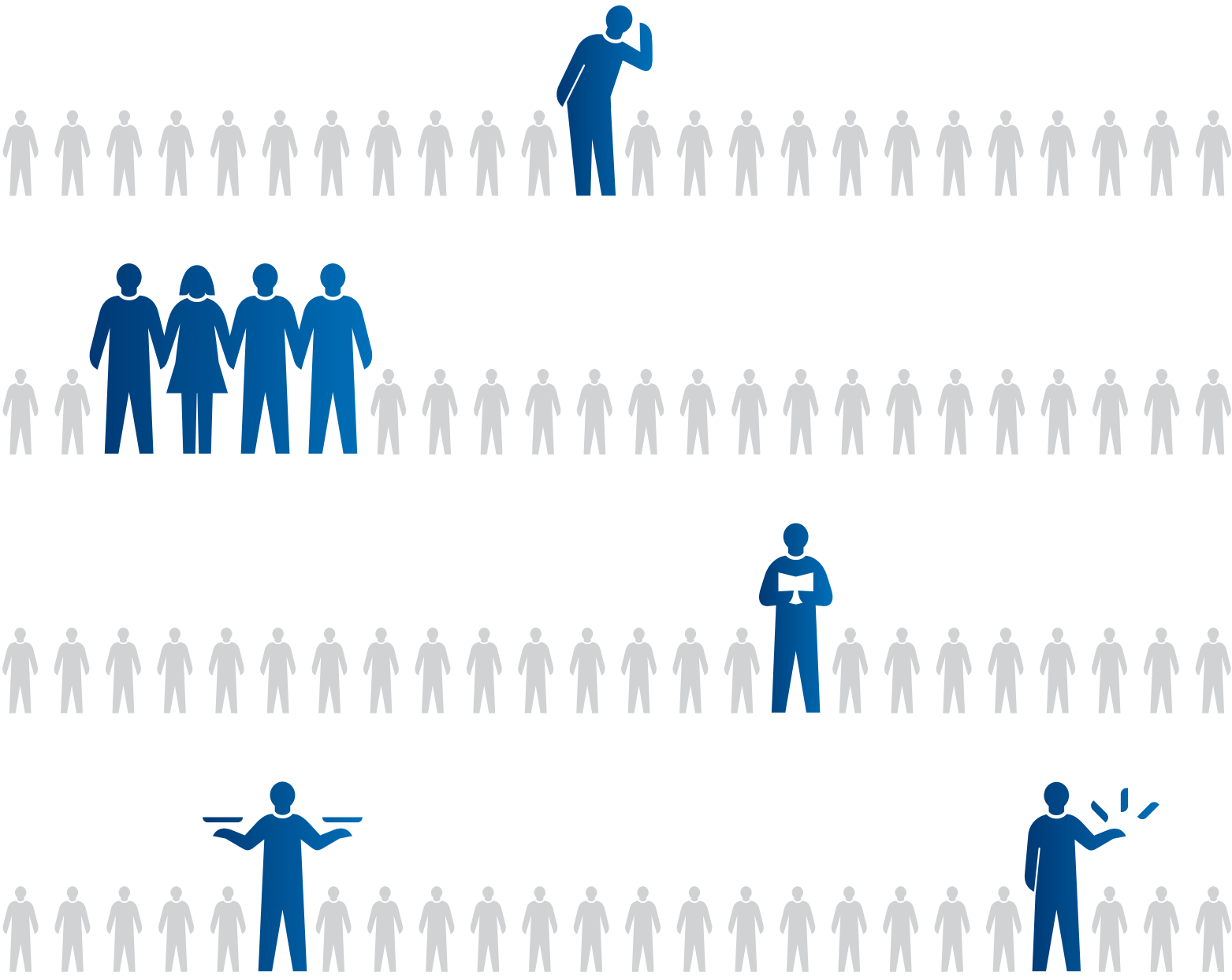
RAPPORT DU MÉDIATEUR 2010



Écoute

Respect scrupuleux des personnes

Équité

Impartialité

Volonté de rechercher des solutions amiables

Transparence

Confidentialité

Respect du contradictoire



LETTRE AU PRÉSIDENT

Monsieur le Président,

Renforcer la confiance entre les clients et l'entreprise, notamment sur le traitement des réclamations, est un élément clé de la satisfaction des clients. C'est une des principales finalités de la Médiation.

Le rapport annuel du Médiateur est l'occasion de vous faire part des observations et des recommandations que nous formulons suite aux réclamations reçues à la Médiation et exprimées par les clients ou les utilisateurs du réseau du Groupe EDF.

À la demande des Directions concernées, le champ de la Médiation a été étendu en 2010 ; figurent donc pour la première fois nos observations sur deux nouveaux sujets :

- les litiges d'autoproducteurs d'électricité photovoltaïque ou hydraulique,
- et les litiges de PME et fournisseurs de prestations au Groupe EDF.

En 2010, le nombre de sollicitations du Médiateur a de nouveau fortement augmenté. Nous avons reçu près de 50% de saisines en plus qu'en 2009 et nous avons traité 20% de dossiers en plus.

Quelles en sont les explications ?

- Pour les saisines reçues qui n'ont pas encore été traitées par les Services Consommateurs et donc ne sont pas recevables par la Médiation, une sur deux vient de clients qui cherchent une écoute et une prise en charge par un interlocuteur de l'entreprise car leur réclamation a été formulée parfois plusieurs fois.
- Pour les saisines recevables, traitées par la Médiation, la croissance est liée à des réponses que les clients contestent : 40% concernent des cas de régularisation de consommation après dysfonctionnement de compteur, pour lequel le client estime ne pas être responsable et il ne comprend pas les montants élevés des régularisations demandées, les explications fournies étant perçues comme trop administratives ou trop elliptiques.

Les services de traitement des réclamations des entités du Groupe EDF ont été très mobilisés tout au long de l'année face à une croissance analogue du nombre de réclamations. Ils sont engagés fortement dans le traitement des réclamations et dans l'amélioration de la satisfaction des clients. Tout en ayant un taux élevé de bon traitement des réclamations, il reste néanmoins bon nombre de clients qui attendent d'être mieux pris en charge et qui se tournent alors vers la Médiation.

Beaucoup de clients nous sollicitent pour des régularisations de consommation conduisant à un montant à régler que j'appellerai "atypique", c'est à dire huit à dix fois supérieur à leur facture moyenne. Les origines de ces factures atypiques sont des dysfonctionnements de compteurs non décelés ou des erreurs à la relève du compteur. **Ma première recommandation est la mise en place d'une démarche préventive** vers le client qui permettrait :

- à EDF de bien expliquer la raison du montant à payer que va recevoir le client,
- au client de comprendre la raison d'un tel montant à régler,
- de trouver avec le client les modalités d'échéancier de paiement lui permettant d'honorer son dû.

Cette recommandation est encore plus nécessaire pour des clients que nous avons appelés "vulnérables". Ils ne relèvent pas du Tarif de Première Nécessité (TPN) et pourtant ils sont fragiles ou fragilisés par des factures ou des régularisations de factures qu'ils ne peuvent honorer en une seule fois. Ces clients représentent 10% des sollicitations.

La seconde recommandation concerne la bonne prise en compte des index transmis par les clients notamment à la résiliation ou à la souscription d'un contrat pour qu'ils les retrouvent sur leurs factures. Les clients veulent les lire sur leur facture.
Des travaux ont été lancés conjointement sur ce sujet par ERDF et la Direction Commerce et doivent se concrétiser en 2011, améliorant ainsi la satisfaction des clients sur ce point particulier.

Troisième recommandation : la recommandation formulée en 2009 concernant l'**accélération des remboursements de trop-perçus** a été entendue et travaillée. Un nouveau processus est en place pour permettre un remboursement rapide des trop–perçus par EDF. Nous veillerons en 2011 à sa mise en œuvre effective et généralisée.

Enfin **la quatrième recommandation** reprend celle de 2009 relative au **délai de prise en charge des réclamations reçues par les services concernés** : des clients n'ont pas de réponse à leurs courriers dans des délais acceptables, et déplorent l'absence d'un accusé de réception. Les services de traitement des réclamations ont une ambition de réponse en moins de 30 jours aux réclamations écrites : le Groupe EDF doit maintenir cette ambition et respecter ce délai pour rester ainsi dans les meilleurs standards européens.

Quelques autres points à vous signaler :

- les réclamations des clients Professionnels concernent notamment des pénalités facturées pour retard de paiement par chèque. EDF doit s'assurer des délais rapides d'encaissement des chèques de paiement des Professionnels.
- Concernant les autoproducteurs d'électricité d'origine photovoltaïque, ils représentent désormais 4% des saisines (0% en 2009). Le nombre croissant de ces litiges en 2010 doit nous conduire à mettre ces points sous surveillance en 2011.
- La qualité de l'accueil, globalement bonne et reconnue comme telle, doit être suivie de façon attentive. L'expérience vécue par une minorité de clients doit inciter l'entreprise à veiller au maintien de son exigence sur ce sujet.

Enfin, je voudrais attirer votre attention sur les saisines des clients qui subissent des dégâts matériels consécutifs à des déficits de qualité de fourniture, ou des coupures réseau, qu'elles soient fortuites ou programmées dans le cadre de travaux. C'est un sujet de réflexion à travailler pour bien préparer l'avenir.

EDF dispose d'un capital image important, envié de nombreuses entreprises. Ses clients lui sont fidèles et attachés ; ils en sont d'autant plus exigeants. Si les hommes et les femmes du Groupe EDF oeuvrent chaque jour pour mériter leur confiance, il leur appartient aussi de donner les preuves de la considération apportée aux critiques et mécontentements manifestés. Les réclamations en sont l'élément majeur et celles-ci sont autant de perches tendues à l'entreprise pour progresser.

La Direction Commerce et ERDF mènent des actions d'amélioration du service au client qui porteront leurs fruits en 2011. Il s'agit par exemple de la mise en place d'actions correctrices concernant les remboursements des sommes dues aux clients. De même, la Division Particuliers et Professionnels de la Direction Commerce a initié en 2010 un Projet Réclamations dont l'un des objectifs majeurs est d'accroître le traitement des réclamations dès le premier contact.

Nous continuerons à apporter notre contribution à ces actions, autant que notre rôle nous le permet, pour que le Groupe EDF demeure la référence en France et en Europe de la qualité de services aux clients.

Je vous remercie, Monsieur le Président, de la confiance que vous m'accordez, qui me permet d'exercer ma mission en toute indépendance et impartialité.



Jocelyne Canetti

SOMMAIRE



L'ACTIVITÉ DE LA MÉDIATION EN 2010 **6**

- **Les faits marquants de l'année 2010**
- **La Médiation en chiffres**



LE RÈGLEMENT **DES LITIGES** **14**

- **Les thèmes des litiges**
- **Histoires vécues**



LA PAROLE AUX CLIENTS **26**

- **Verbatims**
- **La mesure de la perception de la Médiation par les clients, suite aux dossiers traités par le Médiateur**



LES RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR **30**

- **Nouvelles recommandations 2010**
- **Suivi des recommandations 2009**



PERSPECTIVES ET ENJEUX **2011** **36**

LA CHARTE DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC **38**

L'ACTIVITÉ DE LA MÉDIATION EN 2010



Les faits marquants de l'année 2010

RELATIONS AVEC LE MÉDIATEUR DE LA RÉPUBLIQUE

Le Médiateur de la République est un interlocuteur privilégié du Médiateur d'EDF : des relations encore plus étroites se sont nouées au cours de l'année 2010 et des principes de collaboration entre le Groupe EDF et les délégués départementaux du Médiateur de la République ont été mis en place. Ceux-ci se sont traduits notamment par l'identification des représentants du Service National Consommateurs en région par les délégués du Médiateur de la République et l'initialisation d'échanges réguliers entre les deux parties. Ces principes méritent d'être dupliqués au niveau des entités régionales d'ERDF (Services Régionaux d'Utilisateurs du Réseau).

Toujours dans cette perspective de meilleure connaissance mutuelle, Jean-Paul Delevoye a été accueilli le 28 Septembre au Centre de Relations Clientèle d'Avron (Ile de France).



RELATIONS AVEC LES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS



C'est au Médiateur que revient l'animation des relations institutionnelles entre le Groupe EDF et les Associations de Consommateurs, en complément des relations entretenues par la Direction Commerce d'une part et ERDF d'autre part. Dans ce cadre, le Médiateur a rencontré personnellement les représentants de chacune des Associations deux fois dans l'année et a organisé des réunions de concertation.

Le 3 Mai, Henri Proglio, Président Directeur Général d'EDF est venu à la rencontre des Associations de Consommateurs à l'occasion de la présentation du Rapport Annuel 2009 du Médiateur.
Le 21 Septembre, Jocelyne Canetti a invité les représentants nationaux à découvrir le chantier de l'EPR à Flamanville. Positivement impressionnés par l'ampleur du chantier et l'organisation du travail, ainsi que par les installations des tranches en production, les visiteurs ont également été sensibilisés aux actions menées par EDF en faveur du développement économique et social du territoire.



PROMOTION DE LA MÉDIATION AU SEIN DU GROUPE EDF…

Une priorité du Médiateur en 2010 était de faire encore mieux connaître la Médiation au sein même du Groupe EDF : faire connaître son activité, ses valeurs, faire comprendre ses principes d'action mais aussi donner à voir le développement de la médiation comme mode alternatif de règlement des litiges dans différents secteurs d'activité.

Dans cette perspective, **le Médiateur a organisé un colloque le 25 Novembre**, lequel a rassemblé plus de cent personnes venues de divers horizons : Direction Commerce, ERDF, Systèmes Énergétiques Insulaires, Direction Juridique, EDF EnR, Direction des Achats.

EXTENSION DU CHAMP D'INTERVENTION DU MÉDIATEUR

Jocelyne Canetti et Roland Barthez, PDG d'EDF EnR Solaire ont signé une charte de partenariat concrétisant les possibilités de recours à la Médiation des clients de cette filiale du Groupe pour les litiges portant sur les installations photovoltaïques vendues par EDF EnR.

Après une démarche similaire avec les représentants d'Obligation d'Achats, ce partenariat est une nouvelle preuve de l'extension du champ d'intervention de la Médiation pour répondre au mieux aux besoins des "producteurs d'énergie" dans leurs relations avec EDF.

Dans le même esprit, le Médiateur a formalisé avec la Direction des Achats et les Directions Métiers, les principes de fonctionnement sur les litiges mettant en cause EDF et ses fournisseurs ou sous-traitants. La Médiation d'EDF est aussi aujourd'hui un interlocuteur privilégié pour la Médiation des Relations Inter Entreprises Industrielles et de la sous-traitance récemment mise en place.

RELATIONS AVEC LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

Le Médiateur d'EDF a proposé au Médiateur National de l'Énergie des modalités communes de fonctionnement et entretient avec ses services des relations suivies.

… ET AUSSI DANS LE CADRE DE LA COMMISSION DE LA MÉDIATION DE LA CONSOMMATION…

La promotion de la médiation et les actions menées par le Médiateur d'EDF en ce sens, passent par des rencontres et des travaux communs avec les différentes instances externes en charge des problématiques consommation : il en est ainsi du Centre Européen des Consommateurs (CEC) situé à Kehl en Allemagne, de l'Institut National de la Consommation (INC), du MEDEF, de la DGCCRF.

La nomination de Jocelyne Canetti au titre des Professionnels, comme membre de la nouvelle Commission de la Médiation de la Consommation a été accueillie comme une nouvelle marque de la reconnaissance de la médiation du Groupe EDF. Cette commission est chargée d'identifier les bonne pratiques de médiation de consommation pour en déduire les règles de déontologie à mettre en place. Lors de la première réunion de cette commission, le secrétaire d'État chargé du Commerce, de l'Artisanat, des PME, du Tourisme, des Services et de la Consommation a fixé pour objectif que tous les consommateurs qui le souhaitent, quel que soit le secteur, puissent accéder à un Médiateur d'ici au 1er Juillet 2012.



… ET DANS LE CADRE DU CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC

Membre fondateur du Club des Médiateurs du Service Public en 2002, le Médiateur d'EDF est signataire de la Charte de la Médiation signée en 2004. À ce titre, EDF en partage les valeurs. Ce club est un lieu de promotion de la médiation institutionnelle en France et en Europe. Ses travaux portent notamment sur la promotion de la médiation en tant que mode alternatif de règlement des litiges. Il est aussi un lieu d'échanges autour des missions, expériences et pratiques de chacun. Aussi, en 2010, le Club a mis en place un module de formation à l'intention des collaborateurs des services de médiation de ses différents membres. C'est aussi pour améliorer sa visibilité et son efficacité, et élargir son champ d'intervention que le club s'est structuré en association sous la dénomination Association "Club des Médiateurs de Services au Public". Ces initiatives prennent tout leur sens dans la perspective de la transposition de la Directive européenne sur la médiation qui doit voir le jour en 2011. Le Club poursuit également sa collaboration avec les Associations de Consommateurs afin de promouvoir la médiation, collaboration concrétisée par le Guide du partenariat élaboré en commun.

Le Club des Médiateurs de Services au Public rassemble aujourd'hui les Médiateurs des administrations, institutions et entreprises suivantes : Autorité des Marchés Financiers, Caisse des Dépôts et Consignations, EDF, Fédération Française des Assurances, France 2, France 3, France Télévision, GDF-Suez, La Poste, Ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, Ministère de l'Éducation Nationale, le Médiateur de la République, Mutuelle Sociale Agricole, RATP, SNCF, Ville de Paris.

… ET À L'ÉTRANGER

Le Médiateur d'EDF participe aux travaux de l'European Energy Ombudsman Group (EEOG). Cette association regroupe des Médiateurs Européens de l'Énergie : Endesa, Vattenfall, GDF-Suez, EDF, le TOSL (The Ombusman Services Limited en Angleterre), Norges Energi en Norvège et Eon Suède. Elle a pour finalité de promouvoir la médiation, de permettre des échanges de bonnes pratiques entre Médiateurs dans le domaine spécifique de l'énergie. Elle répond également aux consultations de l'Union Européenne ou de l'Association des régulateurs Européens, notamment sur les modalités de traitement des réclamations. La France a accueilli la rencontre 2010 des dix Médiateurs de l'association.

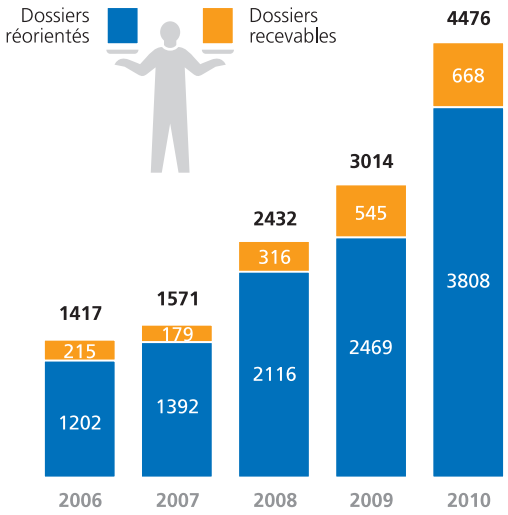


La Médiation **en chiffres**

UN ENVOL DU NOMBRE DES SOLLICITATIONS REÇUES

En 2010, le nombre des demandes reçues par le Médiateur a connu une augmentation globale de près de 50%. Cet accroissement était déjà très significatif en 2009 (+25% par rapport à 2008).

Demandes reçues à la Médiation



Cette croissance est constatée dans des proportions similaires par les différents services en charge du traitement des réclamations au sein du Groupe EDF.

En effet, en 2010, la Direction Commerce a enregistré un total de 183 000 réclamations écrites. 93% d'entre elles concernent les clients particuliers et les clients professionnels. Sur cette population, 11% des réclamations sont amenées à être traitées en instance d'appel, soit 18 500.

Ces chiffres doivent être placés en regard du volume global des demandes enregistrées, soit plus de 32 millions d'appels clients en 2010 et plus de 100 millions de factures émises.

Le nombre de sollicitations reçues à la Médiation paraît certes faible proportionnellement à ces volumes ; il n'en reste pas moins que chacune de ces sollicitations y est traitée avec la même attention et les mêmes valeurs, et la Médiation trouve toute sa place pour cette part de clients restant insatisfaits.

Le nombre des **dossiers recevables** à la Médiation en 2010 a plus que doublé par rapport à 2008 et progresse de 23% par rapport à 2009. Le nombre des dossiers réorientés par le Médiateur a pour sa part progressé de 54%.

Les clients s'adressent au Médiateur d'EDF car ils recherchent une écoute attentive et un interlocuteur identifié. Ils souhaitent aussi s'assurer que leur demande (la plupart du temps réitérée de multiples fois par téléphone et/ou par courrier) est bien prise en compte et qu'une suite y sera donnée. En effet, dans près d'un cas sur deux, le client sollicite le Médiateur car il attend une réponse à ses courriers depuis plusieurs mois.

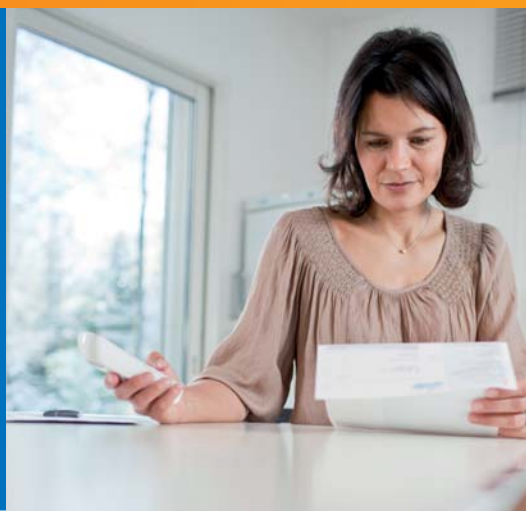
Pour pallier certaines situations concernant :
- **soit des clients vulnérables,**
- **soit des cas où une réponse est attendue depuis plus de deux mois,**

le Médiateur a mis en place en 2010 un circuit spécifique afin de faire accélérer le traitement par les services réclamations concernés.

Plus globalement une augmentation des sollicitations est observée par l'ensemble des Médiateurs de Services au Public et démontre un besoin d'écoute renforcé, de contact humain, ainsi qu'une sensibilité accrue aux problématiques financières dans un contexte de crise.

Une réclamation est dite **recevable** par le Médiateur d'EDF lorsque le niveau local puis le niveau national ont, l'un après l'autre, apporté leur réponse. Dans ce cas, le Médiateur étudie le dossier, recherche une solution équitable et répond par écrit en proposant une solution acceptable par chacun ou en apportant des explications plus précises aux questions posées par le demandeur.

Une réclamation est dite **réorientée** lorsqu'elle n'a pas été étudiée au niveau local et/ou au niveau national par le Service compétent en charge de la réclamation compétent. Le Médiateur dirige alors les réclamations vers les bons interlocuteurs : fournisseur d'énergie, distributeur, direction des achats, filiale.



LES THÈMES DES LITIGES

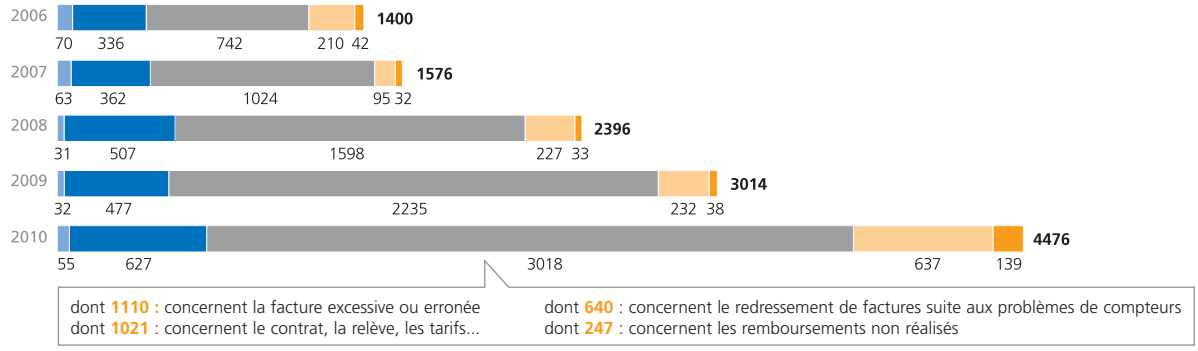
La contestation des factures reste le thème essentiel des litiges reçus à la Médiation.

Il s'agit surtout de **factures rectificatives émises suite à un dysfonctionnement du compteur ou suite à un constat de manipulation sur celui-ci**. D'autre part, un accroissement est observé sur la part des litiges relatifs aux **index pris en compte lors des souscriptions ou résiliations de contrat**.

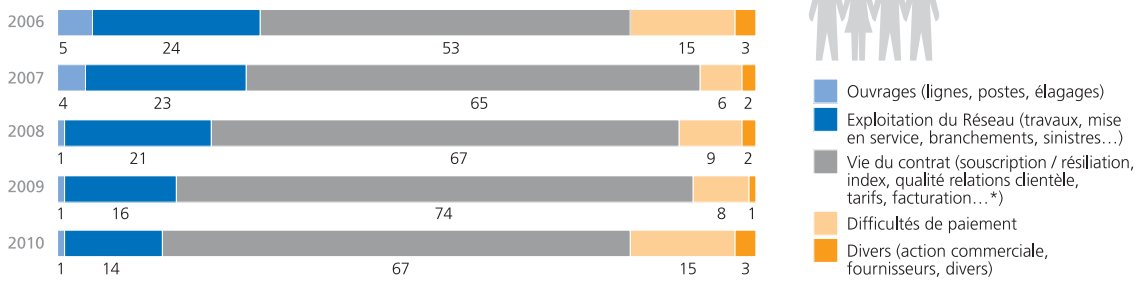
Enfin, des erreurs d'index à la relève induisent des factures erronées contestées par les clients.

Signalons la part des litiges mettant en cause la qualité de fourniture et les demandes d'indemnisation pour des dégâts matériels subis par les clients sur leurs appareils électriques.

Répartition en nombre



Répartition en %



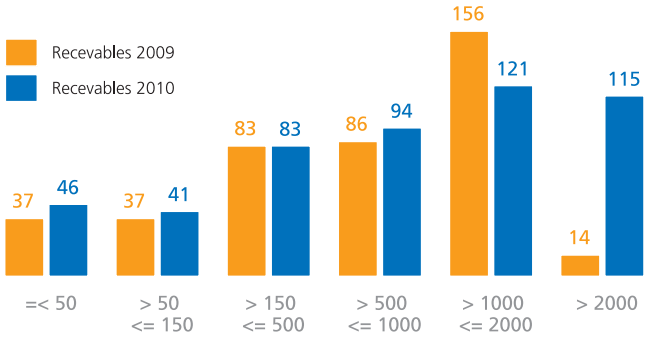
** Les litiges relatifs à la Vie du contrat trouvent leur origine tant auprès du Distributeur que du Fournisseur*

MONTANT EN JEU DANS LE LITIGE

On observe un accroissement notable du montant en jeu dans le litige.

En 2010, pour ce qui concerne les dossiers traités par le Médiateur, le montant moyen du litige déclaré par les clients, atteint 1 120 Euros alors qu'il était inférieur à 1 000 Euros en 2009. De même, en 2010, 50% des litiges portent sur un montant supérieur à 1 000 Euros dont 23% sur un montant supérieur à 2 000 Euros, alors qu'en 2009, 42% des litiges portaient sur un montant supérieur à 1 000 Euros.

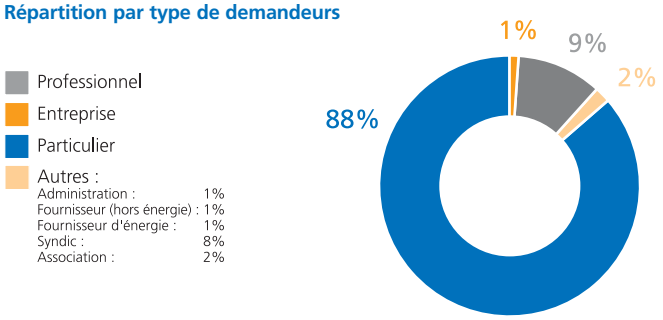
Répartition des dossiers recevables selon le montant des litiges



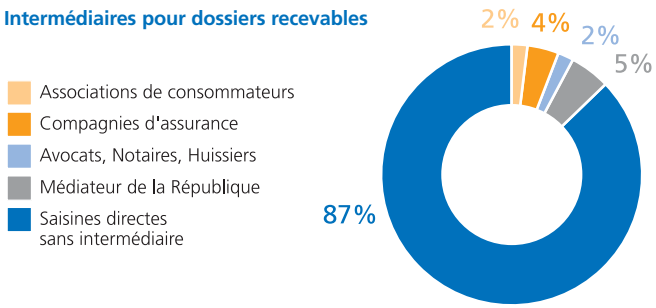
QUI S'ADRESSE AU MÉDIATEUR ?

La nouveauté de l'année 2010 est la possibilité offerte aux entreprises fournisseurs d'EDF de solliciter le Médiateur pour traiter les litiges entre EDF et ses fournisseurs et sous-traitants.

Répartition par type de demandeurs



Intermédiaires pour dossiers recevables



Dans ce cadre, le Médiateur a été amené à traiter un dossier concernant un auto-producteur hydraulique. Trois sollicitations ont été réorientées vers la Direction des Achats car non recevables en Médiation.

Les litiges concernant les clients particuliers restent largement majoritaires. Si la proportion de 90% de particuliers et 10% de clients professionnels reste globalement stable, on observe une progression du nombre de dossiers à traiter concernant les clients professionnels. Les professionnels en question sont majoritairement des commerces, des cafés-hôtels-restaurants, des Sociétés Civiles Immobilières et quelques professions libérales. Les montants en jeu dans les litiges concernant les professionnels sont plus importants : le montant moyen atteint en effet plus de 6 000 Euros.

87% des saisines du Médiateur sont faites directement par les demandeurs. Dans les autres cas, des intermédiaires interviennent : il s'agit notamment d'associations de consommateurs (2%), de compagnies d'assurance (4%), d'avocats (2%) ou encore du Médiateur de la République.
8% des dossiers traités par le Médiateur arrivent via des courriers reçus par le Président d'EDF.

Depuis le mois de Mars 2010, le site edf.com présente la Médiation au sein du Groupe et offre aux internautes la possibilité de saisir le Médiateur en ligne. **84% des demandes reçues à la médiation arrivent par courrier et 16% par Internet.**

LES RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR

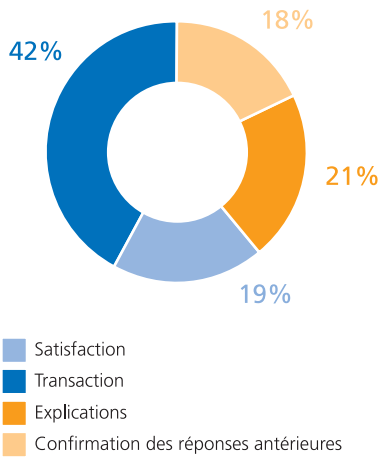
Le Médiateur a traité 634 dossiers en 2010 (+ 15% par rapport à 2009) sur les 758 dossiers à l'étude.

Malgré cet accroissement, le Médiateur a atteint son objectif de traitement de plus de 80% des dossiers dans les deux mois, puisque le Médiateur a émis sa recommandation dans ce délai pour 84% des dossiers traités. Le délai moyen de traitement est de 52 jours et 45% des dossiers sont traités en moins de 50 jours.

En 2010, le Médiateur a donné satisfaction totale ou partielle aux demandeurs dans 61% des cas. Dans les 39% restants, il a confirmé les réponses antérieures fournies par le niveau National, en explicitant les positions. Parmi ces derniers figurent 16% pour lesquelles le litige portait sur le mouvement tarifaire d'Août 2009.

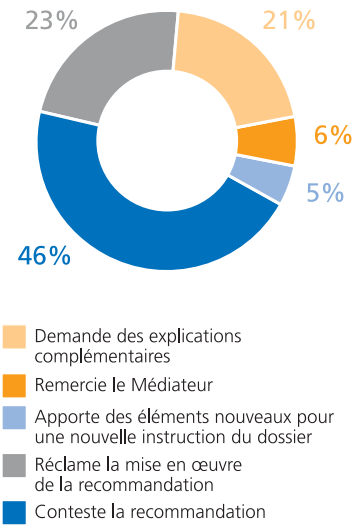
En 2010, le Médiateur a analysé les cas pour lesquels les clients réécrivaient après réception de la recommandation : ce phénomène intervient dans 16% des cas.

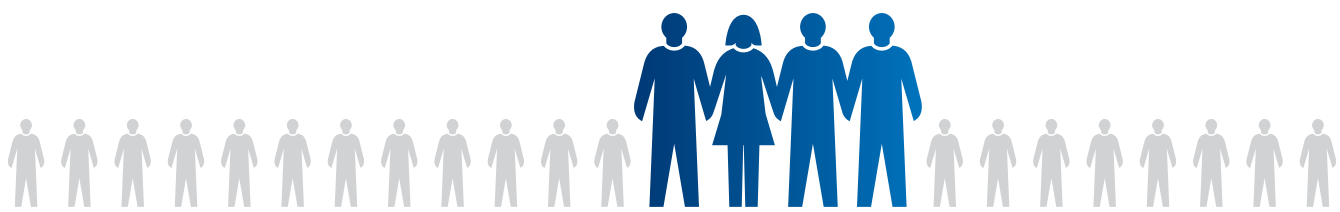
Réponses du Médiateur en 2010





Réécriture client





LE RÈGLEMENT **DES LITIGES**



Les thèmes des litiges

Une analyse plus approfondie des thèmes de litiges a été menée en 2010, tant sur les dossiers réorientés que sur ceux instruits par le Médiateur.

Il apparaît que la nature des litiges est très variée. Néanmoins des thèmes prédominants et récurrents émergent par rapport à 2009.

Le Médiateur constate des contestations plus vives de la part des clients et signale des problèmes en nombre croissant sur la qualité de l'accueil. Ces contestations portent plus précisément sur la lenteur des réponses apportées aux réclamations, voire l'absence de réponse, le manque d'explications, les difficultés d'accès téléphonique, la multiplicité des interlocuteurs et le manque de courtoisie observé dans certains cas.

Sur les dossiers réorientés, le Médiateur constate :

- Des contestations sur les montants de facture, incompris par les clients qui relèvent fréquemment de régularisation d'index, de régularisation de consommations en fin de cycle de mensualisation, ou de prise en compte d'index estimés dans le cadre du contrat.
- Une stabilité des contestations d'index pris en compte dans le cadre des souscriptions / résiliations de contrat (12% en 2010 et en 2009).
- Une hausse des litiges relatifs à des factures émises suite à un dysfonctionnement de compteur ou de relais de basculement d'Heures Creuses en Heures Pleines, ou consécutifs à des manipulations constatées sur les compteurs (10% en 2010 et 7,8% en 2009).
- Une part significative des demandes de remboursement non réalisées sur solde créditeur de facture (6% en 2010 - non qualifié en 2009).
- Une hausse des litiges liés aux demandes de délais de paiement ou d'échéancier (13,2% en 2010 et 5% en 2009).
- Des demandes d'indemnisation de dégâts matériels suite à suspension de fourniture accidentelle ou programmée par le distributeur ou problème de qualité de fourniture (6% en 2010 et 7,3% en 2009).

Émergent en 2010 des problématiques liées au photovoltaïque : problèmes de raccordement, obligation d'achat, installations des équipements : 45 dossiers ont été réoerientés vers ERDF, DOAAT, et/ou EDF EnR pour un traitement de ces réclamations au premier niveau.



Sur les dossiers traités, on peut globalement constater que l'augmentation de la volumétrie (+25%) s'est accompagnée d'un accroissement de la complexité des litiges soumis à l'instruction du Médiateur.

Les litiges relatifs aux factures rectificatives restent en forte hausse en nombre mais stables en pourcentage, et représentent près de 30% des litiges instruits. La qualification plus poussée de ces litiges a permis d'établir que ceux portant sur les factures rectificatives émises suite à des manipulations constatées sur les compteurs en représentent un tiers. Les deux tiers restants portent sur des dysfonctionnements des installations de comptage (disque bloqué, problèmes de relais Heures Pleines / Heures Creuses, boîtier de télérepport défectueux, vétusté des compteurs, inversion de compteurs entre voisins).

Appliquées aux résidences secondaires, il arrive que les rectifications de facture conduisent à des montants aberrants, compte tenu de la non prise en compte du taux d'occupation de l'habitation lors du calcul de la régularisation des consommations basé sur des points de livraison comparables, malgré le signalement qui en a été fait par le client dans sa réclamation initiale. Les résidences secondaires sont aussi l'objet de litiges portant sur des relèves cycliques non effectuées en l'absence des occupants et de factures alors basées sur des consommations sur-estimées ou estimées trop longtemps.

Le Médiateur a constaté en 2010 un accroissement des litiges relatifs à la vie du contrat (index non pris en compte à la souscription / ou à la résiliation et modification d'option tarifaire) : 9% en 2010 et 7% en 2009. Les clients déplorent la non prise en compte des index communiqués par téléphone, internet…, ou les résiliations tardives et les remboursements éventuels de trop perçus qui arrivent encore plus tard.

Suite au mouvement tarifaire intervenu en Août 2009, des incompréhensions sur les pourcentages d'augmentation ont conduit à des saisines du Médiateur. Ainsi, le nombre de dossiers relatifs à la hausse tarifaire a été multiplié par quatre entre 2009 et 2010, représentant en 2010 près de 7% des dossiers traités par le Médiateur. Le Médiateur considère que ce type de contestation aurait du faire l'objet d'une réponse plus circonstanciée par les services en charge du traitement des réclamations à la Direction Commerce pour ne pas arriver jusqu'à la Médiation.

Le contexte économique tendu amène le Médiateur à constater un accroissement des litiges traduisant les difficultés financières rencontrées par les clients d'EDF. Qu'il s'agisse de litiges portant sur l'octroi du TPN, des demandes d'échéancier préalablement écartées par les services commerciaux d'EDF, de modification des modalités de paiement (dé-mensualisation, arrêt de prélèvement automatique) ou de contestation de pénalités de retard appliquées aux clients professionnels. Le taux de dossiers concernés s'élève à 6% en 2010 contre 4% en 2009 et ceux-ci pourraient être solutionnés en amont de la Médiation.

Les litiges relevant spécifiquement du domaine d'ERDF (qualité de fourniture, demandes d'indemnisation suite à des dégâts matériels imputés à des sur ou sous tension, à des suspensions de fourniture programmées pour travaux sur le réseau de distribution ou à des coupures fortuites, ainsi que les saisines portant sur les ouvrages du distributeur : élagage, postes de distribution, réseau) restent stables à 13%. Il convient de noter que le thème Ouvrages de distribution connaît une hausse de 1% en 2010.



Histoires **vécues**

Face à ces situations, la Médiation peut apporter souplesse et rapidité dans le règlement des litiges.

UNE SOUSCRIPTION TARDIVE

Madame C. sollicite le Médiateur car elle estime avoir été facturée à tort de six mois de consommations. Elle a emménagé en Décembre 2007 mais n'a souscrit son contrat d'électricité qu'en Juin 2008. Dans son courrier de réponse à la réclamation de Madame C., le Service National Consommateurs justifie le bien-fondé de la facturation de Madame C. en précisant que la cliente a occupé le logement depuis Juin 2007.

Écouter

Le Médiateur note que la date précisée dans le courrier du Service National Consommateurs est erronée (il s'agit bien de Juin 2008 et non 2007) et a conduit à une incompréhension de la part de Madame C. Le Médiateur reprend alors l'historique des consommations depuis la souscription du contrat en regard de la date effective d'emménagement. Il souligne également que l'index pris en compte sur la facture-contrat correspond à celui indiqué sur l'état des lieux d'entrée de Madame C. Le Médiateur explique ces différents éléments à Madame C. et lui confirme le bien-fondé de sa facturation.

OÙ SONT LES 1,9% D'AUGMENTATION MOYENNE ANNONCÉS ?

Monsieur C. observe une augmentation de son abonnement Tarif Bleu Option Base : celui-ci est en effet passé de 1,79 Euros à 6,20 Euros par mois. Il a entendu parler d'une augmentation moyenne de 1,9% des tarifs de l'électricité suite au mouvement tarifaire intervenu en Août 2009 ; or l'augmentation qu'il constate sur le prix de son abonnement est sans commune mesure avec le pourcentage annoncé. Il demande qu'une augmentation de 2% lui soit appliquée.

Il n'appartient pas au Médiateur de remettre en cause des décisions de politique générale prises par les Pouvoirs Publics. Cependant, le Médiateur apporte à Monsieur C. des explications complémentaires à celles fournies par le Service National Consommateurs et confirme le bien-fondé de la facturation de Monsieur C.

Pour des raisons de confidentialité, tous les éléments spécifiques des dossiers réels, exposés dans le cadre de ce rapport, ne peuvent être intégralement développés. Tels qu'ils sont présentés, ces cas individuels ne sont donc pas susceptibles de constituer un quelconque précédent pour des clients-lecteurs qui pourraient y trouver des similitudes dans leur propre situation.

UNE ANOMALIE DE PROGRAMMATION DE COMPTEUR ET UNE RÉGULARISATION EXCESSIVE

La SARL B. sollicite l'intervention du Médiateur pour une anomalie de comptage détectée par les services du Gestionnaire de Réseau de Distribution en 2009 dans le cadre d'une relève des index du compteur. Cette anomalie porte sur une erreur de programmation du coefficient multiplicateur du compteur (Tarif Jaune - 84 kVA) ayant entraîné un enregistrement sous évalué des consommations. Il s'en est suivi une régularisation des consommations sur cinq années pour un volume de près de 700 000 kWh. La SARL B. considère qu'elle n'est pas responsable de cette anomalie et que celle-ci est excessive eu égard aux consommations relevées après que le compteur ait été correctement reprogrammé. Elle évoque également le fait que cette situation l'a pénalisée dans sa démarche de gestion de ses consommations.

Le Médiateur estime que le Gestionnaire de Réseau de Distribution aurait dû, lors des relèves mensuelles ayant précédé le constat d'anomalie, détecter ce dysfonctionnement plus rapidement. Le Médiateur considère également que les arguments apportés par la SARL B. sont acceptables quant à la démonstration de sa bonne foi. Le Médiateur ayant analysé l'historique des consommations du client conclut que les consommations réellement mesurées après correction de l'anomalie sont représentatives de l'activité de cette entreprise.
Il recommande au Gestionnaire de Réseau d'annuler les 700 000 kWh facturés lors de la première régularisation et d'en effectuer une seconde pour un volume de 430 000 kWh, tout en maintenant la prescription sur une durée de cinq ans puisqu'il s'agit d'un client professionnel. Il recommande également, pour dédommager la SARL de n'avoir pu gérer correctement ses consommations d'électricité pendant près de huit années, de verser au client un geste commercial.

Retrouver du bon sens

UN INDEX ERRONÉ AVEC DES CONSÉQUENCES FINANCIÈRES POUR LE CLIENT

En Novembre 2008, ERDF commet une erreur d'enregistrement des index de Monsieur L., qui induisent une facturation erronée. De ce fait, Monsieur L. bénéficie d'un remboursement d'un montant de 1 200 Euros. À réception de ce remboursement, très étonné, Monsieur L. alerte EDF sans être écouté.
Un an plus tard, lors du relevé suivant, une facture de régularisation est établie pour un montant à payer de 3 548,29 Euros. Pour régler ce montant, EDF propose à Monsieur L. un échéancier sur deux ans mais exige le règlement immédiat des 1 200 Euros perçus à tort. Monsieur L. effectue ce règlement mais au prix d'une très forte dégradation de sa situation financière, laquelle ne lui permet plus de faire face à l'échéancier proposé. Il est alors menacé de suspension de fourniture d'électricité.

Le Médiateur prend contact avec l'assistance sociale qui a été également sollicitée par Monsieur L. Elle lui confirme la dégradation de la situation financière de Monsieur L. et sa ferme volonté de régler ses factures d'électricité.
Le Médiateur recommande à EDF de procéder à un abattement de 10% sur la facture de régularisation dans la mesure où il estime que Monsieur L. n'a pas été en mesure de maîtriser ses consommations, ainsi qu'un échéancier de paiement sur 36 mois, auquel Monsieur L. peut faire face, en plus de ses échéances habituelles.

UNE FACTURE RECTIFICATIVE CONTESTÉE

Monsieur J. sollicite le Médiateur car il refuse de payer la facture rectificative émise suite au dysfonctionnement de son compteur. Il estime que ce dysfonctionnement relève de la responsabilité de l'entreprise et réfute le principe d'évaluation de la consommation prise en compte. Il affirme qu'il a consommé et payé 262 kWh entre Décembre 2006 et Décembre 2008 alors que la facture rectificative prend en compte 7 575 kWh.

Le Médiateur note que le Service National Consommateurs a expliqué à Monsieur J. les raisons et principes d'établissement de la facture rectificative. Le Médiateur rappelle à Monsieur J. qu'elle est conforme aux Conditions Générales de Vente du Tarif Bleu. Il fournit à Monsieur J. un historique des consommations enregistrées : il souligne que les consommations observées sur une période de deux ans après le changement de compteur sont équivalentes à celles enregistrées avant le dysfonctionnement. Il confirme également l'évaluation de la consommation prise en compte pour la facture rectificative. Il invite donc Monsieur J. à procéder au règlement de cette facture et recommande à EDF de lui octroyer un échéancier de paiement sur six mois.

Proposer des solutions équitables



POURQUOI UNE FACTURE D'UN MONTANT INHABITUEL ?

À réception de sa facture d'Avril 2010 qui était d'un montant inhabituel, Monsieur D. contacte EDF pour obtenir des explications. Non convaincu, il règle partiellement cette facture et communique ses index du mois de Mai pour faire vérifier la consommation prise en compte. Après plusieurs relances suite à impayés, un technicien intervient pour procéder à une limitation de puissance sur le compteur de Monsieur D.

Le Médiateur constate que le Service National Consommateurs, sur la base des relevés communiqués a confirmé le bien-fondé de la facturation de Monsieur D. Il lui a octroyé un geste commercial correspondant à 6 mois d'abonnement et remboursé les frais d'intervention. Après analyse, le Médiateur explique à Monsieur D. que la facture contestée est la première établie sur la base d'index réels relevés au compteur et prenant en compte une période hivernale. Il souligne que la variation des consommations est liée aux usages entre période d'été et période d'hiver et montre que la consommation moyenne de Monsieur D. est du même ordre de grandeur que celle des points de livraison comparables. Le Médiateur estime équitable le geste commercial consenti par EDF et confirme le montant de la facture.



INVERSION DE COMPTEUR

Lors du relevé cyclique de novembre 2009, ERDF constate que le compteur attribué à Madame J. ne correspond pas à son habitation et que ses consommations sont facturées à son voisin et inversement. Après avoir rétabli la situation, une facture de régularisation est adressée à Madame J. qui en conteste immédiatement le bien-fondé arguant du fait que l'inversion de compteur ne date pas, comme le précise ERDF, de 2002 mais de 2008, année au cours de laquelle des travaux ont été effectués sur la ligne. Madame J. indique par ailleurs que, preuves à l'appui, ses consommations réelles sont inférieures à celles de son voisin, que depuis 2008 elle paie les factures de son voisin et inversement, et que cette régularisation de 5 300 kWh ne lui est donc pas imputable même si elle en a honoré le paiement pour éviter toute suspension de fourniture. Madame J. précise également qu'aucun service du Groupe EDF n'a pris en compte ses arguments sur la croissance de sa consommation et qu'elle souhaite "enfin" être écoutée et entendue.

Le Médiateur constate que la régularisation est erronée puisqu'elle a été effectuée sur cinq ans alors qu'elle aurait dû, en tenant compte des arguments de Madame J., l'être sur deux ans. Le Médiateur recommande donc à ERDF d'annuler la régularisation sur cinq ans et d'en refaire le calcul sur une période de prescription de deux ans, ce qui, au final conduit à mettre en évidence que Madame J. devrait être créditée de 1 300 kWh. Le Médiateur demande donc le remboursement du montant perçu à tort par le Fournisseur EDF. De plus, au titre des désagréments subis, le Médiateur recommande le versement immédiat d'un geste commercial.

Retrouver du bon sens

UN PRÉLÈVEMENT IMPORTANT SANS PRÉAVIS

En août 2010, les Etablissements G. saisissent le Médiateur car ils contestent le montant d'une facture d'un montant de 18 000 Euros émise suite à un dysfonctionnement de compteur constaté en mai 2009 et sont "outrés" par le fait que ce montant ait été prélevé en octobre 2009 sur leur compte bancaire sans qu'ils aient été avisés préalablement. Déclarant à plusieurs reprises ne pas avoir à supporter les conséquences d'un dysfonctionnement de leur compteur, les Etablissements G. précisent que leurs consommations moyennes journalières sont quasiment deux fois moins importantes que celles prises en compte pour la régularisation. Ils demandent à ce qu'une mesure de puissance soit réalisée car ils contestent les bases de calcul prises en compte pour la régularisation du volume de consommations.

Après avoir établi l'historique des consommations avant et après le changement du compteur défectueux, le Médiateur confirme les arguments évoqués par les Etablissements G., les consommations moyennes journalières étant très comparables et voisines de 30 kWh/jour et non pas de 66 kWh/jour, valeur de référence prise en compte dans la régularisation objet du litige. Au vu de ces éléments, le Médiateur recommande d'annuler la facture de régularisation (170 000 kWh) et d'en établir une nouvelle à hauteur de 65 000 kWh. Le Médiateur considère également que le Fournisseur n'aurait pas dû prélever un montant de 18 000 € sans en avoir préalablement avisé les Etablissements G.. Il recommande donc à EDF d'accorder un geste commercial au titre du préjudice financier subi.

Rétablir l'équilibre

RÉSIDENCE SECONDAIRE : UNE RÉGULARISATION A RÉÉVALUER

Monsieur C. conteste la facture rectificative qui lui a été adressée en décembre 2008 suite au dysfonctionnement du compteur de sa résidence secondaire, dysfonctionnement constaté par le Gestionnaire de Réseau de Distribution dans le cadre du relevé cyclique annuel. La facture rectificative ayant été établie sur la base de la consommation moyenne des PDL comparables à celui de Monsieur C., ce dernier considère cette estimation comme erronée et excessive au motif qu'il n'occupe sa résidence secondaire qu'occasionnellement. Insatisfait des réponses apportées, il saisit le Médiateur par l'intermédiaire d'une association de consommateurs et lui communique l'historique de ses consommations relevées par ses soins depuis 2001.

Au vu des éléments du dossier, le Médiateur confirme que le dysfonctionnement du compteur était avéré. Il note également que la consommation moyenne journalière sur l'année mesurée après le changement du compteur défectueux est de 1,4 kWh/jour et que celle fournie par Monsieur C. de 2001 à 2006 (période pendant laquelle le compteur fonctionnait correctement) était de 1,13 kWh/jour. Le Médiateur confirme que la réclamation du client est fondée et que la régularisation doit être revue à l'avantage de Monsieur C. Le Médiateur considère également que les multiples démarches effectuées préalablement par Monsieur C. pour "être entendu" doivent donner lieu à un geste commercial.

SINISTRE CHEZ UN CLIENT PROFESSIONNEL : COUPURE PROGRAMMÉE MAIS DURÉE PROLONGÉE

La pharmacie V. sollicite le Médiateur suite à l'interruption de fourniture programmée par ERDF dans le cadre de travaux (remplacement d'un transformateur). Cette coupure prévue le 28 juin pour une durée de quatre heures en matinée a dû être, pour des raisons techniques, prolongée et aura duré huit heures en tout. La pharmacie V. précise que cette coupure prolongée l'a contrainte à jeter le contenu de son armoire réfrigérée, composé de vaccins et de médicaments, pour cause de rupture de la chaîne du froid. La pharmacie V. demande à être indemnisée pour la perte de produits. Elle conteste les réponses apportées par ERDF qui précise que contractuellement, sa responsabilité n'est pas engagée car la durée totale de la coupure n'a pas excédé les dix heures contractuelles stipulées dans l'Article 5-1 des Conditions Générales de Vente aux clients professionnels et que les quatre heures annoncées n'étaient que prévisionnelles.



Le Médiateur constate que la coupure programmée pour une durée initiale de quatre heures avait effectivement fait l'objet d'un courrier d'information préalable de la part d'ERDF. Il note également que celle-ci avait duré le double du temps prévu initialement et qu'ERDF avait reconnu les faits, mais que la coupure totale n'avait pas duré plus de dix heures. Au vu de ces éléments et compte tenu du montant demandé par la pharmacie V., le Médiateur considère que les responsabilités des deux parties nécessitent d'être approfondies. C'est pourquoi, le Médiateur recommande à ERDF d'organiser une expertise contradictoire pour évaluer le matériel de la pharmacie V. et les responsabilités de chacune des parties. Il recommande également que cette expertise soit menée en présence de l'assureur d'ERDF et de celui de la pharmacie V. Enfin, le Médiateur recommande que les frais inhérents à cette expertise amiable soient partagés entre les deux parties en fonction du degré de responsabilité de chacune d'entre elles.

Restaurer la confiance

PROBLÈMES DE NIVEAUX DE TENSION

En février 2009, Monsieur M. a contracté avec EDF pour la fourniture d'électricité de son habitation (construction neuve). Or, dès décembre 2009, Monsieur M. constate que ses appareillages électriques présentaient des comportements anormaux et que sa pompe a chaleur fonctionne de manière excessive. Ces dysfonctionnements et les consommations jugées excessives sont imputables, selon Monsieur M., à un niveau de tension insuffisant. Ayant fait part à ERDF et au Fournisseur de ces anomalies, et n'ayant pas obtenu de réponses satisfaisantes, il s'est adressé au Médiateur pour qu'il intervienne dans le règlement de ce différend.

Après instruction du dossier, le Médiateur constate que les tensions mesurées chez Monsieur M. étaient au-dessous du niveau de conformité et que le Gestionnaire de Réseau de Distribution avait engagé des études de renforcement du réseau de distribution, précisant que ceux-ci devraient être achevés pour fin octobre 2010.
Ces travaux ayant été réalisés dans les délais impartis, de nouvelles mesures de tension ont été effectuées chez Monsieur M. en novembre 2010. Or, si la qualité s'est bien améliorée, le Médiateur constate que la tension délivrée ne permettait pas à Monsieur M. de bénéficier de sa puissance souscrite de 18 kVA.
C'est pourquoi le Médiateur recommande à ERDF de corriger la part d'abonnement de puissance souscrite sur la base de 9 kVA à compter de la mise en service des installations de Monsieur M. et ce jusqu'en juillet 2011, échéance à laquelle les améliorations complémentaires devraient avoir rétabli une situation conforme.
Enfin, considérant que le litige n'est pas résolu en totalité d'une part, par souci d'équité et au titre des désagréments subis d'autre part, le Médiateur préconise un abattement sur le volume total des consommations mesurées depuis la mise en service des installations de Monsieur M.

RÉSILIATION SUITE À UN DÉCÈS : UNE FACTURATION INFONDÉE

Madame D. saisit le Médiateur en mars 2010 au sujet d'une facture émise en août 2009 suite à la résiliation du contrat de son père Monsieur B. décédé en février 2009. Madame D. précise qu'elle a demandé la résiliation du contrat de Monsieur B. par courrier en avril 2009. Elle conteste le montant de cette facture portant sur la période de mars à août 2009 car elle maintient que son père, malheureusement décédé, ne peut être tenu pour responsable de la consommation figurant sur cette facture d'août 2009. Elle apporte également la preuve que les clefs de la maison que son père occupait, à titre locatif, ont été remises au propriétaire fin mars 2009. Elle précise que le litige n'a pu trouver une solution au terme d'une année d'instruction malgré les très nombreux courriers qu'elle a adressés, que la somme due est mise en recouvrement judiciaire et qu'elle est épuisée par cette situation.

Au vu des pièces du dossier, le Médiateur constate que la prise en compte de la demande de résiliation du contrat avait été trop tardive et qu'EDF aurait dû procéder à une résiliation (sans successeur) du contrat de Monsieur B. dès réception de la demande écrite sa fille.
Après s'être entretenu avec Madame D., le Médiateur note également que la maison, préalablement occupée par Monsieur B., avait été relouée par le propriétaire dès avril 2009. Il en conclut donc que les consommations réclamées à Madame D. ne peuvent pas être imputées à Monsieur B. puisque les lieux étaient occupés par un nouveau locataire depuis début avril 2009. En conséquence, le Médiateur recommande à EDF d'établir une facture de résiliation à fin mars.



DEUX POIDS, DEUX MESURES : UN REMBOURSEMENT TARDIF ET UN PAIEMENT RÉCLAMÉ SANS DÉLAI

Madame D. résilie son contrat le 3 Octobre 2008 et reçoit une facture de résiliation établie sur la base d'un index estimé avec un montant créditeur de 114 Euros. En Mai 2009, suite à une erreur dans la prise en compte de l'index de sortie, une facture d'un montant de 840 Euros à payer lui est envoyée. Madame D. s'adresse au Médiateur car elle conteste le fait que la somme due par EDF ne lui ait jamais été versée et que par ailleurs, la somme de 840 Euros lui soit réclamée sous quinze jours par l'intermédiaire d'une société de recouvrement, et sans qu'aucun échéancier lui soit même proposé.

Le Médiateur constate que les 114 Euros qui auraient du immédiatement être remboursés à Madame D. ont été déduits de la facture de régularisation éditée sept mois plus tard. Si le principe de la facture de régularisation est fondé, le Médiateur considère que le remboursement du au titre de la facture de résiliation aurait du intervenir sans délai. Aussi, il recommande à EDF d'accorder à Madame D. un geste commercial assorti d'un échéancier de paiement pour procéder au règlement du solde dû.

Humaniser la relation

NON RESPECT DES PLAGES HORAIRES HEURES CREUSES/HEURES PLEINES DU CONTRAT DEPUIS SA SOUSCRIPTION : DEMANDE D'INDEMNISATION

Un technicien intervenant chez Madame L. a constaté que les heures creuses méridiennes figurant au contrat n'étaient pas effectives, et qu'en réalité le compteur avait été programmé pour des heures creuses nocturnes (22h-6h). Madame L. explique qu'elle n'a jamais été informée de cette situation, et qu'en outre elle n'avait aucun moyen de le savoir sans l'intervention d'ERDF. Elle avait pris soin de programmer ses lessives et mise en marche du lave-vaisselle à l'heure du déjeuner depuis des années, et elle constate que finalement, elle n'a pas fait les économies d'énergie qu'elle croyait faire, ne profitant pas des heures creuses de son contrat. ERDF a rétabli les heures creuses méridiennes, mais Madame L. demande un recalcul de ses factures selon son contrat depuis sa souscription.

Ignorant depuis quand cette situation perdurait, le Médiateur recommande à ERDF d'indemniser Madame L. depuis le début du contrat, soit six ans, sur la base du calcul de la répartition de sa consommation entre heures creuses et heures pleines depuis le rétablissement de la plage horaire prévue au contrat. Madame L. ayant consommé 51% en heures creuses et 49% en heures pleines, ce ratio doit être appliqué aux consommations antérieures, avec un geste commercial.

LE CLIENT REFUSE DE PAYER UNE FACTURE DE RÉSILIATION SANS CONSOMMATION

En janvier 2010, Monsieur B. a sollicité l'intervention du Président d'EDF au sujet d'une facture de résiliation qu'il refuse de payer au motif qu'aucune consommation n'a été enregistrée depuis la souscription du contrat puisque le logement n'a pas été occupé pendant plus de quatre ans. Il demande également à être indemnisé de manière substantielle pour les frais engagés depuis le début du litige (Janvier 2009).
Monsieur B. porte également des griefs à l'encontre d'EDF car il considère que les relances successives de la société de recouvrement relèvent du "harcèlement".

Au vu des éléments du dossier, le Médiateur constate qu'aucun doute n'était possible sur l'inoccupation du logement puisque l'index du compteur relevé à la mise en service du contrat était identique à celui relevé lors de la demande de résiliation. Le Médiateur note également que, pendant cette période de quatre ans, les consommations estimées ont été annulées puisque l'inoccupation du logement était avérée. En revanche, subsistait la facturation de l'abonnement que Monsieur B. refusait de payer. Le Médiateur ayant constaté qu'aucun règlement n'avait été honoré par Monsieur B. depuis la mise en service de son contrat, il lui explique et confirme le bien-fondé de cette facturation. Pour autant, le Médiateur considère que les relances de la société de recouvrement auraient du être suspendues le temps de l'instruction du dossier et au titre de ces désagréments subis, demande l'octroi d'un geste commercial.

Apporter de la souplesse



NON SOUSCRIPTION DE CONTRAT LORS DE L'ENTRÉE DANS LES LIEUX

Lorsque Madame L. est entrée dans les lieux, elle explique qu'elle n'a pas pensé à souscrire un contrat d'électricité, puisqu'elle disposait de l'électricité. La situation est restée ainsi presque deux ans, ERDF n'envoyant pas de facture, ni n'effectuant de relève. Ce n'est que lorsqu'ERDF a procédé à la coupure que Madame L. a réagi. Elle a téléphoné et demandé le rétablissement de la ligne. On lui a alors demandé de souscrire un contrat. On lui a réclamé le montant de la consommation depuis la résiliation de la précédente occupante. Madame L. proteste et indique qu'elle n'avait pas non plus reçu d'avis de coupure et que personne n'a attiré son attention sur la situation anormale de son absence de contrat.

Le Médiateur estime qu'ERDF a trop tardé à s'aviser de la situation anormale, alors qu'il aurait du interrompre la fourniture d'électricité au bout de huit semaines et ne pas laisser l'électricité en libre-service pendant presque deux ans. Constatant l'existence de consommations lors d'une relève, il aurait également dû vérifier que personne n'occupait les lieux avant de couper.
Pour ces raisons, le Médiateur recommande à ERDF de ne pas facturer l'abonnement correspondant à la période d'occupation sans contrat et d'accepter un paiement échelonné de l'arriéré de kWh non facturés.

Renouer le dialogue

UNE FACTURE ÉLEVÉE EN RAISON DE LA MAUVAISE ÉVALUATION DE SA CONSOMMATION POUR UN CLIENT MENSUALISÉ

À réception de sa première facture annuelle de fin de cycle de mensualisation, Madame N. s'aperçoit qu'elle consomme beaucoup plus de gaz que ce qu'elle croyait. Elle pense d'abord à une erreur d'index de départ. Elle fait aussi vérifier son compteur et on lui indique qu'il fonctionne normalement et que les chiffres sont exacts. Madame N. ne comprend pas comment elle peut consommer autant, d'autant qu'elle a fourni des informations sur son activité en entrant dans les lieux pour que soit fixé le montant de ses mensualités. Elle indique en outre que son prédécesseur dans les locaux, qui n'avait certes pas la même activité, consommait peu. Elle demande enfin des délais de paiement car elle exerce un petit commerce et ne peut payer une facture aussi importante en une seule fois.

Le Médiateur estime que les éléments de la consommation de Madame N. n'ont pas bien été évalués au départ ; mais il constate qu'il s'agissait du début d'un contrat dans ce local qui ne servait pas au même type d'activité antérieurement. Madame L. n'a pas pu donner d'indications susceptibles de permettre une bonne évaluation de sa consommation de gaz. Il en découle que les mensualités de paiement ont été fixées forfaitairement de manière faible. De son côté, le fournisseur aurait pu lui proposer de faire une relève intermédiaire de contrôle qui aurait permis de réajuster les mensualités de Madame N. par rapport à sa consommation réelle. Le Médiateur recommande à EDF de proposer à Madame N. un échéancier sur une période de quinze mois et une réduction de sa facture totale de 10% pour tenir compte du fait que si elle avait connu sa consommation réelle plus tôt, Madame N. aurait mieux pu gérer ses consommations de gaz naturel.





LA PAROLE
AUX CLIENTS

Verbatims

Ces extraits sont issus des courriers reçus par le Médiateur.

Nous tenions à vous remercier vivement de l'attention que vous avez portée à notre recours et d'avoir mené une analyse finement détaillée qui a eu comme résultat la reconnaissance de notre intégrité et la correction d'une facture de redressement de la part d'EDF injustifiée.

■■■ Je conteste cette facture car elle est totalement incompréhensible et impossible. Je ne sais pas comment faire entendre ma bonne foi. Alors que je paie normalement 1 000 Euros par an d'électricité, il m'est impossible de payer tout d'un coup plus de 2 000 Euros de complément, sans raison et sans explication d'autant plus que je suis en fin de droits à l'ASSEDIC.

J'ai été surpris car le litige avec EDF durait depuis deux ans, et en deux mois le Médiateur a résolu mon problème. Merci.

■■■ Je ne peux que me féliciter de l'action du Médiateur car j'étais totalement désemparée par la façon dont EDF traitait mon dossier (pas de réponse à mes courriers, réclamations à plusieurs adresses), impossible de savoir qui gérait mon dossier et d'avoir un interlocuteur.

J'estime avoir à traiter avec des professionnels lorsque des personnes EDF interviennent. Or, je constate que depuis 2006 au moins trois techniciens sont venus relever le compteur et aucun d'eux n'a remarqué que l'index était toujours le même concernant les heures pleines. Chacun ses obligations : vous êtes censé relever correctement notre compteur et nous facturer. Nous devons régler nos factures et je pense que cela de notre côté est fait.

■■■ Je suis très satisfait de l'objectivité du Médiateur qui m'a respecté et écouté.

Je remercie le Médiateur qui m'a enfin délivré de ce tourment. Il n'y a rien de tel que d'être accusé d'un méfait qu'on n'a pas commis.



■■■ La personne qui s'est occupée de mon dossier était humaine et a compris de suite mon problème j'ai apprécié sa compétence et sa compréhension.

Nous avons constaté que votre intervention nous a permis d'obtenir immédiatement un rendez-vous de mise au point préalable à une négociation avec un représentant d'EDF. À la suite de cet échange constructif, Monsieur R. doit donc nous adresser les bases d'une proposition de négociation en réponse à notre réclamation.

■■■ Merci, suite à votre intervention, la situation de blocage sur l'édition de mes contrats de rachat photovoltaïque a enfin été résolue. Le gestionnaire sur mon département m'a appelé et les contrats ont été rédigés immédiatement. Je vous en remercie encore.

Nous vous remercions pour l'équité de votre diagnostic, pour les conclusions que vous avez bien voulu en tirer et aussi d'avoir bien voulu reconnaître notre bonne foi dans toute cette affaire.

■■■ Je souhaite vous faire part de ma satisfaction dans la résolution du litige qui depuis deux ans m'oppose aux services d'EDF. Par votre courrier, vous avez rappelé l'historique et proposé des solutions permettant de clore cette affaire. Tout s'est déroulé comme vous le précisiez et je tiens à vous faire part de la diligence manifestée par les services d'EDF à cet effet. Je vous remercie vivement de votre efficacité.

Je me suis permis de vous transmettre un dossier qui m'opposait à EDF EnR. Un très grand merci pour votre intervention et son résultat.

■■■ Depuis de longues années, nous avons opté pour le Relevé Confiance. Au début, ce service fonctionnait normalement pour se détériorer au fil des ans. Tous les deux mois, nous passons en moyenne vingt minutes à essayer de se faire comprendre par un serveur vocal inadapté qui ne comprend jamais ou presque les index que nous lui indiquons quel que soit le ton ou le timbre de voix employé.

Je tiens à vous remercier pour votre courrier qui est très explicite, bien rédigé et me permet de comprendre enfin les motifs de la facturation d'EDF. J'apprécie beaucoup votre geste et salue votre énergie à aider les consommateurs à se battre contre EDF quand ils s'estiment floués.





■■■ Dès Janvier 2008, j'ai signalé à la Mairie que je subissais régulièrement des fluctuations importantes du débit d'électricité, ce qui entraînait non seulement une gêne lorsque le compteur disjonctait, mais également des conséquences que cela pouvait générer sur nos appareils électroménagers tous aujourd'hui dotés de composants électroniques. La situation n'a pas changé si ce n'est que trois téléviseurs, trois décodeurs TNT, un micro-onde, une carte électronique du four, un sèche linge y ont trouvé la mort et ont du être remplacés. Lorsque je demande des précisions sur la situation de mon dossier, on me rétorque que les procédures font que les réclamations dans de tels cas, sont transmises à ERDF. Or, j'ai contracté avec EDF et non pas avec ERDF ! ERDF est un fournisseur d'EDF non ?

Je tiens à vous remercier de m'avoir répondu très rapidement à ma requête. Je constate l'efficacité de vos collaborateurs et la bonne marche de votre haute instance d'appel par un délai de réponse à ma demande de trois jours. Malheureusement, ce n'est pas le cas du Service Clients ni du Service National Consommateurs qui ne daignent même pas envoyer un courrier de réponse type à un client signalant un cas litigieux. Ces services oublient qu'ils ont en face d'eux des client qui consomment et paient.

■■■ Quand on fait une erreur, on la corrige et quand on reçoit un courrier, on y répond.

Mon épouse a eu la joie de voir passer pour la première fois un de vos agents pour nous couper l'électricité. Petit problème : le motif était non paiement de facture. Or vous aviez reçu le chèque en recommandé avec Accusé de Réception le tout posté dans les délais impartis. Je ne suis pas responsable du délai que mettent vos services à encaisser les chèques qu'ils reçoivent.

■■■ Je vous ai fait parvenir un dossier concernant la coupe intempestive d'arbres à la suite d'une erreur de cadastre et l'absence de réponse à tous mes courriers. Suite à votre intervention, une suite favorable à ma demande de réparations et à mes propositions a été acceptée et le litige est résolu. Je vous remercie infiniment pour votre intervention qui a permis de donner une solution rapide et correcte à cette affaire.

LA MESURE DE LA PERCEPTION DE LA MÉDIATION PAR LES CLIENTS, SUITE AUX DOSSIERS TRAITÉS PAR LE MÉDIATEUR

Le Médiateur a mis en place en 2010 une étude de perception du traitement du litige par les clients qui en ont bénéficié. Une première vague réalisée en début d'année a porté sur les dossiers traités en 2009. Une seconde vague a porté sur les dossiers traités en 2010. Globalement, la perception de la Médiation s'améliore de dix points : en effet, pour 55% des clients, la réponse du Médiateur répond à leur attente (40% en 2009)

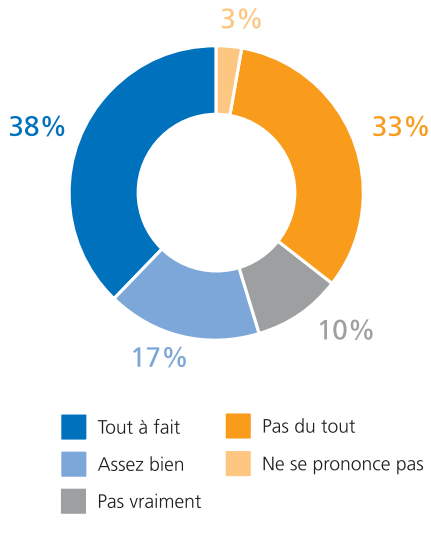
Par ailleurs, l'intervention du Médiateur est jugée utile à 56% (+ 9 points par rapport à 2009). 60% des personnes dont le dossier a été traité recommanderaient à leur entourage de recourir au Médiateur d'EDF (+ 5 points).

Le recours au Médiateur a évité une procédure judiciaire dans un cas sur deux.

Les recommandations du Médiateur sont globalement appréciées puisque 79% estiment qu'elles utilisent un vocabulaire facile à comprendre, 65% jugent qu'elles apportent des informations précises et pour 58%, elles montrent que la demande a été bien comprise et propose une argumentation claire.

À noter enfin que si les clients prennent connaissance de l'existence du Médiateur majoritairement via les services d'EDF, on note une croissance du rôle joué par les médias (14% versus 5% en 2009) sur la promotion de la médiation.

La recommandation du Médiateur a répondu à votre attente.







LES **RECOMMANDATIONS** DU MÉDIATEUR

Nouvelles recommandations 2010

Au travers des courriers reçus, le Médiateur a détecté de nouveaux dysfonctionnements et noté la récurrence de problèmes déjà signalés, bien que des améliorations concrètes aient été apportées en 2009.
À partir de ce constat, le Médiateur formule des recommandations qui concernent soit la Direction Commerce, soit ERDF, soit les deux à la fois.

RECOMMANDATION 1

Mener une démarche préventive auprès des clients Particuliers et Professionnels avant l'envoi d'une facture d'un montant anormalement élevé, et examiner les modalités de paiement avec le client.

Pour de multiples causes (non relève pendant deux ans ou plus, régularisation des consommations facturées après dysfonctionnement de compteur ou manipulations, erreurs d'index à la relève ayant sous estimé temporairement une consommation…) certains clients reçoivent des factures particulièrement élevées par rapport à celles habituelles. Les montants sont parfois prélevés sans préavis du client ni explication autre que la facture qui arrive quelques jours avant.



Le Médiateur recommande un appel téléphonique au client préalablement à l'envoi de ces factures d'un montant anormalement élevé et non cohérent avec la chronique du client :

- Pour expliquer la facturation,
- Pour examiner les capacités de paiement de cette facture par le client,
- Pour écouter les arguments du client s'il conteste le montant de la facture ou le volume de consommation facturée et éventuellement examiner les modalités de paiement.



RECOMMANDATION 2

Prendre en compte autant que possible les index de résiliation ou souscription transmis par les clients : de nombreux clients se plaignent de ne pas retrouver sur leur facture les index qu'ils ont transmis à la souscription ou à la résiliation de leur contrat.

Le processus initial prévoyait de donner le choix au client entre trois possibilités :
- Index "calculé"
- Index transmis par le client
- Index lu par une relève spéciale

Même lorsque le client transmet son index à la résiliation, et envoie une preuve en faisant copie de l'état des lieux de sortie, il constate bien souvent un autre index sur sa facture de résiliation.
Ce même diagnostic est valable à la souscription d'un contrat quand le précédent occupant a effectivement fait sa résiliation.

Dans le cas contraire, le client peut retrouver le dernier index "relevé" x mois auparavant, et est alors facturé d'une partie de la consommation de son prédécesseur. D'où des réclamations multiples.

Suite aux travaux menés par ERDF et la Direction Commerce, la nouvelle consigne donnée aux conseillers est de prendre autant que possible l'index transmis par le client.

Le Médiateur suivra la mise en œuvre opérationnelle de cette consigne qui doit être généralisée dès le début 2011 et réellement appliquée.

À noter : les résiliations "après décès" sont souvent mal prises en compte et mettent les clients dans des imbroglios juridiques compliqués que nous ont signalés plusieurs notaires.

Sur ce thème "Résiliation suite décès", les Conseillers Clientèle devront être attentifs aux indications des clients qui formulent et explicitent souvent très clairement la situation, afin que les index communiqués soient bien pris en compte et ce, dès le premier appel.

RECOMMANDATION 3

L'alerte de 2009 concernant l'accélération des remboursements de trop perçus a été entendue et travaillée par la Direction Commerce.

Un nouveau processus est en place pour un remboursement rapide des trop perçus ou sommes dues aux clients (gestes commerciaux par exemple).
Nous veillerons en 2011 à la mise en place effective et généralisée de ce processus et à sa bonne utilisation par les équipes commerciales.

RECOMMANDATION 4

Continuer à porter attention aux délais de réponse aux réclamations formulées par les clients.

Malgré l'alerte formulée en 2009 et prise en compte par les Directions Opérationnelles, les clients ou utilisateurs du réseau ont sollicité très souvent la Médiation en 2010 parce qu'ils n'avaient pas de réponse à leur réclamation et cherchaient quelqu'un pour les écouter. Cela représente plus de 40% des sollicitations du Médiateur et ces clients se manifestent après une attente pouvant atteindre plusieurs mois environ.
L'ambition du Service Consommateurs, instance d'appel du premier niveau de réclamation, est de répondre en moins de trente jours aux réclamations formulées par courrier écrit.
Le Groupe EDF se doit d'être dans les meilleurs standards européens.
Les Services Consommateurs doivent prendre en charge cette attente forte des clients : avoir une réponse en moins d'un mois est le gage d'une bonne satisfaction des clients et d'un service de qualité.

Ces recommandations s'appliquent également à ERDF :
- Pour les régularisations de consommations suite à des dysfonctionnements de compteur.
- Pour les utilisateurs du réseau qui se plaignent des modalités et des délais de prise en compte des demandes de raccordement.

DES POINTS À METTRE **SOUS SURVEILLANCE**

1. Suivre les délais contractuels d'encaissement des chèques des clients professionnels par EDF.
Les sollicitations des clients professionnels représentent 10% du total. La plus grande partie concerne la contestation de pénalités de retard facturées pour un non paiement alors que le chèque a été envoyé dans les délais.
Il semble que les délais réels d'encaissement des chèques se soient allongés, conduisant à ces contestations consécutives à des pénalités indues, le client étant juste dans les délais et le chèque encaissé tardivement (de dix jours à trente jours dans certains cas pour un délai contractuel de trois jours).

Le Médiateur recommande de suivre soigneusement le respect des délais contractuels d'encaissement des chèques et de ne pas pénaliser les clients ayant envoyé à temps leur règlement. Il est demandé à la Direction Commerce de fiabiliser avec son prestataire courrier le délai d'acheminement de ses paiements.
Néanmoins le nombre de sollicitations de professionnels a plutôt baissé en fin d'année, signe d'une meilleure prise en charge en amont de leurs problématiques.

2. Réduire les délais d'élaboration des contrats d'achat aux fournisseurs d'électricité produite par le photovoltaïque.
La croissance des sollicitations pour des contrats d'Obligation d'Achat non encore conclus, a été forte en fin d'année (passant de 0% à 3-4% du total en novembre et décembre).
Malgré des demandes de contrat d'Obligation d'Achat formulées avant fin 2009 et des raccordements intervenus au printemps, les opérateurs se plaignent de ne pouvoir facturer EDF en fin d'année car ils n'ont pas pu finaliser avec EDF leur contrat d'Obligation d'Achat.

3. Être plus attentif aux situations des clients et tout particulièrement celles des clients "vulnérables", c'est à dire des clients en situation de précarité énergétique mais ne relevant pas du processus solidarité.
La situation économique générale fragilise les clients et il arrive que certaines échéances de remboursement convenues ne soient pas honorées. La règle est alors de demander au client de rembourser la totalité de la somme due sous peine de coupure de l'électricité.

Le Médiateur recommande que la Direction Commerce porte une attention particulière à chacun de ces dossiers de clients fragiles, pour trouver les bonnes modalités permettant au client de payer la somme due, tout en conservant son accès à l'électricité et au gaz.

4. Surveiller la qualité d'accueil du client par le conseiller (hors problèmes d'accessibilité) qui nous est de plus en plus signalée comme un motif d'insatisfaction. Cette qualité d'accueil est à maintenir à un bon niveau. C'est l'image de l'entreprise qui est en cause.

5. Mieux écouter les réclamations des clients sur les problèmes de qualité de fourniture qu'ils subissent et sur les conséquences sur certains de leurs équipements.
Le pourcentage de clients évoquant un litige sur des dégâts matériels est stable, autour de 10%, mais leur insistance augmente.
Ils se plaignent de dégâts sur leurs équipements privés qu'ils imputent, à tort ou à raison, à des problèmes de qualité de fourniture (surtensions ou sous-tensions, coupures d'origines diverses). Sur un sujet aussi sensible, chacun a des droits et des devoirs pour que l'impact de certains défauts de qualité de fourniture soit le plus faible possible. Si ERDF a effectivement une obligation de moyens, le client a quant à lui, un devoir de prudence pour protéger ses installations.

Le Médiateur alerte sur ces préoccupations croissantes et sur la qualité de certaines réponses fournies.
Il recommande de réexaminer les recommandations formulées aux opérationnels pour écouter les clients, analyser les incidents techniques et faire des réponses argumentées aux utilisateurs du réseau.
Ces réponses doivent montrer au réclamant que sa demande est bien prise en considération et ne donne pas lieu à une réponse toute faite.

6. Accélérer les remboursements dus aux clients mensualisés : le remboursement d'un trop perçu n'est actuellement possible qu'à la facture de régularisation qui peut intervenir six à neuf mois plus tard ! C'est incompréhensible pour nos clients.

7. Être attentif au discours des conseillers clientèle : sur une réclamation sur une facture, le client ne comprend pas quand on lui conseille de ne pas payer, et qu'il reçoit une menace de coupure pour non paiement. Cela le fait entrer dans une situation inextricable.

Suivi des **recommandations 2009**

Le Médiateur a alerté en 2009 la Direction Commerce et ERDF sur des dysfonctionnements de l'entreprise et les problèmes rencontrés par les clients ou usagers du réseau. Fin 2010, le Médiateur a fait le point avec EDF et ERDF afin de connaître les suites données et les améliorations apportées au cours de l'année.

Suite aux recommandations formulées par le Médiateur dans son Rapport Annuel 2009, les équipes opérationnelles d'EDF et d'ERDF ont constitué des groupes de travail destinés à apporter des améliorations sur les dysfonctionnements constatés. Les principales évolutions sont les suivantes.



Au sujet du versement des gestes commerciaux et des remboursements de sommes dues aux clients.

Pour ce qui concerne le versement des gestes commerciaux proposés aux clients, la Direction Commerce a mis en place un circuit d'exception permettant l'édition d'une lettre-chèque. Cette disposition mise en place en 2010, pour les dossiers en instance d'appel, fera l'objet d'un contrôle interne en 2011 et devrait permettre de réduire les délais d'attribution aux clients et d'éviter les réécritures et griefs à cet égard.

Pour réduire les délais des remboursements dus aux clients suite à des résiliations conduisant à un solde créditeur, une automatisation des versements de ces remboursements a été mise à l'étude en 2010 par la Direction Commerce, tant pour les particuliers que pour les clients professionnels, quel que soit le mode de paiement du client. Prévue pour être opérationnelle au cours du premier semestre 2011, cette amélioration devra faire l'objet d'un suivi opérationnel.

Au sujet du délai de réponse aux réclamations écrites des clients et une meilleure prise en compte des demandes des clients.

Pour donner de la visibilité aux clients sur le traitement de leurs réclamations, il est envisagé d'émettre un accusé de réception via différents canaux (SMS, mail, message vocal). Ceci permettra de garantir aux clients que leurs courriers de réclamation ont bien été réceptionnés, voire de leur fournir un délai de réponse personnalisé. La mise en oeuvre de cette action est prévue d'ici fin 2011.

En ce qui concerne la réactivité qu'il serait souhaitable d'atteindre pour satisfaire les réclamations des clients, la Direction Particuliers et Professionnels de la Direction Commerce a initié en 2010 un Projet Réclamations dont l'un des objectifs majeurs est d'accroître le traitement des réclamations lors du premier contact afin de limiter les re-contacts clients et d'améliorer la satisfaction.

Au sujet de la prise en compte des index de résiliation et / ou de souscription fournis par le client.

Cette alerte du Médiateur a bien été prise en considération par la Direction Commerce et ERDF qui convergent vers le fait que prendre en compte les index auto-relevés par les clients est un point d'amélioration crucial. Pour ce faire, un deuxième appel du client a été jugé comme souhaitable et dans le cas où lors du premier appel, le client ne dispose pas des index auto-relevés. Cette disposition est en cours de généralisation en 2011.

De plus, afin de mieux traiter la contestation d'index, les demandes clients de ce type seront systématiquement tracées dans les systèmes d'échange d'informations entre le Distributeur et le Fournisseur, comme étant des réclamations et traitées comme telles. Il devrait s'en suivre une prise en charge plus rapide et mieux ciblée.

À noter que ces nouveaux modes opératoires nécessitent la formation de tous les conseillers clientèle et que les résultats du déploiement ne peuvent être attendus que courant 2011.

Au sujet des factures rectificatives émises suite à des dysfonctionnements de compteur ou à des constats de manipulations frauduleuses.

Suite à l'alerte formulée par le Médiateur à ce sujet en 2009, la Direction Commerce et ERDF ont convenu de la nécessité absolue de revoir la formulation des courriers accompagnant les régularisations et de revoir la sémantique du discours clients porté par les conseillers clientèle. Il en va de même pour les courriers que transmet ERDF au client préalablement à l'édition de la facture par le fournisseur EDF. Si la cause et le bien-fondé de cette action sont actés, la mise en œuvre reste à faire en 2011.

Une réflexion est également en cours à la Direction Commerce d'EDF au sujet de la nécessité de prévenir le client avant qu'il ne reçoive une facture d'un montant inhabituel. Cette situation pouvant notamment se produire dans le cas de régularisation des consommations suite à l'absence de relevés d'index, de dysfonctionnement du relais Heures Creuses / Heures Pleines, ou en fin de cycle de mensualisation, la faisabilité d'un appel sortant est à l'étude et les conclusions sont attendues courant 2011.

Au sujet de la mise en place d'un suivi des rendez-vous donnés.

Force est de constater que les litiges reçus par le Médiateur sur cet item en 2010 sont en baisse par rapport à 2009, et que les actions menées par ERDF ont porté leurs fruits. ERDF a apporté des précisions sur la nature du contrôle visuel et ses limites, a précisé également si la présence du client était nécessaire ou pas lors de l'intervention programmée : autant d'informations permettant au client de mieux cerner la finalité de l'intervention.





PERSPECTIVES ET ENJEUX **2011**

Toujours en prise avec son environnement et soucieux des bonnes relations à entretenir avec les intermédiaires amenés à le saisir, le Médiateur portera une attention particulière aux **conciliateurs de justice.**

Il contribuera ainsi à organiser des échanges entre leurs réseaux et les différentes entités en charge du traitement des réclamations au sein du Groupe EDF.

POUR LES CLIENTS FRAGILES

Si un circuit d'urgence a été mis en place, notamment avec la Direction Commerce, pour accélérer le traitement des réclamations pour lesquelles une réponse était attendue depuis plusieurs mois, le cas des **personnes fragiles** reste une préoccupation majeure du Médiateur. En 2011, le Médiateur engagera des actions supplémentaires pour faire en sorte que ces clients bénéficient d'une orientation la plus efficace possible de telle sorte que leur situation soit prise en considération encore plus rapidement.

PROMOUVOIR LA MÉDIATION

Dans la perspective de la transposition de la Directive européenne sur la Médiation, et afin de contribuer au développement de la Médiation en tant que mode alternatif efficace de résolutions des litiges, le Médiateur s'emploiera à nourrir les travaux de la **Commission de la Médiation de la Consommation** d'une part et du **Club des Médiateurs de Services au Public** d'autre part.

Il poursuivra également les actions engagées en 2010 pour **développer la Médiation au sein du Groupe EDF**, qu'il s'agisse de litiges mettant en cause EDF et ses clients que ceux impliquant EDF vis-à-vis de ses fournisseurs et sous-traitants, en France et en Europe, et dans les filiales du Groupe.



La Charte des Médiateurs de Services au Public

Cette charte, cadre de référence à l'action des Médiateurs membres du Club, dans le respect des règles en vigueur pour chacun d'eux, prévoit les principes suivants.

Les Médiateurs font connaître auprès de leurs institutions et de leurs publics, en toute transparence, les valeurs qui sous tendent leur action, leur rôle préventif, les garanties d'impartialité et d'efficacité attachées à leur statut, ce dernier leur donnant toute indépendance au sein de leur institution.

Ils ont une vision globale des problèmes détectés ce qui les aide à mieux cerner les dysfonctionnements de l'institution et leur permet de proposer des évolutions et des améliorations concrètes pour le client ou l'usager.

La Médiation intervient lorsque les autres recours internes sont épuisés. Elle est gratuite, facile d'accès, personnalisée, rapide et efficace. La recommandation émise par le Médiateur est motivée et confidentielle.

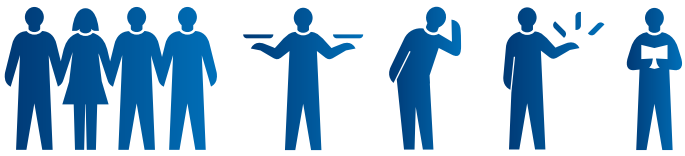
Les Médiateurs veillent au respect de la règle de droit et s'appuient sur les valeurs de la médiation citées dans la charte :

- **l'écoute équilibrée**, disponible et attentive des parties,
- **le respect scrupuleux des personnes**, de leurs opinions et positions,
- la volonté de rechercher **des solutions amiables** aux différends,
- **l'équité** : si une règle ou une pratique peut être adaptée à l'ensemble des citoyens ou clients, elle peut être insupportable pour un cas particulier ; le Médiateur peut émettre une recommandation en équité,
- **l'impartialité** : le Médiateur ne se place jamais d'un côté, ni de l'autre,
- **le respect du contradictoire** : le Médiateur veille à ce que chacune des parties ait la possibilité de faire connaître son point de vue à l'autre,
- **la confidentialité** : le contenu du dossier et les faits demeurent anonymes,
- **la transparence** : le bilan annuel de l'activité du Médiateur est présenté dans un rapport à la disposition de tous.

L'équité

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

Aristote



COMMENT SAISIR LE MÉDIATEUR ?

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. Aussi, 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 passer à l'étape de la médiation :

- **en écrivant à : Médiateur EDF - TSA 50026 - 75804 Paris Cedex 08**
- **par le formulaire internet disponible sur le site www.edf.com (Rubrique EDF en France - Médiateur du Groupe EDF)**

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

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

FEVRIER 2011
Référence médiathèque : EDF997-2011.
Document non contractuel
Crédit Photos : © Médiathèque EDF / Droits Réservés - PHILIPPE ERANIAN / TOMA - ABACA PRESS
Le Groupe EDF est certifié ISO 14 001