

RAPPORT ANNUEL 2019 DU MÉDIATEUR DU GROUPE EDF

À CHAQUE LITIGE SA SOLUTION

2019 **EN IMAGES**

VOTRE CONFIANCE NOUS OBLIGE

p.3

- 5 QUESTIONS À BÉNÉDICTE GENDRY
- L'ACTUALITÉ EN UN CLIN D'ŒIL

2019 **POUR LES CONSOMMATEURS**

LES DEMANDES DE MÉDIATION EN 2019

- QUELS TYPES DE LITIGES EN 2019 ?
- CE QUI S'EST AMÉLIORÉ EN 2019
- QUELLES RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR POUR 2020 ?

p.8

2019 **POUR LES PROFESSIONNELS**

LES DEMANDES DE MÉDIATION EN 2019

p.29

- QUELS TYPES DE LITIGES EN 2019 ?
- CE QUI S'EST AMÉLIORÉ EN 2019
- QUELLES RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR POUR 2020 ?

2019 **ENTRE NOUS**

CE QUE LE MÉDIATEUR FAIT POUR VOUS

p.38

- MA REQUÊTE & MOI : MODE D'EMPLOI
- COMPRENDRE LA MÉDIATION
- UNE ÉQUIPE À VOTRE ÉCOUTE
- DES VALEURS FORTES

2019 **QUELS DÉFIS POUR L'AVENIR**

QUELS DÉFIS POUR DEMAIN ET APRÈS-DEMAIN ?

p.49

FAQ p.51

Couverture : @EDF - Christel Sasso



© EDF - Capa Pictures - Agnès Janin

2019 **EN IMAGES**

VOTRE CONFIANCE NOUS OBLIGE



2019 **EN IMAGES**

UNE ANNÉE DE MÉDIATION : 5 QUESTIONS À BÉNÉDICTE GENDRY

Médiateur du groupe EDF depuis juin 2019, Bénédicte Gendry partage avec nous le bilan de cette année 2019 au service des clients d'EDF. Une année au cours de laquelle le médiateur a reçu plus de 5 000 demandes et traité les 1500 qui étaient recevables. Comment y répond-il ? Et que recommande-t-il pour les éviter ? Bénédicte Gendry répond à vos questions.

Quel bilan faites-vous de cette année 2019 au service des clients d'EDF ?

Je tiens tout d'abord à remercier les clients d'EDF pour leur confiance.

En effet 5 000 d'entre eux nous ont fait parvenir une demande de médiation en 2019. Cette confiance nous honore et montre à quel point le rôle du Médiateur est utile et reconnu.

Sur les 5 000 demandes que vous nous avez envoyées, nous avons traité les 1500 qui étaient recevables. Dans 80 % des cas, grâce au médiateur du groupe EDF, vous avez trouvé un accord amiable dans un délai moyen de 2 mois. Cela montre l'efficacité de la médiation comme mode de règlement des litiges.

Pour être recevable, je vous rappelle qu'une demande de médiation doit remplir certaines conditions. En effet, avant de nous contacter, vous devez avoir sollicité par écrit le service clients puis le service consommateurs pour traiter votre réclamation et ne pas être satisfait de leur réponse.

Quels ont été les litiges les plus fréquents ?

La moitié des litiges ont porté sur des contestations de consommation et un tiers sur des problèmes de contrat ou des dommages consécutifs à des incidents sur le réseau.

Au total, ces situations ont représenté environ 80 % des demandes de médiation en 2019.

Pour en savoir plus, je vous invite à parcourir mon rapport annuel. Vous y trouverez le détail des différents types de litiges.

2019 **EN IMAGES**

UNE ANNÉE DE MÉDIATION : 5 QUESTIONS À BÉNÉDICTE GENDRY

Comment faites-vous pour résoudre ces litiges ?

Pour répondre à vos demandes, nous commençons par instruire chaque dossier, c'est-à-dire réunir les pièces utiles et contacter chacune des parties pour connaître leur version des faits, et ceci en toute confidentialité.

Ensuite notre rôle est de comprendre puis de rapprocher les différents points de vue pour vous proposer la meilleure solution, en droit et en équité. Et comme chaque cas est unique, notre réponse l'est aussi.

Que faire pour les éviter ?

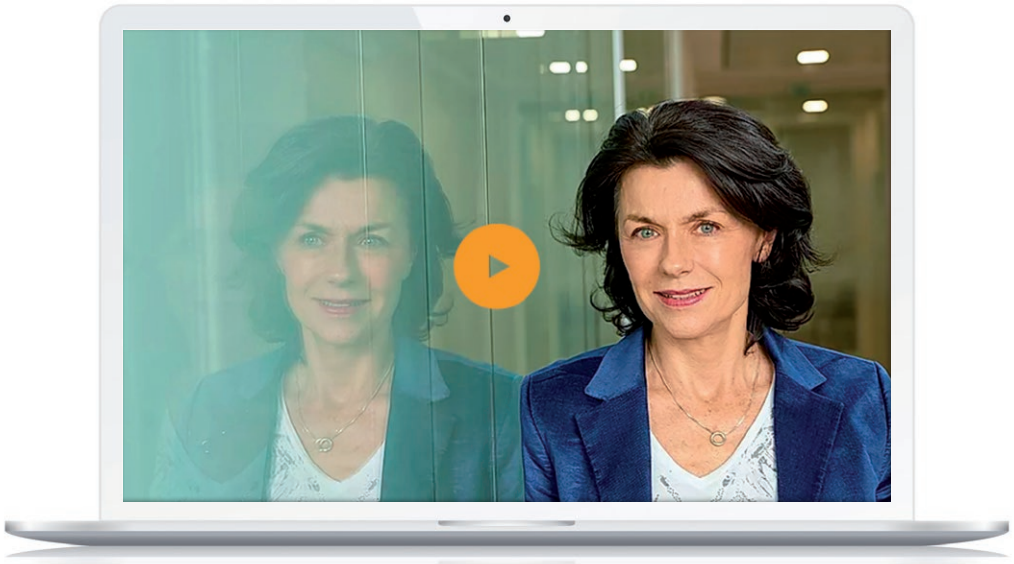
Le rôle du médiateur est aussi d'alerter l'entreprise sur les dysfonctionnements, sources de litiges.

C'est dans ce but que j'émets chaque année des recommandations d'amélioration à l'attention d'EDF et de ses filiales.

Quels objectifs vous êtes-vous fixés pour 2020 ?

Pour répondre toujours mieux à vos attentes, la médiation doit relever quatre défis.

1. Tout d'abord devenir encore plus accessible. C'est-à-dire être plus simple à comprendre et à utiliser. C'est dans ce but que nous allons faire évoluer notre site internet pour le rendre plus convivial.
2. Deuxième défi : être toujours plus efficace, avec des délais de traitement les plus courts possible grâce à de nouveaux outils digitaux.
3. Notre troisième défi sera de réussir à faire baisser le nombre de litiges pour pouvoir consacrer encore plus de temps et d'attention à chacun de vous. Ceci suppose d'amener EDF comme Enedis à traiter en amont les causes des litiges.
4. Enfin, à titre personnel, je m'engage à promouvoir la médiation d'entreprise en France comme en Europe, avec mes confrères médiateurs.



DÉCOUVRIR LA VIDÉO DE L'INTERVIEW DE BÉNÉDICTE GENDRY

2019 **EN IMAGES**

L'ACTUALITÉ EN UN CLIN D'ŒIL

12 mars 2019

—

La Médiation du groupe EDF célèbre ses 20 ans

À l'écoute des consommateurs depuis 1999, le médiateur du groupe EDF a résolu plus de 13 000 litiges et contribué à diminuer les sources de litiges grâce aux recommandations d'amélioration qu'il émet chaque année et au suivi qu'il en fait avec les directions opérationnelles concernées. C'est pour célébrer ces avancées que la médiation du groupe EDF a fêté ses 20 ans, le 12 mars 2019.



@ EDF


@ EDF - Cédric Doux

1er juin 2019

—

Bénédicte Gendry, nouveau médiateur du groupe EDF

Succédant à Alain Brière, Bénédicte Gendry a pris ses fonctions de médiateur du groupe EDF le 1er juin 2019. De formation juridique, elle a débuté sa carrière en 1984 en tant que juriste d'affaires. Elle a travaillé dans plusieurs grands groupes du domaine de l'énergie. Dans son dernier poste, elle était Secrétaire Général et Directeur juridique d'EDF Renouvelables.

5 mars 2020

—

Bénédicte Gendry référencée médiateur de la consommation du groupe EDF

La Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC) a référencé Bénédicte Gendry en tant que « médiateur de la consommation du groupe EDF» et validé son dispositif de médiation de la consommation, en application des dispositions du code de la consommation.

La CECMC a validé la stricte séparation entre son activité de médiation et celle des services clients et consommateurs d'EDF.



@ EDF - Cédric Doux



2 décembre 2019

—

Les associations de consommateurs rencontrent le nouveau médiateur

C'est avec la participation du fournisseur EDF et des distributeurs Enedis et GrDF que Bénédicte Gendry a reçu le 2 décembre 2019 les représentants des associations de consommateurs. Ce fût l'occasion pour eux d'exprimer leurs attentes vis-à-vis de la médiation et leurs préoccupations quant à la fourniture d'énergie et au déploiement du compteur Linky.

7 - 8 octobre 2019

—

Bénédicte Gendry devient présidente de l'EEMG

Réunis à Lisbonne les 7 et 8 octobre 2019, les médiateurs d'entreprise européens du secteur de l'énergie (EEMG) ont élu Bénédicte Gendry comme Présidente de leur Groupe pour une durée de 3 ans. À cette occasion, elle a exprimé ses objectifs d'élargir le Groupe à d'autres médiateurs d'entreprise en Europe, et de promouvoir la médiation d'entreprise comme un mode efficace et rapide de règlement amiable des litiges, en particulier dans le domaine de la consommation.





5 novembre 2019

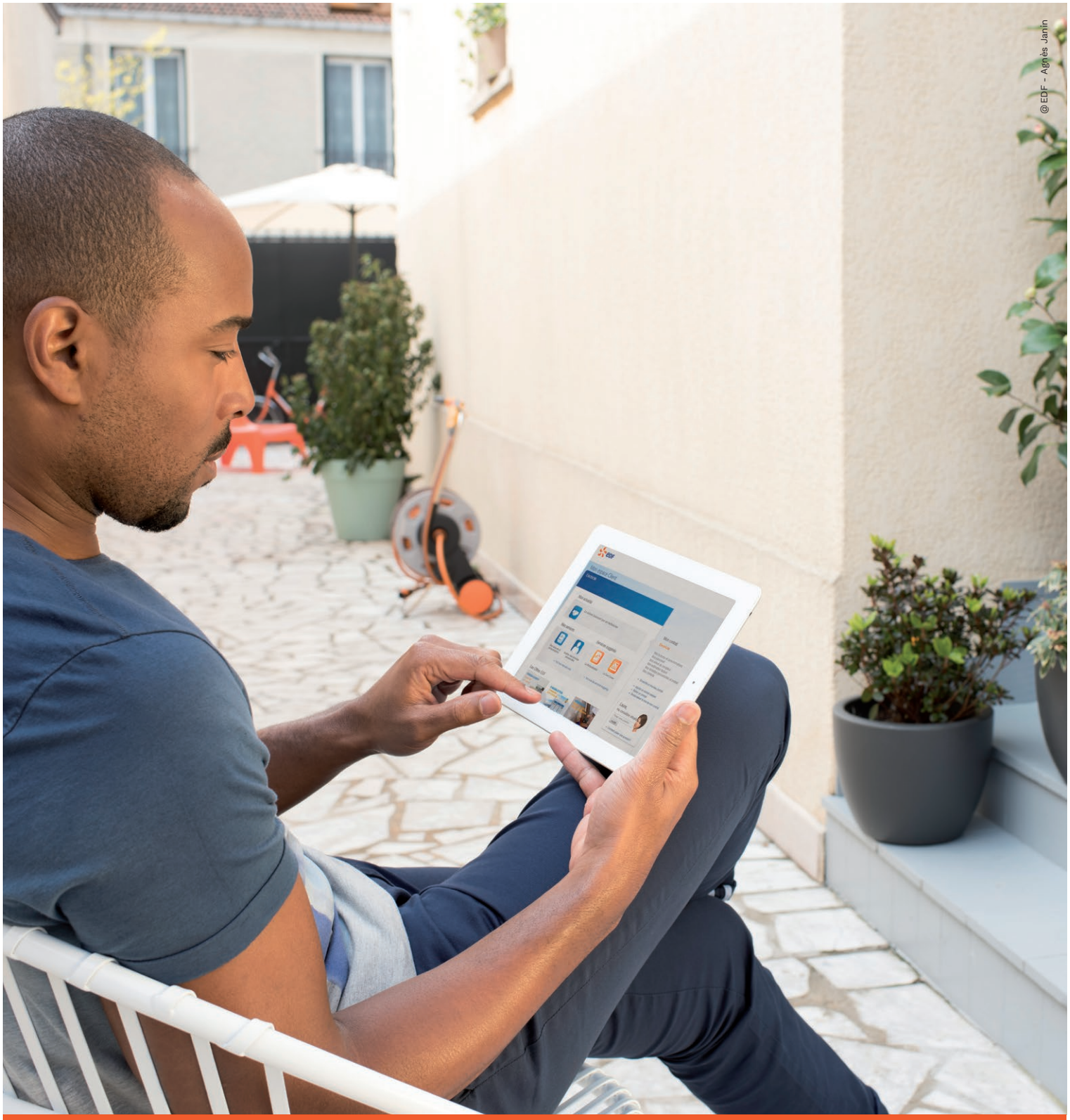
—

Le médiateur intervient à la Conférence annuelle des régulateurs d'énergie

Bénédicte Gendry, en tant que Présidente de l'EEMG, s'est exprimée à la Conférence annuelle des régulateurs de l'énergie (CEER) qui s'est tenue à Bruxelles le 5 novembre 2019. Cette conférence avait pour thème « Le consommateur au cœur de la mise en œuvre du Paquet Énergie Climat ». À cette occasion, elle a indiqué que les médiateurs d'entreprise étaient des recours privilégiés pour résoudre de nouveaux litiges potentiels, liés à la mise en œuvre de ce Paquet et émettre des recommandations d'amélioration accompagnant ainsi la transition énergétique en cours.

2019 **EN IMAGES**

L'ACTUALITÉ EN UN CLIN D'ŒIL



2019 **POUR LES CONSOMMATEURS**

LES DEMANDES DE MÉDIATION EN 2019

LES DEMANDES DE MÉDIATION EN 2019

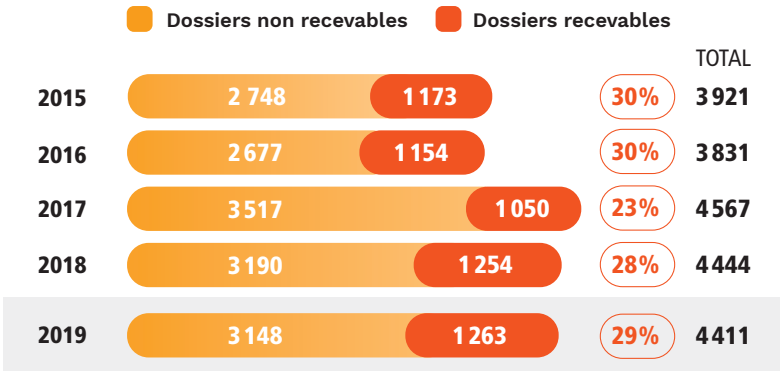
Moins de demandes et davantage de demandes recevables

En 2019, 4 411 demandes ont été adressées au médiateur. C'est **1%** de moins qu'en 2018. Le médiateur a traité les 1263 demandes qui étaient recevables soit **1%** de plus qu'en 2018.
Ceci représente un faible pourcentage du nombre de réclamations gérées chaque année par EDF sur le marché des particuliers.

87% des demandes ont concerné des litiges émanant de consommateurs (particuliers et autoentrepreneurs), contre **89%** en 2018.

11% des dossiers non recevables, réorientés vers le service consommateurs avec l'accord des demandeurs, ont ensuite fait l'objet d'une nouvelle demande de médiation, contre **13%** en 2018.

Parmi les demandes recevables, **14%** n'avaient pas pu être traitées par le service clients ou le service consommateurs à cause de blocages entre le distributeur et le fournisseur d'EDF pour diverses raisons, contre 20% en 2018.



Seul 1 client sur 2 a déposé sa demande en ligne

51% des consommateurs ont saisi le médiateur par email ou via notre site internet. En effet, encore nombreux sont les consommateurs à nous contacter par courrier, pour certains faute d'accès au numérique, pour d'autres par méconnaissance de cette possibilité.

"N'étant pas relié à internet je ne peux me connecter à aucun site. Il n'y a en effet pour l'instant aucune solution dans mon hameau, ni par ADSL, câble ou satellite. J'attends la fibre."

Trois médiations sur quatre couronnées de succès et rapides

76% des médiations menées à terme (1151) ont débouché sur des accords amiables, avec **80%** de satisfaction pour les demandeurs. Des médiations efficaces, donc, mais aussi rapides puisque **91%** des dossiers ont été traités en moins de 3 mois et que le délai de traitement moyen s'établit à **64 jours**.

De nombreux clients en ont été très satisfaits et nous l'ont fait savoir. D'ailleurs **68%** se déclarent prêts à recommander le recours au médiateur du groupe EDF à leur entourage, le cas échéant.

Focus sur les dossiers recevables mais non instruits

43 dossiers ont été concernés en 2019. Près de la moitié de ces dossiers recevables n'ont pas été instruits parce que le litige mettait en cause un fournisseur tiers à EDF ou ses filiales, ce qui rendait le médiateur du groupe EDF incompétent, comme le prévoit sa convention avec le médiateur de l'énergie.

28% n'ont pas été instruits parce que les consommateurs avaient saisi en même temps le médiateur du groupe EDF et le médiateur national de l'énergie, puis ont retiré leur demande auprès du médiateur du groupe EDF.

23% n'ont pas été instruits parce que les consommateurs ont mis fin eux-mêmes à la médiation.



PAROLES DE CLIENTS

« Tout a été parfait. Je vous remercie encore une fois pour votre écoute et votre efficacité. »

« Je ne comprends toujours pas pourquoi j'ai dû recourir à votre médiation. On aurait pu mettre la même solution que la vôtre beaucoup plus tôt, juste après la visite d'Enedis et pas 6 mois après le litige.

Car les éléments qu'a pointés le technicien le permettaient. Quoi qu'il en soit, je vous remercie vivement pour votre intervention qui a permis de régler le problème en quelques semaines. »

« Un grand merci, tout d'abord, d'avoir pris le temps de lire ma demande puis de l'avoir l'étudiée dans le détail.

Votre courrier me prouve que vous avez parfaitement compris la situation, comme mon point de vue. Cela fait réellement plaisir d'être entendu et de recevoir des réponses précises à des questions précises. J'approuve donc totalement vos conclusions et accepte le geste que vous me proposez. »

« Je vous remercie sincèrement pour votre travail et surtout pour l'aide que vous m'avez apportée. Votre lettre m'a bien soulagée et me réconforte après tant de temps passé à essayer de me justifier auprès de multiples interlocuteurs se rendant rarement disponibles. »

« Je vous remercie pour votre réactivité, votre sérieux et votre travail remarquable. »

« Après de nombreux mois d'attente, c'est une bonne surprise d'être enfin dédommagé pour le préjudice subi et les soucis. Mon plus grand souhait était d'arriver à une solution sans engager d'autres voies de recours. Nous y sommes arrivés. C'est grâce à vous, la médiation d'EDF. Merci. »

« Je vous remercie mille fois d'avoir pris soin de ma demande et d'avoir mené cet énorme travail d'analyse et de contrôle.

Aujourd'hui, le terrible reliquat qui me hantait a disparu et on a cru en ma bonne foi. Encore un grand merci pour l'écoute que vous offrez aux clients de la grande maison EDF, grâce à la médiation. »

« Grâce au médiateur, mon litige a enfin été résolu. On a compris que je n'étais responsable de rien et EDF m'a remboursé le trop-perçu.

Vous m'avez proposé une solution sérieuse et honnête. Je vous en remercie bien chaleureusement. »



© EDF - Agnès Janin

2019 **POUR LES CONSOMMATEURS**

QUELS TYPES DE LITIGES EN 2019 ?

QUELS TYPES DE LITIGES EN 2019 ?

Quels sujets ? Quelles demandes ? Quelles réponses ? Découvrez ici les différents types de litiges que les consommateurs ont soumis au médiateur en 2019. Avec des exemples à l'appui et des paroles de clients pour comprendre, au cas par cas, comment la médiation apporte à chacun sa solution.

Répartition des demandes par type de litige

En synthèse, la moitié des litiges ont porté sur des contestations de consommation et un tiers sur des problèmes de contrat ou des dommages consécutifs à des incidents sur le réseau.

	2018	2019	VARIATION 2019/2018
Relations clientèle	71	182	x 2.5
Paiement	731	725	-1 %
Vie du contrat - Facturation	2902	2881	-1 %
Exploitation du réseau - Qualité de fourniture	610	576	-6 %
Divers (Autoconsommation, ouvrage)	130	47	/ 3
TOTAL	**4444**	**4411**	**-1 %**

Focus sur les demandes liées à la Vie du contrat - Facturation

	2018	2019	VARIATION 2019/2018
Remboursement non réalisé	99	73	-26 %
Souscription/résiliation de contrat	864	1023	18 %
Tarifs/conseil tarifaire / Application des tarifs / Mouvements de prix	144	37	/ 4
Problèmes liés à l'estimation des index - Régularisation de consommation	310	354	14 %
Facture jugée excessive ou erronée	850	908	29 %
Rectification de consommation à la suite d'un dysfonctionnement de compteur	545	432	-21 %
Rectification de consommation à la suite d'une fraude	18	7	-61 %
Coupure à la suite d'une erreur	72	47	-35 %



La qualité dans l'exécution : un facteur clé pour faire baisser le nombre de litiges

Parmi tous les litiges traités en médiation, certains relèvent de dysfonctionnements liés à l'exécution de processus de l'entreprise ou au respect de fondamentaux métiers. Des dysfonctionnements qu'il convient de corriger à la source, comme le soulignent en grande partie nos recommandations d'amélioration.

La médiation n'est ni le service clients ni le service consommateurs et pourtant…

Nous intervenons encore trop souvent sur des litiges qui pourraient être réglés dans le cadre d'une simple réclamation. Ces litiges proviennent le plus souvent d'un manque d'écoute, d'une mauvaise analyse, d'un manque de communication entre fournisseur et distributeur, de délais d'intervention trop longs, de réponses sans arguments de fond ou d'un manque d'explications au niveau des entreprises concernées. Ces constats font aussi l'objet de nos recommandations d'amélioration.

PAROLES DE CLIENTS

« Je vous laisse contacter le médiateur pour avoir plus d'explications sur cette consommation que vous ne comprenez pas, **écrit EDF.** *Sur le fond, je ne considère pas votre courrier comme une solution à mon problème. Il est creux et ne contient, que quelques formules d'excuses dont on se demande ce qu'elles font dans pareil contexte*, **répond Mr B.** »

Encore des régularisations au-delà de la période de 14 mois

Malgré l'article L. 224-11 du code de la consommation, des factures de régularisation sur une période de plus de 14 mois sont encore émises et débouchent naturellement sur des contestations. Si le nombre de demandes sur le sujet a chuté depuis la Loi de transition énergétique pour la croissance verte (LTECV) du 17 août 2016, nous intervenons encore sur ce type de litiges. Les clients mensualisés sont les plus concernés. **Par ailleurs, nous constatons à regret que certains services du distributeur rectifient encore les consommations au-delà d'une période de 14 mois, quand le compteur a un problème.**

CAS CLIENT 1

Monsieur S résilie son contrat d'électricité le 13 novembre 2018. Quinze jours plus tard, un courrier lui annonce qu'il va recevoir une facture de 4 626 €, pour régulariser ses consommations depuis le début de son contrat en juin 2014, car les relevés n'ont pas pu être faits. Monsieur S demande qu'on lui explique pourquoi il n'en a jamais été averti et souhaite qu'on applique les dispositions de l'article L. 224-11 du code de la consommation.

Le médiateur constate que le distributeur Enedis ne peut pas prouver avoir prévenu Monsieur S que son compteur allait être relevé, sachant que son compteur était inaccessible. Il propose au distributeur d'appliquer la LTECV et d'annuler une partie des consommations. Il propose également que le distributeur et le fournisseur versent un montant compensatoire à Monsieur S.



Des histoires de compteurs…

Plus de 25 millions de foyers sont désormais équipés de compteurs Linky, dont le déploiement s'est poursuivi en 2019, à un rythme soutenu avec la pose de 7,8 millions de compteurs. Cette année nous avons eu encore à traiter des litiges liés à la pose de ces compteurs pour les mêmes raisons qu'en 2018 ; ces litiges disparaîtront naturellement avec la fin du déploiement :

- Des inversions de compteurs ;
- Des interventions mal effectuées conduisant à des sinistres ;
- Des consommations qui évoluent à la suite de la pose de ces compteurs, soit à la hausse, soit à la baisse, sans changement d'usage ;
- Des index contestés de dépose de l'ancien compteur ;
- Des disjonctions répétées parce que la puissance souscrite est insuffisante ;
- Pour les clients ayant souscrit l'option Effacement jours de pointe (EJP) ou l'option Tempo : des dysfonctionnements dans l'asservissement de certains équipements et dans l'information sur les jours de pointe mobile EJP ou les jours rouges Tempo.

PAROLES DE CLIENTS

« Lorsque j'ai reçu ma facture annuelle, je me suis aperçu qu'elle ne me concernait pas. Elle concernait le compteur communicant n° X85 alors que mon compteur porte le n° X74. Je suis en train de régler la consommation de mon voisin dont le ménage est composé de cinq personnes, alors que je vis seul. »

Un sujet nouveau est apparu en 2019 : des compteurs Linky qui ne communiquent pas sur une période anormalement longue, alors que toutes les conditions sont réunies pour qu'il y ait des télérelevés. Pour éviter tout litige, nous estimons que le distributeur devrait identifier le problème plus rapidement afin d'éviter des factures de régularisation très importantes consécutives à l'absence de relevés d'index.

CAS CLIENT 2

Madame L est équipée depuis mai 2017 d'un compteur Linky. Début 2019, elle s'aperçoit que ses factures sont établies sur la base d'index estimés et non réels. Une anomalie technique empêche le compteur Linky de communiquer. Personne n'a jamais demandé à Madame L de transmettre ses index et elle conteste sa facture de régularisation.

Le médiateur constate que Madame L a été facturée sur la base d'index estimés entre juillet 2017 et mai 2019. Il estime que l'article L. 224-11 du code de la consommation doit s'appliquer. Il propose en outre que le distributeur Enedis et le fournisseur EDF accordent à Madame L un montant compensatoire, à cause de ces dysfonctionnements. Solution qui permet de mettre un terme au litige.



Des compteurs remplacés mais sans suite

Nous avons traité cette année de nombreux litiges liés à des compteurs remplacés, sans raison apparente, à la suite d'un contrôle réalisé par un technicien, ou simplement parce que les clients jugeaient leurs consommations excessives. Ces derniers demandent alors que leurs consommations soient rectifiées, ce qui leur est refusé. Dans la plupart des cas, aucun compte rendu ne peut être produit par Enedis, faute d'enregistrement et de traçabilité de l'intervention. Ou alors ces comptes rendus ne mentionnent pas les raisons du changement.

CAS CLIENT 3

Monsieur D conteste sa consommation qu'il juge excessive. Le distributeur Enedis intervient à son domicile et remplace son compteur, mais refuse de rectifier les consommations, estimant que Monsieur D avait modifié ses usages. Son historique fait apparaître une hausse importante dans l'année qui précède le changement de son compteur. Ce dernier a été remplacé sans avoir été contrôlé au préalable. Un contrôle aurait permis d'identifier un éventuel dysfonctionnement.

Le médiateur estime que le doute doit bénéficier au consommateur. Il propose donc au distributeur Enedis de rectifier les consommations sur la période concernée, en retenant comme référence celles enregistrées sur le nouveau compteur.

Des informations inexactes dans le système d'information

Certains litiges prennent leur source dans le système d'information du distributeur Enedis. Ce dernier peut en effet comporter des informations erronées ou non mises à jour dans différents domaines : l'accessibilité du compteur, la puissance souscrite ou la plage d'Heures Creuses programmée.

CAS CLIENT 4

Monsieur C conteste les 19 jours de délai qu'on lui annonce pour mettre en service ses installations. On lui répond que ce délai s'explique parce qu'il faut faire intervenir une nacelle pour rétablir l'électricité, à la suite d'une coupure « haute ». Il conteste à nouveau, en précisant que seul son appartement est concerné. À cause de ce retard, il ne peut plus emménager à la date prévue et demande à être dédommagé.

Le médiateur observe que le délai annoncé n'était pas justifié. Aucune nacelle n'a été nécessaire pour raccorder l'appartement de monsieur C. La nature de la coupure enregistrée dans le système d'information était fausse. Aussi, le distributeur Enedis accepte-t-il la proposition de solution du médiateur, à savoir : prendre en charge une partie du loyer de Monsieur C.

Des informations inexactes dans le système d'information (suite)

CAS CLIENT 5

Monsieur D remarque que sa plage d'heures creuses a changé depuis qu'on lui a posé un compteur Linky. Il s'inquiète de l'impact que cela aura sur ses factures et déplore un changement profond de ses habitudes de consommation. Il souhaite donc que sa plage d'heures creuses initiale soit rétablie.

Le médiateur constate que la plage d'heures creuses mentionnée sur les factures correspond effectivement à la plage programmée depuis la pose du compteur. Mais la situation sur place était différente de ce que mentionnait le contrat. Grâce à l'intervention du médiateur, Enedis reprogramme à distance la plage d'heures creuses initiale et met à jour son système d'information.

Des informations pourtant simples impossibles à obtenir

CAS CLIENT 6

Madame C saisit le médiateur en mars 2019 pour demander des documents qu'elle n'arrive pas à obtenir malgré toutes ses démarches. « Le 24 septembre 2018, Enedis a changé un distributeur d'étage. J'aimerais récupérer le rapport d'intervention qui détaille ce qui a été fait et qui précise que mon compteur Linky s'est mis en surtension pour protéger mes appareils électriques. La personne d'Enedis, qui m'a contactée me l'avait promis ; J'ai besoin d'adresser ce document à mon assureur. Malgré des dizaines de courriers et d'appels, je n'ai rien reçu.»

Ce n'est qu'à la suite de l'intervention du médiateur que Madame C obtiendra enfin le document.

Des chèques énergie difficiles à suivre

En hausse de **87 %**, les demandes sur ce sujet recouvrent plusieurs types de difficulté : chèque énergie non déduit alors que le client affirme l'avoir adressé à EDF, confusion entre attestation et chèque, date de validité du chèque expirée, etc.

CAS CLIENT 7

Le 17 avril 2018, Monsieur D reçoit un chèque énergie de 190 euros, valable jusqu'au 31 mars 2019. En janvier 2019, Monsieur D contacte EDF, car le chèque qu'il a adressé à EDF n'a pas été déduit de sa dernière facture. Le service clients d'EDF l'informe que son chèque est « en cours de traitement » et qu'il sera « déduit de ses prochaines mensualités. » Le 14 mai 2019, il reprend contact avec EDF, car son chèque n'a toujours pas été déduit. EDF lui répond alors ne jamais l'avoir reçu. Alors que le 17 avril 2019, EDF lui avait écrit pour le remercier d'avoir utilisé son chèque énergie. Enfin, en mai 2019, un message d'EDF l'informe que son chèque énergie 2018 n'est plus valable.

Le médiateur constate toutes ces informations contradictoires, mais ne retrouve pas trace du chèque énergie. Seule l'attestation est là. Le médiateur propose qu'EDF verse un montant compensatoire à Monsieur D. ce qui met un terme au litige.

Qualité de la fourniture et demandes d'indemnisation

En hausse de **6%** par rapport à 2018, **les coupures fortuites ou non**, représentent près d'un quart des dossiers que nous avons instruits cette année. Dans la majorité des cas, le consommateur n'a pas été indemnisé parce que le distributeur Enedis a rempli ses obligations. Pour autant, les informations données par EDF pouvaient être contradictoires, ce qui a conduit les consommateurs à se lancer dans une multitude de démarches souvent inutiles, voire pénalisantes. Enfin, l'entreprise n'a pas toujours expliqué comment bien protéger leurs équipements.

"CAS CLIENT 8"

Madame R a constaté que certains de ses appareils ne fonctionnaient plus à la suite d'un incident sur le réseau. Plusieurs contacts chez le distributeur Enedis lui ont précisé qu'il y avait eu une surtension et elle allait être indemnisée. Aussi, suspend-elle sa demande d'indemnisation auprès de son assureur. Malheureusement, après un nouvel examen, le distributeur Enedis finit par refuser de l'indemniser estimant que sa responsabilité n'est pas engagée et qu'il n'y a pas de lien direct entre les appareils endommagés et l'incident survenu sur le réseau. Madame R se retourne alors vers son assureur, mais il est trop tard.

Le client a été induit en erreur. Le médiateur estime que le distributeur Enedis devrait dans ce cas l'indemniser.

Tarif Bleu : des augmentations mal comprises

Les consommateurs ont été plus nombreux qu'en 2018 à contester les prix indiqués sur leur facture. Une situation liée aux nouveaux tarifs, entrés en vigueur le 1er juin 2019. Alors qu'EDF avait annoncé une hausse moyenne de **5,9%** pour les clients en tarif bleu, certains d'entre eux ont reçu des factures avec un prix du kWh en hausse de plus de **10%**. Les explications fournies par EDF n'étant visiblement pas suffisantes, ou convaincantes, le médiateur a dû intervenir.

Fourniture de gaz naturel : plus de clients, plus de litiges

Trois fois plus nombreuses qu'en 2018, parce qu'il y a plus de clients, **les médiations liées à la fourniture de gaz ont des causes similaires à celles de l'électricité.** Dans le cadre du déploiement des compteurs communiquants Gazpar notamment, des inversions de compteurs conduisent les clients à contester des consommations. Tout comme pour le distributeur Enedis, une partie des contestations porte aussi sur des erreurs d'index ou des régularisations de consommations.

Enfin, certains de ceux à qui EDF facture deux énergies peuvent aussi être victimes de dysfonctionnements, notamment lorsqu'ils résilient leurs contrats. La résiliation de l'un des contrats sera prise en compte alors que l'autre ne le sera pas.

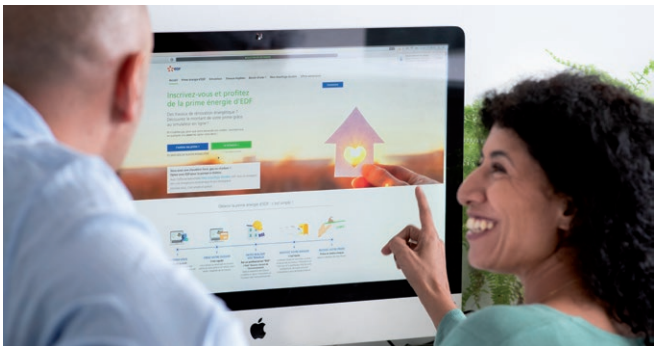
"CAS CLIENT 9"

Un compteur communicant Gazpar a été installé chez Monsieur M en février 2018. Ce dernier s'aperçoit en novembre 2018 que le matricule du compteur de gaz figurant sur sa facture n'est pas le bon et que les index sont faux. Il alerte EDF à plusieurs reprises.

Le médiateur constate en effet que le compteur enregistré dans le système d'information de GrDF porte le matricule Y alors que celui installé chez Monsieur M porte le matricule X et que la mise à jour a nécessité plus d'un an. Il propose que GrDF rectifie les consommations de Monsieur M et lui verse un montant compensatoire au titre des désagréments qu'il a subis.



© EDF - Heather Favell



© EDF - Marie Genel

Consommateurs / producteurs

De plus en plus de consommateurs installent des panneaux photovoltaïques pour contribuer à la transition énergétique mais aussi pour faire baisser leurs factures d'électricité. Or, parfois, le compte n'y est pas. L'augmentation du nombre de litiges concernant EDF EnR témoigne du succès croissant de l'autoconsommation. Pour éviter que ces ces litiges ne se multiplient, le médiateur incite EDF EnR à faire preuve de davantage de pédagogie face à un public parfois non averti, voire fragile. Ainsi, quand les consommateurs mandatent EDF EnR pour effectuer leurs démarches, EDF EnR devrait les tenir au courant. Plus généralement, si les consommateurs demandent des explications sur le fonctionnement de leur installation, EDF EnR devrait répondre plus rapidement et sans nécessairement transformer cette réponse en diagnostic payant.

PAROLES DE CLIENTS

« J'ai déposé une demande de prime EDF de 5 500 € pour financer ma pompe à chaleur. Cette demande a été déposée début mai 2019, avant que le devis soit signé, conformément à la procédure.

Les travaux se sont faits fin 2019. J'ai ensuite envoyé mon dossier, avec un devis non daté et non signé, malheureusement.

Face au refus d'EDF, j'ai aussitôt renvoyé le bon devis, mais cela n'a rien changé. C'est très embêtant, car je comptais sur cette prime pour rembourser mon emprunt. »

Un nouveau sujet de litige : la Prime Énergie

Chauffage, isolation, énergie verte… avec **la Prime Énergie, EDF vous encourage à faire des travaux pour consommer moins** d'énergie et améliorer la performance énergétique. Peut s'y ajouter un bonus, appelé « Coup de pouce », accordé en fonction des ressources du foyer.

Cette prime a donné lieu à un nouveau type de litiges, avec une centaine de dossiers reçus en médiation entre septembre et décembre 2019. Ces litiges portent sur des refus de Prime Énergie ou des délais de versement trop longs, la prime étant victime de son succès. Sur ce dernier point, EDF a rapidement mis en place des mesures pour pouvoir gérer l'afflux de demandes.

Quant aux refus de prime, ils résultent de dispositions réglementaires contraignantes qui peuvent aboutir dans certains cas à des situations inéquitables. En effet, le consommateur, n'a pas droit à l'erreur dans la constitution de son dossier.

Répartition des demandes par filiales

Si la très grande majorité des demandes a concerné le fournisseur EDF ainsi que le distributeur Enedis, néanmoins **141 demandes sur plus de 4 000** ont impliqué d'autres filiales du Groupe telles qu'EDF Systèmes Énergétiques Insulaires (SEI), Sowee, Izivia, CHAM ou la toute nouvelle filiale, IZI Solutions.

21 étaient recevables.

EDF SEI	Electricité de Strasbourg	EDF EnR	Sowee	CHAM	Izivia	IZI Solutions
NOMBRE DE DEMANDES 79	NOMBRE DE DEMANDES 5	NOMBRE DE DEMANDES 34	NOMBRE DE DEMANDES 14	NOMBRE DE DEMANDES 6	NOMBRE DE DEMANDES 1	NOMBRE DE DEMANDES 2
DONT RECEVABLES 7	DONT RECEVABLES 1	DONT RECEVABLES 9	DONT RECEVABLES 1	DONT RECEVABLES 2	DONT RECEVABLES 0	DONT RECEVABLES 1
ÉVOLUTION DES DEMANDES RECEVABLES 2019/2018 -22 %	ÉVOLUTION DES DEMANDES RECEVABLES 2019/2018 -50 %	ÉVOLUTION DES DEMANDES RECEVABLES 2019/2018 x 4	ÉVOLUTION DES DEMANDES RECEVABLES 2019/2018 / 3	ÉVOLUTION DES DEMANDES RECEVABLES 2019/2018 x 2	ÉVOLUTION DES DEMANDES RECEVABLES 2019/2018 -	ÉVOLUTION DES DEMANDES RECEVABLES 2019/2018 -



2019 **POUR LES CONSOMMATEURS**

CE QUI S'EST AMÉLIORÉ EN 2019

LES PLANS D'ACTIONS
SUITE AUX RECOMMANDATIONS
FIGURANT AU RAPPORT ANNUEL
2018

Dans son rapport 2018, le médiateur a formulé des alertes et des recommandations d'amélioration à l'attention du fournisseur EDF et du distributeur Enedis pour que soient traitées les causes des litiges. Retrouvez ici, les plans d'actions que ces derniers ont mis en place pour y répondre.

Ce qui a été mis en place à la Direction de marché des clients particuliers du fournisseur EDF

En 2019, la Direction Commerce d'EDF a poursuivi ses actions vis-à-vis de ses clients : sorties de nouvelles offres en lien avec le compteur Linky, adaptées aux comportements de nos clients, offres autour des Certificats d'Économies d'Énergie, offres de service.

Mais bien sûr, la confiance de ses clients en portefeuille est la priorité d'EDF Commerce.

Pour cela, renforcer l'exigence de traitement des demandes de nos clients, tant sur le fond que sur la forme, s'attacher à garder un contact dans les moments importants sont des axes privilégiés.

Le rapport annuel du médiateur EDF nous est bien sûr indispensable pour conforter notre positionnement et l'améliorer.

Pour répondre aux recommandations du médiateur du groupe EDF concernant le marché des clients Particuliers, la Direction Commerce d'EDF a mis en œuvre les actions suivantes :

Mettre sous surveillance la qualité de traitement par le service clientèle.

La Direction Commerce EDF place la qualité de service comme une priorité. C'est un critère fondateur de la confiance et la satisfaction de nos clients. L'accessibilité téléphonique s'est consolidée en 2019 mais nous avons aussi beaucoup travaillé sur la demande asynchrone sur le traitement dans les délais mais aussi sur la qualité.

Une attention toute particulière est accordée à nos clients solidarité avec des équipes dédiées dont la qualité a été soulignée par les travailleurs sociaux lors d'un sondage IPSOS en 2019 avec **96%** de satisfaction sur les délais, et **97%** sur l'écoute et la prise en charge des demandes.

De multiples actions qualitatives ont été réalisées en 2019, comme la généralisation sur le Service Clients d'envoi d'enquêtes de satisfaction à « chaud » de manière à recontacter nos clients qui restent insatisfaits, la généralisation de l'état d'avancement pour gagner en transparence avec nos clients.

2019 a été l'année «des écrits» avec une mobilisation collective pour offrir à nos clients une qualité rédactionnelle d'excellence.

L'engagement de la Direction Commerce autour de la qualité de service en visant l'excellence de la relation client, toujours 100% basée en France, s'est vu récompensé en 2019 par des taux de satisfaction clients historiques.

Mettre sous surveillance la disponibilité de l'agence en ligne.

Un site particulier et une application qui voient le volume de visiteurs croitre avec une forte attractivité liée au service e.quilibre. Le taux de disponibilité ne cesse de progresser et dépasse les **99%**.

Avec 85 millions de vues en 2019 sur EDF&MOI, cette application reste une des mieux notée des stores !

Réviser les courriers de relance pour paiement en précisant s'il s'agit d'une facture, d'un solde ou d'une mensualité.

Conformément aux conditions générales de vente (article 7-1) la relance porte sur une facture émise et non honorée par le client. **Pour accompagner le client sur le recouvrement et faciliter la compréhension, différents services et informations sont mis à sa disposition, comme :**

- La consultation de son espace client sur lequel figurent les factures durant 5 ans,
- Un accueil téléphonique pour lui permettre d'avoir un relevé de compte détaillé,
- La mention du solde dû sur la lettre de relance pour rappel,
- Un courrier spécifique pour les clients mensualisés dont un prélèvement n'a pu être honoré.

Ce qui a été mis en place à la Direction de marché des clients particuliers du fournisseur EDF (suite)

Accompagner les clients mensualisés pour éviter les régularisations de consommation importantes : optimiser l'évaluation du montant des mensualités, alerter le client sur le fait qu'il ne s'agit que d'une estimation (en particulier pour la première année après la mise en service), adresser un courrier spécifique au client lorsque celui-ci demande une diminution du montant des mensualités.

EDF commerce propose systématiquement à ses clients la mensualisation calée au plus juste de ses consommations présumées. Ce mode de paiement a pour vocation de simplifier la gestion du budget du client, de lisser ses dépenses d'énergie et d'être au plus proche de ses consommations réelles.

EDF accompagne tout d'abord ses clients lors de l'ouverture d'un contrat d'énergie. Chaque client bénéficie d'un conseil énergie personnalisé en fonction de ses usages et de son logement. Il est également accompagné sur les services mis à sa disposition pour gérer son contrat et ses consommations.

Un espace client et une application EDF&Moi mettent à disposition le service e.quilibre pour alerter le client sur des consommations en déphasage et pour gérer la mensualité au plus près.

Si le client est équipé d'un compteur communicant, il bénéficie en complément sur l'application EDF&Moi d'une fonctionnalité « Mon fil d'actu », qui lui indique le montant journalier en euros de sa consommation (abonnement et taxes comprises). La première année contractuelle et dès le mois suivant l'ouverture du contrat, le client recevra des courriels d'information sur sa consommation.

Pour les clients mensualisés depuis plus d'un an, une communication écrite a été renforcée :

- Pour les clients équipés d'un compteur Linky communicant :

- Des courriels mensuels de novembre à avril sont adressés informant de la consommation de chauffage électrique du mois précédent comparée avec celle de la même période de l'année précédente.
- Un bilan de saison de chauffe est envoyé à la fin du printemps, récapitulant la consommation réelle de chaque mois.
- La direction commerce d'EDF cette année complète son dispositif d'accompagnement des clients mensualisés avec la généralisation d'un service : « la mensualisation sans surprise». Les clients seront informés tous les mois en cas d'écart de consommation et recevrons un lien vers leur espace client pour agir en toute autonomie sur leur contrat.

Nous enrichissons continuellement les solutions digitales de suivi de la consommation (e.quilibre et le Fil d'Actu sur l'appli EDF&Moi) avec de nouvelles fonctionnalités, possibles seulement avec Linky.

- Pour tous les autres clients :

- L'envoi d'un nouvel échéancier, lorsque la dérive de consommation est trop forte permet au client d'être informé. Ainsi, nos clients disposent de solutions numériques de plus en plus développées pour suivre leurs consommations en euros et en kWh, et ainsi agir en toute autonomie pour faire des économies d'énergies et faire baisser leurs mensualités et donc leur facture.
- **Nos 5000 conseillers clients sont également formés pour accompagner les clients durant toute la durée de vie de leurs contrats.** Une relation humanisée est accessible à tous nos clients qui préfèrent bénéficier d'un conseil personnalisé accompagné. Le conseiller étudie, en collaboration avec le client, la solution la plus adaptée et lui délivre les conseils associés.

Ce qui a été mis en place à la Direction de marché des clients particuliers du fournisseur EDF (suite)

Mettre sous surveillance la qualité relationnelle des intervenants des prestataires de recouvrement et le respect des demandes de suspension des relances lorsque la réclamation est en cours de traitement.

La qualité relationnelle est cruciale, qu'elle émane du service client ou des intervenants des prestataires de recouvrement. Toute réclamation exprimée par le client qui a une créance chez l'organisme de recouvrement, bénéficie d'un traitement spécifique avec une suspension de la procédure de recouvrement jusqu'à la clôture de la réclamation.

En 2019, les rites et rythmes des échanges ont été réajustés pour une meilleure collaboration avec le prestataire et la direction commerce d'EDF dans l'intérêt de nos clients.

Mettre sous surveillance le passage d'un contrat au Tarif Bleu à une offre de la gamme "Vert Électrique" notamment sur le point des plages d'heures creuses et la mise en service.

Un client qui choisit l'offre électricité « Vert Électrique » pour contribuer à la transition énergétique contacte EDF sur le 3004 pour souscrire à nos nouvelles offres d'énergie.

Un client Tarif Bleu qui souhaite souscrire à cette nouvelle offre est donc accueilli par les conseillers sur le 3004. Il peut conserver ses heures creuses et sinon, être accompagné sur ses usages, sur les délestages pour reporter ses consommations sur les créneaux horaires qui lui sont les plus favorables.

Il est également accompagné sur les outils digitaux pour la gestion de ses consommations.

Lors de la pose du compteur Linky, alerter les clients disposant d'un gestionnaire d'énergie (clients EJP et Tempo).

La pose d'un compteur Linky sur une installation équipée d'un gestionnaire d'énergie est totalement transparente pour les clients au Tarif Bleu.

EDF en 2019 a mis en place une évolution pour informer ses clients EJP du passage en heure de pointe mobile. Ils reçoivent dorénavant un préavis.

Pour les clients qui souhaitent bénéficier d'une nouvelle offre, et qui sont équipés d'un compteur Linky et d'un gestionnaire d'énergie en tarif bleu, une télé opération est réalisée par le distributeur à la demande d'EDF.

Dans le cas, où le gestionnaire du client est obsolète, EDF propose à ses clients de changer d'offre, ou d'équiper son installation d'un matériel adapté.

Permettre le prélèvement SEPA pour les clients dont la banque se situe à l'étranger.

La direction commerce d'EDF est attentive à ses clients étrangers. En effet, un accueil spécifique en anglais est mis en place sur un numéro dédié.

Pour simplifier le paiement des factures pour ses clients étrangers, EDF met en place le prélèvement SEPA, service à disposition des clients dont le compte est en France mais également dans 20 pays (L'Australie, la Belgique, Chypre, le Danemark, l'Estonie, la Finlande, l'Allemagne, l'Islande, l'Irlande, l'Italie, Le Luxembourg, Monaco, Les Pays-Bas, la Norvège, la Pologne, le Portugal, l'Espagne, la Suède, la Suisse, le Royaume-Uni).



Ce qui a été mis en place à la Direction de marché des clients particuliers du fournisseur EDF (suite)

Poursuivre les démarches pour fluidifier les relations avec le distributeur.

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

Dans la continuité de 2018, 2019 a été riche en actions collaboratives avec le distributeur, à savoir :

- EDF poursuit, dans le cadre des relations contractuelles avec Enedis, ses échanges réguliers avec lui, tant au niveau national qu'en région. Ces échanges portent sur des thématiques opérationnelles comme l'entrée et la sortie de trêve hivernale, la coordination lors d'événements climatiques exceptionnels...
- Un travail autour de la prévenance de nos clients en situation d'impayé a été fait en collaboration étroite avec le distributeur. Ainsi une réduction de puissance à 1000 W télé-opérée a été mise en place. Le client bénéficie d'un délai supplémentaire avant l'interruption de fourniture, délai qui permet à toutes les parties prenantes de s'adapter et de communiquer.
- Comme annoncé en 2018, la généralisation d'un automate sur la ligne fournisseurs / distributeur a été menée côté Enedis pour alléger la charge d'appel d'Enedis et réduire le temps d'attente des conseillers des différents fournisseurs.
- Avec le Service Consommateurs, une action complémentaire a été mise en place visant à améliorer la qualité de traitement des réclamations de second niveau : une expérimentation est lancée pour identifier les réclamations de second niveau et permettre ainsi de trouver une solution adaptée au client, à EDF et au distributeur, avec une plus grande fluidité.

LES PLANS D'ACTIONS
SUITE AUX RECOMMANDATIONS
FIGURANT AU RAPPORT ANNUEL
2018

Ce qui a été mis en place chez Enedis

Améliorer le suivi des sous-traitants qui posent les compteurs Linky pour éviter les sinistres et les inversions de compteurs.

Enedis a renforcé le suivi de ses sous-traitants avec des «référents compteurs» qui pilotent désormais le programme Linky en Direction Régionale. Et un suivi national des marchés les moins performants, en termes de pose et de satisfaction client.

S'y ajoute une nouvelle clause qui conditionne le paiement des entreprises de pose à un niveau de satisfaction client cible. Cette initiative commence à porter ses fruits, puisque la satisfaction a bondi de 10 points par rapport à 2018 pour atteindre **89%**. Les techniciens d'Enedis ont en outre suivi une toute nouvelle formation pour mieux s'approprier le «système Linky».

Enfin, le suivi des réclamations client a été renforcé pour entretenir une boucle d'amélioration continue.

Lors du changement d'un compteur, prendre systématiquement une photo de l'index de dépose et la transmettre au client dès la 1ère réclamation.

Le déploiement en masse des compteurs communicants Linky a intégré cette étape. Les techniciens mandatés par Enedis prennent systématiquement une photo des index de dépose et de pose. Ces photos sont stockées dans le système d'information et peuvent être récupérées à tout moment pour instruire un dossier.

Mieux suivre les demandes du fournisseur et intervenir plus vite, notamment lorsqu'un compteur est signalé défaillant.

Enedis est conscient que le respect de ses fondamentaux métier est essentiel.

Sa nouvelle politique client comporte trois orientations clés :

1. **Maîtriser les fondamentaux métiers ;**
2. **Garantir une expérience client simple et multicanal ;**
3. **Ancrer la culture client au cœur du savoir-faire et de l'engagement des collaborateurs.**

Priorité est donc donnée au respect des fondamentaux métiers, dont les délais d'intervention.

Un travail a en outre été entamé dès 2020 avec les fournisseurs pour améliorer la prise de rendez-vous. Enfin, Enedis a organisé très régulièrement sa concertation avec les fournisseurs au sein de comités spécialisés, CSF et de réunions bilatérales, etc.

Rectifier plus rapidement les consommations, après un dysfonctionnement de compteur.

L'arrivée d'un nouvel outil de facturation courant 2016 a rallongé le délai de rectification des consommations.

Sensible à cette question, Enedis a mis en place des mesures pour redresser la situation, en faisant évoluer son outil de facturation, en assouplissant les procédures (marge de manœuvre laissée aux Directions Régionales), et en optant pour un pilotage plus rigoureux.

Depuis octobre 2019, les Directions Régionales peuvent ainsi traiter elles-mêmes les rectifications de consommation, y compris pour des demandes laissées en attente. Ce qui devrait raccourcir les délais d'émission des rectifications de consommation.



© ENEDIS

Ce qui a été mis en place chez Enedis (suite)

Mettre en œuvre plus rapidement les accords amiables conclus dans le cadre de la médiation, notamment lorsqu'il s'agit de rectifier la consommation, de transmettre un flux, d'intervenir ou de verser un geste client.

Enedis pilote ces délais avec la plus grande attention. Sans attendre la relance du médiateur, le Service National Consommateurs d'Enedis a envoyé chaque semaine la liste des dossiers à traiter, avec leur délai, à toutes les Directions Régionales.

Garant du respect de ces engagements, ce service a mis en place divers outils de pilotage à la disposition des Directions Régionales.

Des actions de professionnalisation ont en outre été régulièrement menées auprès des chargés de traitement en région. Enfin, la Direction Clients Territoires & Europe a organisé au cours du premier trimestre 2020 une journée dédiée à la médiation.

Objectifs : sensibiliser le management des Directions Régionales au traitement qualitatif de la médiation, provoquer l'échange avec les médiateurs du secteur de l'énergie et rendre plus concret l'impact de la médiation pour les clients.

Si une réclamation est en cours, si le compteur est en cause et si le consommateur est concerné par le déploiement de Linky, suspendre la pose du compteur Linky en attendant que le compteur en place soit contrôlé.

Le projet industriel d'Enedis a pour objectif de déployer 35 millions de compteurs communicants d'ici à fin 2021. Pour ce faire, 30 000 compteurs sont posés chaque jour, ce qui nécessite une planification très précise qu'on ne peut pas modifier au cas par cas.

Améliorer le suivi et le délai de traitement des dossiers dans lesquels intervient le service assurances.

En juillet 2019, Enedis a réorganisé son service assurances pour centraliser le traitement des dossiers sur deux sites et améliorer ainsi la qualité de prise en charge des demandes comme les délais de traitement.

Enedis s'est rapproché de ce service dès janvier 2020, pour le sensibiliser aux enjeux de la médiation et définir concrètement avec lui de nouvelles modalités de travail. Un numéro vert dédié au service assurances est par ailleurs à l'étude.



Ce qui a été mis en place chez Enedis (suite)

Améliorer la communication entre ceux qui gèrent les clients particuliers et ceux qui gèrent les clients professionnels pour que le passage d'un statut à l'autre soit plus simple et que les interventions soient plus rapides.

La nouvelle politique client d'Enedis a pour objectif de passer d'une segmentation par puissance souscrite (C1, C2, C3, C4, C5) à une véritable segmentation clients, en fonction de leur profil et de leurs attentes, mais aussi de repenser les interactions entre Enedis et ses clients pour répondre toujours mieux à leurs besoins.

Et ce, grâce à un outil de gestion unique de la relation client, pour suivre la demande d'un client même s'il change de segment. Pour satisfaire ses clients qui attendent une meilleure coordination entre services, Enedis en a fait une de ses priorités.

Poursuivre les démarches engagées pour fluidifier les relations avec les fournisseurs.

Conformément à ses engagements de 2018, Enedis consulte désormais ses fournisseurs au sein de comités spécialisés (CSF).

L'objectif de ces réunions est multiple. Il s'agit à la fois de favoriser les échanges quant aux évolutions réglementaires ou imposées par l'ouverture des marchés et d'analyser les difficultés de mise en œuvre de ces évolutions. Mais aussi d'améliorer la gestion des accès au réseau, en veillant particulièrement à la fluidité des procédures, de traduire ces nouvelles procédures dans les contrats et d'œuvrer pour une gestion transparente et non discriminatoire.

La nouvelle politique client d'Enedis vient confirmer l'importance des fournisseurs, avec notamment un dispositif d'écoute renforcé. Les enquêtes de satisfaction fournisseurs seront revues et multipliées, dans une logique de co-construction.

Cette politique prévoit aussi de revoir, avec les fournisseurs, les modalités d'interaction avec Enedis et les process de mise à disposition des données. Les fournisseurs ont souhaité commencer à travailler en priorité autour de la prise de rendez-vous. Des premiers ateliers de travail sur ce thème ont été organisés dès janvier 2020.



2019 **POUR LES CONSOMMATEURS**

QUELLES RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR POUR 2020 ?

QUELLES RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR POUR 2020 ?

Le médiateur émet chaque année ses recommandations d'amélioration. Celles-ci ont pour but de faire baisser le nombre de litiges pour pouvoir consacrer encore plus de temps à chacun de vous. Découvrez-les.

Outre le règlement des litiges, le rôle du médiateur est aussi d'alerter l'entreprise sur les dysfonctionnements sources de litiges récurrents. Dans ce but, il émet chaque année des recommandations d'amélioration qui visent à réduire le nombre de litiges et à faire en sorte qu'une réponse de qualité soit systématiquement apportée aux réclamations par les services de l'entreprise.

Le médiateur reconnaît les progrès importants réalisés par l'entreprise qui a fait de la qualité du service au client, y compris dans le traitement des réclamations, une priorité. Néanmoins, les recommandations du médiateur visent à faire encore progresser l'entreprise pour réduire le nombre de litiges.

Recommandations pour la Direction de marché des clients particuliers

- Améliorer le traitement des rectifications de consommations issues des accords trouvés en médiation.
- Aider les demandeurs de prime énergie à constituer leur dossier et, le cas échéant, faire reconnaître par les pouvoirs publics le droit à l'erreur du consommateur.
- Poursuivre les actions d'amélioration de la qualité des échanges avec le distributeur Enedis pour le traitement des réclamations.
- Apporter systématiquement une réponse globale et complète dans les réclamations impliquant le distributeur Enedis ; fournir des explications écrites et de qualité sur les réclamations portant sur des régularisations / rectifications de consommations.

Recommandations pour le distributeur Enedis

- Mieux tracer les interventions chez les consommateurs dans le système d'information du distributeur Enedis et améliorer la qualité des comptes rendus (par exemple, les interventions des équipes de dépannage afin d'éviter qu'une situation provisoire ne soit toujours pas traitée au bout de deux ans, exposer clairement les raisons motivant un changement de compteur, etc.).
- Transmettre systématiquement aux consommateurs les comptes rendus des interventions payantes.
- Mieux prendre en charge les situations dans lesquelles Linky ne communique pas d'index, de façon anormalement longue (information client notamment).
- Traiter plus rapidement les situations d'inversion de compteurs, et plus généralement, réduire les délais d'émission des rectifications de consommations.
- Renforcer l'information des consommateurs sur l'absence de prise en charge des conséquences liées aux coupures fortuites d'électricité et sur la nécessité de protéger leurs équipements contre les risques de perturbation de l'alimentation électrique.
- Améliorer les délais de mises en œuvre des accords amiables obtenus en médiation.
- En cas de sinistre indemnisable, mieux prendre en compte les pertes de denrées signalées par les consommateurs dès le premier niveau de traitement de la réclamation, et impliquer le service assurances plus en amont dans le traitement de la demande d'indemnisation.
- Poursuivre les actions d'amélioration de la qualité des échanges avec le fournisseur EDF pour le traitement des réclamations.



2019 **POUR LES PROFESSIONNELS**

LES DEMANDES DE MÉDIATION EN 2019

LES DEMANDES DE MÉDIATION EN 2019

En 2019, le médiateur a reçu 651 demandes, dont 111 étaient recevables, soit 15 % de moins qu'en 2018.

Ces demandes émanaient de :

Particuliers producteurs d'électricité photovoltaïque, généralement en litige avec EDF Obligation d'Achat ou Enedis	Particuliers pour des litiges ne relevant pas de l'exécution de leur contrat (ouvrage d'Enedis, élagage)	Clients professionnels, entreprises et associations	Syndics	Collectivités locales	Fournisseurs et sous-traitants du groupe EDF
NON RECEVABLES 79	NON RECEVABLES 89	NON RECEVABLES 320	NON RECEVABLES 43	NON RECEVABLES 3	NON RECEVABLES 7
RECEVABLES 16	RECEVABLES 16	RECEVABLES 75	RECEVABLES 3	RECEVABLES 1	RECEVABLES 0
TOTAL 95	TOTAL 105	TOTAL 395	TOTAL 46	TOTAL 4	TOTAL 7



© EDF - Jean-Lionel Dias

Trois médiations sur quatre couronnées de succès

104 médiations ont été menées à terme, dont **78 %** ont débouché sur un accord amiable, avec **80 %** satisfaction pour les demandeurs. Des médiations efficaces, donc, mais aussi rapides puisque presque tous les dossiers (**96 %**) ont été traités en moins de 3 mois et que le délai de traitement moyen s'établit à **64** jours.

PAROLES DE CLIENTS

« Ce dossier mettait en péril notre équilibre financier, nous tenions à vous remercier de votre soutien. Les protocoles des grosses structures sont souvent rigides et ne prennent pas en compte l'aspect humain.

On se retrouve face à un rouleau compresseur dont l'inertie est lourde et démesurée. Vous ne réalisez sans doute pas à quel point votre intervention est positive dans ce genre de situation. C'est pourquoi nous tenions à vous remercier chaleureusement pour votre travail et votre écoute. Que le médiateur continue à ré-humaniser les relations client ! »



@ EDF - Jean-Lionel Dias

2019 **POUR LES PROFESSIONNELS**

QUELS TYPES DE LITIGES EN 2019 ?

QUELS TYPES DE LITIGES EN 2019 ?

Quels sujets ? Quelles demandes ? Quelles réponses ? Découvrez ici les types de litiges que les professionnels ont soumis au médiateur en 2019. Avec des exemples à l'appui et des paroles de clients pour comprendre, au cas par cas, comment la médiation apporte à chacun sa solution.

Régularisations de consommation

Malgré les mesures prises par le fournisseur EDF pour corriger le dysfonctionnement pointé par le médiateur en 2018, des litiges ont persisté en 2019. **En effet, un dysfonctionnement du système de facturation s'est traduit par des factures de régularisation sur des périodes parfois longues.**

CAS CLIENT 1

Propriétaire d'un hôtel, Monsieur B. a souscrit un contrat en offre de marché en décembre 2015. 2 ans plus tard, il reçoit plusieurs factures qui régularisent sa consommation de décembre 2015 à février 2018. L'ensemble dépasse les 25 000 €. Un dysfonctionnement a en effet bloqué les flux de consommation et la part acheminement de l'énergie, transmis par le distributeur Enedis. Les factures en question régularisent sa consommation réelle.

Le médiateur estime que Monsieur B. n'est pas responsable de ce qui lui arrive, même s'il a effectivement consommé cette énergie et que le fournisseur EDF est en droit de la recouvrer. Il propose à ce qu'un abattement lui soit accordé, ce qui conduit à un accord amiable.

Branchement provisoire : délai entre la dépose et la facture

Le délai entre la dépose d'un branchement provisoire par le distributeur et la facture du fournisseur peut parfois dépasser 3 mois comme constaté lors de l'examen de litiges venus en médiation. **La facture arrive alors bien après la fin du chantier et l'entreprise de BTP est pénalisée car elle ne peut plus plus refacturer aux autres entrepreneurs leurs consommations.**

CAS CLIENT 2

Entreprise de gros œuvre dans le bâtiment, la société J résilie son contrat de branchement provisoire le 14 décembre 2018, à la fin de son chantier. Elle reçoit une première facture le 17 janvier 2019, pour son abonnement et sa consommation du 1er novembre au 31 décembre 2018. Puis une 2ème facture de résiliation, 4 mois plus tard, le 29 mai 2019, avec son forfait de branchement provisoire et la régularisation de ses consommations du 24 octobre 2017 au 13 décembre 2018. La société J. indique avoir arrêté ses comptes au 17 janvier 2019 et explique qu'elle ne peut plus répercuter sa facture de résiliation à tous les entrepreneurs car le chantier est fini depuis longtemps. Elle demande donc à ce que cette facture soit annulée.

Le médiateur constate un décalage de plusieurs mois entre le moment où le distributeur Enedis a transmis l'index de résiliation du branchement provisoire et le moment où EDF Entreprises a envoyé sa facture à la société J. Il propose donc que la Société J bénéficie d'un montant compensatoire.



2019 **POUR LES PROFESSIONNELS**

CE QUI S'EST AMÉLIORÉ EN 2019

LES PLANS D'ACTIONS SUITE AUX RECOMMANDATIONS FIGURANT AU RAPPORT ANNUEL 2018

Dans son rapport annuel 2018, le médiateur a formulé des alertes et des recommandations d'amélioration à l'attention du fournisseur EDF, de la direction des achats d'EDF et d'EDF Obligation d'Achat pour que soient traitées les causes des litiges. Retrouvez ici, les plans d'actions que ces derniers ont mis en place pour y répondre.

Ce qui a été mis en place chez le fournisseur EDF

Corriger les dysfonctionnements du système de facturation pour éviter l'absence de facture du TURPE et intégrer les flux de consommation.

Fin 2018, des consommations ou acheminements non facturés aux clients mais qu'Enedis avait adressés à EDF ont été identifiés. Un projet a été lancé au premier trimestre 2019 pour débloquer et régulariser ces factures.

Fin décembre 2019, **55%** des montants bloqués au premier trimestre 2019 ont été facturés et les régularisations importantes renégociées. Les flux remontant à plus de 14 mois pour les sites C5 ont été prescrits et n'ont pas été facturés.

Grâce à ce chantier qui sera finalisé en 2020, on a pu identifier l'origine des anomalies et ajuster le dispositif qui permet de surveiller la qualité des factures. Ce qui permettra d'éviter que ce type de dysfonctionnement se reproduise à l'avenir.

Surveiller la prise en compte des demandes de résiliation.

Ce sujet est intimement lié au précédent, certaines résiliations entraînant des blocages techniques dans la chaîne de facturation. **La prise en compte des demandes de résiliation fait donc l'objet d'une vigilance accrue dans le cadre du nouveau dispositif de surveillance de la qualité de facturation évoqué précédemment.**

Être attentif et répondre aux attentes de conseil des clients professionnels quand ils souscrivent leur contrat, surtout lorsque qu'ils se calent sur l'activité de son prédécesseur.

EDF Entreprises a mis à la disposition de ses conseillers un outil permettant de mieux accompagner leurs clients lors de la souscription d'un nouveau contrat. Cet outil prend en compte le type d'activité exercée de façon à conseiller à chaque client le contrat le mieux adapté à ses usages. Il permet aussi d'estimer sa facture annuelle pour l'aider à anticiper ses dépenses.

Mieux accompagner les clients professionnels souhaitant passer au statut de client particulier, notamment lorsqu'ils cessent leur activité.

Lorsqu'un client professionnel résilie son contrat EDF Entreprises et que son local devient uniquement son lieu habitation, les conseillers ont pour consigne d'informer le client qu'il doit souscrire un contrat particulier.

Si le client souhaite une offre d'EDF, les coordonnées du service commercial «Particuliers» lui sont alors communiquées.



Ce qui a été mis en place à EDF Obligation d'Achat

Mettre en place une politique de geste financier en faveur du producteur en cas de dysfonctionnement dans la mise en place d'un contrat d'Obligation d'Achat.

Conformément à la règlementation des pouvoirs publics, EDF Obligation d'Achat (EDF OA) exerce une mission de service public sous le contrôle strict de la Commission de Régulation de l'Énergie. Cette activité à caractère administratif ne génère pas de plus-value financière pour EDF.

EDF OA a mis et continue à mettre en place de nombreux outils pédagogiques (site internet dédié, guides producteurs, TchatBot, campagnes d'information ciblées…) pour accompagner au mieux les producteurs dans leurs démarches. Elle veille à la qualité des réponses apportées aux demandes et aux réclamations des producteurs tout en améliorant ses processus en permanence. Et ce, de façon renforcée en 2019.

En cas de dysfonctionnement dans la mise en place ou l'exécution d'un contrat d'obligation d'achat, EDF OA s'attache à ce que le producteur ne perde rien du droit à l'aide d'État qui lui revient. Les processus de contrôle et de vérification restent cependant complexes et peuvent faire intervenir des intervenants tiers allongeant d'autant des délais. En cas de retards anormaux, EDF OA verse les indemnités de retard dues. Depuis 2019, elle porte une attention particulière à d'éventuels gestes financiers, en complément de son accompagnement.

Ce qui a été mis en place à la Direction des Achats d'EDF

Mettre en place un guichet unique pour les dossiers instruits en médiation.

La Direction des Achats met désormais à la disposition du médiateur du groupe EDF un interlocuteur identifié et responsable. Ce dernier prend en charge les demandes du médiateur et l'oriente, le cas échéant, vers la direction métier concernée.



2019 **POUR LES PROFESSIONNELS**

QUELLES RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR POUR 2020 ?

QUELLES RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR POUR 2020 ?

Le médiateur émet chaque année ses recommandations d'amélioration. Celles-ci ont pour but de faire baisser le nombre de litiges pour pouvoir consacrer encore plus de temps à chacun de vous. Découvrez-les.

Outre le règlement des litiges, le rôle du médiateur est aussi d'alerter l'entreprise sur les dysfonctionnements sources de litiges récurrents. Dans ce but, il émet chaque année des recommandations d'amélioration qui visent à réduire le nombre de litiges et à faire en sorte qu'une réponse de qualité soit systématiquement apportée aux réclamations par les services de l'entreprise.

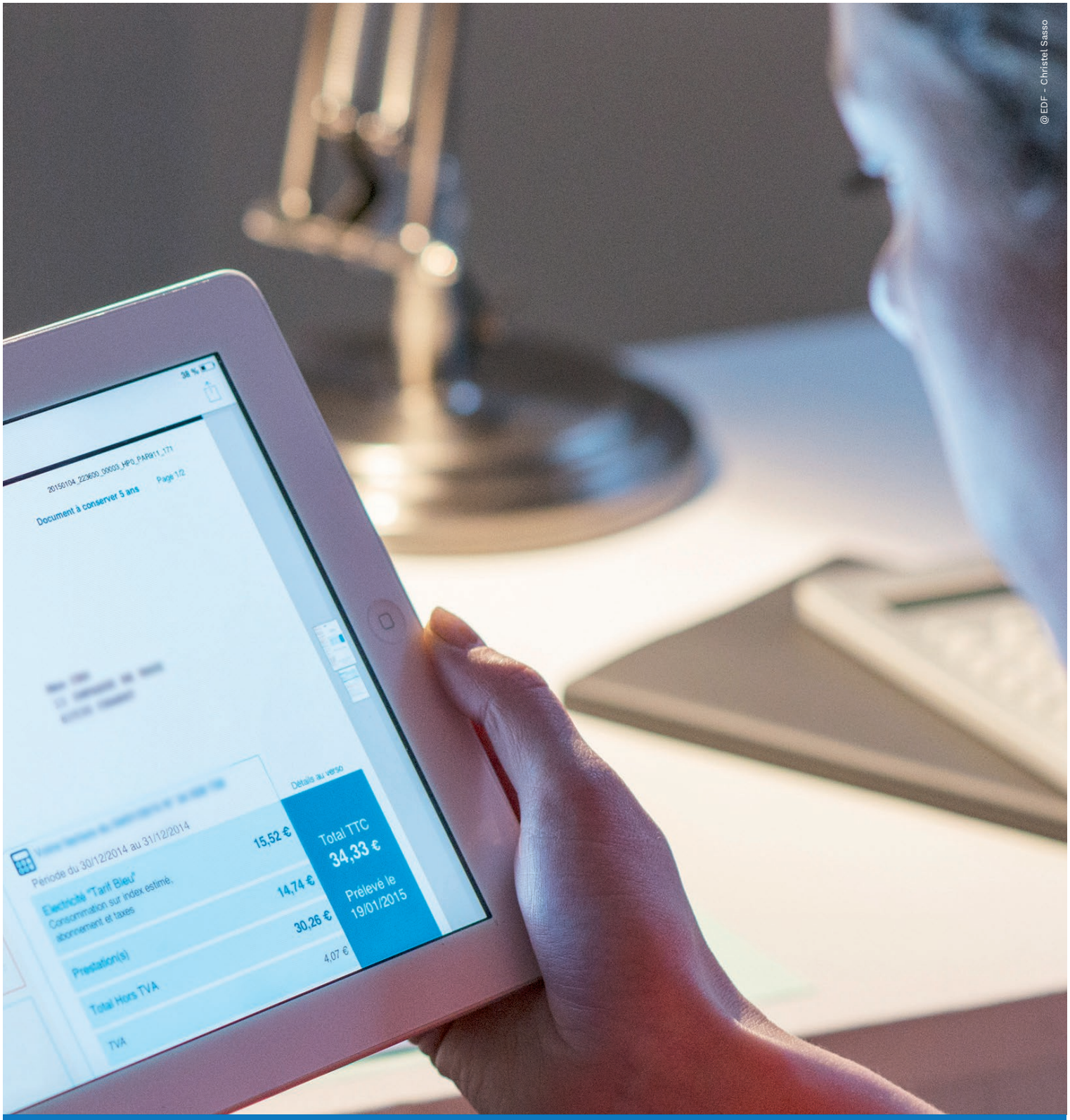
Le médiateur reconnaît les progrès importants réalisés par l'entreprise qui a fait de la qualité du service au client, y compris dans le traitement des réclamations, une priorité. Néanmoins, les recommandations du médiateur visent à faire encore progresser l'entreprise pour réduire le nombre de litiges.

Recommandations pour le fournisseur EDF

- **Mieux prendre en compte dans les propositions, les situations individuelles des clients,** dans le cadre du traitement des réclamations liées à des dysfonctionnements identifiés, dont le fournisseur est à l'origine.

- **Améliorer le délai d'émission des factures de résiliation des branchements provisoires.**

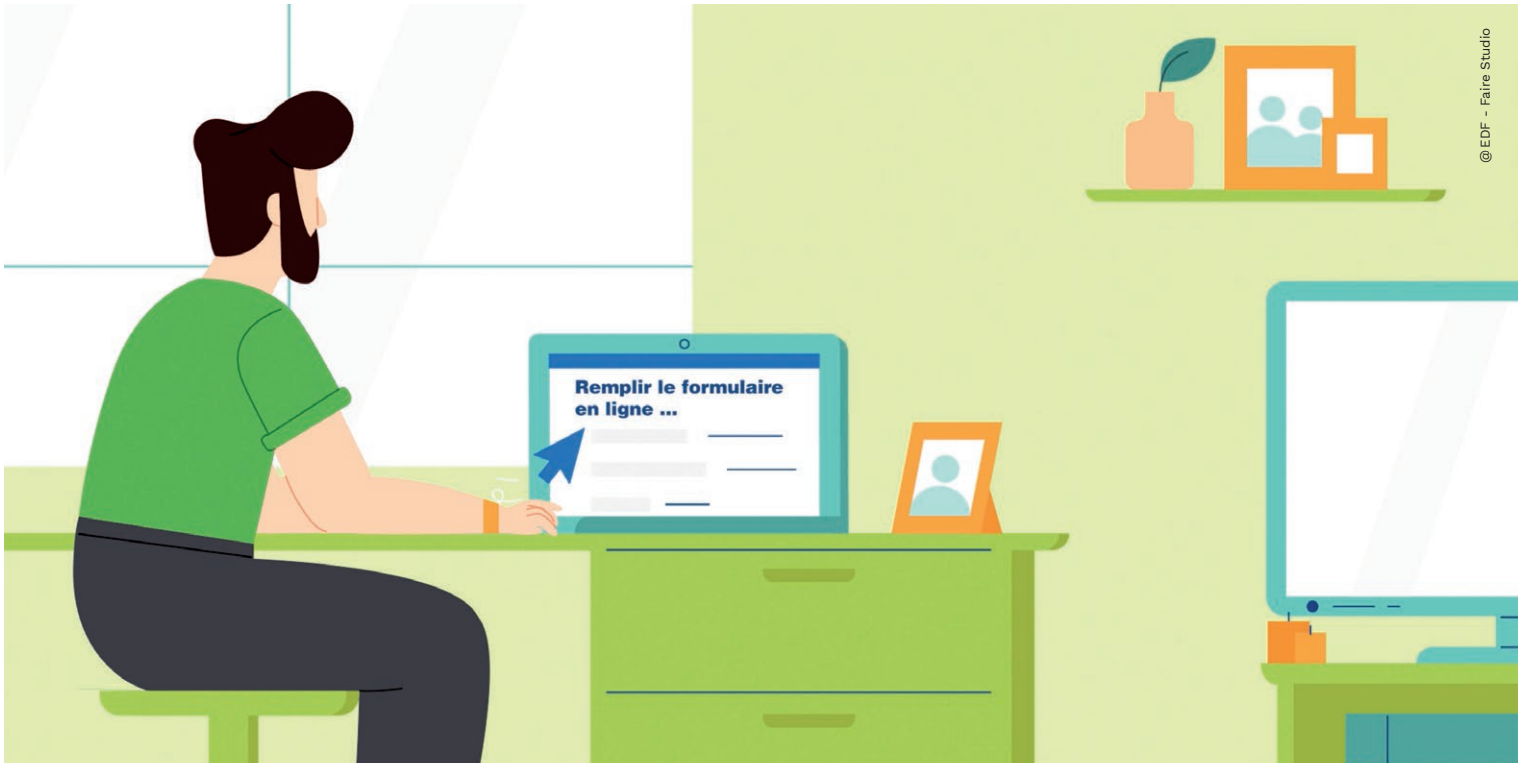




© EDF - Christel Sasso

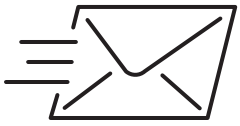
2019 **ENTRE NOUS**

MA REQUÊTE ET MOI : MODE D'EMPLOI



Vous avez un litige avec EDF ou l'une de ses filiales ? Pour résoudre votre litige à l'amiable, vous pouvez saisir le médiateur du groupe EDF ; une instance reconnue par les pouvoirs publics. Indépendant, neutre et impartial, il est là pour vous aider, gratuitement. Découvrez comment.

Le médiateur peut être saisi par courrier ou encore mieux par voie électronique



COURRIER

Le médiateur du groupe EDF
TSA 50026
75804 Paris cedex 08



INTERNET

mediateur.edf.fr

Il faut néanmoins que la demande du requérant remplisse certaines conditions de recevabilité notamment avoir saisi par écrit le service consommateurs et ne pas être satisfait de sa réponse.

Une fois la demande considérée recevable, le requérant accède à un espace sécurisé sur le portail internet du médiateur qui lui permet d'échanger avec ce dernier, et suivre en temps réel l'état d'avancement de sa demande.

La médiation se déroule en trois étapes :

1. **Examen de la recevabilité de la demande**
2. **De la recevabilité à l'instruction**
3. **De l'instruction à la proposition de solution**

1 Examen de la recevabilité

Une demande est considérée recevable si le requérant reste insatisfait de la réponse du service consommateurs.

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

Une demande est irrecevable si :

- **Elle est en dehors du champ de compétences du médiateur du groupe EDF ;**
- **Elle a fait l'objet d'une décision de justice ou est en cours d'examen par un tribunal ;**
- **Elle est manifestement infondée ou abusive ;**
- **Elle est en cours d'instruction ou a déjà été instruite par un médiateur ;**
- **La demande initiale auprès des services de l'entreprise est supérieure à un an.**

Dans le cas où la demande est jugée irrecevable du fait de l'absence de traitement par le service consommateurs ou d'une réponse de cette instance supérieure à un an, le médiateur du groupe EDF réoriente la demande vers la direction ou filiale d'EDF concernée. Celle-ci dispose d'un délai de 30 jours pour répondre.

Si un requérant saisit simultanément le médiateur du groupe EDF et le médiateur national de l'énergie, ceux-ci lui demandent alors de choisir l'un des deux, conformément à la convention signée entre les deux médiateurs le 22 décembre 2015.

2 De la recevabilité à l'instruction

L'instruction du dossier est confiée par le médiateur du groupe EDF à un chargé de mission. Celui-ci indique au requérant qu'une réponse lui sera apportée sous un délai de 90 jours. Il précise également à travers une notice d'information les principes régissant la médiation, ainsi que la possibilité pour le requérant de se retirer à tout moment du processus de médiation et les recours dont il dispose en cas d'échec de la médiation.

S'ensuit alors la phase d'instruction du dossier durant laquelle le chargé de mission, en lien avec le médiateur, réunit les pièces utiles, contacte chacune des parties pour connaître leur version des faits en toute confidentialité, analyse le dossier et cherche à rapprocher leurs différents points de vue afin qu'un accord entre les parties puisse être trouvé.

3 De l'instruction à la proposition de solution

Soit un accord est trouvé, le médiateur du groupe EDF le formalise alors dans un courrier dit « d'accord amiable ».

Soit cet accord n'est pas trouvé, le médiateur émet alors une proposition de solution, que les parties sont libres d'accepter ou pas. Celles-ci disposent d'un délai de 30 jours pour signifier au médiateur du groupe EDF leur accord sur la proposition de solution émise.

L'absence de réponse des parties à la proposition de solution du médiateur dans le délai de 30 jours vaut acceptation.



VIDÉO ANIMÉE : DÉCOUVREZ LES DIFFÉRENTS MOYENS D'EFFECTUER VOTRE REQUÊTE



© EDF - Marie Genel

2019 **ENTRE NOUS**

CE QUE LE MÉDIATEUR FAIT POUR VOUS

COMPRENDRE LA MÉDIATION

Accords amiables, alertes et recommandations d'amélioration, dialogue avec les associations de consommateurs et rayonnement européen, vous n'imaginez pas tout ce que le médiateur peut faire pour vous.



@EDF - Cédric Doux

Un acteur indépendant et impartial à votre écoute

Vous avez un problème de facture ? De compteur ? De consommation ? Vous avez écrit au service clients et au service consommateurs mais leur réponse ne vous convient pas ?

Le médiateur du groupe EDF est là pour vous faciliter la recherche d'un accord amiable et ceci gratuitement.

Reconnu par les pouvoirs publics, il est indépendant, neutre et impartial. Après avoir instruit votre dossier c'est-à-dire réuni les pièces utiles et fait le point avec chacune des parties sur ce qui s'est passé, il vous propose une solution en droit et en équité permettant de mettre fin au litige. Au-delà de ce rôle de médiation, il émet aussi chaque année ses recommandations d'amélioration à l'attention d'EDF et de ses filiales pour que soient traitées en amont les causes des litiges.

Une activité encadrée

Comme tous les médiateurs de la consommation, l'activité du médiateur du groupe EDF est encadrée par la loi. Une commission de 18 membres composée de magistrats, de personnalités qualifiées, de représentants d'associations nationales de consommateurs et d'organisations professionnelles en contrôle la stricte application.

Cette Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC) s'assure que la médiation est conforme au code de la consommation. Elle veille à sa qualité, son indépendance et sa compétence pour mieux servir le consommateur. Le médiateur du groupe EDF lui a remis son rapport en 2018, après deux années d'activité. Ce rapport n'a soulevé aucune mise en garde ni réserve.

Un dialogue permanent avec les associations de consommateurs

Parce que la confiance ne se décrète pas mais se cultive au quotidien, le médiateur du groupe EDF entretient des liens étroits avec les associations de consommateurs. Deux rendez-vous ont ainsi ponctué l'année 2019.

Un premier, le 13 mai, pour présenter le rapport d'activité 2018. Puis un second, le 2 décembre, pour rencontrer le nouveau médiateur, Bénédicte Gendry. L'essentiel des échanges a porté sur les attentes des consommateurs en matière de fourniture d'énergie et autour du compteur Linky, ainsi que sur le plan solaire d'EDF.



@EDF

Des échanges entre médiateurs pour faire reconnaître la médiation

Pour promouvoir la médiation et ses valeurs, le médiateur du groupe EDF a cofondé, en 2002, le Club des Médiateurs de Services au Public (CMSP). 229 médiateurs représentant des secteurs, des entreprises, des organismes publics ou des collectivités territoriales en font partie. Plus de la moitié d'entre eux sont référencés en tant que « médiateur de la consommation ». Tous partagent les mêmes valeurs dans l'exercice de leur mission : indépendance, impartialité et neutralité. Tous s'engagent aussi à conduire leurs médiations en respectant les principes d'équité, de transparence, de gratuité, de confidentialité et d'efficacité. **Une charte détaille ce socle éthique.**

En 2019, le médiateur du groupe EDF a contribué à nourrir le site internet du Club avec des informations précieuses sur la médiation. Il s'est investi aussi dans les ateliers et les formations que le Club propose.

Le Club publie chaque année un bilan, dont l'édition 2018 a été présentée en novembre 2019. **Ce bilan a confirmé que les Français avaient de plus en plus souvent recours à la médiation et lui faisaient confiance.** Ainsi, les membres du Club ont reçu près de 180 000 demandes en 2018, dont 120 000 émanant de consommateurs. Ce qui représentait une hausse de **5 %** par rapport à l'année passée et de **65 %** par rapport à 2012. Sur ces 180 000 demandes, 83 000 dossiers ont été instruits, dont 49 000 dossiers étaient des demandes de consommateurs. **60 %** des requérants se sont dit satisfaits de la solution qu'on leur a proposée et **90 %** l'ont acceptée.

Le Club des Médiateurs de Services au Public





© EDF

European Energy Mediators Group (EEMG)

Un rayonnement européen

Le médiateur du groupe EDF est membre et aussi Président de l'European Energy Mediators Group (EEMG) qui rassemble, depuis 2007, les médiateurs des grands acteurs de l'énergie comme EDF et ENGIE en France, Edison en Italie, Vattenfall en Suède, Electrabel en Belgique, EDP ou Framatome en Allemagne. Ces opérateurs représentent plus de 60 millions de clients et jouent un rôle majeur sur le marché de l'énergie.

Grâce à un champ de compétence large, ces médiateurs sont en mesure de prendre en charge les différents types de litiges, dont les plus récents. Ainsi, le médiateur du groupe EDF est compétent pour instruire les litiges mettant en cause les filiales telles que EDF EnR, CHAM, Sowee ou encore Izivia.

L'EEMG EN CHIFFRES

En 2016, le médiateur du groupe EDF Alain Brière est devenu Président de l'EEMG. En octobre 2019, Bénédicte Gendry a repris ce mandat.

60
millions de consommateurs

14 000
sollicitations

3 789
médiations instruites à 85 % avec succès

66
recommandations d'améliorations formulées auprès des entreprises concernées



@ EDF - Cédric Doux

2019 **ENTRE NOUS**

UNE ÉQUIPE À VOTRE ÉCOUTE


© EDF - Cédric Doux

Pour apporter à chaque litige sa solution, le médiateur et son équipe instruisent vos demandes pour vous proposer la meilleure solution en droit et en équité. Ils vous expliquent ce qu'ils font et pourquoi ils ont choisi la médiation.

Le médiateur et son équipe travaillent ainsi :

Tout d'abord, ils examinent la recevabilité de votre demande, c'est-à-dire qu'ils vérifient que votre demande remplit les conditions de recevabilité. En effet, votre demande doit concerner EDF ou une de ses filiales, vous devez avoir déjà sollicité le service clients et le service consommateurs par écrit, votre démarche doit remonter à moins d'un an, et vous ne devez pas avoir saisi la justice ni aucun autre médiateur.

Ensuite, si votre demande est recevable ils instruisent chaque dossier, c'est à dire, qu'ils interrogent les différentes parties pour connaître leur version des faits, recueillent les pièces justificatives utiles. Puis leur rôle est de comprendre et de rapprocher les différents points de vue pour vous proposer la meilleure solution en droit en équité.

Tous suivent des formations à la médiation et en droit de la consommation.

Notre plus grande satisfaction : vos solutions

"Notre action est positive
La médiation apporte
la preuve qu'il est possible
de rétablir le dialogue,
ou au moins les contacts
entre le fournisseur et
le distributeur, au bénéfice
du client."


© EDF - Cédric Doux

UNE ÉQUIPE À VOTRE ÉCOUTE

Il faut savoir écouter, comprendre et sortir du cadre contractuel pour laisser toute sa place à l'équité. Proposer une solution adaptée à chaque situation vécue.

Au-delà de la complexité du litige, c'est toujours l'aspect humain qui prime lorsque je traite le dossier d'un plaignant.



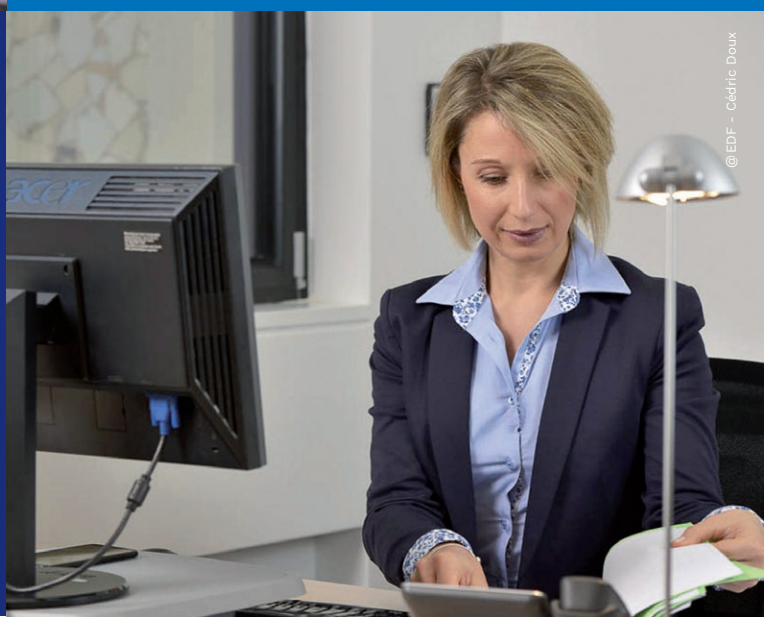


Je vis à chaque fois une petite victoire lorsque nous arrivons à un accord amiable entre des parties qui étaient jusque-là en conflit.

Quand nous faisons bouger les lignes et que chacun accepte de faire un pas vers l'autre pour converger vers une solution qui profite à tous. Sans perdant.

C'est toujours pour moi une grande joie de lire le courrier de remerciement d'un plaignant après une médiation réussie.

Quand on sait le parcours du combattant que certains ont parfois vécu, je suis fière d'avoir contribué à leur apporter de la satisfaction. Je sais que nous sommes utiles.





2019 **ENTRE NOUS**

DES VALEURS FORTES

Vous avez un litige avec EDF ? Pour résoudre votre litige à l'amiable, vous pouvez saisir le médiateur du groupe EDF, une instance reconnue par les pouvoirs publics. Indépendant, neutre et impartial, il est là pour vous aider, gratuitement. Découvrez comment.

3 VALEURS CLÉS

Indépendance

Indépendant de toute influence, le médiateur ne reçoit aucune directive de quiconque, que ce soit du groupe EDF ou en dehors. Les moyens dont il dispose, sa désignation et les conditions d'exercice de son mandat en sont les garants. Il doit refuser, suspendre ou interrompre toute médiation si cette indépendance lui semble menacée.

Neutralité

Neutre, l'avis du médiateur n'est ni influencé ni orienté par des considérations extérieures aux demandes des parties.

Impartialité

Impartial, le médiateur s'interdit toute situation de conflit d'intérêts. Il ne prend parti pour aucun camp, ni celui du consommateur, ni celui du distributeur ou du fournisseur d'énergie. Seules le guident les règles de droit et l'équité.

5 PRINCIPES MOTEURS

Comme tous les membres du Club des Médiateurs de Services au Public (CMSP), le médiateur du groupe EDF s'engage à conduire ses médiations en respectant les principes suivants :

L'équité

Tout avis émis par le Médiateur est fondé non seulement en droit, mais aussi en équité. Aussi prend-il en compte le contexte propre à chaque cas, notamment quand le fait d'appliquer le droit de façon stricte a des effets manifestement injustes ou disproportionnés.

La transparence

Le médiateur exerce son activité en toute transparence. Il informe en permanence dans les domaines suivants :

- Son champ de compétence de façon large et accessible, notamment via son site Internet et celui du Club des Médiateurs de Services au Public.
- Les valeurs et principes de la médiation ainsi que les conditions dans lesquelles se déroule le processus.
- Les effets de la médiation et, notamment la suspension éventuelle des délais de prescription ou du droit de saisir les tribunaux.

Par ailleurs, le médiateur publie chaque année un rapport détaillé de son activité.

La gratuité

Le recours à la médiation est gratuit.

La confidentialité

Toute médiation est soumise au principe de confidentialité. Un principe dont le médiateur s'assure, avant toute médiation. Les parties doivent avoir 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 et à garantir la qualité de toute médiation.



@ EDF - Marie Genel

2019 **QUELS DÉFIS POUR L'AVENIR**

QUELS DÉFIS POUR DEMAIN ET APRÈS-DEMAIN ?

Pour répondre toujours mieux aux consommateurs, la médiation doit se faire encore plus accessible et toujours plus efficace. Elle doit aussi réussir à faire baisser le nombre de litiges. En outre, le médiateur s'engage à promouvoir la médiation d'entreprise en France comme en Europe.

Pour répondre toujours mieux à vos attentes, la médiation doit relever quatre défis :

1 **Tout d'abord devenir encore plus accessible**. C'est-à-dire être plus simple à comprendre et à utiliser. C'est dans ce but que nous allons faire évoluer notre site internet pour le rendre plus convivial.

2 **Deuxième défi : être toujours plus efficace,** avec des délais de traitement les plus courts possible grâce à de nouveaux outils digitaux.

3 **Notre troisième défi sera de réussir à faire baisser le nombre de litiges** pour pouvoir consacrer encore plus de temps et d'attention à chacun de vous. Ceci suppose d'amener EDF comme Enedis à traiter en amont les causes des litiges.

4 **Enfin, à titre personnel, je m'engage à promouvoir la médiation d'entreprise en France comme en Europe,** avec mes confrères médiateurs.



© EDF - Heather Favell





© EDF - Cédric Doux

FAQ

• Qu'est-ce qui me garantit la réelle indépendance du médiateur vis-à-vis d'EDF ?

Le médiateur exerce sa mission dans les conditions définies par le code de la consommation, dont celles relatives à son indépendance. Celles-ci exigent du médiateur une totale séparation entre ses activités et celles de l'entreprise. Dans le cadre de son agrément en qualité de médiateur de la consommation par une autorité publique, la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation, celle-ci contrôle le strict respect par le médiateur du groupe EDF des critères d'indépendance fixés par la loi.

Le médiateur est doté d'une équipe et d'un budget de fonctionnement propres qui lui confèrent toute latitude pour agir.

Il ne dispose d'aucun accès aux systèmes d'information du fournisseur et des distributeurs.

• Comment est préservée la confidentialité de mes données ?

Conformément à la règlementation RGPD, les données transmises sont collectées et enregistrées dans le système d'information propre au médiateur du groupe EDF. Elles sont destinées uniquement à l'instruction du litige. La conservation des données n'excède pas 5 ans.

Ce traitement répond aux obligations légales fixées par l'article L 614-1 du code de la consommation.

• Mon litige est similaire à l'un des cas du rapport annuel. Puis-je avoir la même solution ?

Chaque situation est différente et l'écoute attentive des parties permet de mieux comprendre la spécificité de chaque litige. Les solutions proposées par le médiateur sont uniques et adaptées à chaque dossier. Le rapport présente des exemples simplifiés et anonymisés, qui ont vocation à illustrer la diversité des litiges, plutôt qu'à développer les solutions possibles.

• Qu'est-ce qu'une rectification de consommation et comment est-elle établie ?

La rectification de consommation intervient lors d'un dysfonctionnement du dispositif de comptage ou d'une fraude dûment constatée par le distributeur Enedis. Cette situation a eu une incidence sur l'enregistrement des consommations qu'il convient de corriger en prenant en compte le volume de consommation non comptabilisé.

Cette rectification de consommation est établie par Enedis, conformément aux conditions générales prévues au contrat, et selon des procédures adaptées et concertées avec la Commission de Régulation de l'Énergie, qui sont consultables sur le site internet du distributeur.

La période de référence retenue pour établir une rectification peut être votre propre consommation, en dehors de la période de dysfonctionnement, ou celle des Points de Livraison comparables au vôtre, en cas d'absence d'historique exploitable.

Un abattement de 10 % est ensuite appliqué sur le volume de consommations rectifié, afin de tenir compte des incertitudes liées à l'estimation (rigueurs climatiques différentes d'une année à l'autre, différence entre les habitudes de consommation de chacun…). Cette estimation peut être éventuellement corrigée en fonction des éléments justificatifs probants transmis par le consommateur.

Ce calcul donne lieu à l'émission d'une facture rectificative par le fournisseur.

FAQ

• Quelle est la différence entre une vérification visuelle et un contrôle métrologique du compteur ?

Ces deux prestations permettent de vérifier le bon fonctionnement du compteur en place et font l'objet d'une description selon la fiche 420 C du catalogue de prestations d'Enedis, consultable sur le site internet du distributeur.

La vérification visuelle (option 1) consiste à effectuer un contrôle visuel du bon fonctionnement des appareils de comptage en présence du client.

Le contrôle métrologique (option 2) consiste à effectuer une vérification du bon fonctionnement du compteur sans déposer celui-ci (un compteur est déclaré conforme si les valeurs d'erreurs mesurées ne dépassent pas les seuils de tolérance réglementaires). Le client a le choix entre faire vérifier son compteur par Enedis ou par un laboratoire extérieur.

Dans le premier cas la prestation est facturée au tarif indiqué dans le catalogue des prestations du distributeur Enedis, si le compteur s'avère conforme. Dans le deuxième cas la prestation est facturée au cout réel (y compris le coût du laboratoire) si le compteur s'avère conforme.

Dans les deux cas la vérification métrologique n'est pas facturée si un défaut est constaté sur le fonctionnement du compteur.

• Qu'est-ce qu'une surtension électrique ?

La tension nominale est de 230 V en courant monophasé et de 400 V en courant triphasé. Conformément aux articles D322-9 et 10 du code de l'énergie, Enedis maintient la tension de fourniture au point de livraison à l'intérieur d'une plage de variation fixée entre 207 V et 253 V en courant monophasé, et entre 360 V et 440 V en courant triphasé. On parle de surtension électrique quand la tension apportée est supérieure à la tension maximale prévue.

• Qui est responsable en cas de dommages d'origine électrique sur mon installation intérieure ?

Il convient de déterminer si la responsabilité du distributeur ou si celle du consommateur est engagée.

La continuité et la qualité de desserte en l'électricité sont quelques-unes des missions qui incombent au distributeur Enedis. Sur la qualité de desserte en énergie, il est soumis à une obligation de moyens renforcée ou de résultat selon les cas. Il doit rechercher et mettre en œuvre toutes les solutions permettant d'assurer une desserte en électricité d'une qualité régulière pour l'ensemble des utilisateurs du réseau placés dans des situations identiques. À partir des éléments dont il dispose, il appartient au médiateur d'estimer si la responsabilité d'Enedis est engagée ou pas.

L'installation intérieure est placée sous la responsabilité du consommateur qui doit s'assurer qu'elle respecte les normes en vigueur. Des précautions peuvent être mises en œuvre pour que l'installation intérieure et les appareils électriques supportent les conséquences de perturbations sur le réseau et évitent également de perturber le réseau public de distribution. À défaut, Enedis peut opposer au consommateur le fait que l'installation intérieure n'a pas été protégée contre ces problèmes.

EDF SA
22-30 avenue de Wagram
75382 Paris cedex 08 - France
Capital de 1 551 810 543 euros
552 081 317 RCS Paris

www.edf.fr

03/2020 - Création : SUGAR