LE MÉDIATEUR DU GROUPE EDF 2017





©EDF

Le mot du médiateur

La médiation du groupe EDF accompagne les transformations du contexte sociétal et économique dans lequel elle s'inscrit. Cette évolution est causée par trois facteurs principaux. D'abord, l'apparition de nouveaux acteurs dans le monde du règlement amiable des litiges. Ensuite, la définition du cadre réglementaire de la médiation de la consommation, précisant les obligations des médiateurs et des professionnels. Enfin, et surtout, une aspiration croissante aux modes de règlement amiable des litiges, dans un monde où la communication entre deux parties ne va plus de soi. La médiation est certes un dispositif de plus en plus connu, mais il arrive qu'il soit confondu avec d'autres. Il convient donc d'en rappeler les principes, les valeurs et les garanties.



ALAIN BRIÈRE
Médiateur du groupe EDF



VIDÉO EN LIGNE



VIDÉO EN LIGNE



VIDÉO EN LIGNE

Mode d'emploi : pour découvrir les contenus interactifs disponibles, cliquez sur les icônes.

LIRE LA VIDÉO ZOOM SWITCH

JE M'ATTACHE À DÉFENDRE LES INTÉRÊTS DE LA MÉDIATION D'ENTREPRISE, MAIS AUSSI, À FAVORISER LES ÉCHANGES DE BONNES PRATIQUES ENTRE MÉDIATEURS.

La médiation du groupe EDF en 2017

Pour les parties prenantes à un litige, quel que soit le secteur d'activité concerné, la médiation représente tout d'abord un extraordinaire espace de liberté et d'équité. Parce qu'elle est gratuite, confidentielle et ouverte à tous, chacun est libre d'y recourir, d'y mettre un terme à tout moment, de « sortir du cadre » pour trouver une solution équitable, d'accepter ou non l'avis du médiateur ou de se pourvoir en justice en cas d'échec. En matière de consommation, ce recours est encadré par l'ordonnance du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, entrée en vigueur au 1er janvier 2016 et les garanties qu'il présente sont contrôlées par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation.

Inscrit depuis le 8 avril 2016 sur la liste des médiateurs de la consommation, j'ai été notifié auprès de la Commission européenne. À cette occasion, j'ai apporté tous les gages de mon indépendance, de ma compétence et de la conformité de mes services avec les exigences du nouveau dispositif réglementaire.

Désigné Président de l'European Energy Mediators Group (EEMG) par mes pairs, je m'attache à défendre les intérêts de la médiation d'entreprise, mais aussi, à favoriser les échanges de bonnes pratiques entre médiateurs.



Une pratique évolutive

Mise en place à la fin des années 1990, la médiation du groupe EDF dispose d'une expérience éprouvée dont témoigne la reconnaissance de son efficacité par les parties prenantes, particulièrement celle des requérants. Cependant, la recherche d'un traitement toujours plus performant des saisines nécessite au quotidien une remise en question qui, en 2017, a pris plusieurs formes :

- **une révision des processus** en regard des exigences réglementaires,
- **une refonte du système d'information** pour faciliter les saisines, l'entrée en médiation des requérants et les échanges entre les parties au litige,
- **des échanges nourris** entre les membres de l'équipe du médiateur, afin de capitaliser les aspects les plus techniques des litiges rencontrés et d'harmoniser les pratiques,
- **de nombreux contacts et dialogues** avec les parties aux litiges, eux-mêmes sources de questionnement,
- **le suivi de formations** par le médiateur et ses collaborateurs,
- **de nombreux entretiens** avec les autres médiateurs, tout particulièrement avec les médiateurs membres du Club des Médiateurs de Services au Public. Ces échanges ont lieu à tout niveau, entre les médiateurs eux-mêmes, mais aussi entre membres de leurs équipes respectives, notamment par l'intermédiaire d'immersions croisées. Ils se tiennent aussi avec les membres de l'EEMG qui partagent, en plus, sur les problématiques spécifiques aux énergéticiens,
- **le recueil de questionnaires de perception**, adressés aux requérants après clôture de leur dossier et qui leur donnent l'occasion d'exprimer la façon dont ils ont vécu leur litige en médiation, notamment au travers des *verbatim* qui accompagnent fréquemment les réponses.

> UN TRAITEMENT TOUJOURS PLUS PERFORMANT DES SAISINES NÉCESSITE UNE REMISE EN QUESTION QUI, EN 2017, A PRIS PLUSIEURS FORMES.

MA MISSION RELÈVE ÉGALEMENT D'UNE DÉMARCHE DE PROGRÈS POUR LES DIRECTIONS ET FILIALES DU GROUPE.

Les enseignements de 2017

Au cours de l'année écoulée, **l'activité de la médiation a atteint un niveau record**, avec 5 270 sollicitations, soit une hausse de près de 10 % par rapport à l'année 2016. Ce phénomène, qui peut s'expliquer notamment par des difficultés d'accès pour le traitement des réclamations au premier niveau, confirme que le recours à la médiation est plus connu. Il souligne dans le même temps que des efforts restent à faire pour faire comprendre ses principes et ses conditions d'accès. Par ailleurs, l'interprétation de cette augmentation du nombre de saisines doit être tempérée par la baisse notable (-11 %) du nombre de dossiers recevables en médiation, imputable à une meilleure qualité de traitement des réclamations par les instances d'appel.

Si la médiation de la consommation représente toujours une part largement majoritaire de l'activité du médiateur du groupe EDF, le Groupe demeure extrêmement attentif aux autres médiations. En effet, l'issue de ces litiges qui ont parfois pour enjeu des dizaines de millions d'euros peut avoir des répercussions considérables sur le sort des entreprises requérantes, particulièrement pour les PME. Enfin, ma mission relève également d'une démarche de progrès pour les directions et filiales du Groupe. En m'appuyant sur les sollicitations qui me sont adressées, je formule à l'attention de leurs dirigeants des alertes et des recommandations d'amélioration dont la pertinence et l'efficacité se mesurent à leur taux de conversion en plan d'actions.



2017

- ↗ La médiation a atteint un niveau record avec **5270 sollicitations**
- ↗ **Hausse** des saisines des clients du marché d'affaires (+10 %)
- ↘ **Baisse notable** du nombre de dossiers recevables en médiation (-11 %)

© EDF - CHRISTOPHE BEAUREGARD

Confiance partagée et humanisation des relations

Ma recommandation générale portait l'an dernier sur la « bienveillance ». Je la réitère et, en tant que « tiers de confiance », je l'accompagne d'une prescription de confiance partagée. Si la médiation rencontre un succès toujours croissant, c'est aussi parce qu'elle est un outil de reconquête de la confiance. Elle est indispensable à toute relation et la relation contractuelle n'y échappe pas.

Cette relation de confiance passe par plus de transparence, et le respect des valeurs affichées par le Groupe. Elle vaut aussi pour les différents acteurs, notamment entre le fournisseur et le distributeur, et doit se traduire par une meilleure coordination et une plus grande fluidité. Dans la majorité des litiges observés, le client se sent otage d'absence d'écoute, d'inertie et d'incompréhensions entre le fournisseur et le distributeur. Autant d'incidents qui lui échappent alors qu'en tant que souscripteur d'un contrat auprès d'un fournisseur, il en attend une prise en charge rapide, efficace et suivie.

L'autre recommandation, que je destine à l'ensemble des directions et filiales, est de veiller à préserver la relation humaine, dans un monde de plus en plus digitalisé. La fracture numérique existe et j'en suis le témoin chaque jour. Si la part des saisines de mes services par internet trouve lentement sa vitesse de croisière, c'est aussi parce qu'une partie de la population est désemparée de se sentir écartée des dispositifs électroniques. Sans entrer dans la caricature, car c'est une réalité, une lettre écrite sur une feuille de cahier d'écolier est souvent bien plus explicite que trois lignes rapidement rédigées depuis un Smartphone. Cette relation humaine passe par la pédagogie et l'accompagnement dans un monde en mouvement. Les évolutions nécessaires vers le numérique ne doivent pas être source de fracture supplémentaire des plus vulnérables qui, *a contrario*, ont plus que jamais besoin d'une relation humaine et bienveillante.



© EDF - JANIN AGNES



© EDF

LES TEMPS FORTS DE 2017

30 Jan



Sowee place la relation client au service de l'amélioration continue

Filiale du groupe EDF créée le 13 octobre 2016, Sowee est à la fois une offre de services innovants et un hub. Sa station connectée et son application dédiée favorisent la maîtrise des consommations d'énergie et permettent de piloter les objets connectés de l'habitat.

Compétent pour l'ensemble des filiales du Groupe, Alain BRIÈRE a été invité, avec son équipe, pour présenter les processus de traitement des réclamations et des litiges, ainsi que pour découvrir les activités de Sowee. Ses dirigeants ont souligné que le petit nombre de réclamations enregistrées était pris en compte pour améliorer leur offre. Cette philosophie de la relation client, fondée sur un dialogue serein fait écho à la recommandation du médiateur, pour qui la confiance mutuelle est un axe d'amélioration prioritaire pour le groupe EDF et ses filiales. À ce jour, le médiateur n'a d'ailleurs reçu aucune saisine concernant Sowee.

29 Mai

3ème édition du Tchat vidéo

Consacrée au traitement des réclamations, la 3ème édition du Tchat vidéo organisée par la Direction du Marché Clients Particuliers d'EDF a remporté un vif succès, attesté par les 285 connexions à la vidéo d'une durée moyenne de 32 minutes. Lors des échanges en direct avec les associations de consommateurs, Alain BRIÈRE a rappelé les contours de sa mission et formulé ses recommandations pour 2017, avant de répondre à des questions portant principalement sur le compteur communicant Linky, les évolutions tarifaires et les litiges relatifs aux installations photovoltaïques.



Entretenir la confiance avec les associations de consommateurs

Chaque année est jalonnée de rencontres entre le médiateur du groupe EDF et les associations de consommateurs.

Lors de l'expression de ses vœux pour l'année 2017 aux associations de consommateurs, Alain BRIÈRE a fait valoir son indépendance à l'égard du groupe EDF, confirmée en 2016, par sa notification en tant que médiateur de la consommation et le déménagement de son équipe avenue Percier à Paris.

Après sa présentation du rapport annuel de la médiation du Groupe, Alain BRIÈRE a convié en mai, les associations à une visite de l'exposition Game, le jeu vidéo à travers le temps, proposée par la Fondation du Groupe.

Avec le tchat vidéo, ces événements sont autant d'occasions d'échanger sur les évolutions réglementaires en matière de protection du consommateur et sur la médiation de la consommation, dans un esprit collaboratif au bénéfice d'un enjeu commun : la satisfaction du client.



Développer la médiation commerciale avec la Direction des Achats Groupe

Entamée en 2010, la collaboration entre la Direction des Achats Groupe et le médiateur du groupe EDF a déjà abouti à des résultats très positifs, à commencer par l'inscription, en 2011, de la mention du recours au médiateur dans les conditions générales d'achat (CGA).

La réglementation elle-même évolue dans ce sens : ainsi, l'article 142 du décret n° 2016-360 du 25 mars 2016 relatif aux marchés publics instaure le recours au médiateur des entreprises ou aux comités consultatifs pour le règlement amiable des litiges relatifs aux marchés publics dans les conditions fixées par décret.

Ces médiations confidentielles visent le maintien et l'apaisement des relations commerciales et donnent lieu à des protocoles transactionnels. En sept ans, une vingtaine de dossiers fournisseurs ont été traités par le médiateur du groupe EDF.

22 Juin

Médiation et conciliation au menu de la 3ème matinale du *Contract Management*

À travers sa contribution à la mise en œuvre de la stratégie industrielle du groupe EDF et à la maîtrise de ses coûts, le Contract Management est une fonction d'appui, instaurée en 2012 pour veiller à la bonne exécution des contrats. Lors de cette réunion d'échanges, le Contract Management a engagé une réflexion sur les différences entre les deux modes de résolution amiable des litiges, la médiation et la conciliation. L'auditoire a assisté au témoignage d'une médiation réussie et à la présentation du rôle et des missions du médiateur du Groupe.

20 Sept

La médiation d'entreprise sur les ondes

L'émission de radio quotidienne Midi Magazine a consacré son édition du jour à la médiation et à ses atouts pour l'entreprise. Dispositif de plus en plus reconnu en France, il a été mis en place par le groupe EDF dès 1999. À ce titre, Alain BRIÈRE était invité aux côtés de Christine LAMOUREUX, directrice de l'Institut Français de la Médiation, pour s'exprimer sur son expérience.

Les deux intervenants ont confirmé que les évolutions sociétales favorisaient les échanges en présence d'un tiers au détriment de la communication directe. Face à cette complexification des relations humaines, la médiation demeure un moyen privilégié de retisser des liens rompus au bénéfice mutuel de deux parties. Interrogé sur les conditions de succès de sa mission, Alain BRIÈRE a insisté sur le caractère fondamental de l'indépendance et de l'impartialité.

28 Sept

1er atelier du Club des Médiateurs de Services au Public

Deux ans après l'entrée en vigueur du cadre réglementaire de la médiation de la consommation, le Club des Médiateurs a choisi "les attentes vis-à-vis de la médiation de la consommation" comme sujet de son premier atelier. Les travaux ont permis de croiser les points de vue :

- des médiateurs, représentés notamment par Jean-Pierre TEYSSIER, président du Club des Médiateurs de Services au Public,
- des professionnels, parmi lesquels Claire BARATELLI, représentante du Medef et membre de la CECMC (cf. encadré ci-contre),
- des consommateurs, grâce à la présence d'Hervé MONDANGE, représentant de l'Association Force Ouvrière des Consommateurs (AFOC) et également membre de la CECMC.

Le bilan dressé en la circonstance est plutôt positif. Faisant état de l'agrément de 40 médiateurs de la consommation dont 12 sont membres du Club des Médiateurs de Services au Public, il met néanmoins en évidence les chantiers à venir :

- la nécessité de s'étendre à certains secteurs économiques non encore couverts,
- la poursuite du déploiement des processus de contrôle de la CECMC,
- le renforcement des contrôles exercés sur les professionnels à propos de leur obligation d'information des consommateurs sur la possibilité de recourir au médiateur de la consommation compétent en cas de litige. Sur ce point, les professionnels ont attiré l'attention sur la relative nouveauté du cadre réglementaire et la nécessité de laisser aux entreprises le temps de s'y conformer efficacement en suggérant, par exemple, de rappeler d'abord la loi avant d'appliquer les amendes prévues par les textes.

Tous les participants ont appelé de leurs vœux une réserve du législateur, souhaitant que le dispositif et le cadre existants perdurent sous leur forme actuelle jusqu'à ce qu'un retour d'expérience suffisamment fondé permette une éventuelle modification de la loi pour améliorer les processus.



© EDF

La Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC)

Constituée de 18 membres - magistrats, représentants de consommateurs et représentants d'organisations patronales - cette Commission évalue et référence les médiateurs de la consommation. Elle s'assure de leur conformité avec les exigences du code de la consommation, et au respect des valeurs de qualité, d'indépendance et de compétence auxquelles ils sont tenus afin de certifier la meilleure protection des consommateurs.

Cette mission d'encadrement peut conduire la commission à auditionner de nouveau un médiateur lorsqu'un doute subsiste sur la pratique de son activité ou pour affiner ses critères de référencement.

Garante de la crédibilité de la médiation de la consommation, la CECMC prévient ainsi toute déviance dans le contrat de confiance qui la lie au médiateur.

13 & 14 Oct

Une université d'automne de la médiation à Paris

Spécialisé dans le conseil en médiation, la gestion de conflit et la formation, l'Institut Français de la Médiation (IFM), a organisé à Paris sa première université de la médiation. Les interventions et les débats ont réuni, entre autres, Claude MONNIER, DRH Sony Music, Jacques SALZER, éminent spécialiste du sujet et Alain BRIÈRE. Venu partager son expérience de tiers de confiance indépendant et neutre au litige, le médiateur du groupe EDF a exposé au public de l'université les nombreux atouts des solutions à l'amiable autant pour le plaignant que pour l'entreprise.

17 Oct

GRDF présente Gazpar au médiateur du groupe EDF

Les responsables de la Direction Relations Clientèle de GRDF ont accueilli le médiateur du groupe Engie, Jean-Pierre HERVÉ et Alain BRIÈRE. Durant cette journée d'échanges, GRDF a présenté son organisation, ses activités et ses enjeux, dont le déploiement du compteur communicant Gazpar. Après une phase pilote en 2016, son déploiement a débuté le 2 mai 2017. À la fin de l'année, 440 000 unités avaient déjà été installées.

Ce déploiement doit se poursuivre jusqu'en 2022, terme auquel 11 millions de compteurs et 15 000 concentrateurs seront installés. L'une des fonctionnalités de Gazpar consiste à mettre à disposition du consommateur sur un espace personnalisé et sécurisé, les données quotidiennes de son foyer. Il peut ainsi suivre et gérer sa consommation journalière, en la comparant à des profils similaires.

L'UNE DES FONCTIONNALITÉS DE GAZPAR CONSISTE À METTRE À DISPOSITION DU CONSOMMATEUR SUR UN ESPACE PERSONNALISÉ ET SÉCURISÉ, LES DONNÉES QUOTIDIENNES DE SON FOYER.



L'European Energy Mediators Group (EEMG)

Créée en 2007, l'EEMG est une association qui regroupe les médiateurs des énergéticiens européens comme Engie et EDF en France, Engie Electrabel en Belgique, Edison en Italie, EDP au Portugal, Endesa en Espagne, E.ON en République Tchèque et en Suède, et Vattenfall en Suède.

L'EEMG intervient pour structurer les échanges de bonnes pratiques en s'adossant à sa connaissance du fonctionnement des entreprises du secteur. Elle formule également des recommandations inspirées par sa maîtrise des problématiques. L'ensemble de ces actions contribue au bon fonctionnement du marché de l'énergie.

L'EEMG défend et promeut la médiation d'entreprise dans le secteur de l'énergie auprès des instances européennes.
À ce titre, elle était présente au 9th Citizens Energy Forum à Londres le 21 juin 2017, pour échanger sur les évolutions du marché de l'énergie et sur l'intérêt de la médiation pour les litiges de la consommation et la protection des consommateurs.

14 Nov



Smart Meters : les médiateurs européens échangent leurs bonnes pratiques à Bruxelles

Présidée par Alain BRIÈRE, la réunion annuelle de l'EEMG (*cf. encadré ci-contre*) s'est déroulée dans les locaux de la Direction des Affaires Européennes d'EDF à Bruxelles. À l'ordre du jour, les Smart Meters, soit, en français, les compteurs communicants. Les médiateurs membres ont présenté, pour leur pays respectif, leur déploiement et les divers litiges afférents, ainsi que leurs avantages pour les consommateurs, d'une part, et les entreprises, d'autre part.

La journée s'est poursuivie par l'exposé d'un principe spécifique à l'Italie, la chambre de conciliation, par le représentant d'Edison. Pour clôturer l'événement, Constantina FILIOU, représentante de la DG Energy de la Commission européenne, a salué l'éclairage sur les meilleurs choix possibles apportés aux consommateurs par les médiateurs d'entreprise, valeur ajoutée très concrète de leur mission.

11 Déc

Formation continue pour le médiateur du groupe EDF et son équipe

La médiation requiert des compétences professionnelles spécifiques afin de garantir aux requérants, des médiateurs de qualité et efficaces.
Si le médiateur d'entreprise peut se prévaloir d'une expérience éprouvée des techniques et processus de son secteur d'activité, il est cependant important de se maintenir informé sur les sujets faisant l'objet des litiges, mais aussi, de se former aux sujets émergents susceptibles d'être traités en médiation.

Aussi, le Club des Médiateurs de Services au Public concourt à la formation continue des médiateurs et des membres de leurs équipes respectives. Le médiateur du groupe EDF a ainsi participé à la conférence organisée sur le thème « Médiation et protection des données ». De même, la médiation du groupe EDF était aussi représentée à la conférence « La médiation sous l'angle juridique ».

La formation proposée par le Club des Médiateurs de Services au Public en collaboration avec l'IGPDE (Institut de Gestion Publique et du Développement Économique), sur les fondamentaux de la médiation, a aussi été suivie par le médiateur du groupe EDF et chacun des membres de son équipe.



©EDF - JEAN-LIONEL DIAS

ACCÉDER FACILEMENT À LA MÉDIATION

LES 3 ÉTAPES DU CHEMINEMENT DE LA SAISINE

Courrier ou voie électronique : quel que soit le mode de saisine choisi et dès lors que sa demande est recevable, **le requérant a accès à un espace sécurisé sur le portail Internet du médiateur**, pour échanger avec lui et suivre en temps réel l'avancée du traitement de son dossier.

#1 #2 #3

#1 - L'analyse de la recevabilité

Si le requérant a reçu une réponse de l'instance d'appel ou s'il est demeuré sans réponse durant deux mois après sa première réclamation, la demande est considérée comme recevable. Il en est averti dans un délai généralement compris entre 48 heures et trois semaines.

Dans le cas contraire, la décision d'irrecevabilité et son motif sont communiqués au demandeur (*cf. encadré Irrecevabilité et réorientation*).

Conformément à la convention signée le 22 décembre 2015 par le médiateur du groupe EDF et le médiateur national de l'Énergie, le plaignant qui les a saisis simultanément devra choisir l'un d'entre eux pour le traitement de son dossier.



© EDF - PATRICE NORMAND

Irrecevabilité et réorientation

Sont déclarées irrecevables les requêtes :

- → hors du champ de compétence du médiateur du groupe EDF,
- → en cours d'examen par un tribunal ou déjà jugées,
- → manifestement infondées ou abusives,
- → en cours d'instruction ou déjà instruites par un médiateur,
- → dont la réclamation écrite initiale auprès des services de l'entreprise est supérieure à un an.

Dans cette situation, ou en l'absence de traitement par l'instance d'appel la requête est alors réorientée vers la direction ou filiale d'EDF concernée. Cette dernière dispose d'un délai de 30 jours pour répondre. À défaut, le médiateur initie l'instruction de demande en médiation.

INDICATEURS 2017

DOSSIERS RECEVABLES : LA TYPOLOGIE DES DEMANDEURS

89 % Particuliers

9 % Entreprises et professionnels

1 % Syndics

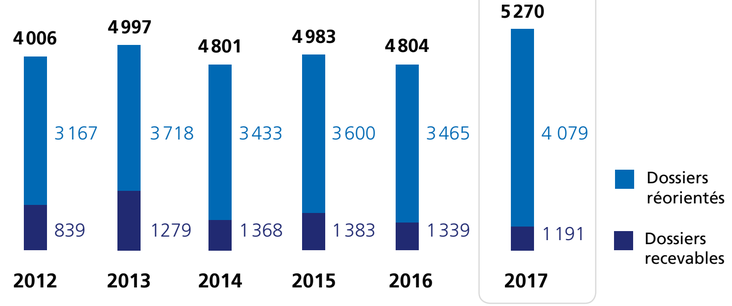
1 % Producteurs d'électricité

NS Prestataires et sous-traitants

+2 % de la part de demandes d'instruction provenant des clients particuliers par rapport à 2016

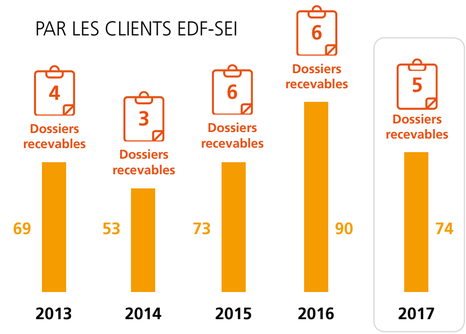
-24 % du nombre de dossiers recevables issus des clients du marché d'affaires (-50 % de requêtes des syndics), dont la part demeure néanmoins stable

L'ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DEMANDES FORMULÉES À LA MÉDIATION



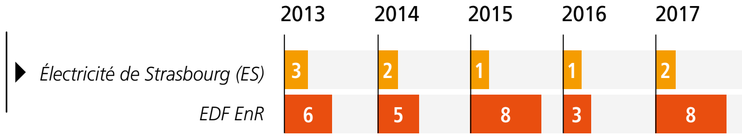
- 18 % de demandes reçues par le médiateur concernant EDF SEI en 2017.
Le nombre de dossiers recevables reste stable, provenant plus particulièrement de la Guadeloupe, la Martinique et de l'île de La Réunion.

PAR LES CLIENTS EDF-SEI



→ Dans les territoires insulaires (Corse, archipel de Guadeloupe, Martinique, Guyane, île de La Réunion, Saint-Pierre-et-Miquelon), **EDF est représentée par la Direction des Systèmes Énergétiques Insulaires (SEI)**, qui exerce toutes les activités de service public de l'électricité : production, distribution et commercialisation.

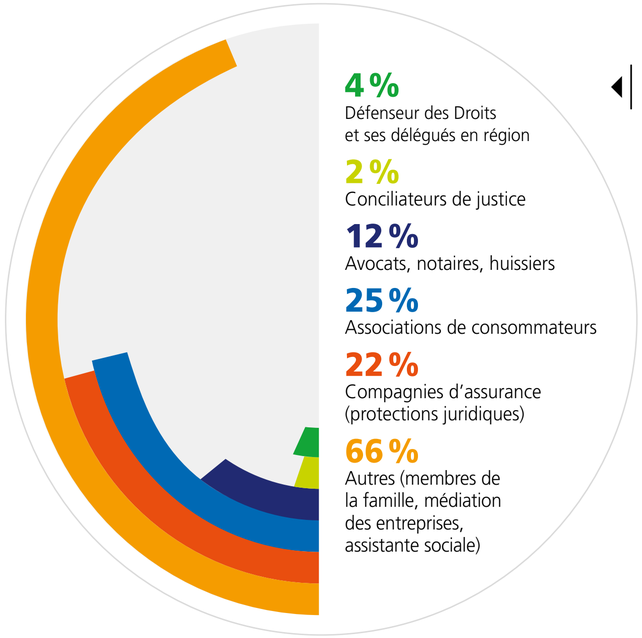
L'ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DEMANDES CONCERNANT LES FILIALES



LES SAISINES DU MÉDIATEUR PAR LES PRODUCTEURS D'ÉLECTRICITÉ PHOTOVOLTAÏQUE



11 dossiers recevables en médiation, soit 6 dossiers de moins qu'en 2016



4 %
Défenseur des Droits
et ses délégués en région

2 %
Conciliateurs de justice

12 %
Avocats, notaires, huissiers

25 %
Associations de consommateurs

22 %
Compagnies d'assurance
(protections juridiques)

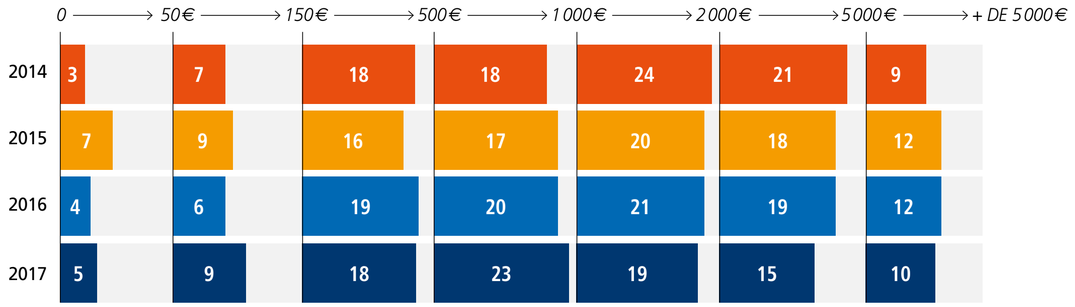
66 %
Autres (membres de
la famille, médiation
des entreprises,
assistante sociale)

LES INTERMÉDIAIRES DES DOSSIERS RECEVABLES (EN %)

94 % des saisines du médiateur sont réalisées directement par les requérants (+ 4 %).

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

1 823 euros : le montant moyen des litiges en baisse de 10 % par rapport à 2016.





77 %
(+ 3 points par rapport à 2016)
des litiges se soldent par une satisfaction partielle ou totale du requérant

30 %
(+ 6 points par rapport à 2016)
aboutissent à une satisfaction totale

98 %
des recommandations du médiateur sont mises en œuvre

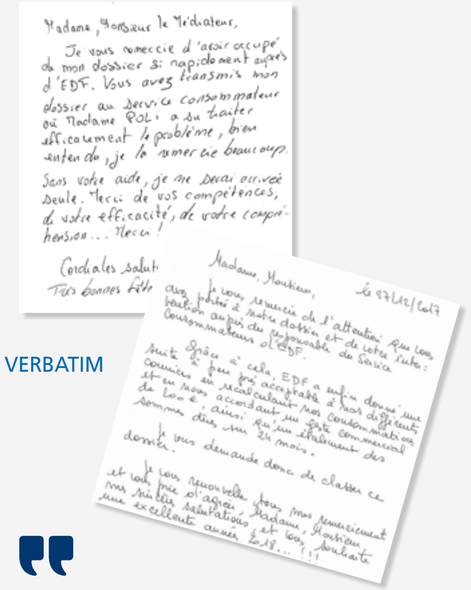
58 %
des dossiers instruits ont conduit à un accord amiable entre les parties

58 %
jugent l'intervention du médiateur utile

68 %
recommanderaient à leur entourage de recourir au médiateur

VERBATIM

Nous tenons à vous adresser, ainsi qu'à Monsieur le Médiateur d'EDF, tous nos sincères remerciements pour votre bienveillance, votre aide et votre action efficace sur ce litige, qui n'aurait pu se régler sans votre intervention.


Madame, Monsieur le Médiateur,
Je vous remercie d'avoir occupé de mon dossier si rapidement auprès d'EDF. Vous avez transmis mon dossier au service consommateur où Madame POL a su traiter efficacement le problème, bien entendu je le remercie beaucoup.
Sans votre aide, je ne serai arrivée seule. Merci de vos compétences, de votre efficacité, de votre compréhension... Merci !
Cordiales salut
Très bonnes fêt
Madame, Monsieur, le 27/12/2017
Je vous remercie de l'attention que vous avez portée à notre dossier et de votre aide auprès du responsable du service consommateurs d'EDF.
Grâce à cela, EDF a enfin donné une suite à mon litige en acceptant à hauteur de 70 euros en me remboursant mes consommations et en me faisant un geste commercial de 100 € ainsi. Ils me mettent dans la somme dans mon mois.
Je vous demande donc de classer ce dossier.
Je vous renouvelle, encore mes remerciements pour votre aide et vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées et vos, pour cette année 2018 ! Excellente année, [illegible]

Cher monsieur le médiateur EDF, je vous adresse ce courrier, car j'ai fait la réception de la lettre du directeur commerce stipulant que mes dépassements seraient régularisés. Cependant je tenais à vous remercier personnellement pour avoir participé à la régularisation du dossier. MERCI.

L'analyse des tendances

Une hausse nuancée

L'interprétation de la croissance du nombre de saisines reçues en 2017, doit cependant être corrigée par une hausse sensible du nombre de dossiers irrecevables.

5 270
sollicitations du médiateur en 2017 dont 23% recevables

La multiplication de ces demandes qui, soit n'ont pas encore été examinées par l'instance d'appel, soit pour lesquelles le requérant ne justifie pas de démarches préalables engagées auprès du groupe EDF même après relances, est d'ailleurs un constat partagé par les autres membres du Club des Médiateurs de Services au Public.

Ce phénomène hors du champ de responsabilité directe de la médiation, est sujet à question. Pour sa part, le médiateur du groupe EDF, qui souhaite tenir pleinement son rôle pédagogique, considère cependant ces requêtes comme l'expression d'un mécontentement qui se doit d'être pris en compte et suivi.

Une conjugaison d'effets conjoncturels

La hausse du volume de dossiers réorientés en 2017 peut aussi être reliée à un effet conjoncturel résultant de la mise en facturation de la régularisation tarifaire 2014-2015. Cette dernière a de nouveau provoqué une vague de mécontentement de la part des clients touchés par cette mesure, les clients particuliers et les clients du marché d'affaires. Autre phénomène à prendre en compte : le déploiement de Linky qui conduit à l'émergence de nouveaux types de litiges.

La prégnance des dossiers concernant la régularisation tarifaire 2014-2015 peut partiellement rendre compte de la baisse de 10 % du montant moyen des litiges, **qui chute à 1823 euros**. Elle engendre une multiplication des dossiers portant sur des montants inférieurs à 100 euros. En même temps, ont baissé les litiges sur les factures de régularisation, dont le montant peut facilement dépasser les 2 000 euros.



© EDF - JEAN-LIONEL DIAS

L'analyse des tendances

Un processus pour apaiser les relations contractuelles

La petite quantité de cas concernant les **prestataires et sous-traitants du groupe EDF** – une dizaine de litiges annuels – stable au fil des années, ne minimise en rien l'importance de leurs potentielles répercussions sur la pérennité des entreprises qui sollicitent le médiateur, ni leurs enjeux financiers.

Compte tenu de la sensibilité de ces dossiers, ces médiations font systématiquement l'objet de plusieurs réunions en présence des parties et en coopération avec la Médiation des Entreprises lorsque celle-ci est initialement saisie. Le médiateur du groupe EDF est garant du processus de résolution amiable placé sous le sceau de la confidentialité, invitant les parties à formuler elles-mêmes une solution de nature à mettre un terme au litige, tout en restaurant la confiance nécessaire à la reprise d'une relation contractuelle apaisée.

Dans ces dossiers, la première réaction du requérant est souvent de dire « Enfin, je suis reçu ! », lors de son entrée en médiation. Ce constat récurrent incite le médiateur à penser que de nombreux litiges pourraient être réglés rapidement si les directions concernées faisaient preuve de plus de célérité, voire de simple considération de la réclamation formulée par le sous-traitant.

Le rebond des saisines via internet

Initiative d'avant-garde, la plateforme numérique d'information, de saisine et de suivi de la saisine sur Internet mise en place dès 2013 par le médiateur du groupe EDF a maintenant fait ses preuves. La possibilité de saisir le médiateur par Internet est aujourd'hui une exigence examinée par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation.

En 2017, le site mediateur.edf.fr a accru sa lisibilité, notamment par l'ajout d'une entrée spécifique vers la médiation de la consommation ainsi que par la refonte du formulaire de saisine, rendu plus ergonomique. Cette évolution s'est traduite par une hausse de la part des saisines, qui atteignent désormais 44 %, après deux années de baisse consécutives.

Même si les saisines par courrier restent majoritaires, dans le cadre de l'instruction des dossiers, les échanges digitaux prennent de plus en plus de place. Dans le contexte de l'instruction, le téléphone est aussi un canal privilégié pour écouter et comprendre le requérant. Le médiateur accorde aussi une attention particulière aux requérants ne disposant pas d'outils de communication électronique.

Privilégier la recherche des accords amiables

Sur les 1 091 dossiers dont le médiateur a finalisé l'instruction en 2017 (-13 % par rapport à 2016), 76 % d'entre eux ont été conclus en moins de trois mois, avec un délai moyen de 66 jours (+ 6 jours par rapport à 2016).

Cette augmentation du délai moyen de traitement tient essentiellement à la mise en place d'un nouveau processus privilégiant la recherche d'un accord amiable. Cette finalité, vivement souhaitée par la médiation, a pour conséquence de multiplier les échanges avec les deux – voire trois dans la grande majorité des cas – parties au litige.

De surcroît, le requérant lui-même demande très souvent de bénéficier d'un délai de réflexion pour analyser les conclusions et les propositions qui lui sont soumises.



76 %

des dossiers ont été conclus en moins de trois mois



© EDF - JEAN-LIONEL DIAS

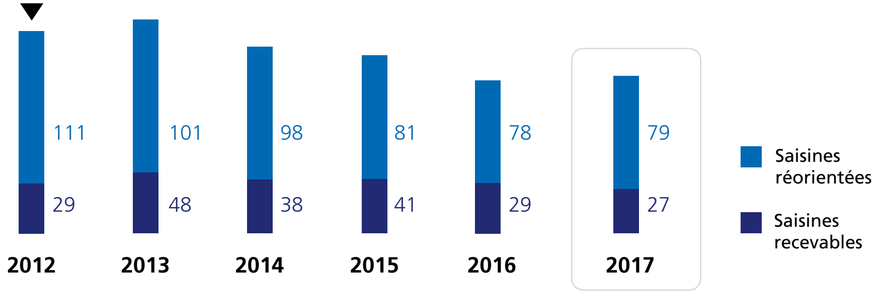
RENFORCER LA PÉDAGOGIE À L'ÉGARD DES CLIENTS

Les chiffres clés 2017

ZOOM SUR LA VIE DU CONTRAT

	2015	2016	2017
Remboursement non réalisé	77	69	121
Souscription / Résiliation de contrat	704	718	879
Qualité des relations avec la clientèle / Accueil / Information du client	50	42	42
Tarifs / Conseil tarifaire / Application des tarifs / Mouvements de prix	340	105	558
Problèmes liés à l'estimation des index - Régularisations de facturation	504	460	333
Facture jugée excessive ou erronée	473	495	764
Rectification de consommation suite à dysfonctionnement de compteur	769	923	754
Rectification de consommation suite à constat de fraude	37	53	24

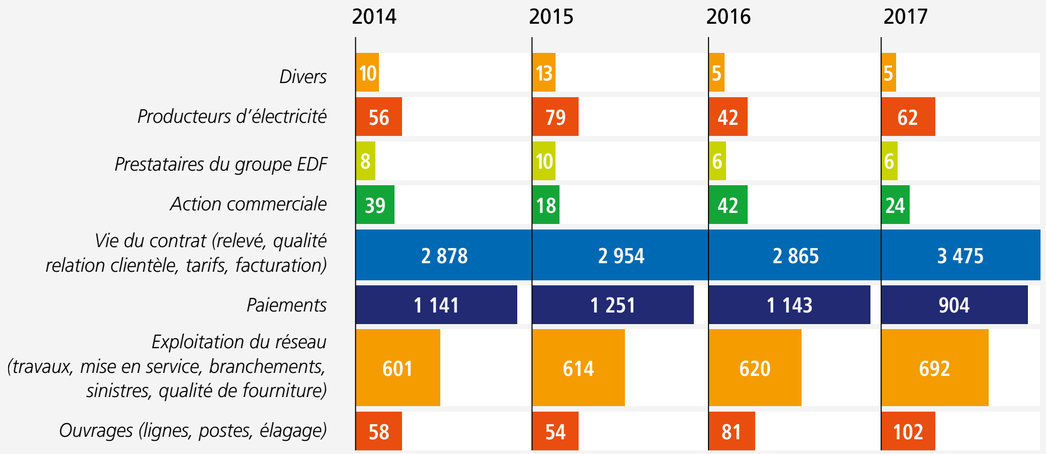
LES SAISINES RELATIVES AUX CONTRATS DE FOURNITURE DE GAZ NATUREL



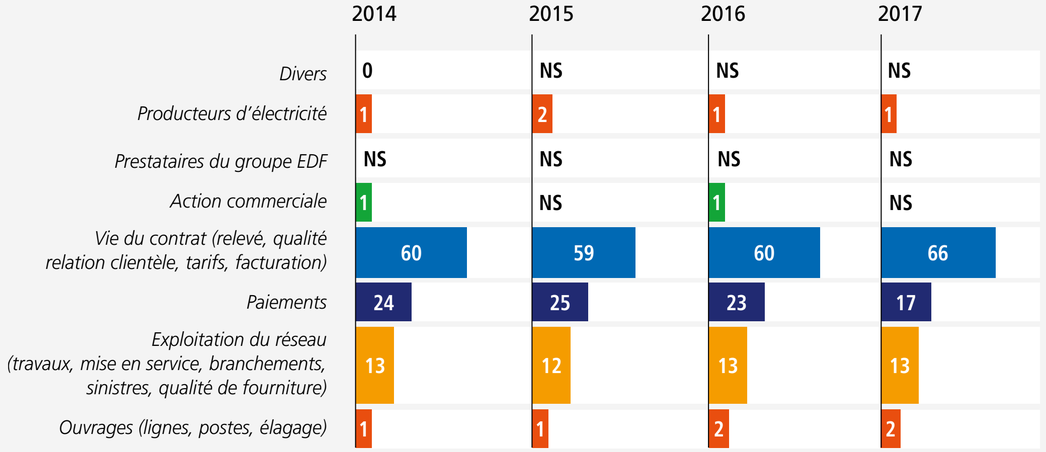
L'année 2017 a vu baisser significativement le nombre de requêtes issues des clients du marché d'affaires et liées à des problèmes de paiement et plus particulièrement les demandes de facilité de paiement, en baisse de 46 %. Cependant, le médiateur s'interroge sur le nombre important de règlements – plus de 200 – qui continue à lui parvenir directement chaque année, et ce malgré les modifications apportées aux mentions sur les factures.

Sur le marché d'affaires, les litiges ayant trait au contrat et à la facturation demeurent majoritaires, ceux portant sur la qualité de fourniture diminuent de 49 % par rapport à 2016.

LA RÉPARTITION DES REQUÊTES EN NOMBRE



LA RÉPARTITION DES REQUÊTES EN %



Les litiges communs aux clients du marché résidentiel et du marché d'affaires

Ces litiges se caractérisent par une remise en cause récurrente de trois éléments : le temps de réaction du distributeur avant intervention, alors même que le client lui a adressé des questions et des alertes ; le principe même de la rectification de consommations ; et enfin les bases de référence de la rectification opérée.

Cas client

OBJET DE LA REQUÊTE

L'entreprise B. loue des constructions modulaires. Elle est gérée par Monsieur F. qui s'étonne de la réception d'une facture comprenant une rectification de consommations, qu'il considère établie sur des bases sans rapport avec son usage réel. À l'appui, il fait état d'une baisse d'activité pouvant justifier d'une baisse de ses consommations d'électricité.

La recommandation du médiateur

Conclusions de l'instruction :

Le médiateur établit que les installations de l'entreprise B. ont été mises en service en 2001 avec une puissance souscrite de 18 kVA. En 2011, l'entreprise B. a demandé une augmentation de cette puissance à 30 kVA. En février 2016, Enedis a remplacé le compteur après avoir constaté une défaillance du capteur de tension.

Le médiateur souligne qu'entre 2008 et 2009, les consommations de la société B. s'élèvent à 36 kWh par jour en moyenne. Puis, à partir de juillet 2009, elle chute brutalement, à un niveau inférieur à 5 kWh par jour, même après l'augmentation de puissance réalisée en 2011.
Après l'installation du nouveau compteur, la consommation enregistrée en février 2017 équivaut à 58 kWh par jour en moyenne.

Une fois le dysfonctionnement du compteur constaté, le médiateur confirme qu'Enedis est fondée à réaliser une rectification de consommations, conformément aux conditions générales de vente et aux règles et procédures en vigueur. Le médiateur souligne que Monsieur F., en tant que professionnel, aurait pu signaler à son fournisseur la faiblesse des consommations prises en compte dans sa facturation.
Il estime cependant qu'Enedis aurait pu être plus diligente pour détecter et traiter le dysfonctionnement du compteur.



© EDF - JODY AMIET



© THINKSTOCK

Les litiges spécifiques aux entreprises et aux professionnels

En dépit des alertes précédemment formulées par le médiateur, ce thème demeure récurrent. Certes, des actions correctives ont été engagées par la Direction du marché d'affaires d'EDF, mais trop récemment pour aboutir à des effets visibles et durables.

Autres motifs des sollicitations en provenance de la clientèle professionnelle : les préjudices résultant de situations provoquées par les lenteurs qui affectent les relations entre le fournisseur et le distributeur.

Cas client

OBJET DE LA REQUÊTE

Monsieur G. agriculteur novice, irrigue ses parcelles de maïs pour la première fois. En avril 2016, il a choisi EDF comme fournisseur d'électricité pour son expertise et ses conseils et, à ce titre, n'a pas remis en cause la puissance souscrite. Dès les premières factures éditées après souscription du contrat apparaissent des dépassements de puissance. Une augmentation de puissance est réalisée en septembre 2016 après que Monsieur G. l'ait formulée un mois auparavant. Ce dernier veut savoir pourquoi il n'a pas reçu d'alerte, alors que son fournisseur lui avait indiqué que ce dispositif était prévu.

La recommandation du médiateur

Conclusions de l'instruction :

Le médiateur prend acte de l'alerte adressée par EDF en septembre 2016, mais considère que celle-ci aurait dû être envoyée plus tôt pour permettre à Monsieur G. d'éviter ou d'anticiper les dépassements facturés en juillet, août et septembre.

DÉPASSEMENTS DE PUISSANCE

Cas client

OBJET DE LA REQUÊTE

Monsieur L. a souscrit auprès d'EDF un contrat professionnel voici plusieurs années. Responsable d'une activité très saisonnière, qu'il suspend en période hivernale sans résilier pour autant son contrat de fourniture d'électricité, il est surpris de constater que des heures de dépassement ont été facturées en novembre et décembre 2016.

Conclusions de l'instruction :

Le médiateur observe qu'Enedis a remplacé l'ancien compteur par un compteur PME-PMI, suite au décret comptage, le 1er février 2016.
Malgré l'absence de consommation en aval du compteur (consommations des transformateurs de courant), les heures de dépassement contestées par Monsieur L. correspondent à la consommation très faible de matériels situés sur l'installation de comptage, et sont donc bien réelles. Ces faibles consommations n'étaient pas enregistrées sur les compteurs de la génération précédente, car moins sensibles que les compteurs de type PME- PMI.

La recommandation du médiateur

Cas client

OBJET DE LA REQUÊTE

Monsieur J. a souscrit par téléphone un contrat en électricité sur la base d'une puissance de 102 kVA constant avec EDF Entreprises. Cette dernière a transmis à Monsieur J. les éléments écrits du contrat, par fax. Monsieur J. indique ne jamais avoir reçu la copie de ce contrat par courrier.

Relevant des montants de factures excessifs dès la facture d'avril 2016, Monsieur J. demande à plusieurs reprises à EDF Entreprises une augmentation de puissance à 168 kVA constant. En outre, un montant correspondant à une facturation de 10 000 € a été prélevé sur le compte de Monsieur J. sans l'en informer préalablement.

Conclusions de l'instruction :

Lors de son analyse, le médiateur vérifie que la puissance souscrite finalement par Monsieur J. est de 102 kVA sans dépassement sur la période d'hiver. Toutefois, Monsieur J. indique que cette puissance n'est pas celle demandée à l'ouverture du contrat. Il précise que la page intégrant le détail de la puissance souscrite dans le contrat mis à sa disposition par fax est manquante. EDF Entreprises n'est pas en mesure de fournir la preuve de la transmission du contrat en version intégrale.

La recommandation du médiateur

Cas client

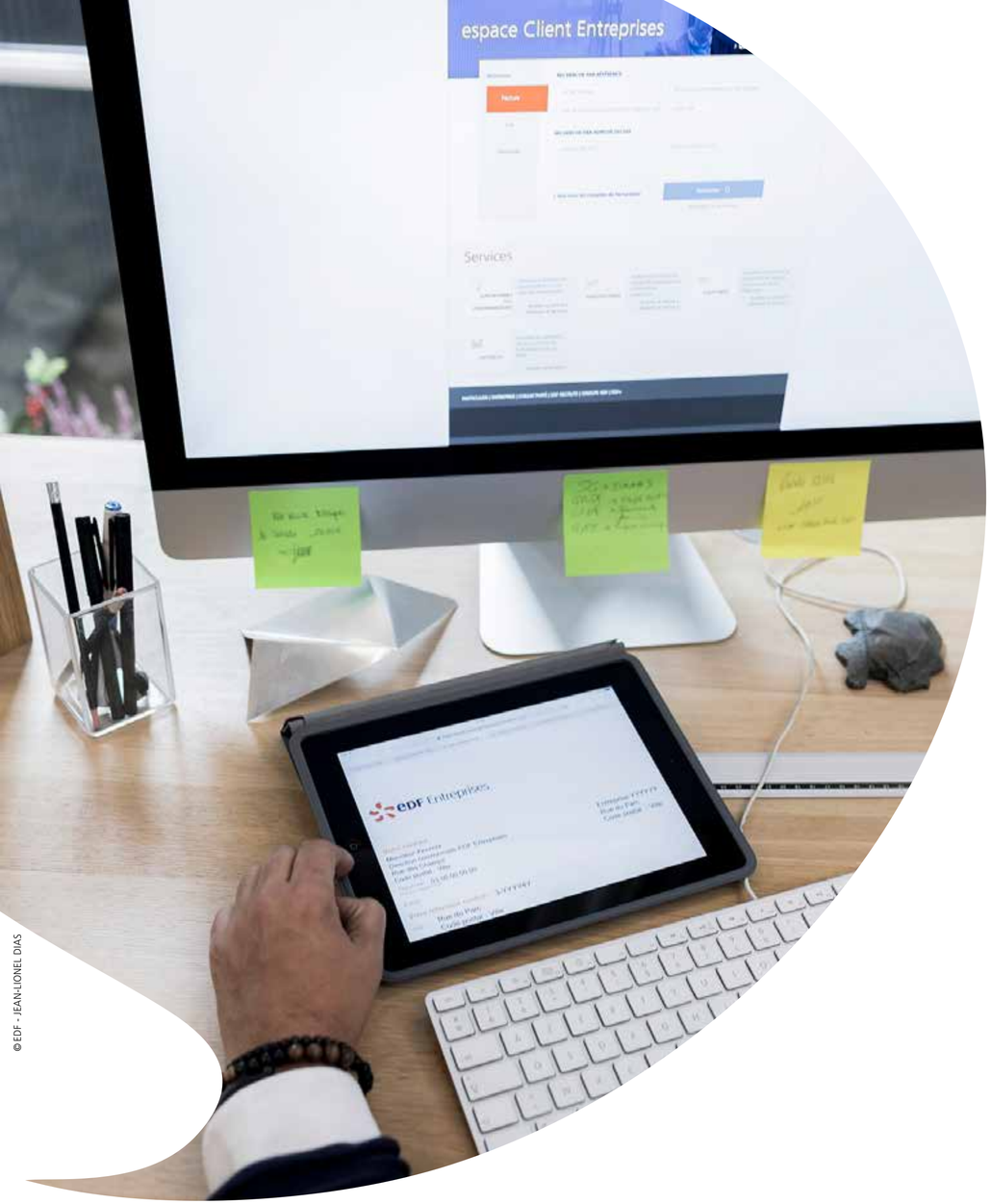
OBJET DE LA REQUÊTE

Monsieur D., gérant d'un club de remise en forme a accepté le nouveau contrat de fourniture d'électricité en offre de marché qui lui a été proposé après extinction par les pouvoirs publics de son ancienne tarification. Le doublement de puissance qui lui était nécessaire n'ayant été réalisé qu'un an après la souscription de ce nouveau contrat, Monsieur D. se voit facturer des frais de dépassements de puissance sur une longue période.

Conclusions de l'instruction :

Le médiateur estime que le fournisseur aurait dû, en vertu de son obligation de conseil sur la puissance, réagir dès la souscription du contrat par Monsieur D. et qu'il a donc manqué de réactivité.

La recommandation du médiateur



© EDF - JEAN-LIONEL DIAS

FIN DES TARIFS RÉGLEMENTÉS

Des réclamations persistantes

En 2017, la fin des tarifs réglementés de vente d'électricité pour les clients souscripteurs d'un contrat pour la fourniture d'une puissance supérieure à 36 kVA constitue encore une source de litiges aux motifs divers, depuis le constat par le client d'anomalies dans l'établissement des factures liées à l'offre transitoire ou à l'offre de marché jusqu'à des incompréhensions se cristallisant dans un blocage des relations.

Cas client

OBJET DE LA REQUÊTE

Début 2016 Madame D., exploitante d'un gîte, souscrit pour son alimentation en électricité un contrat « Offre de marché » pour remplacer le contrat Tarif Jaune dont elle disposait jusqu'alors.
Après la facturation d'un dépassement de puissance en hiver, elle appelle à plusieurs reprises pour demander une augmentation de puissance à son fournisseur, qui lui répond alors que cette opération n'est pas réalisable.

La recommandation du médiateur

Conclusions de l'instruction :

L'enquête du médiateur révèle qu'aucun dépassement n'avait été enregistré sur le contrat en Tarif Jaune.
Elle met aussi en évidence qu'il a été indiqué à Madame D., lors d'un échange avec EDF, que la modification de puissance en hiver n'était pas possible et qu'un passage au Tarif Bleu devait être envisagé.
Constatant que Madame D. dispose de plusieurs branchements et contrats pour son gîte, certains relevant de la Direction des particuliers et d'autres relevant de la Direction du marché d'affaires, le médiateur comprend que la paralysie de la situation résulte d'une série d'incompréhensions mutuelles.

Les ambiguïtés de la situation « P+Q »

L'instruction des dossiers concernant les conditions d'achat de l'électricité produite par les centrales photovoltaïques fait intervenir deux acteurs :

- Enedis qui, en tant que guichet unique, collecte tous les éléments relatifs à la demande de raccordement de l'installation au réseau et au tarif qui sera appliqué, eu égard aux textes relatifs à l'obligation d'achat,
- EDF Obligation d'Achat (EDF OA), qui se prononce, à partir des demandes qui lui sont transmises, sur leur éligibilité à l'obligation d'achat et sur les conditions contractuelles.

En pratique, les plaignants considèrent parfois, et ce en toute bonne foi, que l'aval donné par Enedis vaut également pour le tarif préférentiel prévu par les textes sur l'obligation d'achat. D'où des déconvenues lorsque EDF Obligation d'Achat rend sa décision et considère que ce tarif ne répond pas aux conditions posées par les textes, alors que des dépenses, souvent importantes, ont déjà été engagées.

Les demandes reçues en 2017 continuent à porter très majoritairement sur la situation « P+Q » : la question consiste à déterminer si la nouvelle installation doit être considérée comme une extension d'une installation existante, ou pas.



© EDF - LAURENT VAUTRIN

Cas client | **La recommandation du médiateur**

OBJET DE LA REQUÊTE

En mars 2016, la commune de P. dépose auprès d'Enedis les dossiers nécessaires à la réalisation d'installations photovoltaïques sur une école et des bâtiments contigus. La commune de P. prévoit que le coût de ces investissements doit être rapidement couvert par les avantages du tarif prévu dans le cadre de l'obligation d'achat de ce type d'énergie. Enedis considérant que les dossiers remis sont complets, la commune contracte un emprunt. En mars 2017, l'équilibre financier de l'opération est remis en cause par une décision d'EDF OA, qui indique que compte tenu des conditions de configuration des lieux imposées par les textes, le tarif d'achat de l'énergie produite ne pourra pas être celui escompté par la commune.



© EDF - LAURENT VAUTRIN

LES PRIORITÉS POUR 2018



© EDF - AGNES JANIN

Vers une confiance partagée

LES RECOMMANDATIONS D'AMÉLIORATION POUR 2018 À L'ÉGARD DE LA DIRECTION DU MARCHÉ D'AFFAIRES D'EDF

- Accompagner le déploiement de Linky en renforçant l'information et la pédagogie sur les suites de l'installation d'un compteur communicant :
  - prendre en compte les clients disposant d'une installation en triphasé,
  - prendre en compte et accompagner les clients au tarif tempo,
  - examiner l'opportunité de réaliser un conseil tarifaire à l'occasion de la mise en place du compteur Linky.
- Renforcer et promouvoir les services d'alerte des clients sur les dépassements de la puissance souscrite.
- Poursuivre les actions d'amélioration des délais de réponse aux réclamations.
- Mettre sous surveillance le discours des conseillers lors de la présentation des contrats (informations sur les prix, sur les conditions de résiliation du contrat).
- Mettre sous surveillance la prise en compte des règlements, notamment les chèques.

LES RECOMMANDATIONS D'AMÉLIORATION POUR 2018 À L'ÉGARD D'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.
- Mettre sous surveillance les prestations des sous-traitants intervenant dans le cadre du déploiement de Linky et renforcer les actions de formation.
- Améliorer les délais de traitement : réponses aux réclamations et mise en œuvre des accords amiables conclus dans le cadre de la médiation.
- 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.
- Mettre sous surveillance l'enregistrement des compteurs dans le système d'information et mener des actions préventives pour éviter les inversions de compteurs.
- Poursuivre les démarches de fluidification des relations avec le fournisseur.

Le suivi des recommandations 2016

Dans son rapport annuel 2016, le médiateur a formulé des alertes et des recommandations d'amélioration auprès de la Direction du marché d'affaires d'EDF et auprès d'Enedis. En 2017, le médiateur du Groupe a fait le point avec leurs responsables pour connaître les suites données à ces recommandations et les plans d'actions associés.

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

SUIVI DES ACTIONS RECOMMANDÉES À LA DIRECTION COMMERCE D'EDF POUR LE MARCHÉ D'AFFAIRES

1. AMÉLIORER LES DÉLAIS ET LA QUALITÉ DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

→ EDF Entreprises a renforcé le pilotage du traitement des réclamations grâce au suivi mensuel de l'indicateur du « taux de traitement des réclamations dans les 7 jours » et au nouvel outil mesurant la satisfaction à chaud des clients, notamment sur les réponses apportées suite à réclamation.

→ EDF Entreprises s'engage également à mieux tenir informés ses clients de l'état de traitement de leur demande, ainsi des mails personnalisés sont envoyés à la prise en charge et le canal SMS est disponible pour informer le client du suivi de sa demande.

2. AMÉLIORER LA PRÉSENTATION DES PRIX DES OFFRES DE MARCHÉ, NOTAMMENT EN INTÉGRANT CLAIREMENT LES COMPOSANTES DU TURPE*

→ Sur les offres de marché à prix dissociés, EDF Entreprises propose d'envoyer au client, en parallèle du contrat, une synthèse commerciale qui reprend l'ensemble des composantes du contrat et notamment une estimation du coût d'acheminement.

3. METTRE SOUS SURVEILLANCE LA FACTURATION DES CONTRATS EN OFFRE DE MARCHÉ

→ Un ensemble de dispositifs a été mis en place pour renforcer le pilotage de la mise en facturation des contrats en offre de marché, à l'instar d'un nouvel outil qui permet d'assurer le suivi et la sécurisation de chaque étape du processus de la souscription à la mise en facturation des clients.

4. PROPOSER DES SOLUTIONS PERMETTANT D'ALERTER LES CLIENTS EN CAS DE DÉPASSEMENT DE LA PUISSANCE SOUSCRITE OU DE DÉRIVE DE CONSOMMATION

→ Une alerte dérive de consommation est incluse dans les contrats supérieurs à 36 kVA. Lorsque le seuil de surconsommation est supérieur à 20 % par rapport à la période comparable de l'année antérieure, l'alerte est envoyée automatiquement au client après l'émission de la facture.

→ Une alerte de dépassement puissance souscrite est aussi incluse dans les contrats supérieurs à 36 kVA. Elle est déclenchée lorsque la pénalité liée au dépassement de puissance de l'acheminement représente plus de 10 % du montant total HT de la facture du site. Elle est générée automatiquement à partir de l'émission de la facture et envoyée au client.

→ Pour bénéficier d'alertes en amont de la facture, un service payant est disponible. Depuis une interface web, le client a accès au suivi de ses consommations à un pas journalier ou hebdomadaire et peut configurer des alertes personnalisées.

**TURPE : Tarif d'Utilisation des Réseaux Publics d'Electricité.*

RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR

SUIVI DES ACTIONS RECOMMANDÉES À ENEDIS

1. MIEUX PRENDRE EN COMPTE LES CONTESTATIONS DES CLIENTS EN CAS DE DYSFONCTIONNEMENT DE COMPTEUR, PARTICULIÈREMENT EN CAS DE VARIATION D'ACTIVITÉ

→ Les modalités de traitement des dysfonctionnements de comptage prennent déjà en compte les éléments que le consommateur peut apporter à Enedis, éléments factuels et circonstanciés ayant un impact sur la consommation de la période à corriger (par exemple : titre de transport, bail de location, travaux d'isolation et autres bilans comptables d'activités chez un client professionnel). Pour Enedis, cet impératif de renforcer ce type d'échanges lors des appels au client a été perçu et mis en lumière à l'occasion des cas traités en médiation.

2. METTRE SOUS CONTRÔLE LE TRAÇAGE DES CHANGEMENTS DE COMPTEURS DANS LE SYSTÈME D'INFORMATION

→ De longue date, chaque changement de compteur programmé et réalisé est mis à jour dans les systèmes d'information. De la même façon, cette mise à jour sécurisée fait ses preuves dans le cadre du déploiement du compteur communicant impliquant le changement de 35 millions de compteurs. Cependant, pour certaines situations particulières, lors de dépannage d'urgence où il s'avère nécessaire de changer le compteur, Enedis a fait un rappel pour mettre sous contrôle le traçage de ce changement, de même lors des rénovations.

3. CONDUIRE DES ACTIONS DE SENSIBILISATION AUPRÈS DES TECHNICIENS CHARGÉS DES INTERVENTIONS, SUR LE DISCOURS À TENIR CHEZ LES CLIENTS (NOTAMMENT À L'OCCASION DES CONTRÔLES DE COMPTEUR OU DES CHANGEMENTS DE COMPTEUR)

→ Le technicien est la meilleure vitrine d'Enedis. Dans le contexte changeant du marché de l'énergie, Enedis continue à former ses techniciens pour les rendre tout à fait à l'aise dans la relation avec leurs clients et afin de viser l'excellence dans cette relation. Enedis porte ce projet à travers un programme de formation.

4. POURSUIVRE L'ADAPTATION DES GESTES CLIENTS À LA HAUTEUR DU PRÉJUDICE SUBI, EN CAS D'ERREUR OU DE DYSFONCTIONNEMENT AVÉRÉ

→ Enedis a fait de l'attribution d'un « geste client » une vraie politique d'entreprise à travers laquelle chaque salarié en charge de la relation client peut s'appuyer pour reconnaître un dysfonctionnement, présenter les excuses de l'entreprise et attribuer une somme en compensation du désagrément subi. Le premier bilan de cette année montre que l'ensemble du territoire national s'est emparé de cette mesure et poursuit l'adaptation dont il est question. Environ 8 000 clients ont bénéficié d'un geste client.

5. ACCENTUER LA MISE SOUS CONTRÔLE DES INTERVENTIONS DE PROGRAMMATION DE COMPTEUR

→ Le programme de déploiement du compteur communicant va permettre de sécuriser cette programmation qui aujourd'hui, s'effectue via l'envoi du signal prévu pour le basculement des consommations en tarif heures creuses et dans le respect du contrat. Demain, pour l'ensemble des 35 millions de compteurs, Enedis sera en mesure de programmer le compteur à distance en fonction des services proposés par les fournisseurs comme par exemple les heures de week-end, telles qu'un opérateur les propose déjà.

6. CONTINUER À FLUIDIFIER LES ÉCHANGES AVEC LES FOURNISSEURS NOTAMMENT CONCERNANT LES RÉPONSES AUX DEMANDES D'INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES ET LES DONNÉES CLIENTS UTILES ATTENDUES DES FOURNISSEURS (MAIL, TÉLÉPHONE PORTABLE)

→ L'accès par Enedis aux données clients transmises par les fournisseurs représente la garantie pour l'entreprise d'exercer ses missions de distributeur dans le respect du client. Détenir les coordonnées mail ou téléphonique permet à Enedis de contacter facilement le client pour le prévenir d'une intervention, d'un changement de rendez-vous ou d'un passage pour relever le compteur ou encore pour une coupure pour travaux. Par expérience, les clients nous savent gré de ce mode de communication. Nous devons poursuivre dans les comités ad hoc avec les fournisseurs, cette recherche de fluidité pour la plus grande satisfaction de nos clients communs.

→ Concernant les réponses attendues des fournisseurs suite à des demandes complémentaires du distributeur Enedis, ces dernières restent pour une très grande majorité sans réponse du fournisseur. Nous devons poursuivre dans les comités ad hoc avec les fournisseurs, cette recherche de fluidité pour la plus grande satisfaction de nos clients communs.



© EDF - JEAN-LIONEL DIAS

PRINCIPES & VALEURS


© EDF

Pour que le droit du consommateur à la médiation soit effectif, il faut que les résultats des médiations soient impartiaux et objectifs.

LA CHARTE DES MÉDITEURS DE SERVICES AU PUBLIC

Le Club des Médiateurs de Services au Public, constitué en association, regroupe des médiateurs de la consommation, d'administrations, d'entreprises publiques et de collectivités, en charge de services au public. Ils pratiquent la médiation pour parvenir avec les parties à une solution amiable fondée en droit et en équité.

En outre, ils font des recommandations de portée générale en vue d'encourager les bonnes pratiques dans les relations avec les publics concernés.

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

Cette Charte constitue le socle de référence éthique de la médiation pratiquée par les membres du Club des Médiateurs de Services au Public (ci-après le(s) « médiateur(s) »).

La médiation est un processus structuré par lequel des personnes physiques ou morales tentent, avec l'aide du médiateur, de manière volontaire, de parvenir à un accord amiable pour résoudre leur différend.

Le médiateur est un tiers compétent et indépendant, non impliqué dans le différend. Son éthique repose sur les valeurs portées par la présente charte. Il dispose d'une compétence sur les sujets qui lui sont confiés en médiation. Il actualise et perfectionne ses connaissances théoriques et pratiques de la médiation par une formation continue, notamment dans le cadre du Club.

Le médiateur s'attache au respect des personnes et à leur écoute attentive afin que les parties puissent dépasser leur différend pour aboutir à une solution.

VALEURS DU MÉDIATEUR DU CLUB

Ces valeurs garantissent l'indépendance, la neutralité et l'impartialité du médiateur.

L'indépendance

Le médiateur est indépendant vis-à-vis de toute influence extérieure.

Il ne reçoit aucune directive de quiconque.

Son indépendance est garantie par les moyens dont il dispose, sa désignation, les conditions d'exercice et la durée de son mandat.

Il s'engage à refuser, suspendre ou interrompre la médiation si les conditions de cette indépendance ne lui paraissent pas ou plus réunies.

La neutralité

Le médiateur est neutre : son avis n'est ni influencé ni orienté par des considérations externes aux demandes des parties.

L'impartialité

Le médiateur est impartial par rapport aux parties pendant toute la durée de la médiation. Il s'interdit toute situation de conflit d'intérêts.

PRINCIPES APPLICABLES AU PROCESSUS DE MÉDIATION

Les médiateurs membres du Club s'engagent à conduire leur médiation en respectant les principes suivants :

L'équité

Lorsqu'un avis est émis par le Médiateur, celui-ci est fondé en droit et en équité. Il doit prendre en compte le contexte propre à chaque cas et notamment lorsque l'application stricte du droit produit des effets disproportionnés ou manifestement injustes.

La transparence

Le médiateur garantit la transparence de son activité et, notamment, il informe :

- **sur son champ de compétence de façon large et accessible,** notamment sur son site Internet et sur celui du Club des Médiateurs de Services au Public.
- **les publics de manière claire et complète** sur les valeurs et les principes de la médiation ainsi que sur les conditions de déroulement du processus.
- **sur les effets de la médiation,** notamment, le cas échéant, sur la suspension des délais de prescription applicables et sur le fait que les demandeurs conservent leur droit de saisir les tribunaux.

Le médiateur rend public, chaque année, un rapport détaillé sur son activité.

La gratuité

Le recours à la médiation est gratuit pour les demandeurs.

La confidentialité

La médiation est soumise au principe de confidentialité. Le médiateur s'assure, avant le début de la médiation, que **les parties ont accepté les principes d'un processus contradictoire, ainsi que les obligations de confidentialité qui leur incombent.**

L'efficacité

Le médiateur s'engage à **répondre avec diligence à toutes les demandes,** à conduire à son terme la médiation et à en garantir la qualité.

LES MEMBRES DU CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC

Le Médiateur de l'Association Française des Sociétés Financières

Le Médiateur de l'Autorité des marchés financiers

Le Médiateur de l'Assurance

Le Médiateur auprès de BNP Paribas pour la clientèle des particuliers

La Médiatrice du Groupe de la Caisse des Dépôts

Le Médiateur des Communications Électroniques

Le Médiateur de l'Eau

Le Médiateur du e-commerce de la FEVAD

Le Médiateur du groupe EDF

Le Médiateur de l'Éducation Nationale et de l'Enseignement Supérieur

Le Médiateur des Entreprises

Le Médiateur de l'information de France 2 et de France 3

Le Médiateur des programmes de France Télévisions

Le Médiateur du groupe Engie

Le Médiateur du groupe La Poste, Le Médiateur de La Banque Postale

Le Médiateur des ministères économiques et financiers

Le Médiateur de la Mutualité Sociale Agricole

Le Médiateur National de l'Énergie

Le Médiateur National de Pôle Emploi

La Médiatrice de la RATP

Le Médiateur de la sécurité sociale des travailleurs indépendants

Le Médiateur de la Région Île-de-France

La Médiatrice SNCF Mobilités

Le Médiateur Tourisme et Voyage

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 1 463 719 402 euros
552 081 317 R.C.S. Paris
www.edf.fr

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

03/2018 - Création : Sagar - Photo de couverture : © EDF - JEAN-LIONEL DIAS