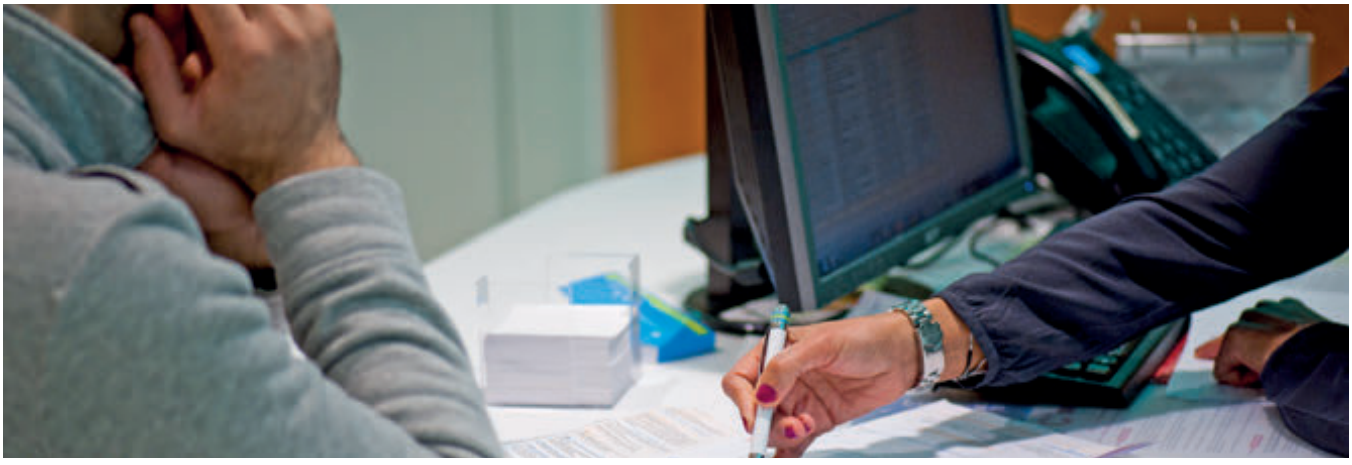
RAPPORT 2014
LE MÉDIATEUR DU GROUPE EDF







http://mediateur.edf.fr



Monsieur le Président,
En tant que nouveau Médiateur du Groupe, je vous présente les observations majeures faites par la Médiation concernant les relations entre EDF et ses parties prenantes.

Depuis plus de 15 ans, la Médiation du groupe EDF répond de manière de plus en plus adaptée aux sollicitations et aux attentes des parties prenantes externes du Groupe, et plus particulièrement des clients particuliers et des entreprises.
L'année 2014 n'a pas dérogé à cet objectif auquel nous consacrons tous nos efforts : mieux satisfaire nos clients, notamment ceux d'entre eux qui, du fait d'un contexte économique difficile, traversent une situation délicate.

TÉMOIGNAGES DE SATISFACTION

La Médiation est aujourd'hui à la fois plus connue et mieux comprise par nos concitoyens. L'ouverture des marchés de l'énergie, la complexité des offres, l'attente d'un traitement spécifique et individualisé expliquent en partie l'intérêt grandissant de nos clients pour la Médiation d'entreprise. La dégradation économique y participe également.
En 1999, la Médiation recevait moins de 400 demandes au total. En 2014, leur nombre a plus que décuplé avec 4 801 demandes parmi lesquelles 1 368 saisines ont été déclarées recevables. La forte augmentation des sollicitations souligne des progrès importants vis-à-vis des requérants : l'efficacité des moyens que nous avons mis à leur disposition pour contacter EDF et la meilleure accessibilité qui en découle, l'attention grandissante que nos clients accordent à leur relation avec notre entreprise. La hausse du taux de saisines recevables (+ 7 %) et la baisse du taux de saisines réorientées témoignent du fait que nos clients connaissent mieux le processus de saisine. À cet égard, près de la moitié de ces demandes s'effectue désormais par le portail internet du Médiateur, opérationnel depuis septembre 2013.
Alors que les recommandations de la Médiation n'ont pas force exécutoire, 93,5 % des requérants les acceptent, et les contestations formelles sont en baisse malgré un contexte économique tendu et un climat de défiance grandissant chez beaucoup de consommateurs.
Si certains de nos objectifs ont effectivement été atteints avec succès, notamment sur le délai de traitement et sur le thème de la prévenance qui était notre axe principal de travail en 2013, la persistance voire l'augmentation de certains types de litiges doit conduire le groupe EDF à se mobiliser.

JE RELÈVE TROIS FAITS SAILLANTS EN 2014 :

- le doublement des sollicitations liées à des difficultés de paiement,
- l'augmentation des saisines de la part des sous-traitants et fournisseurs,
- le nombre encore trop important de régularisations et rectifications de consommations donnant lieu à des factures qui peuvent mettre en déséquilibre des budgets déjà fragilisés par la situation économique.

1er fait saillant : Malgré un hiver 2013-2014 plus doux et donc une facture énergétique moins élevée, le nombre des saisines liées à des difficultés de paiement a encore augmenté pour les particuliers qui constituent la grande majorité des requérants. Ces sollicitations représentent un quart des demandes. Les entreprises et les professionnels, soumis à une activité économique tendue, ont été plus nombreux eux aussi à demander des facilités de paiement cette année.

2e fait saillant : Le nombre de saisines provenant de fournisseurs et/ou sous-traitants d'EDF dans le cadre d'achat de prestations a légèrement augmenté en 2014. Portant en général sur des sommes importantes, les litiges recevables sont traités en médiation « présentielle ».
En 2014, elles ont connu un taux de réussite de 100 %.

3e fait saillant : Au-delà des incidents de paiement, beaucoup de régularisations ont pour origine des dysfonctionnements de compteurs (le tiers des litiges) ou encore des incidents dans le relevé ou la transmission des index.

DAVANTAGE D'ÉCOUTE

Même si le nombre de ces litiges reste marginal par rapport aux 29 millions de clients d'EDF, leur importance croissante parmi les sollicitations que nous recevons nous incite à intensifier nos efforts en direction des clients les plus touchés.
Concrètement, les entités opérationnelles concernées du Groupe doivent apporter davantage d'écoute et de pédagogie aux cas qui leur sont soumis, et mettre en place des actions sur mesure pour les personnes, les entreprises et les professionnels qui les sollicitent.



De son côté, la Médiation travaille sur des pistes d'amélioration de la coopération avec les entités opérationnelles. À cet égard, j'ai souhaité initier un « Tour de France de la Médiation » dès la fin de l'année 2014 avec l'ensemble de l'équipe de la Médiation pour aller à la rencontre des opérationnels. Nos rencontres se poursuivent jusqu'en juin 2015.
Côté clients, le déploiement du compteur Linky constitue un mode de relève efficace, mais avant que l'ensemble du territoire soit couvert, des mesures doivent également être prises par EDF et par ERDF pour fiabiliser les actions de prévenance en amont de l'émission de factures atypiques qui multiplient le nombre de litiges.
Ma recommandation principale pour l'année 2015 concerne les régularisations de consommations, qui doivent être limitées. La Direction Commerce d'EDF ainsi qu'ERDF doivent prendre toutes les mesures appropriées pour optimiser la relève et la transmission des données au moins une fois par an.

CULTURE DE RESPONSABILITÉ

Nous travaillons par anticipation à la transposition de la Directive Européenne du 21 mai 2013 sur le Règlement Extrajudiciaire des Litiges de Consommation (RELC).
La finalisation de notre outil de gestion en ligne donne d'ores et déjà la possibilité à chaque requérant de connaître l'état d'avancement de son dossier.
Le rattachement de la Médiation à la Présidence du groupe EDF nous permet de travailler en toute indépendance.
Nous disposons d'un budget dédié.
Nous bénéficions d'une relation clarifiée et complémentaire avec le Médiateur National de l'Énergie.
Nous travaillons dans une indépendance d'esprit qui nous permet d'instruire chaque dossier en toute équité.
La Médiation du groupe EDF répond ainsi aux principaux critères définis dans la Directive. Ainsi initiée par l'Europe et la France, la Médiation offre une véritable opportunité pour faciliter la transition énergétique vers une culture de la responsabilité tant individuelle que collective. Cette opportunité passe par un dialogue authentique et confiant du groupe EDF vers ses clients aussi bien que vers ses Directions. La confiance réciproque en la bonne foi de chacun permet d'avancer plus sûrement et plus sereinement vers des solutions constructives et de renforcer les relations du client avec le Groupe.
En analysant au plus près les causes des litiges, en expliquant davantage les procédures encore mal comprises, en proposant des solutions qui répondent au mieux aux intérêts des parties, la Médiation participe pleinement au renforcement de cette confiance.
À ce propos, je veux saluer l'action de mes prédécesseurs et notamment de Jocelyne Canetti, Médiateur depuis septembre 2009, pour sa contribution à l'établissement d'un lien fort, vivant et constructif entre le Groupe, ses entités et ses clients. Qu'elle en soit ici chaleureusement remerciée.
Elle a pu s'appuyer sur une équipe solide, expérimentée et sensibilisée à l'établissement d'un dialogue fructueux et impartial entre toutes les parties.
Je vous remercie, Monsieur le Président, des moyens que vous m'accordez et qui me permettent d'exercer ma mission en toute indépendance et en toute impartialité.

Alain BRIÈRE
Médiateur du groupe EDF



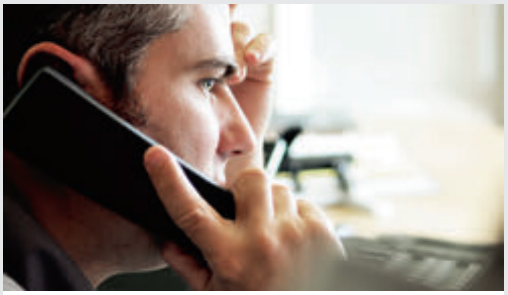
ÉCOUTE
RESPECT DES PERSONNES
ÉQUITÉ
IMPARTIALITÉ
RECHERCHE DE
SOLUTIONS AMIABLES
TRANSPARENCE
CONFIDENTIALITÉ
RESPECT DU CONTRADICTOIRE



Sommaire



LES FAITS MARQUANTS DE LA MÉDIATION
Page 06



L'ACTIVITÉ DU MÉDIATEUR
Page 09



LES CAUSES DE LITIGES
Page 13



LES RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR
Page 27



LES PRINCIPES ET VALEURS
Page 33



LA CHARTE DES MÉDIATEURS
Page 36

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

L'ACTUALITÉ DE LA MÉDIATION

RÈGLEMENT EXTRAJUDICIAIRE DES LITIGES DE CONSOMMATION

UNE DIRECTIVE QUI RENFORCE LA MÉDIATION

La Directive du 21 mai 2013 sur le Règlement Extrajudiciaire des Litiges de Consommation (RELC), qui doit être transposée en droit français au plus tard le 9 juillet 2015, assurera un niveau de protection des consommateurs plus élevé. Ce texte vise notamment à appliquer les mécanismes extrajudiciaires des litiges dans tous les secteurs d'activité et tous les pays de l'Union européenne. En étendant et en améliorant la Médiation, le législateur souhaite renforcer la confiance des consommateurs dans le fonctionnement du marché et améliorer la circulation des biens et des services.

En France, le Conseil des ministres du 16 juillet 2014 a décidé de recourir à l'ordonnance pour transposer la directive européenne, sans aller toutefois au-delà des dispositions prévues. « *(Le Conseil) souhaite reprendre strictement les dispositions de la Directive concernant son champ d'application, l'objectif de généralisation des mécanismes de médiation à tous les secteurs professionnels, les exigences de qualité du médiateur, les exigences de qualité de la procédure de médiation, l'information du consommateur et la mise en place d'une ou des plusieurs autorités publiques d'évaluation.* »

Des enjeux majeurs pour la Médiation du groupe EDF

La Directive européenne reconnaît la médiation d'entreprise à condition que celle-ci observe un certain nombre d'exigences spécifiques : le Médiateur doit être désigné, à l'issue d'une procédure transparente, par un organe collégial réunissant des représentants de consommateurs et des représentants de l'entreprise. Il doit disposer d'un mandat d'une durée minimale de trois ans. Pendant la durée de sa mission, il ne doit avoir aucun lien hiérarchique ou fonctionnel avec l'entreprise et disposer d'un budget distinct et spécifique. À la fin de sa mission, il ne doit pas travailler pour l'entreprise pendant une période de trois ans.

Autre enjeu important : rationaliser l'accès à la médiation. Un groupe de travail a été mis en place par la Directrice Générale de la DGCCRF en septembre 2013. Présidé par Emmanuel Constans, Médiateur des ministères économiques et financiers, ce groupe de travail a eu pour mission de dresser un état des lieux de la médiation en France, de sensibiliser les secteurs professionnels concernés et de dégager des orientations possibles au regard des exigences de la directive.

Une recommandation, parmi les treize formulées en mai 2014, précise « *qu'un litige de consommation ne peut donner lieu qu'à une seule médiation et que la recommandation du médiateur ne peut pas faire l'objet d'un recours devant un autre médiateur* ».

D'ores et déjà, le Médiateur du groupe EDF et le Médiateur National de l'Énergie, dès lors qu'ils identifient une saisine adressée à la foi à l'un et à l'autre, demandent au requérant de choisir un médiateur unique pour instruire son litige. Le Médiateur du groupe EDF déclare irrecevables les saisines ayant déjà fait l'objet d'une recommandation du Médiateur National de l'Énergie.



La procédure d'action de groupe est entrée en vigueur le 1er octobre 2014. Elle constitue une nouvelle voie d'action possible pour la défense des intérêts des consommateurs mais favorise toujours le recours à des dispositifs de médiation interne efficaces.

ACTION DE GROUPE

UN NOUVEAU DISPOSITIF DE DÉFENSE DES CONSOMMATEURS

Mesure phare de la loi Consommation du 17 mars 2014, la procédure d'action de groupe est entrée en vigueur le 1er octobre 2014. Elle constitue une nouvelle voie possible pour la défense des intérêts des consommateurs. Concrètement, cette procédure permet à un groupe de consommateurs ayant subi individuellement des préjudices matériels de demander réparation devant la justice. Ces préjudices, survenus lors de la vente de biens ou de la fourniture de services, doivent être dus à l'inexécution ou à la mauvaise exécution des obligations légales ou contractuelles d'un professionnel. L'action de groupe s'applique également aux préjudices causés par des pratiques anticoncurrentielles.

Les 15 associations nationales de consommateurs agréées sont désormais en mesure d'introduire une telle action devant les tribunaux de grande instance. Il reviendra au juge de statuer sur la responsabilité du professionnel, de définir les critères de rattachement au groupe pour les consommateurs lésés ainsi que les modalités d'adhésion, de fixer le montant de l'indemnisation et les mesures de publicité de la décision à prendre.

CLUB DES MÉDIATEURS

DES SERVICES EN AMÉLIORATION CONTINUE

Dans la perspective de la transposition de la Directive RELC et du Règlement RLL (Règlement en Ligne des Litiges de consommation), le Club des Médiateurs de Services au public a mis en place une plateforme d'orientation améliorée. Ainsi, le site internet du Club, déjà rénové et enrichi à l'automne 2013, propose désormais un formulaire en ligne aux requérants souhaitant régler un litige transfrontalier par la médiation. En fonction de la nature du différend, les internautes sont orientés vers le site du médiateur membre compétent du Club.

Une formation pour l'équipe de Médiation EDF

Dans ce cadre, le Médiateur du groupe EDF contribue activement aux travaux menés par le Club des Médiateurs. Les nouveaux membres de l'équipe de la Médiation du groupe EDF ont, cette année encore, bénéficié de la formation conçue par le Club des Médiateurs avec l'appui de l'Institut de formation des ministères économiques et financiers (IGPDE). Le Club des Médiateurs a également ouvert cette formation à des participants extérieurs intéressés par une formation théorique et pratique aux fondamentaux de la médiation.



10 médiateurs d'entreprises européens du secteur de l'énergie partagent leurs bonnes pratiques pour améliorer la satisfaction des consommateurs.

À noter qu'il existe une procédure simplifiée prévue pour les cas concernant les clients d'un même opérateur. Le juge pourra alors demander au professionnel d'indemniser directement les consommateurs lésés.

La médiation conserve toute sa place

Avant l'introduction d'une action de groupe puis au cours de la procédure, la médiation reste un recours possible. Le Gouvernement a souhaité faire de l'action de groupe une « arme de dissuasion » favorisant en premier lieu le recours à des dispositifs de médiation interne efficaces au bénéfice des consommateurs.

EEOG

UN PARTAGE DE BONNES PRATIQUES TOUS AZIMUTS

Afin d'améliorer la satisfaction des consommateurs, les Médiateurs européens d'entreprises du secteur de l'énergie regroupés au sein de l'EEOG (European Energy Ombudsman Group) organisent des rencontres régulières afin de partager leurs bonnes pratiques. Y sont représentés Endesa pour l'Espagne, Vattenfall pour la Suède, EDF et GDF Suez pour la France, Norges Energi pour la Norvège, Eon pour la Suède et la République Tchèque, Dong Energy pour le Danemark ainsi que EDP pour le Portugal et Tauron Polska Energia pour la Pologne.





ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS

DES RELATIONS DE CONFIANCE RÉAFFIRMÉES

À l'occasion de la réunion plénière du 11 avril 2014 sous la présidence d'Henri Proglio, les Associations de Consommateurs ont approuvé la nomination du nouveau Médiateur du groupe EDF, Alain Brière.

Cette rencontre a également été l'occasion de présenter en avant-première le Rapport Annuel 2013 du Médiateur.

À la suite de sa prise de fonction, Alain Brière a souhaité rencontrer individuellement les Présidents de chacune des Associations de Consommateurs agréées et a organisé une seconde réunion plénière qui a eu lieu le 12 novembre 2014 au Centre National Équilibre du Système géré par RTE. Les représentants des Associations de Consommateurs ont pu visiter le dispatching et se familiariser avec l'organisation du Transport de l'électricité.

Le Médiateur est responsable de l'animation des relations institutionnelles entre le groupe EDF et les Associations de Consommateurs, en complémentarité avec la Direction des Relations Externes, Consommateurs et Solidarité d'EDF Commerce. Les relations entre ERDF et les Associations de Consommateurs ont repris au cours de l'année 2014.

RELATIONS INTERNES

UNE COOPÉRATION PLUS EFFICACE AVEC LES PARTIES PRENANTES

Le Médiateur EDF a organisé le 8 avril 2014 un colloque réunissant plus de cent représentants du Groupe concernés par le traitement amiable des litiges. À cette occasion, le Président d'EDF a rappelé le rôle clé de la Médiation comme ultime instance de règlement amiable des litiges et comme caisse de résonance des « signaux faibles » liés aux difficultés rencontrées par les clients, fournisseurs et sous-traitants du Groupe. «*La médiation fait partie intégrante du service public, a-t-il précisé. Elle en constitue l'un des piliers. Elle permet de retisser le lien entre EDF et certains de ses clients ou fournisseurs quand les choses sont bloquées et que l'incompréhension mutuelle n'a pu être surmontée.*»

Son deuxième rôle, tout aussi fondamental, est d'alerter les directions concernées sur des dysfonctionnements internes qui empêchent de régler rapidement et de façon satisfaisante les problématiques des clients et des partenaires.

Des interventions de Médiateurs d'autres secteurs d'activité ont permis, à propos notamment de la radicalisation des comportements des consommateurs, d'éclairer la notion d'équité en médiation. Le Médiateur du groupe EDF a évoqué ses alertes et recommandations d'amélioration présentées dans son rapport annuel 2013. Les représentants du fournisseur EDF et du distributeur ERDF ont témoigné de la prise en compte de ces recommandations.

L'objectif de ce colloque était aussi de dégager au sein d'ateliers de travail des pistes d'amélioration de la coopération entre la Médiation et les entités opérationnelles du Groupe. Des rencontres et échanges plus nourris entre les entités permettraient par exemple de mieux faire connaître la Médiation, ses principes, son activité et ses modes de travail.

Dans cette perspective, Alain Brière a initié un « *Tour de France de la Médiation* ». L'ensemble de l'équipe de la Médiation s'est rendu à Marseille et à Lille en fin d'année 2014 à la rencontre des directions opérationnelles du Groupe. Ces rencontres se poursuivront jusqu'en juin 2015.



1

Alain Brière a souhaité rencontrer individuellement les Présidents de chacune des Associations de Consommateurs agréées et a organisé une seconde réunion plénière en novembre 2014.



Un processus de traitement mieux maîtrisé

En quinze ans, le nombre total de dossiers traités en médiation a été multiplié par dix. Cette année, l'activité de la Médiation a connu une hausse des saisines recevables de 7 % et une baisse des saisines réorientées. Des évolutions qui reflètent une meilleure connaissance du processus de saisine par les clients.

PLUS DE DOSSIERS RECEVABLES, MOINS DE DOSSIERS RÉORIENTÉS

DES REQUÉRANTS MIEUX INFORMÉS DES PROCESSUS DE SAISINE

En une année, le nombre de dossiers réorientés vers les directions du Groupe c'est-à-dire non recevables en l'état (voir encadré « Saisine recevable, saisine réorientée ») a baissé de 8 %. Cela s'explique notamment par la mise en place du traitement des réclamations du fournisseur EDF par internet, tant au premier qu'au deuxième niveau. Cette possibilité nouvelle constitue un moyen d'accès plus aisé et adapté aux exigences des clients. La baisse est également due à une meilleure connaissance de la part des requérants du processus de traitement amiable des litiges. Ils savent quelles instances interroger préalablement à la saisine du Médiateur. Ces étapes préalables sont clairement présentées sur le site internet du Médiateur et concourent à cette nécessaire pédagogie.
Pour leur part, les instances d'appel et particulièrement le Service Consommateurs d'EDF, ont accompli des efforts notables pour être mieux connus et plus facilement accessibles par les clients. ■

LES PROCÉDURES D'URGENCE EN BAISSE

L'absence de réponse écrite à une réclamation urgente peut être une motivation pour saisir le Médiateur. Un plaignant qui a dû formuler sa demande à plusieurs reprises, par téléphone et par courrier, sans être l'objet d'un véritable suivi, ou sans obtenir satisfaction, peut s'orienter vers un interlocuteur identifié, « *à visage humain* », auprès duquel il espère « *qu'il se passera enfin quelque chose* » et que sa demande sera examinée.
En l'occurrence, le Médiateur ne déclare pas pour autant ces saisines recevables dans la mesure où la réclamation n'a pas été traitée en instance d'appel (voire même au premier niveau). En revanche, il intervient pour qu'une réponse rapide soit apportée au plaignant et s'en assure au cas par cas. Le nombre de saisines motivées par cette situation tend à baisser. En 2014, la part des dossiers réorientés en Circuit Rouge représentait en moyenne 38 % des dossiers réorientés selon les Directions concernées. En effet, si des progrès significatifs ont été réalisés par la Direction de Marché des Clients particuliers, la part des dossiers réorientés en Circuit Rouge vers la Direction de Marché des Entreprises et Professionnels constitue pour sa part 53 %, 58 % pour les Systèmes Énergétiques Insulaires et 68 % pour ERDF. ■



QUI SAISIT LE MÉDIATEUR ?

La très grande majorité des litiges provient des **clients particuliers** qui représentent 91 % des dossiers instruits en Médiation.
En 2014, les contrats des **clients professionnels d'EDF** ont migré vers la Direction de Marché des Clients Entreprises et leur identification en tant que tels n'est donc plus pertinente. Globalement le nombre de sollicitations du Médiateur relatives à ces clients désormais gérés par EDF Entreprises a augmenté de 13 %. En revanche, les saisines recevables en médiation ont légèrement diminué (–32 %). Concernant les syndics de copropriétés, le nombre de dossiers recevables a toutefois augmenté de 36 % entre 2013 et 2014.
Le nombre de sollicitations reçues de la part des **producteurs d'électricité** (et particulièrement d'électricité photovoltaïque) a baissé de 31 % entre 2013 et 2014. Le nombre de dossiers recevables en médiation reste quant à lui stable (de l'ordre d'une quinzaine de dossiers).
Le traitement des litiges entre EDF et ses f**ournisseurs et sous-traitants** est une particularité du Médiateur du groupe EDF. Les sollicitations pour ce type de litiges restent encore très marginales mais leur progression reflète une meilleure connaissance et reconnaissance des bénéfices d'un mode amiable de résolution des conflits. Entre 2013 et 2014, le nombre de ces saisines a augmenté de 60 %. ■

LES SAISINES DIRECTES FORTEMENT PRIVILÉGIÉES

La part des saisines directes, c'est-à-dire sans intermédiaire, reste très largement majoritaire, mais a légèrement baissé entre 2013 et 2014, passant de 91 à 87 %. En revanche, le nombre de dossiers adressés par des **associations de consommateurs** a augmenté de 52 % et ceux portés par des **conciliateurs de justice** ont été multipliés par deux. Les dossiers adressés par des **avocats** ainsi que par des **compagnies d'assurances** ont également été plus nombreux cette année.
Parmi les dossiers instruits par le Médiateur figurent aussi ceux qui lui ont été transmis par le **Défenseur des Droits** (+25 % entre 2013 et 2014), par les Médiateurs de la **Médiation Interentreprises et de la Sous-traitance** (+33 %), ainsi que par le **Médiateur National de l'Énergie** qui, depuis la fin de l'année 2014, oriente vers le Médiateur du groupe EDF les plaignants dont le litige n'entre pas dans son champ de compétence. Enfin, une vingtaine de dossiers ont été confiés au Médiateur du groupe EDF suite à une insatisfaction du plaignant manifestée auprès du **Président du groupe EDF** et sont en légère baisse (–7 %). ■

LES SAISINES VIA INTERNET EN PROGRESSION CONTINUE

En septembre 2013, le Médiateur du Groupe a mis en place un nouvel outil de saisine en ligne des litiges. Au-delà d'un simple mode de saisine en phase avec les outils de communication désormais couramment utilisés, cette plateforme propose un suivi de l'avancement du traitement du litige dans un espace sécurisé. Il permet au requérant de dialoguer de manière plus fluide avec le Médiateur. De même, le Médiateur propose aux entités opérationnelles du Groupe un portail personnalisé, sécurisé et confidentiel.
Le Médiateur note toutefois que si ce mode de communication électronique est grandement facilitant pour les différentes parties, le requérant ne formule pas sa saisine de manière aussi précise et exhaustive que par courrier. Cette situation peut



générer des allers-retours supplémentaires afin d'obtenir du demandeur l'ensemble des pièces démontrant la recevabilité du dossier et, le cas échéant, nécessaires à la bonne instruction du litige. Au final, 40 % des saisines étaient déposées via internet en 2013. Leur part est passée à 47 % en 2014.
La consultation des pages concernant le Médiateur poursuit elle aussi sa croissance (+9 %) avec une moyenne de près de 4500 visites mensuelles. ■

PLUS DE LA MOITIÉ DES LITIGES DÉPASSENT 1000 EUROS

En 2013, le montant moyen des litiges atteignait 2 000 euros. En 2014, ce montant moyen reste stable mais les différends sur des montants supérieurs à 1 000 euros progressent à 54 % alors qu'ils représentaient à peine la moitié en 2013. Ces montants correspondent généralement à des régularisations de facturation ou à des rectifications de consommations suite à un dysfonctionnement du compteur. ■

30 %
des demandes ont été considérées comme recevables en 2014, soit le double de 2010.

60 %
c'est l'augmentation des saisines de fournisseurs et sous-traitants.

SAISINE RECEVABLE OU SAISINE RÉORIENTÉE ?

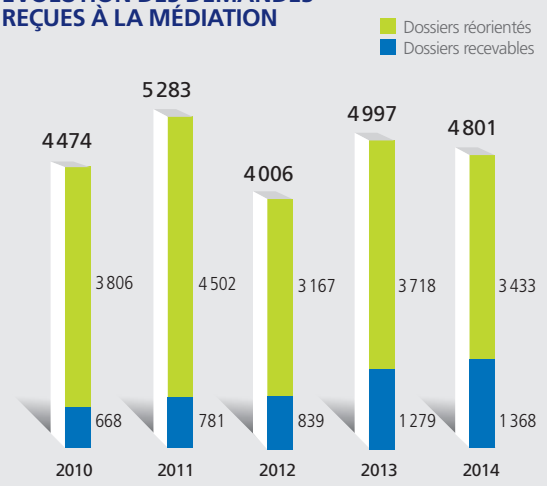
Une saisine est déclarée RECEVABLE par le Médiateur du groupe EDF lorsque le niveau local puis le niveau national ont, l'un à la suite de l'autre, apporté une réponse écrite à la réclamation formulée par le requérant. Dans ce cas, le Médiateur étudie le dossier dans toutes ses composantes, questionne les parties puis recherche une solution équitable. Il apporte ensuite une réponse écrite sous la forme d'une recommandation, les parties restant libres de la mettre en œuvre ou pas.

Une saisine est déclarée RÉORIENTÉE lorsque le litige n'a pas fait l'objet d'une réponse au niveau local et/ou national par le service compétent. Le Médiateur le signifie alors au requérant et transmet la demande aux bons interlocuteurs. Lorsque la réclamation initiale est restée plus de deux mois sans réponse, ou lorsque la demande présente un caractère d'urgence (coupure imminente par exemple) la réorientation est effectuée dans le cadre d'un circuit spécifique, le Circuit Rouge, pour être traitée plus rapidement par les instances d'appel.

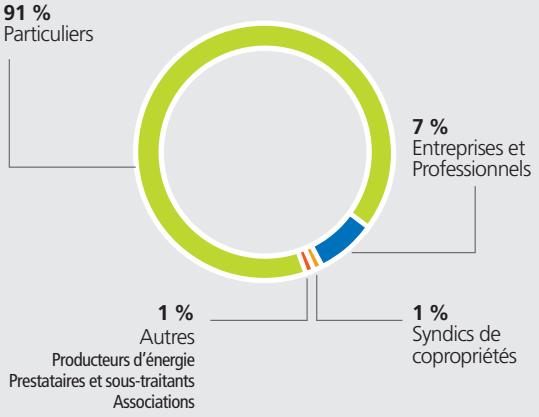
Dans tous les cas, grâce au portail internet mis en place par le Médiateur en septembre 2013, les plaignants reçoivent l'assurance de la prise en charge de leur demande et bénéficient d'une information régulière sur l'avancée de son traitement.

FOCUS

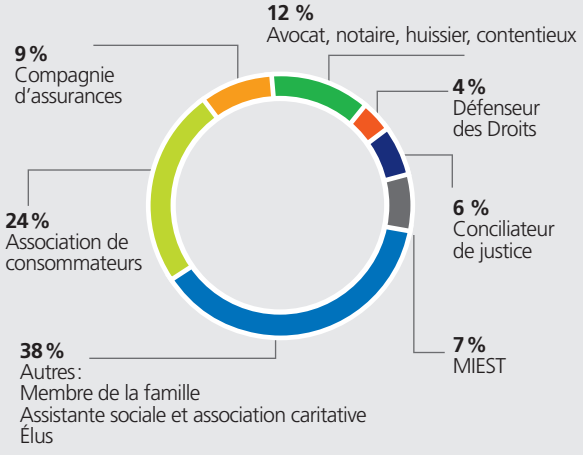
ÉVOLUTION DES DEMANDES REÇUES À LA MÉDIATION



TYPE DE DEMANDEURS POUR LES DOSSIERS RECEVABLES



INTERMÉDIAIRES POUR LES DOSSIERS RECEVABLES



PLUS DE RÉPONSES EN MOINS DE TEMPS

Le Médiateur a émis 1 414 recommandations en 2014, soit une augmentation de 20 % par rapport à l'année 2013. Malgré cette activité accrue et des dossiers plus complexes à instruire, 90 % des recommandations ont été émises dans un délai inférieur à deux mois, soit un taux supérieur à l'objectif d'efficacité fixé à 80 %. Le délai moyen de traitement des litiges s'établit à 53 jours.

En 2014, le Médiateur a donné satisfaction totale ou partielle à la demande d'un requérant dans 67 % des cas. Le Médiateur a confirmé les éléments communiqués par l'instance d'appel mais, dans un souci d'équité et pour mettre un terme au litige, a été amené à proposer un geste ou une disposition complémentaire dans un plus grand nombre de cas (+7 %).

La part des saisines déclarées irrecevables après examen reste stable : 3 %. Ces saisines concernent notamment des litiges pour lesquels le Médiateur National de l'Énergie avait déjà été saisi. En effet, le Médiateur du groupe EDF a choisi de mettre en application la recommandation du groupe de travail sur la transposition de la Directive européenne sur le Règlement Extrajudiciaire des Litiges qui préconise qu'un même litige ne puisse donner lieu qu'à un seul traitement en médiation (voir L'actualité de la Médiation en page 06).

LES CONTESTATIONS DE RECOMMANDATIONS EN BAISSE

Par nature, une recommandation en médiation n'a pas force exécutoire. En effet, les parties restent libres de suivre ou pas la recommandation émise par le Médiateur et de recourir éventuellement à la voie judiciaire. Dans la pratique, le Médiateur observe une baisse des contestations formelles des requérants (–1 point par rapport à 2013).

Dans le même temps, les requérants expriment plus volontiers leurs **remerciements** (de 13 % en 2013 à 15 % en 2014).

Depuis cinq ans, le Médiateur du groupe EDF mène une enquête auprès des personnes ayant fait appel à ses services. Celles-ci ont alors l'occasion d'**exprimer leur perception** du traitement de leur litige par le Médiateur. Les résultats observés en 2014 apparaissent meilleurs que ceux de l'année 2013. Pour autant, ils restent marqués par un contexte économique tendu et par l'évolution du comportement des consommateurs qui se durcit dans un climat de défiance. Même si elle est équitable et impartiale, la solution proposée par le Médiateur intervient après un parcours souvent long, parfois douloureux, et émotionnellement chargé pour certains clients particuliers.

Pour ces personnes, l'intervention du Médiateur est jugée utile dans un cas sur deux, et le plaignant conseillerait à son entourage de recourir au Médiateur du groupe EDF si l'occasion se présentait dans 65 % des cas.

VERBATIMS

« Je remercie Le Médiateur pour sa réponse, ainsi que la personne en charge du dossier pour sa compétence et son amabilité. C'est important, lorsqu'on rencontre des difficultés, d'avoir des interlocuteurs compréhensifs et agréables. »

« J'ai apprécié votre souci de précision, de clarté et d'équité. Je vous remercie vivement d'avoir mené ce dossier à bonne fin. »

« Je tiens à vous remercier sincèrement de votre intervention et me réjouis qu'elle ait permis de résoudre le litige opposant le Groupe X à EDF: merci d'avoir concouru à la continuité de cette belle entreprise. »

« Vous nous avez écoutés, avez entendu nos réelles difficultés et réussi avec recul et pragmatisme à dénouer la situation. »

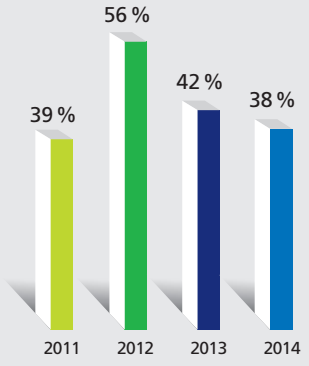
« Je vous remercie pour votre intervention décisive et vos réponses sans délai et vous félicite pour cette organisation qui fait honneur à l'entreprise. »

« Vous avez résolu ce dossier tout de même complexe de manière exemplaire. Soyez en remerciés, c'est méritoire ! »

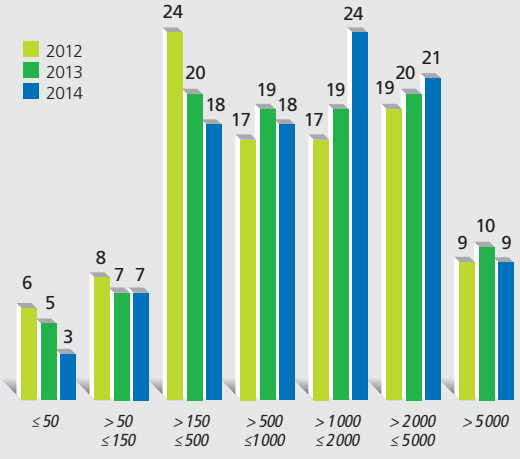
« Nous venons de recevoir votre recommandation avec vos explications complètes et bien compréhensibles. Nous vous sommes très reconnaissants pour la proposition que vous avez formulée et vous remercions pour votre intervention. »

FOCUS

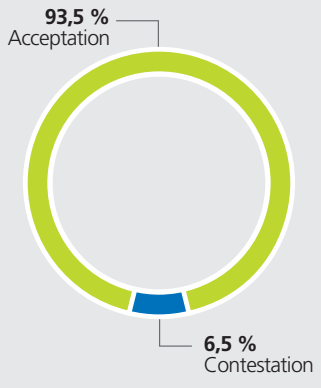
PART DES DEMANDES RÉORIENTÉES EN CIRCUIT ROUGE



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



TAUX D'ACCEPTATION DES RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR



Les régularisations « à l'index »

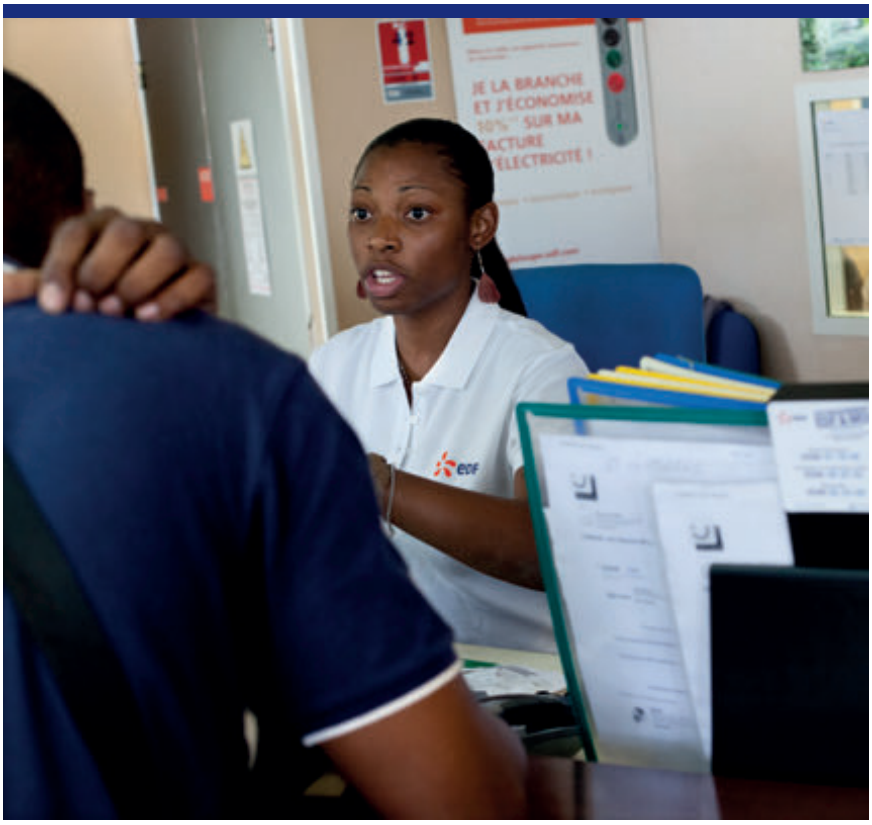


Plusieurs litiges traités par le Médiateur en 2014 sont présentés à titre d'exemple dans ce chapitre. Tous les éléments des dossiers évoqués dans ce rapport ne sont bien sûr pas développés dans leur intégralité. Ces cas individuels ne peuvent donc pas constituer un précédent ou une référence pour des requérants qui y trouveraient des similitudes apparentes avec leur propre situation.

DEUX FOIS PLUS DE LITIGES LIÉS À DES RÉGULARISATIONS EN 2014

FOURNISSEURS ET SOUS-TRAITANTS, MÉDIATION PRÉSENTIELLE

Le nombre de sollicitations pour des litiges mettant en cause EDF dans le cadre d'achat de prestations avec des fournisseurs et/ou sous-traitants a légèrement augmenté en 2014. Ces litiges portent principalement sur des enjeux financiers importants : dès lors qu'ils sont recevables, ils sont traités en médiation « présentielle ». Le processus de médiation repose alors sur une écoute équilibrée des deux parties et sur l'organisation d'une ou de plusieurs réunions au cours desquelles le Médiateur amène les parties à formuler leur propre solution qui soit susceptible de mettre un terme au litige. En 2014, ces médiations ont connu un taux de réussite de 100 %. ■



LITIGES DES PRODUCTEURS PHOTOVOLTAÏQUE, LA BAISSE SE POURSUIT

La forte diminution du nombre de sollicitations adressées au Médiateur par des producteurs d'électricité photovoltaïque s'est confirmée en 2014. Ces dossiers ne concernent plus que 1 % de l'ensemble des dossiers reçus par la Médiation EDF. La plupart de ces sollicitations a été réorientée car les litiges qui y étaient évoqués n'avaient pas fait l'objet d'une réponse par la Mission Obligation d'Achat d'EDF, l'instance d'appel sur ce sujet.

Les litiges traités par le Médiateur en 2014 concernent pour la plupart les rejets opposés à des demandes de majorations tarifaires prévues par l'arrêté du 7 janvier 2013, lorsque les panneaux installés proviennent de l'Espace Économique Européen. Cette majoration pouvait être obtenue, dès lors qu'un certain nombre de conditions strictement encadrées par le législateur avaient été remplies avant la mise en service de ces installations. Les cas portés à la connaissance du Médiateur comportaient à chaque fois une non-conformité avec les critères édictés par les Pouvoirs Publics. Le bien-fondé des rejets a été confirmé.

Dans une moindre mesure, le Médiateur a été sollicité pour des litiges persistants liés au moratoire de décembre 2010, ainsi que pour quelques litiges sur des prestations réalisées par EDF EnR. ■

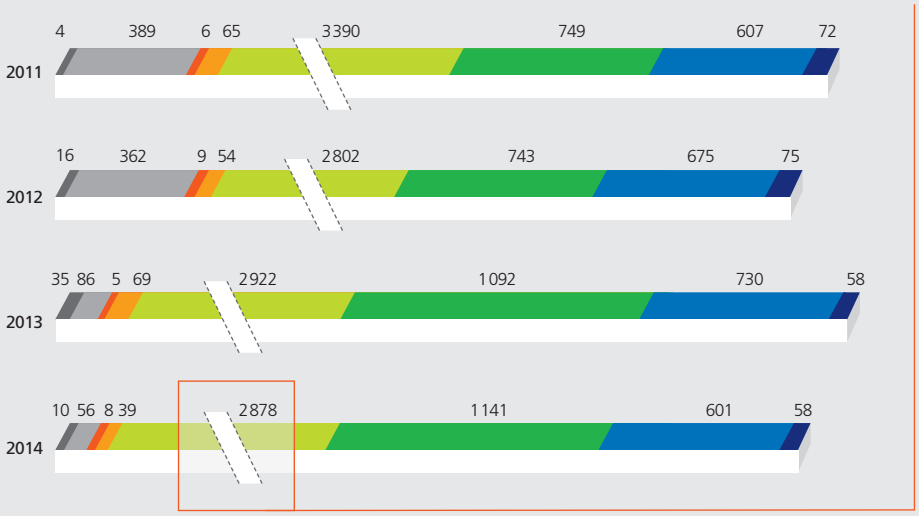
UNE BAISSE DES LITIGES CONFIRMÉE POUR SEI*

Globalement le nombre de saisines reçues par le Médiateur concernant les clients de SEI a chuté de 23 % entre 2013 et 2014. Le nombre de dossiers recevables en Médiation connaît à lui seul une baisse de 25 %. Comme en métropole, les litiges portent majoritairement sur des factures rectificatives émises suite à des dysfonctionnements de compteur. Figurent également parmi les dossiers instruits en Médiation des litiges portant sur la souscription ou la résiliation de contrat. ■

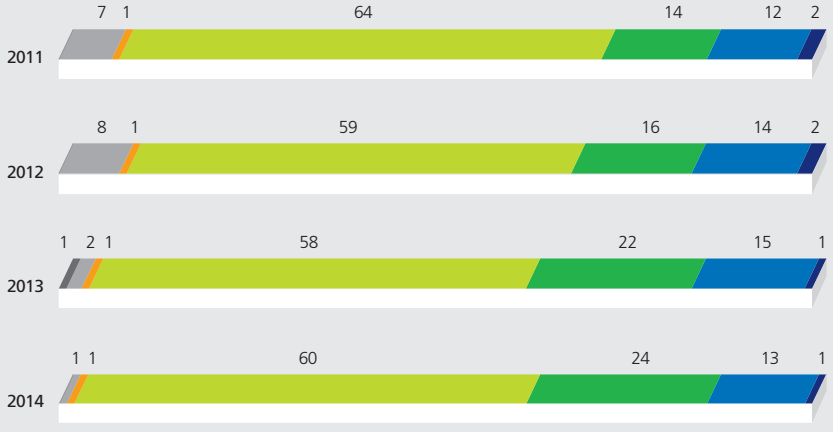
** La Direction des Systèmes Énergétiques Insulaires assure la représentation d'EDF sur les territoires insulaires : Corse, Archipel de Guadeloupe, Guyane, Martinique, Ile de la Réunion, Saint Pierre et Miquelon. EDF SEI y exerce toutes les activités de service public de l'électricité, depuis la production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

FOCUS

RÉPARTITION DES DEMANDES REÇUES EN NOMBRE

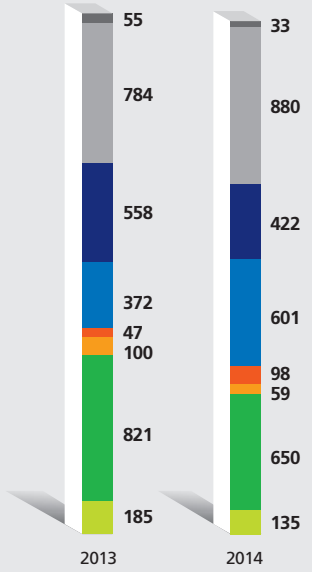


RÉPARTITION DES DEMANDES REÇUES EN %



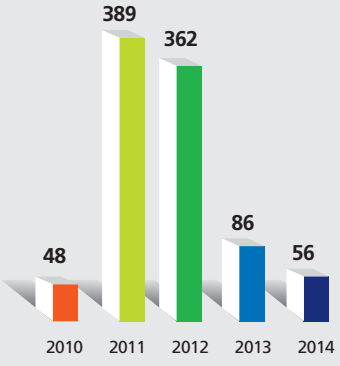
- Divers
- Producteurs d'électricité
- Prestataires du groupe EDF
- Action commerciale
- Vie du contrat (relevé, qualité relation clientèle, tarifs, facturation)
- Paiements
- Exploitation du réseau (travaux, mise en service, branchements, sinistres, qualité de fourniture)
- Ouvrages (lignes, postes,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

ZOOM SUR LA VIE DU CONTRAT



- Remboursement non réalisé
- Souscription / résiliation de contrat
- Qualité des relations avec la clientèle / accueil / information du client
- Tarifs / Conseil tarifaire / Application des tarifs / Mouvements de prix
- Problèmes liés à l'estimation des index – Régularisations de facturation
- Facture jugée excessive ou erronée
- Rectification de consommation suite à dysfonctionnement de compteur
- Rectification de consommation suite à constat de fraude

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





21 %

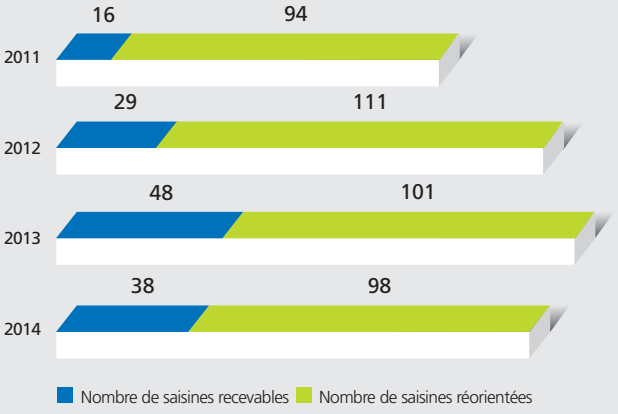
c'est la baisse du nombre de litiges portant sur des anomalies de facturation gaz naturel.

GAZ NATUREL, DES RÉGULARISATIONS TARDIVES

L'année 2013 avait été marquée par une forte augmentation des litiges relatifs à des contrats de fourniture de gaz naturel, notamment suite à des anomalies de facturation. Celles-ci ont été corrigées, conduisant à une baisse de 21 % du nombre de ces litiges. En 2014, seuls des litiges portant sur des régularisations de consommation ont persisté. Si des index ont effectivement été relevés par GrDF, ils n'ont pas été repris en facturation et ont conduit à des régularisations tardives.

FOCUS

NOMBRE DE SAISINES RELATIVES AUX CONTRATS DE FOURNITURE DE GAZ NATUREL



CAS CLIENT

Monsieur F. conteste la facture de résiliation de son contrat de fourniture de gaz naturel, facture qu'il juge exorbitante au regard des précédentes. À l'analyse de son dossier, le Médiateur constate que les index pris en compte dans la facturation ont été identiques depuis la mise en service de son installation et ce, durant les trois années de vie de son contrat et jusqu'à sa résiliation. Le plaignant n'a donc réglé aucune consommation en gaz durant ces trois années et la facture de résiliation du contrat a généré une régularisation de sa consommation d'un montant de près de 5000 €. Le compteur n'étant pas accessible, le Médiateur constate que les courriers d'annonce de passage du releveur ont bien été envoyés à Monsieur F. Cependant, le Médiateur observe que Monsieur F. n'a pas transmis d'index auto relevés et n'a pas donné accès à son compteur, ce qui lui aurait évité la situation dans laquelle il se trouve. De plus, le Médiateur considère que la facturation nulle en gaz aurait dû alerter le plaignant. Pour autant, GrDF n'a pas généré d'index estimés qui auraient réduit d'autant la facture de régularisation. Les différentes erreurs de facturation d'EDF réalisées à la suite n'ont pas permis au plaignant de mieux comprendre sa situation.

Le Médiateur recommande à GrDF d'accorder à Monsieur F. un montant forfaitaire au titre des désagréments occasionnés. Par ailleurs, le Médiateur considère le geste commercial déjà octroyé par EDF comme satisfaisant et recommande à EDF d'accorder un échéancier de paiement à Monsieur F.

DIFFICULTÉS DE PAIEMENT : UN QUART DES SOLLICITATIONS

Dans un contexte économique difficile, l'accompagnement des personnes vulnérables est une priorité. Le Médiateur préconise encore plus d'écoute, de pédagogie et la mise en place d'actions sur mesure pour ces clients. 2,6 millions de clients bénéficient du Tarif Première Nécessité (TPN), y compris les clients des Systèmes énergétiques insulaires. Selon l'Observatoire National de la Précarité Énergétique (ONPE), un Français sur cinq éprouve des difficultés pour payer ses factures d'électricité ou de gaz.

INSTAURATION DE LA TRÊVE HIVERNALE

Le 27 février 2014 a été publié le décret relatif à la procédure applicable en cas d'impayé des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau. L'article 13 de la loi Brottes étend à l'ensemble des consommateurs domestiques le dispositif de la trêve hivernale. Le décret précise les conditions dans lesquelles les fournisseurs d'électricité peuvent néanmoins procéder à une réduction de la puissance fournie. Elle ne peut pas être appliquée aux clients bénéficiant des tarifs sociaux. EDF a souhaité étendre cette disposition aux clients ayant bénéficié au cours des douze derniers mois d'une aide du Fonds Solidarité Logement ou d'un autre organisme social.

PRÉCARITÉ : FORTE AUGMENTATION DES SOLLICITATIONS

Malgré un hiver 2013-2014 plus doux et donc une facture énergétique moins élevée, l'année 2014 a vu une nouvelle augmentation des saisines relatives aux difficultés de paiement. En avril 2014, à l'issue de la trêve hivernale, le Médiateur note une recrudescence des sollicitations pour obtenir des échéanciers de paiement ainsi que des appels au secours de clients ayant reçu un avis de suspension de leur fourniture d'électricité. Le Médiateur a pu constater qu'un dispositif spécifique (Prestation Prévention Coupures et Médiation – PPCM) était activé par les services d'ERDF dans certaines régions et mériterait d'être étendu à celles qui n'en bénéficient pas. Le PPCM laisse en effet aux techniciens d'ERDF une ultime possibilité de ne pas couper des clients dans une situation de grande précarité.

CAS CLIENT

Monsieur et Madame B. font appel au Médiateur en avril 2014 à l'issue de la trêve hivernale, dans le cadre du règlement de leur dette qui s'élève à plus de 2000 €. Bénéficiaires du TPN, ils demandent un délai pour régler cette somme et poursuivre parallèlement leurs démarches auprès des services sociaux. À l'analyse, il s'avère que cette dette fait suite à un cumul de factures impayées depuis 2013. En septembre 2013, les services d'EDF avaient accordé à Monsieur et Madame B. une facilité de paiement pour régler la somme de 1 500 €. Or, ils n'ont pas réussi à respecter cette facilité de paiement et la dette s'est alourdie.

Dans ce cas particulier, le Médiateur recommande à EDF de proposer un nouvel étalement de paiement sur un délai plus long, compatible avec les possibilités du ménage.

SURENDETTEMENT : MIEUX ACCOMPAGNER LES CLIENTS

Le Médiateur constate de plus en plus de situations où le client a déposé un dossier de surendettement auprès de la Banque de France. Ces situations peuvent être sources de litiges quand le montant déclaré de la dette n'est pas clair dans l'esprit du client. Aussi, des explications très précises doivent être apportées quant aux droits et obligations de chacun, débiteur et créancier.
Par ailleurs, la déclaration de toutes les créances d'EDF constitue un des moyens à généraliser pour aider ces personnes en grande précarité. Il est important d'établir un échange préalable entre les services d'EDF et les personnes dont le dossier est en cours d'examen à la Banque de France, notamment pour s'assurer que toutes les créances d'EDF sont bien déclarées. Une des actions possibles serait, après un contact, de démensualiser ces clients de manière temporaire afin de déclarer la totalité de la dette.

CAS CLIENT

Madame A. sollicite le Médiateur dans le cadre de la déclaration de sa dette à la Banque de France. La Commission de surendettement du département B de la Banque de France a demandé à EDF de déclarer le montant de la dette au 4 juin 2014. Madame A. reçoit une facture annuelle d'EDF datée du 5 juin 2014 d'un montant de 542,35 €.

Le Médiateur constate que la facture du 5 juin 2014 n'a pas été prise en compte dans l'examen du dossier à la Banque de France du fait de son émission postérieure à la date limite du 4 juin 2014. Or, cette facture prend en compte des consommations antérieures à cette date. Au regard de la situation de la plaignante, le Médiateur recommande à EDF de déclarer l'intégralité des dettes de Madame A.



GRANDE PRÉCARITÉ, UN SUIVI « SUR MESURE »

Pour les personnes en situation délicate et fragile, le Médiateur préconise un traitement sur mesure avec écoute et suivi. Il est également essentiel d'inciter ces foyers à transmettre leurs index afin qu'ils connaissent leur consommation réelle et soient facturés au plus juste. ■

RÉGULARISATION DE CONSOMMATIONS AVEC UN COMPTEUR ACCESSIBLE : L'ENTREPRISE RESPONSABLE

Le nombre de dossiers instruits en médiation sur ce sujet a presque été multiplié par deux entre 2013 et 2014.
Il est important de différencier les situations selon que le compteur est accessible ou pas. Si le compteur est accessible, la responsabilité incombe exclusivement à l'entreprise. La relève doit effectivement être réalisée une fois par an et donner lieu à une facturation une fois par an. Une régularisation de consommation est d'autant plus mal vécue par un client qui a investi dans un dispositif de télérelève. Un dysfonctionnement de ce dispositif, qui peut lui aussi être à l'origine de régularisations, doit évidemment être détecté et réparé au plus tôt. ■

CLIENTS MENSUALISÉS, DES RÉGULARISATIONS MAL COMPRISES

Parmi les dossiers instruits en médiation en 2014, le Médiateur relève de nombreux cas de clients qui ont choisi de payer leur facture par prélèvement mensuel et qui contestent des factures de régularisation d'un montant souvent très élevé. Ces clients, qui ont réglé régulièrement leurs échéances mensuelles, ne comprennent pas la cause d'une telle régularisation. Il est donc essentiel qu'ERDF mette en œuvre tous les moyens nécessaires pour réaliser les relevés d'index et détecte au plus tôt les anomalies présentes sur le relevé. Il est également indispensable que les index transmis par ERDF soient pris en compte dans la facturation d'EDF. ■

CAS CLIENT

Monsieur R. conteste sa facture annuelle de régularisation qui se monte à près de 9000 euros. Pourtant, son compteur est accessible via un boîtier de télé report (BTR). Monsieur R. a opté pour un mode de paiement mensuel de ses factures avec une facture annuelle de régularisation en février. Lors de son analyse, le Médiateur constate que Monsieur R. a souscrit un contrat en électricité en 2010. Les index n'ont pas pu être relevés par ERDF depuis la mise en service du contrat de Monsieur R. suite à une panne de son BTR. De plus, une fois le BTR réparé en 2012, ERDF n'a pas retenu les index des deux relevés réels suivants, ces derniers étant très élevés par rapport aux index estimés générés précédemment.
Lorsque les index ont été transmis par ERDF au bout de trois ans d'index estimés, le fournisseur EDF ne les a pas pris en compte dans la facture annuelle de février 2013. Monsieur R. ayant un mode de paiement mensuel de ses factures, les index ERDF n'ont été pris en compte qu'à la facture annuelle suivante de février 2014 et ont donc permis de régulariser quatre années de factures sur index estimés.
Même si cette facture de régularisation correspond bien à la consommation réelle de Monsieur R., le Médiateur considère que les manquements des services d'EDF et d'ERDF n'ont pas permis à Monsieur R. de gérer son budget énergétique. ERDF n'a pas exploité au mieux les moyens de détection des anomalies dont elle dispose et a donc tardé à détecter la panne du BTR. En outre, les services d'EDF n'ont pas pris en compte les index réels pourtant en leur possession sur la facture annuelle.

Le Médiateur recommande à ERDF d'annuler une partie des consommations et d'accorder à Monsieur R. un montant forfaitaire au titre des relevés mal réalisés. De plus, le Médiateur recommande à EDF d'accorder un montant forfaitaire au titre de la non prise en compte des index transmis par ERDF dans la facture de février 2014 avec un échéancier de paiement.

RELÈVE, FAVORISER LES PARTENARIATS

Si le compteur n'est pas accessible, il est important d'alerter le client sur la nécessité de laisser libre l'accès à son compteur. Des actions menées à titre expérimental par ERDF dans certaines régions ont abouti à divers partenariats, notamment avec La Poste. L'entreprise peut également envoyer des courriers recommandés pour alerter le client sur la nécessité de laisser ERDF accéder à son compteur et/ou communiquer ses index par les différents moyens à sa disposition (photo du compteur, site internet, carte d'auto-relevé). ■

AVEC LES PHOTOS DE COMPTEURS, DES INDEX FIABILISÉS

L'envoi d'index auto relevés par le client lui-même peut permettre d'éviter le recours à des index estimés lorsqu'un compteur n'est pas librement accessible depuis la voie publique. Toutefois, les valeurs communiquées par les clients se révèlent parfois erronées du fait d'une erreur de lecture ou de retranscription. Le Médiateur recommande donc de systématiser l'envoi de photographies du compteur afin de sécuriser la lecture des index affichés sur les cadrans du compteur. De même, il recommande au Distributeur et au Fournisseur de développer et fiabiliser les moyens de communication électroniques pour la réception des index des clients. ■



CAS CLIENT

Monsieur L. conteste sa facture de régularisation annuelle de mai 2014 car elle porte sur un volume d'électricité anormalement élevé. Cette facture a été établie sur la base d'index auto relevés par Monsieur L. car son compteur n'est pas librement accessible et le releveur d'ERDF n'a donc pas pu lire les index.
Il s'avère également que les index de mai 2013 ont été auto relevés mais communiqués trop tard pour être repris en facturation. La facture de mai 2013 a donc été établie sur la base de consommations estimées.
Une vérification visuelle du compteur a été effectuée par ERDF en août 2014 et a permis de confirmer la consommation totale enregistrée depuis la dernière relève de novembre 2012.
Après avoir analysé les index auto relevés sur les cadrans des Heures Creuses et des Heures Pleines par Monsieur L. en mai 2013, novembre 2013 et mai 2014, le Médiateur constate plusieurs incohérences dans les valeurs transmises, deux d'entre elles se révélant inférieures aux valeurs lues six mois plus tôt. Des erreurs de lecture ont par conséquent été commises par Monsieur L. Toutefois, Monsieur L. a joint à sa saisine une photographie de son compteur prise en juin 2014, laquelle fait état de valeurs d'index cohérentes avec celles utilisées par la facture de régularisation annuelle de mai 2014 ainsi qu'avec celles relevées deux mois plus tard par ERDF.

Ces éléments permettent au Médiateur de confirmer le bien-fondé des volumes de consommation d'électricité globalement pris en compte par les factures de mai 2013 et mai 2014, cette dernière venant toutefois régulariser l'estimation de consommation utilisée par les services commerciaux d'EDF en mai 2013.
Pour autant, au regard des erreurs existantes dans les index auto relevés par Monsieur L., il n'est pas certain que l'utilisation des index transmis par Monsieur L. en mai 2013 aurait permis de facturer à cette date une consommation correspondant à la réalité des volumes consommés.



DYSFONCTIONNEMENT DE COMPTEUR : UN TIERS DE LITIGES

Parmi les différends soumis au Médiateur en 2014 figurent plusieurs situations dans lesquelles les compteurs ont été remplacés et les clients ont reçu une rectification de leur consommation. Dans de nombreux cas, les clients contestent ces rectifications qu'ils jugent injustes. Ils estiment en effet qu'ils ne sont pas responsables du dysfonctionnement en question et ont en toute bonne foi, honoré leurs factures d'électricité. Aussi contestent-ils la période sur laquelle porte la rectification ou la consommation de référence sur laquelle cette rectification est basée. Ce type de litige apparaît de manière récurrente et représente à lui seul le tiers des litiges instruits par le Médiateur en 2014. ■

LINKY, L'OUTIL DE LA FACTURE JUSTE

Le déploiement du compteur Linky constitue un moyen d'éradiquer la problématique d'accès au compteur et de relève. Mais avant que l'ensemble du territoire ne soit couvert, des mesures doivent être prises, tant par ERDF que par EDF, pour limiter ces régularisations de consommations et pour fiabiliser les actions de prévenance en amont de l'émission de ces factures atypiques.

Le Médiateur estime qu'une régularisation de consommation, dès lors que le compteur est accessible ou qu'un BTR est en place, ne devrait porter que sur une période de 14 mois. Pour les compteurs Linky installés dans le cadre de l'expérimentation, une telle régularisation devrait même être limitée à 8 mois. ■

INTERVENTIONS HORS DÉLAIS

Une contestation plus marquée en 2014 porte sur le délai observé pour procéder au remplacement du compteur. Les clients se demandent pourquoi plusieurs relèves successives conduisent à des consommations anormalement basses, et pourquoi leurs propres alertes auprès de l'entreprise ne font pas l'objet d'une intervention appropriée des services du groupe EDF. ■

MIEUX TENIR COMPTE DES RELÈVES INTERMÉDIAIRES

Dans certains cas examinés par le Médiateur, il apparaît que la relève intermédiaire ne donne pas lieu à un avenant d'échéancier même si un écart important existe entre l'évaluation initiale et la consommation réelle.
Il convient donc de fiabiliser ce point dans le système d'information du fournisseur. Il convient également, lors de la mise en service et de la mise en place de la mensualisation, de sensibiliser le client au fait qu'il s'agit bien d'une estimation. La première année s'avère, de ce point de vue, particulièrement importante. ■

VERBATIM

« Je souhaite être dédommagé décemment des frais d'électricité exorbitants que je n'aurais jamais eus à payer si EDF avait rempli ses engagements. C'est EDF qui annonce qu'il réalisera une relève intermédiaire et une deuxième relève en fin de période. Je suis restée dans l'ignorance de l'explosion de ma consommation d'électricité pendant 18 mois. La facture d'octobre 2012 a été établie sur estimation, douze jours après la relève. À l'heure des ordinateurs, pourquoi cette information n'est-elle pas prise en compte par EDF ? Une relève intermédiaire est effectuée en mars 2013 et montre une consommation en 6 mois de 4600 kWh soit l'équivalent de la consommation annuelle, évaluée à 5000 kWh sur laquelle est basé l'échéancier de mensualisation. EDF n'est pas intervenue et ne m'a pas proposé un nouvel échéancier. Au lieu de cela, EDF a encore attendu six mois et m'a envoyé pour la deuxième fois en octobre 2013 une facture dont l'index de fin de période est estimé et non relevé. Qu'il s'agisse d'un dysfonctionnement d'ERDF cette fois, cela me paraît une évidence, mon compteur est accessible depuis la rue. Le consommateur ne doit pas pallier les carences de l'entreprise et faire le travail qui lui incombe ! »

COMPTEURS DÉFAILLANTS

De même, une série de compteurs a visiblement été identifiée comme défaillante. Le Médiateur a pu constater que certains de ces compteurs sont pourtant restés en place pendant plus de deux ans. Même si la situation peut avantager le client, une rectification des consommations constitue, dans la majorité des cas, une charge importante de nature à déséquilibrer le budget énergétique des ménages concernés. ■

CAS CLIENT

Madame L. a emménagé dans son logement en août 2012. Elle conteste la rectification de consommations établie en juillet 2014 suite au dysfonctionnement de son compteur, antérieur à son emménagement dans son logement. Bénéficiaire du RSA, elle trouve injuste la situation à laquelle elle est confrontée.
Le Médiateur constate qu'entre la mise en service des installations de Madame L. en août 2012, et le mois de juillet 2014, seuls 6 kWh ont été enregistrés. Lors de leur intervention le 11 juillet 2014, les services d'ERDF ont constaté un dysfonctionnement du compteur et ont procédé à son remplacement. S'en est suivie une rectification des consommations sur la période d'août 2012 à juillet 2014. En l'absence d'un historique exploitable, celle-ci a été basée sur une consommation de référence de points de livraison comparables à ceux de Madame L.
Le Médiateur observe qu'en septembre 2014, Madame L a demandé à réduire sa puissance contractuelle de 9 kVA à 6 kVA. Il constate aussi que la consommation enregistrée par le nouveau compteur est plus faible que celle sur laquelle a été basée la rectification.

Le Médiateur confirme qu'une rectification des consommations est fondée en cas de dysfonctionnement de comptage. Cette situation est conforme aux règles et dispositions en vigueur, établies en concertation avec la Commission de Régulation de l'Énergie et notifiées dans les Conditions Générales de Vente. Pour autant, il considère que les services d'ERDF auraient pu intervenir plus tôt et à ce titre, il recommande à ERDF d'octroyer à Madame L. un montant forfaitaire. D'autre part, il estime qu'il serait plus équitable d'établir une rectification sur la base des points de livraison comparables d'une puissance de 6 kVA et non de 9 kVA. Enfin, compte tenu de la situation de Madame L., le Médiateur recommande au Service Consommateurs de lui accorder une facilité de paiement.

RELEVÉ OU… RECTIFICATION ?

Dans certains cas examinés par le Médiateur, il apparaît que la rectification établie suite au dysfonctionnement du compteur ne fait pas l'objet d'une facture rectificative. Elle est simplement intégrée à la facturation cyclique et donne lieu à des index intitulés « RELEVÉ ». Cette qualification inappropriée provoque alors l'incompréhension des clients qui contestent le bien-fondé de ces index, soit parce que les consommations auxquelles ils conduisent sont incohérentes avec la période afférente, soit parce que les clients n'ont pas eu la visite d'un releveur à la date indiquée.

Par ailleurs, bien que ces index soient déterminés par évaluation, ils ne doivent pas non plus être confondus avec des index estimés, ceux-ci déterminant de façon provisoire des consommations qui sont destinées à être régularisées par la suite. Aussi, le Médiateur recommande-t-il à EDF de dénommer ce type d'index calculés par un terme spécifique et explicite qui permettra d'éviter les confusions et les malentendus. Mieux encore, toute rectification devrait donner lieu à une facture rectificative, isolée de la facturation courante. ■

DES SOLDES PAS ASSEZ EXPLICITES

Des litiges apparaissent suite à une incompréhension du client quant au montant réellement dû à l'instant T. Il peut être confronté à des situations où des montants sont différents selon ce qui est inscrit sur la facture, ce qui est noté sur les courriers de relance et ce qui peut être annoncé par un conseiller. Les situations de compte client ne sont pas explicites et sont souvent complexes à comprendre.
En effet, l'historique de certains comptes clients est très complexe à reconstituer, notamment lorsque le client a choisi de régler ses dépenses d'énergie chaque mois par prélèvement automatique et qu'on trouve des rejets de demandes de prélèvements. La situation s'avère encore plus compliquée lorsqu'un délai de paiement a été mis en place et que des prélèvements associés à ce délai de paiement ont aussi été rejetés.
De telles situations doivent faire l'objet d'un examen approfondi et d'un récapitulatif écrit et compréhensible pour le client. Il s'agit de reconstituer l'historique de l'ensemble des montants facturés et des règlements effectués, séparément, en précisant le mode de règlement, voire l'origine du règlement quand il s'agit d'une aide par exemple. La différence entre la somme des montants facturés et la somme des montants réglés permet de connaître de façon lisible le solde du compte client. ■

CAS CLIENT

Monsieur B conteste le solde restant dû précisé sur une lettre de relance parce qu'il est différent de celui mentionné sur la dernière facture dont il dispose.
La situation de compte établie en faisant l'historique des montants facturés et des règlements effectués a effectivement montré un écart. Celui-ci provient du délai de paiement accordé précédemment qui n'avait pas été respecté. Le solde mentionné sur la facture n'avait pas encore pris en compte l'annulation du délai de paiement alors que la lettre de relance prenait en compte cette annulation. L'écart constaté correspondait bien aux mensualités du délai de paiement qui n'avaient pas été honorées.

L'ART DE COMPRENDRE SA FACTURE

Même si des améliorations ont été apportées, la compréhension de la facture reste difficile pour certains clients. Encore plus pour les professionnels, qui ont vu leur facture évoluer dans le cadre de la migration du portefeuille vers la Direction de Marché des Clients Entreprises et Professionnels.
En 2014, le Médiateur a encore reçu des saisines de clients faisant état des difficultés qu'ils rencontraient pour obtenir des explications sur les modalités d'application des évolutions de prix et de taxes à leur facturation. Entre les calculs effectués par les clients et les montants figurant sur les factures, les écarts portent généralement sur quelques centimes d'euros mais ces clients expriment leur agacement de ne pas disposer d'une facture qui précise clairement, pour chacune des périodes concernées, les assiettes et les prix ou taux qui s'appliquent. ■

VERBATIM

« Les explications qui m'ont été apportées restent insuffisantes. Un doute subsiste sur le calcul des taxes que vous percevez pour le compte de l'État et des collectivités territoriales. La méthode consistant à calculer d'abord un taux moyenné de chacune des taxes puis à l'appliquer à la consommation totale ne me paraît pas conforme aux règles de taxation qui consistent à appliquer un taux de taxe à une assiette. La réglementation impose que soient mentionnés pour chaque produit vendu la quantité, la dénomination, le prix unitaire hors taxe et le taux de TVA légalement applicable. Or ce n'est pas le cas, un astérisque indiquant simplement que le taux de TVA a changé au 1er janvier 2014, de même que la TCFE et le CSPE. Aussi, je souhaite obtenir des explications au centime d'euro près sur le calcul des taxes et redevances. »



RELANCES ET PÉNALITÉS DE RETARD

Si les rejets de prélèvement ne donnent plus lieu à la facturation de frais, les Conditions Générales de Vente en vigueur depuis le 1er février 2014 prévoient désormais l'application de pénalités de retard. Celles-ci notifient en effet que le paiement de toute facture doit intervenir dans un délai de quinze jours calendaires à compter de sa date d'émission. Passé ce délai, les sommes dues sont majorées de pénalités de retard ne pouvant être inférieures à 7,50 euros TTC. Ces pénalités sont exigibles à compter du jour suivant la date limite de règlement inscrite sur la facture et courent jusqu'à la date d'encaissement du paiement par EDF. Un nombre marginal de clients s'est ému de la facturation de ces pénalités, expliquant qu'ils ne peuvent être tenus responsables du délai d'acheminement des courriers.
Le Médiateur invite EDF à communiquer auprès de ses clients sur le fait que le délai court jusqu'à la date d'encaissement du paiement et qu'il est important d'anticiper les délais d'acheminement. Le Médiateur précise également qu'aucune pénalité ne devrait être appliquée à une facture faisant l'objet d'une contestation et pour laquelle aucune réponse n'a encore été apportée. Enfin, le Médiateur estime que la date du cachet de la Poste devrait pouvoir faire foi quant à la date de prise en compte du paiement du client. Les indications « date de règlement » et « date limite de paiement » ne paraissent pas suffisamment claires dans l'esprit de la plupart des clients. ■

S'ADAPTER AUX ÉVOLUTIONS SOCIÉTALES

L'extension du phénomène de la colocation et l'augmentation de la fréquence des séparations de couples sont des évolutions sociétales auxquelles les opérateurs doivent pouvoir s'adapter. Les clients ne sont pas toujours conscients de la portée juridique des données figurant au contrat (titulaire – co-titulaire du contrat / personne réputée payeur). Ces éléments méritent d'être mieux explicités lors de la mise en service. Une résiliation / souscription d'un nouveau contrat à l'occasion d'un changement impactant ces données permettrait d'éviter certains litiges. ■

PARTENAIRES BLEU CIEL, BAISSE SIGNIFICATIVE DES LITIGES

Le nombre de sollicitations du Médiateur à propos de problèmes rencontrés par les clients dans le cadre de travaux effectués par des entreprises partenaires d'EDF a été divisé par deux entre 2013 et 2014. Ce constat est encourageant. Subsistent cependant des situations où des clients se disent harcelés par des entreprises leur proposant des travaux qui leur permettraient de réaliser des économies d'énergie, voire d'augmenter leurs revenus dans le cadre d'installations de production d'électricité.
Sur ce dernier point, le Médiateur a constaté qu'EDF EnR ne pratiquait plus aucun démarchage téléphonique depuis plusieurs années, sa prospection étant concentrée sur des moyens électroniques. Il s'avère, d'autre part, que les conventions établies dans le cadre du partenariat Bleu Ciel d'EDF ne portent pas sur des installations photovoltaïques.

Pour ce qui concerne les partenaires Bleu Ciel d'EDF, deux situations peuvent se présenter : soit l'entreprise en question a effectivement signé un partenariat avec EDF, auquel cas elle doit se conformer aux règles de démarchage prévues par la convention. EDF doit alors effectuer les rappels nécessaires voire sanctionner l'entreprise partenaire.
Soit l'entreprise n'est pas partenaire d'EDF, auquel cas il peut s'agir d'une utilisation abusive de la marque EDF. Il revient alors à EDF d'engager les actions adéquates pouvant aller jusqu'à des poursuites judiciaires en fonction des éléments de preuve disponibles.
Les clients victimes de tels agissements doivent être sensibilisés à la transmission de ces éléments. En conséquence, le Médiateur recommande un renforcement du plan de défense de la marque EDF pour une meilleure protection des consommateurs. ■

CAS CLIENT

Monsieur B. saisit le Médiateur au sujet de son contrat de fourniture de gaz.
Il explique qu'il a reçu en janvier 2014 une facture pour le gaz et l'électricité d'un montant de 1500 euros, déduction faite des mensualités déjà versées pour l'année, qui s'élevaient à 1200 euros. Il explique que le contrat gaz était ouvert au nom de son colocataire Monsieur R., qui a aujourd'hui quitté le logement. Or, bien que destinataire de la facture au même titre que son ex-colocataire, il estime ne pas avoir à la payer.
Le Médiateur, après enquête, constate qu'en effet, plusieurs offres commerciales de gaz ont été adressées deux ans plus tôt aux deux colocataires mais qu'aucune n'a été retournée.
Le distributeur gaz confirme quant à lui qu'il ne dispose que du nom de Monsieur R. comme titulaire du contrat gaz, Monsieur B. étant inconnu à cette adresse.
Monsieur R, lors de son départ en avril 2013, a bien demandé la résiliation des deux contrats gaz et électricité en ce qui le concernait, mais seul le contrat d'électricité a été résilié, le contrat gaz ne pouvant l'être qu'après une intervention du technicien sur place. Celui-ci a indiqué s'être présenté pour couper le gaz mais l'occupant des lieux (qui était Monsieur B.) s'y est opposé et l'intervention a été annulée.
Le contrat gaz de Monsieur R. n'a donc pas été résilié et a perduré sous son nom alors que le contrat d'électricité a bien été résilié et qu'un nouveau contrat d'électricité a été établi au seul nom de Monsieur B.
La facture litigieuse de janvier 2014 d'un montant de 1500 euros concerne à la fois la consommation d'électricité de Monsieur B. selon son nouveau contrat et la totalité de la consommation de gaz depuis la souscription du contrat fin 2012 par Monsieur R ce qui n'est pas satisfaisant, le service EDF n'étant pas fondé à facturer quelqu'un qui n'est pas titulaire d'un contrat.
Le Médiateur observe que, puisque Monsieur R., en partant, a donné l'index figurant sur le compteur gaz, la consommation de son colocataire Monsieur B. ne peut partir que de cet index. Le Médiateur recommande donc de régulariser la situation en annulant la facturation de gaz correspondant à la période antérieure au départ de Monsieur R. jusqu'à l'index fourni par lui et de ne facturer à Monsieur B. que la consommation postérieure à cet index en régularisant son contrat de gaz vis-à-vis du distributeur GrDF.

Le Médiateur recommande d'accorder une facilité de paiement à Monsieur B. pour payer le reliquat de sa facture de gaz plus un montant forfaitaire pour compenser la gestion insatisfaisante des deux contrats, personne n'ayant expliqué à Monsieur B. qu'en s'opposant à la coupure du gaz sur son compteur, il avait empêché la résiliation du contrat de Monsieur R.

VERBATIM

« Durant les dernières 24 heures, j'ai été contacté au moins à trois reprises par des « Partenaires EDF Bleu Ciel ». Je vous communique les noms et numéros de téléphone des entreprises en question. Je précise que j'ai rappelé mon désaccord à ce sujet à mon interlocuteur à chaque appel, et ce depuis plusieurs mois mais sans aucun résultat. Je vous demande expressément de faire cesser ces appels pour lesquels je n'ai donné aucun accord en ce qui concerne la transmission de mes données personnelles. »

ENTREPRISES ET PROFESSIONNELS, LES DIFFICULTÉS DE PAIEMENT LES CONCERNENT AUSSI…

Dans un contexte économique tendu, le nombre de demandes de facilités de paiement de la part des clients particuliers continue d'augmenter. En 2014, ce phénomène s'est étendu à la clientèle des professionnels et des entreprises et a été amplifié par le passage de la gestion de la clientèle des professionnels vers la Direction de Marché des Entreprises. La politique commerciale de cette Direction n'accorde en effet pas d'échéancier de paiement si aucun manquement de la part d'EDF n'est avéré. Le Médiateur a été saisi, soit directement par les clients eux-mêmes, soit par l'intermédiaire de la Médiation Interentreprises et de la sous-traitance, pour des situations d'urgence où la survie de l'entreprise et donc la préservation d'emplois étaient en jeu. Chacune de ces saisines a fait l'objet d'un examen particulier et donné lieu à une proposition de solution acceptable par les deux parties.
Se pose aussi la question, à la fin des Tarifs Réglementés de Vente, du fournisseur de dernier recours pour les entreprises et professionnels présentant des difficultés récurrentes. ■

VERBATIM

« Nous avons toujours été des payeurs sérieux et sans incident. C'est depuis l'arrêt du service de lissage du paiement des factures que les choses se sont compliquées pour nous, petites entreprises. Nous anticipons depuis un moment nos problèmes de trésorerie de l'hiver mais les services d'EDF s'obstinent à nous refuser une facilité de paiement et menacent de nous suspendre la fourniture d'électricité : nous avons une quinzaine d'emplacements ou des personnes vivent en permanence. Vont-elles rester sans chauffage en ce mois de janvier ? ».

CAS CLIENT

Madame V. gère un camping et bénéficiait du service de lissage du paiement des factures proposé aux clients en Contrat Tarif Jaune. Compte tenu de son activité saisonnière, cela lui permettait de gérer correctement son poste de dépenses énergétiques.

Le Médiateur n'a pas constaté de manquement de la part des services d'EDF Entreprises puisque Madame V. a été informée par courrier de la suppression prochaine de ce service.
Le Médiateur constate également que Madame V. a partiellement honoré – dans la mesure de ses moyens – ses quatre dernières factures. Dans ce contexte particulier, le Médiateur recommande au service Recouvrement d'accorder une facilité de paiement du solde restant dû et invite Madame V. à prendre les dispositions nécessaires pour provisionner son budget énergétique et anticiper le paiement des factures dont le montant est supérieur à la moyenne mensuelle de ses dépenses en électricité.



DES ÉVALUATIONS DE CONSOMMATION DÉLICATES

Au cours de l'année 2014, le Médiateur a été sollicité à plusieurs reprises pour des litiges portant sur la rectification de consommation liée à un mauvais fonctionnement du dispositif de comptage équipant des sites d'activités industrielles ou tertiaires.
Certaines anomalies concernent un mauvais paramétrage d'un coefficient de mesure. Les consommations non prises en compte peuvent alors être déterminées de façon certaine. Ce n'est pas le cas des pannes affectant les transformateurs de courant, dispositifs permettant de mesurer les quantités d'électricité transitant dans chacune des trois phases alimentant le site. Dans ce cas, le Médiateur a parfois constaté que les volumes évalués par ERDF n'étaient pas pertinents au regard des éléments relatifs à l'activité du site concerné. La fin des Tarifs Réglementés de Vente avec changement de fournisseur risque de rendre ces situations encore plus problématiques. ■

VERBATIM

« Consécutivement au dysfonctionnement de notre compteur, vous nous réclamez un arriéré de 48 000 euros. Nous avons calculé nos prix de revient en fonction des différents frais de fonctionnement de notre nouvelle activité industrielle. Du fait de cette erreur, nous avons remis des tarifs erronés à nos clients. Vous comprendrez qu'il nous est impossible de répercuter ce réajustement sur nos facturations client de 2009 à 2013 et que cette facturation tardive d'EDF pourrait mettre notre société en cessation d'activité. N'étant pas responsables de cette erreur, nous sollicitons l'annulation de l'arriéré. »

CAS CLIENT

En novembre 2012, ERDF découvre lors d'une étude technique pour l'implantation d'un groupe électrogène de secours que le dispositif de comptage de la maison de retraite F. présente un défaut qui conduit à n'enregistrer qu'une partie des consommations de l'établissement.
En effet, deux des trois transformateurs de courant sont hors-service en raison de fusibles défectueux. Les volumes d'électricité consommés sur les deux phases correspondantes n'ont donc pas été mesurés.
ERDF considère que 2/3 des consommations sont manquants et évalue le volume à rattraper sur la base de la consommation enregistrée sur la phase non affectée par le dysfonctionnement. Un premier abattement de 10 % est alors appliqué au titre de l'incertitude liée à la méthode d'évaluation.
Un second abattement est accordé en raison de la détection tardive du dysfonctionnement. En effet, l'analyse des volumes enregistrés révèle qu'il remonte à janvier 2007, date à laquelle la puissance a été portée de 48 kVA à 72 kVA pour prendre en compte l'extension de la maison de retraite.

Le Médiateur constate donc que le principe d'une rectification des consommations sur 5 ans est fondé puisque le dysfonctionnement est avéré. Il considère en outre que l'abattement supplémentaire est satisfaisant eu égard au fait qu'une baisse de consommation à la suite d'une augmentation de puissance aurait pu permettre de mettre en évidence une anomalie de mesure. Pour autant, le Médiateur observe que le niveau des consommations annuelles effectivement réalisées entre novembre 2012 et novembre 2013 et mesurées avec un comptage en bon ordre de marche est inférieur de 34 % (avant application des abattements déjà prévus) par rapport aux consommations évaluées par ERDF pour la période allant de novembre 2007 à novembre 2012.
De plus, le Médiateur considère que l'activité d'hébergement de personnes âgées n'est pas de nature à connaître des fluctuations importantes de consommations d'une année à l'autre, en dehors des effets de l'extension de 2007. La stabilité des volumes mesurés au cours des années antérieures à 2007 confirme cet avis. La méthode utilisée par ERDF, basée sur le principe d'une répartition équilibrée des consommations d'électricité sur chacune des 3 phases se révèle non pertinente dans le cas de cette maison de retraite.
Le Médiateur recommande donc à ERDF de réviser la rectification sur la base des consommations mesurées depuis que le dispositif de mesure fonctionne correctement, puis d'appliquer l'abattement forfaitaire supplémentaire initial.

CAS CLIENT

Le compteur électromécanique de l'association M. a été remplacé en juin 2013. À cette occasion, ERDF a constaté que le compteur enregistrait seulement la moitié des consommations du fait du mauvais réglage des transformateurs de courant.
ERDF a proposé une rectification sur cinq ans en appliquant un abattement de 10 % sur les consommations corrigées.

Le Médiateur confirme la rectification sur une période de cinq ans du fait du dysfonctionnement. Toutefois, le Médiateur recommande un nouvel abattement en raison de la détection tardive du dysfonctionnement et de l'impossibilité pour l'association M. de le détecter, notamment parce que ce dysfonctionnement existait avant la souscription du contrat. Enfin, pour faciliter le règlement de la somme due suite à cette régularisation, le Médiateur recommande à EDF Entreprises la mise en place d'un délai de paiement adapté à la capacité de remboursement de l'association M. qui a une finalité solidaire et sociale et bénéficie de subventions attribuées par différentes collectivités territoriales.

REMPLACEMENT DE COMPTEURS, DES RISQUES DE DÉPASSEMENTS

À l'occasion des litiges instruits par le Médiateur, il apparaît que dans certaines situations, le fournisseur n'était pas informé du changement de dispositif de comptage. Il revenait parfois au client lui-même de lui communiquer cette information. Cette situation ne permet donc pas à EDF de jouer un rôle préventif quant à l'occurrence possible de dépassements.
En effet, dans le cadre de la résorption des dispositifs de comptage obsolètes et dans la perspective de la fin des Tarifs Réglementés de Vente pour les professionnels, ERDF procède au déploiement de compteurs électroniques de type PME-PMI. Comme tous les compteurs électroniques, ils enregistrent les dépassements de puissance souscrite. Avec les compteurs électromécaniques (couple disjoncteur / compteur), les dépassements n'étaient pas possibles: l'installation disjonctait.
La plupart du temps, ERDF et EDF préviennent les utilisateurs des conséquences du remplacement d'un compteur électromécanique par un compteur de type PME-PMI et les invitent à surveiller la facturation des dépassements.
Certains clients n'utilisent leur installation que l'été et souscrivent une puissance nulle en hiver. ERDF leur conseille de mettre leur installation hors tension en disjonctant pour ne pas risquer une facturation de dépassements durant l'hiver. En effet, le remplacement de compteurs électroniques par des compteurs électroniques de type PME-PMI ne change rien quant à l'enregistrement des dépassements. ■

CAS CLIENT

En 2008, ERDF remplace le compteur électromécanique de l'Exploitation E. par un compteur électronique. Cette exploitation a souscrit une puissance nulle en hiver. En 2010, ERDF vérifie le dispositif de comptage suite à la prise en compte de dépassements. Lors de l'intervention, ERDF ne détecte aucune anomalie sur l'installation qui est sous tension. ERDF conseille donc d'ouvrir le disjoncteur en hiver pour éviter les dépassements. Aucun dépassement n'est alors facturé à l'Exploitation E.
En 2011, ERDF procède au remplacement du compteur électronique par un compteur électronique avec boîtier de télé report. ERDF réitère le conseil d'ouvrir le disjoncteur en hiver pour éviter les dépassements.
En 2013, EDF Entreprises adresse un courrier pour rappeler les clauses pour les contrats ayant souscrit une puissance nulle en hiver.

En 2014, ERDF remplace le compteur électronique par un compteur électronique de type PME-PMI. ERDF constate à nouveau que l'installation est sous tension alors que la puissance souscrite est toujours nulle en hiver.
Suite aux dépassements facturés, l'Exploitation E. contacte les services d'EDF Entreprises et d'ERDF pour demander leur annulation. La demande est rejetée.

Le Médiateur considère que les services du groupe EDF avaient alerté à plusieurs reprises l'Exploitation E. quant aux risques de souscrire une puissance nulle en hiver et de ne pas disjoncter l'installation. Par conséquent, le Médiateur estime qu'il n'y a pas eu de manquement de la part des services du groupe EDF et les dépassements n'ont pas été annulés. L'entreprise avait déjà bénéficié d'une annulation en 2010.



DES INCIDENTS DE FOURNITURE TROP PEU INDEMNISÉS

La part des litiges soumis au Médiateur relatifs à des problèmes de qualité de fourniture et/ou à des sinistres subis par les usagers du réseau se maintient à un niveau de l'ordre de 13 %. Le Tarif d'Utilisation des Réseaux Électriques (TURPE 4) paru en décembre 2013 prévoit une meilleure indemnisation de ces incidents par ERDF: le montant alloué pour six heures de coupure continue a été multiplié par dix. Cependant, cette indemnisation apparaît encore très modeste et sans juste mesure au regard du préjudice réellement subi. Les clients s'en émeuvent régulièrement auprès du Médiateur. Ils font état de coupures plus ou moins longues et de variations de tension qui affectent des équipements électriques de plus en plus nombreux et de plus en plus sensibles. La multiplication des pompes à chaleur peut être à elle seule source de perturbations du réseau, notamment en zone rurale. Une étude préalable à l'installation d'une pompe à chaleur doit d'ailleurs être menée systématiquement. Dans ce contexte, le Médiateur recommande le renforcement du dialogue entre ERDF et les installateurs. ■

VERBATIM

« Nous avons subi une coupure de 71 heures. Je ne peux pas accepter votre réponse ridicule et le montant que vous prétendez m'accorder. »
Madame L. éleveuse caprine et productrice de fromages de chèvres.



Les priorités pour 2015

La recommandation principale consiste à éviter les régularisations de consommations en privilégiant la facturation sur la base de l'index relevé. Elle concerne à la fois la Direction Commerce d'EDF et ERDF, le fournisseur et le distributeur devant s'impliquer davantage pour relever puis transmettre les données a minima une fois par an afin qu'elles aboutissent à une facturation fiable.

FIABILISER LA FACTURATION SUR INDEX RÉEL



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

1 Pour prévenir les litiges liés aux factures de régularisation, il convient notamment :

a. pour prendre effectivement en compte tous les index, de synchroniser la fenêtre de transmission des index pour mise en facturation,

b. de sécuriser les réévaluations d'échéancier lors de la relève intermédiaire des index,

c. de renforcer les actions de prévenance préalablement à l'édition de la facture. Une facture annuelle basée sur une estimation devrait faire l'objet d'une analyse systématique et d'une alerte,

d. de sensibiliser aux questions de régularisation les clients qui souscrivent à la mensualisation de leurs paiements particulièrement **lors de la mise en service,**

e. d'inciter les clients à l'auto-relève et au relevé confiance.

2 Renforcer l'attention particulière accordée aux clients en situation de précarité et particulièrement les clients faisant l'objet d'une procédure de surendettement. Faire preuve de pédagogie.

3 Mieux expliciter la facturation des rectifications de consommations suite à un dysfonctionnement de compteur et, le cas échéant, éditer une facture rectificative, isolée de la facturation cyclique.

4 Préciser la véritable nature des index sur les factures (index calculé).

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

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

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

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

LES RECOMMANDATIONS D'AMÉLIORATION À L'ÉGARD DE LA DIRECTION COMMERCE D'EDF POUR LES CLIENTS ENTREPRISES ET PROFESSIONNELS

1 En lien avec ERDF, la direction Commerce d'EDF doit traiter rapidement les situations liées aux Pertes Non Techniques. Une meilleure compréhension de la situation passe aussi par l'établissement d'une facture spécifique isolée de la facturation courante.

2 Accompagner les entreprises pour prévenir les dépassements. Le fournisseur doit s'assurer que le distributeur l'informe lors d'un changement de compteur. La mise en service des installations est aussi un moment privilégié de pédagogie et de conseil sur ce sujet. Des alertes par SMS ou par mail pourraient aussi être utilement lancées par EDF en direction du client.

3 Porter une attention particulière aux difficultés économiques des entreprises et tout particulièrement celles qui bénéficient d'un contrat au tarif réglementé ou qui font l'objet d'une facturation atypique. Il conviendrait également d'intégrer les réponses apportées par les services de recouvrement dans le processus d'escalade de la réclamation. Le recouvrement devrait prendre en compte la situation du client à l'instant T, ce qui passe notamment par l'isolement des montants litigieux.

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

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

1 Prévenir les litiges liés aux factures de régularisation.

2 Porter une attention particulière aux clients fragiles, dans le cadre des interventions pour impayé demandées par les fournisseurs.

3 Fiabiliser la relève et renforcer le traitement des alertes.

4 Réduire les délais d'intervention en cas de dysfonctionnement de compteur et mieux prendre en compte les contestations des clients à la réception de la proposition de rectification. Cela passe aussi par une meilleure information apportée par le fournisseur quant aux interventions réalisées par ERDF.

5 Traiter les situations liées aux Pertes Non Techniques en lien avec le fournisseur et, le cas échéant, prendre en charge une part de la régularisation à opérer.

6 Poursuivre l'amélioration de la qualité des réponses aux réclamations sur la qualité de fourniture. Améliorer encore la pédagogie sur la prise en charge des demandes d'indemnisation.

7 Examiner le comportement du réseau face à la multiplication des pompes à chaleur.

LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS 2013

Dans son rapport annuel 2013, le Médiateur a formulé des alertes et des recommandations d'amélioration auprès de la Direction Commerce d'EDF et auprès d'ERDF.
Au cours de l'année 2014, le Médiateur a fait le point avec les Directions de marché concernées et avec ERDF afin de connaître les suites données à ces recommandations, ainsi que les plans d'actions associés.
Si certaines actions très concrètes ont effectivement été menées, notamment sur le thème de la prévenance, sur le traitement des réclamations et les délais de réponse, la persistance de certains types de litiges montre que des efforts restent à accomplir. Le Médiateur portera donc une attention toute particulière aux actions menées pour limiter les régularisations de consommations.

LES ACTIONS RECOMMANDÉES POUR ERDF

1 Se mobiliser pour fiabiliser les index.

ERDF a poursuivi 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. Le plan d'actions initié en 2013 a été mis en œuvre dans les régions en 2014 et les expérimentations, également menées en région, vont être généralisées pour réduire fortement les cas d'absences multiples. Ainsi, seront proposées en 2015 aux clients diverses solutions adaptées à leur situation (résidence secondaire, etc.) incluant le déploiement de solutions novatrices pour la transmission des index (relevé par photo par exemple). Le traitement aval relevé inscrit dans le plan d'action évoqué plus haut a été renforcé. Ces actions se sont traduites par une baisse de 10 % des réclamations portant sur le relevé / facturation.

2 Garantir une réponse à chaque demande dans un délai acceptable.

Concernant les réponses aux demandes, les indicateurs de régulation incitative marquent un très net progrès en 2014 : baisse de 40 % du nombre de rendez-vous planifiés non respectés, augmentation de 2 points du taux de service avec déplacement réalisé dans les délais à 84,3 %, augmentation de 0,3 point du taux d'index relevés et auto relevés semestriellement à 95,2 %, augmentation de 13 points du taux de réponse aux réclamations dans un délai de 15 jours à 94,1 %, baisse de 76 % du nombre de réclamations traitées en plus de 30 jours calendaires, soit 2 % des réclamations reçues.

3 Mieux répondre aux demandes de dédommagements des clients après des incidents de qualité de fourniture.

Concernant les demandes de dédommagement des clients suite à une interruption ou une perturbation d'alimentation et la transparence attendue, une démarche pédagogique a été entreprise sur le site internet ERDF. Celle-ci vise à mieux expliquer les principes d'indemnisation et de versement de la pénalité pour une coupure de plus de 6 heures. Sur ce même site, l'accès au formulaire réclamations a été modifié pour faciliter la démarche des clients. Par ailleurs, en 2015, le complément Qualité de Fourniture du guide de traitement des réclamations sera finalisé, notamment pour homogénéiser ce traitement.



LES ACTIONS RECOMMANDÉES À L'ÉGARD DE LA CLIENTÈLE DES PARTICULIERS POUR LA DIRECTION COMMERCE D'EDF

Dans son rapport annuel 2013, le Médiateur du groupe EDF a émis plusieurs recommandations d'amélioration des relations que la Direction Commerce entretient avec ses clients particuliers, certaines d'entre elles visant principalement à sécuriser la facturation sur index réels.
EDF Commerce s'est mobilisée à tous les niveaux en 2014 pour continuer à renforcer la satisfaction de ses clients. Elle a en particulier mis en œuvre une deuxième série d'Engagements EDF & Moi, avec plusieurs nouveautés répondant clairement aux questions soulevées par le Médiateur.

1 Se mobiliser pour s'assurer de l'ajustement des mensualités des clients lors de la réception de relèves intermédiaires.

Lors de la souscription d'un contrat, une estimation de la consommation annuelle est effectuée et le montant des mensualités est défini entre le conseiller et le client. Toutefois, la consommation observée suite à la relève intermédiaire peut révéler un écart par rapport à la consommation estimée lors de la mise en service, ce qui rend nécessaire un ajustement des mensualités.
Désormais, si l'écart est jugé à faible impact pour le client, l'ajustement des mensualités est réalisé automatiquement. Sinon, le client est contacté soit par téléphone, soit par courrier l'invitant à prendre contact avec un Conseiller EDF pour recevoir toutes les explications nécessaires et fixer le nouveau montant des mensualités.
C'est tout l'esprit des Engagements N° 5 « Vous contacter quand c'est utile pour vous » et N° 2 « Vous facturer au plus juste ».

2 Se mobiliser pour inciter les clients à relever leurs index et leur permettre de les transmettre par tous les canaux disponibles pour réduire le nombre de cas où il s'écoule plus d'un an sans facturation sur index réel.

EDF Commerce s'est fortement mobilisée cette année via plusieurs actions pour sécuriser la facturation sur index réels. L'espace client Internet, l'application mobile, le serveur vocal interactif, le courrier et le téléphone sont à la disposition de tous les clients particuliers d'EDF Commerce pour transmettre leurs relevés de compteur afin que leur facture soit calculée sur des relevés réels. EDF communique régulièrement au travers de différents médias sur l'existence de ces outils. Une campagne de publicité radio et TV, qui met en avant l'application mobile « EDF & Moi » pour l'envoi des relevés de compteur a ainsi été déployée en 2014.
Une solution est en cours d'étude pour permettre aux clients mensualisés qui auraient reçu une facture de régularisation estimée de recevoir une facture recalculée sur la base d'un nouveau relevé qu'ils auraient transmis à EDF.

3 Poursuivre la politique de prévenance et généraliser l'appel vers le client pour toute facture atypique et supérieure à 1500 euros.

Des expérimentations avaient été lancées en 2013 pour accompagner d'appels sortants les factures « anormalement » élevées. En 2014, ces dispositions ont été généralisées. Si le client est injoignable par téléphone, le conseiller lui envoie un courrier pour l'inviter à contacter EDF. Ce dispositif est suivi par un indicateur qui a montré une forte progression sur toute l'année.

4 Continuer à améliorer la qualité de l'accueil, notamment en tenant les promesses de rappels et en évitant les discours discordants.

La deuxième vague des Engagements EDF et Moi a été lancée en mai 2014 avec un nouvel axe fort sur la complémentarité entre le téléphone et internet. Ainsi, depuis mars 2014, les clients qui le souhaitent peuvent déposer une réclamation sur internet avec également des fonctionnalités de tchat ou de web call back. Quand les réponses ne peuvent être données immédiatement, EDF Commerce a fait du rappel des clients par les conseillers une priorité opérationnelle.





5 Fiabiliser les délais de réponse aux réclamations.

Le délai de réponse aux réclamations est en constante progression depuis plusieurs années. 2014 marque une étape supplémentaire importante : EDF s'est engagé à réduire de 30 à 15 jours le délai maximum annoncé à ses clients pour répondre aux réclamations (sauf dans le cas où un avis du distributeur ERDF s'avère nécessaire).

6 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.

L'année 2014 a vu la mise en ligne du nouveau site dédié aux économies d'énergie d'EDF, www.mamaisonbleucieledf.fr. Il s'agit d'un vrai tournant pour le partenariat EDF Bleu Ciel. Les clients peuvent maintenant identifier les partenaires Bleu Ciel directement via internet. Ils peuvent même donner leur avis et noter les entreprises partenaires. Les clients confondent parfois la responsabilité du partenaire avec celle d'EDF dans la réalisation de travaux. EDF Commerce a donc renforcé l'information à ce sujet. Le site internet et les pochettes devis fournies aux partenaires rappellent désormais clairement que le partenaire est seul responsable des travaux et qu'EDF ne peut se substituer à lui en cas de défaillance. EDF a néanmoins le souci d'accompagner les clients en difficulté qui peuvent exprimer leurs réclamations par courrier, téléphone ou via internet, et a mis en place une procédure spécifique pour les aider dans la recherche de solutions amiables.

7 S'assurer de délais d'encaissement courts.

Les délais d'encaissement, source potentielle de difficulté pour le client, font l'objet d'un suivi régulier. Cette année encore, EDF Commerce a cherché des pistes d'amélioration de ces délais, notamment auprès des prestataires qui numérisent les chèques et TIP. Par ailleurs, le verso de la facture a été modifié en janvier 2014 pour améliorer la compréhension par les clients du délai de règlement mentionné sur cette facture. Une mention invite le client à prendre en compte les délais postaux pour l'envoi de son règlement (TIP/chèque).

8 Améliorer le système de gestion des clients particuliers pour une plus grande clarté des explications sur la facture.

Sur Internet, un module d'explication de la facture est en ligne depuis avril 2014 et en présente les différents composants (abonnement, consommation, services, taxes…). Ce module est accessible depuis l'espace client dans la rubrique « mes factures et consommations ».

9 Adapter les modalités d'accompagnement des clients vulnérables au nouveau contexte réglementaire.

EDF a complété le socle d'aides réglementaires par des actions volontaires :

- La trêve hivernale est prolongée jusque fin mars pour les clients « solidarité ».
- La protection des clients éligibles aux tarifs sociaux et identifiés par le fisc est renforcée, avant même l'attribution effective du tarif social.
- Pour les clients « solidarité » en situation de coupure ou de limitation de puissance, la fourniture est rétablie dès l'entrée en trêve hivernale.
- En sortie de trêve, des courriers sont envoyés aux clients en situation d'impayés afin qu'ils prennent au plus vite les dispositions leur permettant d'éviter la coupure à l'avenir.

LES ACTIONS RECOMMANDÉES À L'ÉGARD DE LA CLIENTÈLE DES PROFESSIONNELS ET DES ENTREPRISES POUR LA DIRECTION COMMERCE D'EDF

Fiabiliser la facturation sur index réel
Afin d'obtenir une facturation au plus proche de leur consommation, les clients ont la possibilité, avant chaque édition de facture, de transmettre leur index à partir du canal internet du site www.edfentreprises.fr. Cette pratique s'est fortement développée en 2014.
Par ailleurs, dans le respect des règles relatives à la séparation des activités de fourniture et de réseau, EDF s'engage à travailler avec ERDF pour tendre vers une meilleure fiabilisation des index transmis. La mise en place progressive des compteurs communicants permettra également d'améliorer cette fiabilisation.

1 Mieux prendre en compte les difficultés de paiement des entreprises et des professionnels.

Les échéanciers de paiement sont réservés à des cas particuliers. Au regard de certaines situations difficiles, telles que les contestations de factures, les conseillers d'EDF Entreprises disposent de la marge de manœuvre nécessaire pour arrêter les relances et le processus de coupure, le temps de résoudre le litige avec le client.

2 Prévenir les clients des changements de compteur électronique pour leur éviter des factures de dépassement.

À l'occasion des changements de compteur effectués par le distributeur permettant l'installation d'un comptage PME-PMI, EDF accompagne ses clients en assurant une communication en amont dans le cadre d'un programme relationnel qu'elle met en place. Les dépassements constatés par des équipements plus précis ne peuvent être évités que par une augmentation de la puissance souscrite.

3 Garantir un suivi et une prise en charge des demandes qui relèvent d'ERDF pour s'assurer qu'elles seront effectivement réalisées.

Les engagements d'ERDF donnent lieu à un contrat qui en fixe les termes vis-à-vis des fournisseurs et donc vis-à-vis des clients. Dans le respect des règles relatives à la séparation des activités de fourniture et de réseau, EDF, en tant que fournisseur d'électricité, assure le lien avec ERDF pour l'ensemble de ses clients disposant d'un contrat unique au travers du catalogue des prestations fournies par ERDF.



Par ailleurs, EDF pilote le délai de traitement des demandes (notamment techniques) de ses clients afin de garantir une prise en charge efficace au travers de ses propres outils et du système de gestion des échanges avec le distributeur. Des relances sont faites en cas de besoin. EDF met également en place des dispositifs expérimentaux permettant d'informer le client sur l'avancement du traitement de sa réclamation. Ces dispositifs pourraient faire l'objet d'une généralisation.
Dans le cadre de problématiques techniques, EDF dispose d'une expertise qu'il peut proposer à ses clients, au travers d'audit à la charge du client : des solutions techniques peuvent être trouvées pour éviter certaines perturbations dans les process et les rendre ainsi plus performants.

4 Assumer avec ERDF une part des régularisations de facturation émises après détection tardive de dysfonctionnement de compteurs ou suite à un réglage erroné de certains comptages.

EDF et ERDF ont des responsabilités distinctes. Un dispositif pour clarifier le fonctionnement des deux entreprises et leurs responsabilités respectives a été mis en place pour que les demandes des clients liées au dysfonctionnement de compteurs soient mieux prises en compte. Dans les cas où sa responsabilité est engagée, EDF met en place les solutions les plus adaptées.

6 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 correctement dimensionnée.

Le processus de migration des contrats des clients professionnels au sein d'EDF Entreprises est finalisé depuis avril 2014. Cette migration s'est accompagnée de la mise en place d'une nouvelle organisation régionale afin d'apporter plus de proximité et d'expertise aux clients. Dans ce cadre, les équipes de conseillers en région ont suivi un parcours de professionnalisation durant l'année 2014 afin d'intégrer au mieux les spécificités des clients professionnels.
Par ailleurs, une procédure de traitement des réclamations du marché Entreprises et Professionnels a été revue en 2014 afin de préciser le processus de traitement des réclamations sensibles et des réclamations en instance d'appel de deuxième niveau.

La pratique de la Médiation au sein du groupe EDF



La Médiation du groupe EDF adhère aux valeurs et principes fixés par la Charte des Médiateurs de Services au Public. Elle obéit à 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 également notifiée par la DGCCRF à Bruxelles depuis 2005.

Alain Brière a été nommé Médiateur du groupe EDF par le PDG d'EDF en mai 2014. Il succède à Jocelyne Canetti qui occupait cette fonction depuis 2009.

Personnalité à l'indépendance reconnue, aussi bien en interne qu'à l'extérieur du Groupe, Alain Brière y a occupé depuis 1980 différentes fonctions techniques, commerciales et managériales. Directeur clientèle au sein de la Distribution, il a notamment lancé les engagements clients « la Garantie des services » et le Service Maintien d'Énergie pour les plus démunis. Il est également à l'origine de l'accueil téléphonique 24 heures sur 24.

Nommé à la tête de la Délégation Régionale de la région Poitou Charente puis de la Direction de la Distribution sur la région Grand Ouest, il a ensuite pris les commandes de la Direction de l'Audit et des Risques dans le cadre de la création d'ERDF.

Dernièrement, Alain Brière était responsable de la conformité des pratiques du gestionnaire de réseau de distribution d'électricité, dans le respect des obligations d'indépendance que la loi lui impartit. À ce titre, il agissait en lien et sous le contrôle de la Commission de Régulation de l'Énergie.

Alain Brière, de même que chacun des membres de l'équipe de la Médiation du groupe EDF, a signé un engagement de confidentialité au titre de l'exercice de la médiation, ainsi qu'un engagement à respecter le Code de Bonne Conduite des Gestionnaires de Réseaux.

RÈGLEMENT INTÉRIEUR DE LA MÉDIATION

PRÉAMBULE

Depuis 1999, le groupe EDF a mis en place un Médiateur rattaché au Président comme ultime recours pour les parties prenantes externes du Groupe.
Les demandeurs peuvent être des clients, des utilisateurs du réseau, des partenaires ou des fournisseurs. Ils peuvent s'adresser à la médiation dès lors qu'ils ne sont pas satisfaits des réponses apportées par le premier niveau de traitement des réclamations puis par le premier niveau d'appel dans les Directions opérationnelles. Il peut s'agir des services clients et des services consommateurs ou utilisateurs du réseau, et pour les fournisseurs, des Directions Métiers ou Achats.
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 elles doivent s'adresser avant de saisir le Médiateur.
5.2. Toute partie prenante peut saisir le Médiateur si elle n'est pas satisfaite de la réponse reçue à sa réclamation formulée par l'instance de recours ou si elle 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 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, Direction Commerciale Régionale, Département Écoute Clients d'ERDF, d'Obligation d'Achat ou de la Direction des Achats ou encore d'une autre Direction) et ce 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 50 026 – 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 la produire dans le cadre d'une instance judiciaire, sauf accord entre elles.

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 contribue 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 pour donner aux litiges dont ils sont saisis par les citoyens, usagers et clients, une solution en droit et en équité et pour faire des recommandations d'ordre général en matière d'amélioration des relations avec les publics concernés.

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

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

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

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

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

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

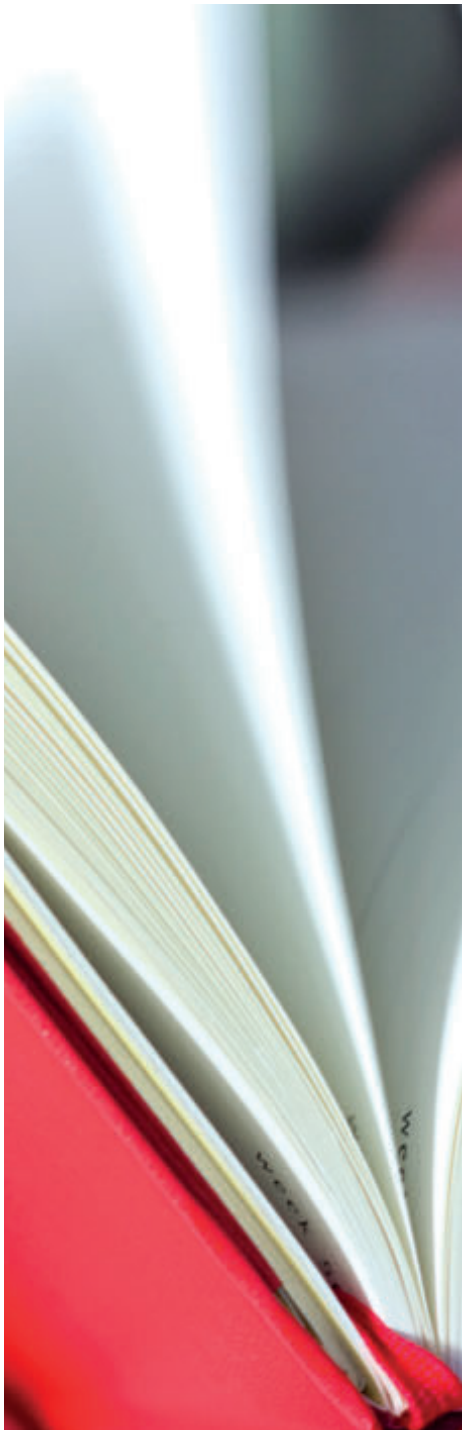
Le Club contribue également à ce que médiation judiciaire, médiation conventionnelle et médiation institutionnelle appliquent, chacune avec les spécificités qui lui sont propres, un référentiel commun de valeurs et de processus au service du développement des médiations de qualité en tant que mode alternatif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

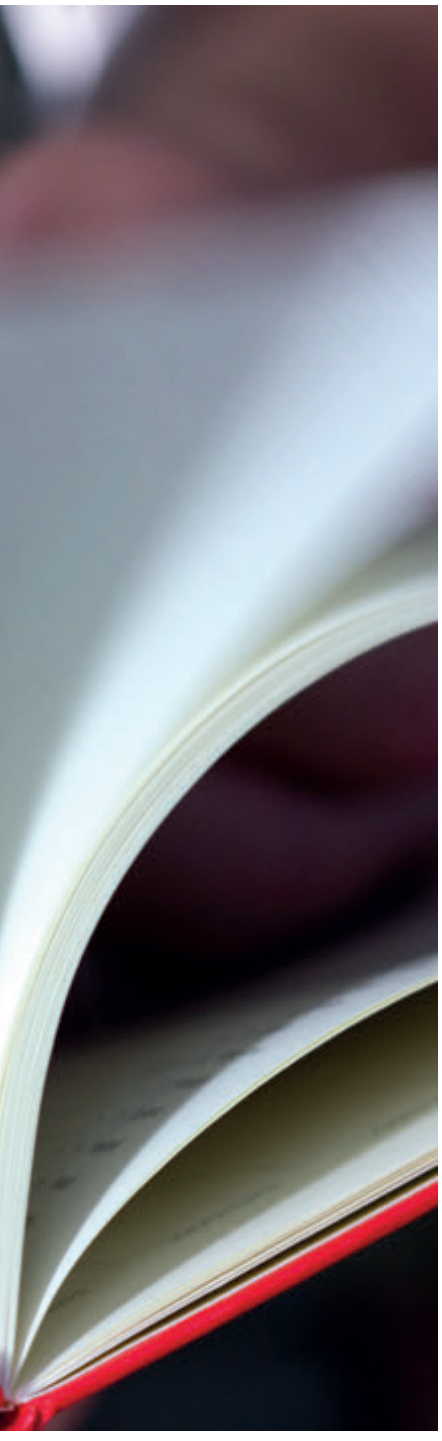
La présente Charte constitue le socle de référence éthique de la pratique de la médiation pour les membres du Club des Médiateurs de Services au Public.

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

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

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





DÉFINITION DE LA MÉDIATION

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

LE MÉDIATEUR

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

IMPARTIAL ET INDÉPENDANT

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

COMPÉTENT

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

EFFICACE

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

LE PROCESSUS DE MÉDIATION

TRANSPARENCE ET CONSENTEMENT DES REQUÉRANTS

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

LA GRATUITÉ

Le recours à la médiation est gratuit pour les requérants.

LA CONFIDENTIALITÉ

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

Suite page 38 >>>

>>> Suite de la page 37

LE PROCESSUS DE MÉDIATION

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 MÉDIATEUR DE SERVICES AU PUBLIC
(LISTE AU 31 DÉCEMBRE 2014)

- Le Médiateur de l'Association Française des Sociétés Financières
- Le Médiateur de l'Autorité des marchés financiers
- Le Médiateur auprès de BNP Paribas pour la clientèle des particuliers
- Le Médiateur du Groupe de la Caisse des Dépôts
- Le Médiateur des Communications Électroniques
- Le Médiateur de l'Eau
- Le Médiateur des ministères économiques et financiers
- Le Médiateur du groupe EDF
- Le Médiateur de l'Éducation Nationale et de l'Enseignement Supérieur
- Le Médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurances
- Le Médiateur de France 2
- Le Médiateur des rédactions de France 3
- Le Médiateur des programmes de France Télévisions
- Le Médiateur du groupe GDF SUEZ
- Le Médiateur de la Mutualité Sociale Agricole
- Le Médiateur de Paris Habitat – OPH
- Le Médiateur National de Pôle Emploi
- Le Médiateur du groupe La Poste, Le Médiateur de La Banque Postale
- Le Médiateur de la RATP
- Le Médiateur de la SNCF
- Le Médiateur Tourisme et Voyage
- Le Médiateur de la Ville de Paris

MEMBRES D'HONNEUR

- Le Défenseur des Droits
- Michel Astruc (ex-Médiateur de GDF Suez)
- Claire Brisset (ex-Médiateur de la Ville de Paris)
- Jocelyne Canetti (ex-Médiateur du groupe EDF)
- Jean-Paul Delevoye (ex-Médiateur de la République)
- Ivan Roth (ex-Médiateur de la RATP)

CONCEPTION & RÉALISATION MiSTiGriS CRÉDIT PHOTOS : © Médiathèque EDF.
P.1 : Stéphanie Jayet, Éric Matheron Balay, **P.2 :** Augustin Detienne, **P.4 :** Stéphanie Jayet, **P.7 :** D.R., Dominique Henri Simon,
P.8 : D.R., **P.9 :** Jean-Lionel Dias, **P.10 :** Stéphanie Jayet, **P.13 :** Julia Baier, **P.14 :** Philippe Eranian, **P.16 :** Agnès Janin,
P.18 : Christophe Beauregard, **P.19 :** Julia Baier, **P.20 :** William Beaucardet, **P.22 :** Patrick Curtet, **P.24 :** Éric Matheron Balay,
P.26 : Bob Giraud, **P.27 :** Thinkstock, **P.28 :** Christophe Beauregard, **P.29 :** Bruno Conty, **P.30 :** Christophe Beauregard, **P.31 :** Julia Baier,
P.32 : Éric Matheron Balay, **P.33 :** Augustin Detienne/CAPA Pictures, **P.36 :** Slav/gettyimages

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

Avril 2015
Le groupe EDF est certifié ISO 14001
Réf. EDF006-2015

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 50 026
75 804 PARIS CEDEX 08

Par internet : ***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 !