé par le Médiateur depuis deux ans particulièrement pour les clients professionnels. Il s'étend désormais aux clients particuliers. Ceci se conjugue avec une mise sous contrôle du délai d'acheminement des factures.

4 ▸ **Porter une attention particulière aux clients dont le compte client fait l'objet de corrections de factures.** Sur ce point par exemple, la **PRÉVENANCE** serait d'apporter des explications sous la forme d'un récapitulatif simple des consommations annulées d'une part et prises en compte d'autre part. Ce récapitulatif exprimé en kWh d'une part et en euros d'autre part permettrait une meilleure compréhension du client.

5 ▸ **Travailler à une politique pertinente en réponse aux demandes de dédommagement** qui s'avèrent de plus en plus nombreuses et de plus en plus systématiques.

6 ▸ **Améliorer encore et toujours les délais de réponse aux réclamations.** Par ailleurs, en écho à l'un des engagements " EDF&Moi", une action de **PRÉVENANCE** pourrait être d'annoncer systématiquement le délai prévisible dans lequel la réponse doit parvenir au client, en lui demandant comme un service, d'alerter l'entreprise si ce délai n'était pas respecté.

7 ▸ **Améliorer la qualité et la personnalisation des réponses transmises aux clients sur les sujets dont la cause origine se situe au sein du Distributeur :** conséquences des dysfonctionnements de compteur, conséquences de relèves non effectuées ou d'index non pris en compte, incidents nuisant à la qualité de fourniture. En tant que responsable du contrat, le fournisseur est responsable de la satisfaction client, la Direction Commerce devrait davantage se faire l'avocat du client.

8 ▸ **Revisiter la rédaction des courriers de relance** avec une orientation de **PRÉVENANCE** qui devrait progressivement irriguer tous les gestes vers le client. Cela est a fortiori nécessaire pour les clients vulnérables qui nécessitent une recherche de solution adaptée et un accueil encore plus humain.

Les recommandations d'amélioration pour la Direction Commerce à l'égard de la clientèle des professionnels

1 ▸ **La mise sous contrôle des délais d'encaissement** reste à l'ordre du jour sur ce segment de clientèle ; d'autant que ces délais ont pour conséquence la prise en compte de pénalités de retard, toujours contestées par les professionnels.

2 ▸ **Maîtriser l'organisation du traitement des réclamations** de premier et deuxième niveau au moment du transfert de la clientèle des professionnels d'une Direction de marché à une autre : il y a un effet "grand nombre" à prendre en compte par rapport à ce que les Directions Commerciales Régionales connaissent pour la clientèle des entreprises.

Les recommandations d'amélioration pour la Direction Commerce à l'égard de la clientèle des entreprises

1 ▸ **Réexaminer les conditions de résiliation de contrat,** surtout lorsqu'il y a un successeur identifié. La demande d'EDF de payer l'abonnement jusqu'à l'échéance du contrat lors d'une résiliation offusque les clients lorsqu'ils savent qu'il y a un successeur. Ceci a été corrigé pour le Tarif Jaune. L'opportunité d'étendre cette correction au Tarif est à examiner.

2 ▸ **Améliorer les explications fournies à propos des factures importantes de dépassement** après un changement de compteur.

3 ▸ **Accompagner l'émission de factures suivant des régularisations de pertes non techniques.**

LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS 2011



Le Médiateur a alerté en 2011 la Direction Commerce, ERDF ainsi que la Direction Obligation d'Achat sur les dysfonctionnements observés et les litiges récurrents, objets des saisines reçues. En Juin et en fin d'année 2012, le Médiateur a fait le point avec les entités concernées afin de connaître les suites données aux recommandations ainsi que les actions d'amélioration apportées ou en projet.

Le Médiateur constate avec satisfaction que des actions très concrètes ont d'ores et déjà été mises en œuvre et que des expérimentations doivent être menées au cours de l'année 2013 ; il sera vigilant à leur traduction par une baisse des litiges en question.

À propos des relations entre les clients et le Groupe EDF

Information, transparence et réactivité ont été les lignes directrices des principales évolutions de la Direction Commerce au service de ses clients.

Dans cet esprit, EDF a officialisé huit engagements concernant sa relation client. Les huit engagements EDF&Moi visent à répondre aux besoins prioritaires que les clients ont notamment exprimé à travers la consultation organisée par EDF à partir du printemps 2012. Ces engagements répondent aux souhaits de la médiation de mettre plus de transparence dans les relations contractuelles entre EDF et ses clients. Cela va dans le bon sens et reste à amplifier sur d'autres thèmes.

D'autre part, des actions concrètes quant à l'amélioration du traitement des réclamations sont à signaler : un accès privilégié aux clients particuliers désirant émettre une réclamation a été expérimenté, puis généralisé. Cet accès permet au client d'être orienté vers une équipe spécifiquement formée pour traiter ce type d'appels. Cette action a permis d'améliorer le taux de traitement de la réclamation en un seul contact, d'améliorer notablement la satisfaction avec une augmentation de plus de 5% du nombre de clients très satisfaits du traitement de leur réclamation.

En 2012, la réorganisation du Service Consommateurs a permis d'améliorer très significativement les délais de traitement et la qualité des réponses apportées aux clients restés insatisfaits d'une réponse à réclamation traitée par le premier niveau. La mention de l'adresse du Service Consommateurs sur les factures devrait également permettre de mieux orienter le client de telle sorte qu'il sollicite la médiation à bon escient, après avoir épuisé les voies de recours que le fournisseur met à sa disposition.

Pour sa part, ERDF travaille aux améliorations nécessaires sur les sujets qui ont fait l'objet des recommandations du rapport 2011 du Médiateur d'EDF.

Répondre de manière plus approfondie et argumentée aux questions des clients sur leurs factures :

- Soit rectificatives suite à un dysfonctionnement de compteur,
- Soit jugées d'un montant excessif,
- Soit pour les montants estimés mal compris ou inexacts,
- Soit sur les résiliations après décès.

Elément essentiel de la relation client, la facture a été revue en 2012. Plus lisible, plus claire, elle permet aux clients d'identifier plus rapidement les éléments essentiels. Cette évolution s'est accompagnée d'outils d'informations pédagogiques mis à disposition sur internet afin de permettre aux clients de comprendre en toute autonomie les éléments clés de facturation. Cette nouvelle facture devrait faire baisser le nombre d'appels pour explications.

En 2012, la Direction Commerce a expérimenté le principe d'un appel des clients concernés par une facture d'un montant important, faisant suite à un dysfonctionnement de compteur. Cet appel permet d'apporter pro activement au client des éléments d'explica-

tions utiles sur le mode d'estimation du montant et permet de devancer l'appel du client.

Au-delà de ces cas, la Direction Commerce a décidé d'accompagner par appels sortants toutes les factures d'un montant très élevé et d'accompagner par un appel téléphonique celles qui paraissent justifiées. Après une expérimentation engagée au quatrième trimestre 2012, la démarche doit être généralisée en 2013. La mise en place de modalités d'informations spécifiques pour les factures de montant moins élevé mais présentant un écart inhabituel est en cours d'analyse.

Sur le sujet particulier des factures de résiliation après décès d'un client, une nouvelle sensibilisation des conseillers clientèle est programmée en début d'année 2013. D'autre part, des améliorations de process ont d'ores et déjà été réalisées, telles que l'ajout sur les lettres chèques des informations permettant aux notaires d'identifier le client concerné, ainsi que la refonte complète et la création de courriers adaptés.

- *Revisiter la rédaction des lettres de relance pour non paiement et mieux différencier la première où la menace de coupure doit apparaître en mineur, de la deuxième où cette menace peut devenir plus réelle.*
- *Réexaminer la pertinence de l'enchaînement de ces courriers lorsque le client a formulé une réclamation qui n'a pas encore reçu de réponse.*

En 2012, EDF a revisité son processus afin de réduire les délais d'envoi des factures et d'encaissement des chèques et ainsi éviter des relances inappropriées. En travaillant avec ses prestataires d'encaissement, EDF a ainsi réduit ses délais et observe que plus de 90% des règlements sont dorénavant encaissés dans les 24 heures suivant leur réception.

De plus, dans une démarche de prévention, un test d'émission de messages d'alerte par SMS ou e-mails envoyés avant échéance de paiement est en cours, avant généralisation éventuelle.

Plusieurs évolutions ont été apportées à l'automate d'appel téléphonique, qui contacte les clients afin de leur rappeler que leur facture est échue. Ces évolutions, fondées sur une analyse précise des motifs d'appels des clients, ont permis d'éviter les relances multiples que subissaient certains clients.

Améliorer l'interface et les explications apportées aux clients pour estimer leurs consommations après un dysfonctionnement de compteur. Ceci implique un travail commun du Distributeur et de la Direction commerce pour expliquer ensemble les consommations estimées et les montants en euros qui en découlent.

Selon la procédure concertée par les acteurs du marché dans le cadre d'un dysfonctionnement de compteur, le distributeur informe



le client de l'évaluation des consommations et informe le fournisseur du passage à l'étape des facturations. Le dialogue entre le fournisseur et le client, permet dans quelques cas de proposer à ERDF des modifications qui peuvent être apportées dans le calcul de l'évaluation. Ce travail d'amélioration des interfaces se poursuit à propos notamment de la présentation des calculs et de la rédaction des courriers par ERDF.

Des campagnes de rappel ont permis de retirer du parc des compteurs qui dysfonctionnaient.

Enfin, ERDF renforce l'exploitation des outils de suivi de la relève pour en améliorer la qualité. Ce travail contribue à l'amélioration du repérage des éventuels dysfonctionnements de compteur.

Mieux écouter les clients dans leurs demandes d'échéanciers adaptés à leurs possibilités de paiement.

L'un des engagements EDF&Moi s'intitule "Vous aider dans les moments difficiles". Si EDF dispose d'un dispositif de solidarité spécifique pour les clients les plus fragiles, les conseillers clientèle sont les premiers contacts des clients en difficulté financière. La généralisation des marges de manœuvre données aux conseillers clientèle pour trouver une solution de paiement adaptée à la situation des clients a porté ses fruits. Dans un contexte de crise économique persistante, le nombre de délais de paiement accordés a augmenté,



conjugué avec une augmentation de la satisfaction des clients sollicitant un délai de paiement et un meilleur respect des échéanciers de paiement accordés.

Adapter les systèmes d'information pour que les index transmis ne soient pas rejetés.

ERDF renforce l'exploitation des outils de suivi de la relève pour éviter le rejet des index.

ERDF accueille les index auto-relevés par internet, par serveur vocal et par carte d'auto-relevé, qui sont autant d'occasions de transmission d'un index réel.

Améliorer le fonctionnement du relevé confiance et garantir la possibilité de l'utiliser pour les clients n'ayant pas accès à internet.

L'offre relevé confiance simplifie les démarches des clients qui souhaitent faire parvenir à EDF les index relevés par leurs soins sur leur compteur. Le taux de réussite de ce dispositif est en hausse de 2% et son évolution technique globale a été engagée en 2012. Ainsi, afin d'améliorer le parcours du client sur le dispositif téléphonique, une refonte des messages oraux a été effectuée notamment pour les messages informant les clients d'une erreur dans leur saisie.

À propos des recommandations déjà émises par le Médiateur d'EDF pour lesquelles les actions correctrices menées en 2011 doivent se traduire par une baisse des saisines sur le sujet en 2012

Fiabiliser et améliorer la réalisation des remboursements des montants dus par EDF dans les délais annoncés, notamment pour les trop perçus pendant la vie du contrat.

En 2012, la Direction Commerce a mis en œuvre par anticipation l'Arrêté "Factures" applicable au 1er Janvier 2013, en allant plus loin que l'obligation réglementaire. Depuis Mars 2012, en cas de régularisation de facture faisant suite à une estimation, les clients sont remboursés automatiquement du trop perçu dès le 1er centime pour les clients mensualisés et dès 15 euros pour les autres clients. Conjuguée à la mise en place du remboursement automatique des clients résiliés, cette nouvelle évolution a fait significativement baisser le nombre de réclamations sur cette thématique.

Généraliser la prise en compte rigoureuse des index transmis par les clients à la résiliation et à la souscription.

Quoiqu'EDF ait fortement développé la prise en compte des auto-relevés des clients lors d'emménagement / déménagement, un rappel des règles applicables était utile.

Ainsi, un vaste dispositif de formation des conseillers clients a permis de rappeler l'ensemble des gestes métiers facilitant une mise en service efficace, avec des conseils adaptés et une première facture compréhensible. Ces actions de formation ont été complétées par l'expérimentation d'une file téléphonique dédiée au traitement des quelques dysfonctionnements clients persistants afin de garantir une prise en charge rapide. 2013 permettra d'envisager une généralisation de ce dispositif.

Afin de faciliter la relation client en dehors des plages d'ouverture des accueils lors des emménagements ou déménagements, en 2013, les clients pourront directement saisir dans leur agence en ligne leurs index de mise en service ou de résiliation.

Améliorer le contenu des réponses aux réclamations sur la qualité de fourniture et le traitement des demandes de dédommagement qui en résultent.

La prise en compte des réclamations clients sur les problèmes de qualité de fourniture continue de mobiliser ERDF dans le but de satisfaire les clients aussi dans ces situations.

De nouveaux courriers ont ainsi été proposés aux clients dans le but de simplifier les expressions trop techniques et de permettre aux clients de mieux comprendre la position d'ERDF.

Mise en œuvre en 2011, la politique d'indemnisation d'ERDF clarifie les obligations en matière de qualité de fourniture, de continuité d'alimentation sur incidents et sur travaux programmés (en dehors des cas d'exonération).

ERDF mène une expérimentation sur deux régions, en accord avec EDF Commerce, pour porter en direct la réponse aux clients sur cette thématique qui permet de réduire les délais de traitement et d'améliorer la qualité des écrits.

À propos des relations entre les producteurs d'électricité photovoltaïque et le Groupe EDF

Après l'année 2011 qui a conduit la Médiation à émettre des alertes et des recommandations sur le traitement de l'activité "Obligations d'Achat" en particulier sur le périmètre de la production d'électricité d'origine photovoltaïque, l'année 2012 a vu une forte amélioration des services aux producteurs.

L'arrivée d'un nouveau système d'information fin 2011 a en effet permis d'industrialiser l'activité et d'offrir aux producteurs un service plus performant tel qu'ils sont en droit de l'attendre. Corollairement, les équipes soulagées des opérations automatisables ont pu se concentrer sur l'écoute des producteurs et instruire les cas les plus complexes.

Garantir le respect du délai d'élaboration du contrat des producteurs d'électricité photovoltaïque.

La performance est au rendez-vous. En 2011, les producteurs attendaient la production de leur contrat parfois au-delà de la date de leur première facturation. Aujourd'hui, dans 90 % des cas, le contrat est mis à disposition du producteur sur son espace personnel dans les deux mois qui suivent la mise en service de son installation.

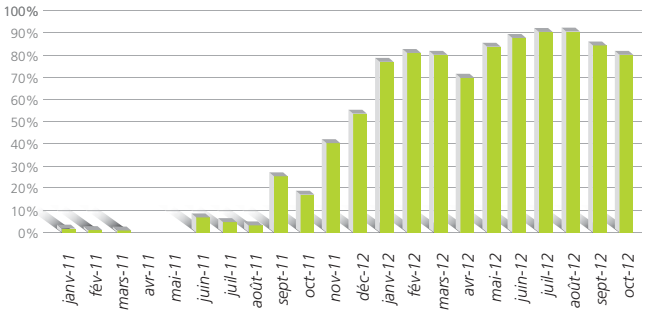
Les délais de récupération des contrats signés par les producteurs restent cependant élevés.

À noter qu'une décision du Conseil d'État d'avril 2012 a conduit à suspendre la production de plusieurs centaines de contrats. Le Ministère ayant précisé les modalités d'application de cette décision fin décembre 2012, l'ensemble des contrats afférents a pu être produit et envoyé aux producteurs dès le début de l'année 2013.

Effectuer les paiements des factures émises par les producteurs d'électricité photovoltaïque dans les délais contractuels.

Un second module mis en production au mois de juin 2012 assure l'essentiel des contrôles des factures en automatique. À partir du 4ème trimestre, plus de 92 % des factures sont payées dans les délais contractuels. L'utilisation du site *www.oasolaire.edf.fr* améliore la fiabilité de la facture et réduit de ce fait les risques de retard de paiement.

▶ **ENVOI DES CONTRATS DANS LES 2 MOIS APRÈS LA MISE EN SERVICE DE L'INSTALLATION**

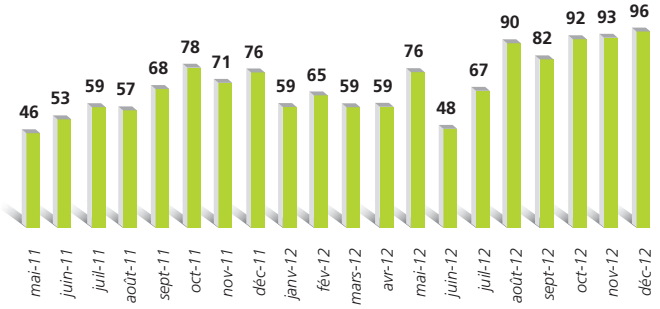


Améliorer l'accueil téléphonique des producteurs d'électricité photovoltaïque et améliorer l'accessibilité des services en charge de leurs réclamations (téléphone et internet).

Le temps de traitement moyen des réclamations est descendu à moins de 20 jours au 4ème trimestre 2012.

EDF Obligations d'Achat a mis en place des actions proactives pour améliorer la relation avec les Producteurs. Pour 2013 EDF travaille sur le développement de nouveaux services pour aider les producteurs dans la gestion de leur contrat. Les producteurs pourront donner mandat à EDF de faire pour leur compte leur facture, ils n'auront plus que leur relevé d'index de production à effectuer. Par ailleurs, le paiement par virement sera généralisé pour tous ceux qui le souhaiteront.

▶ **FACTURES PAYÉES DANS LES DÉLAIS EN %**



LA PRATIQUE DE LA MÉDIATION AU SEIN DU GROUPE EDF



La Médiation du Groupe EDF adhère aux principes et valeurs développés dans la Charte des Médiateurs de Services au Public. Elle est aussi guidée par un règlement intérieur conforme à la Charte des bonnes pratiques élaborée par la Commission de la Médiation de la Consommation. À ce titre, le Médiateur du Groupe EDF est référencé par la CMC.

Jocelyne Canetti a été nommée Médiateur du Groupe EDF par le PDG d'EDF en Septembre 2009. Son mandat a été renouvelé en Septembre 2012.

Personnalité à l'autorité reconnue au sein du Groupe ainsi qu'à l'extérieur du Groupe EDF, Jocelyne Canetti a exercé de nombreuses fonctions au sein d'EDF depuis 1980, date de son entrée à la Direction Générale au Services des Études Économiques. Elle rejoindra ensuite le Service Clients Grands Comptes et y trouvera le fil conducteur de sa carrière : écouter, comprendre les attentes des clients, et faire en sorte que l'entreprise s'adapte en conséquence et leur apporte les meilleures réponses. À ce titre, elle dirigera la Division Entreprises et pilotera la préparation d'EDF à l'ouverture du marché de l'électricité à la concurrence pour les clients entreprises et collectivités territoriales. Elle lancera également les premières offres vertes et les offres d'efficacité énergétique permettant aux clients du Groupe EDF de maîtriser leurs consommations d'énergie et de réduire leur empreinte carbone.

Jocelyne Canetti est diplômée de l'École Normale Supérieure et agrégée de mathématiques. Elle a été nommée Chevalier de la Légion d'Honneur en 2009.

Vice-présidente de la Commission de la Médiation de la Consommation, elle est également membre du Club des Médiateurs de Services au Public.

RÈGLEMENT INTÉRIEUR DE LA MÉDIATION

PRÉAMBULE

Depuis 1999, EDF a mis en place un Médiateur rattaché au Président, comme ultime recours pour les parties prenantes externes du Groupe. Celles-ci peuvent être soit des clients, des utilisateurs du réseau, des partenaires ou des fournisseurs, dès lors qu'ils ne sont pas satisfaits des réponses apportées par le premier niveau de traitement des réclamations puis le premier niveau d'appel dans les Directions opérationnelles, c'est-à-dire par les services clients et les services consommateurs ou utilisateurs du réseau ou les Directions Métiers ou Achats pour les fournisseurs.

La médiation obéit aux règles ci-après décrites.

CHAPITRE I - LE MÉDIATEUR

Article 1 : Désignation

Le Président du Groupe EDF désigne le Médiateur, pour ses qualités d'indépendance, d'impartialité, de compétence et d'autorité reconnue. Il est nommé pour une durée de trois ans renouvelable.

Article 2 : Compétences et efficacité

Le Médiateur est désigné pour ses qualités humaines et ses compétences afin de pouvoir rendre des avis en droit comme en équité.

Il s'engage à actualiser régulièrement ses connaissances

Article 3 : Indépendance et impartialité

Le Médiateur exerce sa mission en toute indépendance et ne reçoit aucune directive de qui que ce soit.

Il est rattaché au Président ou à son Secrétaire Général et exerce son activité en toute indépendant et en dehors de toute entité opérationnelle.

Article 4 : Confidentialité

Le Médiateur est soumis à une obligation de confidentialité.

4.1. Le nom des parties, le contenu des dossiers et les faits dont il a eu connaissance dans l'exercice de sa mission demeurent confidentiels.

4.2. Les recommandations qu'il émet ne peuvent être portées à la connaissance de tiers, sauf dans les conditions particulières du rapport annuel, telles que spécifiées au Chapitre V avec l'autorisation des parties.

CHAPITRE II - DOMAINE D'APPLICATION DE LA MÉDIATION

Le champ de compétence de la médiation concerne tous les litiges opposant un client, un fournisseur, un producteur d'énergie ou autre partie prenante à une entité du Groupe EDF.

CHAPITRE III - FONCTIONNEMENT DE LA MÉDIATION

Article 5 : Saisine préalable des services de traitement des réclamations

5.1. Chaque entité du Groupe EDF indique à ses parties prenantes (clients, fournisseurs) les modalités des recours internes auxquels ils doivent s'adresser avant de saisir le Médiateur.

5.2. Toute partie prenante peut saisir le Médiateur, s'il n'est pas satisfait de la réponse reçue à sa réclamation formulée par l'instance de recours ou s'il n'a pas eu de réponse à sa réclamation depuis plus de deux mois. Le service concerné du Groupe EDF indique à la partie prenante le nom et l'adresse du Médiateur et lui indique les modalités de sa saisine sur le courrier de réponse.

Si la partie prenante n'a pas obtenu de réponse de la part de l'instance de recours (Service Consommateurs, Service National des Utilisateurs de Réseaux, d'Obligation d'Achat ou de la Direction des Achats ou encore d'une autre Direction) malgré un courrier de réclamation datant de plus de deux mois, le Médiateur peut être saisi directement.

Un consommateur peut se faire représenter par une personne morale de son choix (association de consommateurs, compagnie d'assurance,…)

5.3. Le Médiateur décide de la recevabilité des différends qui lui sont soumis. En cas de saisine prématurée, il réoriente la saisine vers le Service concerné en lui demandant d'apporter une réponse rapide à la partie prenante.

Article 6 : Procédure de saisine

6.1. La partie prenante ou l'intermédiaire chargé de représenter ses intérêts, saisit le Médiateur en complétant le formulaire mis à sa disposition sur le site du Médiateur (www.mediateur.edf.fr) ou par courrier à l'adresse EDF Le Médiateur – TSA 50026 – 75804 Paris cedex 08, accompagné d'une copie des documents en sa possession. La saisine est gratuite.

6.2. Le Médiateur accuse réception de ce dossier sous 48 heures. Le Médiateur commence à instruire le dossier sur la base des éléments en sa possession et en interrogeant les parties autant que de besoin.

6.3. Les échanges entre le Médiateur et les parties se font par écrit. Le Médiateur peut souhaiter entendre personnellement les deux parties.

Article 7 : Expert

Si la complexité de l'affaire le rend nécessaire, le Médiateur peut faire appel à un expert indépendant qu'il choisit librement en tenant compte de ses compétences techniques.

Article 8 : Avis rendu par le Médiateur

8.1. Une fois l'instruction du dossier terminée, et dans un délai maximum de deux mois à compter de la réception de la saisine, le Médiateur rend une recommandation écrite, en droit et en équité.

Le délai de deux mois peut être prolongé dans le cadre de cas complexes demandant plus d'analyse ou une étude complémentaire et le Médiateur en informe alors les parties.

8.2. Un exemplaire de la recommandation est adressé à la partie prenante ou à son représentant, et un autre exemplaire à l'entité concernée du Groupe EDF.

8.3. La recommandation n'est pas exécutoire et doit être formellement acceptée par les parties.

CHAPITRE IV - EFFETS DE LA MÉDIATION

Article 9 : Suspension des procédures

La saisine du Médiateur suspend les relances pour impayé et les menaces de coupure quand le dossier est recevable et ce jusqu'à ce que le Médiateur ait rendu sa recommandation.

Article 10 : Action en justice

10.1. Le Médiateur ne peut pas être saisi si une action en justice a été engagée par l'entité EDF ou la partie prenante, sauf si les deux parties y consentent expressément.

10.2. Sauf convention contraire, toute action en justice introduite par l'une des parties contre l'autre partie met fin à la Médiation.

La partie la plus diligente en informe le Médiateur qui met alors fin à sa mission.

Article 11 : Non production de la recommandation

La recommandation du Médiateur est confidentielle ; les parties ne peuvent pas, sauf accord entre elles, la produire dans le cadre d'une instance judiciaire.

CHAPITRE V - SUIVI DE LA MÉDIATION

Article 12 : Rapport annuel du Médiateur

Chaque année, le Médiateur rédige un rapport sur l'exercice de sa mission au cours de l'année précédente. Il comprend notamment, le nombre de saisines du Médiateur recevables ou réorientées, le nombre de recommandations émises, les types de litige et leur analyse.

Le Médiateur formule des propositions d'amélioration des processus afin de prévenir le renouvellement de certains litiges répétitifs ou significatifs et contribuer à améliorer la qualité des services aux clients et fournisseurs et leur satisfaction.

Ce rapport public est largement diffusé et disponible sur le site du Médiateur (mediateur.edf.fr).

Ce rapport respecte la confidentialité.

CHAPITRE VI - MOYENS MIS À LA DISPOSITION DU MÉDIATEUR

Article 13

Le Président du Groupe EDF met à la disposition de la Médiation les moyens humains et financiers nécessaires à l'exercice de sa mission en toute indépendance.

Le Médiateur dispose d'un budget de fonctionnement propre et d'une équipe dédiée qui lui est directement rattachée, hors de toutes les lignes opérationnelles.

CHAPITRE VII - COMMUNICATION ET INFORMATION

Article 14

Le Médiateur s'assure régulièrement que le processus est explicité aux parties prenantes. Il dispose d'une page Internet qui lui permet d'expliciter sa mission et les modalités de saisine.

Les coordonnées du Médiateur EDF figurent dans les Conditions Générales de vente et dans les Conditions Générales d'Achat, ainsi que les modalités de saisine.

LA CHARTE DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC

PRÉAMBULE

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

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

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

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

- le respect des personnes, de leurs opinions et de leurs positions,
- la volonté de faciliter la recherche de solutions amiables aux différends,
- l'écoute équilibrée, disponible et attentive des parties : le Médiateur fait de l'écoute un devoir,
- l'impartialité par rapport aux parties et à l'institution auprès de laquelle le Médiateur exerce son activité,
- le respect du principe du contradictoire : le Médiateur veille à ce que les parties aient la possibilité de faire connaître leur point de vue et de prendre connaissance de toutes les positions et de tous les faits avancés par l'autre partie, l'équité : en effet au-delà de la règle de droit applicable, il s'agit de prendre en compte le contexte propre à chaque cas.
- la transparence : le Médiateur a un devoir d'information sur son rôle, le processus suivi et les résultats de son activité. Il l'exerce, notamment au travers de son rapport annuel qu'il rend public, ce rapport comportant également ses recommandations d'ordre général ou voies de progrès,
- la confidentialité : le Médiateur est tenu à la confidentialité pour les données nominatives et les informations obtenues lors de l'instruction du litige. Les exemples cités dans le rapport annuel doivent être présentés sous forme anonyme.

Le statut d'association dont s'est doté le Club des Médiateurs conforte son rôle d'information sur la médiation institutionnelle et de lieu d'échanges, ainsi que son action de soutien, notamment pour faciliter la formation des Médiateurs et de leurs équipes et favoriser la diffusion entre ses membres de leurs expériences et des bonnes pratiques.

Le Club a vocation à développer également des outils de communication accessibles au public et à aider ainsi les usagers et clients dans leur choix de recourir à la médiation et dans l'orientation de leurs saisines, notamment par la mise à disposition d'un annuaire détaillé.

Le Club contribue également à ce que médiation judiciaire, médiation conventionnelle et médiation institutionnelle appliquent, chacune avec les spécificités qui lui sont propres, un référentiel commun de valeurs et de processus au service du développement des médiations de qualité en tant que mode alternatif de règlement des litiges.

La présente Charte constitue le socle de référence éthique de la pratique de la médiation institutionnelle pour les membres du Club des Médiateurs de Services au Public.

Elle s'applique sans préjudice des éventuelles dispositions spécifiques régissant l'activité de chaque Médiateur.

Elle énonce un ensemble de principes que les Médiateurs membres du Club s'engagent à respecter.

S'inscrivant dans le cadre d'une définition adaptée de la médiation, les Médiateurs offrent ainsi aux requérants des garanties portant sur la personne du Médiateur et sur sa conduite du processus de médiation.

DÉFINITION DE LA MÉDIATION INSTITUTIONNELLE

La médiation institutionnelle est un processus structuré par lequel des personnes physiques ou morales tentent avec l'aide du Médiateur, de manière volontaire, de parvenir à un accord amiable avec des administrations, entreprises, institutions ou collectivités, sur la résolution des différends à caractère individuel qui les opposent à celles-ci.

À la lumière des litiges qui lui sont soumis et des dysfonctionnements qu'il constate, le Médiateur institutionnel formule des propositions d'ordre général pour améliorer les relations avec les publics concernés.

LE MÉDIATEUR

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

• Impartial et indépendant

Par son autorité, son expérience, la durée de son mandat et son positionnement dans l'institution ou l'entreprise, le Médiateur apporte aux requérants les plus grandes garanties d'impartialité et d'indépendance. Il s'engage à refuser, suspendre ou interrompre la médiation si les conditions de cette indépendance ne lui paraissaient pas ou plus réunies.

Le Médiateur informe clairement sur son positionnement par rapport aux entités concernées afin que les requérants soient en mesure de le choisir, en toute connaissance, comme tiers dans la recherche du règlement impartial de leur différend.

Le Médiateur s'engage à traiter en permanence toutes les parties d'une manière équitable dans le cadre de la médiation.

• Compétent

Le Médiateur a suivi une formation spécifique à la médiation ou bénéficie d'une expérience approfondie dans ce domaine.

Il dispose d'une expertise des sujets sur lesquels portent les médiations qui lui sont confiées.

Il actualise et perfectionne ses connaissances théoriques et pratiques par une formation continue, notamment dans le cadre du Club.

• Efficace

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

LE PROCESSUS DE MÉDIATION

• Transparence et consentement des requérants

Le Médiateur informe les requérants de manière claire et complète sur les valeurs et principes de la médiation ainsi que sur les modalités pratiques de celle-ci. Le fait de saisir le Médiateur vaut consentement pour que celui-ci mène la médiation selon les modalités ainsi portées formellement à la connaissance des parties.

Il veille à ce que le choix de recourir à sa médiation soit libre et éclairé.

Cette information est largement diffusée, en particulier sur les sites des Médiateurs et du Club des Médiateurs de Services au Public. Elle relève également des institutions auprès desquelles les Médiateurs exercent leurs fonctions.

Le Médiateur informe sur les délais de prescription spécifiques au domaine en cause afin de ne pas risquer de faire perdre aux parties leurs droits d'ester en justice.

• La gratuité

Le recours à la médiation est gratuit pour les requérants.

• La confidentialité

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

Le Médiateur ne divulgue ni ne transmet à quiconque le contenu des échanges ni aucune information recueillie dans le cadre de la médiation, sauf s'il en a l'obligation légale s'il y a non-respect d'une règle d'ordre public ou s'il a l'accord des parties.

Le Médiateur s'assure, avant le début de la médiation, que les parties ont accepté les contraintes d'une instruction contradictoire ainsi que les obligations de confidentialité qui incombent au Médiateur et aux parties.

• Le déroulement de la médiation

Le Médiateur peut refuser d'instruire une saisine si celle-ci n'est pas recevable au regard de conditions portées à la connaissance du public. Celles-ci portent notamment sur le respect des limites du champ de compétence du Médiateur, sur la nécessité d'avoir effectué des démarches préalables, sur le caractère tardif de la saisine par rapport au fait générateur, ou sur l'existence d'une action en justice. Le requérant est informé de ce refus motivé par la voie la plus rapide.

Lorsque la demande de médiation est recevable, le Médiateur conduit avec diligence la médiation selon les règles auxquelles il est soumis et dans les délais prévus.

La médiation est menée de manière contradictoire.

Si la complexité de l'affaire le rend nécessaire, le Médiateur peut faire appel à un expert qu'il choisit librement.

Les parties doivent fournir au Médiateur tous les éléments d'information lui permettant d'instruire le litige. Dans le cas contraire, après avoir précisé les éléments demandés, et en l'absence de ceux-ci, le Médiateur peut refuser de poursuivre la médiation.

La médiation peut être interrompue à tout moment par les participants, qui en informent alors le Médiateur par écrit, ou par le Médiateur lui-même s'il considère que les conditions de la médiation ne sont plus réunies.

• La fin de la médiation

La médiation se termine lorsque le Médiateur émet un avis ou une recommandation qui constitue le support de l'accord entre les parties au litige, ou s'il constate l'émergence d'une solution amiable sous son autorité.

Le Médiateur accompagne la mise en œuvre de sa recommandation ou l'exécution de l'accord par l'institution ou l'entreprise.

La médiation peut également être clôturée si le Médiateur constate soit un désistement des parties, que le litige ait ou non trouvé sa solution par d'autres voies, soit un désaccord persistant. En tout état de cause, le requérant conserve la possibilité d'engager une action en justice.

L'ÉQUITÉ

Elle laisse une vraie justice car c'est une justice tempérée par l'amour dans la mesure où l'équité permet de donner une dimension humaine à la rigide froideur de la règle de droit

ARISTOTE

MARS 2013

COMMENT SAISIR LE MÉDIATEUR ?
MODALITÉS DE SAISINE

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

Il n'est jamais votre premier interlocuteur. Avant de contacter le Médiateur, assurez-vous que vous avez bien reçu un courrier du Service National d'une entité, direction ou filiale du Groupe EDF.

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

- **En écrivant à : Médiateur EDF – TSA 50026 – 75804 PARIS CEDEX 08**
- **Par le formulaire internet disponible sur : www.mediateur.edf.fr**

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

Les Membres du Club des Médiateur de Services au Public
- Le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers
- Le Médiateur auprès de BNP Paribas pour la clientèle des particuliers
- Le Médiateur du Groupe de la Caisse des Dépôts
- Le Médiateur des communications électroniques
- Le Médiateur du Groupe EDF
- Le Médiateur de l'Education Nationale et de l'Enseignement Supérieur
- Le Médiateur de l'Eau
- Le Médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurance
- Le Médiateur de France 2
- Le Médiateur de France 3
- Le Médiateur des Programmes de France Télévision
- Le Médiateur de GDF SUEZ
- Le Médiateur des ministères économiques et financiers
- Le Médiateur de la Mutualité Sociale Agricole
- Le Médiateur de Paris Habitat
- Le Médiateur National de Pôle Emploi
- Le Médiateur du Groupe La Poste
- Le Médiateur de la RATP
- Le Médiateur de la SNCF
- La Médiatrice de la Ville de Paris

Membres d'honneur
- Le Défenseur des Droits
- Jean-Paul Delevoye (ex Médiateur de la République)
- Ivan Roth (ex Médiateur de la RATP)

Siège social : 22-30 avenue de Wagram - 75382 Paris Cedex 08
EDF SA au capital de 924.433.331 euros - 552 081 317 R.C.S. Paris

www.edf.fr

L'énergie est notre avenir, économisons-la !

Référence médiathèque : EDF001-2013

Document non contractuel

Le Groupe EDF est certifié ISO 14 001

Crédit Photos : © EDF Médiathèque / DR - © ERDF Médiathèque / DR