LE RAPPORT 2013 DU MÉDIATEUR DU GROUPE EDF



http://mediateur.edf.fr



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.

2013 est une année, pour la Médiation du groupe EDF, marquée par une augmentation significative du nombre de saisines à traiter. Nous avons eu à instruire plus d'un millier de dossiers, soit 30 % de plus qu'en 2012.

En cette année de difficultés économiques pour beaucoup de Français, le groupe EDF doit être toujours plus exemplaire dans le traitement de ses clients et usagers du réseau, de ses sous-traitants, et de leurs réclamations. La satisfaction des clients mesurée par les enquêtes menées régulièrement augmente de façon très satisfaisante et se situe à 91 %. Et pourtant, les 9 % qui n'expriment pas cette satisfaction vivent des situations souvent difficiles et parfois critiques. L'exaspération de ces clients est vive et exprimée de plus en plus fort, avec une médiatisation croissante de certaines situations.

Pour l'avenir d'EDF, il est essentiel de créer de la confiance avec ses clients. Les entreprises performantes savent les écouter, prendre en charge leur problème et croire ce qu'ils disent. Encore trop de situations sont subies par les clients qui doivent prouver ce qu'ils disent, sont ballottés entre EDF et ERDF dans certaines situations dont ils ne sont pas responsables mais qu'ils essaient de dénouer pour se faire remettre dans leur bon droit, voire bénéficier tout simplement d'une fourniture d'électricité.

Le groupe EDF doit s'organiser pour prendre en charge le client, être proactif, régler son problème ou sa demande et lui faciliter la vie sans aspects procéduriers, parfois hors de propos. La cause principale des litiges dont j'ai eu connaissance est la réception de factures de régularisation dont le montant est important puisqu'il est, en 2013, de 2 000 euros en moyenne. Ces factures de régularisation sont émises pour diverses causes exogènes et endogènes à EDF, suite à divers dysfonctionnements sur de nombreux mois, voire de nombreuses années. Le montant de ces régularisation est lourd pour les budgets de nos concitoyens, tout particulièrement lorsqu'ils sont mensualisés.

L'an dernier, je recommandais la « prévenance » sur ces factures élevées atypiques, en téléphonant au client pour lui apporter des explications et éventuellement lui proposer la mise en place d'un échéancier de paiement. La Direction Commerce a entendu cette recommandation et a initié des actions en ce sens. Cela reste à généraliser et la situation économique rend cette recommandation encore plus nécessaire et urgente. **À cette recommandation, j'ajouterai cette année celle de l'amélioration de la prise en charge des clients réclamants :** ils souhaitent que leur situation soit véritablement prise en main, et ne pas se sentir seuls, ballottés entre plusieurs interlocuteurs ou services.

Les évolutions digitales de la société française font que **les clients attendent de plus en plus des factures établies sur des relevés réels et non plus estimés.** L'ensemble du Groupe doit se mobiliser pour facturer le plus possible des index réels exacts et pour les facturer au plus tôt en utilisant toutes les possibilités qu'offrent les technologies actuelles et les nouvelles habitudes des clients qui sont prêts à transmettre leurs relevés.

L'ensemble du Groupe doit aussi se mobiliser pour fiabiliser tous les index et s'assurer qu'un maximum de clients bénéficie d'une facturation établie sur la base d'un index réel chaque année, quelle que soit l'origine de l'index, client ou services d'EDF.

Dans le même esprit, les dysfonctionnements de compteur doivent être détectés plus vite par ERDF et les régularisations qui en découlent doivent se faire dans les meilleurs délais.

Pour tous ces dysfonctionnements, les acteurs concernés du groupe EDF doivent se mobiliser pour agir avec toute la prévenance et l'accompagnement nécessaires à ces clients très étonnés de ce qui leur arrive :
– proactivité avant l'envoi de la facture,
– explications claires et détaillées de la situation du compte client,
– modalités de paiement permettant à ces clients, en règle au départ, de payer cette facture très atypique pour eux,
– geste commercial éventuel.

En 2013, beaucoup de clients particuliers, professionnels et entreprises m'ont saisie pour des difficultés de paiement de leur facture et les situations sont très diverses. Ils ont parfois laissé des dettes s'accumuler et ne savent plus y faire face, même avec des échéanciers de paiement raisonnables. Il leur arrive alors plus qu'avant de médiatiser leur situation pour demander de l'aide, et de multiplier les recours en parallèle.
L'augmentation du nombre de saisines d'entreprises en difficultés de paiement, qu'elles soient sous-traitantes d'EDF ou clientes, est une nouveauté de 2013. Nous collaborons avec les Médiateurs Délégués Régionaux de la Médiation Interentreprises pour trouver les meilleures solutions possibles permettant à ces entreprises de poursuivre leur activité.

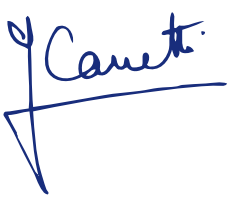
Les clients signalent des problèmes dans plusieurs types de situations : des problèmes d'accueil qui incluent des attentes d'explications plus claires, des divergences dans ce que leur disent leurs interlocuteurs successifs. Les délais d'encaissement par les services d'EDF sont mal vécus car le client reçoit relativement rapidement des relances pour paiement qu'il interprète comme une menace de coupure, alors qu'il affirme avoir payé dans les temps.

Une dizaine de prestataires sous-traitants du groupe EDF se sont adressés à la Médiation en 2013. Les Conditions Générales d'Achat signalent désormais la possibilité de s'adresser au Médiateur du groupe EDF.

Les Directions Métiers du groupe EDF ont encore à progresser pour s'orienter plus naturellement vers la médiation en cas de situation litigieuse et éviter le contentieux.
Le dialogue nourri et constructif entre la Médiation et les Directions du Groupe doit se poursuivre.
Des travaux communs seront encore menés dans les prochains mois pour faire en sorte que le groupe EDF entretienne avec ses parties prenantes des relations sereines et basées sur une confiance réciproque.

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



ÉCOUTE
RESPECT DES PERSONNES
ÉQUITÉ
IMPARTIALITÉ
RECHERCHE DE
SOLUTIONS AMIABLES
TRANSPARENCE
CONFIDENTIALITÉ
RESPECT DU
CONTRADICTOIRE

UNE INNOVATION À LA MÉDIATION DU GROUPE EDF

Désormais, les personnes peuvent saisir le Médiateur EDF puis suivre étape par étape l'avancée de leur litige sur le site :
www.mediateur.edf.fr

La Médiation d'EDF est l'une des premières en France à offrir ce service.

LES FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE ____ PAGE 06

L'ACTIVITÉ DU MÉDIATEUR ____ PAGE 09

LES CAUSES DES LITIGES ____ PAGE 13

LES RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR ____ PAGE 27

PRINCIPES ET VALEURS ____ PAGE 33



L'ACTUALITÉ DE LA MÉDIATION

UNE DIRECTIVE EUROPÉENNE EN FAVEUR DE LA MÉDIATION

Le contexte externe de la Médiation est essentiellement lié à la publication de la Directive Européenne sur le Règlement Amiable des Litiges du 18 juin 2013. Celle-ci prévoit un accès généralisé et facilité des consommateurs de biens ou de services, aux modes alternatifs de résolution des litiges, notamment la médiation, y compris pour les litiges transfrontaliers.
Elle apporte des garanties sur le déroulement des procédures (transparence, efficacité, rapidité). Elle fixe aussi pour les médiateurs des exigences strictes d'indépendance et d'impartialité, ainsi que de compétence. Les principaux critères sont déjà appliqués par la Médiation du groupe EDF. Celui ayant trait à la nomination des médiateurs d'entreprise sera mis en place dès la transposition de la Directive en droit français, soit avant le 9 juillet 2015.

PRÉPARATION DE LA TRANSPOSITION DE LA DIRECTIVE EUROPÉENNE AVEC LE MEDEF

Le Forum des Médiateurs du MEDEF s'est réuni pour examiner les conséquences de la Directive Européenne sur le Règlement Amiable des Litiges pour les divers médiateurs en place, et pour suivre les travaux initiés par la DGCCRF pour préparer la transposition de la Directive en droit français.
La Commission Consommation du MEDEF a quant à elle travaillé avec les diverses autorités sur la préparation de la loi Consommation.

L'ACTION DE GROUPE BIENTÔT RECONNUE

En France, le contexte de la médiation est marqué en 2013 par l'examen du projet de loi Consommation. Ce texte introduit l'action de groupe qui permettra de regrouper en une seule procédure les demandes de réparation émanant d'un grand nombre de consommateurs. Il est prévu que tout recours en justice devra être mené par l'une des 16 associations agréées de défense des consommateurs. Dans ce cadre, l'association de consommateurs requérante pourra entrer en médiation avec le professionnel mis en cause afin de parvenir à un accord négocié au nom du groupe de consommateurs. Les consommateurs concernés pourront alors adhérer à cet accord après son homologation par le juge.

DES TRAVAUX FRUCTUEUX AU CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC



Depuis sa création en 2002, le Médiateur du groupe EDF a participé activement aux travaux du Club des Médiateurs de Services au Public. Ces travaux ont encore été très fructueux en 2013 : le 17 janvier 2013, le colloque « Médiation, la confiance d'abord » a réuni plus de 300 participants au Conseil Économique Social et Environnemental. Les débats étaient articulés autour de deux tables rondes : l'une consacrée au besoin croissant de médiation aujourd'hui face à la défiance et à la montée de la violence dans la société. L'autre table ronde évoquait les conditions à réunir pour construire de vraies médiations, garantes d'une confiance durable.
Le Médiateur du groupe EDF est intervenu sur le thème « Urgence et Médiation ». Le Club a mené des travaux sur le nouveau Règlement Européen de traitement en ligne des litiges transfrontaliers. Le site internet *(www.clubdesmediateurs.fr)* a été développé dans une nouvelle version et sa fréquentation connaît une croissance constante, les visiteurs n'hésitant pas à formuler des réclamations à travers le formulaire de contact. Les sessions de formation permettant de développer et garantir les compétences des médiateurs et de leurs collaborateurs sont très suivies et appréciées. En 2013, des conférences thématiques sur les aspects juridiques de la médiation ont été organisées, animées par Francis Frizon, Médiateur de la Fédération Française des Assurances.
Une coopération a été initiée avec d'autres associations de Médiateurs (ANM, CMAP…) en vue de créer une plateforme française de la Médiation avec une vision partagée et des actions menées en commun. Enfin, un séminaire s'est tenu en juillet, et a permis de faire un point sur les différents travaux conduits par le Club des Médiateurs de Services au Public, sur les attentes de ses membres et d'élaborer le futur programme de travail.

DE NOUVELLES RECOMMANDATIONS FACILITATRICES PAR LA COMMISSION DE LA MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

En qualité de Vice-Présidente de la Commission de la Médiation de la Consommation, Jocelyne Canetti contribue activement aux travaux menés par la CMC. Créée par la Loi du 1er juillet 2010, la Commission de la Médiation de la Consommation est chargée d'émettre des avis et de proposer des mesures de toute nature pour évaluer, améliorer et diffuser les pratiques de médiation en matière de consommation. Après avoir élaboré une charte des bonnes pratiques et procédé à des référencements de médiateurs satisfaisant aux critères de qualité définis, la CMC a poursuivi ses travaux, lesquels ont donné lieu à des recommandations : l'une sur la formation des médiateurs et de leurs équipes, une autre sur la médiation dans le cadre de l'action de groupe. La troisième recommandation concerne la coordination de deux médiateurs lorsque chacun est susceptible d'être concerné par un même litige. Elle précise notamment ce que doit faire le médiateur qui reçoit la saisine. Enfin, la CMC s'emploie à promouvoir le processus de médiation dans de nouveaux secteurs non couverts, notamment l'automobile, l'hôtellerie, le bâtiment et l'artisanat.
Site : *www.mediation-conso.fr*

DES RELATIONS RICHES ET DIVERSIFIÉES AVEC LE DÉFENSEUR DES DROITS ET LA MIEST

La Médiation Interentreprises et de la Sous-Traitance (MIEST) et le Médiateur du groupe EDF entretiennent des relations fréquentes et cordiales sur des sujets généraux comme sur les litiges que la MIEST et ses médiateurs délégués en région détectent et qui sont suivis en étroite coopération. Une dizaine de dossiers ont été traités de concert en 2013. Des relations fluides et fructueuses sont également nourries avec le Défenseur des Droits et particulièrement son Délégué général à la Médiation avec les services publics. Celles-ci se portent au bénéfice des plaignants qui saisissent le Défenseur des Droits. Le Médiateur du groupe EDF entretient aussi des relations fréquentes, diversifiées et riches, avec des médiateurs nouvellement mis en place ou nommés. À ce titre, des rencontres ont eu lieu avec le Médiateur du Tourisme et des Voyages, le Médiateur des communications électroniques, le Médiateur du e-commerce ou encore le Médiateur de la CNIEG. La médiation au profit des collaborateurs des entreprises ou institutions fait aussi partie des sujets d'intérêt du Médiateur du groupe EDF. Sur ce thème, il a rencontré le Médiateur de la Gendarmerie Nationale, la Médiation de la Police et les médiations mises en place à La Poste et à Orange.

COMMENT MIEUX COOPÉRER AVEC LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

Les relations sont hélas restées peu fréquentes en 2013. Le Médiateur du groupe EDF le regrette. De même, il regrette que les saisines qui n'entrent pas dans le champ de compétence du MNE soient orientées vers des juridictions ou d'autres instances. Cette orientation nuit à la prise en charge rapide d'une saisine. En 2014, le Médiateur du groupe EDF s'attachera à réinitialiser la mise en place de modalités de coopération satisfaisantes pour les deux entités.

RÉFÉRENCEMENT DE LA MÉDIATION DU GROUPE EDF

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 depuis mars 2012. Elle est par ailleurs notifiée par la Commission Européenne depuis l'année 2005.

RENCONTRES 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, Consommateurs et Solidarité d'EDF Commerce notamment). Comme chaque année, outre des rencontres individuelles avec des représentants des Associations de Consommateurs, le Médiateur a organisé deux réunions plénières. La première a eu lieu le 8 avril 2013 sous la Présidence d'Henri Proglio. Le Président-Directeur-Général du groupe EDF s'est livré au débat sur les questions relatives à l'évolution des prix de l'électricité, l'évolution du mix énergétique et l'avenir de la production nucléaire, sur les thèmes liés à la précarité énergétique et à la Loi Brottes, ainsi que sur la place économique et sociale du Groupe en France et à l'étranger et la généralisation des compteurs Linky. Cette réunion a aussi permis de présenter en primeur le Rapport Annuel 2012 du Médiateur, après un exposé sur la transition écologique par la Directrice du Développement Durable du groupe EDF. La seconde réunion a eu lieu le 16 décembre 2013. Elle a permis aux représentants des Associations de Consommateurs de visiter le poste souterrain Très Haute Tension – Haute Tension de Cardinet dans le 17e arrondissement de Paris. Cette visite a été suivie d'un exposé sur la stratégie du groupe EDF par le Directeur du Pôle Stratégie. À l'invitation de la Direction Commerce Méditerranée, le Médiateur a participé à un « chat » avec les Associations de Consommateurs du Sud de la France, notamment sur les préconisations émises dans le Rapport Annuel 2012.

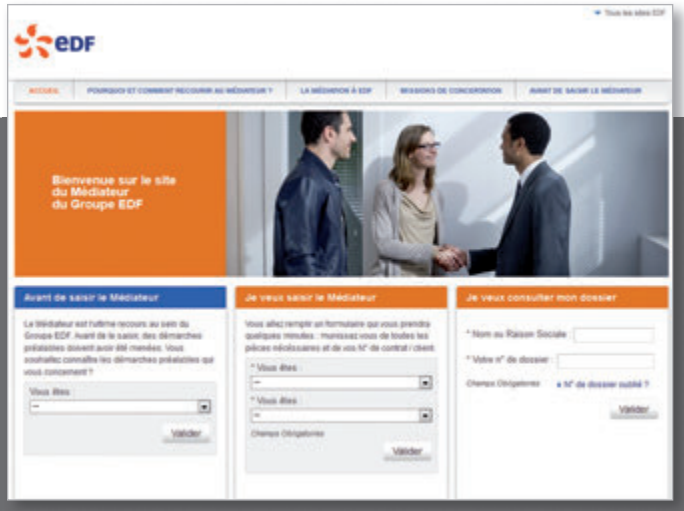
ÉNERGÉTICIENS EUROPÉENS, AMÉLIORER LA SATISFACTION DES CONSOMMATEURS

Les Médiateurs européens sont regroupés au sein de l'EEOG. L'European Energy Ombudsman Group *(www.energyombudsmen.com)* 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 EDP au Portugal et Tauron Polska Energia en Pologne. Les coopérations entre médiateurs se sont poursuivies dans ce cadre : les travaux se sont concentrés sur l'amélioration de la satisfaction des consommateurs qui saisissent les médiateurs et sur le partage de bonnes pratiques dans ce domaine. Les analyses de satisfaction des clients qui s'adressent aux médiateurs font notamment l'objet d'intercomparaisons.

PROMOUVOIR LA MÉDIATION



Cette année encore, le Médiateur du groupe EDF est intervenu au sein des instances de direction des différentes Directions opérationnelles du Groupe et des filiales afin de promouvoir la Médiation mais aussi pour faire part des litiges qui lui sont soumis et des recommandations d'amélioration qui permettraient de réduire le nombre de réclamations.
Cette promotion passe également par des interventions au sein de colloques ou de manifestations ayant trait au règlement amiable des litiges. Ainsi, Jocelyne Canetti est intervenue au **Forum Mondial des Médiateurs** organisé à Prague en juin 2013 : à cette occasion, quatre-vingts médiateurs issus de vingt et un pays différents ont débattu du développement de la Médiation et des divers systèmes de médiation, notamment dans le domaine de la consommation.



SAISINES PAR EXTRANET

LA TRAÇABILITÉ EST OPÉRATIONNELLE

Depuis septembre 2013, le Médiateur propose la traçabilité par extranet de l'avancement du traitement des litiges qui lui sont soumis. Cet extranet permet ainsi à tous les clients, fournisseurs et sous-traitants, producteurs d'électricité, utilisateurs du réseau, qui rencontrent un litige avec le groupe EDF, de nourrir un dialogue plus fluide avec le Médiateur à travers un espace sécurisé, et de savoir, à tout moment, à quelle étape de traitement se situe sa demande. Cette initiative s'inscrit dans le cadre des travaux communs initiés par le Club des Médiateurs de Services au Public, et par les Médiateurs des énergéticiens membres de l'EEOG et se trouve au cœur des évolutions guidées par le Règlement européen sur le règlement en ligne des litiges, publié en juin 2013.

UN SUIVI EN LIGNE EFFICACE SUR MEDIATEUR.EDF.FR

Après avoir rempli un formulaire de saisine sur internet, la personne concernée par le litige (ou son représentant), reçoit un accusé de réception comprenant un numéro de dossier. Cette facilité est bien sûr aussi offerte aux requérants qui saisissent le Médiateur par courrier et qui disposent d'une adresse courriel. Le requérant peut alors se connecter à un espace personnalisé et sécurisé, qui lui permettra de suivre l'avancée du traitement de son dossier, qu'il soit recevable en Médiation ou réorienté vers les directions concernées si l'instance d'appel n'a pas encore apporté de réponse à la réclamation.

UNE COMMUNICATION PERMANENTE

À tout moment, le requérant peut communiquer avec le Médiateur sur cette plateforme pour lui apporter des éléments d'information complémentaire. De son côté, le Médiateur peut interroger le requérant sur des points à éclaircir. Ces échanges sont sécurisés et accessibles uniquement par le requérant d'une part et le Médiateur d'autre part. À chaque changement d'étape dans le traitement de sa saisine, le requérant reçoit un mail de notification. Cet extranet dédié aux requérants est connecté à l'outil de gestion des saisines du Médiateur. Par ailleurs, l'outil de gestion des saisines du Médiateur est connecté à un portail collaboratif réservé aux directions opérationnelles du Groupe. Celles-ci disposent chacune d'un espace dédié, sécurisé et confidentiel.
Le portail en question permet les échanges entre le Médiateur et les directions concernées.



L'ACTIVITÉ DU MÉDIATEUR

UNE FORTE AUGMENTATION DES SAISINES RECEVABLES

L'activité de la Médiation à EDF a été particulièrement marquée par une hausse de 30 % du nombre de dossiers recevables. Celui-ci a en effet dépassé le millier et représente un volume tout à fait inédit pour la Médiation du Groupe depuis sa création en 1999.

DE PLUS EN PLUS DE CAS RECEVABLES POUR TOUS LES TYPES DE CLIENTS

PLUS D'ENTREPRISES

La très grande majorité des litiges dont est saisi le Médiateur concerne des clients particuliers : ceux-ci représentent 88 % des saisines reçues. Les saisines émanant de clients professionnels restent à un niveau stable en volume. En revanche leur part (7 %) se réduit au profit des entreprises.

C'est le fait marquant de l'année 2013 : le nombre de saisines formulées par des entreprises clientes d'EDF a augmenté de 50 % (155 dossiers reçus dont 39 recevables). Pour ce qui concerne les dossiers recevables en Médiation, leur nombre reste faible au regard du nombre de sites clients d'EDF, mais doit faire l'objet d'une vigilance.

Les années 2011 et 2012 avaient été marquées par des volumes importants de saisines de producteurs d'électricité photovoltaïque. En 2013, leur part est passée à 3 %. En 2013, sont arrivées quelques saisines formulées par des Collectivités territoriales, souvent à travers leur société d'assurance, sur des litiges relatifs à des sinistres survenus à la suite d'une interruption de la fourniture d'électricité.

Pour la première fois, le Médiateur note en 2013 l'arrivée d'une dizaine de saisines relevant du domaine de la médiation sociale : celles-ci sont émises par des salariés actifs, salariés inactifs ainsi que des personnels intérimaires. Le Médiateur du groupe EDF n'a pas compétence pour instruire ces litiges et les oriente vers les Directions concernées. Cette situation montre cependant l'émergence d'un besoin de traitement amiable des litiges entre l'entreprise et ses personnels.

La part des saisines directes, sans intermédiaire, est toujours très largement majoritaire et continue à augmenter : elle représente près de 90 % des saisines en 2013. Cette croissance s'effectue au détriment de la part des saisines portées par les conciliateurs de justice et par les avocats. De même, le nombre de saisines formulées via les compagnies d'assurance a été divisé par deux. En revanche, celles formulées par les associations de consommateurs ont connu une augmentation de 50 %.

Le nombre de dossiers transmis au Médiateur par le Défenseur des Droits a été moindre qu'en 2012 (moitié moins soit 36 dossiers pour 69 dossiers en 2012). Le nombre de dossiers recevables reste stable mais marginal.

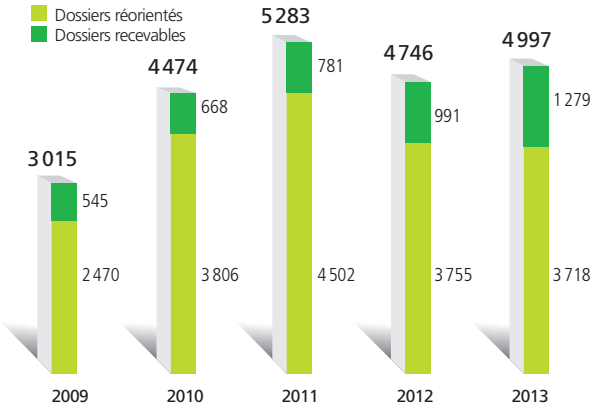
LES SAISINES VIA INTERNET EN HAUSSE

La part des saisines du Médiateur par voie électronique poursuit sa progression. En 2012, 29 % des saisines étaient formulées par ce moyen de communication. En 2013, leur part s'établit à 40 %. Cette tendance conforte l'importance de la mise en place de l'extranet dédié au plaignant et du portail collaboratif réservé aux directions opérationnelles du Groupe. Les pages internet relatives au Médiateur ont enregistré en 2013 une moyenne de 4 000 visites par mois, soit une hausse de 11 % par rapport à l'année 2012.

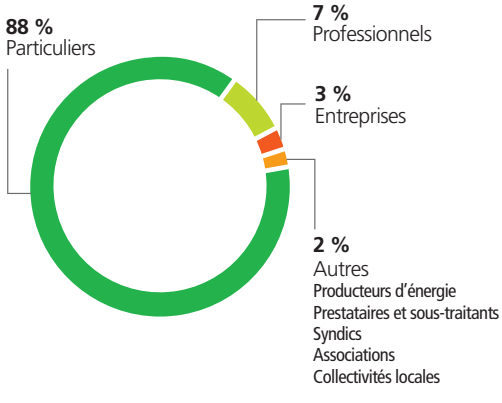
DES MONTANTS DE PLUS EN PLUS ÉLEVÉS

Un fait marquant de l'année 2013 se situe sur ce point. Le montant en jeu progresse de 10 % par rapport à 2012 et atteint désormais les 2 000 euros. Surtout, en 2013, près de 60 % des litiges portent sur un montant compris entre 500 et 5 000 euros alors qu'ils n'en représentaient que la moitié en 2012. Ce montant est à mettre en relation avec les montants des factures de régularisation et des factures rectificatives reçues par les clients

ÉVOLUTION DES DEMANDES REÇUES À LA MÉDIATION



TYPE DE DEMANDEURS POUR LES DOSSIERS RECEVABLES



5 %
c'est l'augmentation du nombre de sollicitations reçues par le Médiateur du Groupe en 2013.

30 %
c'est la hausse du nombre de dossiers recevables.

10 %
c'est l'augmentation du montant moyen en jeu dans le litige.

particuliers, factures établies suite à un problème de relève ou à un dysfonctionnement de compteur.

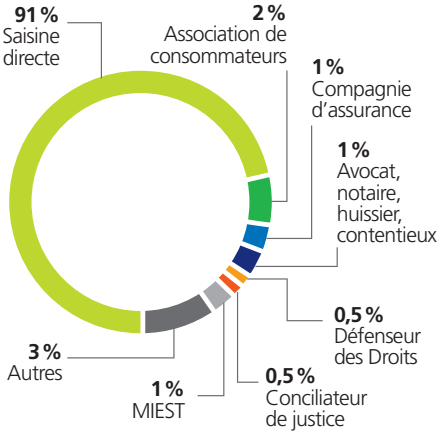
LES RÉPONSES DU MÉDIATEUR PLUS NOMBREUSES

Le Médiateur a émis 1 174 recommandations en 2013, soit une augmentation de 18 % par rapport à l'année 2012. Malgré le fort accroissement du nombre de dossiers traités, 83 % des recommandations ont été émises en moins de deux mois, ce qui reste supérieur à l'objectif d'efficacité fixé à 80 %.
En 2013, le Médiateur a donné satisfaction totale ou partielle aux demandeurs dans 69 % des cas (65 % en 2012).
Ainsi dans plus de deux cas sur trois, le plaignant avait une bonne raison d'exprimer son insatisfaction.
Les saisines déclarées non recevables après examen (3 %), portent sur des litiges ayant déjà fait l'objet d'une recommandation du Médiateur National de l'Énergie ou lorsque le litige a fait l'objet d'un traitement judiciaire.

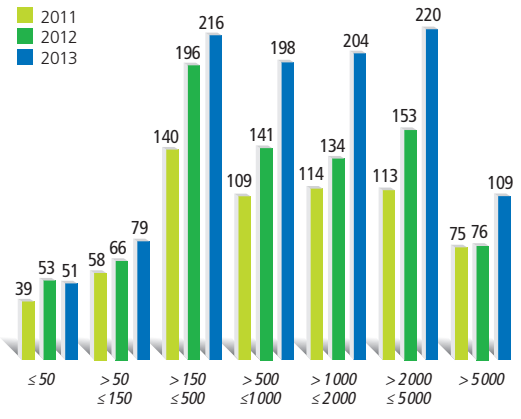
SAISINE RECEVABLE OU SAISINE RÉORIENTÉE ?

Une saisine est déclarée recevable par le Médiateur du groupe EDF lorsque le niveau local puis l'instance d'appel 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. Lorsque la réclamation initiale a été formulée depuis plus de deux mois et qu'elle est restée sans réponse, ou encore lorsque la demande présente un caractère d'urgence (coupure imminente notamment) la réorientation est effectuée dans le cadre d'un circuit spécifique pour un traitement plus rapide par les instances d'appel (Circuit Rouge).

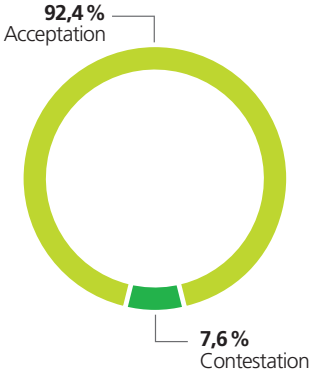
INTERMÉDIAIRES POUR LES DOSSIERS RECEVABLES



RÉPARTITION DES DOSSIERS RECEVABLES SELON LE MONTANT DES LITIGES



TAUX D'ACCEPTATION DES RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR



DES PLAIGNANTS PLUS EXIGEANTS

Depuis 2010, le Médiateur mène une enquête de perception du traitement du litige auprès des plaignants qui l'avaient saisi.
Les résultats de l'enquête menée en 2013 montrent que le contexte économique, associé à un changement du comportement des clients conduit à un durcissement des rapports et une intransigeance accrue de la part des plaignants. Ceux-ci démontrent leur volonté « d'aller jusqu'au bout ». Quand bien même la recommandation conduit à replacer le plaignant dans son bon droit, voire à donner raison au plaignant, celui-ci fait état de l'ensemble des difficultés qu'il a rencontrées tout au long du traitement de son litige et dans ces conditions, la restauration de la confiance est plus délicate que jamais.
Dans un cas sur deux, l'intervention du Médiateur est jugée utile ; cette appréciation atteint 70 % lorsque la recommandation conduit à une satisfaction de la demande du plaignant. Dans 58 % des cas, le plaignant conseillerait à son entourage de recourir au Médiateur du groupe EDF si l'occasion se présentait. Enfin, dans de nombreux cas, les plaignants s'adressent de nouveau au Médiateur, tout simplement pour le remercier de son intervention.

Par nature, une recommandation émise par un médiateur n'a pas force exécutoire. Les parties restent libres de suivre ou pas la recommandation du Médiateur et de recourir éventuellement à la voie judiciaire. Dans la pratique, le Médiateur constate que les plaignants sont amenés à le solliciter à nouveau, soit pour contester la recommandation émise, soit pour apporter des commentaires ou parce qu'ils s'interrogent sur la mise en œuvre de la recommandation.

VERBATIMS

« Je tiens à vous exprimer mes remerciements les plus sincères pour votre très grande objectivité, le respect des délais et les suites données au litige. Je vous renouvelle mon entière et méritée confiance. »

« C'est avec plaisir que je prends connaissance de votre courrier et je tiens à vous remercier très chaleureusement de votre intervention et de votre enquête qui donnent une issue favorable à ce différend. Je suis soulagé de constater que mon bon droit et ma bonne foi sont mis à jour. »

« Le Médiateur a pris en compte mes doléances après avoir examiné mon dossier. Il a su me rassurer et mettre fin à une situation désagréable. Sans un recours à votre Médiation, le dénouement de l'erreur n'aurait pas été aussi rapide, merci de votre efficacité. »

« Très content du recours au Médiateur, de la compréhension manifestée et de la clarté du retour. »

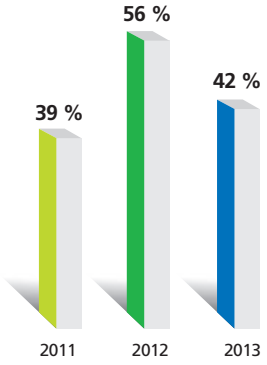
« Ma démarche auprès de vos services a fait bouger les services d'EDF. Merci de l'attention portée à mon dossier. Heureusement que vous existez, au moins vous comprenez et prenez en compte les problèmes des clients. »

« J'apprécie beaucoup le courrier adressé par le Médiateur après avoir galéré pendant plusieurs mois ne sachant plus à qui m'adresser. »

LES DOSSIERS URGENTS EN FORTE BAISSE

L'absence de réponse auprès de l'un des niveaux de traitement des réclamations motive souvent la saisine du Médiateur. Il représente un interlocuteur identifié, à visage humain, dans lequel le plaignant place sa confiance pour, enfin, prendre en main sa demande.
Le Médiateur ne déclarant pas ces saisines recevables au motif que l'instance d'appel, voire le premier niveau de réclamation, n'a pas encore répondu, il intervient néanmoins pour qu'une réponse rapide soit apportée au plaignant et s'en assure au cas par cas. Les réclamants reçoivent alors une réponse en moins d'un mois.
Dans 8 % des cas, cette réponse n'apporte pas satisfaction au plaignant qui saisit à nouveau le Médiateur pour que son litige soit alors instruit en Médiation (10 % en 2012). Le Médiateur note que le nombre de dossiers réorientés en Circuit Rouge (donc pour lesquels le plaignant attend une réponse depuis plus de deux mois ou pour lesquels une situation d'urgence a été identifiée) baisse de 24 % par rapport à 2012 et représente désormais moins de la moitié des dossiers réorientés.
En effet, les entités opérationnelles se sont particulièrement attachées en 2013 à répondre rapidement aux réclamations reçues.

PART DES DEMANDES RÉORIENTÉES EN CIRCUIT ROUGE





LES CAUSES DES LITIGES

DES ENJEUX FINANCIERS CROISSANTS POUR LES CLIENTS

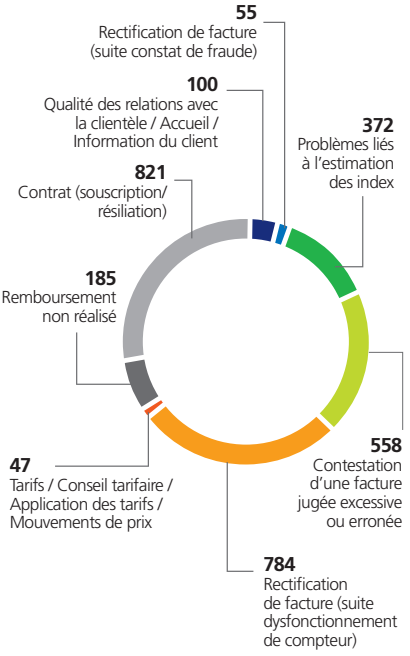
À titre d'illustration, sont présentés ici quelques litiges traités par le Médiateur. Pour des raisons de confidentialité, tous les éléments spécifiques des dossiers traités, exposés dans le cadre de ce rapport, ne peuvent être intégralement développés. Tels qu'ils sont présentés, ces cas individuels 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.

FACTURES DE RÉGULARISATION, OBJETS MAJEURS DES LITIGES

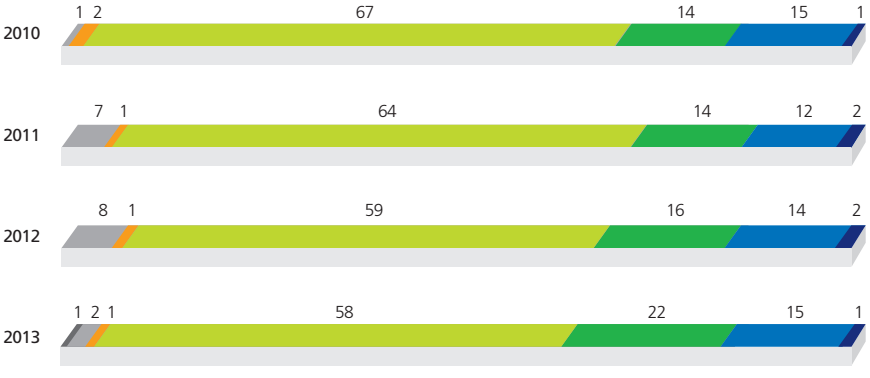
RÉPARTITION DES DEMANDES REÇUES EN NOMBRE



ZOOM SUR LA VIE DU CONTRAT (2 922 SAISINES)



RÉPARTITION DES DEMANDES REÇUES EN %



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



FOURNISSEURS SOUS-TRAITANTS

DES LITIGES SUR LES RÈGLEMENTS

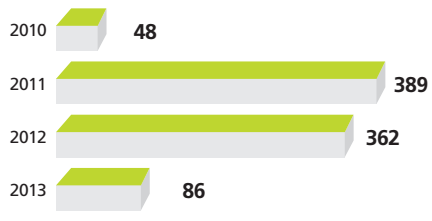
En 2012, une dizaine d'entreprises sous-traitantes du groupe EDF avaient saisi la Médiation, soit directement, soit par l'intermédiaire de la Médiation Interentreprises et de la Sous-Traitance (MIEST). En 2013, le nombre de saisines a été moindre (seulement 5 saisines). Ces saisines portent en majorité sur des problèmes liés au règlement de prestations effectuées. Cette année encore, le Médiateur recommande la mise en place de paiements partiels lorsque les travaux sont réalisés afin de ne pas mettre en difficulté la trésorerie des petites et moyennes entreprises, par ailleurs touchées par le contexte économique tendu.

PRODUCTEURS D'ÉLECTRICITÉ PHOTOVOLTAÏQUE

DES SOLLICITATIONS EN FORTE DIMINUTION

Le nombre de sollicitations adressées au Médiateur par des producteurs d'électricité par panneaux photovoltaïques est en très nette diminution : 86 dossiers reçus en 2013 contre 362 en 2012. La majeure partie d'entre elles a été réorientée car les litiges qui y étaient évoqués n'avaient pas fait l'objet d'une réponse par la Mission Obligations d'Achat d'EDF, instance d'appel sur ce sujet. En 2013, le Médiateur n'a pas eu à intervenir dans des litiges portant sur les problèmes de délais de mise à disposition des contrats et de paiement des factures, sujets qui représentaient l'essentiel des demandes d'intervention du Médiateur en 2011 et 2012.
Une quinzaine de dossiers ont été traités en Médiation en 2013. Ceux-ci concernaient pour partie des situations découlant du moratoire du 9 décembre 2010, dans lesquelles les producteurs n'ayant pas réalisé les gestes administratifs nécessaires dès le début de l'année 2011, se retrouvent à devoir contractualiser avec des conditions de prix moins avantageuses, ce qui durcit les litiges. Une autre cause des litiges porte sur des extensions d'installations pour lesquelles les producteurs contestaient l'application d'un prix d'achat différent de celui de l'installation initiale. Dans la résolution de ces litiges, le Médiateur dispose de peu de marge de manœuvre pour un règlement amiable en raison de l'application stricte des dispositions réglementaires décidées par les Pouvoirs Publics qu'EDF Obligations d'Achat doit suivre scrupuleusement car elle est chaque année auditée par la CRE en vue du remboursement au groupe EDF de la part CSPE correspondante.

LITIGES ENTRE LES PRODUCTEURS D'ÉLECTRICITÉ PHOTOVOLTAÏQUE ET EDF

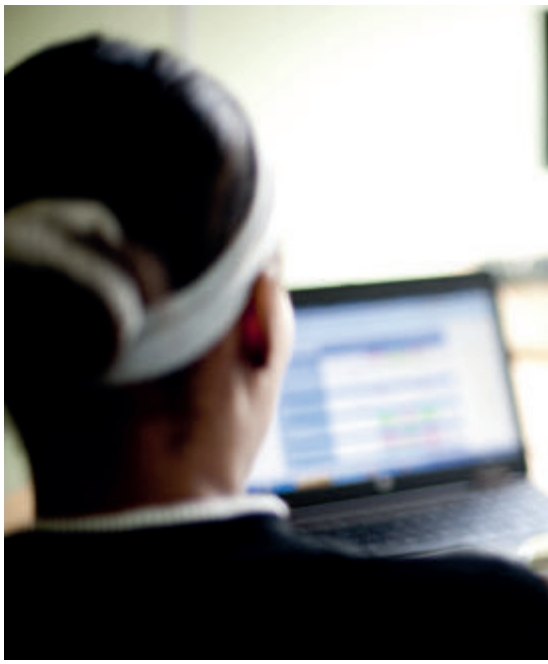


Nombre des saisines reçues à la Médiation

EDF SEI

DES DOSSIERS RECEVABLES EN NOMBRE STABLE

La Direction des Systèmes Énergétiques Insulaires (SEI) assure la représentation d'EDF sur les territoires insulaires : Corse, Archipel de Guadeloupe, Guyane, Martinique, Île de la Réunion, Saint Pierre et Miquelon. Sur ces territoires, EDF SEI exerce toutes les activités de service public de l'électricité, production, distribution, commercialisation.
Globalement, le nombre de saisines reçues par le Médiateur concernant les clients de SEI a augmenté de 28 % entre 2012 et 2013. Cependant, le nombre de dossiers recevables en Médiation reste stable (5 dossiers). Comme en métropole, les litiges portent majoritairement sur des factures rectificatives émises suite à des dysfonctionnements de compteur et sur des factures de régularisation intervenant suite à de nombreux mois, voire de nombreuses années au cours desquels des factures étaient émises sur la base d'index estimés. La proportion de clients qui expriment leurs difficultés économiques est importante.



CLIENTS ENTREPRISES
LES DIFFICULTÉS DE PAIEMENT AUGMENTENT

Au-delà de l'augmentation significative en pourcentage du nombre de dossiers traités par le Médiateur, l'année 2013 est marquée par l'apparition de saisines d'entreprises faisant état de difficultés de paiement de leurs factures d'électricité. Sur ce sujet, dès le début de l'année 2013, le Médiateur a alerté la Direction de Marché concernée de sorte que les courriers émis par les services de recouvrement fassent partie du processus d'escalade de la réclamation et que la demande de ces clients puisse ainsi être traitée par une instance d'appel et ensuite seulement par la Médiation.

D'autres saisines font état des difficultés rencontrées par les clients suite à un changement de compteur. Le Médiateur note une absence de prévenance des impacts du changement du système de comptage, notamment sur la mesure des dépassements, et des factures rectificatives qui en découlent.

VERBATIM

« À la suite d'un changement du compteur, nous avons été avertis d'une légère augmentation. Or, à réception de la facture, nous avons été surpris de voir celle-ci multipliée par trois. Cela ne faisait pas une petite augmentation. Nous avons remédié au problème par une augmentation de puissance. Cela aurait dû nous être conseillé par EDF. »

REMPLACEMENT D'UN COMPTEUR ÉLECTROMÉCANIQUE PAR UN COMPTEUR ÉLECTRONIQUE

Dans le cadre du programme de résorption des dispositifs de comptage obsolètes, les compteurs électromécaniques (couple disjoncteur/compteur) sont remplacés par des compteurs électroniques.
Les clients concernés par ces changements de compteur ne sont pas toujours prévenus par écrit et lorsqu'ils sont prévenus, les conséquences du remplacement du couple disjoncteur/compteur par un compteur électronique ne sont pas clairement explicitées.
En effet, suite au changement de compteur, il arrive que la puissance appelée conduise à la facturation de dépassements pour plusieurs centaines, voire milliers d'euros. Dans ce contexte particulier, la prévenance et la coordination entre les services du groupe EDF mériteraient d'être améliorées.

CAS CLIENT

Madame P. a une activité d'irrigation. Elle a été informée par écrit du changement de son dispositif de comptage. Dans le courrier qu'elle a reçu, son attention a été attirée sur « la précision des mesures du comptage électronique sur l'enregistrement des puissances et de l'énergie » qui pouvaient être à l'origine d'une éventuelle augmentation de sa facture. Il lui était également conseillé « dès les premiers dépassements de puissance enregistrés par votre compteur et qui figureraient sur votre facture, de prendre contact avec votre conseiller commercial afin de vérifier l'intérêt éventuel d'une adaptation de votre puissance souscrite ». Toutefois, rien n'était précisé, quant aux dispositions prises en cas de dépassements s'il y en avait.
Lors de la remise à niveau de l'installation de comptage, les services d'ERDF ont constaté que le disjoncteur en place permettait à Madame P. d'appeler une puissance maximale de 54 kVA sans disjoncter, alors que la puissance souscrite était de 48 kVA. De par le système de comptage alors en place, tout appel de puissance au-delà de 48 kVA ne faisait pas l'objet de facturation de dépassement de puissance, ce qui était à l'avantage de Madame P. Toutefois, le Médiateur considère que cette latitude a faussé la vision de la puissance réellement appelée par Madame P. Elle ne lui permettait pas de savoir si elle dépassait sa puissance souscrite de 48 kVA, et par conséquent de savoir si une augmentation de puissance était nécessaire. De plus, Madame P. n'a pas été prévenue de cette latitude par les services du groupe EDF.
Lorsque Madame P. a constaté ses premiers dépassements sur sa facture d'électricité, elle a pris contact par téléphone avec un conseiller commercial. Lors de cet entretien, une proposition d'adaptation de la puissance souscrite a été faite mais il lui a cependant été demandé d'attendre la prochaine relève afin de voir si les dépassements se renouvelleraient. Du fait de l'activité saisonnière de Madame P., c'est au printemps que la question allait de nouveau se poser. En février 2013, Madame P. a tout de même demandé une augmentation de sa puissance souscrite à 60 kVA (puissance observée avec le nouveau compteur et à l'origine des dépassements) sur les postes tarifaires d'été à compter du 1er avril 2013.
Le Médiateur a donc considéré que Madame P. n'avait pas été suffisamment prévenue des conséquences du changement de son dispositif de comptage. Elle n'a pas été non plus suffisamment bien conseillée sur la puissance à souscrire pour éviter les dépassements. Compte tenu du fait, qu'aucune disposition n'était prévue quant à la gestion des dépassements lorsqu'ils apparaissent suite au remplacement du compteur électromécanique par un compteur électronique, au titre des désagréments occasionnés et par souci d'équité, le Médiateur a recommandé aux services du groupe EDF d'annuler le montant des dépassements et de facturer de façon rétroactive, la puissance souscrite de 60 kVA.



DES CONTESTATIONS DE FACTURE POUR MAUVAIS RÉGLAGES

Parmi les litiges traités par le Médiateur figurent cette année encore les contestations de factures établies dans le cadre de pertes non techniques dues à des mauvais réglages de transformation de courant par exemple. Ces factures de régularisation dont les montants sont souvent élevés, sont incomprises par les entreprises clientes et peuvent être sources de difficultés financières. Celles-ci soulignent l'erreur commise par les services d'ERDF dans le réglage des dispositifs de comptage, ainsi que le délai, souvent long, observé entre l'erreur et le moment où ERDF s'en aperçoit : elles demandent donc que les services du groupe EDF assument leur part de responsabilité.



CLIENTS PROFESSIONNELS

MIEUX GÉRER LES DYSFONCTIONNEMENTS DANS UN NOUVEAU CONTEXTE

Pour ces clients, l'année 2013 est marquée par le changement d'affectation de la gestion de leur contrat à une nouvelle Direction de Marché. Auparavant traités au sein de la Direction de Marché des Clients Particuliers, les professionnels font désormais partie du portefeuille de la Direction de Marché Entreprises. Dans son rapport annuel de l'année 2012, le Médiateur recommandait à la Direction Commerce de maîtriser l'organisation du traitement des réclamations des clients professionnels au moment de leur transfert d'une Direction de Marché à l'autre. Il a donc porté une attention particulière aux saisines qu'il a reçues dans ce contexte.

La migration des contrats d'une entité à une autre, en tant que telle, a pu être source de dysfonctionnements dont le Médiateur a pu avoir connaissance à travers quelques saisines reçues au cours de l'été 2013. Il a alors immédiatement alerté la Direction concernée qui a pu mener les actions correctrices nécessaires et endiguer les sources de réclamations dans ce contexte. Le Médiateur reste vigilant sur la qualité du traitement des réclamations de ces clients d'EDF : l'effet « grand nombre » constitue une nouvelle dimension pour les équipes en charge du traitement des réclamations, particulièrement en instance d'appel. Par ailleurs, la maîtrise de l'historique du client réclamant est une condition du bon traitement de sa demande.

Les litiges récurrents portés par les clients professionnels concernent encore en 2013 les factures rectificatives établies suite à un dysfonctionnement de compteur : les consommations de référence sont des sujets de contestation dans la mesure où l'activité du professionnel a pu connaître des variations significatives. De même, en 2013, le Médiateur a encore été saisi de nombreux litiges portant sur la contestation des pénalités de retard appliquées dans le cas d'encaissement intervenu au-delà de quinze jours après la date d'émission de la facture.

VERBATIM

« L'article 8-1 des Conditions Générales de Vente stipule que les factures sont à régler dans les quinze jours suivant leur date d'émission et que des pénalités de retard sont calculées à partir de la date d'échéance figurant sur la facture. Les délais d'acheminement postal s'imputent donc, en émission comme en réception, sur le délai de règlement accordé au client. À titre d'exemple, ma dernière facture est établie le 27 septembre 2013, postée le 30 septembre 2013, réceptionnée le 3 octobre 2013, à régler avant le 14 octobre 2013. Compte tenu du délai d'acheminement postal et du week-end des 12 et 13 octobre 2013, il m'appartient d'expédier mon règlement avant le 10 octobre 2013. Il ne reste donc réellement que huit jours pour payer ma facture. Si je suis absent durant la période considérée, je dépasse les délais impartis. »

CLIENTS PARTICULIERS

AUGMENTATION DES LITIGES POUR DES FACTURES DE RÉGULARISATION ATYPIQUES

L'année 2013 est particulièrement marquée par l'augmentation des litiges liés aux factures de régularisation dont les montants sont atypiques par rapport aux factures habituellement reçues par les clients et peuvent atteindre plusieurs milliers d'euros. Les causes origines de ces factures de régularisation sont diverses. Il peut s'agir en effet :

– d'une absence de relève sur plus d'un an car le compteur n'est pas accessible,
– d'un fonctionnement défectueux du boîtier de téléreport qui n'est identifié qu'après plusieurs relèves infructueuses,
– d'une absence de prise en compte des index communiqués par le client,
– de relèves erronées ou de rejets successifs des relevés par les systèmes d'information et dont le traitement n'a pas été assez rapide,
– de problèmes de communication entre le Distributeur et le Fournisseur.

La situation est particulièrement cruciale dans le cas de clients mensualisés, qui reçoivent une facture par an. Un client qui opte pour la mensualisation fait a priori confiance à EDF. Il choisit ce mode de paiement afin de gérer sereinement son budget. Pourtant, les cas qui ont été soumis au Médiateur au cours de l'année 2013 montrent que cette confiance se rompt à la réception d'une facture de régularisation qui s'avère insupportable par les clients. Cette confiance est d'autant plus mise à mal que le montant correspondant à la régularisation a été prélevé sans préavis particulier, de la même façon et au même titre que les mensualités du calendrier de paiement connues du client c'est-à-dire sous 8 jours.

Dans certains cas traités par le Médiateur, les clients déplorent l'absence de prise en compte du relevé intermédiaire alors que leur calendrier de paiement stipule que « si un écart notable avec votre consommation prévisionnelle apparaît, à la hausse ou à la baisse, nous vous adressons un avenant à votre calendrier de paiement avec l'indication des nouvelles mensualités restant à payer. » Le Médiateur estime qu'une attention particulière devrait être portée aux clients mensualisés et notamment :

– lors de la première année après la mise en service : l'estimation de consommation n'est pas forcément bien calée en regard des usages et habitudes des clients. Ceux-ci peuvent faire preuve de comportements à éviter dans leur nouvelle habitation et aux équipements électriques en place : c'est notamment le cas lorsqu'ils utilisent du chauffage électrique dans une habitation dont l'isolation n'est pas optimale ;
– dès que deux factures annuelles successives ont été éditées sur la base d'index estimés. Dans ce cas, il est fort probable que la régularisation qui aura fatalement lieu comporte le risque de porter sur un montant particulièrement élevé.



VERBATIM

« Suite à la réception de notre facture de juin 2013 d'un montant de 1 300 euros, nous avons demandé à EDF de ne pas prélever cette somme sur notre compte bancaire, n'ayant pas le montant en question disponible.
Nous sommes clients depuis juin 2011. EDF a estimé notre consommation à 79 euros par mois dans un premier temps. Puis, en juin 2012, nous avons reçu une facture créditrice de 133 euros. Nos mensualités sont alors passées à 57 euros.
Vous imaginez le choc quand nous avons reçu la facture de juin 2013. Pourtant nous sommes très vigilants sur notre consommation qui, selon nous n'a pas évolué depuis notre entrée dans notre logement. Suite à différents appels au Service Client, avec un interlocuteur et une explication différente à chaque fois, on nous a finalement annoncé qu'il s'agit d'une régularisation sur deux ans.
C'est insoutenable car nous ne pouvons pas régler ce montant de la façon dont vous l'exigez. Avez-vous seulement pensé à l'impact que cela pouvait avoir sur notre foyer ? Nous avons demandé à notre banque d'interdire tout prélèvement d'EDF. Malgré les promesses de blocage de cette somme, les services d'EDF ne se sont pas privés de présenter à nouveau ce prélèvement, sans réponse à nos courriers, sans appel. »

CAS CLIENT

Monsieur A. exerce une activité de restauration rapide et a souscrit en janvier 2006 un contrat de fourniture d'électricité. Il reçoit en août 2012 une facture d'un montant de 9 000 euros qui régularise plusieurs années de consommations estimées. Cette situation menaçant la pérennité de son activité, Monsieur A. s'adresse au Médiateur.

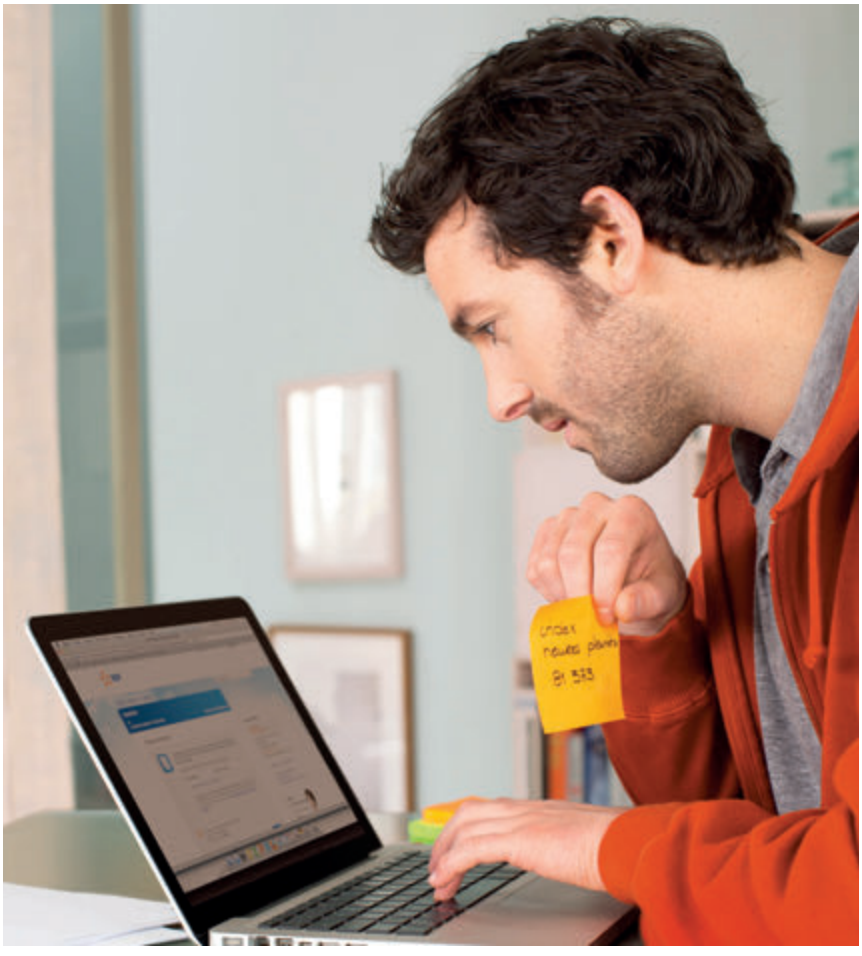
Le Médiateur constate que le compteur du local commercial de Monsieur A. n'est pas librement accessible depuis la voie publique, mais qu'ERDF a pu toutefois y accéder au moins une fois par an depuis l'ouverture du contrat, sauf en 2010. Le Médiateur constate également que, alors que la valeur lue en janvier 2008 était cohérente avec celles relevées en 2006 et 2007, ERDF retient en août 2008 une valeur estimée inférieure à la valeur lue en janvier 2008. Par la suite, les valeurs relevées par ERDF en février 2009 et janvier 2010, bien que cohérentes avec celle lue en janvier 2008, sont écartées par ERDF au profit de valeurs estimées s'inscrivant dans la continuité de la valeur sous-évaluée d'août 2008. En janvier 2012, ERDF valide la valeur lue sur le compteur, ce qui provoque le rattrapage du retard cumulé de près de 58 000 kWh qui s'est constitué entre les index réels et ceux rectifiés à tort par ERDF sur une période de 4 ans, entre janvier 2008 et janvier 2012.

Le Médiateur considère que l'utilisation d'index estimés ne se justifiait pas, puisque le compteur avait été relevé. En outre, le Médiateur souligne que l'utilisation d'une chronique d'index très inférieurs à ceux lus sur le compteur a contribué au volume d'énergie important régularisé en janvier 2012. Considérant que cette situation n'a pas permis à Monsieur A. de disposer d'une vision satisfaisante sur la réalité de ses consommations, le Médiateur recommande à ERDF d'abattre forfaitairement le volume facturé en août 2012. Il recommande également aux services commerciaux d'EDF d'accorder à Monsieur A. un montant forfaitaire, car le Médiateur considère que le fournisseur EDF était en mesure d'alerter le distributeur ERDF de l'incohérence des index estimés au regard des index relevés jusqu'en janvier 2008, ce qui aurait permis de régulariser la situation plus tôt. Le Médiateur recommande également un étalement sur plusieurs mois du paiement des sommes restants dues.



LES FACTURES RECTIFICATIVES

Une part toujours importante des litiges pour lesquels le Médiateur est intervenu au cours de l'année 2013 a porté sur l'incompréhension par les clients de leur facturation, notamment dans le cas d'un dysfonctionnement du compteur ou du relais Heures Pleines/Heures Creuses.
Les fondements de la rectification des consommations opérée restent source de contestation : qu'il s'agisse de la période de référence, ou des consommations de référence utilisées.
Même si la situation du client est régularisée de façon correcte, le dysfonctionnement peut générer plusieurs factures rectificatives émises sur une période de quelques jours, voire le même jour. La complexité de ces dernières génère une incompréhension chez le client qui met alors en doute le bien-fondé du calcul établi et de la somme finalement due.
Ces multiples factures rectificatives simultanées devraient faire l'objet d'un courrier explicatif d'accompagnement au client.



CAS CLIENT

Monsieur D. a souscrit un contrat pour sa résidence secondaire en avril 2011. Il change de puissance souscrite en avril 2012.
Dès octobre 2011, ERDF a constaté que le relais du compteur de Monsieur D. était défectueux, les consommations n'étant enregistrées qu'en Heures Pleines. ERDF a de plus constaté que le relais sur place était un relais correspondant à l'option EJP et non à l'option Heures Creuses souscrite par Monsieur D. Du fait de l'absence du client, le relais n'est remplacé que le 23 mai 2012. ERDF a établi des rectifications de consommations au prorata temporis des puissances souscrites. Le client ne conteste pas l'anomalie sur le relais qu'il a lui-même également constatée, mais ne comprend pas les factures rectificatives qui en découlent. Cela génère pour lui une impression de surconsommation.
Le Médiateur constate que Monsieur D. a reçu 10 factures rectificatives et 7 annulations de factures entre le 10 juillet 2012 et le 9 novembre 2012, pour un montant global de près de 2 000 euros. Dans un premier temps, le calcul au prorata temporis des différentes puissances souscrites était erroné et a donc donné lieu à l'annulation des factures rectificatives réalisées le 10 juillet 2012. Ont suivi alors plusieurs factures rectificatives ainsi que des annulations de factures que le client ne peut pas comprendre sans explication. Après analyse de l'ensemble des factures, le Médiateur conclut que la situation de Monsieur D. est bien régularisée et lui confirme que son compteur fonctionne désormais correctement, le relais ne remettant pas en cause le volume global des consommations. Pour autant, le Médiateur souligne que la multitude des factures rectificatives et des annulations de factures a généré des incompréhensions. Le Médiateur recommande à EDF d'accorder un montant forfaitaire au titre des désagréments occasionnés.

En tant que syndic d'un immeuble locatif, le Cabinet M. gère le contrat de fourniture en électricité des parties communes.
Le contrat a été ouvert en 2006 et le compteur, pourtant accessible depuis la voie publique, n'a pas été relevé jusqu'en 2009. En outre, l'index lu à cette occasion a été rejeté au profit d'un index estimé correspondant à une consommation de l'ordre d'un dixième de celle réellement enregistrée depuis 2006. En 2010, les valeurs lues sont enfin retenues et correctement transmises au fournisseur. Pour autant, celui-ci continue d'utiliser des estimations de consommations sous-évaluées jusqu'en 2012, date à laquelle la



situation est corrigée par l'envoi d'une facture d'un montant de plus de 4000 € au cabinet M. Celui-ci conteste car il n'est pas en mesure de répartir ce montant sur les charges des locataires, d'autant plus que plusieurs ont déménagé depuis.
Le Médiateur constate un manquement dans la gestion des relèves et recommande à ERDF d'abattre significativement le volume d'électricité régularisé par la relève de 2010. Le Médiateur recommande également à la Direction Commerce d'EDF d'accorder un montant forfaitaire et un paiement étalé de la somme restante.

Un problème de paramétrage du boîtier de téléreport (BTR) qui équipe le compteur de Monsieur S. a empêché sa lecture à distance de septembre 2009 à mars 2013 (4 ans).
Dans l'intervalle, deux relèves ont été faites au niveau du compteur par ERDF, en septembre 2010 et novembre 2012, et le client l'a pour sa part relevé lui-même en novembre 2010.
Du fait de cette situation, la facturation de Monsieur S. a été établie sur la base d'estimations entre novembre 2010 et novembre 2012, et il s'avère que ces estimations étaient de l'ordre de la moitié des consommations réellement enregistrées par le compteur. De plus, Monsieur S. étant mensualisé, ce n'est que la relève de mai 2013 qui a été prise en compte pour régulariser ses consommations, ce qui a provoqué l'émission d'une facture de plus de 4000 €.
Le Médiateur considère qu'ERDF a manqué de réactivité quant à la détection du dysfonctionnement affectant le BTR, puisqu'il aura fallu attendre huit relèves infructueuses avant que l'anomalie de paramétrage ne soit résorbée. Le Médiateur recommande à ERDF de limiter la régularisation des consommations à une période de deux ans.

En novembre 2012, suite à la rénovation de la gaine technique, les compteurs de plusieurs logements ont été déposés dans une résidence où habite Monsieur G. Monsieur G. avait noté, à cette occasion, les index de son compteur. Entre novembre 2012 et avril 2013, une alimentation collective a été mise en place. Un contrat au Tarif Jaune a été souscrit pour garantir l'alimentation globale.
En avril 2013, le changement de compteur a été enregistré dans les systèmes d'information des services du groupe EDF. À partir d'avril 2013, Monsieur G. a reçu de nombreuses factures avec des index estimés. Il a contacté 23 fois par téléphone les services d'EDF sans parvenir à faire cesser l'envoi de factures et à faire régulariser définitivement sa situation.
En fait, la dernière facture éditée avec l'ancien système d'information l'a été avec des index estimés supérieurs à ceux relevés par Monsieur G. Environ 2000 kWh devaient être annulés pour régulariser sa situation. Tantôt trop, tantôt pas assez de kWh ont été annulés, ce qui a conduit à l'édition de 15 factures qui ont été adressées à Monsieur G. entre avril 2013 et septembre 2013. Cinq ont effectivement contribué à régulariser la situation de Monsieur G. Les 10 autres factures sont des factures d'annulation.
Le Médiateur a confirmé à Monsieur G. que sa situation a finalement bien été régularisée et qu'il ne recevrait plus de facture au titre de son ancien compteur. Toutefois, il a regretté que l'édition de ces factures ait eu lieu sans qu'aucun détail sur leur bien fondé n'ait été apporté. De même, il a regretté que les explications qui ont été apportées à Monsieur G. n'aient pas été plus explicites et que l'édition d'une ultime facture n'ait pas été annoncée. Les différents services du groupe EDF ont accordé des gestes commerciaux que le Médiateur a jugés satisfaisants.

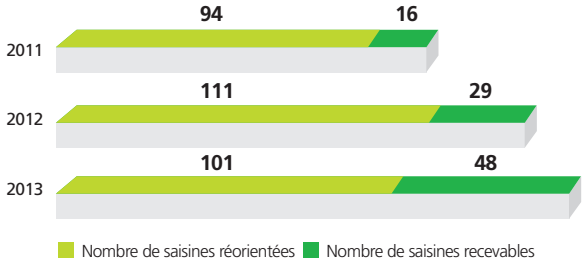
GAZ NATUREL

DES RÉGULARISATIONS APRÈS PLUSIEURS ANNÉES SANS FACTURATION DES CONSOMMATIONS

Très naturellement, avec la croissance du nombre de contrats de fourniture de gaz naturel souscrits par les clients, le Médiateur constate une hausse de 6 % des sollicitations reçues concernant ces contrats. Il s'agit de contrats avec des clients particuliers mais aussi avec des clients professionnels.

Les litiges instruits en 2013 ont notamment porté sur des facturations ayant présenté une anomalie. Ils ont ainsi mis en évidence que, bien que le distributeur GrDF ait correctement réalisé la relève cyclique des compteurs des clients et mis les informations issues de ces relèves à la disposition d'EDF, la facturation de plusieurs clients a été établie sur la base d'estimations de consommation depuis l'ouverture du contrat et sur une période qui a pu durer jusqu'à quatre années. Il est également apparu que le coefficient de conversion énergétique – lequel détermine la quantité d'énergie contenue dans chaque m^3 de gaz livré – a été considéré à tort à une valeur nulle pendant plusieurs années, ce qui a provoqué l'absence de facturation de l'énergie consommée. Dans certains dossiers, ces deux anomalies se sont cumulées.
La régularisation de ces situations a systématiquement conduit à l'émission de factures dont les montants dépassaient plusieurs milliers d'euros. Face à ces situations, le Médiateur a confirmé le bien-fondé des rattrapages de facturation sur des durées pouvant aller jusqu'à deux ans pour les clients particuliers et jusqu'à cinq ans pour les clients professionnels. Il a cependant recommandé à EDF d'abattre forfaitairement une part de la facture de régularisation, considérant que le client n'a pas pu disposer d'une vision sur la réalité de ses consommations depuis l'ouverture de son contrat. Le Médiateur a également recommandé de mettre en place un paiement étalé de la somme due.

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE SAISINES RELATIVES AUX CONTRATS DE FOURNITURE DE GAZ NATUREL



VERBATIM

« Il est inadmissible que je sois pénalisée par une erreur d'EDF, erreur qui aurait dû être détectée rapidement et non quatre ans plus tard. Je sais de quoi je parle, moi-même ayant travaillé pendant quinze ans au service facturation d'un grand groupe. »

CAS CLIENT

Madame B. exerce en profession libérale et a souscrit en octobre 2008 un contrat de fourniture de gaz et d'électricité auprès d'EDF. Elle a également opté pour un paiement mensualisé et ne reçoit donc qu'une seule facture par an, au mois d'octobre. En octobre 2012, Madame B. reçoit une facture rectificative d'un montant de 4 220 euros qui porte sur une régularisation de la facturation de sa fourniture de gaz depuis l'ouverture du contrat. Cette cliente conteste ce rattrapage car elle a réglé les factures émises depuis l'ouverture de son contrat et pensait pouvoir se fier aux montants portés sur les factures reçues. En outre, le montant de la facture rectificative d'octobre 2012 met en difficulté la situation économique de son activité. Le Médiateur interroge GrDF, gestionnaire du réseau de distribution du gaz auquel est raccordé le local professionnel de Madame B., ainsi que les services d'EDF. Le Médiateur constate ainsi que les index de consommation affichés sur le compteur de gaz de Madame B. ont bien été lus tous les six mois par GrDF et transmis à EDF qui les a pris en compte. En revanche, lors de l'établissement des factures, EDF a retenu par erreur un coefficient de conversion énergétique à une valeur nulle, alors qu'il est en principe de l'ordre d'une dizaine de kWh/m3. En conséquence, aucune énergie n'a été facturée en gaz à Madame B. pendant quatre ans, d'octobre 2008 à octobre 2012, et comme les factures de régularisation annuelle comportaient également l'abonnement à la fourniture de gaz et la facturation de la fourniture d'électricité, l'anomalie de facturation ne pouvait pas être facilement décelée par Madame B. La facture d'octobre 2012 régularise la situation en facturant la totalité des 77 000 kWh de gaz consommés depuis octobre 2008. S'agissant d'une erreur de facturation, EDF est fondée à la corriger sur ces quatre années. Pour autant, le Médiateur considère que cette erreur a pu avoir pour conséquence de priver Madame B. d'une vision correcte sur ses dépenses en énergie et de désorganiser la gestion de son budget énergétique. Il recommande en conséquence à EDF d'accorder un abattement sur le montant de la facture en litige et d'accorder un étalement sur plusieurs mois du paiement des sommes restant dues.



LE CHANGEMENT DE LA PLAGE HORAIRE DES HEURES CREUSES

En 2013 comme en 2012, le Médiateur a été saisi par des clients contestant les modifications des plages horaires des Heures Creuses appliquées à leur contrat. Ces modifications sont du ressort d'ERDF : en effet, sur décision du 5 juin 2009, parue au Journal Officiel, le législateur confie au gestionnaire de réseau public de distribution la responsabilité de fixer les plages horaires d'Heures Creuses pour répondre aux contraintes d'exploitation des réseaux électriques publics. Le libre choix des postes horaires en Heures Creuses n'est pas possible, quel que soit le fournisseur d'électricité. Dans la mesure où ces modifications ont des conséquences sur les habitudes de consommation, les règles du marché prévoient que les clients soient prévenus six mois à l'avance. Des dysfonctionnements peuvent cependant apparaître dans le cadre de ces modifications : il peut s'agir par exemple d'une absence d'information préalable, ou encore d'une absence de mise à jour des systèmes d'information générant un décalage entre la programmation du compteur et l'information figurant sur les factures.

CAS CLIENT

Madame Z. a reçu en mars 2012 un courrier d'EDF l'informant du changement de plage horaire de ses Heures Creuses programmées jusqu'ici entre 20h00 et 04h00. Cette dernière refuse ce changement qui, selon elle, génère une augmentation de ses factures et demande que l'ancienne plage soit remise en place. À l'analyse du dossier, le Médiateur constate que Madame Z. a bien été informée de la modification et que celle-ci est intervenue dans un délai de six mois après le courrier de prévenance. Le Médiateur considère donc que les Conditions Générales de Vente ont été respectées.
Le Médiateur rappelle dans sa recommandation que les Heures Creuses ont pour vocation d'inciter les clients qui en ont la possibilité, à reporter une partie de leur consommation électrique en dehors des périodes où les appels de puissance sont les plus importants. Les évolutions de consommation peuvent contraindre ERDF à modifier les plages Heures Creuses pour garantir la qualité de l'exploitation du réseau électrique. Le Médiateur indique qu'il ne peut intervenir sur une décision prise en fonction de l'intérêt collectif et adaptée aux contraintes locales et ne peut donc répondre favorablement à la demande de Madame Z.

Monsieur A. bénéficie, depuis la souscription de son contrat, d'Heures Creuses sur la plage horaire 22h30 – 06h30. Or, selon lui, cette plage horaire a été modifiée sans information préalable. De plus, Monsieur A. s'interroge sur les raisons de l'absence d'indication sur la plage horaire des Heures Creuses sur sa facture du 6 août 2013. Monsieur A. souligne aussi le manque de réponse des services d'EDF à ses réclamations depuis le 12 janvier 2010, date de son premier courrier. Après deux déplacements infructueux au domicile de Monsieur A, ERDF a effectivement constaté lors du relevé cyclique du 17 octobre 2012, que le codage des Heures Creuses était sur la plage 00h00 – 08h00, ce qui est différent de celle indiquée sur les factures de Monsieur A. depuis 2010. Le système d'information est alors mis à jour pour faire apparaître sur les factures la plage horaire des Heures Creuses constatée in situ.
Après analyse du dossier, le Médiateur constate que le changement de plage horaire a eu lieu entre 2009 et 2010. Il constate également que la plage horaire des Heures Creuses n'apparaît pas sur la facture d'août 2013. Le Médiateur recommande aux services d'EDF de réaliser une rectification de consommation de 2009 à 2013 en prenant en compte la répartition de 50 % entre les Heures Pleines et les Heures Creuses, ce qui est en faveur de Monsieur A. Par souci d'équité, le Médiateur recommande à EDF d'accorder à Monsieur A. un montant forfaitaire. Enfin, le Médiateur invite Monsieur A. à prendre contact avec EDF afin de choisir une option tarifaire mieux adaptée à ses habitudes de consommation.

VERBATIM

« Quand EDF argumente que ce changement d'horaires permet de faire des économies, c'est faux. Ce n'est pas de 23 heures à 7 heures du matin que le chauffage sera plus actif étant donné que cet horaire est normalement celui du sommeil et que le chauffage est au ralenti. »

TIP – CHÈQUES

DES PROBLÈMES D'ENCAISSEMENT PAR EDF

Les clients peuvent rencontrer des difficultés dans le cadre de règlements par TIP ou par chèque. Les litiges dont a été saisi le Médiateur portent sur des situations diverses : des chèques n'ont pas été encaissés rapidement ou dans des délais raisonnables, ou bien les services comptables n'ont pas été en mesure de confirmer qu'ils ont été reçus, ou encore ont été attribués à d'autres comptes client.
En outre, les chèques expédiés par les clients ne sont pas toujours facilement identifiables s'ils ne comportent pas les références nécessaires à l'encaissement.

DES DIFFICULTÉS LIÉES À L'UTILISATION DES OUTILS AUTOMATISÉS

Le Médiateur note que de nouveaux efforts ont été accomplis par EDF pour proposer aux clients des moyens de communication en phase avec les évolutions de la société : agence en ligne, digitalisation des échanges, applications mobiles. Ces nouveaux outils visent à améliorer le service rendu aux clients et à leur faciliter la vie. Dans la pratique, les saisines reçues par le Médiateur font état de problèmes d'accessibilité du serveur pour transmettre les index ou l'impossibilité d'utiliser le serveur en question, en raison de référence client non reconnue par le système. De même, des clients signalent l'indisponibilité de l'agence en ligne au cours du week-end, au moment même où elle est censée remplir toute son utilité. L'agence en ligne est un outil souvent utilisé par les clients pour régler leur facture. Certains litiges portent sur des difficultés diverses mais toutes liées à la version actuelle du site qui ne permet pas le changement du mode de paiement une fois une option retenue (prélèvement, carte bancaire). La nouvelle version du site mise à disposition fin 2013 devrait permettre de mettre un terme à ce type de litiges.

CAS CLIENT

Monsieur V. a envoyé au service client un chèque qui a été affecté à un autre compte en raison d'une homonymie. Il paie alors à nouveau le montant de la facture par carte bancaire car il a reçu une relance. Entre-temps son chèque a été retrouvé et identifié. On lui promet le remboursement, assorti d'un geste commercial de 40 euros TTC. Monsieur V. reçoit alors un remboursement, sans explication, et ne l'identifie pas, d'autant plus que le paiement remboursé était assorti du geste commercial qui ne correspondait pas à ce qui lui avait été annoncé (33,44 euros HT).
Le Médiateur rappelle que les montants remboursés au client figurent en général Hors Taxes et que le montant TTC n'apparaît que globalement, ce qui empêche d'identifier les montants. Il rappelle également que tout paiement doit être assorti de toutes les informations liées à la facture figurant sur le TIP, et pas seulement du n° de contrat.

Madame C. a tenté de payer ses trois dernières factures sur le site internet d'EDF sans succès. Elle déplore donc d'être contrainte à chaque fois de régler par TIP, ce qu'elle juge inadapté à son budget car ce mode de paiement est immédiat contrairement au paiement par CB. Elle saisit le Médiateur pour rétablir son mode de paiement. Le Médiateur constate que Madame C. a opté pour le télépaiement de ses factures. La version actuelle du site EDF ne permet pas, une fois cette option de paiement retenue, de revenir à un paiement par CB.
Le Médiateur indique à la cliente que le règlement par CB sera à nouveau possible dans la nouvelle version du site disponible fin 2013 et recommande l'octroi d'un montant forfaitaire au titre des désagréments occasionnés.

Monsieur A. a réglé sa facture par carte bancaire via son compte internet. Le même jour, il a souscrit à l'option « prélèvement automatique ». Or, Monsieur A. a été débité deux fois de la même somme. De plus, les coordonnées bancaires saisies par Monsieur A. n'ont pas été prises en compte et le prélèvement a eu lieu sur un compte dont les références étaient dans les fichiers EDF existants, et non le nouveau compte saisi par Monsieur A. Les courriers se sont croisés entre la saisine du client et les explications apportées par EDF qui a accordé un geste commercial au titre des désagréments occasionnés, ce que le Médiateur a jugé satisfaisant.
Pour autant, ce cas n'est pas isolé et plusieurs cas similaires sont remontés au Médiateur durant l'année 2013. L'espace personnel du site internet doit être amélioré afin de prendre en compte au mieux les modes de règlement choisis par les clients. Il est notamment important que le client ne soit pas débité de sa facture en cours s'il souscrit sur le site, le jour du paiement par carte bancaire, à l'option « prélèvement automatique » pour régler les factures suivantes.

Madame A. a envoyé à EDF en paiement d'une dette un chèque qui a été rejeté par sa banque faute de provision. Elle a ensuite régularisé sa situation auprès d'EDF mais sa banque lui demande une copie du chèque rejeté pour lever l'interdit bancaire dont elle a fait l'objet. EDF ne parvient pas à retrouver le chèque qui normalement aurait dû être renvoyé à la cliente selon le processus habituel.
Le Médiateur confirme à Madame A. les références du chèque, ce qui va lui permettre de lever l'interdit bancaire. Le Médiateur recommande en outre, l'octroi d'un geste forfaitaire de dédommagement à Madame A. pour perte du chèque. La banque a ensuite accepté de lever l'interdit bancaire de Madame A.

VERBATIM

« Il ne s'agit pas d'un litige en euros mais d'une demande toute simple de création de compte client pour pouvoir gérer mon contrat sur internet. Je ne comprends pas la raison de ce blocage et les conseillers contactés par téléphone ne m'apportent aucune réponse. Ma demande est simple et ordinaire. Malgré l'énorme publicité faite pour accéder à son compte client, la réalité est bien différente pour un simple usager. J'espère pouvoir compter sur votre diligence pour débloquer cette situation ubuesque. »

VERBATIM

« Nous avons acquis une propriété en 2013 et passé alors le contrat EDF à notre nom. Pour faire des travaux importants, nous sollicitons ERDF depuis fin juin. Ils sont passés trois fois sans installer l'alimentation de chantier demandée en invoquant des raisons différentes à chaque fois. Nous avons pourtant tenté de satisfaire leur demande à chaque fois, avec l'intervention de notre architecte. Le chantier fonctionne sur l'alimentation précédente ce qui est désagréable et dangereux. De plus, EDF a voulu couper cette alimentation après nous avoir résilié le contrat existant. ERDF doit repasser demain. Quel prétexte vont-ils encore trouver pour repartir sans rien faire ? Ma demande : mettre en place une alimentation de chantier pour pouvoir arrêter d'utiliser l'autre alimentation qu'on nous a par ailleurs résiliée abusivement. Je vous demande d'intervenir car j'ai des personnes différentes au téléphone à chaque fois et rien n'avance. »

Après intervention du Médiateur

« Grâce à votre intervention, l'alimentation de chantier a enfin été installée dans le coffret prévu et l'ancien compteur déposé. Je tenais à vous en remercier. Rien n'avait changé sur place entre la dernière intervention et celle réussie de ce matin. Quel dommage de devoir vous importuner pour rendre l'intervention enfin possible. Quel dommage de faire passer un technicien quatre fois pour effectuer un geste simple. L'accueil téléphonique a toujours été correct mais les informations ne passaient pas visiblement jusqu'aux services techniques. Les raisons invoquées d'échec et les demandes ont été à chaque fois différentes selon l'interlocuteur. »

SUIVI CLIENTS

FOURNISSEURS – DISTRIBUTEUR : IL FAUT CO-MMU-NI-QUER !

La communication entre les services du fournisseur et ceux du distributeur n'apparaît pas fluide au client. Celui-ci perçoit au contraire un manque de coordination et se retrouve balloté entre les deux et ne sait plus à qui s'adresser. Cette situation est particulièrement problématique dans le cadre d'une première mise en service, d'une demande d'augmentation de puissance nécessitant une intervention sur le disjoncteur ou de la mise en place d'un compteur provisoire. L'intervention du Médiateur, le plus souvent dans le cadre d'une réorientation en Circuit Rouge, permet de faire porter une attention particulière au dossier et d'y « remettre de l'ordre ».

UN SUIVI CLIENTÈLE À REPENSER

L'absence de suivi du dossier au niveau du service clientèle se ressent également quand seul le fournisseur intervient. Les clients déplorent les interlocuteurs successifs auxquels ils doivent à chaque fois, expliquer leur situation et les interprétations différentes qui peuvent être émises. Il s'agit plus particulièrement des propos énoncés dans le cas de contestation de factures dans lesquels, d'un côté, le client est « sommé » de payer sans quoi il sera coupé et, de l'autre, il est conseillé au client de faire opposition au prélèvement dans l'attente du traitement de sa réclamation.



CLIENTS VULNÉRABLES

PLUS DE DEMANDES DE FACILITÉS DE PAIEMENT

Le contexte économique est fortement ressenti par l'ensemble des parties prenantes d'EDF. D'une manière générale, les clients perçoivent une augmentation de leur budget électricité et la part plus importante que celui-ci représente dans leurs dépenses courantes. L'année 2013 a également été marquée par un hiver rigoureux et long qui peut parfois être à l'origine d'une augmentation des consommations que les clients ne comprennent pas a priori.

Aussi, entre 2012 et 2013, le nombre de saisines transmises par des clients considérés comme vulnérables, a été multiplié par deux. Sont considérés comme vulnérables des clients qui ne relèvent pas de dispositifs de solidarité mais qui rencontrent des difficultés pour régler leur facture d'électricité. De même, le nombre de dossiers recevables en Médiation portant sur des demandes d'échéancier de paiement a augmenté de 70 %. Dans une situation de difficulté de paiement, les clients ressentent, de façon encore plus aiguë, les courriers de relance qu'ils reçoivent, d'autant plus quand ils ont dû, à plusieurs reprises, exprimer ces difficultés au téléphone, à plusieurs interlocuteurs successifs.

Le Médiateur note, d'autre part, que ces courriers de relance peuvent porter sur des montants incohérents avec ceux affichés sur la facture ou avec le solde débiteur effectif du client. Le client ne comprend pas ce qu'il reçoit, ne sait plus où il en est, émet des paiements qui s'avèrent insuffisants et reçoit de nouvelles relances. Ces situations sont des sources de défiance. **Une meilleure prise en compte de la demande et une meilleure écoute de ces clients qui ne relèvent pas de dispositifs de solidarité, permettraient de réduire les délais de traitement de ces réclamations particulières.**

CAS CLIENT

Madame D. a accompli les démarches nécessaires à l'application du TPN en novembre 2012. Or, ce tarif n'est appliqué à sa facturation qu'à partir du 22 janvier 2013. Elle s'adresse au service Consommateurs d'EDF qui lui affirme que la situation serait régularisée sur la facture d'avril. Pourtant, ce ne fut pas le cas : elle s'adresse donc au Médiateur. Le Médiateur constate que Madame D. aurait dû bénéficier effectivement du TPN dès novembre 2012. Le TPN n'a pourtant été mis en place avec une prise d'effet qu'au 22 janvier 2013. En conséquence, le Médiateur recommande à EDF de rembourser à Madame D. le montant correspondant à la différence entre les sommes facturées et celles qui auraient dû l'être si le TPN avait été appliqué sur la période en question. Il recommande par ailleurs l'octroi d'un montant forfaitaire au titre des démarches engagées.

TARIF PREMIÈRE NÉCESSITÉ

SIMPLIFIER L'APPLICATION DU TPN POUR LES CLIENTS BÉNÉFICIAIRES

L'application du TPN peut surprendre le client : la facture de résiliation du Tarif Bleu étant immédiatement suivie d'une facture de souscription au TPN. Dans ce cas, le client s'interroge sur les éléments de sa facturation et émet un doute sur la bonne prise en compte de ses consommations, d'autant plus quand l'index pris en compte à l'occasion du passage au TPN est un index calculé.

Une autre source de litige dans le cadre spécifique des clients bénéficiaires du TPN réside dans les conditions d'application **si le client est mensualisé.** La mensualisation est censée permettre au client de lisser ses dépenses tout au long de l'année. Or, selon la procédure actuellement appliquée par l'entreprise, la résiliation/souscription implique une rupture de l'échéancier et un prélèvement atypique d'un montant plus ou moins important, selon les mensualités déjà versées. Ceci peut conduire à déséquilibrer le budget de personnes qui rencontrent déjà des difficultés financières. Consciente de ces problèmes, la Direction Commerce a simplifié l'application du TPN. Depuis le 1er janvier 2014, il ne donne plus lieu à résiliation du contrat initial.

PARTENAIRES BLEU CIEL D'EDF

UN RÉFÉRENCEMENT À SURVEILLER



Des entreprises sélectionnées comme partenaires Bleu Ciel d'EDF réalisent pour les clients des installations présentant parfois des défauts de qualité. Il arrive également que ces entreprises déposent leur bilan avant d'avoir achevé les travaux ou d'avoir remédié aux malfaçons constatées. Les clients se retrouvent avec un chantier inachevé ou des installations insatisfaisantes sans pouvoir se retourner contre une entreprise qui n'existe plus. Ces clients sont d'autant plus mécontents qu'ils plaçaient leur confiance dans une entreprise recommandée par EDF et choisie pour cette raison.

EDF référence des entreprises partenaires après des vérifications et des contrôles sur la viabilité et le sérieux de l'entreprise en question : le candidat au partenariat doit avoir au moins deux années d'existence et disposer des qualifications exigées. La qualité des travaux effectués est vérifiée par sondage par un organisme indépendant. Dès qu'un client informe EDF d'une difficulté avec un partenaire, les services partenariat d'EDF se mettent en alerte et, si possible, interviennent pour qu'une solution soit trouvée entre l'entreprise partenaire et le client. Toutefois, il arrive que des difficultés interviennent au moment où le partenaire est déjà sur le point de cesser son activité ou au moment où l'entreprise n'est plus partenaire Bleu Ciel. EDF n'est pas partie prenante au contrat signé entre l'entreprise partenaire et le client. Elle ne peut donc endosser la responsabilité d'une mauvaise exécution du contrat, ce que les clients ignorent généralement.

Le Médiateur rappelle donc que le Partenariat Bleu Ciel doit être précédé d'une enquête rigoureuse, notamment sur la santé financière de l'entreprise candidate. Il recommande également que les clients soient explicitement informés qu'EDF ne pourra pas se substituer aux entreprises partenaires défaillantes dans l'exécution du contrat.





LES RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR

LES PRIORITÉS POUR 2014

– Facturer le plus possible sur la base d'index réels en utilisant tous les canaux de transmission des index, disponibles pour les clients.
– S'assurer qu'un maximum de clients dispose bien d'une facture sur index réel une fois par an.
– Garantir la bonne prise en charge des clients, de A à Z.

FIABILISER LA FACTURATION SUR INDEX RÉEL

LES RECOMMANDATIONS D'AMÉLIORATION POUR LA DIRECTION COMMERCE ET ERDF

Le Rapport Annuel 2012 du Médiateur préconisait de développer **la PRÉVENANCE.** Des actions ont été mises en œuvre dans ce sens par les Directions de l'entreprise, et **nous maintenons l'importance de les poursuivre et surtout de les généraliser à tout le territoire.**
Tout au long de l'année 2013, nous avons encore pu constater les difficultés vécues par certains clients lorsque leurs factures sont trop longtemps basées sur des estimations. C'est encore plus vrai pour les clients mensualisés qui ne disposent que d'une facture par an.
Sur l'ensemble du processus qui s'étend de la relève à la facture sur index réel, plusieurs occasions de dysfonctionnement peuvent se présenter.

La recommandation principale pour 2014, qui concerne la Direction Commerce d'EDF et ERDF, est de fiabiliser encore davantage la facturation sur index réel, en mettant sous contrôle tous les points de passage d'information. Cela signifie notamment de fiabiliser :
– la relève,
– la prise en compte des index relevés dans le système d'information d'ERDF,
– la transmission à la Direction Commerce,
– la prise en compte par le système d'information de la Direction Commerce des index réels transmis par ERDF.



LES RECOMMANDATIONS D'AMÉLIORATIONS À L'ÉGARD DES CLIENTS PARTICULIERS POUR LA DIRECTION COMMERCE

1 Se mobiliser **pour s'assurer de l'ajustement des mensualités des clients** lors de la réception de relèves intermédiaires.
2 Se mobiliser pour **inciter les clients et leur permettre de transmettre leurs index** par tous les canaux disponibles (téléphone, agence en ligne, applications mobiles…) afin de les facturer sans retard et au plus juste.
3 Se mobiliser pour **réduire le nombre de cas où il s'écoule plus d'un an sans facturation sur index réel**, surtout pour les clients mensualisés.
4 **Poursuivre la politique de prévenance** et généraliser l'appel vers le client pour toute facture atypique et celles supérieures à 1 500 euros.
Et aussi,
5 Continuer à **améliorer la qualité de l'accueil** et notamment :
– en tenant les promesses de ré-appels faites,
– en évitant les discours discordants.
6 **Fiabiliser les délais de réponse aux réclamations.**
7 Poursuivre le **renforcement de l'information des clients** sur les limites d'intervention d'EDF dans le cadre de **travaux réalisés par les partenaires Bleu Ciel d'EDF.**
8 S'assurer de **délais d'encaissements courts.**
9 Améliorer le système de gestion des clients particuliers (SIMM) pour **une plus grande clarté des explications sur la facture.**
10 Adapter les modalités **d'accompagnement des clients vulnérables** au nouveau contexte réglementaire.

LES RECOMMANDATIONS D'AMÉLIORATIONS À L'ÉGARD DES CLIENTS PROFESSIONNELS ET DES CLIENTS ENTREPRISES POUR LA DIRECTION COMMERCE

1 **Prendre mieux en compte les difficultés de paiement des entreprises et des professionnels** pour leur permettre de régler leurs dettes et garantir une bonne coopération entre le recouvrement et la Direction de marché concernée.

2 **Prévenir les clients** de façon proactive, **des changements de compteur électronique** pour leur éviter des factures de dépassement non vécues auparavant.

3 **Assurer un suivi et une prise en charge des demandes** qui relèvent d'ERDF pour s'assurer qu'elles sont effectivement réalisées, et s'assurer que le client n'est pas en attente d'un contact.

4 **Assumer avec ERDF une part des régularisations de facturations** émises après détection tardive de dysfonctionnement de compteur ou de réglage erroné de certains comptages.

5 Veiller à la **bonne prise en charge des clients professionnels** après la migration de leur contrat et structurer une équipe de traitement des réclamations en instance d'appel de deuxième niveau qui soit correctement dimensionnée.

LES RECOMMANDATIONS D'AMÉLIORATION POUR ERDF

1 **Se mobiliser pour fiabiliser les index :**
– en fiabilisant la qualité de la relève et son effectivité,
– en prenant en compte les cartes de relève renvoyées par les clients et proposant des moyens de communication électronique pour annoncer le passage du releveur,
– en fiabilisant les index retenus par le système d'information et en évitant les rejets des index transmis par les clients,
– en réexaminant la pertinence des contrôles de cohérence,
– en s'assurant de disposer au moins d'un index relevé par client et par an.

2 **Garantir une réponse à chaque demande** dans un délai acceptable (inférieur à un mois en tout cas) :
– qu'elle soit faite en direct pour un raccordement ou un problème d'ouvrage,
– ou via le fournisseur pour une augmentation de puissance, un changement d'option tarifaire ou de disjoncteur,
– et fournir au client un suivi de sa demande, jusqu'à sa réalisation complète,
– développer la prévenance et garantir la prise en charge des demandes de l'usager du réseau.

3 Être plus **transparent vis-à-vis des clients :**
– sur les index de pose/dépose du compteur,
– sur le diagnostic lors d'un contrôle visuel/métrologique du compteur et proposer une prestation de contrôle du compteur sur devis, par un organisme indépendant,
– sur les mesures de tension,
– dans les explications données sur les incidents de qualité de fourniture.

4 **Détecter plus rapidement les dysfonctionnements des compteurs et des téléreports**, les corriger plus rapidement et les prendre en compte sans délai dans les systèmes d'information.

5 **Mieux répondre aux demandes de dédommagements des clients après des incidents de qualité de fourniture :**
– en ne les décourageant pas,
– en leur répondant avec précision,
– en acceptant certains faits décrits par les clients,
– en ouvrant sans tarder les dossiers d'indemnisation le cas échéant.



LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS 2012

Le Médiateur a alerté en 2012 la Direction Commerce et ERDF sur les dysfonctionnements observés et les litiges récurrents, objets des saisines reçues. Au cours de l'année 2013, 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 note avec satisfaction que sa recommandation générale sur la « Prévenance » a été entendue : des actions très concrètes ont d'ores et déjà été mises en œuvre, particulièrement à la Direction de Marché des Clients Particuliers sur les factures dont les montants sont supérieurs à 2 000 euros.
Le Médiateur restera vigilant à la généralisation de ces actions et à leur traduction par une baisse des litiges s'y rapportant.

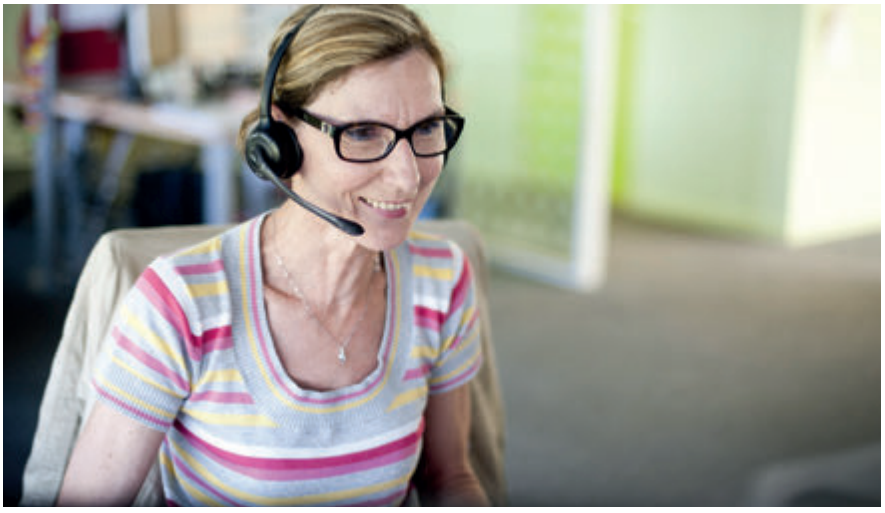


LES ACTIONS RECOMMANDÉES FIN 2012 POUR ERDF

1 Améliorer tous les gestes liés à la relève.
2 Prévenir de façon particulière les clients lorsque plusieurs relèves successives n'ont pas été effectuées.
3 Mettre en place un suivi des index rejetés par le système d'information du Distributeur.
4 Assurer des délais de réponse inférieurs à un mois à toute demande écrite du client.
5 Reprendre la rédaction des lettres d'information des clients à propos des changements des plages d'Heures Creuses.
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.
7 Améliorer à nouveau les courriers d'information des clients sur ce qui va se passer après la survenance d'un dysfonctionnement de compteur.

ERDF poursuit ses travaux d'amélioration continue des gestes liés au relevé des index de consommations, incluant notamment le traitement des dysfonctionnements de comptage ainsi que les absences et anomalies de relevés. Ainsi, un plan d'actions a été mis en œuvre dans les régions, incluant le déploiement de solutions novatrices pour la transmission des index (relevé par photo par exemple) en cas d'absences multiples et le traitement aval relevé (SE102 et « pré 102 »).
Concernant le traitement des réclamations des clients, ERDF continue de travailler sur les courriers envoyés. Les éléments de langage sont régulièrement mis à jour, les courriers sont revus pour être plus explicatifs et informatifs. En parallèle, ERDF met en œuvre des parcours de professionnalisation de ses collaborateurs sur ce domaine, afin d'assurer un discours cohérent et homogène. Ainsi, en 2013, a été construit un guide de traitement des réclamations courantes hors qualité de fourniture, à l'usage des agents qui traitent ces réclamations.

Pour 2014, ERDF mettra en œuvre son plan d'actions « écoute clients ». Celui-ci vise à améliorer l'efficience de la chaîne de traitement des réclamations et à en réduire leur source par un ajustement des processus opérationnels et un développement de la synergie avec les fournisseurs. Le déploiement du guide de traitement des réclamations est une des actions retenues dans ce plan.



LES ACTIONS RECOMMANDÉES FIN 2012 À L'ÉGARD DE LA CLIENTÈLE DES PARTICULIERS POUR LA DIRECTION COMMERCE

Suite aux recommandations formulées par le Médiateur dans son rapport 2012, les équipes d'EDF Commerce ont mis en place des actions destinées à apporter des améliorations sur les dysfonctionnements constatés. Ces actions ont contribué à l'amélioration de la satisfaction des clients et viennent renforcer la démarche liée aux engagements EDF & Moi.

1 Généraliser les actes de Prévenance sur les factures de montants élevés atypiques.

La Direction Commerce avait expérimenté, courant 2012, des appels sortants vers les clients recevant une facture élevée et faisant suite à un dysfonctionnement de compteur. Cette disposition a confirmé son efficacité, en évitant des réclamations, et a donc été généralisée à l'été 2013. EDF Commerce accompagne aujourd'hui par un appel client toutes les factures dépassant le seuil de 2 000 euros. Cette action s'inscrit pleinement dans la démarche de prévenance souhaitée par la Médiation.

En parallèle, une démarche a été engagée pour accompagner, par des contacts automatisés, les factures dont les montants sont moindres mais varient significativement sur deux périodes comparables.

Pour améliorer l'accueil des clients recevant une facture d'un montant inhabituel, la Direction Commerce oriente leurs appels vers une équipe de conseillers spécialisés.

2 Mieux prendre en compte dans les systèmes d'information les éléments relatifs à une souscription/résiliation de contrat.

La mise en service d'un nouveau logement et la résiliation d'un contrat de l'ancien logement sont des moments clés de la relation des clients avec EDF.

Depuis 2010, les clients peuvent initier leur mise en service sur internet. Toutefois, dans certains cas, ils ne possèdent pas leur relevé de compteur. Dans ces cas, des courriels de relance sont envoyés pour que le client complète son dossier en indiquant l'élément manquant (notamment le relevé de compteur). Il est prévu en 2014 de tester l'envoi de SMS ou courriel de rappel, pour les dossiers de mise en service qui ont été initiés par téléphone par les clients, et dont les relevés de compteur ne sont toujours pas parvenus à EDF après quelques jours.

3 Poursuivre l'attention portée aux délais d'encaissement des chèques et des TIP.

La Direction Commerce a continué de porter une attention particulière aux délais d'encaissement des chèques et TIP.

Ainsi, le site internet apporte désormais une information plus précise sur les délais de paiement par chèque/TIP et leurs modalités. Par exemple, il est rappelé que les règlements par chèque ou TIP doivent parvenir, au plus tard, à la date limite de paiement indiquée sur la facture. Il est aussi souligné que le TIP/chèque doit être signé et que les règlements postdatés sont retournés. Les nouvelles conditions générales de vente, applicables au 1er février 2014, clarifient également les modalités de paiement pour les clients payant par chèque ou TIP.

Certains clients envoient leur règlement à une adresse erronée. Jusqu'à présent, leur chèque/TIP leur était retourné. Courant 2014, EDF a revu son dispositif pour que les chèques/TIP soient encaissés au plus vite, quelle que soit l'adresse à laquelle le client l'envoie.

4 Porter une attention particulière aux clients dont le compte client fait l'objet de corrections de factures.

Depuis novembre 2013, tous les clients particuliers sont gérés dans le nouveau système de gestion des contrats. Cette fin de migration a permis une baisse notable des incompréhensions clients liées à des différences de facture.

5 Travailler à une politique pertinente en réponse aux demandes de dédommagement.

La politique de geste commercial a été rappelée à tous les conseillers clients début 2013. Ils disposent de marges de manœuvre, en cas de dysfonctionnement dont la responsabilité relève d'EDF, pour accorder un geste commercial aux clients.

6 Améliorer les délais de réponse aux réclamations.

Lors d'une réclamation téléphonique, EDF Commerce s'efforce de répondre de manière immédiate. Si des recherches complémentaires sont nécessaires à la compréhension du dossier, les conseillers clients s'engagent sur un délai de re-contact. Le suivi de ces engagements de re-contact s'est amélioré en 2013.

Lors du traitement d'une réclamation écrite, un accusé de réception par SMS est envoyé au client et lui précise le délai de réponse. Les délais de traitement des réclamations s'améliorent depuis plusieurs années. Sur l'année 2013, le taux de réponse en moins de 30 jours a augmenté de 10 points.

Par ailleurs, le Service Consommateurs reste un recours possible en cas d'insatisfaction persistante suite au traitement par les conseillers clients. Un chargé de satisfaction prend contact avec le client et lui communique ses coordonnées pour répondre à ses sollicitations, tout au long du traitement de la réclamation.

En 2013, EDF a préparé l'ouverture d'un canal de réclamation par internet pour les clients, qui devrait être expérimenté en 2014. Les clients auront accès à de nouveaux contenus en ligne pour trouver des réponses à leurs questions et pourront exprimer leurs réclamations par de nouveaux mode de contact.

7 Revisiter la rédaction des courriers de relance.

Dans le cadre de la Loi dite « Brottes », et dans un souci de prévenance, les lettres de relance envoyées aux clients en retard de paiement ont été revues pour intégrer les nouvelles dispositions réglementaires.

LES ACTIONS RECOMMANDÉES FIN 2012 À L'ÉGARD DE LA CLIENTÈLE DES PROFESSIONNELS POUR LA DIRECTION COMMERCE

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.
La date de départ du délai de règlement ne peut être modifiée en raison de la variable aléatoire et non maîtrisée par EDF Entreprises qu'est la distribution postale. Cependant, EDF Entreprises a organisé son dispositif de relance pour apporter de la souplesse à ses clients.
Par ailleurs, un pilotage plus étroit a été mis en place dans le cadre de la constitution du portefeuille unique Entreprises et Professionnels.

2 Maîtriser l'organisation du traitement des réclamations de premier et deuxième niveaux au moment du transfert de la clientèle des professionnels d'une Direction de marché à une autre.
Une politique de traitement des réclamations du marché Entreprises et Professionnels a été signée en juillet 2012, puis déployée en région.
Une procédure de traitement des réclamations du marché Entreprises et Professionnels a également été signée en juillet 2012 puis déployée en région.
Une étude de charge a été réalisée en collaboration avec la Direction de Marché des Particuliers pour renforcer les équipes des responsables de traitement des réclamations dans chaque région.



À PROPOS DE 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. Ceci a été corrigé pour le Tarif Jaune. L'opportunité d'étendre cette correction au Tarif est à examiner.
En ce qui concerne les clients au Tarif Bleu non résidentiel : les Conditions Générales de Vente du 1er janvier 2013 précisent que le contrat peut être résilié à tout moment sans pénalités. L'abonnement est facturé sur la durée réelle du contrat.
Quant aux clients au Tarif Jaune, une correction a été effectuée.
Pour les clients au Tarif Vert :
– En cas de résiliation anticipée avec successeur, le reliquat de prime fixe n'est pas facturé si le nouveau client souscrit une puissance au moins égale à celle du prédécesseur.
– Si la nouvelle puissance souscrite est inférieure à celle du prédécesseur, le calcul porte sur l'écart de puissance fonction de la durée restant à courir.
– En cas de résiliation pour un premier passage en offre à prix de marché, aucun reliquat pour résiliation anticipée n'est facturé.

2 Améliorer les explications fournies à propos des factures importantes de dépassement après un changement de compteur.
EDF mettra en place une information ciblée auprès du client dès lors qu'ERDF mettra à disposition la liste des clients concernés.
EDF a envoyé un courrier d'information à tous ses clients en Tarif Jaune dont la puissance souscrite est égale à zéro.
Le plan d'actions des Directions Commerciales Régionales prévoit des appels sortants pour accompagner le client autant que possible.

3 Accompagner l'émission de factures suivant des régularisations de pertes non techniques.
Pour les cas sensibles (acheminement supérieur ou égal à 5 000 euros HT), un processus spécifique est mis en place. Un dialogue s'établit avec le client avant l'envoi d'une facture.
Pour les cas non sensibles, ERDF envoie un courrier au client pour lui annoncer le dysfonctionnement.
Si la Perte Non Technique est supérieure à 15 % du montant total de la facture, le service facturation contacte le client pour lui annoncer la rectification.



PRINCIPES ET VALEURS

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. La Médiation du groupe EDF est aussi notifiée par la DGCCRF à Bruxelles depuis 2005.

Jocelyne Canetti a été nommée Médiateur du groupe EDF par le P.D.G. 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 Service 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 indépendance 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.

LES MEMBRES DU CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC

LISTE AU 31 DÉCEMBRE 2013

- 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'Éducation Nationale et de l'Enseignement Supérieur
- Le Médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurance
- Le Médiateur de France 2
- Le Médiateur des rédactions de France 3
- Le Médiateur des Programmes de France Télévisions
- Le Médiateur de GDF SUEZ
- Le Médiateur des Ministères de l'Économie, des Finances et du Budget
- Le Médiateur de la Mutualité Sociale Agricole
- Le Médiateur de Paris Habitat
- Le Médiateur du groupe La Poste, Le Médiateur de la Banque Postale
- Le Médiateur de la RATP
- Le Médiateur de la SNCF
- La Médiatrice de la Ville de Paris
- Le Médiateur de l'Eau

MEMBRES D'HONNEUR

- Le Défenseur des Droits
- Jean-Paul Delevoye, ex-Médiateur de la République
- Ivan Roth, ex-Médiateur de la RATP

CONCEPTION & RÉALISATION MISTIGRIS CRÉDIT PHOTOS : ©Médiathèque EDF. **P. 15 :** Bruno Conty,
P. 16 : Stéphanie Jayet, **P. 17 :** Christel Sasso, **P. 18 :** Julia Baier, **P. 19 :** Patrick Curtet, **P. 20/21 :** Julia Baier, **P. 23 :** Patrick Curtet,
P. 25 : Christophe Beauregard, **P. 26 :** Stéphanie Tetu, Magali Delporte, **P. 28 :** Christophe Beauregard,
P. 29 : Jean-Christophe Lespagnol, **P. 30 :** Sophie Brandstrom, **P. 31 :** Stéphanie Jayet, **P. 32 :** Éric Matheron Balay / Thinkstock

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

Réf. EDF005-2014 Le groupe EDF est certifié ISO 14001 Avril 2014

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***

EDF SA
22-30, avenue de Wagram
75382 Paris Cedex 08 - France
Capital de 930 004 234 euros
552 081 317 R.C.S. Paris
www.edf.com

L'énergie est notre avenir, économisons-la !