

RAPPORT DU MÉDIATEUR 2011



EDF

Écoute

Respect des personnes

Équité

Impartialité

Recherche de solutions amiables

Transparence

Confidentialité

Respect du contradictoire



SOMMAIRE

3 | LETTRE AU PRÉSIDENT

5 | LES FAITS MARQUANTS DE LA MÉDIATION

8 | LA MÉDIATION EN CHIFFRES

13 | LES THÈMES DES LITIGES

17 | LE RÈGLEMENT DES LITIGES

22 | LA VOIX DU CLIENT

24 | LES RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR

28 | LA PRATIQUE DE LA MÉDIATION AU SEIN DU GROUPE EDF

LETTRE AU PRÉSIDENT



Monsieur le Président,

Comme chaque année, je vous présente les observations majeures faites par la Médiation concernant les relations entre les clients, les producteurs d'énergie, les fournisseurs et le Groupe EDF.

2011 a été une année importante pour le développement de la Médiation en France et en Europe.

- La Directive Européenne de 2008 sur la Médiation a été déclinée en droit français via l'ordonnance de novembre 2011 qui couvre tout le champ de la Médiation en matière civile et commerciale.
- La Commission de la Médiation de la Consommation a présenté en septembre la Charte des Bonnes Pratiques, qui lui sert de base pour ses travaux 2012.
- Des groupes de travail ont fonctionné à Bruxelles sur le renforcement de la protection des consommateurs en Europe, notamment dans l'énergie. Ils ont abouti à un projet de Directive sur l'Alternative Dispute Resolution (ADR) diffusé en décembre, et qui devra faire l'objet de toute notre attention.

Le contexte 2011 a été marqué par une sensibilité toujours croissante et une hyper vigilance de ceux qui s'adressent à la Médiation concernant :

- La compréhension des consommations qui leur sont facturées.
- Les demandes d'explications plus ou moins satisfaites sur le contenu de leurs factures, sur les index qu'ils y lisent et qui diffèrent de ceux qu'ils ont transmis.
- Une exigence d'exemplarité de la part d'EDF dans la qualité des réponses fournies à leurs questions argumentées, aussi bien qu'à leurs demandes d'échéanciers quand ils ont des difficultés à payer.
- Une demande de simplification du parcours client.

Cette montée des attentes a été sensible au cours de l'année 2011 dans les saisines reçues. La Direction Commerce est attentive et mobilisée sur les réponses aux réclamations, qui restent en nombre relativement faible par rapport au nombre de clients particuliers et par rapport aux occasions de contact avec ces clients.

Et pourtant, ces litiges reçus à la Médiation peuvent être considérés comme un signal précurseur à prendre en compte pour préparer dès maintenant les réponses de l'entreprise aux attentes nouvelles des clients.

L'enquête de perception que nous avons menée auprès de tous ceux qui ont eu un dossier traité par la Médiation en 2011 nous dit que :

- L'intervention du Médiateur est jugée utile pour six sur dix d'entre eux.
- Le recours au Médiateur a permis d'éviter une procédure judiciaire dans un cas sur deux, un tel recours n'étant de toutes façons pas envisagé dans un cas sur quatre.
- Deux demandeurs sur trois conseilleraient à leur entourage de faire appel au Médiateur EDF.

L'année 2011 a été marquée par de très nombreuses saisines émanant de producteurs d'électricité photovoltaïque.

Ceux-ci se plaignent :

- De ne pas réussir à obtenir leur contrat d'achat par EDF,
- De ne pas parvenir à obtenir le règlement des factures qu'ils ont émises,
- De la qualité d'accueil (téléphonique, courrier, mail) réservée à leurs demandes d'informations et à leurs réclamations.

Les recommandations d'amélioration pour l'Agence Obligation d'Achats pour 2012 adressent très simplement ces trois points.

2011 est la première année effective d'activité de la Médiation pour les fournisseurs du Groupe EDF.

Les relations avec Jean-Claude Volot et son équipe de la Médiation des Relations Interentreprises et de la Sous-traitance ont été nourries et constructives.

Les cas à traiter sont encore peu nombreux (une dizaine en 2011) et c'est bien la preuve de la qualité des relations entre EDF et ses prestataires. Le règlement à l'amiable de ces litiges par le Médiateur EDF a permis à tous, fournisseur, Direction métier, et Direction des Achats, de sortir par le haut d'une situation conflictuelle le plus souvent due à des dysfonctionnements de la part des deux parties prenantes.

Les saisines du Médiateur EDF par les clients particuliers ont continué à croître (+20%). Elles concernent des points très importants pour le client et portent sur des montants de plus en plus élevés (1 300 Euros en moyenne) dans un contexte économique tendu.

Ces saisines concernent les estimations de consommation insuffisamment expliquées et mal comprises, et les factures contestées par les clients, pour des raisons assez diverses.

Les factures anormalement élevées sont mal comprises, contestées, et peuvent mettre un certain nombre de clients dans des situations financières délicates lorsque leur montant dépasse 500 Euros, ce qui arrive vite dans le cas d'une régularisation après un dysfonctionnement de compteur ou quand les mensualités étaient sous-évaluées.

Les demandes d'échéancier doivent être encore mieux écoutées.

Les lettres de relance pour impayés devraient être réécrites pour être moins abruptes et ne pas menacer un client de bonne foi, qui attend parfois une réponse à sa réclamation.

Les dysfonctionnements des compteurs sont des causes fréquentes de régularisation de ces consommations. Il en est de même de la prise en compte, ou la mauvaise prise en compte, des index transmis par le client lors de la souscription ou de la résiliation de son contrat. La Direction Commerce comme ERDF doivent veiller au mieux à la bonne prise en compte des index transmis par les clients dans les systèmes d'information.

Les clients "vulnérables" représentent très régulièrement 10% des saisines du Médiateur. Ce sont des clients souvent au chômage, au RSA, avec une petite retraite ou en situation de surendettement. Bien souvent, ils ne relèvent pas du Tarif Première Nécessité, mais ils sont dans l'incapacité de payer le montant réclamé à réception des lettres de relance qui comportent des menaces de coupure. Leurs demandes d'échéancier n'ont pas été prises en compte ou les propositions faites par EDF ne correspondent pas à leur capacité de paiement et ces clients ne savent plus vers qui se tourner. Lorsque la saisine de ces clients vulnérables n'est pas recevable en Médiation, nous les orientons vers les services clients en veillant tout particulièrement à leur bonne prise en charge par les services Solidarité de l'entreprise.

Enfin la Direction Commerce a beaucoup travaillé à la mise en place d'un processus pour que les remboursements dus soient effectués dans les meilleurs délais, comme le rapport annuel 2010 du Médiateur le recommandait. La généralisation du processus étant maintenant en place, ce thème de litige, encore fréquent en 2011, devrait diminuer fortement en 2012.

La Médiation formule de nouvelles propositions d'amélioration pour 2012 et rappelle certaines recommandations déjà émises en 2010 mais pour lesquelles les actions menées en 2011 doivent trouver une concrétisation par une baisse significative des saisines en 2012.

Nous veillerons à la bonne mise en œuvre de ces propositions d'amélioration. Nous continuerons aussi bien sûr, par notre action quotidienne de traitement des litiges en dernier recours, à apporter notre contribution au maintien de relations de confiance entre le Groupe EDF et ses parties prenantes.

Je vous remercie, Monsieur le Président, des moyens que vous m'accordez, qui me permettent d'exercer ma mission en toute indépendance et impartialité.



Jocelyne Canetti

LES FAITS MARQUANTS…







Commission de la Médiation de la Consommation : la Charte des Bonnes Pratiques est livrée.

Membre de la Commission de la Médiation de la Consommation au titre des Professionnels, Jocelyne Canetti participe activement aux travaux menés par cette instance indépendante, mise en place en Octobre 2010 par le Secrétariat d'État à la Consommation. La CMC a été chargée d'évaluer, améliorer et diffuser les pratiques de règlement amiable des litiges de consommation via la médiation. Parmi les travaux menés en 2011 figure particulièrement l'élaboration d'une charte des bonnes pratiques, qui a été présentée à l'occasion du colloque organisé le 27 Septembre 2011 "La médiation au service des consommateurs : la confiance retrouvée". Frédéric Lefebvre, Secrétaire d'État chargé de la consommation y a affirmé son soutien à la médiation et rappelé qu'elle devait être la voie privilégiée de règlement des litiges qui touchent le consommateur.

Cette charte de référence, réalisée à partir d'un état des lieux des bonnes pratiques et d'une audition des médiateurs présents dans de nombreux secteurs d'activité, permet ainsi aux entreprises, institutions ou secteurs professionnels qui veulent mettre en place un système de médiation de disposer d'un cadre commun définissant les principes et règles sur lesquels s'appuyer pour élaborer leur propre charte, spécifique à leur type d'activité et leur type de fonctionnement. Ce document servira également de socle à l'évaluation en 2012 par la Commission, des pratiques de médiation déjà en place.

C'est aussi à l'occasion du colloque du 27 Septembre qu'a été annoncée la mise en place de deux nouvelles médiations, l'une dans le secteur de l'Automobile et l'autre dans le secteur du Tourisme et des Tour Opérateurs. Un chantier prioritaire de la Commission de la Médiation de la Consommation en 2012 sera de contribuer au développement de la Médiation dans les secteurs professionnels non encore couverts, et ce en pleine synergie avec les actions menées par le MEDEF en ce sens.

L'EEOG : pour une promotion de la médiation en Europe.

Le Médiateur d'EDF participe activement aux travaux de l'European Energy Ombudsman Group (EEOG). Cette association regroupe les Médiateurs des grands énergéticiens européens : Endesa en Espagne, Vattenfall en Suède, GDF Suez et EDF en France, le TOLS Energy Ombudsman en Angleterre, Norges Energi et BKK en Norvège, Eon en Suède et en République Tchèque ainsi que Dong Energy au Danemark. Elle est un lieu privilégié d'échanges de bonnes pratiques entre Médiateurs dans le domaine spécifique de l'énergie et répond aux consultations de l'Union Européenne et de l'Association des régulateurs européens. Elle a notamment eu l'occasion d'affirmer ses convictions et défendre sa position lors du 4ème Citizens Energy Forum qui s'est tenu les 26 et 27 Octobre 2011 à Londres. Ce forum est le rendez-vous annuel qui réunit les acteurs européens de la protection des consommateurs du secteur de l'énergie.

…DE LA MÉDIATION EN 2011

Le Club des Médiateurs de Services au Public de plus en plus actif.

Le Médiateur du Groupe EDF a largement contribué à la fondation du Club des Médiateurs de Service Public en 2002. Depuis, son engagement s'est perpétué à travers les différents travaux menés par le Club pour promouvoir la médiation institutionnelle en France et en Europe. Il en partage les valeurs développées dans une charte rénovée en 2011 et participe activement aux échanges autour des missions, expériences et pratiques de chacun.

Le Club a également poursuivi en 2011 son initiative relative à la professionnalisation de ses membres et de leurs équipes. Depuis la création de ce dispositif, quatre sessions de formation ont été effectuées : elles comprennent des enseignements à la fois théoriques et pratiques portant sur le processus de médiation.

Le Club a été structuré en Association sous la dénomination "Club des Médiateurs de Services au Public" pour améliorer sa visibilité et élargir son champ d'intervention. Il a accueilli deux nouveaux membres en 2011 : le Médiateur de l'Eau et le Médiateur de Pôle Emploi. Il a également ouvert un portail Internet intégralement consacré à la médiation institutionnelle (www.clubdesmediateurs.fr). C'est une première en France car la médiation institutionnelle, en tant que telle, ne disposait pas de site internet dédié.

Les conciliateurs de justice se tournent vers le Médiateur EDF.

Dans l'objectif de faciliter l'accès aux entités en charge du traitement des réclamations au sein du Groupe, le Médiateur a porté une attention particulière aux conciliateurs de justice en 2011.

Comme il l'avait annoncé, dans son rapport annuel précédent, le Médiateur EDF a ainsi pris attache auprès des différents réseaux de conciliateurs et leur a explicité les différentes étapes du traitement des litiges et les moyens d'y accéder.

Mieux connu des conciliateurs de justice, le Médiateur du Groupe EDF a ainsi reçu trois fois plus de dossiers par leur intermédiaire en 2011 qu'en 2010 et les contacts sont très constructifs.



Des pas décisifs pour l'avenir de la médiation.

En 2011, l'actualité règlementaire de la médiation a connu des points forts. Ainsi l'Ordonnance du 16 Novembre 2011 transpose une directive du Parlement européen du 21 Mai 2008. Fruit d'une large concertation des différents acteurs impliqués, cette ordonnance définit la médiation comme tout processus structuré par lequel deux ou plusieurs parties tentent de parvenir à un accord, en vue de la résolution amiable de leur différend, avec l'aide d'un tiers. D'autre part, pour assurer l'efficacité des dispositifs de médiation, l'ordonnance instaure des règles communes parmi lesquelles figurent l'exigence d'impartialité et de compétence du médiateur, la confidentialité de la médiation, la possibilité pour les juridictions de rendre exécutoires les accords issus des médiations.

Cette ordonnance constitue donc un nouvel instrument destiné à promouvoir les modes alternatifs de résolution des litiges.

Par ailleurs, en Novembre 2011, le Parlement européen et le Conseil se sont engagés à adopter des mesures afin d'offrir à tous les consommateurs européens, des moyens de règlement à l'amiable des litiges, quel que soit le type de bien ou de service en cause et le lieu d'achat dans le marché unique européen. Si la volonté de la Commission européenne est bien de promouvoir des modes alternatifs de règlement des litiges de qualité, plusieurs dispositions des textes en préparation demandent cependant des travaux approfondis en 2012. Fort de son expérience, le Médiateur du Groupe EDF, a déjà participé à ces travaux en rencontrant les parlementaires européens en 2011. Ces travaux se traduisent aussi par les prises de position du Club des Médiateurs de Services au Public, du MEDEF ou encore de l'EEOG.

Des initiatives pour promouvoir la médiation.

Poursuivant la dynamique lancée en 2010 pour encore mieux faire connaître la médiation institutionnelle, ses valeurs et ses atouts, le Médiateur du Groupe EDF a répondu à l'invitation de la Chambre de Commerce de Paris et est intervenu au sein d'un Groupe d'Échanges et de Réflexion organisé dans le cadre de la formation continue des médiateurs du Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris (CMAP).

Le Médiateur du Groupe EDF a également participé à Planète PME le 16 Juin 2011 afin de promouvoir la médiation pour les PME fournisseurs et sous-traitants mais aussi naturellement en leur qualité de clientes d'EDF.

Enfin, cette promotion s'effectue également au sein même du Groupe EDF, tant en direction des entités directement impliquées par la Médiation (Direction Commerce, ERDF, Direction des Achats, Directions Métiers) qu'en direction des filiales en France (Électricité de Strasbourg par exemple) ou en Europe (Belgique, Hongrie, Italie particulièrement).

Du Médiateur de la République au Défenseur des Droits : la coopération se poursuit.

Les actions lancées depuis 2010 pour faciliter encore plus les relations entre le Médiateur de la République et ses délégués régionaux d'une part, et les instances de traitement des réclamations au sein du Groupe EDF d'autre part, se sont poursuivies. L'identification des représentants du Service Consommateurs en région et des échanges réguliers entretenus, ont porté leurs fruits en 2011. En effet, grâce à ce maillage régional, le nombre de dossiers reçus à la Médiation via le Médiateur de la République a baissé de 16% entre 2010 et 2011.

La loi du 29 Mars 2011 a profondément modifié cette institution. Les missions du Médiateur de la République sont en effet désormais intégrées au sein du Défenseur des Droits, aux cotés de celles du Défenseur des enfants, de la Haute Autorité de Lutte contre les Discriminations et pour l'Egalité (HALDE), et de la Commission Nationale de Déontologie de la Sécurité (CNDS). Dominique Baudis a été nommé Défenseur des Droits le 22 Juin 2011 pour un mandat de six ans.

Des rencontres entre le nouveau Défenseur des Droits et le Médiateur du Groupe EDF ont pu avoir lieu dès la fin de l'année 2011 afin de poursuivre les bonnes pratiques de collaboration développées.

Le Médiateur développe les relations avec les Associations de Consommateurs.

C'est au Médiateur que revient l'animation des relations institutionnelles entre le Groupe EDF et les Associations de Consommateurs. Dans ce cadre, le Médiateur a rencontré personnellement les représentants de chacune des Associations deux fois dans l'année et a organisé une réunion plénière le 4 Avril présidée par Henri Proglio, Président Directeur Général. Celui-ci s'est livré au débat autour des questions liées aux évolutions tarifaires, ainsi que la future mise en place des compteurs Linky.

Ont également été évoquées les conséquences sur la production nucléaire française des événements survenus à Fukushima.

Cette réunion plénière a aussi été l'occasion pour Jocelyne Canetti de présenter le rapport annuel 2010 de la Médiation et de proposer un panorama sur le thème de la précarité énergétique.

Le Médiateur du Groupe EDF travaille avec le Médiateur National de l'Énergie et avec le Médiateur de la Sous-traitance.

Le Médiateur du Groupe EDF entretient des relations régulières avec ces deux médiateurs dans un esprit d'échange et de collaboration.

Plusieurs réunions se sont ainsi tenues avec chacun d'eux et leurs équipes pour échanger sur les modalités respectives d'instruction des dossiers relevant de la compétence de l'un ou de l'autre, ou hors champ de compétence, sur le retour d'expérience des coopérations entre chacun des médiateurs. Des modalités de collaboration plus formalisées sont encore en cours de discussion et devraient aboutir en 2012.

LA MÉDIATION EN CHIFFRES

La croissance du nombre de sollicitations du Médiateur se poursuit.

Après une année 2010 qui a connu un envol du nombre de sollicitations du Médiateur (+ 50% par rapport à 2009), l'année 2011 connaît une augmentation globale de 18%. 5 283 courriers reçus par rapport à 33 millions de clients, c'est proportionnellement peu, mais c'est encore trop.

Cette augmentation s'observe tant pour les dossiers recevables en Médiation que pour les dossiers que le Médiateur réoriente vers les services compétents en charge du traitement des réclamations.

Pour les dossiers recevables en Médiation, cette dynamique se traduit par une croissance de 46% de la moyenne mensuelle des dossiers reçus en début d'année par rapport à celle des dossiers reçus sur les quatre derniers mois de l'année.

Une médiation connue, visible, facilement accessible, concourt très certainement à une croissance du nombre de sollicitations. Il n'en reste pas moins que cette évolution suit aussi celle connue par les différentes entités du Groupe en charge du traitement des réclamations.

Et même si des efforts significatifs ont été consentis pour améliorer ce traitement à chacun des niveaux préalables, le contexte économique tendu, une vigilance accrue vis-à-vis des consommations d'énergie, un besoin d'explications personnalisées et précises, rendent les parties prenantes du Groupe EDF toujours plus exigeantes.



Qui s'adresse au Médiateur ?

Les litiges concernant les clients particuliers restent très largement majoritaires.

Cependant, en 2011, le nombre de dossiers recevables en Médiation concernant des entreprises a triplé, pendant que ceux concernant des Professionnels (artisans, commerçants, professions libérales) augmentaient de 44% par rapport à l'année 2010.

89% des saisines du Médiateur sont faites directement par les demandeurs. Dans les autres cas, des intermédiaires interviennent : il s'agit notamment des Associations de Consommateurs (2% ; moins un point par rapport à 2010), des compagnies d'assurances (4%, idem en 2010), d'avocats (3% ; plus un point par rapport à 2010) ou du Défenseur des Droits. 5% des dossiers traités par le Médiateur arrivent via des courriers reçus par le Président d'EDF.

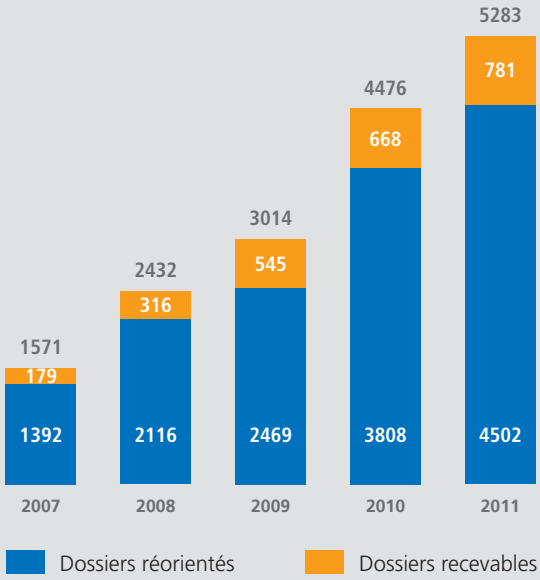
Les sollicitations du Médiateur via des conciliateurs de justice ou des élus représentent une part significative en 2011, ce qui n'était pas le cas auparavant. Il apparaît également que les avocats saisissent le Médiateur de façon croissante, ce qui tendrait à démontrer que cette population est de plus en plus convaincue de l'utilité d'un règlement extrajudiciaire des litiges.

Grâce à la saisine en ligne, le canal Internet se développe.

Depuis Mars 2010, le Médiateur est mieux visible sur le site Internet du Groupe EDF : y sont présentées la médiation et les démarches à accomplir pour obtenir un traitement adapté du litige. Les internautes disposent surtout de la possibilité de saisir le Médiateur en ligne. En 2011, 21% des sollicitations du Médiateur lui sont parvenus par ce canal (16% en 2010). Les pages internet du Médiateur ont pour leur part enregistré une moyenne de plus de 3 200 visites par mois.



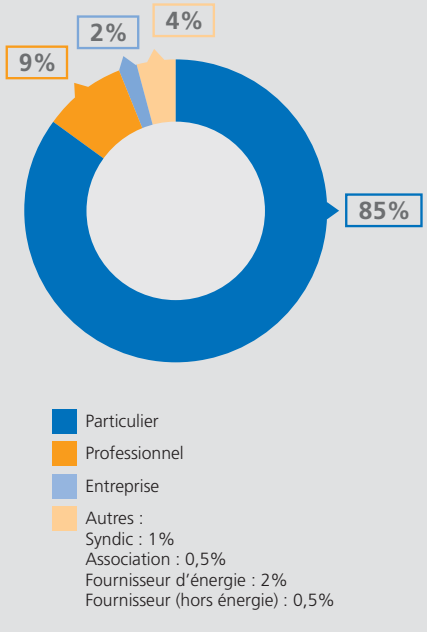
ÉVOLUTION DES DEMANDES REÇUES À LA MÉDIATION



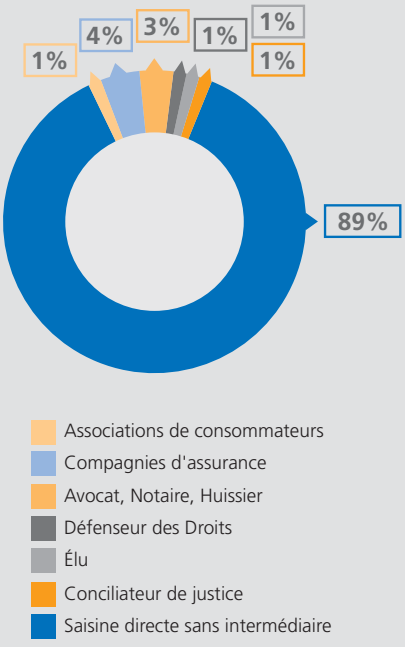
*Une réclamation est dite **recevable** par le Médiateur d'EDF lorsque le niveau local puis le niveau national ont, l'un après l'autre, apporté leur réponse. Dans ce cas, le Médiateur étudie le dossier, recherche une solution équitable et répond par écrit en proposant une solution acceptable par chacun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

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

TYPE DE DEMANDEUR POUR LES DOSSIERS RECEVABLES



INTERMÉDIAIRES POUR LES DOSSIERS RECEVABLES

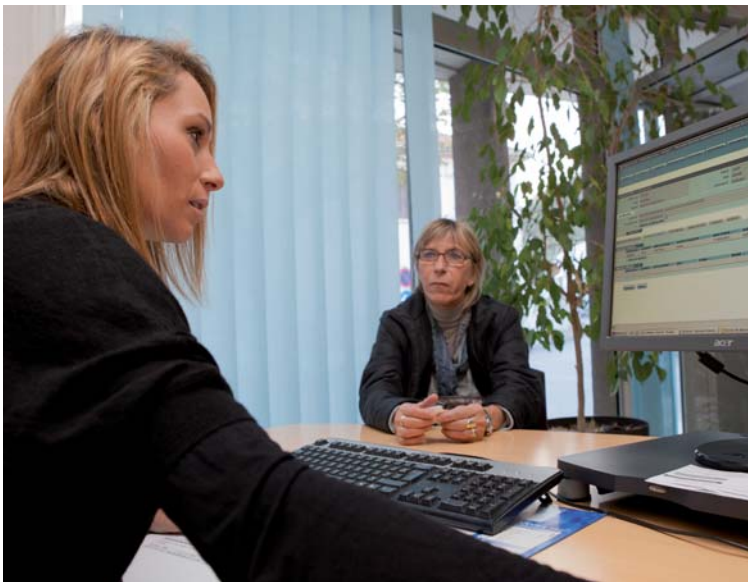


Les montants en jeu dans le litige.

Le montant moyen en jeu dans le litige s'accroît de 20%.

En 2011, le montant moyen des litiges traités par le Médiateur atteint 1 360 euros, alors qu'il était de 1 120 euros en 2010. Ce montant moyen exclut les litiges entre EDF et les producteurs d'électricité photovoltaïque.

La part des litiges portant sur un montant supérieur à 1 000 euros augmente également et passe de 50% à 64% ; il en est de même mais dans une moindre proportion pour les litiges portant sur un montant supérieur à 2 000 euros qui passent de 23% en 2010 à 30% en 2011.



Les recommandations du Médiateur.

Le Médiateur a émis 739 recommandations en 2011 (+ 16% par rapport à 2010), ce qui représente près de 200 recommandations par chargé de mission. Malgré ce nouvel accroissement, le Médiateur a encore amélioré son objectif de traitement de plus de 80% des dossiers sous deux mois : en effet, le Médiateur a émis sa recommandation dans ce délai pour 94% des dossiers traités.

En 2011, le Médiateur a donné satisfaction totale ou partielle aux demandeurs dans 64% des cas (61% en 2010). Dans 34% des cas, il a confirmé les réponses précédemment faites par les services de l'entreprise en y apportant le cas échéant, des explications complémentaires.

Les suites des recommandations émises.

Par nature, une recommandation émise par le Médiateur n'est pas exécutoire : les parties sont libres de l'accepter ou non. Dans la pratique, on constate que les recommandations émises par le Médiateur d'EDF constituent dans une très large majorité des cas une solution satisfaisante à la fois pour l'entité du Groupe concernée et pour la personne ayant sollicité le Médiateur.

Enquête de perception de la Médiation suite au traitement des dossiers par le Médiateur.

En 2011, le Médiateur a poursuivi la démarche initiée en 2010 : il a procédé à une nouvelle étude de perception du traitement du litige par les plaignants qui en ont bénéficié.

Globalement, la perception de l'action du Médiateur poursuit son amélioration. Dans 59% des cas, l'intervention est jugée utile et ce taux atteint 91% lorsque la recommandation aboutit à une satisfaction de la demande initiale du client. D'autre part, dans 67% des cas, le demandeur conseillerait à son entourage ou ses connaissances, de recourir au Médiateur EDF si l'occasion se présentait.

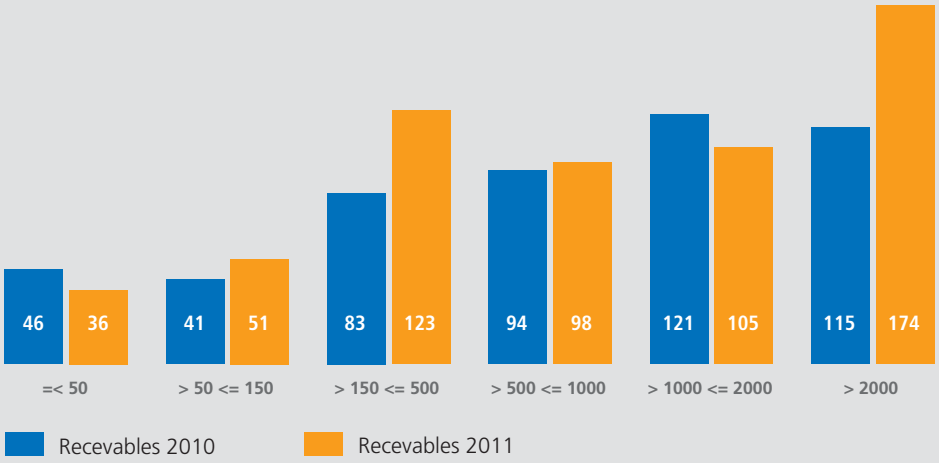
Le recours au Médiateur a évité une procédure judiciaire dans 51% des cas (un cas sur deux en 2010).

Les recommandations du Médiateur sont globalement appréciées puisque 86% estiment qu'elles utilisent un vocabulaire facile à comprendre (79% en 2010), 68% jugent qu'elles apportent des informations précises (65% en 2010), pour 65%, elles montrent que la demande a été bien comprise (58% en 2010) et pour 58%, elles proposent une argumentation claire (58% en 2010 mais une progression sur les plus convaincus).

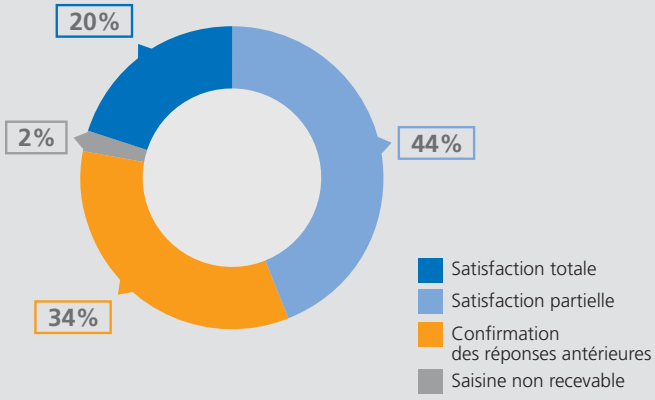
Les plaignants prennent connaissance de l'existence du Médiateur toujours majoritairement via les services d'EDF (43%) mais on note une croissance du rôle joué par Internet (18% versus 16% en 2010).



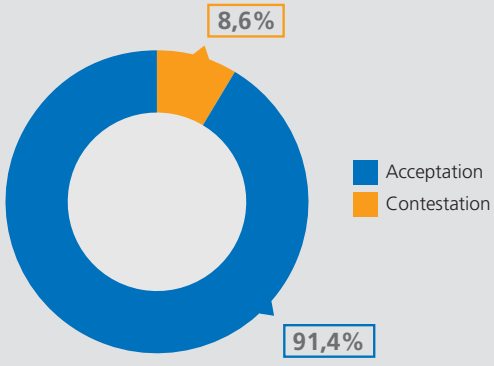
RÉPARTITION DES DOSSIERS RECEVABLES SELON LE MONTANT DES LITIGES



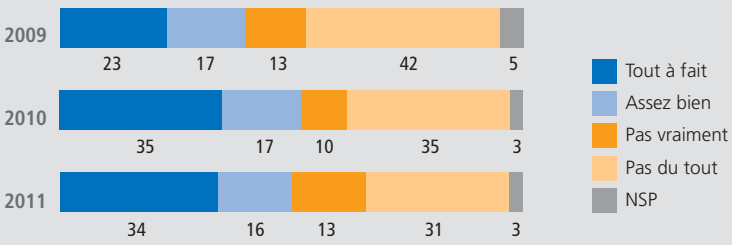
RÉPONSES DU MÉDIATEUR EN 2011



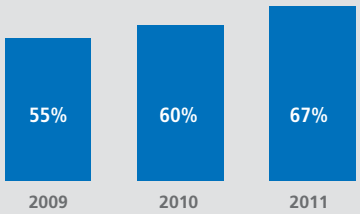
TAUX D'ACCEPTATION DES RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR



"LA RECOMMANDATION A RÉPONDU À VOTRE ATTENTE"



"CONSEILLERIEZ-VOUS À VOTRE ENTOURAGE DE RECOURIR AU MÉDIATEUR EDF ?"



VERBATIMS



Je viens vous faire part de ma plus grande satisfaction, mon dossier avec ERDF ayant abouti favorablement suite à votre intervention. Je vous remercie encore pour votre intervention auprès d'ERDF.

Je tiens à vous remercier des conclusions auxquelles vous aboutissez. Cela me réconcilie parfaitement avec votre entreprise et retrouve ainsi pleine confiance à ce qui reste encore un service public.

Ravi d'avoir enfin une réponse !!! Je dois avouer que le recours à vos services était ma dernière chance, je ne savais plus où m'adresser. Je compte donc sur cette intervention pour voir aboutir ma demande et vous en remercie.

J'ai retrouvé dans la qualité et l'esprit de votre service, l'efficacité d'une procédure individualisée et un humanisme qui font si cruellement défaut à notre vieux continent. Une analyse de la situation, peut être une enquête succincte et tout simplement le contact téléphonique, ont résolu ce que des années de littérature filandreuse ou comptes d'apothicaire n'avaient su traiter. J'estime les décisions de votre service de médiation simplement justes et équitables tant pour l'entreprise EDF que pour moi-même.

Je voulais vous remercier de votre décision et vous faire part de ma satisfaction qui restaure complètement ma confiance en EDF. Et je saurai rester fidèle à EDF qui m'a toujours donné un excellent service depuis très longtemps.

Je viens de recevoir votre courrier très détaillé qui me montre qu'enfin, mon dossier a été lu et mon mécontentement justifié. Nullement procédurière ni malhonnête, j'étais indignée par ce dialogue de sourds à multiples épisodes et plus encore, de menaces d'un cabinet de recouvrement comme si j'étais un escroc. Néanmoins, dans un esprit d'apaisement et de règlement à l'amiable, je me rends à votre décision et considère que le geste consenti prend en compte au moins symboliquement le préjudice subi.

Je tenais à vous remercier d'avoir répondu favorablement à ma requête après plus de trois ans de ce que j'appellerai un combat acharné. J'ai encore du mal à comprendre, même si je m'en félicite, qu'il ait fallu que je fasse appel à votre médiation alors que la question aurait dû être tranchée en quelques échanges. Je me suis heurté à la fois de la part d'ERDF et d'EDF, à un véritable mur qui m'a replongé dans les années où nous n'étions pas encore des clients mais des usagers. Encore merci d'avoir mis fin à trois ans de relances et menaces de coupure injustifiées.



LES THÈMES DES LITIGES

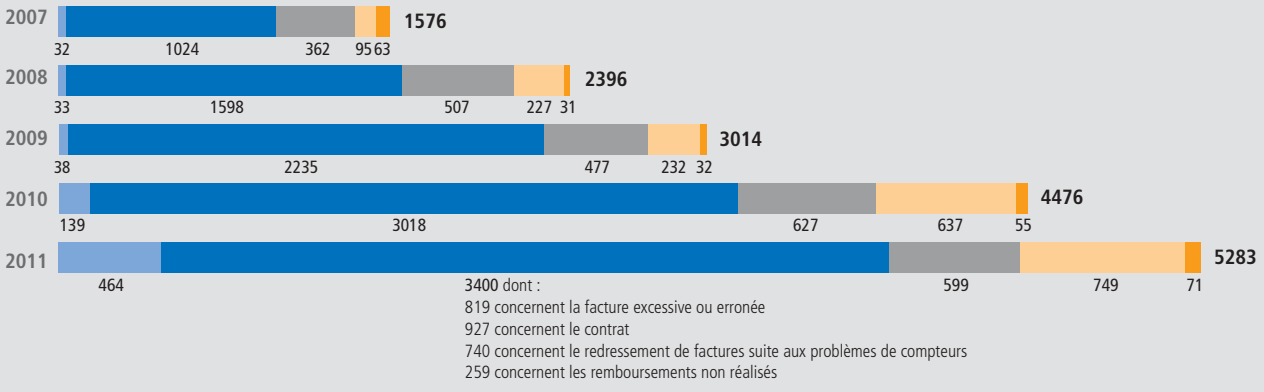
La nature des litiges soumis au Médiateur présente toujours une grande diversité. Des thèmes prédominants et récurrents peuvent cependant être dégagés.

Il apparaît que même s'ils ne constituent pas une origine de litige à part entière, les délais des réponses apportées aux réclamations restent signalés par une majorité de demandeurs. Ceux-ci déplorent également la multiplicité des interlocuteurs auxquels ils ont à faire et la nécessité d'exposer l'ensemble de leur situation à de multiples reprises. À cela peuvent en plus s'ajouter des difficultés d'accès téléphonique. Pour autant, ces signalements sont en régression par rapport à l'année 2010.

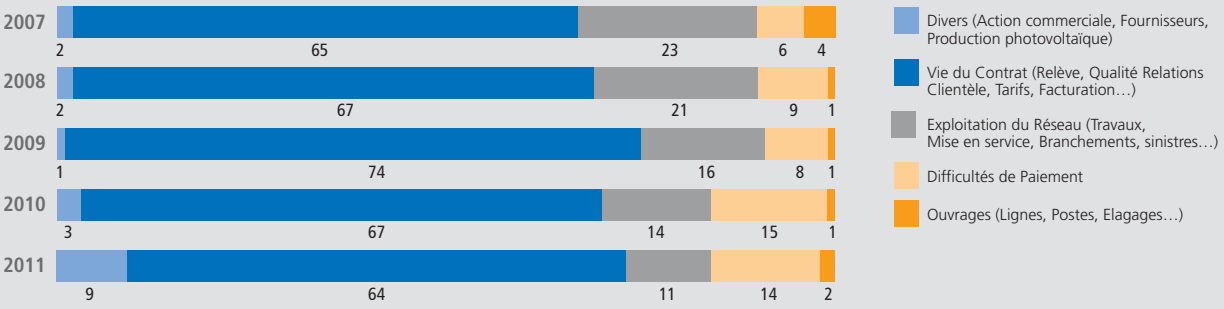
Les litiges entre les producteurs d'électricité photovoltaïque et EDF – Agence Obligation d'Achat Solaire.

L'année 2011 est incontestablement marquée par un envol des sollicitations du Médiateur par les producteurs d'électricité photovoltaïque. Cette croissance s'inscrit dans un contexte réglementaire évolutif et une structure tarifaire de plus en plus sophistiquée, conséquence des différents arrêtés fixant notamment les tarifs d'achat par EDF de l'électricité produite. Ces éléments se conjuguent avec le fort accroissement des volumes de contrats et de factures à traiter. Sur la seule période de 2010 à 2011, le nombre de contrats signés et le nombre de factures traitées ont été multipliés par trois.

RÉPARTITION DES DEMANDES REÇUES EN NOMBRE



RÉPARTITION DES DEMANDES REÇUES EN %



Les litiges opposant les producteurs d'électricité par panneaux photovoltaïques au Groupe EDF, et pour lesquels le Médiateur a été saisi en 2011, portent essentiellement sur deux volets.

Le premier concerne l'élaboration du contrat et le prix. En effet, le raccordement de l'installation de production fait l'objet d'un devis émis par ERDF et le tarif d'achat de l'électricité produite, est réglementairement déterminé par la date à laquelle ce devis accepté par le producteur ainsi que le chèque correspondant, sont parvenus à ERDF. Les litiges les plus fréquents découlent d'un envoi du devis quelques jours avant la date à compter de laquelle les conditions de prix ont évolué et une réception par ERDF après cette date, ou bien d'envois ne contenant pas de chèque d'acompte. Dans certains cas encore, il s'agit d'un envoi tardif par l'installateur d'un dossier pourtant complété dans les temps par le producteur.

Les saisines reçues en 2011 se situent pour la plupart dans un contexte de moratoire, c'est-à-dire de la modification tarifaire intervenue le 14 Janvier 2010.



Le second volet concerne la mise en œuvre du contrat entre l'Agence Obligation d'Achat Solaire d'EDF et les producteurs. Les producteurs qui ont saisi le Médiateur en 2011 souhaitaient obtenir le paiement de leur production d'électricité à l'échéance prévue. Celui-ci n'avait en effet pas été réalisé :

- Soit parce que le contrat d'achat n'a pas été adressé au producteur avant la date anniversaire de la mise en service de son installation, c'est-à-dire l'échéance à laquelle la première facture annuelle de revente d'électricité est à transmettre à EDF.
- Soit parce que la facture annuelle n'a pas été réglée au producteur dans le délai contractuel d'un mois.

C'est dans le cadre de ces litiges qu'est signalée une mauvaise accessibilité de l'Agence Obligation d'Achat Solaire, ce qui ne facilite pas la résolution des difficultés rencontrées.

5% des dossiers reçus à la médiation sur ce thème ont été déclarés recevables et ont fait l'objet d'une recommandation du Médiateur. Dans la moitié des cas, le litige portait sur la problématique du tarif d'achat de l'électricité produite.

70% des dossiers non recevables en médiation et réorientés vers les entités concernées portent sur la relation contractuelle entre l'Agence Obligation d'Achat Solaire d'EDF et le producteur. Parmi ceux-ci, une première moitié porte sur l'élaboration du contrat, une seconde porte sur le paiement de la facture annuelle. Le premier semestre de l'année 2011 a été particulièrement marqué par la problématique du contrat alors que le second semestre l'était par celle du paiement.



Les litiges entre les clients et EDF.

Certains thèmes de litiges connaissent une diminution en 2011. Il s'agit de litiges portant sur les travaux de branchement et de raccordement, ainsi que sur les interventions et dépannages pratiqués par ERDF (- 30% entre 2011 et 2010). Les litiges relatifs aux rendez-vous pour intervention et dépannage connaissent pour leur part une baisse de 57%.

On constate également une baisse de 19% des litiges relevant d'une coupure "abusive" ou réalisée par erreur.

De même, les litiges portant sur les mouvements tarifaires intervenus en 2009 et 2010 connaissent une baisse de 29%.

En revanche, les dossiers traités par le Médiateur relèvent de plusieurs thématiques connaissant une croissance significative.

La dynamique déjà observée en 2010 sur les litiges portant sur la vie du contrat se confirme : + 48% de dossiers recevables sur ce sujet et qui relèvent de **problèmes rencontrés soit à la souscription, soit à la résiliation du contrat**. Les clients déplorent notamment :

- la non prise en compte de leur demande de résiliation,
- la poursuite de prélèvements alors qu'ils ont demandé la résiliation de leur contrat,
- une incohérence entre les index qu'ils ont transmis et ceux figurant sur leur facture de souscription ou leur facture de résiliation,
- le contenu des réponses à leurs réclamations argumentées.

Les litiges portant sur des **contestations d'index** ont augmenté de 28%. Les clients signalent notamment les difficultés rencontrées dans le fonctionnement du service Relevé Confiance.

Cette même croissance est constatée sur les litiges relatifs aux **régularisations effectuées suite à un dysfonctionnement du compteur**. Ceux-ci représentent plus de 20% des litiges instruits en Médiation.

Les litiges portant sur les **remboursements de sommes dues par EDF** sont encore nombreux.

Par ailleurs, l'augmentation des litiges sur les **moyens et modalités de paiement** (+50%) reflète un contexte économique tendu, et les difficultés financières rencontrées par une population vulnérable de plus en plus large : des demandes d'échéanciers de paiement, ou des modifications de modalités de paiement (arrêt des mensualisations ou suppression des prélèvements automatiques) en sont symptomatiques.

Les sollicitations du Médiateur sur des **contrats de fourniture de gaz naturel** ont connu une croissance de 36% entre 2010 et 2011 ; le nombre de dossiers recevables étant quant à lui multiplié par deux, même si le nombre de saisines reste faible en valeur absolue (16 dossiers en 2011).





Le Médiateur constate aussi une croissance des litiges relevant spécifiquement du domaine d'ERDF.

Le nombre de saisines sur ce sujet a augmenté de 84% entre 2010 et 2011. Elles concernent l'impact de la qualité de fourniture sur les installations intérieures des clients, devenues toujours plus sensibles. Les clients réclament de plus en plus un dédommagement pour les dégâts matériels subis suite à des incidents d'exploitation ou suite à des suspensions de fourniture programmées pour travaux sur le réseau, quand les dates ou les délais d'intervention ne sont pas conformes à ce qui avait été annoncé.

Les litiges entre les clients et la Direction des Systèmes Énergétiques Insulaires d'EDF.

Dans les Territoires insulaires, EDF est représentée par la Direction des Systèmes Énergétiques Insulaires, qui y assure la gestion des relations avec plus d'un million de clients, répartis en Corse, sur l'Archipel de Guadeloupe, en Guyane, en Martinique, sur l'île de La Réunion et Saint-Pierre-et-Miquelon. Les sollicitations du Médiateur émanant de ces clients ont connu une croissance de 44% entre 2010 et 2011. Pour autant, le nombre de dossiers recevables et traités par le Médiateur reste stable et modeste.

Les litiges entre les PME fournisseurs du Groupe et EDF.

À partir de 2011, le Médiateur du Groupe EDF a été sollicité pour le règlement de litiges entre des fournisseurs et des entités donneuses d'ordre du Groupe, ainsi que par des producteurs d'électricité indépendants. Les interventions du Médiateur s'inscrivent dans la volonté de la Direction que les fournisseurs puissent faire appel à la médiation, en cohérence avec la charte des bonnes pratiques proposée par le Médiateur des Relations Inter-Entreprises et de la Sous-Traitance.

Les différends pour lesquels le Médiateur a été saisi en 2011 concernent des PME fournisseurs d'unités de production d'EDF qui rencontrent des difficultés dans l'exécution de leur contrat. Les enjeux de ces litiges représentent rapidement plusieurs dizaines de milliers d'euros.

Pour chacune des saisines recevables, le Médiateur du Groupe EDF a écouté chacune des parties pour instruire l'objet du litige en profondeur et analyser les voies de résolution possibles. Les recommandations formulées au terme de ces instructions par le Médiateur en 2011, ont été acceptées et mises en œuvre dans 100% des cas, tant par les unités que par le requérant. En outre, elles ont fait l'objet d'une satisfaction explicitement formulée par chacune des parties.
Par ses interventions, le Médiateur a contribué à retisser le lien entre les fournisseurs et les entités, et permettre ainsi la poursuite de relations commerciales au-delà des litiges résolus.

Compte-tenu du nombre restreint de dossiers traités en 2011 et de leur diversité, le Médiateur ne dispose pas d'une représentation statistique des litiges lui permettant d'émettre des recommandations d'amélioration sur ce sujet.



LE RÈGLEMENT DES LITIGES



À titre d'illustration, sont présentés ici quelques exemples de litiges traités par le Médiateur.

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

>> Un dysfonctionnement de comptage dans une entreprise

En Mars 2010, la Société M. se manifeste auprès de la Division Entreprises au sujet des consommations d'électricité facturées depuis le changement du compteur survenu en Mai 2007. Elle constate que les consommations moyennes journalières relevées avec le nouveau compteur sont plus de deux fois inférieures à celles enregistrées auparavant. La Société M. considère alors qu'elle a été surfacturée au cours des années antérieures au changement de compteur et demande à ce que l'ensemble des factures émises avant le changement de compteur soit revu significativement à la baisse.
Un contrôle visuel des installations est alors effectué en Juillet 2010 et contrairement à toute attente, ce n'est pas une facture créditrice en faveur de la Société M. qui lui est adressée mais une facture rectificative débitrice. La Société M. conteste cette facture à plusieurs reprises et considère n'être en rien responsable de la situation. Elle saisit alors le Médiateur car elle n'accepte pas les réponses apportées au préalable.

Le Médiateur observe que le contrôle visuel des installations de la Société M. effectué en Mai 2010 a mis en évidence une erreur de programmation du compteur. Le réglage des transformateurs de courant étant erroné, la consommation de la Société M. est en réalité 2,5 fois supérieure à celle enregistrée depuis le changement du compteur.
Cette anomalie s'apparentant à un dysfonctionnement de comptage, le Médiateur confirme le volume de kWh pris en compte pour la facture rectificative adressée à la Société M. Pour autant, le Médiateur considère que cette anomalie de comptage aurait dû être détectée plus précocement et que cette situation a porté préjudice à la Société M. pour ce qui concerne la maîtrise de la demande en électricité.
Aussi, le Médiateur recommande à la Division Entreprises d'EDF de diminuer de 20% le volume corrigé initialement et d'accorder des facilités de paiement à la Société M.

>> Des dégâts matériels suite à une interruption de fourniture

En Janvier 2011, Monsieur D. saisit le Médiateur d'EDF au sujet des dégâts provoqués sur son ordinateur par deux interruptions de fourniture survenues le 23 Juillet 2010. Il demande réparation du préjudice subi pour un montant correspondant aux réparations effectuées et pour lesquelles il fournit les factures justificatives.

Le Médiateur confirme à Monsieur D. que les automatismes de protection du réseau desservant son domicile ont effectivement fonctionné le 23 Juillet 2010 et que ces manœuvres ont entraîné des cycles de ré-enclenchement automatique du départ Haute Tension concerné. Le Médiateur précise également à Monsieur D. que ces manœuvres sont courantes et liées à l'exploitation du réseau en "régime normal". Dans ce type de situation, la responsabilité du Distributeur ne pouvant être engagée, le Médiateur confirme les réponses précédemment apportées à Monsieur D. et ne donne pas suite à sa demande d'indemnisation visant à couvrir les frais engagés pour la réparation de son ordinateur.



>> Un litige sur un contrat gaz : des index contestés

Madame Y. a souscrit en Mars 2008 un contrat de fourniture de gaz naturel auprès d'EDF. Au cours de l'année 2011, Madame Y. a reçu sept factures rectificatives au terme desquelles un solde important lui est réclamé. Madame Y. s'interroge sur la bonne facturation de son contrat et fait part de ses doutes aux services commerciaux d'EDF. Ceux-ci confirment ces factures mais les éléments apportés par EDF ne convainquent pas Madame Y. Elle décide de saisir le Médiateur afin qu'il se prononce sur cette facturation.

Le Médiateur interroge GrDF, gestionnaire du réseau de distribution du gaz et constate que l'index pris en compte à l'ouverture du contrat était erroné, qu'il a été corrigé par GrDF quelques jours plus tard, et qu'EDF ne l'a pas pris en compte. En outre, les factures de Madame Y. ont été établies par EDF sur la base d'index estimés jusqu'en Novembre 2010 alors que des index relevés semestriellement par GrDF depuis l'ouverture du contrat étaient disponibles. Le Médiateur constate également que les rectifications successives réalisées au cours du premier semestre 2011 ont rétabli la juste facturation des volumes de gaz naturel consommés par Madame Y. et que la facturation de son contrat est désormais rentrée dans l'ordre. Le Médiateur confirme donc à Madame Y. ce retour à la normale et les montants restant dus. Il estime toutefois que la facturation de cette fourniture de gaz n'a pas été satisfaisante pendant trois ans et qu'elle ne permettait pas à Madame Y. de disposer d'une visibiltié sur la valeur des consommations qu'elle réalisait. Le Médiateur recommande en conséquence à EDF d'accorder à ce titre un montant forfaitaire à la cliente ainsi qu'un plan d'apurement du solde restant dû.



>> Une qualité de tension insuffisante

Monsieur B. signale à EDF en 2008 qu'il ne dispose pas d'un niveau de tension satisfaisant et que cela perturbe sa vie quotidienne. ERDF a réalisé des mesures au domicile de Monsieur B. au début de l'année 2009, lesquelles ont confirmé un niveau insatisfaisant de tension livrée. Pour résoudre ce problème, il est nécessaire de renforcer le réseau public de distribution qui alimente Monsieur B. et ERDF l'informe que ces travaux sont programmés pour la fin de l'année 2009. Monsieur B. ne constatant aucune amélioration début 2011, s'adresse au Médiateur pour lui demander d'intervenir afin d'obtenir une qualité de fourniture satisfaisante.

Le Médiateur constate que le réseau auquel est raccordé le domicile de Monsieur B., appartient au Syndicat Départemental d'Electrification Rurale. Dans ce type de configuration, ERDF exploite le réseau public de distribution mais ne peut décider ni réaliser les travaux d'amélioration. En revanche, ERDF a pour mission d'alerter le Syndicat des investissements nécessaires pour garantir un niveau satisfaisant de la qualité de la fourniture délivrée aux utilisateurs qui y sont raccordés.
Le Médiateur observe qu'ERDF a demandé ce renforcement du réseau alimentant Monsieur B. en Février 2009, c'est-à-dire dès qu'il a constaté un niveau de tension insatisfaisant. Les travaux initialement prévus fin 2009, ont été finalement réalisés au Printemps 2011 par le Syndicat. Le Médiateur estime donc qu'ERDF a rempli ses obligations et confirme les réponses précédemment apportées à Monsieur B.

>> Un remboursement non réalisé dans le cadre d'une résiliation

Dans le cadre de son déménagement, Mademoiselle B. résilie son contrat de fourniture d'électricité en Août 2009 et souscrit un contrat pour son nouveau logement. En Septembre 2009, elle reçoit une facture de résiliation établie sur la base d'un index réel avec un montant créditeur, facture précisant que ce montant serait remboursé sous un mois.
En Septembre 2011, soit deux ans plus tard, Mademoiselle B. s'adresse au Médiateur car elle n'a toujours pas reçu le montant restant dû par EDF et ce, malgré ses nombreuses relances.

Le Médiateur constate que la somme due qui aurait dû être remboursée sous un mois n'a pas été créditée à Mademoiselle B. mais qu'un chèque de ce montant a été adressé à un citoyen portant un patronyme très voisin de celui de Mademoiselle B. et résidant dans une commune voisine.
Le Médiateur en déduit que le remboursement du montant dû ne pouvait pas parvenir à Mademoiselle B. compte tenu des erreurs commises. De plus, il considère que le délai pris pour le règlement de ce litige n'est pas acceptable. Aussi, il recommande à EDF de rembourser sans délai Mademoiselle B. en majorant la somme due d'un montant forfaitaire.



>> Une Proposition Technique et Financière non retournée dans les temps

Au cours de l'année 2009, Monsieur B. a fait réaliser à son domicile une installation de production d'électricité par panneaux photovoltaïques et celle-ci a été mise en service en Mars 2010.
Lorsque Monsieur B. reçoit son contrat de rachat par EDF de l'électricité produite, il constate que les conditions de prix sont moins avantageuses que celles dont il pense pouvoir bénéficier. Il conteste ce niveau de prix auprès de l'Agence Obligation d'Achat Solaire d'EDF en précisant qu'il a accepté et retourné dès le 15 Novembre 2009 la proposition de raccordement qu'ERDF lui avait adressée. Cette date étant antérieure à celle du 11 Janvier 2010 fixée par les Pouvoirs Publics, il est donc éligible au prix en vigueur avant le changement de règlementation. EDF lui ayant confirmé le prix du contrat qui lui a été adressé, Monsieur B. demande au Médiateur d'intervenir pour qu'il puisse bénéficier du prix plus avantageux.

Après investigation, le Médiateur constate que la demande de raccordement a bien été complétée par Monsieur B. le 15 Novembre 2009. Pour autant, elle n'a été transmise à ERDF que le 17 Février 2010 par l'installateur qui a réalisé son installation.
Le Médiateur conclut que la demande de raccordement n'étant pas parvenue avant la date limite du 11 Janvier 2010, le prix figurant au contrat d'achat de Monsieur B. est conforme aux dispositions réglementaires et qu'il n'est pas possible de le reconsidérer.

>> Des problèmes d'index lors des changements de contrat

Monsieur D. est surpris de recevoir une facture importante correspondant à son contrat de fourniture pour quatre mois seulement dans l'appartement dont il est propriétaire. Il n'a mis le contrat à son nom que le temps de faire quelques travaux, jusqu'au 1er Février 2011, puis l'appartement a été loué à partir du 15 Février suivant. Il a transmis ses index au 1er Février, juste avant l'entrée dans les lieux des nouveaux locataires, mais ceux-ci n'ont demandé la mise en service de leur contrat que le 12 Avril 2011, alors qu'ils étaient déjà dans les lieux.
Monsieur D. le propriétaire avait négligé d'inscrire les index relevés au compteur lors de l'état des lieux d'entrée du locataire qui a profité du maintien du courant pour s'installer en oubliant de souscrire un contrat tout de suite.
Le locataire en question n'a d'ailleurs ouvert ce contrat que lorsqu'un technicien EDF s'est présenté pour couper la fourniture d'un logement qu'il pensait inhabité. La consommation du locataire entre le 15 février et le 12 avril suivant a donc été à tort attribuée à Monsieur D.

Le Médiateur recommande à EDF de considérer que la consommation intervenue entre le 1er Février et l'ouverture du contrat suivant n'était pas imputable à Monsieur D. mais met en garde ce dernier contre sa négligence pour l'avenir.



>> Les caractéristiques du contrat non transférées lors du passage dans le nouvel outil de gestion du Fournisseur

En Mars 2011, Madame B. s'adresse au Médiateur car elle constate que les index relevés par ses soins et transmis à EDF, dans le cadre du Service Relevé Confiance qu'elle a souscrit en Mai 2009 pour le contrat de fourniture de sa résidence secondaire, ne sont pas pris en compte et que ses factures de Juillet et Décembre 2010 sont établies sur des index estimés. Madame B. considère que ses consommations sont surévaluées et elle conteste le bien-fondé de la facturation.

Le Médiateur constate que les factures de Juillet et Décembre 2010 sont établies sur des index estimés et que le numéro de client a changé. Le Médiateur se fait confirmer que le contrat de fourniture de Madame B. a été transféré dans le nouvel outil de gestion et de facturation d'EDF, et est informé que le Relevé Confiance auquel Madame B. a souscrit n'a pas été réintroduit lors de ce transfert effectué en Mai 2010. Ainsi, les index transmis par Madame B. n'ont pu être pris en compte, d'où l'édition de factures sur index estimés.
Considérant que cette anomalie de fonctionnement a porté préjudice à Madame B., le Médiateur recommande à EDF d'accorder un montant forfaitaire à Madame B.

>> Un litige concernant un professionnel

Madame N. a reçu en Septembre 2010 une facture d'un montant de près de 4 000 euros pour le restaurant qu'elle exploite. Elle conteste cette facture car elle fait suite à des erreurs d'index commises lors de la relève de son compteur sur plus de dix-huit mois.

Le Médiateur constate que les consommations qui découlent des index relevés entre les mois de Juillet 2008 et de Janvier 2010 représentent moins de 10% de la consommation réalisée au cours de chacune des années précédentes, tandis que l'index relevé en Juillet 2010 conduit à une consommation pour six mois équivalente à celle d'une année et demie.
Le compteur du restaurant a fait l'objet d'une vérification par ERDF fin 2010 et aucune anomalie n'a été détectée.
Le Médiateur conclut que le volume globalement facturé entre Juillet 2008 et Juillet 2010 est correct mais que trois erreurs d'index successives ont eu pour conséquence de reporter une grande part des volumes consommés entre Juillet 2008 et Janvier 2010 sur la facture de Septembre 2010.
Le Médiateur confirme donc le bien fondé des volumes rattrapés par la facture de Septembre 2010 mais estime que ces erreurs de relève auraient dû être détectées plus tôt et recommande à ce titre qu'un montant forfaitaire soit accordé à Madame N.



>> Une demande d'échéancier de paiement non entendue

Monsieur S. a déposé un dossier de surendettement auprès de la Banque de France en Février 2011. Le montant de la créance déclarée par la Banque de France auprès d'EDF a été établi et Monsieur S. a dû mettre fin aux prélèvements automatiques sur son compte bancaire. Dès lors, il ne pouvait plus non plus régler de sommes importantes en attendant la mise en place du plan de remboursement. C'est pourquoi, à réception de sa facture du mois de Mars, d'un montant de 780 euros, Monsieur S. a immédiatement alerté EDF sur sa situation. À cette occasion, il lui a été proposé de procéder à un premier règlement de 100 Euros et un échéancier adapté lui a été promis.
Monsieur S. saisit le Médiateur car au lieu de recevoir cet échéancier, il reçoit de multiples relances et des menaces de coupure et ne sait plus comment faire alors qu'il s'efforce de respecter scrupuleusement le plan conventionnel mis en place par la Banque de France.

Le Médiateur constate que les lettres de relance portent sur une somme comprenant le montant de la créance déclarée dans le cadre du dossier de surendettement. D'autre part, les montants signalés dans ces lettres de relance sont contradictoires avec les informations apportées soit par téléphone, soit par courrier en réponse aux réclamations de Monsieur S, lesquels courriers de réponse lui parviennent dans un délai largement supérieur à trente jours. Le Médiateur considère que la situation de Monsieur S. n'a pas été prise en compte de manière satisfaisante et en conséquence, recommande à EDF d'octroyer à Monsieur S. un montant forfaire en compensation des désagréments subis ainsi qu'un échéancier de paiement adapté à ses possibilités.

>> Les conséquences d'un dysfonctionnement de compteur

Monsieur C. a attiré l'attention des services d'EDF après avoir reçu une facture annuelle créditrice d'un montant élevé et inhabituel au mois de Juillet 2010. Le distributeur, se rendant sur place, constate un dysfonctionnement du compteur qui n'enregistrait que très partiellement la consommation. Il procède alors à son remplacement. Quelques jours plus tard, Monsieur C. reçoit une facture rectificative d'un montant débiteur, qui a été calculée selon l'historique des consommations antérieures à la période de dysfonctionnement du compteur. Monsieur C. estime que c'est une somme importante à payer d'autant qu'après la facture créditrice, ses mensualités de paiement avaient été réajustées à la baisse pour tenir compte de la modification des consommations. Cette somme s'ajoute donc à une facture de régularisation annuelle importante à laquelle il ne s'attendait pas. Il estime que ses revenus ne lui permettent pas de faire face à des paiements aussi importants en une seule fois.

Le Médiateur observe qu'EDF a mis du temps à tirer les conséquences de la facture anormale de Juillet 2010 et que le client n'a pas pu gérer son budget d'électricité de manière satisfaisante. Il recommande l'octroi d'un montant forfaitaire substantiel et des délais de paiement adaptés aux revenus de Monsieur C.



LA VOIX DU CLIENT

Le Médiateur a fait réaliser une étude linguistique et sémantique sur la base d'une large majorité des saisines reçues en 2011. Cette étude a permis de dégager l'évolution des comportements des clients tant vis-à-vis de leur consommation d'énergie que vis-à-vis de l'entreprise.



Globalement, un fait sociétal se dégage : les demandes du réclamant d'aujourd'hui constituent l'exigence standard qu'il s'agira de délivrer à l'ensemble des clients dans deux ans.

Premier constat : **le consommateur devient "hyper vigilant" sur sa consommation et sur sa facturation d'énergie** : il veut comprendre sa consommation, voir ses actions de maîtrise de l'énergie suivies d'effets. Il a besoin d'explications claires et détaillées sur les éléments qui composent sa facture, il souhaite objectiver ce qu'il consomme et paie à travers des historiques de sa propre consommation mais aussi à travers des comparaisons avec ses proches.

Si l'engagement de l'entreprise vis-à-vis de ses clients n'est pas mis en doute, en revanche, le niveau d'exigence déjà élevé s'accroît encore. À cet égard, le client attend toujours plus de réactivité à ses demandes.
Il réfute toute forme de communication abrupte (menace de coupure), standardisée et superficielle (réponses toutes faites). Il manifeste aussi son refus de se voir imposer des décisions par l'entreprise.
Enfin, se sentant impuissant et perdu face à une organisation complexe et une multiplicité d'interlocuteurs, le consommateur réclame une simplification des procédures et du parcours à mener pour se faire entendre. À cet égard, il souligne que la Médiation incarne un contact accessible et identifié.

L'entreprise doit faire preuve de plus en plus d'exemplarité sur tous ces points et prendre les mesures nécessaires à la satisfaction de ces nouveaux besoins.



QUELQUES VERBATIMS

D'après ce que je comprends, EDF me doit le remboursement de la surestimation de consommation (999 kWh en Heures Creuses et 1403 kWh en Heures Pleines) : je souhaite recevoir un récapitulatif clair.

Certes, vous considérerez peut-être que la somme concernée est dérisoire, mais combien sommes-nous dans ce cas ? Pourquoi ces clients sont-ils obligés d'accepter sans explication toutes les décisions de ces organismes ?

D'un côté, un autre service EDF (celui des paiements) m'indispose de façon mensuelle avec son courrier inutile depuis octobre "bla, bla - prélèvement rejeté au motif : pas d'ordre à payer, vous nous devez tant…", et de l'autre, l'utilisateur "perdu", obligé de suspendre les prélèvements automatiques, faire des recommandés en rafale, et n'obtenant aucune réponse puisque pas d'interlocuteurs de l'autre côté.

C'est pourquoi je vous remercie, à défaut de pouvoir traiter mon dossier dans l'immédiat, de faire en sorte que les services concernés gèrent ce différent directement avec moi de préférence par l'intermédiaire d'un unique être humain doué de parole et ayant connaissance du dossier.



Je compte sur vous, monsieur le médiateur, pour lutter contre ces plateformes d'accueil qui ne sont pas si accueillantes que cela, contre les lettres stéréotypées utilisées sans discernement.

Patient mais tenace, je n'abandonnerai pas pour obtenir des explications que je suis en droit d'exiger.

Mon dossier devait être examiné par le service consommateurs. J'ai maintes fois téléphoné à EDF. Je n'ai pas reçu de réponses sauf pour me couper le courant.

Nous venons de recevoir une lettre dont l'objet est Rappel sur facture impayée avec menace de sanctions. Il faut dire que nous tenons très bien nos engagements ainsi que nos comptes. Alors il est anormal de nous faire un rappel ou demain des excuses. On nous réclame 11 euros que nous devions payer avant le 4 Juillet 2011. On a reçu cette facture le 28 Juin et nous l'avons acquittée le lendemain soit le 29 Juin. Il faut dire à la personne responsable qu'avant d'envoyer des rappels elle regarde bien son fichier.

Si les conseillers EDF au service Relations Clientèle étaient plus logiques dans leurs explications et dans leurs raisonnements, l'intervention du Médiateur EDF pourrait être évitée. Cette façon de nous prendre systématiquement pour des mauvais payeurs parce que l'on revendique une facture n'est pas acceptable.

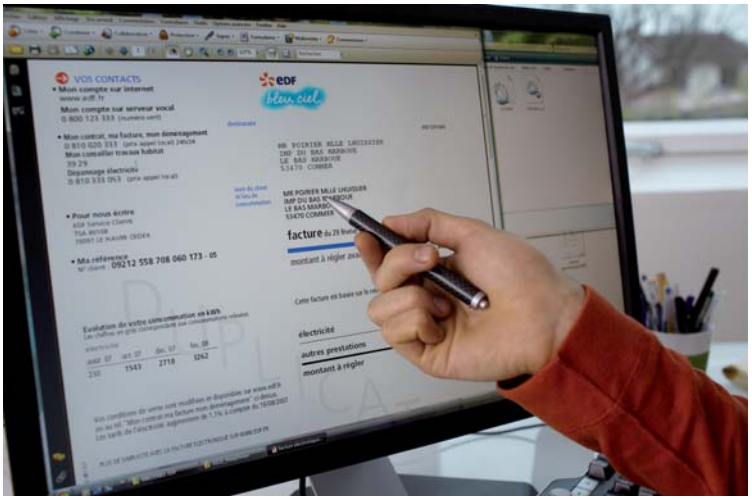
Plus de deux mois se sont écoulés sans que j'aie été honoré de la moindre réponse. Mais rassurez-vous, les lettres de relance de paiement ou de refus de délai, elles, partent avec une régularité d'horloge.

Les problèmes que je rencontre face aux dysfonctionnements de l'Agence Obligation d'Achat Solaire me conduisent à faire appel à vous. Plusieurs dizaines d'appels téléphoniques qui n'aboutissent pas et payés au prix fort à cause du numéro surtaxé, plusieurs messages sur le site internet et des lettres recommandées avec AR sont toujours sans réponse. Alors que mon installation photovoltaïque est raccordée depuis Avril 2010, je reçois seulement en Mai 2011 un contrat d'achat mais qui ne correspond pas à la réalité de mon installation.

LES RECOMMANDATIONS DU MÉD

Au travers des saisines reçues, le Médiateur a détecté des dysfonctionnements de certains processus au sein des différentes entités du Groupe (Direction Commerce, ERDF, Agence Obligation d'Achat Solaire). Certains d'entre eux sont nouveaux et prennent une ampleur suffisamment significative pour faire l'objet d'une recommandation d'amélioration. D'autres ont déjà été signalés en 2010 voire en 2009 mais leur récurrence et le nombre encore important de litiges soumis à la médiation du Groupe EDF, amènent le Médiateur à alerter de nouveau l'entreprise sur ces points. Et ce, même si des actions correctrices ont déjà été initiées par les Entités du Groupe.

LES NOUVELLES RECOMMANDATIONS 2011



À propos des relations entre les clients et le Groupe EDF

Recommandation 1 :
Répondre de manière plus approfondie et argumentée aux questions des clients sur leurs factures :
- Soit rectificatives suite à un dysfonctionnement de compteur,
- Soit jugées d'un montant excessif,
- Soit pour les montants estimés mal compris ou inexacts
- Soit sur les résiliations après décès.

Recommandation 2 :
- Revisiter la rédaction des lettres de relance pour non paiement et mieux différencier la première où la menace de coupure doit apparaître en mineur, de la deuxième où cette menace peut devenir plus réelle.
- Réexaminer la pertinence de l'enchaînement de ces courriers lorsque le client a formulé une réclamation qui n'a pas encore reçu de réponse.

Recommandation 3 :
Améliorer l'interface client et les explications apportées à ces derniers pour estimer leurs consommations après un dysfonctionnement de compteur. Ceci implique un travail commun du Distributeur et de la Direction Commerce pour expliquer ensemble les consommations estimées et les montants en euros qui en découlent.

Recommandation 4 :
Régler plus vite les difficultés signalées par les clients au moment du transfert des contrats des clients particuliers dans le nouveau système d'information.
- Double prélèvement sur un mois
- Coupure suite à une adresse mal transcrite.

Recommandation 5 :
Mieux écouter les clients dans leurs demandes d'échéanciers adaptés à leurs possibilités de paiement.

IATEUR

Recommandation 6 :
Adapter les systèmes d'information pour que les index transmis ne soient pas rejetés.

Recommandation 7 :
Améliorer le fonctionnement du relevé confiance et garantir la possibilité de l'utiliser pour les clients n'ayant pas d'accès à internet.



À propos des relations entre les producteurs d'électricité photovoltaïque et le Groupe EDF

Recommandation 1 :
Garantir le respect du délai d'élaboration du contrat des producteurs d'électricité photovoltaïque.

Recommandation 2 :
Effectuer les paiements des factures émises par les producteurs d'électricité photovoltaïque dans les délais contractuels.

Recommandation 3 :
Améliorer l'accueil téléphonique des producteurs d'électricité photovoltaïque et améliorer l'accessibilité des services en charge de leurs réclamations (via téléphone et internet).

LES RECOMMANDATIONS DÉJÀ ÉMISES POUR LESQUELLES LES ACTIONS CORRECTRICES MENÉES EN 2011 DOIVENT SE TRADUIRE PAR UNE BAISSE DES SAISINES SUR LE SUJET EN 2012.

Recommandation 1 :
Fiabiliser et pérenniser la réalisation des remboursements des montants dus par EDF dans les délais annoncés, notamment pour les trop perçus pendant la vie du contrat.

Recommandation 2 :
Généraliser la prise en compte rigoureuse des index transmis par les clients à la résiliation et à la souscription.

Recommandation 3 :
Améliorer le contenu des réponses aux réclamations sur la qualité de fourniture (coupures / surtensions / sous-tensions) et le traitement des demandes de dédommagement qui en résultent.



POINTS À METTRE SOUS SURVEILLANCE :

1. **Les problèmes d'inversion de compteurs.**
2. **La qualité des travaux liés aux ouvrages (élagage, poteaux), les délais pour réaliser ces travaux et les nuisances environnementales causées par les ouvrages (lignes en surplomb, nuisances sonores).**

LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS 2010



Le Médiateur a alerté en 2010 la Direction Commerce, ERDF ainsi que la Direction Obligation d'Achats sur les dysfonctionnements observés et les problèmes rencontrés tant par les clients, que par les usagers du réseau ou les producteurs d'électricité photovoltaïque. En fin d'année 2011, le Médiateur a fait le point avec les entités concernées afin de connaître les suites données aux recommandations et les actions d'améliorations apportées ou en projet.

Recommandation 1 : mener une démarche préventive auprès des clients particuliers et professionnels avant l'envoi d'une facture d'un montant anormalement élevé, et examiner les modalités de paiement avec le client

La Direction Commerce a révisé l'ensemble de ses courriers d'accompagnement des factures émises suite à des dysfonctionnements de comptage ou fraudes. La mise en place de ces nouveaux courriers a été efficace puisqu'elle a fait baisser de manière significative à la Direction Commerce, le nombre d'appels et de réclamations issus de ces factures. Une expérimentation est également en cours pour accompagner ces factures d'un appel téléphonique.

En ce qui concerne les autres factures d'un montant anormalement élevé, un groupe de travail a été initié par la Direction Commerce dans ce domaine. Ses conclusions sont attendues pour 2012.

Il faut néanmoins noter qu'indépendamment de l'accompagnement en amont de ces factures, des actions ont été conduites pour prendre en compte leurs conséquences éventuelles auprès des clients. Ainsi, en cas de contestation d'un client suite à la réception d'une telle facture, les relances sont suspendues le temps d'analyser la situation, évitant ainsi toute suspension de fourniture. Les marges de manœuvre des conseillers ont par ailleurs été élargies afin de leur permettre de trouver, en accord avec le client, des modalités de paiement adaptées à sa situation.

Recommandation 2 : prendre en compte autant que possible les index de résiliation ou de souscription transmis par les clients.

La Direction Commerce a généralisé début 2011 auprès des conseillers la consigne de prise en compte systématique des index relevés par les clients. Un travail étroit avec ERDF a en outre permis d'améliorer significativement la part de ces relevés effectivement pris en compte en cas de mise en service ou de changement de fournisseur (dans plus de 80% des cas).

Dans le cas particulier d'une résiliation pour changement de fournisseur, l'évolution des règles en vigueur a permis que la résiliation prenne effet le jour même de l'appel du client (vs une date d'effet dix jours plus tard auparavant), ce qui permet d'établir la facture de résiliation sur la base du relevé transmis.

De son côté, ERDF a mené une opération de sensibilisation des fournisseurs se traduisant par une progression de la prise en charge des index transmis par les clients. D'autre part, depuis le 23 Juin 2011, le portail internet d'ERDF permet de prendre en compte les index des clients dont le compteur est inaccessible et qui sont absents lors du passage du releveur. Enfin, en cas de réclamation du client, une procédure du marché a été concertée pour pouvoir rectifier la facture du client.

Recommandation 3 : mettre effectivement en place et généraliser les remboursements de trop perçus.

Le processus de remboursement en place à la Direction Commerce a fortement évolué en 2011 au bénéfice du client. Ainsi, les trop perçus sont désormais systématiquement remboursés dès le premier centime en cas de résiliation du contrat. L'automatisation de la chaîne de traitement de tous les remboursements a été renforcée et la priorisation de cette activité permet de garantir un remboursement dans de meilleurs délais même dans les cas nécessitant une analyse manuelle.

Recommandation 4 : continuer à porter attention aux délais de réponse aux réclamations formulées par les clients.

La Direction Commerce a finalisé en 2011 plusieurs actions initiées dès 2010 et visant à améliorer le traitement des réclamations. Ainsi, elle a généralisé la mise en place d'un accusé de réception utilisant différents canaux (SMS, e-mail, message vocal) afin de donner aux clients de la visibilité sur les délais de traitement de leurs réclamations écrites dès réception de ces dernières.

Un accès privilégié aux clients professionnels désirant émettre une réclamation a également été généralisé. Cet accès permet au client d'être orienté vers une équipe spécifiquement formée pour traiter ce type d'appels. Les clients sont alors pris en charge par un conseiller unique jusqu'à résolution du litige. Cette action a

permis d'améliorer le taux de traitement de la réclamation en un seul contact, de diminuer le nombre de réclamations écrites et d'améliorer notablement la satisfaction. Au regard de ces résultats, le même type de démarche sera expérimenté en 2012 sur le marché des particuliers.
Au-delà du délai de traitement, la posture relationnelle adoptée par les conseillers lors de la prise en charge d'une réclamation est par ailleurs fondamentale et là encore, des actions de fond ont été conduites par la Direction Commerce.

Enfin, sur le domaine spécifique des instances d'appel, la Direction de Marché des Particuliers a décidé de regrouper sous un management unique et de renforcer notablement les équipes du Service Consommateurs dans une logique d'amélioration de la qualité et des délais de traitement. Le Médiateur suivra la mise en place et l'efficacité de cette mesure en 2012.
Pour sa part, ERDF a accompli des progrès dans le domaine de l'accueil et du traitement des réclamations. Ceux-ci se traduisent par un taux de 98,5% des réclamations traitées en moins de trente jours.

POINTS À METTRE SOUS SURVEILLANCE :

1 Suivre les délais contractuels d'encaissement des chèques des clients professionnels par EDF.
Alertée par le Médiateur, la Direction Commerce a initié des contrôles internes auprès des différents prestataires intervenant dans la chaîne d'encaissement des règlements. À ce jour, aucun dysfonctionnement majeur n'a pu être identifié et le nombre de réclamations sur ce thème a continué de diminuer sur 2011 après une première baisse en 2010. Néanmoins, les analyses se poursuivront en 2012 et le Médiateur sera particulièrement attentif au résultat de ces contrôles.

2 Réduire les délais d'élaboration des contrats d'achat aux fournisseurs d'électricité produite par le photovoltaïque.
Si de nombreuses réclamations liées au délai de production des contrats d'achat ont encore été enregistrées au premier semestre 2011, le renforcement des équipes en charge de la gestion de ces contrat d'achat d'électricité photovoltaïque et la mise en place de nouveaux outils informatiques ont permis de revenir à une situation normalisée en fin d'année 2011. Les perspectives de développement plus régulières devraient aider au retour à la normale en 2012. Le sujet reste néanmoins sous une haute surveillance des dirigeants de la Direction Obligation d'Achat.

3 Être plus attentif aux situations des clients vulnérables.
Suite à la sensibilisation du Médiateur en 2010, et pour aller au-delà des actions de fond engagées en matière de solidarité, la Direction Commerce a élargi les marges de manœuvre des conseillers clientèle afin de leur permettre de trouver, en accord avec ces clients vulnérables mais ne bénéficiant pas pour autant des dispositifs de solidarité, des modalités de paiement adaptées à leur situation.

4 Surveiller la qualité d'accueil.
Très sensible à la qualité de sa relation client, la Direction Commerce a sur ce point réalisé un effort important de formation en 2011 auprès de l'ensemble de ses conseillers. Ces derniers ont ainsi passé plusieurs jours à travailler spécifiquement sur le développement de l'écoute et la mise en œuvre d'une démarche commerciale adaptée à l'attente des clients. L'effet de ces formations s'est par ailleurs fait sentir dans les retours d'enquêtes réalisées auprès des clients.

5 Mieux écouter les réclamations des clients sur les problèmes de qualité de fourniture qu'ils subissent et sur les conséquences sur certains de leurs équipements.
La prise en compte des réclamations des clients sur ces problèmes de qualité de fourniture fait l'objet d'une attention renforcée d'ERDF dans les régions, dans un objectif de satisfaction accrue des clients. En 2011, ERDF a mis en place une politique d'indemnisation dans le cadre de ses obligations en matière de qualité de fourniture, de continuité d'alimentation sur incidents et sur travaux programmés, et ce en dehors des cas d'exonération.

6 Accélérer les remboursements dus aux clients mensualisés.
Suite à ce point sensible soulevé par le Médiateur, la problématique des clients mensualisés a pu être intégrée à la réflexion de la Direction Commerce sur la chaîne de remboursement. Ainsi, pour les clients mensualisés, une évolution du nouveau système de facturation d'EDF permet désormais de déclencher un remboursement indépendamment de la prochaine facture d'énergie, en particulier quand, comme dans le cas d'un client mensualisé, cette dernière peut intervenir six à neuf mois plus tard.

7 Être attentif au discours des conseillers clientèle.
En sus de la sensibilisation des conseillers à l'écoute qui permet de bien comprendre la problématique du client, la Direction Commerce a de nouveau sensibilisé l'ensemble de ses conseillers à la nécessité de stopper le processus de relance en cas de contestation de facture afin de prendre le temps d'analyser la facture incriminée et de la corriger le cas échéant. De cette manière, on évite d'inquiéter le client avec une lettre de relance injustifiée alors même qu'on lui a conseillé de suspendre son règlement le temps de l'analyse.

LA PRATIQUE DE LA MÉDIATION AU

Créée dès 1999, la Médiation du Groupe EDF adhère aux principes et valeurs développés dans la Charte des Médiateurs de Services au Public. Elle est aussi guidée par un règlement intérieur détaillé, conforme à la Charte des bonnes pratiques élaborée par la Commission de la Médiation de la Consommation.



Jocelyne Canetti a été nommée Médiateur du Groupe EDF par le Président Directeur Général d'EDF en Septembre 2009. Elle est nommée pour trois ans renouvelables et dispose, pour exercer sa mission en toute indépendance, d'une équipe et d'un budget dédiés.

Personnalité à l'autorité reconnue au sein du Groupe ainsi que dans l'environnement externe, Jocelyne Canetti a exercé de nombreuses missions au sein d'EDF depuis 1980, date de son entrée à la Direction Générale au Service des Études Économiques. Elle rejoindra ensuite le Service Clients Grands Comptes et y trouvera le fil conducteur de sa carrière : écouter, comprendre les attentes des clients, et faire en sorte que l'entreprise s'adapte en conséquence et leur apporte les meilleures réponses. À ce titre, elle dirigera la Division Entreprises et pilotera la préparation d'EDF à l'ouverture du marché de l'électricité à la concurrence pour les clients Entreprises et Collectivités Territoriales. Elle lancera également les premières offres vertes et les offres d'efficacité énergétique permettant à l'ensemble des clients du Groupe EDF de maîtriser leurs consommations d'énergie et de réduire leur empreinte carbone.

Jocelyne Canetti est diplômée de l'École Normale Supérieure et agrégée de Mathématiques. Elle a été nommée Chevalier de la Légion d'Honneur en 2009.
Vice-Présidente de la Commission de la Médiation de la Consommation, elle est également membre du Club des Médiateurs de Services au Public.

La Charte des Médiateurs de Services au Public

PRÉAMBULE

Le Club des Médiateurs de Services au Public regroupe des Médiateurs des administrations, entreprises, institutions et collectivités, en charge d'un service au public. Ils pratiquent la médiation institutionnelle pour donner aux litiges dont ils sont saisis par les citoyens, usagers et clients une solution en droit et en équité et pour faire des recommandations d'ordre général en matière d'amélioration des relations avec les publics concernés.

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

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

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

- le respect des personnes, de leurs opinions et de leurs positions,
- la volonté de faciliter la recherche de solutions amiables aux différends,
- l'écoute équilibrée, disponible et attentive des parties : le Médiateur fait de l'écoute un devoir,
- l'impartialité par rapport aux parties et à l'institution auprès de laquelle le Médiateur exerce son activité,
- le respect du principe du contradictoire : le Médiateur veille à ce que les parties aient la possibilité de faire connaître leur point de vue et de prendre connaissance de toutes les positions et de tous les faits avancés par l'autre partie, l'équité : en effet au-delà de la règle de droit applicable, il s'agit de prendre en compte le contexte propre à chaque cas.

SEIN DU GROUPE EDF

- la transparence : le Médiateur a un devoir d'information sur son rôle, le processus suivi et les résultats de son activité. Il l'exerce, notamment au travers de son rapport annuel qu'il rend public, ce rapport comportant également ses recommandations d'ordre général ou voies de progrès,
- la confidentialité : le Médiateur est tenu à la confidentialité pour les données nominatives et les informations obtenues lors de l'instruction du litige. Les exemples cités dans le rapport annuel doivent être présentés sous forme anonyme.

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

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

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

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

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

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

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

DÉFINITION DE LA MÉDIATION INSTITUTIONNELLE

La médiation institutionnelle est un processus structuré par lequel des personnes physiques ou morales tentent avec l'aide du Médiateur, de manière volontaire, de parvenir à un accord amiable avec des administrations, entreprises, institutions ou collectivités, sur la résolution des différends à caractère individuel qui les opposent à celles-ci.



À la lumière des litiges qui lui sont soumis et des dysfonctionnements qu'il constate, le Médiateur institutionnel formule des propositions d'ordre général pour améliorer les relations avec les publics concernés.

LE MÉDIATEUR

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

• Impartial et indépendant

Par son autorité, son expérience, la durée de son mandat et son positionnement dans l'institution ou l'entreprise, le Médiateur apporte aux requérants les plus grandes garanties d'impartialité et d'indépendance. Il s'engage à refuser, suspendre ou interrompre la médiation si les conditions de cette indépendance ne lui paraissaient pas ou plus réunies.

Le Médiateur informe clairement sur son positionnement par rapport aux entités concernées afin que les requérants soient en mesure de le choisir, en toute connaissance, comme tiers dans la recherche du règlement impartial de leur différend.

Le Médiateur s'engage à traiter en permanence toutes les parties d'une manière équitable dans le cadre de la médiation.

• Compétent

Le Médiateur a suivi une formation spécifique à la médiation ou bénéficie d'une expérience approfondie dans ce domaine.

Il dispose d'une expertise des sujets sur lesquels portent les médiations qui lui sont confiées.

Il actualise et perfectionne ses connaissances théoriques et pratiques par une formation continue, notamment dans le cadre du Club.

• Efficace

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



LE PROCESSUS DE MÉDIATION

• Transparence et consentement des requérants
Le Médiateur informe les requérants de manière claire et complète sur les valeurs et principes de la médiation ainsi que sur les modalités pratiques de celle-ci. Le fait de saisir le Médiateur vaut consentement pour que celui-ci mène la médiation selon les modalités ainsi portées formellement à la connaissance des parties.

Il veille à ce que le choix de recourir à sa médiation soit libre et éclairé.

Cette information est largement diffusée, en particulier sur les sites des Médiateurs et du Club des Médiateurs de Services au Public. Elle relève également des institutions auprès desquelles les Médiateurs exercent leurs fonctions.

Le Médiateur informe sur les délais de prescription spécifiques au domaine en cause afin de ne pas risquer de faire perdre aux parties leurs droits d'ester en justice.

• La gratuité
Le recours à la médiation est gratuit pour les requérants.

• La confidentialité
Le Médiateur est tenu à la confidentialité en ce qui concerne toutes les informations découlant de la médiation ou relatives à celle-ci, y compris le fait que la médiation ait lieu ou a eu lieu.

Le Médiateur ne divulgue ni ne transmet à quiconque le contenu des échanges ni aucune information recueillie dans le cadre de la médiation, sauf s'il en a l'obligation légale s'il y a non-respect d'une règle d'ordre public ou s'il a l'accord des parties.

Le Médiateur s'assure, avant le début de la médiation, que les parties ont accepté les contraintes d'une instruction contradictoire ainsi que les obligations de confidentialité qui incombent au Médiateur et aux parties.

• Le déroulement de la médiation
Le Médiateur peut refuser d'instruire une saisine si celle-ci n'est pas recevable au regard de conditions portées à la connaissance du public. Celles-ci portent notamment sur le respect des limites du champ de compétence du Médiateur, sur la nécessité d'avoir effectué des démarches préalables, sur le caractère tardif de la saisine par rapport au fait générateur, ou sur l'existence d'une action en justice. Le requérant est informé de ce refus motivé par la voie la plus rapide.

Lorsque la demande de médiation est recevable, le Médiateur conduit avec diligence la médiation selon les règles auxquelles il est soumis et dans les délais prévus.

La médiation est menée de manière contradictoire.

Si la complexité de l'affaire le rend nécessaire, le Médiateur peut faire appel à un expert qu'il choisit librement.

Les parties doivent fournir au Médiateur tous les éléments d'information lui permettant d'instruire le litige. Dans le cas contraire, après avoir précisé les éléments demandés, et en l'absence de ceux-ci, le Médiateur peut refuser de poursuivre la médiation.

La médiation peut être interrompue à tout moment par les participants, qui en informent alors le Médiateur par écrit, ou par le Médiateur lui-même s'il considère que les conditions de la médiation ne sont plus réunies.

• La fin de la médiation
La médiation se termine lorsque le Médiateur émet un avis ou une recommandation qui constitue le support de l'accord entre les parties au litige, ou s'il constate l'émergence d'une solution amiable sous son autorité.

Le Médiateur accompagne la mise en œuvre de sa recommandation ou l'exécution de l'accord par l'institution ou l'entreprise.

La médiation peut également être clôturée si le Médiateur constate soit un désistement des parties, que le litige ait ou non trouvé sa solution par d'autres voies, soit un désaccord persistant. En tout état de cause, le requérant conserve la possibilité d'engager une action en justice.

Les Membres du Club des Médiateurs de Services au Public

(liste au 31 Décembre 2011)

- Le Défenseur des Droits - Membre d'honneur

- Le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers
- Le Médiateur de la Caisse des Dépôts
- Le Médiateur de l'Eau
- Le Médiateur du Groupe EDF
- Le Médiateur de l'Éducation Nationale et de l'Enseignement Supérieur
- Le Médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurances
- Le Médiateur de France 2
- Le Médiateur des Programmes de France Télévision
- Le Médiateur des rédactions de France 3
- Le Médiateur de GDF SUEZ
- Le Médiateur des Ministères de l'Économie et du Budget
- Le Médiateur de la Mutualité Sociale Agricole
- Le Médiateur National de Pôle Emploi
- Le Médiateur du Groupe La Poste, le Médiateur de la Banque Postale
- Le Médiateur de la RATP
- Le Médiateur de la SNCF
- Le Médiateur de la Ville de Paris

L'équité

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

Aristote

COMMENT SAISIR LE MÉDIATEUR ? MODALITÉS DE SAISINE

Le Médiateur est le dernier recours au sein du Groupe EDF pour régler à l'amiable un litige persistant avec l'entreprise.

Il n'est jamais votre premier interlocuteur. Aussi, avant de contacter le Médiateur, assurez-vous que vous avez bien reçu un courrier du Service National d'une entité, direction ou filiale du Groupe EDF.

Si cette réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez alors passer à l'étape de la médiation :

- **en écrivant à : Médiateur EDF - TSA 50026 - 75804 Paris Cedex 08**
- **par le formulaire internet disponible sur le site www.mediateur.edf.fr**

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

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

www.edf.fr

MARS 2012

Le Groupe EDF est certifié ISO 14 001 Document non contractuel Référence médiathèque : EDF023-2012

Crédit Photos : © Médiathèque EDF / AMIET JODY / BEAUCARDET WILLIAM / BOURDON VINCENT / BUISSON NICOLAS / CONTY BRUNO / CURTET PATRICK / DELPORTE MAGALI / DIAS JEAN-LIONEL / ERANIAN PHILIPPE / GILBERT ALBAN / GUERRINI OLIVIER / JOUZEAU ALBERIC / LE LOET LOIC / MIRROIR NICOLAS / ROBIN PAUL / SASSO CHRISTEL / SHEANDELL PATRICK - © DH-Simon - © MINEFI/SG/ Ph.Rkard