

MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

RAPPORT **2016**

LE MÉDIATEUR DU GROUPE EDF

mediateur.edf.fr

POUR L'ANNÉE 2017,
MA RECOMMANDATION
GÉNÉRALE PORTE SUR
**LA BIENVEILLANCE,
FONDÉE SUR
LA CONFIANCE**



Le mot du médiateur

L'entrée en vigueur, en 2016, du dispositif relatif au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation représente une nouvelle avancée significative de la protection des consommateurs, et en particulier des plus démunis, en France et en Europe.

J'ai bon espoir que cette pratique du dialogue bienveillant, qui des valeurs et des principes de l'entreprise, continue à se développer et à s'enraciner dans notre culture. Les observations de la médiation, consignées dans le rapport que j'ai le plaisir de vous remettre aujourd'hui montrent que cette dynamique est en bonne voie.

Cet objectif inspire mes recommandations et, en tant que médiateur de la consommation du groupe EDF, je m'engage à continuer d'œuvrer avec toutes les parties prenantes pour atteindre cet objectif.

ALAIN BRIÈRE
Médiateur du groupe EDF

→ UN RAPPORT SPÉCIFIQUE, SYMBOLE DE TRANSPARENCE

Ce rapport s'inscrit dans le cadre de l'article L.613-1 du Code de la consommation. À la demande de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, il porte sur les seuls litiges de consommations dont j'ai été saisi, en tant que médiateur de la consommation du groupe EDF.

En effet, conformément à l'article L.613-2 du Code de la consommation, j'ai été nommé médiateur du Groupe par un organe collégial paritaire comprenant deux représentants d'associations de consommateurs et deux représentants du groupe EDF.

Après mon audition par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, j'ai été inscrit le 8 avril 2016 sur la liste des médiateurs de la consommation, et à ce titre, ma nomination a été notifiée à la Commission européenne.

→ DES COOPÉRATIONS AVEC D'AUTRES MÉDIATEURS DANS UNE DÉMARCHE DE PROGRÈS

La médiation est une pratique qu'il importe de partager afin, notamment, de pouvoir échanger sur les meilleures pratiques. À ce titre, je suis membre du Club des Médiateurs de Services au Public. Cette association réunit des médiateurs sectoriels, des médiateurs d'entreprises, d'organismes publics ou de collectivités, qui partagent des valeurs communes dans leur pratique de la médiation.

Je suis aussi particulièrement impliqué dans l'animation du site internet du Club des médiateurs. Cette plateforme, qui présente de précieuses informations sur la médiation, permet aussi de recueillir les demandes de consommateurs qui sollicitent notre intervention. Ces requêtes peuvent concerner un litige sur le territoire national ou transfrontalier.

Je suis aussi un membre actif de l'European Energy Mediators Group (EEMG), qui réunit les médiateurs d'énergéticiens européens comme ENGIE et EDF en France, EDP au Portugal, Endesa en Espagne, E.ON en République Tchèque et en Suède, Norges Energi en Norvège et Vattenfall en Suède. En juin 2016, mes pairs m'ont fait l'honneur de me choisir comme président de l'association.

> *La médiation est une pratique qu'il importe de partager afin, notamment, de pouvoir échanger sur les meilleures pratiques.*

Les chiffres clés de l'EEMG

Les médiateurs membres de l'EEMG :

représentent **75 millions de consommateurs,**

reçoivent annuellement **12 810 sollicitations** et instruisent plus de **6 000 médiations** avec **80 %** de taux de réussite,

formulent chaque année **143 recommandations d'amélioration** auprès des entreprises.



Parmi les solutions
proposées par le médiateur

75 %
sont en faveur
du **consommateur**

88%
sont acceptées et
mises en œuvre

ACCÉDER FACILEMENT À LA MÉDIATION

La convention des médiateurs

DEUX TEXTES ENCADRENT LA RECEVABILITÉ DES REQUÊTES : L'ARTICLE L. 612-2 DU CODE DE LA CONSOMMATION, QUI DÉFINIT LES CAS DE REJET (*CF. ENCADRÉ CI-CONTRE*) ET L'ARTICLE 2 DE LA CONVENTION DE COOPÉRATION ENTRE LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE ET LE MÉDIATEUR DU GROUPE EDF.

Publiée sur les sites internet respectifs des deux médiateurs et soumise à la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, cette convention prévoit que :

« *Les consommateurs contractant avec une entreprise du groupe EDF peuvent librement saisir de leur litige, soit le médiateur national de l'énergie si le litige relève de son champ de compétences, soit le médiateur du groupe EDF, sans que la saisine de l'un puisse être conditionnée à la saisine préalable ou simultanée de l'autre. Si le dossier est recevable au sens des textes qui régissent le médiateur national de l'énergie, et si le consommateur a saisi les deux médiateurs, les services du médiateur national de l'énergie et ceux du médiateur du groupe EDF informent le consommateur que deux médiations ne sauraient être menées en parallèle. Il est alors demandé au consommateur de choisir l'un ou l'autre des médiateurs tout en l'informant que :*

- *s'il choisit le médiateur du groupe EDF et qu'il n'est pas satisfait de la solution proposée, il conserve le droit de recourir ultérieurement au médiateur national de l'énergie ;*
- *s'il choisit le médiateur national de l'énergie, le médiateur du groupe EDF renoncera à instruire le dossier, car il ne sera plus en mesure d'intervenir.*

Conformément aux dispositions de l'article L.122-1 du Code de l'énergie, le fait que le médiateur du groupe EDF ait statué sur un litige ne fait pas obstacle à ce que ce litige puisse être soumis ultérieurement par le consommateur au médiateur national de l'énergie.

Dans le cas où le médiateur national de l'énergie est saisi d'un litige concernant une entreprise du groupe EDF n'entrant pas dans son champ de compétence, il informera le requérant que le médiateur compétent pour le litige en question est le médiateur du groupe EDF. Le médiateur national de l'énergie transmettra alors le dossier au médiateur du groupe EDF, sous réserve de l'accord de l'intéressé.

Le médiateur du groupe EDF, saisi d'un litige qu'il estime ne pas être de son ressort, tel qu'un litige portant sur la problématique d'un changement de fournisseur, informera le consommateur que le médiateur national de l'énergie est compétent pour le litige en question. Le médiateur du groupe EDF transmettra alors sa demande au médiateur national de l'énergie sous réserve de l'accord de l'intéressé. »

> *Les services du médiateur national de l'énergie et ceux du médiateur du groupe EDF informent le consommateur que deux médiations ne sauraient être menées en parallèle.*

L'article L. 612-2 du Code de la consommation

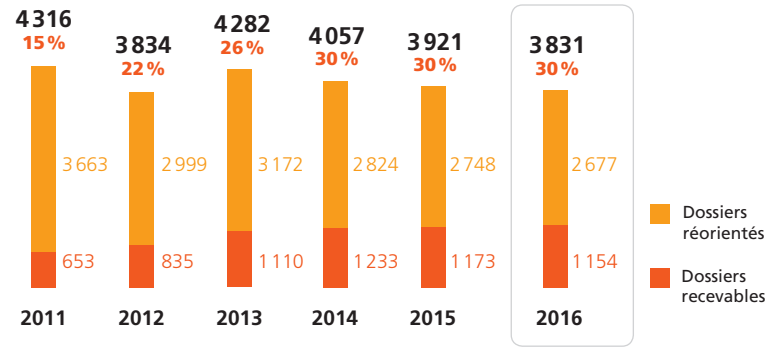
D'après ses dispositions, sont déclarées irrecevables les requêtes :

- → hors du champ de compétences du médiateur,
- → où le plaignant ne peut justifier d'une tentative préalable de résolution du litige par une réclamation écrite adressée directement au professionnel, selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat,
- → manifestement infondée ou abusive,
- → en cours d'instruction ou déjà instruites par un médiateur,
- → dont la demande initiale auprès des services de l'entreprise est supérieure à un an, à compter de la réclamation écrite auprès du professionnel.


© EDF - CHRISTOPHE BEAUREGARD

Avec 3 831 demandes reçues à la médiation en 2016, la légère baisse amorcée en 2014 se poursuit.

L'ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DEMANDES FORMULÉES À LA MÉDIATION



30 % de dossier recevables,
une part rigoureusement stable depuis trois ans.

929 médiations conduites à leur terme par le médiateur du groupe EDF, selon une durée moyenne de résolution de **49 jours** ont donné lieu à

50 % d'accords amiables
50 % de recommandations

Comme en 2015, 12 % de demandes réorientées vers l'instance d'appel font l'objet d'une nouvelle saisine du médiateur

Dans le cadre des modalités de traitement des litiges liés à l'exécution du contrat, les Conditions Générales de Vente (CGV) mentionnent l'existence d'une instance d'appel - **pour le groupe EDF, il s'agit du Service Consommateurs** - qui intervient en cas d'insatisfaction suite à une première réponse à réclamation. Lorsqu'une requête n'a pas été précédemment examinée par le Service Consommateurs, le médiateur « réoriente » la saisine vers lui, sous réserve que la réclamation ne soit pas restée plus de deux mois sans réponse. Si l'instance d'appel ne permet pas de mettre un terme à la réclamation, la demande fait l'objet d'une nouvelle sollicitation du médiateur qui procède alors à l'instruction du dossier.

Un nombre marginal, mais croissant de dossiers non instruits

DE 1,4 % POUR 55 CAS EN 2015, LA PART DES DOSSIERS NON INSTRUITS PAR LE MÉDIATEUR **MONTE À 1,7 %, SOIT 67 CAS** RÉPARTIS SELON LA TYPOLOGIE SUIVANTE :

27 % — **tombant sous le coup de l'article 2** de la Convention de coopération entre le médiateur national de l'énergie et le médiateur du groupe EDF, où le consommateur choisit de retirer sa saisine auprès de ce dernier.

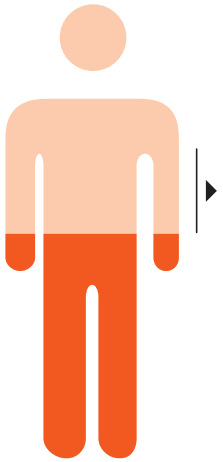
23 % — **de litiges déjà instruits** par le médiateur national de l'énergie.

18 % — **de cas résultant d'un changement de fournisseur**. Conformément à la convention conclue avec le médiateur national de l'énergie, les demandes sont transmises à ses services avec l'accord du consommateur.

12 % — **de sollicitations effectuées par un intermédiaire non mandaté**.

7 % — **de litiges hors champ de compétence** du médiateur.

3 % — **des litiges déjà examinés** par un tribunal.



Sur les six médiations interrompues en 2016 :

50 % des retraits à l'initiative des plaignants.

50 % des litiges des consommateurs solutionnés dans l'intervalle.



© EDF - SOPHIE BRANDSTROM

-3 %
de sollicitations liées au paiement
par rapport à l'année 2015.

+17 %
de requêtes concernant
l'exploitation et la qualité
de fourniture.

LES **MOTIFS DE RÉCLAMATION** RÉCURRENTS



Les directions et filiales concernées par les saisines

En 2016, la totalité des sollicitations en matière de consommation reçues par le médiateur concerne, **soit le fournisseur EDF et/ou le distributeur Enedis, soit EDF Systèmes Électriques Insulaires (SEI)**. Aucune demande n'a été formulée à l'encontre d'une autre entité du Groupe, comme par exemple Électricité de Strasbourg ou EDF Énergies Nouvelles.

ZOOM SUR LA **VIE DU CONTRAT**

	2014	2015	2016	VARIATION 2016/2015
Remboursement non réalisé	116	63	57	-9%
Souscription / Résiliation de contrat	554	510	510	=
Tarifs / Conseil tarifaire / Application des tarifs / Mouvements de prix	88	326	89	-73%
Problèmes liés à l'estimation des index - Régularisation de consommation	577	424	381	-10%
Facture jugée excessive ou erronée	356	370	410	+11%
Rectification de consommation suite à dysfonctionnement de compteur	783	665	811	+22%
Rectification de consommation suite à constat de fraude	28	33	52	+57%
Coupure suite à erreur	121	94	44	-53%

LA RÉPARTITION DES REQUÊTES EN **NOMBRE**

	2012	2013	2014	2015	2016	VARIATION 2016/2015
Relations clientèle	161	179	100	73	76	+4%
Paiement	656	976	974	947	914	-3%
Vie du contrat - Facturation	2554	2655	2590	2485	2354	-5%
Exploitation du réseau - Qualité de fourniture	463	472	393	416	487	+17%
TOTAL	3834	4282	4057	3921	3831	

Écouter et comprendre : la force de l'exemple

QUELQUES CAS PRATIQUES SONT PRÉSENTÉS DANS CETTE PAGE ET LES SUIVANTES À TITRE D'ILLUSTRATION.

POUR DES RAISONS DE CONFIDENTIALITÉ, L'INTÉGRALITÉ DES ÉLÉMENTS SPÉCIFIQUES AUX DOSSIERS ÉVOQUÉS DANS CE RAPPORT NE PEUT ÊTRE DÉVELOPPÉE.

RENDUES AINSI ANONYMES ET ABSTRAITES POUR MIEUX ÊTRE EXEMPLAIRES, CES SITUATIONS INDIVIDUELLES N'ONT EN AUCUN CAS UNE VALEUR JURISPRUDENTIELLE POUR DES CONSOMMATEURS QUI Y TROUVERAIENT DES SIMILITUDES AVEC LEUR PROPRE SITUATION.

Situations sensibles

#1

Les rectifications de consommation

Encadrées par des règles établies par la Commission de Régulation de l'Énergie (CRE) et prévues dans les Conditions Générales de Vente (CGV), les rectifications de consommation sont néanmoins perçues comme injustes. Les clients les considèrent comme des dysfonctionnements dont ils refusent d'endosser la responsabilité. **La situation se crispe plus particulièrement lorsque :**

- → le distributeur a tardé à détecter le dysfonctionnement du compteur,
- → le client a alerté lui-même l'entreprise d'une consommation anormale ou d'un défaut d'affichage et que l'intervention a pris plusieurs mois, voire plusieurs années,
- → l'enregistrement d'un changement de compteur dans le système d'information du distributeur a été effectué tardivement,
- → une erreur d'affectation de point de livraison s'est produite.

Cas client

OBJET DE LA REQUÊTE

En août 2015, lors d'un déplacement de branchement effectué à la demande de Monsieur L., Enedis a remplacé le compteur. À l'occasion du relevé cyclique de février 2016, le technicien constate que le compteur sur place est différent de celui figurant dans le système d'information. À réception de sa facturation, Monsieur L. constate un mélange entre les index correspondant au compteur initial et ceux correspondant au nouveau compteur. Il conteste sa facturation, car la consommation d'électricité qui lui est imputée lui paraît incohérente avec ses usages, ainsi que les frais de relevé spécial et autres pénalités de retard, dans la mesure où il ne s'estime pas responsable de la situation.

Conclusions de l'instruction :

Il apparaît au médiateur que le remplacement du compteur n'a pas été enregistré dans le système d'information du distributeur. Par conséquent, les index de dépose de l'ancien compteur et de pose du nouveau ne sont pas connus. L'enregistrement tardif du nouveau compteur a généré une annulation de la facturation initiale et l'édition successive de factures rectificatives dont la lisibilité et la compréhension sont particulièrement difficiles.

Cependant, après examen approfondi, le médiateur constate que le volume de consommation finalement pris en compte au titre de la période litigieuse est correct. Néanmoins Monsieur L., qui n'a pas pu bénéficier d'une vision précise de ses consommations a dû mener des démarches multiples pour obtenir des explications.

LES RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR

- → Le versement, par Enedis d'une part et par EDF d'autre part, d'un montant forfaitaire à titre compensatoire ;
- → L'annulation des frais facturés à Monsieur L.

Pédagogie et attention

Les rectifications de consommation

La pédagogie est indispensable lors de l'intervention des techniciens. Premiers ambassadeurs dans ces moments critiques, ils incarnent à eux seuls le point de vue du professionnel. Leur discours est perçu par les clients comme l'unique vérité. Si ces derniers entendent par exemple que leur compteur leur sera remplacé sans frais, toute rectification de consommation ultérieure leur semblera infondée.

L'écoute et la prise en compte des propos du client qui fait état d'une situation particulière sont tout aussi essentielles. Issue d'une estimation, la rectification de consommation semble toujours arbitraire aux yeux du client, même si elle se fonde sur son historique de consommation.

Les logements occupés par des étudiants engendrent des situations particulièrement délicates. Occupés sur de courtes périodes, ils ne disposent pas d'historique de consommation suffisamment long pour un même contrat. À défaut, la règle veut que soit utilisée la référence des points de livraison comparables : même type de client, même région, même option tarifaire. Peut-on cependant raisonnablement comparer la consommation d'un studio d'environ 20 m², occupé par une seule personne cinq jours par semaine hors vacances scolaires, avec celle d'un logement de 60 m², habité sans discontinuer par plusieurs personnes ?



© EDF - AGNES JANIN

Cas client

OBJET DE LA REQUÊTE

Étudiant, le fils de Monsieur G. passe tous les week-ends et toutes les vacances au domicile familial. Lorsque Monsieur G. reçoit pour son logement étudiant une facture rectificative de 400 €, faisant suite à une panne d'affichage du compteur et pour sept mois, il la conteste au motif que cette consommation n'est cohérente ni avec sa petite surface ni sa faible occupation. En dépit de la présentation d'arguments et de pièces justificatives, Monsieur G. ne peut se faire entendre. Le fournisseur appuie ses démarches auprès d'Enedis, qui propose une nouvelle rectification sans rapport avec la situation réelle.

Conclusions de l'instruction :

Enedis a calculé sa rectification à partir des points de livraison comparables, soit 12,5 kWh par jour. Or, le compteur initial a enregistré une consommation de l'ordre de 5 kWh par jour sur une période de cinq mois. Après avoir établi qu'elle est exactement de même niveau sur le nouveau compteur, sur une période plus courte, mais comprenant des mois d'hiver, le médiateur confirme le bien-fondé du principe d'une rectification, mais estime qu'elle n'est pas équitable.

LES RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR

→ L'établissement d'une nouvelle rectification par Enedis, prenant en compte cette fois la consommation réelle observée.

→ L'octroi d'un montant forfaitaire au titre des difficultés rencontrées.

Failles du télé-report



© MÉDIATHÈQUE ENEDIS / RAPHAËL PIRON

#2

Les régularisations de consommation

Il s'agit là encore d'un thème récurrent de réclamation, d'autant plus névralgique que le compteur est accessible aux services du distributeur ou relié à un boîtier de télé-report. A priori confiant dans le bon fonctionnement de l'entreprise, le client paye régulièrement ses factures, sans prêter attention à la nature des index qui y figurent. Il se sent floué à réception du courrier de régularisation, même si celui-ci a fait l'objet d'un appel de prévenance.

L'entrée en vigueur le 18 août 2016, de l'article L224-11 du code de la consommation, sur la limitation des régularisations de consommation à quatorze mois devrait conduire à une diminution sensible de ces réclamations. Il est néanmoins souhaitable que le fournisseur demeure vigilant sur leur gestion et sur le processus de recouvrement de ces factures litigieuses.

Cas client

OBJET DE LA REQUÊTE

Madame Q. dispose d'un boîtier de télé-report (BTR), qui permet le relevé des index en son absence. En raison d'une panne de ce BTR, Enedis renseigne le compteur comme non accessible dans son système d'information. Pendant quatre ans, le distributeur envoie des courriers d'annonce passage releveur ignorés par Madame Q. De ce fait, il produit des index estimés, tandis que le fournisseur EDF prend en compte ses propres index estimés pour facturer Madame Q.

En février 2016, la situation se complique. Le compteur, qui n'affiche plus d'index, est remplacé par Enedis. Le distributeur génère alors de nouveau des index estimés de dépose de l'ancien compteur alignés sur l'historique de ses estimations. Madame Q. reçoit une facture d'un montant de 2 700 €, correspondant à une régularisation sur quatre ans et qui reprend la consommation entre les derniers index estimés par le fournisseur et les index de dépose estimés par le distributeur.

Conclusions de l'instruction :

Il apparaît que les index estimés par le fournisseur sont très largement inférieurs aux index estimés par le distributeur, ce qui engendre une régularisation très importante entre les derniers index estimés et facturés à Madame Q. et les index de dépose du compteur défectueux. Le médiateur considère à ce titre que cet écart est très arbitraire, car dépourvu de fondement sur un index réel et reposant sur deux modes de calcul différents.

Le médiateur précise au fournisseur que si les index ENEDIS, proches de la consommation réelle de Madame Q., avaient été repris dans ses factures, il n'y aurait pas eu de régularisation. En dépit de la négligence dont elle a fait preuve en ne donnant pas accès à son compteur, Madame Q. ne peut être responsable de cette situation.

LA RECOMMANDATION DU MÉDIATEUR

→ EDF est invité à considérer la situation comme un dysfonctionnement de compteur, et non comme une régularisation de consommation sur compteur non accessible. Le rattrapage de consommation s'en trouve limité, réduisant fortement la facture de Madame Q.

Devoir d'alerte

#3

La maîtrise de la mensualisation

La situation des clients mensualisés reste une préoccupation du médiateur. Satisfaisante solution de lissage sur l'année des dépenses d'énergie, la mensualisation peut aussi se révéler catastrophique pour la gestion du budget d'un ménage. C'est particulièrement vrai lorsque les mensualités ne sont pas révisées à l'occasion de la relève intermédiaire. Parfois, c'est le consommateur, trop confiant dans la maîtrise de ses consommations, qui se trouve à l'origine de sa situation désastreuse. Il évalue lui-même le montant de ses mensualités et refuse le calendrier de mensualisation proposé par l'entreprise. Celle-ci devrait alerter formellement, et renforcer son rôle pédagogique sur les risques induits par une révision à la baisse du montant de ces mensualités.



© MÉDIATHÈQUE ENEDIS / VINCENT PICCERELLE

Cas client

OBJET DE LA REQUÊTE

Monsieur M. a opté pour le paiement mensuel de ses factures. Après avoir reçu une facture annuelle de régularisation très importante au regard des sommes déjà versées, il conteste son montant en précisant que ses mensualités ont fortement diminué en cours d'année sans qu'il en soit responsable. Selon lui, la régularisation découle de cette modification.

Conclusions de l'instruction :

Le médiateur constate que Monsieur M. :

- → *a personnellement demandé la baisse de ses mensualités pour l'année 2015, bien qu'il ait été averti d'un risque de forte régularisation par le fournisseur ;*
- → *n'a pas souhaité transmettre ses index ni souscrire gratuitement au service relevé confiance, lui permettant d'être facturé au plus près de sa consommation réelle.*

Un courrier des services d'EDF est donc établi avec le montant mensuel demandé par Monsieur M. et non celui calculé par le fournisseur, au regard de sa consommation sur l'année précédente. Il en résulte une facture de régularisation annuelle élevée. Tout en confirmant son bien-fondé, le médiateur estime que le courrier normalisé qui présente l'échéancier modifié ne souligne pas suffisamment le risque de recevoir une facture importante auquel s'expose le consommateur qui choisit de diminuer le montant de ses mensualités.

LES RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR

- → Le versement par le fournisseur d'un montant forfaitaire, au titre du courrier non adapté à la situation.
- → Différencier le courrier adressé dans cette situation de celui habituellement utilisé en le clarifiant.



©MEDIATHÈQUE ENEDIS / LOUIS FAUQUEMBERGUE

Discernement sur le recouvrement

#4

L'impératif de rigueur

En 2015, le médiateur appelait les directions et filiales du Groupe à faire preuve de rigueur. Les observations réalisées en 2016, montrant que les paroles ne sont pas nécessairement suivies d'effets, le conduisent à renouveler cette recommandation. Il en est ainsi par exemple en matière de blocages de prélèvements, de promesses d'appel ou de suivi du dossier du client réclamant. Le médiateur constate aussi des disparités dans le traitement des situations : alors que certaines s'enlisent à défaut de mesures appropriées, la machine s'emballe promptement pour un impayé d'un faible montant. Le médiateur engage EDF à faire preuve de discernement et à ajuster le processus de recouvrement, et ce d'autant plus vivement lorsque les clients concernés sont vulnérables ou qu'ils ont déposé un dossier de surendettement auprès de la Banque de France.

Cas client

OBJET DE LA REQUÊTE

Hospitalisé plusieurs semaines suite à un accident de la route et de retour à son domicile, Monsieur D. s'aperçoit qu'il n'a plus d'électricité.
À sa grande surprise, les services d'EDF lui répondent que son contrat est résilié et qu'il doit en souscrire un nouveau, assorti de frais de mise en service.
Monsieur D. souscrit un nouveau contrat. EDF demande à ENEDIS de rétablir l'électricité au plus vite.

Conclusions de l'instruction :

Bien qu'il comprenne que le fournisseur résilie un contrat en cas de non-paiement, le médiateur considère que le délai compris entre la suspension de fourniture et la résiliation est ici trop court. Il constate avec satisfaction qu'entretemps, EDF a remboursé les frais de mise en service.

LA RECOMMANDATION DU MÉDIATEUR

→ Le versement par EDF d'un montant forfaitaire au titre des démarches engagées par Monsieur D. par équité.

Souscriptions de contrat

L'impératif de rigueur

La nécessité de suivre rigoureusement les demandes des clients se manifeste particulièrement à l'occasion de la souscription d'un contrat. Le développement des relations via internet, même si le téléphone et l'appui des conseillers continuent d'être offerts aux clients, aboutit parfois au défaut de finalisation de certaines opérations. Ce phénomène peut découler du manque de vigilance du client qui omet de transmettre les éléments complémentaires nécessaires à l'achèvement des opérations ou d'une absence d'alerte de la part de l'entreprise.



© EDF - CHRISTEL SASSO

Cas client

OBJET DE LA REQUÊTE

Monsieur et Madame B. emménagent dans leur nouveau logement en février 2016 et souscrivent par internet un contrat de fourniture auprès d'EDF.
Sans alerte ni préavis, la fourniture d'électricité est suspendue le 25 avril 2016, puis rétablie le 2 mai 2016. Cette interruption occasionne de nombreuses difficultés pour la famille et la contraint à changer de logement en raison des problèmes de santé d'un enfant en bas âge, qui ne peut habiter un appartement non chauffé.

Conclusions de l'instruction :

Monsieur et Madame B. étaient persuadés d'avoir effectivement souscrit leur contrat, même s'ils n'ont pas reçu de facture de souscription. Le médiateur constate cependant que cette souscription opérée par internet n'a pas été finalisée en raison d'une information manquante. En avril 2016, le distributeur est intervenu pour mettre fin au maintien de l'énergie sur l'installation pour laquelle il n'avait reçu aucune demande de mise en service. Le soir même, EDF transmet au distributeur une demande de première mise en service express. Un rendez-vous est programmé le 2 mai 2016, conformément au délai standard de réalisation express, soit dans les cinq jours ouvrés dans le cas d'une première mise en service.

L'ACCORD AMIABLE ACTÉ PAR LE MÉDIATEUR

→ EDF propose de rembourser, sur présentation des justificatifs, une partie des frais occasionnés par la suspension de fourniture de l'électricité.

Les erreurs
de programmation

#5

Le compteur Linky

Parmi les nouveaux types de litiges soumis au médiateur en 2016 figurent ceux concernant LINKY. Très marginaux en volume, en regard du nombre de compteurs posés depuis décembre 2015, ils suscitent essentiellement des refus de pose par des consommateurs invoquant des risques sanitaires.

Aux yeux du médiateur, LINKY représente une opportunité pour le consommateur de bénéficier d'une facturation sur la base de ses consommations réelles et de limiter considérablement les mauvaises surprises consécutives aux régularisations de consommation. Il demeure cependant attentif aux litiges liés à leur pose et leurs premiers mois de fonctionnement.



© EDF - AGNES JANIN

Cas client

OBJET DE LA REQUÊTE

En janvier 2016, un compteur LINKY est posé chez Madame C. en fin de semaine. À son retour de week-end, Madame C. constate qu'elle n'a plus d'eau chaude. Après avoir vérifié que son cumulus n'a pas disjoncté, elle contacte un plombier. Ce dernier lui précise que la panne est indépendante du nouveau compteur et procède au remplacement du ballon d'eau chaude.

Quelques jours plus tard, Madame C., de nouveau privée d'eau chaude, est orientée vers Enedis par son plombier. Le prestataire du distributeur qui a posé le compteur intervient immédiatement. Il constate une erreur de programmation de l'option tarifaire Heures Pleines/Heures Creuses et rectifie le câblage. L'entreprise verse à Madame C. un dédommagement qui prend en compte l'impact financier de la mise en position marche forcée entre l'installation du compteur LINKY et sa reprogrammation. Consciente d'avoir été mal conseillée par le plombier et du fait qu'EDF n'a pas à prendre en charge le coût de son ballon d'eau chaude, elle saisit le médiateur pour avoir son avis.

Conclusions de l'instruction :

Lors de l'installation de LINKY, une plaquette d'information sur laquelle figure un numéro pour contacter Enedis a été remise à Madame C. Regrettant que cette dernière n'y ait pas immédiatement recouru dès la première privation d'eau chaude, le médiateur confirme que la responsabilité des services d'EDF n'est pas engagée dans le remplacement du ballon d'eau chaude.

LA RECOMMANDATION DU MÉDIATEUR

→ Pour clore le litige, Enedis est invité à verser un montant forfaitaire à Madame C, qui accepte la proposition.

Privilégier la fluidité

#6

La gestion des échanges

Pour la première fois cette année, le médiateur a été saisi de litiges pour lesquels le fournisseur n'était pas en mesure d'apporter une réponse cohérente, faute d'information fournie par le distributeur. Les échanges via le « *Système de Gestion des Échanges* » entre le distributeur et les fournisseurs semblent manquer de fluidité, laissant apparaître des délais de réponse longs de plusieurs mois, voire des absences de réponse. Le médiateur observe également, selon les territoires, une certaine hétérogénéité dans l'application de procédures fréquemment utilisées face aux réclamations.

Cette dysharmonie des relations entre le distributeur et le fournisseur nuit au client, qui ne se satisfait pas d'un progrès de la pédagogie sur les frontières de responsabilités entre les acteurs du marché. Signataire d'un contrat unique avec le fournisseur, le client attend de ce dernier qu'il l'entende et même le défende vis-à-vis du distributeur. Lorsque les deux se renvoient la balle, le client se sent impuissant et otage de la situation, au point qu'il n'est pas rare qu'il résilie son contrat auprès du fournisseur. Et ce, même lorsque la responsabilité du litige incombe largement au distributeur et qu'un accord amiable a été trouvé.



© EDF - CHRISTOPHE BEAUREGARD

Cas client

OBJET DE LA REQUÊTE

Âgée et disposant d'une petite retraite, Madame A. reçoit, suite au dysfonctionnement de son compteur depuis plusieurs années, une facture rectificative d'un montant élevé. Désireux de comprendre la situation, son fils interpelle le médiateur.

Conclusions de l'instruction :

Il ressort des investigations que le fournisseur a, à de multiples reprises, adressé en vain à Enedis des questions précises et des demandes. Constatant globalement des anomalies et des incohérences dans le traitement par Enedis de la situation de Madame A., le médiateur considère que le distributeur aurait dû faire preuve de plus de rigueur tant au niveau de la gestion de la situation technique que celle de la réclamation proprement dite.

L'ACCORD AMIABLE ACTÉ PAR LE MÉDIATEUR

→ Enedis propose une solution de nature à mettre un terme au litige dans la perspective d'un accord amiable.

mediateur.edf.fr



©MÉDIATHÈQUE ENEDIS / LAURENT VAUTRIN

L'effet pompe à chaleur

#7

La qualité de fourniture

En hausse significative au cours de l'année 2016, les litiges portant sur la qualité de fourniture concernent plus spécifiquement les clients équipés de pompes à chaleur ou résidant à proximité d'habitants en possédant une. Tous déplorent les délais de prise en compte de leur demande de disposer d'une alimentation conforme à leurs attentes. Lorsqu'il s'agit d'effectuer des mesures de tension, la pose d'enregistreur devrait systématiquement se dérouler en période hivernale, lorsque le réseau est le plus fortement sollicité. Le médiateur estime aussi que des progrès sont nécessaires en matière de déclarations de sinistre. Il préconise l'explication des limites de responsabilité du distributeur en cas de coupure fortuite dès le premier contact.

Sous couvert de l'article 5-1 des Conditions Générales de Vente (CGV), EDF nous recommande d'installer des équipements adaptés pour protéger nos matériels sensibles face aux multiples microcoupures que nous subissons. Pourquoi devrions-nous supporter ce coût ? Le prix de l'électricité est le même ici que dans un autre secteur non touché par ces dysfonctionnements. Ces microcoupures répétées détériorent progressivement nos appareils électriques ainsi que nos éclairages : nous changeons constamment un très grand nombre d'ampoules, ce qui génère des frais anormaux. Nous demandons une solution durable pour une meilleure distribution d'électricité.



FLUIDIFIER
les relations entre le fournisseur
et le distributeur.

RENFORCER
l'ensemble des contrôles sur
les processus et les interventions.

LES **PRIORITÉS** POUR 2017


© EDF / AGNES JANIN

LES RECOMMANDATIONS D'AMÉLIORATION À L'ÉGARD DE LA DIRECTION DE MARCHÉ DES CLIENTS PARTICULIERS D'EDF POUR 2017

→ Poursuivre les efforts pour **éviter des régularisations de consommations importantes**.

→ Porter une attention particulière aux **clients mensualisés** :

- Mettre sous surveillance la réévaluation des montants des mensualités à l'issue des relèves intermédiaires.
- Si la facture annuelle est établie sur la base d'un index estimé, inciter le client à transmettre un index auto-relevé.
- Mettre sous contrôle la première année de mensualisation.
- Améliorer les courriers d'accompagnement des calendriers de paiement :
  - veiller à la bonne adéquation entre le volume de consommation annuel pris en compte pour l'évaluation et le montant des mensualités.
  - préciser si le montant fixé pour les mensualités a pour origine une évaluation du fournisseur ou un souhait explicite du client d'un montant précis.

→ Dans le cadre d'estimations de facturations inadaptées aux situations particulières, **prendre en compte lors du traitement des réclamations les conséquences financières pour les clients**.

→ **Améliorer le traçage du traitement des réclamations** pour éviter les propos contradictoires d'un conseiller à l'autre quand le client appelle plusieurs fois pour une même contestation.

→ **Mettre sous contrôle le processus de relance et de recouvrement** en cas de contestation de facture.

→ Mettre sous contrôle la situation des clients pour lesquels **plusieurs modes de paiement simultanés doivent être pris en compte** (dans le cadre d'octroi d'échéanciers de paiement particulièrement). Veiller à la bonne affectation des paiements.

→ Mettre sous surveillance **la gestion des contrats des clients en situation de surendettement.**

→ **Fluidifier les échanges avec le distributeur.**



© MÉDIATHÈQUE ENEDIS / LOUIS FAUQUEMBERGUE

LES RECOMMANDATIONS D'AMÉLIORATION À L'ÉGARD D'ENEDIS POUR 2017

- → Mieux prendre en compte les contestations des clients en cas de dysfonctionnement de compteur, particulièrement en cas de logement atypique (logement étudiant, résidence secondaire).
- → Mettre sous contrôle le traçage des changements de compteurs dans le système d'information.
- → Conduire des actions de sensibilisation auprès des techniciens chargés des interventions, sur le discours à tenir chez les clients (notamment à l'occasion des contrôles de compteur ou des changements de compteur).
- → Poursuivre l'adaptation des gestes clients à la hauteur du préjudice subi, en cas d'erreur ou de dysfonctionnement avéré.
- → Accentuer la mise sous contrôle des interventions de programmation de compteur.
- → Continuer à fluidifier les échanges avec les fournisseurs notamment concernant la réponse aux demandes d'informations complémentaires et les données clients utiles attendues des fournisseurs (mail, téléphone portable).

Nous tenions à vous remercier pour la rapidité de votre intervention et la réponse satisfaisante apportée à notre requête. Bien plus qu'un problème d'ordre financier, nous sommes contents d'avoir enfin pu être entendus et écoutés.



© EDF - AGNES JANIN

Suivi des recommandations du rapport 2015 du Médiateur du groupe EDF, pour les **clients particuliers**

DANS SON RAPPORT ANNUEL 2015 ET EN INTRODUCTION DE SES PRIORITÉS POUR 2016, LE MÉDIATEUR DU GROUPE EDF DEMANDE À L'ENSEMBLE DES DIRECTIONS ET FILIALES DU GROUPE « **PLUS DE RIGUEUR DANS LE SUIVI DES DEMANDES AINSI QUE DANS LA GESTION DES CONTRATS À TOUTES LES ÉTAPES** » ET DE « **SAVOIR REPLACER L'HUMAIN ET LE BON SENS AU CŒUR DE L'ACTIVITÉ** ».

Les informations qui suivent ont été communiquées par les directions et filiales du Groupe.

La Direction Commerce sur le marché des clients particuliers entend évidemment suivre ces exigences, qui s'inscrivent totalement dans son ambition d'offrir à tous ses clients une relation humaine, numérique et innovante.

Pour répondre aux recommandations concernant plus précisément le marché des clients particuliers, la Direction Commerce a mis en œuvre en 2016 les actions suivantes.

1. POURSUIVRE ET RENFORCER LES ACTIONS ENTREPRISES POUR ÉVITER LES FACTURES DE RÉGULARISATION DUES À DES ESTIMATIONS SUCCESSIVES

- Des actions, rappelées dans le rapport 2015 du médiateur, avaient déjà été menées pour réduire le nombre de ces régularisations. Plusieurs actions supplémentaires ont été conduites en 2016 pour améliorer encore la situation.
- Ainsi, les clients disposant de **la solution e.quilibre** dans leur espace client peuvent **transmettre de manière simple à EDF Commerce leurs relevés de compteur** et ils sont régulièrement sollicités pour effectuer ces auto-relèves.
- Tous les index fournis à EDF Commerce par les clients (auto-relèves) sont désormais **systématiquement transmis à Enedis**, gestionnaire du réseau de distribution d'électricité. Pour les clients ayant opté pour une facturation bimestrielle, ces index sont pris en compte pour établir leur prochaine facture ; pour les clients mensualisés, ces index peuvent générer une facture événementielle.
- D'ici mi 2017, **les relevés parvenant à EDF Commerce** hors de la plage de facturation (et donc, actuellement non pris en compte) **génèreront automatiquement des factures correctives**.
- Enfin, le déploiement des **compteurs Linky communicants** par Enedis se poursuit, qui permettent de **rendre systématique la facturation sur index réels**. Fin 2016, près d'1,8 million de clients particuliers étaient équipés d'un compteur Linky.



2. PRÉPARER LA MISE EN ŒUVRE DE LA LIMITATION DES RÉGULARISATIONS DE CONSOMMATION À 14 MOIS

→ Pour permettre à Enedis d'envoyer, à la bonne adresse, ses courriers de demande de relève aux clients n'ayant pas été relevés depuis un an, un **processus de transmission régulière des adresses de facturation des clients a été mis en place entre EDF Commerce et le gestionnaire de réseau**. Le système d'information pour les conseillers clients d'EDF Commerce a aussi évolué pour leur permettre de savoir si le client qu'ils ont au téléphone a reçu une lettre recommandée du distributeur l'invitant à transmettre un relevé de compteur.

→ L'envoi, dès juin 2016, des premiers courriers recommandés par les gestionnaires de réseau a déclenché des inquiétudes et des réactions chez un certain nombre de clients. EDF Commerce a mis en place une **nouvelle consigne consistant à rassurer le client** appelant pour ce motif en lui expliquant la raison de ce courrier (absence de relève) puis, si besoin, à générer une facture événementielle, une fois le relevé du compteur récupéré.

3. FAIRE PREUVE DE PÉDAGOGIE SUR LES CONTESTATIONS DE SOLDE RESTANT À PAYER (UTILISER UN TABLEAU DE RÉCAPITULATIF DES PAIEMENTS PERÇUS)

→ Depuis juin 2015, l**e solde restant dû est affiché plus clairement sur les factures d'EDF Commerce**. Certains clients se posent des questions sur ces soldes, qui peuvent intégrer des impayés anciens.

→ **Tous les conseillers clients ont été formés** dès la modification mise en œuvre, pour répondre au mieux aux clients contestant ces soldes. Ces contestations sont devenues très peu nombreuses et sont gérées simplement par les conseillers.

> *Le médiateur du groupe EDF demande plus de rigueur dans le suivi des demandes ainsi que dans la gestion des contrats à toutes les étapes.*

Ces exigences s'inscrivent totalement dans l'ambition de la Direction Commerce d'offrir à tous ses clients une relation humaine, numérique et innovante.



4. GÉRER DE MANIÈRE RIGOUREUSE LES SITUATIONS ISSUES DU TRAITEMENT D'UNE RÉCLAMATION ET APPORTER UNE VIGILANCE PARTICULIÈRE AUX CLIENTS UTILISANT PLUSIEURS MODES DE PAIEMENT

→ Les réclamations, prises en charge par des conseillers identifiés et formés spécifiquement, constituent un point d'attention constant pour la Direction Commerce.

Plusieurs contrôles internes sont réalisés très régulièrement pour s'assurer du respect des consignes, de la qualité de traitement des réclamations.

→ Ces conseillers ont également toutes les compétences nécessaires pour offrir aux clients **toute la souplesse possible en matière de modes de paiement** : par exemple, la possibilité d'être prélevé pour un contrat et mettre en place une facilité de paiement payée par chèque.

5. POUR LES CLIENTS MENSUALISÉS : VIGILANCE PENDANT LA 1ERE ANNÉE, DEMANDE DE RELÈVE POUR LES CLIENTS FACTURÉS SUR UN INDEX ESTIMÉ, ORIGINE DU MONTANT DES MENSUALITÉS, COHÉRENCE DU MONTANT DES MENSUALITÉS AVEC LA CONSOMMATION ÉVALUÉE, VIGILANCE SUR LES CLIENTS VULNÉRABLES BÉNÉFICIANT D'ÉCHÉANCIERS DE PAIEMENT

→ **Lors de sa 1ere année de contrat**, le client bénéficie d'un **programme relationnel envoyé par e-mail**, l'avertissant des échéances importantes, l'alertant si sa facture est basée sur un index estimé, l'invitant le cas échéant à transmettre un relevé de compteur.

→ Concernant **l'origine du montant des mensualités**, la négociation initiale entre le conseiller aidé d'un outil de Conseil Tarifaire et le client est fondamentale, mais la décision finale incombe toujours au client et il peut décider d'une mensualité différente de celle conseillée. S'il peut être utile d'afficher sur les calendriers de mensualisation l'origine de la décision (calcul de l'outil d'EDF ou choix différent du client), la solution technique est complexe à mettre en œuvre. **Une réflexion est lancée sur ce sujet**.

→ Par ailleurs, la « **Mensualisation sans surprise** », proposée à tous les clients équipés d'un compteur communicant Linky, permettra très prochainement **d'émettre des recommandations d'évolution de leurs mensualités au fil de la réception des index mensuels** et ce, dès la première année de souscription.

→ Pour les **clients vulnérables**, les conseillers Solidarité peuvent évidemment **adapter la mensualisation et l'échéancier** en fonction des possibilités financières du client.



Le médiateur du groupe EDF demande de savoir replacer l'humain et le bon sens au cœur de l'activité.

6. PRENDRE EN COMPTE LES CHANGEMENTS DE SITUATION PERSONNELLE DU CLIENT EN PROCÉDANT À LA RÉSILIATION/SOUSCRIPTION D'UN NOUVEAU CONTRAT

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

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

7. ALERTER LE CLIENT, EN CAS DE RÉSILIATION NON FINALISÉE, NOTAMMENT SUITE À L'ABSENCE DE TRANSMISSION D'INDEX

→ Depuis fin 2015, EDF Commerce relance par mail, dix jours après l'échange initial avec un conseiller, les clients qui n'ont pas encore fait les actes attendus à l'issue de l'entretien. **Ce mail les invite à rappeler le Service Clients**.

8. POURSUIVRE L'ÉCOUTE ET L'ATTENTION PARTICULIÈRES ACCORDÉES AUX CLIENTS DÉMUNIS

→ L'accompagnement des clients démunis est une **préoccupation majeure d'EDF depuis près de 30 ans :** l'ensemble des conseillers clients sont formés à la prise en charge des clients démunis et ses conseillers solidarité sont en contact permanent avec les travailleurs sociaux. Les actions des années précédentes se poursuivent, en particulier :

- Pendant la trêve hivernale, EDF Commerce continue ses appels ou envois de mails auprès des clients en situation d'impayés, pour les inciter à ne pas laisser les dettes s'accumuler et limiter ainsi des situations critiques en sortie de trêve.

- Le Portail d'Accès aux Services Solidarité constitue un outil clé entre EDF et les travailleurs sociaux pour traiter efficacement les demandes des clients solidarité en vue de la gestion des aides (FSL, CCAS…). **Son déploiements'est intensifié en 2016**. Plus de 15 000 travailleurs sociaux étaient inscrits sur le PASS à fin août 2016.

- Le chèque énergie, destiné à remplacer les tarifs sociaux à compter de janvier 2018, est expérimenté dans 4 départements depuis mai 2016 : EDF Commerce s'est mobilisé pour mettre en œuvre dans les délais impartis le traitement de ces chèques et **assurer à ses clients démunis une transition aussi fluide que possible entre les tarifs sociaux et ce nouveau dispositif**.

Suivi des recommandations du rapport 2015 du Médiateur du groupe EDF, pour **Enedis**

1. POURSUIVRE LA PROMOTION DU PHOTO COMPTEUR ET LES ACTIONS VISANT À FIABILISER LA RELÈVE

→ La promotion de photo compteur s'est intensifiée au même titre que celle de l'accès à la ligne dédiée au relevé. Ce sont plus de 12 millions de SMS ou mail aux clients qui ont été adressés. Enedis envisage un service gratuit ou prix d'une communication lors de l'évolution du processus relève à partir de la rentrée 2017.

→ Au 18 août 2016, date d'entrée en vigueur de l'article L224-11 du code de la consommation introduit par la loi sur la transition énergétique, les procédures Enedis étaient opérationnelles pour respecter la limitation des régularisations des consommations à 14 mois. Considérant le relevé des compteurs, ce sont plus de 400 000 courriers recommandés qui ont été adressés, à mi-année 2016 aux clients absents lors de nos derniers passages. Cette vague de courriers a permis en retour l'acquisition de relevés. À date ce service est utilisé par quelques milliers de clients. Dans les courriers recommandés qui continuent à être adressés dès une absence au relevé, figurent tous les moyens au service de nos clients pour nous adresser un auto relevé. Passé le stade de l'expérimentation, Enedis va promouvoir à nouveau le photo compteur via sa nouvelle Gestion Relation Clientèle (GRC) à partir de septembre.

2. PRÉPARER LA MISE EN ŒUVRE DE LA LIMITATION DES RÉGULARISATIONS DES CONSOMMATIONS À 14 MOIS, CONFORMÉMENT AUX DISPOSITIONS DE LA LOI RELATIVE À LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE POUR LA CROISSANCE VERTE

→ Considérant les actions entreprises suite à un dysfonctionnement de compteur, toutes les régularisations de consommation sont prises en comptes conformément aux dispositions prévues depuis le 18 août 2016 à savoir la limitation à 14 mois en excluant comme l'indique la loi sur la transition énergétique, les cas de fraude.

3. SUITE À UN DYSFONCTIONNEMENT ET APRÈS CHANGEMENT DE COMPTEUR, MIEUX PRENDRE EN COMPTE LES CONSOMMATIONS DANS LE CADRE DES RECTIFICATIONS. PROPOSER D'EMBLÉE LA RÉVISION DE LA RECTIFICATION À L'ISSUE D'UNE ANNÉE DE CONSOMMATION SUR LE NOUVEAU COMPTEUR, SI CETTE NOUVELLE CONSOMMATION S'AVÈRE SIGNIFICATIVEMENT INFÉRIEURE À CELLE PRISE EN COMPTE DANS LA RECTIFICATION PROPOSÉE

→ Enedis apporte un soin particulier à la relation établie avec son client lors d'une régularisation de consommation consécutive à un dysfonctionnement de compteur et à son remplacement. Le conseiller Enedis privilégie le contact avec le client lors d'un appel sortant, il prend en compte l'ensemble des éléments tangibles (modification des usages, absences…) afin d'affiner l'estimation du volume de kWh à rectifier. Le client a désormais deux mois pour faire valoir ces éléments.

→ Dans le cadre de la procédure « dysfonctionnement de compteur » concertée par les opérateurs sous l'égide de la Commission de Régulation de l'Energie, il n'a pas été mis à l'étude la possibilité de revoir systématiquement une révision de calcul à l'issue d'une année de consommation. Néanmoins, Enedis regarde chaque cas particulier dès lors que le client lui-même en fait la démarche.

4. PORTER UNE ATTENTION PARTICULIÈRE À LA COHÉRENCE DES DISCOURS DES TECHNICIENS INTERVENANT DANS LE CADRE D'UN CHANGEMENT DE COMPTEUR OU À L'OCCASION DES CONTRÔLES DE COMPTEURS

→ Enedis prend en compte cet aspect au plus près du terrain, notamment dans le discours client porté par les techniciens d'interventions. Cette démarche client s'inscrit dans le un processus de boucle d'amélioration continue.

→ Plus largement, la relation client est abordée dans les modules de formation et de professionnalisation des techniciens.

5. SI LE COMPTEUR A ÉTÉ REMPLACÉ SANS DYSFONCTIONNEMENT AVÉRÉ, LE CONSERVER PENDANT DOUZE MOIS POUR PERMETTRE UN CONTRÔLE A POSTERIORI

→ La mise en œuvre de cette recommandation paraît difficilement envisageable d'un point de vue pratique et logistique et ce d'autant qu'Enedis va à terme déposer près de 35 millions de compteurs dans le cadre du déploiement du compteur communicant Linky.

→ Cependant lors d'une contestation et en cas de doute, Enedis étudie des solutions adaptées à chaque cas particulier.

6. INFORMER SYSTÉMATIQUEMENT LE FOURNISSEUR DES CONTACTS RÉALISÉS DIRECTEMENT AVEC LE CLIENT

→ Les contacts réalisés directement avec le client se font en masse à plusieurs occasions, les principales étant dans le cadre de la mission de relevé des compteurs, dans le cadre de la continuité de fourniture et particulièrement lors des coupures programmées pour travaux et dans le cadre du nouveau dispositif d'enquêtes « à chaud ». L'existence de ce type de contact est connue du fournisseur mais non rapportée individuellement.

→ Les courriers de réclamations adressés directement au distributeur et les réponses associées sont désormais connus du fournisseur à travers le système de gestion des échanges (SGE).

→ Enedis a déployé récemment une politique de « geste client » pour répondre aux désagréments qu'auraient eu à subir les clients dans certaines situations. Enedis s'est engagé également à faire connaître au fournisseur le versement de ces gestes.

7. EN CAS D'INDEX ABERRANT, INFORMER LE CLIENT MAIS AUSSI LE FOURNISSEUR

→ Enedis met à l'étude la faisabilité de la mise en œuvre de cette recommandation. En effet, en cas d'index aberrant, le fournisseur doit pouvoir être informé pour collaborer efficacement à l'acquisition du volume réel de consommation.

8. AMÉLIORER LE TRAITEMENT DE LA RÉCLAMATION COURANTE : ACCORDER UNE MEILLEURE ÉCOUTE À LA DEMANDE DU CLIENT

→ Enedis a vu le nombre des réclamations reçues baisser de 25 % en 3 ans. Dans la continuité de son plan d'action, Enedis a déployé un système d'enquêtes de satisfaction dites à chauds (2 à 5 jours après la fin de la prestation). Un des objectifs poursuivi est de rappeler l'ensemble des clients pas du tout satisfaits afin de mieux comprendre les raisons de leur insatisfaction, apporter une réponse ou les explications nécessaires et capitaliser sur nos axes d'amélioration.

→ Par ailleurs, pour améliorer la qualité des réponses, Enedis a réalisé et déployé sur l'ensemble du territoire un guide d'aide au traitement des réclamations courantes à destination des conseillers en charge du traitement des réclamations et de leurs managers. Ce guide a été personnalisé sur chacun des segments. Il est le fruit de la capitalisation des bonnes pratiques et des attentes clients, il est destiné à assurer une qualité de réponse homogène sur le territoire et un bon niveau de qualité tant sur le fond que sur la forme.

9. ASSUMER LES ERREURS AVÉRÉES EN PROPOSANT UNE COMPENSATION ACCEPTABLE PAR LE CLIENT VICTIME

→ Enedis s'est doté d'outils permettant cette amélioration, que ce soient les référentiels, les appels vers les clients à privilégier pour trouver des solutions, par la mesure de la satisfaction client, par sa politique de « geste clients » et d'indemnisation et enfin par sa présence sur les réseaux sociaux.



10. APRÈS LE DÉVELOPPEMENT DE NOMBREUSES APPLICATIONS POUR FACILITER LA VIE DES CLIENTS, UNE RÉFLEXION POUR MIEUX FACILITER LEUR ACCÈS SEMBLE INDISPENSABLE

→ Enedis est en constante recherche d'amélioration sur l'accès réservé à ses clients. Que se soit sur les accueils téléphoniques tels que les Accueils distributeur ou Centre Appels Dépannage.

→ Par ailleurs, Enedis s'est engagé dans la voie de la digitalisation de la relation qui permettra à terme de déployer sa relation client omni et multi canal destinée à accroitre sa joignabilité. Les applications Enedis à mes côtés, le portail raccordement, les Espaces clients ou encore l'Accueil sur les réseaux sociaux en sont les premières illustrations.

COMMENT SAISIR LE MÉDIATEUR DU GROUPE EDF ?



MODALITÉS DE SAISINE

Le médiateur est votre 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 le contacter, assurez-vous que vous avez bien reçu un courrier du Service national d'une entité, direction ou filiale du groupe EDF.

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

Par internet mediateur.edf.fr

En écrivant à Médiateur du groupe EDF - TSA 50026 - 75804 Paris Cedex 08

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

EDF SA
22-30 avenue de Wagram
75382 Paris cedex 08 - France
Capital de 1 370 938 843,50 euros
552 081 317 R.C.S. Paris
www.edf.fr

04/2017 - Création : Skyline - Photos de couverture et dos : © EDF - AGNES JANIN