LE MÉDIATEUR DU GROUPE EDF
RAPPORT 2018

20 ANS
MÉDIATION DU GROUPE EDF

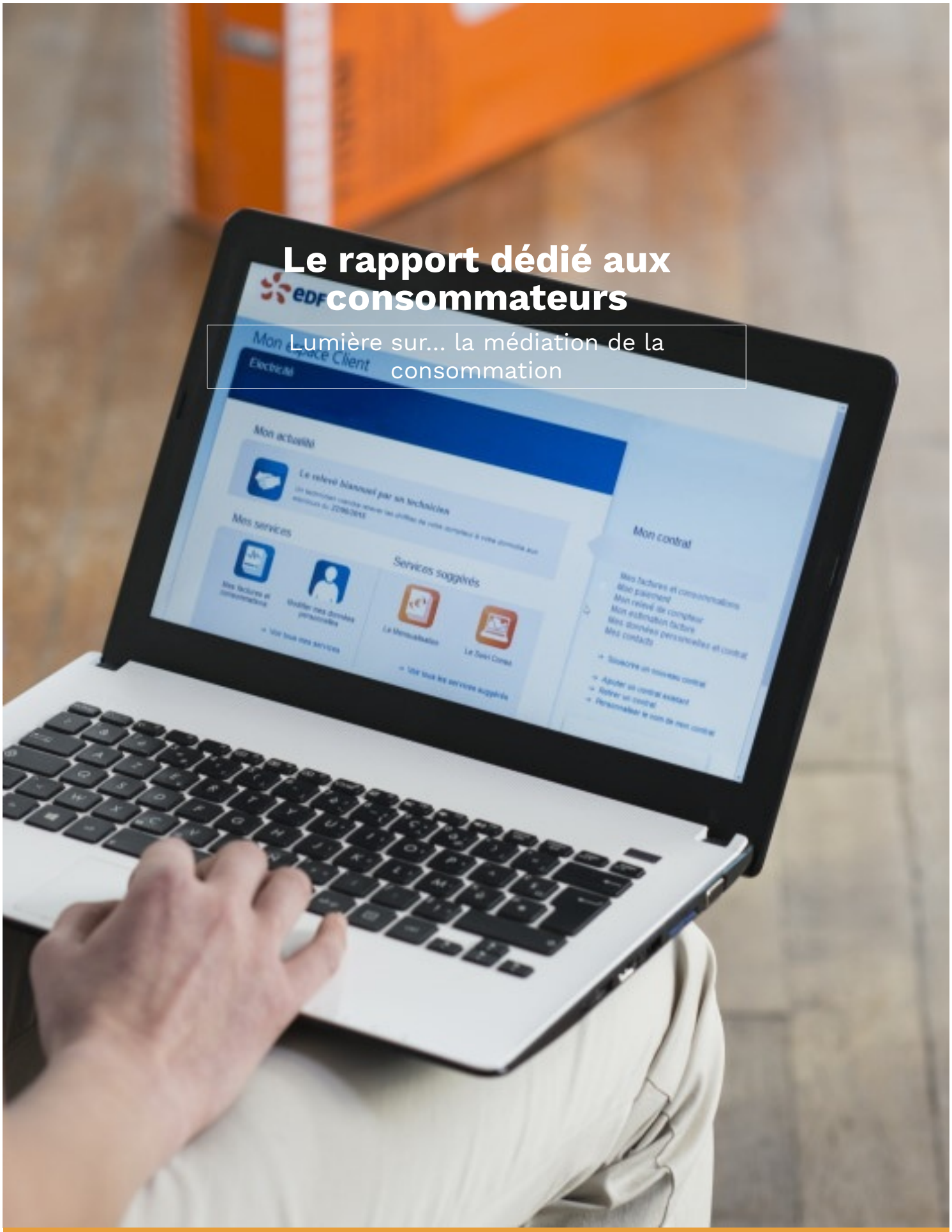


Le rapport dédié aux consommateurs

Temps forts 2018

Les causes de litiges

Recommandations d'améliorations 2019



Le rapport dédié aux consommateurs

Lumière sur... la médiation de la consommation



Cette année encore, nous faisons l'état des lieux de la médiation issue des demandes des consommateurs. Ce rapport leur est dédié[1] et porte sur les litiges de consommation dont a été saisi le médiateur du groupe EDF[2].

Conformément à l'article L.613-2 du Code de la consommation, Alain Brière a été nommé le 14 décembre 2015 par un organe collégial paritaire comprenant deux représentants d'associations de consommateurs et deux représentants du groupe EDF. Après son audition par la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC), il a été inscrit le 8 avril 2016 sur la liste des médiateurs de la consommation, et à ce titre, notifié auprès de la Commission européenne.

[1] Article L.613-1 du Code de la consommation.
[2] A la demande de la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation.

La coopération entre médiateurs, clé du progrès

Le médiateur du groupe EDF est membre du Club des Médiateurs de Services au Public. Cette association réunit 28 médiateurs sectoriels, d'entreprises, d'organismes publics et de collectivités territoriales. Tous partagent des valeurs communes dans leur pratique de la médiation. Plus de la moitié d'entre eux est référencée « médiateur de la consommation ».

En 2018, le médiateur du groupe EDF poursuit plus que jamais sa participation à l'animation du site internet du Club des médiateurs, qui propose des informations précieuses sur la médiation et recueille les demandes de médiation des consommateurs qu'il s'agisse d'un litige sur le territoire national ou d'un litige transfrontalier.

Depuis juin 2016, il est aussi Président de **l'European Energy Mediators Group (EEMG)** qui réunit les médiateurs d'énergéticiens européens comme ENGIE et EDF en France, ENGIE Electrabel en Belgique, EDISON en Italie, EDP au Portugal, Framatome en Allemagne, et Vattenfall en Suède. À ce titre, il a réuni les membres de l'association à Bruxelles, en présence d'une représentante de la Commission européenne.

EEMG en chiffres

60 millions
de consommateurs

14 000
sollicitations

3 789
médiations instruites avec un taux de réussite de 85 %

66
recommandations d'améliorations formulées auprès des entreprises

En juin 2018, c'est dans un fort esprit de coopération que le médiateur du groupe EDF a participé à la première assemblée des médiateurs de la consommation notifiés à Bruxelles.



Temps forts 2018

Que fait le médiateur ?

Comprendre le rôle du médiateur du groupe EDF

Une régularisation de facture, un dysfonctionnement de compteur, une demande d'indemnisation ? Devant ce type de litige, le médiateur du groupe EDF peut être saisi en dernier recours, c'est-à-dire lorsque la réclamation du client a été traitée par tous les niveaux de recours prévus dans la Direction ou la filiale concernée, que ce soit à l'initiative du demandeur ou avec son accord écrit. Il intervient auprès du service concerné pour rechercher une solution Sa mission ? Rétablir un équilibre entre les parties grâce à l'équité dans le respect des règles de droit.

Comment savoir si une demande est recevable ou non ?

Une demande est considérée recevable dès lors que le requérant a reçu une réponse de l'instance d'appel ou s'il est resté sans réponse deux mois après sa première réclamation.

Le requérant est informé de la recevabilité de sa demande au maximum sous trois semaines. Si la demande est irrecevable, les raisons de son rejet sont explicitées.

Une demande est irrecevable[3] si :

- Le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ;
- La demande est manifestement infondée ou abusive ;
- La demande a été précédemment examinée ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- Le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur du groupe EDF dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;
- La demande n'entre pas dans son champ de compétences.

Dans le cas où la demande est jugée irrecevable du fait de l'absence de traitement par l'instance d'appel ou d'une réponse de cette instance d'appel supérieure à un an, le médiateur réoriente la demande vers la direction ou filiale d'EDF concernée. Celle-ci dispose d'un délai de 30 jours pour répondre. Si la réponse n'est pas apportée au-delà de ce délai, le médiateur peut initier l'instruction de la demande en médiation.

[3] Conformément à l'article L. 612-2 du Code de la consommation.

Médiateur du groupe EDF ou médiateur national de l'énergie?

Tous les consommateurs en contrat avec une entreprise du groupe EDF peuvent, en cas de litige, se saisir librement du médiateur du groupe EDF ou du médiateur national de l'énergie[4], sous réserve du champ de compétences de ce dernier.

Si un requérant saisit simultanément le médiateur du groupe EDF et le médiateur national de l'énergie, ceux-ci lui demandent alors de choisir l'un des deux, conformément à la convention signée entre les deux médiateurs le 22 décembre 2015. S'il choisit le médiateur du groupe EDF et qu'il n'est pas satisfait de la solution proposée, il conserve le droit de recourir ultérieurement au médiateur national de l'énergie. En revanche, s'il choisit le médiateur national de l'énergie, le médiateur du groupe EDF ne sera plus en mesure d'intervenir.

Le fait que le médiateur du groupe EDF ait statué sur un litige ne fait pas obstacle à ce que ce litige puisse être soumis ultérieurement par le consommateur au médiateur national de l'énergie[5].

Dans le cas où le médiateur national de l'énergie est saisi d'un litige n'entrant pas dans son champ de compétences, celui-ci informe le requérant que le médiateur compétent pour le litige en question est le médiateur du groupe EDF. Le médiateur national de l'énergie transmet alors le dossier au médiateur du groupe EDF, sous réserve de l'accord de l'intéressé.

Dans le cas où le médiateur du groupe EDF est saisi d'un litige qu'il estime ne pas être de son ressort (changement de fournisseur par exemple), celui-ci informe le consommateur que le médiateur national de l'énergie est compétent pour le litige en question. Le médiateur du groupe EDF transmet alors sa demande au médiateur national de l'énergie sous réserve de l'accord de l'intéressé.

Les deux médiateurs nourrissent des échanges tout au long de l'année, au rythme des demandes mais aussi pour partager leur bilan annuel.

[4] Article 2 de la Convention de coopération entre le médiateur national de l'énergie et le médiateur du groupe EDF.
[5] Article L.122-1 du Code de l'énergie.

Que deviennent les demandes reçues à la médiation du groupe EDF ?

En 2018, le médiateur du groupe EDF a reçu 4 444 saisines de la part de consommateurs (-3 % par rapport à 2017) et enregistre une hausse de 19 % du nombre de dossiers recevables en médiation.

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Dossiers réorientés	3 172	2 824	2 748	2 677	3 517	3 190
Dossiers recevables	1 110	1 233	1 173	1 154	1 050	1 254
Total	4 282	4 057	3 921	3 831	4 567	4 444

Part des dossiers recevables	26%	30%	30%	30%	23%	28%

Que devient une demande non recevable en médiation ?

En cas de litige lié à l'exécution du contrat, le consommateur peut consulter les Conditions Générales de Vente d'EDF et des filiales du groupe EDF pour connaître la marche à suivre. Dans certains cas, il peut se tourner vers une instance d'appel : le Service Consommateurs. Celui-ci intervient en cas d'insatisfaction suite à une première réponse à réclamation. Lorsque le médiateur du groupe EDF est sollicité par un consommateur dont la demande n'a pas été préalablement examinée par cette instance d'appel, le médiateur « réoriente » cette demande vers le Service Consommateurs, sous réserve que la réclamation initiale n'ait pas été sans réponse depuis plus de deux mois.

En 2018, 13 % (10 % en 2017, 12 % en 2016 et 12 % en 2015) des demandes réorientées par le médiateur du groupe EDF vers le Service Consommateurs n'ont pu mettre un terme à la réclamation. Elles ont alors fait l'objet d'une nouvelle sollicitation du médiateur, qui a procédé à l'instruction du dossier en vue d'un accord amiable ou d'une recommandation.

Les demandes réorientées vers l'instance d'appel font l'objet d'un suivi. Si la saisine réorientée n'obtient pas de réponse dans les délais impartis (30 jours), celle-ci peut devenir recevable et faire l'objet d'une instruction en médiation. En 2018, 28 dossiers ont fait l'objet d'une requalification (14 en 2017).

2018 : les raisons d'une hausse historique des demandes recevables

Environ 20 % des dossiers instruits proviennent de blocages entre les services du fournisseur et ceux du distributeur. Des échanges infructueux conduisent le client à s'impatienter et demander des montants compensatoires pour les multiples démarches qu'il a dû mener auprès des uns et des autres.

La prise en charge des clients par le Service Clients d'EDF mérite d'être encore améliorée. Si la qualité de cette prise en charge ne constitue pas majoritairement une source de litige, elle est souvent perçue comme un facteur d'irritation supplémentaire. A contrario, les clients reconnaissent une qualité supérieure de la prise en charge par le Service Consommateurs, qui propose un interlocuteur identifié et pérenne.

« Une personne m'a contacté lundi 19 mars. Indisponible, je n'ai pas pu répondre. J'ai donc rappelé comme demandé, sans succès. Aucune réponse et surtout impossible de laisser de message. En tout, j'ai rappelé 4 fois, le lundi 19, le mardi 20, le mercredi 21 et le vendredi 23, date à laquelle j'ai pu enfin parler à quelqu'un. Ma demande ? Obtenir des explications sur un remboursement que j'avais reçu et qui ne correspondait pas à ce que j'avais payé. On m'a répondu de laisser un message à la personne en charge de mon dossier pour qu'elle me recontacte, car la personne au bout du fil ne pouvait rien faire et était train de gérer un autre dossier. J'ai bien compris que je n'étais pas seule mais je suis une cliente qui appelle et écrit depuis un an sans que l'on s'occupe vraiment de moi. J'avais confiance dans le service EDF pour résoudre ce problème au plus vite. Quelle erreur ! La seule chose que l'on m'a répondu, c'est de faire appel au médiateur. Faut-il vraiment en arriver là ? »

« Après un début de relation tendu avec le service Clientèle, nous avons eu une interlocutrice attentive au Service Consommateurs. Constructive, elle était aussi désireuse que nous de trouver une issue à ce litige. »

Comment les litiges sont-ils résolus ?

En 2018, le médiateur du groupe EDF a conduit 1 241 médiations à leur terme.

- 57 % d'entre elles ont donné lieu à des accords amiables ;
- 98 % des solutions proposées ont été acceptées et mises en œuvre partiellement ou dans leur globalité ;
- 79 % d'entre elles étaient en faveur du consommateur (77 % en 2017, 75 % en 2016).

La durée moyenne de résolution des litiges reste de 66 jours, soit la même durée qu'en 2017.

Si la solution proposée par le médiateur du groupe EDF met très souvent un terme au litige, son intervention est souvent, et même de plus en plus, prolongée par les conditions de mise en œuvre des accords amiables et des recommandations. C'est ainsi que le médiateur du groupe EDF observe une recrudescence des sollicitations des requérants après que les parties aient donné leur accord sur la solution, en raison de délais anormalement longs pour obtenir les interventions, versements ou remboursements attendus, particulièrement de la part du distributeur. En 2018, 4 % des dossiers instruits ont fait l'objet de relances de la part des requérants.

Qu'en est-il des dossiers non instruits ?

Le nombre de dossiers non instruits reste très marginal. En 2018, 49 dossiers, soit 1,1 % des sollicitations, ne sont pas instruits par le médiateur du groupe EDF (contre 52 dossiers en 2017 soit 1,1 % des sollicitations et 67 dossiers en 2016 soit 1,7 % des sollicitations).

- Dans 18 % des cas (17 % en 2017, 27 % en 2016), le médiateur du groupe EDF et le médiateur national de l'énergie sont saisis en même temps et le consommateur choisit de retirer sa saisine auprès du médiateur du groupe EDF ;
- Dans 6 % des cas (21 % en 2017, 23 % en 2016), le litige est déjà instruit par le médiateur national de l'énergie ;
- Dans 22 % des cas (13 % en 1027, 18 % en 2016), le litige porte sur les conséquences d'un changement de fournisseur. Conformément à la convention conclue avec le médiateur national de l'énergie, les demandes en question sont transmises à ses services avec l'accord du consommateur ;
- Dans 6 % des cas (2 % en 2017, 12 % en 2016), la sollicitation du médiateur du groupe EDF a eu lieu via un intermédiaire non mandaté ;
- Dans 6 % des cas (2 % en 2017 ; 7 % en 2016), le litige se trouve hors du champ de compétences du médiateur du groupe EDF ;
- Dans 4 % des cas, la réclamation initiale se révèle trop ancienne.

Existe-t-il des cas de médiations interrompues ?

Celles-ci demeurent extrêmement minoritaires. En 2018, 18 médiations sont interrompues (8 en 2017, 6 en 2016) : dans 61 % des cas (38 % en 2017, 50 % en 2016), le consommateur s'est retiré en cours d'instruction sans en fournir de raison, et dans 39 % des cas (38 % en 2017, 50 % en 2016), une solution a été trouvée dans l'intervalle, amenant à la résolution du litige.

Qu'en pensent les premiers intéressés ?

« Je vous remercie de votre efficacité dans le règlement de mon litige avec EDF. Je suis d'accord avec cet arrangement et vous remercie aussi pour votre dévouement. »

« Nous prenons bonne note de l'accord amiable que vous nous avez transmis en vous remerciant beaucoup de votre intervention. Si tous les médiateurs étaient aussi compétents et rationnels … »

« Je vous remercie beaucoup pour tout votre travail de médiation auprès d'EDF. C'est avec grand plaisir que j'accepte votre proposition. »

« Suite à votre intervention les réparations ont été effectuées : nous avons été remboursés et indemnisés ! Je vous remercie grandement pour votre aide et intervention afin de faire entendre notre voix et valoir nos droits. »

« Je vous remercie pour votre qualité d'écoute et de la rapidité de traitement de ce dossier. Vous avez parfaitement analysé la teneur du litige qui m'opposait depuis deux ans à Enedis. La solution que vous recommandez me satisfait totalement (…) Votre médiation a été un modèle de neutralité, avec le pouvoir d'investigation que vous apporte votre appartenance au groupe EDF. Permettez-moi donc d'ajouter à mes remerciements, mes félicitations pour la qualité du travail effectué par vos services. »

« Je ne comprends pas pourquoi il a fallu passer par vous pour quelque chose d'évident. Mais peu importe : c'est parfait, le dossier est soldé. J'avoue être surpris et impressionné par l'efficacité de votre démarche. Je vous suggère de donner des cours à la justice. Je ne connais ni votre statut ni vos moyens mais tout simplement, bravo et merci encore. Si ceci pouvait faire comprendre à des sociétés comme Enedis qu'ils sont payés pour et par le client et qu'un peu de respect simplifierait beaucoup les choses… »



Les causes de litiges

D'où viennent les litiges ?

En préambule : ces exemples de litiges font partie des cas traités par le médiateur du groupe EDF. Pour des raisons de confidentialité, tous les éléments spécifiques des dossiers exposés dans le cadre de ce rapport ne peuvent pas être intégralement développés. Tels qu'ils sont présentés, ces cas individuels ne sont pas susceptibles de constituer un quelconque précédent pour des consommateurs qui pourraient y trouver des similitudes par rapport à leur propre situation.

Les directions et filiales concernées

En 2018, la très grande majorité des litiges de consommation reçus par le médiateur du groupe EDF concernait le fournisseur EDF et/ou le distributeur Enedis, ainsi que EDF Systèmes Electriques Insulaires.

Toutefois, les demandes concernant les autres filiales du Groupe et s'adressant à des clients particuliers commencent à augmenter en parallèle du développement de nouvelles filiales comme Sowee, Izivia ou CHAM. Le médiateur du groupe EDF note en particulier 21 demandes en 2018 qui concernent d'autres filiales du Groupe (contre 6 en 2017) :

- → Électricité de Strasbourg (4)
- → EDF EnR (2)
- → Sowee (11)
- → CHAM (2)
- → Izivia (2)

En raison du faible nombre de dossiers mettant en cause ces filiales, le médiateur du groupe EDF n'émet pas de recommandations à ce stade, les litiges rencontrés ne traduisant pas de dysfonctionnement récurrent.

Répartition des demandes reçues en nombre

	2014	2015	2016	2017	2018	Variation 2018 / 2017
Relations clientèle	100	73	76	64	71	11%
Paiement	974	947	914	788	731	-7%
Vie du contrat – Facturation	2590	2485	2354	3132	2902	-7%
Exploitation du réseau – Qualité de fourniture	393	416	487	540	610	13%
Divers (Auto-consommation, ouvrage)				43	130	
TOTAL	4057	3921	3831	4567	4444	-3%

Zoom sur la vie du contrat

	2015	2016	2017	2018	Variation 2018 / 2017
Remboursement non réalisé	63	57	98	99	1%
Souscription / résiliation de contrat	510	510	733	864	18%
Tarifs / conseil tarifaire / Application des tarifs / Mouvements de prix	326	89	545	144	-74%
Problèmes liés à l'estimation des index – Régularisation de consommation	424	381	287	310	8%
Facture jugée excessive ou erronée	370	410	670	850	27%
Rectification de consommation suite à dysfonctionnement de compteur	665	811	690	545	-21%
Rectification de consommation suite à constat de fraude	33	52	24	18	-25%
Coupure suite à erreur	94	44	85	72	-15%

Nombre de saisines relatives aux contrats de fourniture de gaz naturel

	Nombre de saisines réorientées	Nombre de saisines recevables
2016	64	24
2017	66	21

2018	94	23

En raison du faible nombre de dossiers mettant en cause GRDF, le médiateur du groupe EDF n'émet pas de recommandations à ce stade, les litiges rencontrés ne traduisant pas de dysfonctionnement récurrent.

Cependant, il relève que la gestion des contrats biénergie par le fournisseur peut parfois présenter des dysfonctionnements sources de litiges. Ceux-ci se produisent particulièrement à l'occasion de la souscription ou de la résiliation du contrat : les gestes sont correctement réalisés sur une énergie mais pas l'autre.

+ Cas client 1

En août 2016, Madame F a souscrit auprès d'EDF un contrat pour la fourniture d'électricité et de gaz naturel. Suite à une erreur lors de la souscription, seul le contrat de fourniture de gaz naturel est activé. La régularisation du contrat de fourniture d'électricité se sera réalisée qu'en mai 2017 sur la base des index d'août 2016.

Concernant le contrat gaz, les factures sont éditées tous les deux mois et sont régularisées par Madame F.

A partir de juin 2017, Madame F est mensualisée à hauteur de 115 € (75 € pour le gaz et 40 € pour l'électricité).

Lors de la résiliation de ses contrats en janvier 2018, Madame F reçoit deux factures de résiliation (une pour le gaz et une pour l'électricité). Madame F a des interrogations sur le bien-fondé de ces factures, dans la mesure où elle a honoré toutes les mensualités de son calendrier de paiement.

Le médiateur du groupe EDF constate que les factures de résiliation ne sont pas facilement compréhensibles. En effet, deux factures sont émises par EDF : l'une concerne la résiliation du contrat d'électricité et prend en compte une partie des consommations de gaz, tandis que l'autre concerne la résiliation du contrat de gaz et prend en compte le complément des consommations de gaz.

De plus, les index pris en compte pour l'électricité lors de la résiliation du contrat en janvier 2018, sont les index d'août 2016. La facture porte donc sur une période de plus de 14 mois, ce qui n'est pas conforme avec l'article L. 224-11 du Code de la consommation.

En conséquence, le médiateur du Groupe recommande à EDF d'annuler la consommation indue et de lui accorder un montant forfaitaire à titre compensatoire assorti d'une facilité de paiement du solde restant dû. Ces dispositions seront acceptées dans le cadre d'un accord amiable.

Linky, le compteur communicant

L'accélération du déploiement des compteurs Linky a conduit de façon mécanique à une hausse des litiges sur ce thème. En 2018, près de 300 dossiers ont été instruits, soit presque trois fois plus qu'en 2017. La nature des litiges évolue cependant avec une baisse des contestations liées au principe de la pose du compteur. De fait, ces contestations se poursuivent mais ne passent pas par la voie du règlement amiable et encore moins de la médiation : elles empruntent la voie publique, celle des médias et des réseaux sociaux.

En 2018, les sujets traités par le médiateur du groupe EDF portent essentiellement sur :

→ Les demandes d'indemnisation suite à un mauvais traitement de la pose du compteur (inversion de compteur, mauvais câblage notamment) ;

→ Les enregistrements tardifs du changement de compteur dans le système d'information du distributeur ;

→ Les contestations de relevé de dépose de l'ancien compteur et l'absence de cliché permettant de démontrer le bien-fondé du relevé pris en compte ;

→ Les contestations de consommations, pouvant conduire le client à mettre en cause le bon fonctionnement de l'ancien compteur ou du nouveau. La situation se complique en cas de doute sur l'ancien compteur, dans la mesure où celui-ci ne peut plus être contrôlé. Les difficultés rencontrées par les clients au tarif EJP ou Tempo pour obtenir le signal tarifaire et/ou commander leurs équipements via un gestionnaire d'énergie ;

→ Le changement de la plage d'heures creuses lors de la pose du compteur Linky, lorsque la situation programmée sur place s'avère différente de celle enregistrée dans le système d'information du distributeur et notifiée sur les factures. La situation contractuelle est rétablie lors de la pose du nouveau compteur mais se porte en défaveur du client dont les habitudes de consommation étaient organisées en fonction de la plage précédente.

+ Cas client 2

Le compteur Linky est posé chez Monsieur K. le 4 septembre 2017. Suite à cette intervention, Monsieur K. constate que deux de ses radiateurs électriques ne fonctionnent plus : les boîtiers de commande ont été endommagés. Monsieur K. demande le remboursement de l'intervention de son électricien.

En novembre 2017, Enedis répond à la réclamation de Monsieur K. en lui annonçant le remboursement de la facture présentée. En juillet 2018, Monsieur K. n'est toujours pas remboursé, les démarches réalisées auprès d'Enedis soient directement, soit via son fournisseur EDF, restent vaines.

Monsieur F. saisit le médiateur du groupe EDF en août 2018. Interrogé par le médiateur du Groupe, Enedis confirme la prise en charge de la facture et propose un geste client complémentaire. Cette proposition conduit à un accord amiable le 10 septembre 2018. Pour autant, cet accord amiable ne sera mis en œuvre qu'en novembre 2018, après que Monsieur K. ait signalé au médiateur du groupe EDF être toujours en attente du remboursement promis.

+ Cas client 3

Lors de la pose du compteur Linky, le prestataire d'Enedis a inversé les phases, ce qui a causé des dommages sur des appareils électroménagers de Monsieur C. L'intervention du médiateur du groupe EDF a permis de trouver un accord amiable avec Enedis et l'assureur sur le remboursement des dommages, sur la base des justificatifs fournis par Monsieur C.

+ Cas client 4

Le 6 juillet 2017, le distributeur Enedis pose le compteur Linky chez Monsieur B. Entre juillet 2017 et novembre 2017, Monsieur B. subit plusieurs coupures d'électricité entraînant la perte de denrées alimentaires. Dans un premier temps, Enedis indique que le problème vient de la puissance souscrite qui s'avère être trop faible. Monsieur B. demande donc une augmentation de puissance avec un passage de 9 à 12 kVA, mais continue de subir des coupures d'électricité. Enedis procède à un contrôle du compteur à deux reprises : le 26 août et le 17 novembre 2017. A chaque fois, le distributeur ne constate pas de dysfonctionnement. Le 24 novembre 2017, Enedis remplace le compteur Linky par un nouveau, entraînant la fin des problèmes de disjonctions du client.

Dans la mesure où le problème venait du compteur, Enedis accorde à Monsieur B. un montant forfaitaire en dédommagement du préjudice.

+ Cas client 5

Madame J. conteste sa facture de juillet 2017, laquelle prend en compte une consommation inhabituelle en regard de ses usages. Elle s'interroge sur deux interventions réalisées par Enedis en 2017.

Interrogé par le médiateur du groupe EDF, Enedis précise qu'en janvier 2017, dans le cadre du déploiement du compteur Linky, le compteur matricule 339 a été déposé et remplacé par le compteur Linky, matricule 001. Le même jour, une autre intervention a lieu, le compteur matricule 001 est déposé et le compteur Linky matricule 006 est posé. Il s'avère que le distributeur ne prendra en compte ce dernier changement dans son système d'information que six mois plus tard, soit en juillet 2017.

Suite à l'intervention du médiateur du groupe EDF, Enedis annule la consommation prise en compte à tort sur le compteur matricule 001 et verse une compensation financière.

+ Cas client 6

Madame L. reçoit en août 2017 une facture anormalement élevée. Suite à sa réclamation, Enedis propose de lui remplacer son compteur par un compteur communicant Linky, ce que Madame L. accepte. Après plusieurs mois, cette dernière constate que le volume consommé est nettement inférieur à celui constaté sur son ancien compteur et demande le remboursement de la surfacturation.

Le médiateur du groupe EDF constate qu'Enedis, n'ayant pas conservé l'ancien compteur en litige, ne peut effectuer de contrôle sur ce dernier et refuse d'accéder à sa demande. Toutefois, il est évident, selon l'historique de consommation de Madame L. que sa consommation était bien plus élevée durant l'année précédant le remplacement du compteur.

Suite à l'intervention du médiateur du groupe EDF, le distributeur propose de réaliser une rectification de consommation sur la période en litige, en prenant comme consommation de référence celle constatée sur le compteur Linky. De plus, Enedis propose d'accorder à Madame L. un montant forfaitaire au titre du traitement global du dossier.

+ Cas client 7

Le 27 avril 2017, Enedis pose le compteur communicant Linky chez Monsieur D. Depuis ce changement, Monsieur D. n'a plus l'information sur la période tarifaire correspondant à son contrat d'énergie EJP. Avant le changement de compteur, il était averti une demi-heure avant le basculement en « Pointe mobile ». Monsieur D. demande à pouvoir bénéficier de cette information comme le prévoit son contrat d'énergie.

Le médiateur du groupe EDF précise que le fournisseur doit informer le client à l'avance avant basculement de la période tarifaire correspondant à son contrat d'énergie EJP. Il considère que si le client disposait de cette information avant le changement du compteur, il

doit disposer de cette information après le changement du compteur.

Afin de clore le litige, EDF propose de prendre en charge les frais d'intervention de l'électricien de Monsieur D., afin qu'il connecte le dispositif lumineux au compteur communicant, de sorte qu'il dispose du signal une demi-heure avant le basculement en heures de pointe. Il recommande également d'accorder à Monsieur D. un geste commercial en dédommagement de ses démarches.

Le sujet de l'**autoconsommation** commence à émerger dans les litiges reçus par le médiateur du groupe EDF avec une vingtaine de saisines en 2018. C'est pourquoi l'entreprise doit assumer pleinement son rôle pédagogique dans cette nouvelle forme de relation avec son client/producteur.

+ Cas client 8

À la suite de l'intervention du médiateur du groupe EDF, Monsieur L. a pu obtenir toutes les explications demandées sur la nécessité de disposer d'un compteur Linky pour le fonctionnement en autoconsommation de son installation photovoltaïque. Celui-ci permet d'enregistrer à la fois l'électricité consommée et celle injectée sur le réseau, tout en évitant la pose de deux compteurs différents.

La gestion des lettres de relance

Les lettres de relance suite à un retard de paiement font état d'un montant associé à une facture. Dans certains cas, il ne s'agit pas d'une facture en tant que telle mais d'un solde restant dû ou du montant d'une mensualité restée impayée. Cette situation conduit à des contestations de factures qui n'existent pas et des blocages entre client et fournisseur. Elle est d'autant plus mal vécue par le client quand les relances en question sont opérées non plus par EDF mais par un organisme de recouvrement dont les méthodes ne sont pas en phase avec les valeurs affichées par EDF. Le médiateur du groupe EDF renouvelle sa recommandation d'aménager la rédaction des courriers de relance ou de trouver une solution de nature à lever les doutes du client.

+ Cas client 9

En décembre 2017, Madame B reçoit un courrier de relance de la part d'EDF pour le règlement d'une facture d'un montant de 150 €. Or, Madame B n'a jamais reçu cette facture et précise qu'elle avait opté pour la mensualisation des paiements.

Madame B. ayant résilié son contrat auprès d'EDF, la société de recouvrement lui envoie à son tour un courrier de relance pour le règlement de cette facture.

En décembre 2017, EDF édite une facture de résiliation pour un montant de 38,75 € TTC. Ce prélèvement n'est pas honoré, l'autorisation de prélèvement SEPA ayant été annulée par Madame B.

Madame B. ne comprend pas la somme réclamée alors que sa facture de résiliation ne s'élève qu'à 38,75 € TTC.

Le médiateur du groupe EDF constate que suite à la demande d'arrêt de prélèvement, le prélèvement mensuel de 150 € de décembre 2017 ainsi que celui de 38,75 € correspondant à la facture de résiliation sont rejetés par l'établissement bancaire de Madame B., respectivement en décembre 2017 et en janvier 2018. Le motif de rejet ? « Contestation débiteur ».

Le montant de 150 € réclamé par EDF ne correspond donc pas à une facture mais au prélèvement du mois de décembre 2017 qui a été rejeté par la banque. Cependant, les courriers de relance édités par le fournisseur et prestataire font référence à une facture et non à un rejet de prélèvement.

Concernant la facture de résiliation, elle a été émise par EDF avant que l'entreprise ne soit informée du rejet de prélèvement de 150 €. C'est pourquoi, étant considéré comme honoré à la date du 15 décembre 2017, ce montant est déduit de la facture de résiliation. La facture de résiliation s'élève donc à 38,75 € TTC au lieu de 188,75 € TTC.

Madame B. règle finalement le montant de la facture de résiliation. Il lui reste donc à régler le montant de 150 €. N'ayant pas reçu de facture correspondant à ce montant, elle conteste cette demande de règlement.

En février 2018, EDF décide d'octroyer un geste commercial pour compenser les multiples démarches entreprises et l'absence d'explications lors de la réponse émise. Le montant de ce geste sera déduit de la somme à devoir à EDF.

Suite à l'intervention du médiateur du Groupe, EDF accepte d'octroyer un montant forfaitaire supplémentaire au titre du traitement global du dossier et accorde un délai de paiement.

Madame B. ayant alors compris l'ensemble de la situation, elle accepte la proposition portée par le médiateur du groupe EDF.

Digital oui, mais humain aussi !

Les relations entre client et fournisseur passent de plus en plus par le web, les clients d'EDF disposant d'un espace sécurisé en ligne pour gérer leur contrat de fourniture d'énergie au quotidien. Si cette facilité est appréciée par les utilisateurs, elle se heurte aussi à certaines limites lorsque son fonctionnement et sa disponibilité sont remis en cause. Le digital devient alors source de litiges.

+ Cas client 10

Monsieur Z a deux contrats de fourniture d'énergie auprès d'EDF. Durant sept mois, il ne parvient pas à accéder à ses deux contrats sur son Espace Client en ligne et ne peut pas transmettre ses index. Lors de ses appels téléphoniques, le service clientèle refuse de prendre en compte ses index. Monsieur Z. reçoit donc des factures sur la base d'index estimés.

En octobre 2017, il lui est précisé qu'aucune anomalie n'est détectée sur son accès à son Espace Client. Pour autant, des soucis d'accès se produisent depuis quelques semaines.

De nouveaux codes d'accès lui sont envoyés ainsi qu'un mémo astuce. Suite à de nouveaux essais, l'accès à l'Espace Client ne fonctionne toujours pas.

Le médiateur du groupe EDF constate qu'aucune solution valable n'a été apportée à Monsieur Z. Il propose donc qu'un expert prenne contact avec Monsieur Z. pour l'aider dans les démarches à suivre pour résoudre ce dysfonctionnement. Cette intervention est programmée dans le cadre de la médiation. Le constat est alors fait que l'un des deux contrats n'est pas rattaché informatiquement à l'Espace Client de Monsieur Z. Immédiatement, l'expert ajoute le deuxième contrat et réalise des tests de bon fonctionnement. Ceux-ci se révélant concluants, EDF a aussi octroyé à Monsieur Z. un montant forfaitaire au titre du traitement global du dossier.

Le médiateur du groupe EDF porte une attention particulière à la fracture numérique et aux clients en détresse face à la multiplication des démarches à réaliser par voie électronique.

« Suis-je dans l'obligation de m'abonner à Internet ? Mon conseiller EDF me dit qu'il m'envoie tous les renseignements par mail. N'ayant pu fournir une adresse mail, il m'a répondu qu'il ne pouvait rien pour moi. On m'a confirmé que je pouvais bénéficier d'une prime mais que je ne pouvais pas monter de dossier faute de pouvoir donner une adresse mail. »

Chèque énergie : un nouveau dispositif à parfaire

Créé par la loi de transition énergétique de 2015 pour remplacer les tarifs sociaux, le chèque énergie est expérimenté de 2016 à 2017 avant d'être généralisé l'année suivante.

En 2018, le médiateur du groupe EDF a reçu une cinquantaine de chèque-énergie et attestations qui lui ont fourni autant d'occasions d'informer les consommateurs.

Concrètement, que se passe-t-il ? Le chèque énergie est envoyé automatiquement par l'administration fiscale et permet de régler les factures d'énergie liées à la consommation du logement ainsi que certains travaux de rénovation. Ses bénéficiaires n'ont aucune démarche à accomplir, si ce n'est d'avoir déclaré leurs revenus (y compris lorsqu'ils ne sont pas imposables). Or, cette condition peut être source d'incompréhension et conduire à l'exclusion d'une partie des personnes pouvant prétendre au chèque-énergie.

De la même manière, lorsqu'un bénéficiaire utilise le chèque-énergie pour des travaux de rénovation, celui-ci doit adresser son attestation à son fournisseur d'énergie pour profiter des protections prévues dans le cadre de la trêve hivernale. Or, l'envoi de cette attestation n'est pas systématique.

Par ailleurs, le chèque-énergie n'est pas remboursable (sauf en cas d'émission d'une facture de clôture) : son excédent est décompté de la facture suivante. Cela génère des incompréhensions en particulier quand le chèque énergie est utilisé par un client mensualisé dont la facture de régularisation est créditrice.

Nouvelles offres, nouveaux litiges

Toute nouvelle offre en plein développement entraîne mécaniquement l'émergence de nouvelles saisines. Dans le cadre de sa nouvelle offre de fourniture d'électricité « Vert Électrique », EDF a fait l'objet de quelques saisines révélant les difficultés de certains clients ayant opté pour cette nouvelle offre de marché.

+ Cas client 11

Monsieur B. était titulaire d'un contrat au Tarif Bleu, avec l'option heures pleines / heures creuses. Il disposait alors d'une plage d'heures creuses de 1h00 à 7h00 et de 12h30 à 14h30. En août 2018, il souscrit une offre Vert Electrique Week-End. Il constate alors que la plage d'heures creuses est modifiée sur le créneau de 23h04 à 07h04 sans en avoir été averti. Or, monsieur B. ne souhaite pas changer ses habitudes de consommation, ni procéder à l'installation de programmateur. Il conteste aussi les frais de mise en service portés à sa charge.

Le médiateur du groupe EDF note qu'EDF a accordé un geste au titre des désagréments occasionnés. Suite à l'intervention du médiateur, Enedis remet en place la plage d'heures creuses dont Monsieur B. bénéficiait précédemment. Pour sa part, EDF propose d'annuler les frais de mise en service pris en compte et d'accorder un geste complémentaire au titre des démarches effectuées.

Les premiers litiges mettant en cause Sowee, filiale du groupe EDF, font aussi partie des faits marquants de l'année 2018. Les saisines sont de plusieurs natures : la majorité porte sur des problèmes de facturation de la fourniture d'électricité et/ou de gaz, tandis que quelques-unes sont relatives à des difficultés rencontrées avec la station connectée, élément essentiel et différenciant de l'offre de Sowee. L'entreprise doit faire face à un comportement inattendu de la part de certains clients… à savoir la revente de la station connectée sur des sites de vente entre particuliers !

+ Cas client 12

Après avoir acheté une station Sowee à un particulier, Monsieur S. contacte Sowee afin de changer l'adresse de l'ancien propriétaire et pour régler un dysfonctionnement de l'écran tactile. Sowee refuse, compte tenu de la perte potentielle de l'historique et des programmes enregistrés.

Grâce au médiateur du groupe EDF, Monsieur S. a obtenu la garantie de Sowee sur l'échange gratuit de la station défaillante avec une autre en bon état de fonctionnement, ainsi que la modification des données de l'ancien vers le nouveau propriétaire.

Colonnes montantes : l'épilogue

Depuis 2018, sauf opposition des copropriétaires, toutes les colonnes montantes appartiennent au Réseau Public de Distribution[6] et ce quel que soit leur état, sauf dans le cas où le propriétaire aurait décidé d'en conserver la propriété.

Le transfert de propriété au bénéfice du distributeur doit s'effectuer à titre gratuit, sans compensation, sans remise en état préalable et sans possibilité pour le gestionnaire du réseau de s'y opposer. Le coût financier d'une telle opération devrait être pris en charge par le TURPE (Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Électricité).

[6] *Article 55 bis AA de la loi ELAN du 16 octobre 2018.*

+ Cas client 13

Après une demande pour la pose d'un compteur pour le raccordement d'un studio, Enedis indique à Monsieur N. que cet ajout ne sera possible qu'après réfection de la colonne montante de l'immeuble qui n'était pas aux normes. Le distributeur refuse de prendre en charge les dits travaux, considérant que cette colonne était trop ancienne pour se situer dans le cadre de son périmètre (soit avant le cahier des charges de concession de 1992).

Le médiateur du groupe EDF considère que la présomption de propriété de la colonne montante par la copropriété de l'immeuble n'avait pas été démontrée par Enedis. Par ailleurs, l'historique pouvait démontrer qu'Enedis avait considéré que les interventions sur la colonne montante lui incombaient. Le médiateur recommande donc au distributeur de présenter toute solution, y compris la rénovation de la colonne, permettant l'alimentation en électricité du studio de Monsieur N.

Recommandations d'améliorations 2019

Quelles sont les recommandations du médiateur du groupe EDF pour 2019 ?



Pour la direction de marché des clients particuliers d'EDF

→ Surveiller la qualité de traitement par le service clientèle ;
→ Veiller à la disponibilité de l'agence en ligne ;
→ Optimiser les courriers de relance suite à un retard de paiement en précisant s'il s'agit d'une facture, d'un solde, ou d'une mensualité ;
→ Mieux accompagner les clients mensualisés pour éviter des régularisations de consommation importantes en :

- optimisant l'évaluation du montant des mensualités,
- expliquant qu'il ne s'agit que d'une estimation (en particulier l'année suivant la mise en service),
- adressant un courrier spécifique au client lorsque celui-ci demande une diminution du montant de ses mensualités.

→ Surveiller la qualité relationnelle des prestataires de recouvrement et le respect des demandes de suspension des relances lorsque la réclamation est en cours de traitement ;
→ Suivre le passage d'un contrat Tarif Bleu à une offre de la gamme Vert Electrique, notamment sur le point des plages d'heures creuses et la mise en service ;
→ Alerter les clients disposant d'un gestionnaire d'énergie (clients EJP et Tempo en particulier) lors de la pose d'un compteur communiquant Linky ;
→ Autoriser le prélèvement SEPA pour les clients dont la banque se situe à l'étranger ;
→ Continuer de fluidifier les relations avec le distributeur, notamment en ce qui concerne la transmission de données clients pour la réalisation des prestations.

Pour Enedis

→ Améliorer le suivi des interventions des sous-traitants dans le cadre de la pose du compteur Linky pour éviter les sinistres et inversions de compteurs ;
→ Systématiser la prise de photo des index de dépose à chaque changement de compteur et transmettre la photo dès la première réclamation du client ;
→ Améliorer le suivi des demandes formulées par le fournisseur ainsi que les délais d'intervention, notamment lorsqu'un compteur est signalé défaillant ;
→ Réduire le délai d'émission des rectifications de consommations après un dysfonctionnement de compteur ;
→ Optimiser les délais de mise en œuvre des accords amiables conclus dans le cadre de la médiation, notamment lorsqu'il s'agit d'une rectification de consommation, de la transmission d'un flux, d'une intervention ou du versement d'un geste client ;
→ Suspendre la pose d'un nouveau compteur le temps d'un contrôle du compteur en place en cas de réclamation en cours ;
→ Améliorer le suivi et réduire le délai de traitement des dossiers dans lesquels intervient le service assurances ;
→ Faciliter la communication entre les entités de gestion des clients particuliers et professionnels pour faciliter le passage d'un statut à l'autre et permettre un traitement rapide des demandes d'intervention ;
→ Continuer de fluidifier les relations avec les fournisseurs.

Qu'en est-il des recommandations de 2017 ?

Dans son rapport annuel en 2017, le médiateur du groupe EDF a formulé des alertes et des recommandations d'amélioration auprès de la direction du marché des particuliers d'EDF et auprès d'Enedis. En 2018, il a fait le point avec leurs responsables pour connaître les suites données à ces recommandations et les plans d'actions associés. La récurrence de certains types de litiges montre que des progrès restent encore à accomplir.

Les actions recommandées à la Direction de Marché des clients particuliers d'EDF

Le rapport annuel 2018 du médiateur du groupe EDF repositionne la confiance du client comme une valeur clé de la réussite. La Direction Commerce d'EDF partage pleinement ce positionnement et s'emploie au quotidien à renforcer la confiance que lui accordent ses clients.
En 2018, la Direction Commerce d'EDF a poursuivi ses actions pour améliorer encore la qualité des réponses au regard des attentes de ses clients. Placer la valeur humaine au cœur de la relation tout en offrant une expérience sereine et fluide sur tous nos canaux de contact est notre priorité.
Pour répondre aux recommandations du médiateur du groupe EDF concernant le marché des clients Particuliers, la Direction Commerce d'EDF a mis en œuvre les actions suivantes :

1. Accompagner le déploiement de Linky en renforçant l'information et la pédagogie pour accompagner l'installation d'un compteur communicant

La Direction Commerce d'EDF partage l'idée qu'il est important d'informer et d'accompagner nos clients Particuliers lors de la pose d'un compteur Linky. C'est pourquoi elle a mis en place, dès le début du déploiement, un programme relationnel dédié auprès de tous ses clients concernés.

En tant que fournisseur d'électricité, EDF Commerce communique tant en amont qu'en aval de l'opération technique de pose du compteur. Ces communications sont coordonnées avec les séquences de communication propres au Gestionnaire de Réseau de Distribution réalisant le déploiement. EDF Commerce accompagne ses clients et les informe sur les fonctionnalités du nouveau compteur ainsi que sur les bénéfices qu'ils peuvent en tirer. À partir des données fournies par le compteur communicant Linky, les clients disposent de solutions numériques pour suivre leurs consommations en euros et en kWh, et ainsi agir pour faire des économies d'énergies et donc faire baisser la facture. Il s'agit de la solution e.quilibre et du Fil d'actu sur l'appli EDF & Moi. **Nous enrichissons continuellement les solutions digitales de suivi de la**

consommation (e.quilibre et le Fil d'Actu sur l'appli EDF&Moi) avec de nouvelles fonctionnalités, possibles seulement avec Linky. Nos 5000 conseillers clients sont également formés pour accompagner les clients durant toute la durée de vie de leurs contrats. Une information complète sur Linky est aussi disponible sur le site internet d'EDF, dont une infographie et des supports vidéo.

1.1 Prendre en compte les clients disposant d'une installation en triphasé

Nous n'avons pas identifié, tout au long de l'année 2018, de problèmes génériques ou récurrents liés aux installations électriques en triphasé, notamment lors de la pose du compteur Linky. Les conseillers clientèle restent évidemment attentifs pour répondre, le cas échéant, à toutes les interrogations des clients.

1.2 Prendre en compte et accompagner les clients au tarif Tempo

Pour être informés de la « couleur » du jour Tempo (bleu, blanc ou rouge, identifiant le niveau de prix du kWh, moins cher en jour bleu et plus cher en jour rouge), certains clients ont fait le choix d'avoir un boîtier de signal. Ce boîtier se raccorde sur une prise électrique de l'installation intérieure et fonctionne quel que soit le compteur et indépendamment de ce dernier. Les conseillers clientèle peuvent donc rassurer les clients qui les contactent sur la continuité de la transmission des informations.

EDF met à disposition de tous les clients au tarif Tempo un service gratuit d'alerte sur internet et leur espace client ou sur l'application EDF & Moi, ainsi qu'un serveur vocal interactif.

EDF a réalisé en 2018 une campagne d'information, à destination de tous les clients au tarif Tempo, expliquant tous les moyens mis à leur disposition pour connaitre la couleur du jour par anticipation.

1.3 Saisir l'opportunité d'un contact pour effectuer un conseil tarifaire

EDF est toujours attentive à ce que le contrat souscrit par le client corresponde bien à ses usages. Un conseil tarifaire est systématiquement réalisé lors des moments clés de la vie contractuelle du client : à la mise en service, lors de toute modification contractuelle, dans le cas d'une suspicion de forte consommation, ou sur demande du client.

Par ailleurs, des conseils, outils et services sont mis à la disposition du client pour lui permettre de mieux appréhender et mieux gérer ses consommations. Par exemple, grâce au relevé quotidien des index proposés par le compteur Linky, tous les clients inscrits au Fil d'Actu sont informés de leur consommation journalière en kWh et en euros.

2. Mettre sous surveillance les pratiques des organismes de recouvrement notamment en cours de traitement de réclamation ou en cours de médiation

En cas de réclamation d'un client ou en cours de médiation, tout processus de recouvrement est interrompu, le temps de trouver une solution à la réclamation. Le dossier n'est donc pas transmis aux organismes de recouvrement avant que le dossier ne soit traité et la réclamation ne soit clôturée sans accord.

Pour les cas spécifiques de dossiers où EDF avait déjà mandaté un organisme de recouvrement avant qu'une réclamation ne soit reçue, le traitement du dossier est repris par une équipe EDF dédiée. L'organisme suspend ses actions de recouvrement en cours jusqu'à la clôture de la réclamation.

Pour améliorer et garantir le respect du processus de recouvrement, EDF a mis en place des points de rencontre réguliers avec les organismes de recouvrement.

3. Mettre sous surveillance les résiliations (notamment suite à décès du titulaire de contrat) : bien prendre en compte les éléments transmis et assurer un suivi

Certains moments de la vie d'un contrat, comme la résiliation, sont particulièrement sensibles et font l'objet d'une attention particulière.

Pour toute demande de résiliation, il est demandé aux conseillers clientèle de bien vérifier la cohérence des éléments transmis par le client et d'informer le ou les titulaire(s) des modifications contractuelles.

Ainsi lorsqu'un conjoint co-titulaire adresse un avis de décès et demande une modification contractuelle du titulaire, l'automatisation du traitement permet rapidement de prendre en charge la demande et d'informer par un contact sortant le titulaire (par courriel ou par message électronique).

Pour les demandes réalisées par un tiers, le traitement reste manuel et nécessite de fournir un justificatif complémentaire.

En cas de dysfonctionnement et dans le cadre de l'amélioration continue de nos processus, EDF a mis en place de manière généralisée en 2018 une boucle de retour vers le conseiller à l'origine de l'écart de traitement. Le cas échéant, une fiche de communication à destination de tous les conseillers est adressée à tous les managers.

4. Mener des actions préventives pour éviter les inversions de point de livraison et/ou de titulaire de contrat

Lors de la mise en service, la recherche du point de livraison est un point clé. Les conseillers clientèle ont pour consigne de demander au client de fournir les index du compteur et un certain nombre d'éléments permettant l'identification du point de livraison. Le conseiller doit s'assurer de la cohérence des éléments et du relevé communiqués par le client.

Si le conseiller rencontre des difficultés pour identifier le point de livraison, Enedis a mis en place un serveur interactif pour l'accompagner dans sa recherche.

Lorsqu'une inversion de PDL est de la responsabilité d'EDF, le cas est analysé et des actions sont lancées en interne pour éviter que l'erreur ne se reproduise.

Le compteur Linky offre l'avantage d'afficher le point de livraison. A terme, cela simplifiera considérablement la recherche des éléments par le client et limitera les risques potentiels d'erreur.

5. Surveiller la bonne accessibilité du service relation clientèle

EDF a fait le choix d'un service clientèle 100 % localisé en France et d'une haute qualité de service. L'accessibilité est la première condition pour gagner la confiance et la très satisfaction des clients. Cela passe aussi par une relation omnicanale qui associe le meilleur de l'humain et du numérique.

En 2018, EDF a enregistré une forte progression de l'accessibilité qui se stabilise à un très bon niveau.

Garantir une relation humaine de qualité, passe également par la gestion dans les délais des demandes écrites de nos clients (courriels et courriers). Les délais de traitement de toutes les opérations de back office sont suivis et pilotés, avec une attention particulière en 2018 sur le traitement des réclamations.

En septembre 2018, le tchat a été généralisé et complète ainsi la gamme des canaux de contact offerts à nos clients. Cette évolution s'inscrit dans une évolution des habitudes des clients, qui privilégient désormais le digital au courrier.

6. Améliorer la prise en charge des réclamations par le Service Clientèle et l'accompagnement vers le Service Consommateurs des clients qui demeurent insatisfaits.

La prise en charge des clients insatisfaits reste une priorité et les très bons résultats des enquêtes de satisfaction sur le traitement des réclamations par le Service Consommateurs en 2018 (3 clients sur 4 satisfaits ou très satisfaits), nous encouragent à poursuivre nos efforts.

En 2018, Le Service Clients et le Service Consommateurs ont déployé de nombreuses actions qui vont se poursuivre en 2019, comme :

– Les formations pour tous les conseillers du Service Clients : l'objectif est que chaque conseiller puisse identifier et anticiper une réclamation et rapidement faire prendre en charge la réclamation par des conseillers spécialisés ;

– Le transfert de client réclamant du Service Clients vers le Service Consommateurs testé en 2018, va être généralisé en 2019 ;

– Les clients multi réclamants sont identifiés par le Service Clients et pris en charge par le Service Consommateurs ;

– La généralisation sur le Service Clients d'envoi d'enquêtes de satisfaction à « chaud » pour identifier les clients qui resteraient insatisfaits du traitement de leur réclamation. Des appels sortants sont alors réalisés pour une prise en charge sur mesure. Si le client demeure insatisfait, une proposition de transfert vers le Service Consommateurs est faite. En complément, une expérimentation de cet outil d'enquête du Service Clients va être réalisée par le Service Consommateurs en 2019.

7. Améliorer le suivi du traitement des réclamations en cas de réclamations multiples et émanant de canaux différents :

Poursuivre nos efforts pour alléger l'effort client est une priorité.

Pour ce faire nous avons dans un premier temps mis en place une identification des clients « multi-contactants » lors de la réception d'un appel téléphonique. Cette alerte met en évidence une réclamation potentielle, l'appel est alors orienté automatiquement vers des conseillers en ligne spécialisés.

Pour compléter ce dispositif, une requête est réalisée a posteriori pour identifier les clients « multi-réclamants » quel que soit le canal de contact utilisé. Ces clients sont alors pris en charge au Service Consommateurs par un chargé de satisfaction dédié qui devient son interlocuteur unique jusqu'à la résolution de la réclamation.

En 2019, le service client va proposer à un client toujours insatisfait malgré le traitement de sa réclamation de transférer son dossier vers le Service Consommateurs. L'objectif est d'alléger l'effort client et renforcer la réactivité d'EDF.

8. Préserver une relation de proximité et humanisée pour les clients vulnérables (en particulier ceux n'ayant pas accès à internet)

L'accompagnement des clients vulnérables est une préoccupation majeure d'EDF depuis plus de 30 ans. EDF met en œuvre une politique solidarité qui repose sur trois piliers : la Prévention, l'Accompagnement, l'Aide au paiement.

L'ensemble des conseillers clients sont formés à la prise en charge au téléphone des clients démunis et les conseillers solidarité sont en contact permanent avec les travailleurs sociaux. Les actions des années précédentes se poursuivent. Ainsi, pendant la trêve hivernale, EDF Commerce continue à inciter, par courrier ou téléphone ou mail, ses clients en situation d'impayés à ne pas laisser les dettes s'accumuler et limiter ainsi des situations critiques en sortie de trêve.

De même, les conseillers solidarité entretiennent des relations constantes avec les travailleurs sociaux via le Portail d'Accès aux Services Solidarité pour traiter efficacement avec eux les demandes des clients précaires en vue de la gestion des aides (FSL, CCAS…).

EDF est partenaire sur l'ensemble du territoire de nombreuses Structures de Médiation Sociales et notamment des Points d'Information et de Médiation Multi Services (PIMMS), où les clients vulnérables sont accompagnés sur les usages de l'énergie, leurs droits et le paiement, en mettant en commun l'expertise sociale de ces associations et les compétences d'EDF en matière de maîtrise des dépenses d'énergie.

EDF est sensible aux problématiques de l'inclusion numérique et va y travailler en 2019.

9. Poursuivre les démarches pour fluidifier les relations avec le distributeur

EDF Commerce, comme tous les fournisseurs d'électricité, est très attentif à la qualité des prestations fournies par les gestionnaires de réseaux de distribution, dont Enedis, et à la fluidité des échanges avec eux. Les interactions se font dans le respect des règles des marchés de l'électricité et des procédures en vigueur.

Dans ce cadre, un certain nombre d'actions, ont été menées en 2018.

Une expérimentation d'un automate sur la ligne fournisseurs/distributeur a été menée côté Enedis pour alléger la charge d'appel d'Enedis et ainsi réduire le temps d'attente des conseillers des différents fournisseurs. Une généralisation est prévue en 2019.

Dans le cadre de ses relations contractuelles avec Enedis, EDF Commerce a des échanges réguliers avec lui, tant au niveau national qu'en région. Ces échanges portent sur des thématiques opérationnelles comme l'entrée et la sortie de trêve hivernale, la coordination lors d'événements climatiques exceptionnel, le traitement des réclamations, etc.

Deux actions complémentaires ont été mises en place au sein du Service Consommateurs afin de renforcer ses compétences techniques et améliorer sa capacité à traiter les réclamations impliquant un gestionnaire de réseau de distribution :

→ Le « Linky Tour », séances d'information techniques sur les nouveaux compteurs et les évolutions des processus liés aux comptages, dans tous les Services Consommateurs régionaux ;

→ La mise en place d'un réseau de référents désignés au sein de chaque Service Consommateurs régional, pour améliorer l'identification des besoins et problèmes et en faciliter le traitement.

Les actions recommandées à ENEDIS

Renforcer l'information et la pédagogie destinées au client préalablement à la pose du compteur Linky et dans le cadre de l'intervention de changement du compteur.

Le compteur communicant Linky répond au besoin de modernisation des réseaux d'électricité en France. À ce jour, plus de 16 millions de compteurs Linky ont été installés. 35 millions seront installés d'ici 2021 sur l'ensemble du territoire.

Pour informer de la pose du compteur Linky, Enedis adresse à l'ensemble de ses clients un courrier d'information 45 jours avant l'intervention. La pose du compteur est assurée par une entreprise de pose qui mandate un technicien spécialement habilité et formé à l'installation du compteur Linky.

L'entreprise de pose informe les clients de son passage 2 à 3 semaines avant la date prévue, et indique la période durant laquelle elle interviendra. Si le compteur à remplacer est situé à l'intérieur du logement, l'entreprise de pose prend un rendez-vous avec le client le jour et l'heure de son choix. Si le compteur est situé à l'extérieur de son logement, la présence du client n'est pas obligatoire.

L'intervention pour remplacer le compteur actuel par un compteur Linky dure en moyenne 30 minutes. À l'issue de l'intervention, le technicien remet une notice au client. En cas d'absence du client, la notice est déposée dans sa boite aux lettres.

Enedis, en partenariat avec l'ADEME (Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie), a élaboré une nouvelle plaquette Linky. Celle-ci s'inscrit dans le plan d'actions de la DGEC (Direction Générale de l'Energie et du Climat) et a plusieurs objectifs : sensibiliser et accompagner les clients à mieux maîtriser leurs consommations d'électricité, valoriser les avantages du compteur, simplifier les messages et éviter la multiplication des documents.

La future plaquette sera diffusée à l'ensemble des clients concernés par le remplacement du compteur à partir du 1er mars 2019.

Mettre sous surveillance les prestations des sous-traitants intervenant dans le cadre du déploiement de Linky et renforcer les actions de formation

Enedis a sensibilisé ses équipes en région en 2018. Des contrôles, ainsi que des actions de formation ont également été réalisés auprès des entreprises de pose chargées du déploiement des compteurs communicants Linky.

Améliorer les délais de traitement : réponses aux réclamations et mise en œuvre des accords amiables conclus dans le cadre de la médiation.

Enedis apporte un soin particulier quant à la qualité des réponses apportées aux réclamations de ses clients et des saisines en provenance du médiateur du groupe EDF. Les délais de traitement sont également regardés avec la plus grande attention.

Le Service National Consommateurs d'Enedis est garant des respects de ces engagements. Pour cela, il a mis sous surveillance l'ensemble des Directions Régionales. Des actions de professionnalisation ont été menées auprès des chargés de traitement en 2018 et perdureront en 2019.

Mettre sous surveillance les discours tenus par les techniciens intervenant dans le cadre d'un contrôle du compteur et améliorer le traçage des comptes rendus d'intervention et de contrôle.

La ligne managériale d'Enedis est sensible aux discours tenus par ses agents dans le cadre des interventions. Des contrôles concernant le traçage des comptes rendus d'intervention dans les systèmes d'information sont réalisés. Enedis a mis en place également des actions de coaching. Le programme « Impulse 2020 » (lancé en 2018) permettra à l'ensemble des agents d'Enedis d'être formés à la culture clients. Enedis vise ainsi à développer et ancrer la relation client au sein de tous ses métiers.

Mettre sous surveillance l'enregistrement des compteurs dans le système d'information et mener des actions préventives pour éviter les inversions de compteurs.

Enedis réalise depuis longtemps des actions de contrôles faisant suite aux interventions techniques, notamment en cas de changement de compteur.

La qualité de l'enregistrement des données dans ses systèmes d'information est pour Enedis une priorité incontournable. En effet, ces informations sont utilisées par les fournisseurs d'électricité et permettent le bon déroulement du contrat du client.

Enedis sensibilise continuellement ses collaborateurs à une démarche qualité de la saisie des données.

Poursuivre les démarches de fluidification des relations avec le fournisseur.

Plusieurs réunions Fournisseur-Enedis ont été réalisées en 2018, et perdureront en 2019. Les objectifs de ces comités spécialisés fournisseurs (CSF) sont de favoriser les échanges d'informations sur les évolutions réglementaires ou imposées par l'ouverture des marchés, d'analyser les retours d'expérience et les difficultés de mise en œuvre de ces évolutions, de permettre l'amélioration des conditions pratiques de gestion des accès au réseau en veillant particulièrement à la fluidité des procédures qui lient clients fournisseurs et distributeur, de traduire dans le dispositif contractuel les évolutions des processus de l'accès au réseau, et de faciliter une gestion transparente et non discriminatoire de l'accès au réseau.

COMMENT SAISIR LE MÉDIATEUR DU GROUPE EDF ?

Modalités de saisine
Le médiateur est votre dernier recours au sein du groupe EDF pour régler à l'amiable un litige persistant avec une direction ou une filiale du Groupe. Il n'est jamais votre premier interlocuteur. Avant de le contacter, assurez-vous que vous avez bien reçu un courrier du Service National d'une entité, direction ou filiale du groupe EDF.

Si cette réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez alors saisir le médiateur
> Par internet mediateur.edf.fr
> En écrivant à Médiateur du groupe EDF – TSA 50026 – 75804 Paris Cedex 08

EDF SA
22-30 avenue de Wagram
75382 Paris cedex 08 – France
Capital de 1 505 133 838 €
552 081 317 R.C.S. Paris
www.edf.fr

04/2019
Web design : Éditions Stratégiques
Photos : © EDF/SASSO Christel, DETIENNE Augustin, JAYET Stéphanie, JANIN Agnès, BRANDSTROM Sophie