

LE MÉDIATEUR DU GROUPE EDF

RAPPORT **2016**

mediateur.edf.fr



© EDF - DAVID QUEYREL



© EDF - SOPHIE BRANDSTROM

Sommaire

- LE MOT DU MÉDIATEUR P. 04
- LA RÉTROSPECTIVE 2016 P. 06
- ACCÉDER FACILEMENT À LA MÉDIATION P. 12
- CORRIGER LES DYSFONCTIONNEMENTS, ACCOMPAGNER LES CLIENTS P. 17
- LES PRIORITÉS POUR 2017 P. 22
- LE SOCLE ÉTHIQUE DE LA MÉDIATION P. 28



© MÉDIATHÈQUE ENEDIS / PHILIPPE DUREUIL

À LA FOIS ÉCOUTE, RÉFLEXION ET ACTION, LA MÉDIATION SE FONDE EN DROIT ET EN ÉQUITÉ



ALAIN BRIÈRE
Médiateur du groupe EDF

Le mot du médiateur

Dès le 1er janvier, l'année 2016 a été placée sous le signe de la médiation de la consommation, avec l'entrée en vigueur de l'ordonnance du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. Ce texte stipule que tout consommateur peut désormais bénéficier d'un recours gratuit, volontaire et confidentiel, quel que soit le secteur d'activité concerné par sa requête.

→ INDÉPENDANCE, COMPÉTENCE ET CONFORMITÉ

Cette actualité représentait un enjeu pour la médiation du groupe EDF, pionnière en raison de sa création dès la fin des années 1990 et forte de la démonstration de l'efficacité de son dispositif tout au long de ces années. Nous devions nous présenter devant la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, afin d'apporter les gages d'indépendance, de compétence et, plus généralement, de conformité avec les exigences du nouveau dispositif règlementaire.

Le réexamen approfondi de nos processus, effectué à cette occasion, a souligné la nécessité de procéder à quelques ajustements, tous mis en œuvre au cours de l'année 2016. Le déménagement de nos bureaux au cours de l'été a donné une dimension physique à l'indépendance de la médiation du groupe EDF, élément essentiel de la réglementation désormais en vigueur.

Après l'étude de mon dossier et mon audition, la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation m'a inscrit sur la liste des médiateurs de la consommation et, à ce titre, a notifié ma nomination à la Commission européenne.

→ ACCOMPAGNER LA DÉMARCHE DE PROGRÈS DU GROUPE EDF

La part largement majoritaire occupée par la médiation de la consommation dans mon activité, ne doit pas occulter l'importance cruciale des autres médiations pour le Groupe. En effet, les sommes en jeu dans les litiges concernant des entreprises peuvent atteindre plusieurs dizaines de millions d'euros et avoir des conséquences économiques importantes.

Au-delà du traitement amiable des litiges, ma mission consiste aussi à contribuer à la démarche de progrès des directions et des filiales du Groupe en formulant des alertes et des recommandations d'amélioration. Leur pertinence, tirée de l'analyse des problématiques soulevées par l'ensemble des saisines, conduit le management des entités concernées à les prendre en compte et à mettre en place des plans d'actions.

Si certaines recommandations trouvent une traduction concrète rapide, d'autres en revanche tardent à être mises en œuvre et avoir une influence significative sur le volume de réclamations relatif au sujet concerné. Ces délais affectent essentiellement les requêtes concernant les facturations établies à la suite de dysfonctionnements de compteur ou à l'issue d'estimations successives. La pose des compteurs communicants LINKY, déployée depuis décembre 2015, constitue une réponse à la fiabilisation des données de consommation et à une facturation au plus près des consommations réelles des clients. Cependant, dans l'attente de la couverture complète du territoire, j'estime que des mesures doivent encore être prises.

→ UNE VOLONTÉ DE BIENVEILLANCE

Pour l'année 2017, ma recommandation générale porte sur la bienveillance. Fondée sur la confiance, elle l'engendre à son tour, engageant ainsi un cercle vertueux bénéfique à tous. Certes, je ne peux que me réjouir des succès notoires, enviables et récompensés de l'entreprise, dans le domaine commercial ou en matière de satisfaction client. Cependant, ma vision de la façon dont nos clients perçoivent le groupe EDF, montre que certaines situations méritent toujours une attention particulière.

La bienveillance devrait s'exprimer par une écoute approfondie et la prise en compte de la réalité vécue par les parties prenantes, client ou requérant. La seule relation contractuelle ne suffit pas. Pour être une nécessité, la détermination des responsabilités de chacun n'en doit pas moins procéder d'une prise en charge efficace, qui permet de s'abstraire des procédures, pour se montrer souple et accommodant dans l'application des règles.

De même, cette bienveillance devrait se manifester dans les relations entre les différents acteurs du marché et particulièrement entre le distributeur et le fournisseur. De la qualité de cette relation singulière dépend en grande partie la qualité de la relation avec le client.

Pour l'année 2017, ma recommandation générale porte sur la bienveillance. Fondée sur la confiance, elle l'engendre à son tour, engageant ainsi un cercle vertueux bénéfique à tous.

2016

- *Léger recul du nombre de saisines recevables en médiation (-3 %)*
- *Hausse des saisines des clients du marché d'affaires (+5 %)*
- *Hausse des sollicitations provenant des territoires insulaires (+18 %)*



© EDF - PHILIPPE GROLLIER



EUROPEAN ENERGY
MEDIATORS GROUP
le médiateur du groupe EDF
devient président de l'association.

CULTURE DE LA MÉDIATION
étendue à toutes les directions
et filiales du groupe EDF.

LA **RÉTROSPECTIVE** 2016

Janvier

1er

→ NOUVEL AN, NOUVEAU DROIT

Depuis cette date, **tout consommateur peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation** afin de trouver une solution amiable au litige qui l'oppose à un professionnel. Pour garantir son efficacité, il était souhaitable que ce droit nouveau [1] soit régulé.

Pour ce faire, l'activité des médiateurs de la consommation est encadrée en France par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC), présidée par madame Claude NOQUET.

[1] Ouvert par la directive du 21 mai 2013, relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, il a été transposé dans le droit français par l'ordonnance n° 2015-1033 du 2 août 2015.

Février

15

→ LANCEMENT DE LA PLATEFORME EUROPÉENNE DE LA MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

Adopté par 26 des 28 États membres de l'Union européenne, le dispositif de médiation de la consommation fonctionne, à la convenance de chaque pays, selon des procédures diverses (arbitrage, conciliation, médiation, etc.), mais repose sur un même socle de principes, comme la gratuité de la procédure pour les consommateurs.

L'ouverture au public d'une plateforme européenne de résolution en ligne des litiges de consommation depuis la mi-février marque un nouveau pas du développement de la culture de la médiation de la consommation en Europe.

23-24

→ L'EUROPEAN ENERGY MEDIATORS GROUP (EEMG) PRÉSENTE AU 8E CITIZENS ENERGY FORUM

Au **8e Citizens Energy Forum qui s'est tenu à Londres,** l'EEMG a participé aux échanges sur les évolutions du marché de l'énergie et sur l'apport que représente la médiation de la consommation pour la protection du consommateur en Europe.

Fondée en 2007, l'EEMG promeut la médiation d'entreprise dans le secteur de l'énergie, dont elle est le porte-parole devant les instances européennes. À ce titre, elle collabore à de nombreuses consultations publiques, dont dernièrement celles portant sur la directive relative à la médiation de la consommation.

La Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation

Garante de la crédibilité de la médiation de la consommation et de la qualité de la protection des consommateurs, la CECMC référence et évalue les médiateurs. Elle peut demander à les auditionner en vue d'amender leur pratique ou d'affiner ses critères de référencement.

La CECMC compte 18 membres, dont des représentants de consommateurs et d'organisations patronales, ainsi que des magistrats. Cette diversité, selon sa Présidente « *contribue à la qualité exceptionnelle de son mode de fonctionnement, à la richesse et à l'unanimité des discussions, qui concourent à la vie intellectuelle du groupe.* »

Les membres de L'EEMG

L'EEMG rassemble des médiateurs des énergéticiens européens comme Engie et EDF en France, EDP au Portugal, Endesa en Espagne, E.ON en République tchèque et en Suède, Norges Energi en Norvège et Vattenfall en Suède.



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

Mai

17

→ LE MÉDIATEUR REÇOIT LES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS À EDF LAB PARIS-SACLAY

Attaché aux relations de confiance tissées avec les associations de consommateurs, **Alain BRIÈRE organise régulièrement des rencontres, propices à resserrer ces liens**. Ce jour de mai, il a convié leurs représentants à découvrir le site et le showroom d'EDF Lab Paris-Saclay, le nouveau centre R&D du Groupe dédié à la recherche académique et à l'innovation. À cette occasion, le médiateur du groupe EDF leur a dévoilé le rapport annuel 2015. Cette présentation a été suivie d'une séquence d'échanges à propos des évolutions en matière de médiation de la consommation.

Les associations de consommateurs, compétentes pour relayer les saisines auprès du médiateur, participent triplement au développement de ce mode de résolution amiable des litiges : comme contributrices à l'élaboration des textes réglementaires, comme membres de la CECMC et comme promoteurs de la pratique auprès de leurs adhérents.

Juin

16

→ UN MILLION DE SAISINES

Le Club des Médiateurs de Services au Public *(cf. page 9)* a célébré à Bercy la millionième saisine enregistrée par l'un de ses membres. L'événement s'est déroulé en présence de Martine PINVILLE, secrétaire d'État chargée de la Consommation. Après avoir réaffirmé son ambition d'appuyer la généralisation de la médiation à tous les secteurs de la consommation, la ministre est revenue sur ses valeurs essentielles : « ***C'est un outil indépendant. Pour que le droit du consommateur à la médiation soit effectif, il faut que les résultats des médiations soient impartiaux et objectifs. Vous le savez, l'indépendance des médiateurs est la condition sine qua non de la réussite de la médiation. Elle va de pair avec la compétence, qui est l'un des facteurs de l'indépendance, avec la rigueur également, mais aussi avec la transparence des processus de médiation.*** » En écho à ce rappel, Claude NOQUET, présidente de la CECMC, a souligné le caractère fondamental des missions imparties à la Commission, dans la procédure de labellisation des médiateurs.


© EDF

Juin

29-30

→ ALAIN BRIÈRE DEVIENT LE NOUVEAU PRÉSIDENT DE L'EEMG

Cette nomination, **reconnaissance du travail du médiateur du groupe EDF**, a eu lieu lors de la rencontre annuelle de l'association. Lors de cette manifestation qui s'est tenue à Paris, les membres de l'association ont témoigné de l'état d'avancement de la transposition de la directive européenne dans leurs pays respectifs.

La variété des modes de transposition choisis par chaque pays, qui entraîne de facto des conséquences diverses sur l'activité des médiateurs et leurs processus de règlement des litiges, a rendu ces échanges transfrontaliers particulièrement enrichissants.

EEMG

Juillet

6

→ LE CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC RÉAFFIRME SES VALEURS

Consacré pour l'essentiel au nouveau cadre règlementaire de la médiation de la consommation et à la réalisation d'un point d'étape de sa mise en œuvre en France, le séminaire annuel du Club a fourni l'opportunité de rappeler que douze de ses membres étaient inscrits sur la liste des « ***médiateurs de la consommation*** » et notifiés auprès de la Commission européenne.

Ce temps privilégié d'échanges sur les évolutions des processus de médiation résultant de ce contexte a aussi été marqué par la présentation de la nouvelle charte du Club *(lire aussi p. 28)*. Tout en rénovant son socle de référence éthique, ce texte réaffirme l'attachement des membres du Club au partage et à la pratique des valeurs d'indépendance, d'impartialité, d'équité, de transparence, de gratuité, de confidentialité et d'efficacité.

Le Club des Médiateurs de Services au Public

Créé en 2002 pour rassembler les médiateurs des entreprises, des administrations et des collectivités partageant les mêmes valeurs en matière de médiation, le Club est devenu une association en 2010. Il continue d'accueillir de nouveaux membres, renforçant ainsi son impact et sa visibilité en France et en Europe.

Acteur des évolutions de la médiation, dont la dernière en date concerne la consommation, et promoteur de sa pratique, il est un observateur privilégié de son essor en relevant l'accroissement constant du nombre de saisines reçues par ses membres.

Son site Internet, www.clubdesmediateurs.fr, connaît aussi un succès croissant. Visité 34 000 fois par an, il a été enrichi en 2017 d'un formulaire de saisie des litiges en ligne. Ce questionnaire oriente le requérant vers le médiateur compétent -s'il existe- pour la prise en charge de sa réclamation.


© EDF



© EDF - STEPHANIE JAYET

Le Club des Médiateurs de Services au Public s'est toujours montré attentif à professionnaliser ses membres et leurs équipes grâce à une offre de formations.

Septembre

30

→ PREMIÈRE SESSION DU NOUVEAU MODULE DE FORMATION DES MÉDIATEURS

La qualité de la prise en charge d'une saisine repose non seulement sur l'indépendance du médiateur et sur sa connaissance approfondie de l'entreprise où il exerce, mais aussi sur un ensemble de compétences professionnelles spécifiques, notamment en matière juridique.

Afin de garantir aux requérants le meilleur traitement de leur dossier, le Club des Médiateurs de Services au Public s'est toujours montré attentif à professionnaliser ses membres et leurs équipes grâce à une offre de formations, dispensées en collaboration avec l'Institut de Gestion Publique et du Développement Économique (IGPDE). Le médiateur du groupe EDF et ses collaborateurs ont régulièrement suivi ces enseignements.

En réponse à l'entrée en vigueur de la nouvelle réglementation, **le Club propose depuis septembre 2016 de nouveaux contenus sur le droit de la consommation et l'analyse des postures des médiateurs**, qui viennent compléter les modules existants sur les fondamentaux et les évolutions du cadre juridique. La session inaugurale a été consacrée au droit des contrats de consommation et à ses incidences sur la médiation.


© EDF

Novembre

29

→ PRÉSENTATION À BERCY DU PREMIER BILAN DE LA MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

Ce bilan de la mise en œuvre du dispositif à échelle communautaire a été rendu public lors du colloque intitulé *La Médiation de la consommation*, organisé par madame Martine PINVILLE, secrétaire d'État chargée de la consommation.

La présence de la présidente de la CECMC, madame Claude NOQUET, d'une représentante de la Commission européenne, des membres du Club des Médiateurs de Services au Public, de professionnels et d'associations de consommateurs, ainsi que des pouvoirs publics a favorisé le partage de points de vue croisés sur la mise en œuvre de ce nouveau droit en Europe.

Décembre

31

→ REVUE DE L'ANNÉE 2016 : DIFFUSER DE LA CULTURE DE LA MÉDIATION À TOUT LE GROUPE EDF

Au nombre des clés majeures du succès de la médiation, la confiance accordée au médiateur par les parties demande à être nourrie et développée, tout particulièrement avec l'ensemble des acteurs du Groupe. Tout au long de l'année, le médiateur et son équipe ont déployé leurs actions pédagogiques à l'attention des directions et des filiales du Groupe.

Cette campagne d'information sur les répercussions de la mise en place du nouveau cadre règlementaire a permis au médiateur de s'assurer de la prise en compte par les filiales concernées des nouvelles dispositions du Code de la consommation ou d'accompagner les plus récentes d'entre elles, comme ce fut le cas avec la filiale dédiée à la maison connectée Sowee.

Tout au long de l'année, le médiateur et son équipe ont déployé leurs actions pédagogiques.

LES CHIFFRES DE LA MÉDIATION EN EUROPE

En **10 mois**, la Commission européenne a examiné et référencé **32 médiateurs**.

Sur les **16 200 litiges** enregistrés par la plateforme mise à disposition du public par la Communauté européenne à la mi-février :

960 requêtes émanaient de **consommateurs étrangers**.

1165 plaintes provenaient de **consommateurs français**, dont aucune n'était adressée au médiateur du groupe EDF.



©EDF - JEAN-LIONEL DIAS

4 804 sollicitations adressées au médiateur du groupe EDF, un fléchissement d'environ 3 % au regard de 2015.

28 % de dossiers recevables, un pourcentage rigoureusement identique à celui de l'année précédente.

ACCÉDER FACILEMENT À LA MÉDIATION

Les trois étapes du cheminement de la saisine

QUEL QUE SOIT LE MODE DE SAISINE - COURRIER OU VOIE ÉLECTRONIQUE - ET DÈS LORS QUE SA DEMANDE EST RECEVABLE, **LE REQUÉRANT A ACCÈS À UN ESPACE SÉCURISÉ SUR LE PORTAIL INTERNET DU MÉDIATEUR**, POUR ÉCHANGER AVEC LUI ET SUIVRE EN TEMPS RÉEL L'AVANCÉE DU TRAITEMENT DE SON DOSSIER.

1

L'ANALYSE DE LA RECEVABILITÉ

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

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

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

2

DE LA RECEVABILITÉ À L'INSTRUCTION

Un chargé de mission, désigné par le médiateur, s'engage à apporter au requérant une réponse sous 90 jours. Il lui adresse également une notice d'information précisant les principes de l'action entamée, les conditions du retrait dont il peut décider à tout moment et ses recours en cas d'échec.

Le médiateur peut alors débuter la phase d'instruction, qui suppose d'entendre chaque partie, de mener des investigations, d'en analyser les résultats et d'organiser des échanges afin de parvenir à un accord.

3

DE L'INSTRUCTION À LA SOLUTION PROPOSÉE

Lorsque les parties trouvent un terrain d'entente, le médiateur formalise un accord amiable. Sinon, il émet une recommandation. Les parties, qui demeurent libres de lui donner ou non une suite favorable, sont néanmoins tenues d'informer le médiateur de leur décision sous 30 jours. L'application de la recommandation du médiateur par les directions et filiales du groupe EDF n'est pas subordonnée à son acceptation préalable par le requérant.

Irrecevabilité et réorientation

Sont déclarées irrecevables les requêtes :

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

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



© EDF - STEPHANIE JAYET

LES INDICATEURS 2016

DOSSIERS RECEVABLES : LA TYPOLOGIE DES DEMANDEURS

87 % Particuliers

9 % Entreprises et professionnels

2 % Syndics

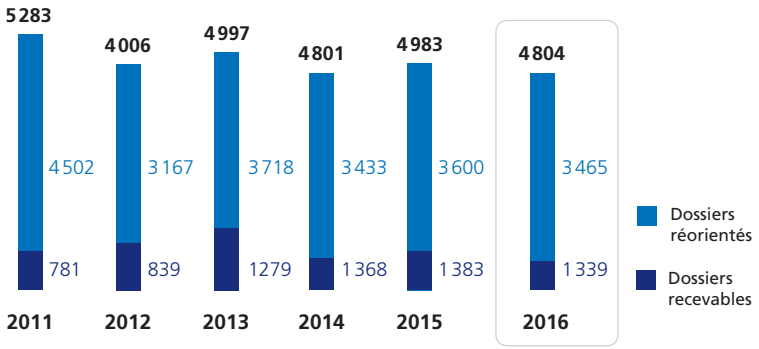
1 % Producteurs d'électricité

1 % Prestataires et sous-traitants

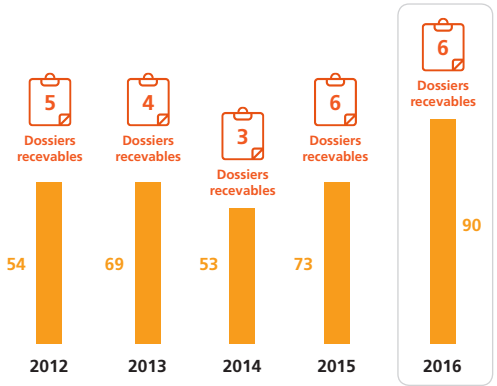
Augmentation de la part du marché d'affaires en raison du triplement du nombre de litiges concernant les syndics.

L'ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DEMANDES FORMULÉES À LA MÉDIATION

Le volume de dossiers réorientés retrouve le niveau de 2014.



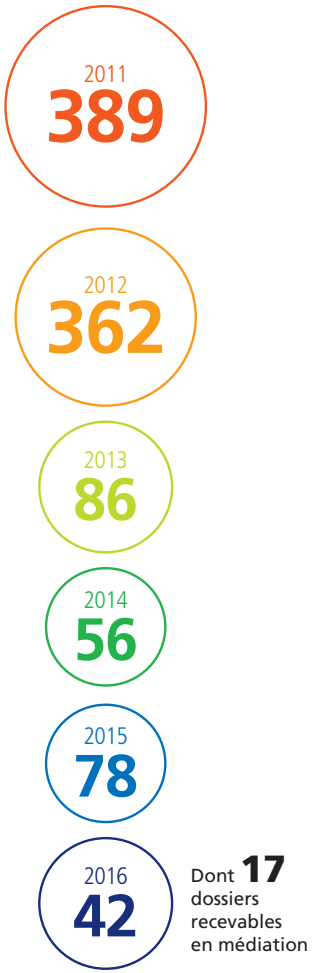
Par les clients EDF SEI : **un nombre stable de dossiers recevables malgré une augmentation de 23 % des dossiers, provenant à parts égales de Corse, de Guyane et de l'île de La Réunion.**



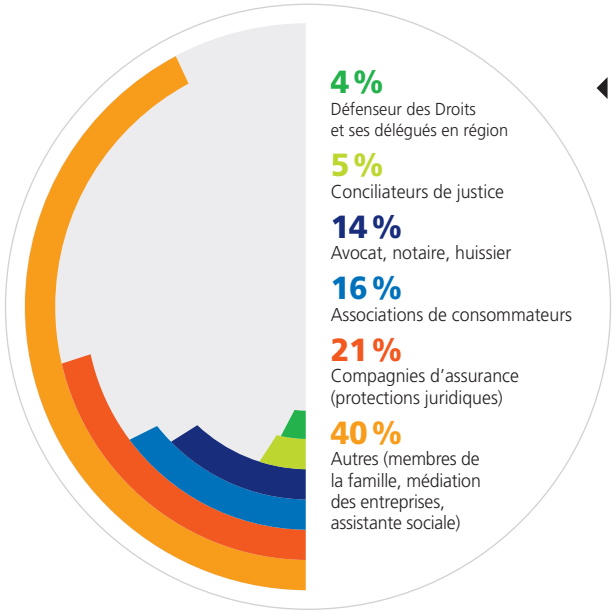
→ Dans les territoires insulaires (Corse, archipel de Guadeloupe, Martinique, Guyane, île de La Réunion, Saint-Pierre-et-Miquelon), **EDF est représentée par la Direction des Systèmes Énergétiques Insulaires (SEI)**, qui exerce toutes les activités de service public de l'électricité : production, distribution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

LES SAISINES DU MÉDIATEUR PAR LES PRODUCTEURS D'ÉLECTRICITÉ PHOTOVOLTAÏQUE

Une baisse remarquable de 46 % par rapport à 2015



Dont **17** dossiers recevables en médiation



LES INTERMÉDIAIRES DES DOSSIERS RECEVABLES (EN %)

Comme en 2015, dans 90 % des cas les requérants s'adressent directement au médiateur.

74 %
(+4 points par rapport à 2015)
des litiges se soldent par une satisfaction partielle ou totale du requérant

24 %
(+7 points par rapport à 2015)
aboutissent à sa satisfaction totale

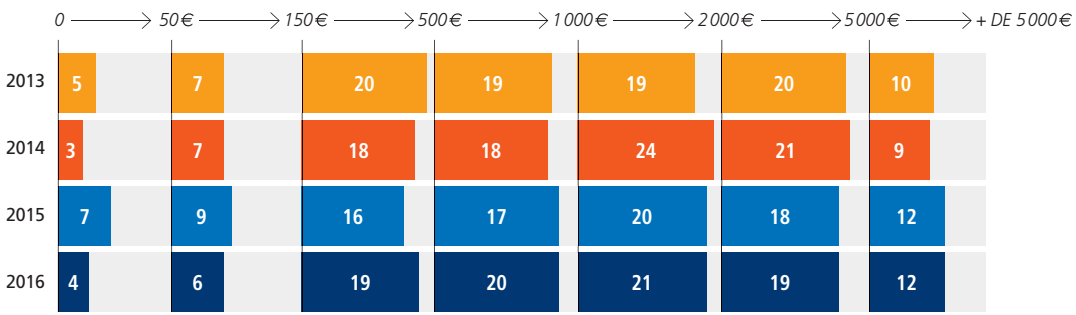
91 %
des demandeurs acceptent les recommandations du médiateur

66 %
jugent l'intervention du médiateur utile

72 %
recommanderaient à leur entourage de recourir au médiateur

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

Le montant moyen des litiges demeure constant, à hauteur de 2 050 euros.



Heureusement que le médiateur est là. Je suis très satisfaite de sa compréhension et de sa compétence. Son intervention a été positive et efficace.

L'analyse des tendances

L'intervention du médiateur a été constructive : un bon compromis a été trouvé.

→ RETOUR À LA NORMALE

En raison du passage en facturation de la régularisation tarifaire 2012-2013, l'année 2015 avait connu l'expression d'une vague de mécontentement de la part des clients concernés par cette mesure, aussi bien particuliers qu'issus du marché d'affaires.

Cette contestation s'était traduite par une augmentation du nombre de dossiers réorientés, ainsi que de la part des litiges portant sur des sommes inférieures à 50 euros. L'une et l'autre ont régressé en 2016, pour revenir aux standards de 2014. L'accroissement en 2016 de la part des litiges dont le montant est compris entre 500 et 2 000 euros est néanmoins imputable à la conséquence rémanente des régularisations et rectifications de consommation.

→ PHOTOVOLTAÏQUE : CRISTALLISATION DES LITIGES AUTOUR DU PROBLÈME « *P+Q* »

Le nombre de litiges portés par les producteurs d'électricité photovoltaïque à l'encontre d'EDF Obligation d'Achat a été divisé par trois. Malgré cette baisse persiste l'interrogation autour de la situation « *P+Q* », qui constitue l'essentiel des requêtes reçues en 2016. Il s'agit de déterminer si une nouvelle implantation à proximité d'une installation existante doit être ou non considérée comme son extension. Quant aux questions de raccordement mettant en cause Enedis, elles n'occupent plus qu'une place marginale.

→ COOPÉRER AVEC LA MÉDIATION DES ENTREPRISES

Chaque année, une dizaine de dossiers concernent des PME, prestataires et sous-traitants du groupe EDF. Cette petite quantité, stable au fil des années, n'occulte en rien l'importance de leurs enjeux financiers, ni des potentielles conséquences sur la pérennité des entreprises qui sollicitent le médiateur.

Dans ce contexte sensible, la médiation est systématiquement menée sur plusieurs réunions en présence des parties et en coopération avec la Médiation des entreprises, lorsque celle-ci a été initialement saisie. Le médiateur du groupe EDF est garant du processus de résolution amiable placé sous le sceau de la confidentialité, invitant les parties à formuler elles-mêmes une solution de nature à mettre un terme au litige, tout en restaurant la confiance nécessaire à la reprise d'une relation contractuelle apaisée.

→ LA PART DU DIGITAL, DE LA SAISINE À L'INSTRUCTION

Précurseur de la transformation numérique, le médiateur du groupe EDF a mis en place dès 2013 une plateforme d'information, de saisine et de suivi du processus dont l'efficacité a été largement prouvée et qui, aujourd'hui, est une exigence examinée par la CECMC.
Pour faire suite à l'entrée en vigueur de la médiation de la consommation, le médiateur a souhaité améliorer le site **mediateur.edf.fr** en lui dédiant une entrée spécifique.

En 2016, la part des saisines par Internet est repartie à la hausse avec 37 %, après une baisse observée en 2015. Bien que les saisines par courrier demeurent majoritaires, le recours aux échanges digitaux se développe en cours d'instruction. Lors de cette période, le téléphone demeure cependant un canal privilégié pour écouter et comprendre les demandeurs, car nombre d'entre eux n'ont pas encore accès à Internet ou ressentent des difficultés à l'utiliser. Le médiateur du groupe EDF est désireux de prendre en compte ces obstacles pour mieux dissiper le sentiment de discrimination de la population éloignée du digital et désamorcer plus rapidement les conflits en créant les conditions d'écoute les plus favorables.

→ DÉLAIS ET QUALITÉ : L'ÉQUATION D'UNE SATISFACTION GRANDISSANTE

Sur les 1 251 dossiers dont le médiateur a finalisé l'instruction en 2016 (-5 % par rapport à 2015), 83 % d'entre eux ont été conclus en moins de deux mois, avec un délai moyen de 52 jours. Comme chaque année, il a invité les requérants à exprimer leur perception du traitement de leur dossier par ses services. Une enquête dont les résultats sont encore en progression au regard des années précédentes (*cf. page 15*).



© EDF - JEAN-MARIE TADDEI

60 %
de litiges liés à la vie du contrat, un indice stable pour la 4e année consécutive.

+ 5 %
de requêtes des clients du marché d'affaires suscitées notamment par la fin des tarifs jaunes et verts.

CORRIGER LES DYSFONCTIONNEMENTS, **ACCOMPAGNER LES CLIENTS**

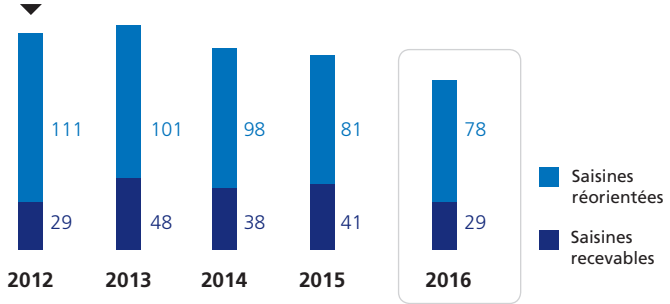
Les chiffres clés 2016

Dysfonctionnements de compteurs, régularisation de consommation à la suite d'estimations successives, manque de rigueur des interventions du distributeur : ces motifs de requête concernent indifféremment les particuliers et les clients du marché d'affaires. Lorsqu'il s'agit d'entreprises, ces dysfonctionnements peuvent avoir des conséquences lourdes, pénalisant la pérennité de l'activité.

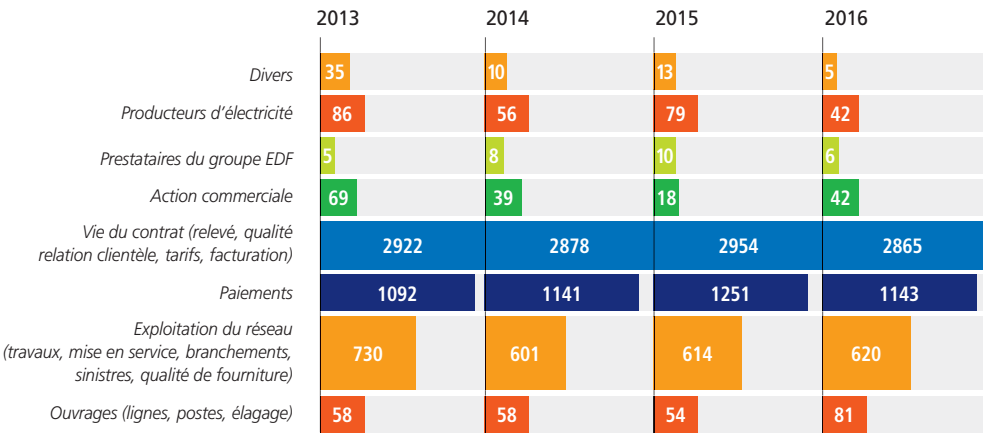
ZOOM SUR LA **VIE DU CONTRAT**

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

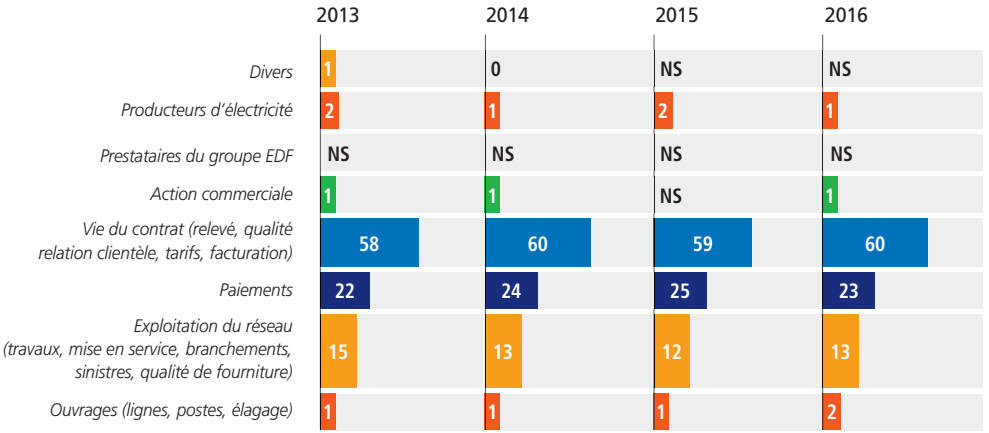
LES SAISINES RELATIVES AUX CONTRATS DE **FOURNITURE DE GAZ NATUREL**



LA RÉPARTITION DES REQUÊTES EN **NOMBRE**



LA RÉPARTITION DES REQUÊTES EN **%**





Relations avec le distributeur

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

Le manque de fluidité des relations entre le fournisseur et le distributeur touche indifféremment ces deux catégories de clients. Dans cette situation, les clients s'interrogent sur la capacité du fournisseur à faire entendre leur voix auprès d'Enedis.

Cas client

OBJET DE LA REQUÊTE

Boulanger de profession, Monsieur L. pense que le contrat de fourniture d'électricité qu'il a souscrit en 2011 lui permet de disposer d'Heures Creuses entre 12h30 et 14h30. Il utilise donc au maximum ses fours durant ce créneau horaire, alors que son compteur est en réalité programmé en Heures Creuses de 22h30 à 6h30.

Monsieur L. conteste la mauvaise programmation de ses Heures Creuses. Enedis a constaté que, depuis la remise en conformité, la consommation de Monsieur L. s'effectuait à 35 % en Heures Creuses et à 65 % en Heures Pleines. La proposition du distributeur de rectifier sa consommation sur la période de litige selon cette pondération ne satisfait pas Monsieur L.

Conclusions de l'instruction :

Le médiateur observe que les 2h30 quotidiennes pendant lesquelles Monsieur L. pensait à tort consommer en Heures Creuses correspondent à 15,6 % de sa consommation.

LES RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR

→ Corriger la facturation de Monsieur L. en convertissant 15,6 % d'Heures Pleines en Heures Creuses, multipliant ainsi par trois le volume de kWh rectifiés par rapport à la proposition initiale.

→ Accorder à Monsieur L. un montant forfaitaire au titre des désagréments occasionnés.

Je suis client de vos services depuis de nombreuses années et je n'ai jamais regardé en détail vos factures et vous n'avez jamais eu à souffrir d'un quelconque impayé. J'étais en totale confiance.

Malheureusement, ce jour, c'est plutôt un climat de suspicion qui s'est installé. J'ai la désagréable impression de ne pas être entendu de vos services. Je pose une simple question et n'obtiens pas de réponse : pourquoi aurais-je consommé plus, juste pendant les années de dysfonctionnement de mon compteur ? Pourquoi Enedis peut se permettre de présenter des chiffres et que ce sont ces derniers qui font foi ? Pourquoi EDF a-t-elle une confiance totale vis-à-vis de son prestataire, au mépris de la bonne foi de son client ?



Dépassements de puissance

Les litiges spécifiques aux entreprises et aux professionnels

Nombre d'entre eux concernent la facturation de dépassements de puissance. Dans la mesure où ils résultent des usages du client, ni la responsabilité du fournisseur, ni celle du distributeur ne peuvent être engagées.

Le médiateur du groupe EDF préconise le renforcement de la communication sur ce thème, notamment par la mise en place d'un courrier d'accompagnement de la facture, destiné à avertir le client des conséquences financières des dépassements et décrivant les moyens d'y remédier.

Cas client

OBJET DE LA REQUÊTE

Titulaire d'un contrat professionnel, Monsieur C. constate en décembre 2015 que ses factures mensuelles présentent depuis plusieurs mois des dépassements de puissance importants, non imputables à l'augmentation de son activité. Il conteste le montant total de ces dépassements, estimant que les services d'EDF, alertés par ces frais répétés résultant de dépassements de puissance, auraient dû lui proposer un abonnement adapté à ses besoins.

Conclusions de l'instruction :

Le médiateur confirme que, conformément aux Conditions Générales de Vente (CGV) applicables en vertu du Tarif jaune, les services d'EDF ne sont pas tenus à l'obligation de conseil envers les professionnels. Il considère toutefois que les indications sur les dépassements, qui figurent bien sur la facture, ne sont pas assez clairement mises en évidence pour attirer l'attention du client.

De ce fait, il comprend les raisons pour lesquelles certains plaignants ne comprennent la nature réelle de ces dépassements qu'après l'émission de plusieurs factures.

LA RECOMMANDATION DU MÉDIATEUR

→ Accorder à Monsieur C. un montant forfaitaire qui le dédommage de la perte de chance d'évitement de la répétition des dépassements.

Fin des tarifs réglementés

La réaction du marché d'affaires à la fin des tarifs jaunes et verts

En 2016, le nombre de dossiers instruits par le médiateur concernant les clients du marché d'affaires a enregistré un bond de 5 %. Cette hausse tangible est la conséquence directe de la disparition, le 31 décembre 2015 des tarifs réglementés de vente d'électricité (tarifs jaunes et verts)[1], réservés aux clients souscripteurs de contrats pour une puissance supérieure à 36 kVA.

Les contrats des clients qui, à cette date, n'avaient pas encore souscrit de nouveau contrat en offre de marché ont été automatiquement résiliés pour basculer vers une offre dite transitoire, applicable jusqu'au 30 juin 2016 au plus tard, et dont les tarifs sont sensiblement supérieurs à ceux des tarifs réglementés. S'en sont ensuivies des réclamations de natures diverses, procédant plus particulièrement d'incompréhensions et de malentendus sur les prix proposés dans le cadre des contrats en offre de marché ou encore d'anomalies dans l'établissement des factures liées à l'offre transitoire ou à l'offre de marché.

[1] La fin de ces tarifs est encadrée par la loi de décembre 2010 sur la nouvelle organisation du marché de l'électricité, dite loi Nome.

Cas client

OBJET DE LA REQUÊTE

Le contrat de fourniture d'électricité de Monsieur T. met à sa disposition une puissance de 42 kVA. Concerné par la fin des tarifs réglementés, et avant de souscrire un nouveau contrat, Monsieur T. envisage de diminuer sa puissance pour conserver le bénéfice d'un tarif réglementé. Lors de la négociation, le responsable commercial d'EDF convainc Monsieur T. de souscrire une offre de marché, qui doit lui permettre de réaliser un gain de l'ordre de 20 %, à puissance identique par rapport à son ancien contrat au Tarif Jaune.

Problématique

Après une année de facturation, Monsieur T. constate certes une baisse effective du prix du kWh et de l'abonnement, mais surtout une hausse du montant de sa facture liée à une augmentation des frais d'acheminement.

Conclusions de l'instruction :

Le médiateur convient que la présentation du contrat en offre de marché par EDF a pu induire en erreur Monsieur T.

L'ACCORD AMIABLE ACTÉ PAR LE MÉDIATEUR

→ EDF propose de participer financièrement aux frais de changement de puissance.

OBJET DE LA REQUÊTE

La copropriété E., qui dispose de cinq points de livraison avec une puissance supérieure à 36 kVA, a souscrit un contrat en offre de marché auprès d'EDF en fin d'année 2015. Mais dès janvier 2016, la facturation de la consommation d'électricité permet au syndic de constater que le prix prévu au contrat signé par la copropriété E. n'est pas appliqué. De plus, l'un des points de livraison ne passe pas en offre de marché, entraînant pendant une semaine une facturation au tarif transitoire. La copropriété E. doit multiplier les démarches et réclamations pour aboutir à la correction des erreurs de facturation en septembre 2016.

Conclusions de l'instruction :

Selon le médiateur, la gestion insatisfaisante des contrats de la copropriété E. a provoqué des difficultés de trésorerie et a contraint le syndic à une mobilisation anormale afin de mener des démarches auprès d'EDF.

LA RECOMMANDATION DU MÉDIATEUR

→ Le versement d'une indemnité compensatoire par EDF à la copropriété E.



ACCROÎTRE
la clarté de la présentation
des prix et des factures.

OPTIMISER
le traitement des réclamations.

LES **PRIORITÉS** POUR 2017

De la prévenance à la bienveillance

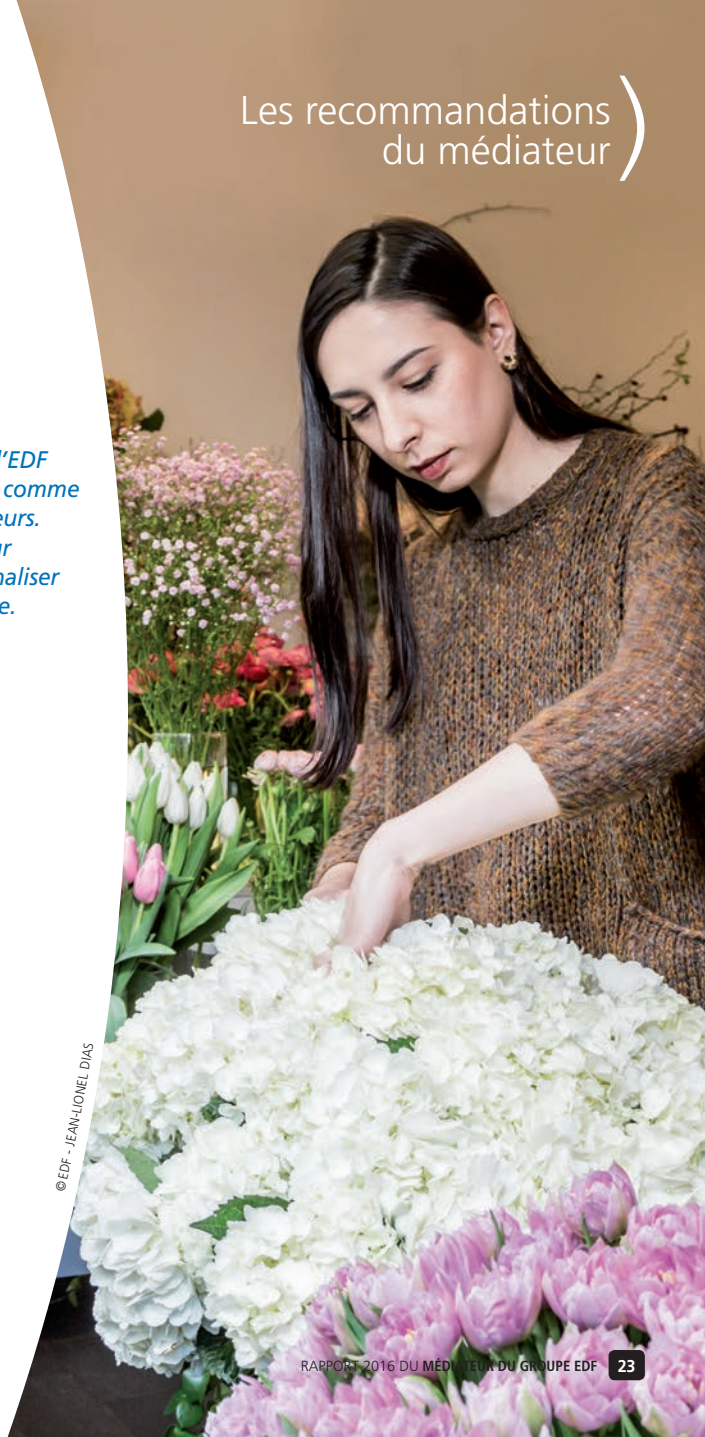
LES RECOMMANDATIONS D'AMÉLIORATION À L'ÉGARD DE LA DIRECTION DU MARCHÉ D'AFFAIRES D'EDF POUR 2017

- → Améliorer les délais et la qualité de traitement des réclamations.
- → Améliorer la présentation des prix des offres de marché, notamment en intégrant clairement les composantes du TURPE.
- → Mettre sous surveillance la facturation des contrats en offre de marché.
- → Proposer des solutions permettant d'alerter les clients en cas de dépassement de la puissance souscrite ou de dérive de consommation.

LES RECOMMANDATIONS D'AMÉLIORATION À L'ÉGARD D'ENEDIS POUR 2017

- → Mieux prendre en compte les contestations des clients en cas de dysfonctionnement de compteur, particulièrement en cas de variation d'activité.
- → Mettre sous contrôle le traçage des changements de compteurs dans le système d'information.
- → Conduire des actions de sensibilisation auprès des techniciens chargés des interventions, sur le discours à tenir chez les clients (notamment à l'occasion des contrôles de compteur ou des changements de compteur).
- → Poursuivre l'adaptation des gestes clients à la hauteur du préjudice subi, en cas d'erreur ou de dysfonctionnement avéré.
- → Accentuer la mise sous contrôle des interventions de programmation de compteur.
- → Continuer à fluidifier les échanges avec les fournisseurs notamment concernant la réponses aux demandes d'informations complémentaires et les données clients utiles attendues des fournisseurs (mail, téléphone portable).

Les agents d'EDF réagissaient comme des ordinateurs. Le médiateur a su personnaliser ma demande.



© EDF - JEAN-LIONEL DIAS



© EDF - SOPHIE BRANDSTROM

Le suivi des recommandations **2015**

DANS SON RAPPORT ANNUEL 2015, LE MÉDIATEUR A FORMULÉ DES ALERTES ET DES RECOMMANDATIONS D'AMÉLIORATION AUPRÈS DE LA DIRECTION DU MARCHÉ D'AFFAIRES D'EDF ET AUPRÈS D'ENEDIS. EN 2016, LE MÉDIATEUR A FAIT LE POINT AVEC LEURS RESPONSABLES POUR CONNAÎTRE LES SUITES DONNÉES À CES RECOMMANDATIONS ET LES PLANS D'ACTIONS ASSOCIÉS.

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

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

1. POUR LES CLIENTS DONT LA PUISSANCE SOUSCRITE EST INFÉRIEURE À 36 KVA, METTRE EN PLACE UNE ALERTE PERMETTANT D'ATTIRER L'ATTENTION DES CLIENTS, DONT LA FACTURATION EST ÉTABLIE SUR ESTIMATION DEPUIS PLUS D'UN AN. CETTE ALERTE DEVRAIT CONDUIRE À DEMANDER AU CLIENT DE TRANSMETTRE SES INDEX

→ L'article 202 de la Loi sur la Transition Énergétique prévoit que le gestionnaire du réseau de distribution doit envoyer des courriers en recommandé avec accusé de réception aux clients ayant au moins deux absences consécutives lors de la relève. Les courriers donneront aux clients la possibilité de transmettre des index auto-relevés.

→ De son côté, EDF inscrit déjà dans ses factures la typologie d'index : auto-relève, estimé ou réel. Les index estimés sont affichés en tant que tels sur les factures. Enfin, les factures estimées seront amenées à diminuer avec l'arrivée des compteurs communicants.

2. FAIRE PREUVE DE PÉDAGOGIE DÈS LES PREMIÈRES DEMANDES DU CLIENT SUR LES CONTESTATIONS DE SOLDE RESTANT À PAYER. UN TABLEAU RÉCAPITULATIF DES PAIEMENTS PERÇUS EN REGARD DES FACTURES ÉMISES PERMET DE DONNER AU CLIENT RÉCLAMANT UNE VISION CLAIRE ET IMMÉDIATE DE SA SITUATION

→ EDF Entreprises a développé des fonctionnalités dans ses outils informatiques à destination des conseillers, qui leur permettent de visualiser ligne à ligne les factures et les paiements associés. Le conseiller d'EDF Entreprises est en mesure de donner en temps réel une vision claire au client sur sa situation de compte.



3. PORTER UNE ATTENTION PARTICULIÈRE AUX ENTREPRISES EN DIFFICULTÉ ET À CELLES PLACÉES EN REDRESSEMENT JUDICIAIRE

→ En complément des dispositions déjà prises en 2015, EDF Entreprises a adapté ses processus et professionnalisé ses équipes intervenant auprès d'entreprises en difficultés. EDF dispose d'équipes dédiées à cette activité dans les différentes régions.

→ EDF Entreprises a par ailleurs revu les modalités du pilotage des activités pour assurer un suivi plus efficace des dossiers et être encore plus réactif dans les échanges avec les mandataires et les administrateurs.

4. APPORTER UNE VIGILANCE ACCRUE À LA GESTION/FACTURATION DES CONTRATS EN OFFRE DE MARCHÉ ET VEILLER À LA BONNE COMPRÉHENSION PAR LE CLIENT DES ÉLÉMENTS DE L'OFFRE

→ Avec la fin des tarifs réglementés de vente Jaunes et Verts, EDF Entreprises a veillé à professionnaliser l'ensemble des équipes impactées par cette évolution pour assurer la satisfaction et la bonne compréhension des offres de fourniture d'électricité par les clients.

→ EDF Entreprises a également mis en place un dispositif performant de suivi de la mise en facturation des offres de marché sur les segments C2-C4 électricité, qui sera généralisé au 1er trimestre 2017.

→ Enfin, EDF renforce l'accompagnement de ses clients en mettant en place de nouveaux outils.

5. CLARIFIER LA LISIBILITÉ DE LA FACTURE ET REVOIR LA FORMULATION DES INFORMATIONS RELATIVES À LA SAISINE DU MÉDIATEUR.

→ EDF Entreprises a revu en 2016 la mention relative à la saisine du médiateur pour qu'elle soit plus claire pour ses clients. En 2017, cette nouvelle mention sera présente sur les factures des clients monosites, puis multisites.

6. EN CAS DE DYSFONCTIONNEMENT DE COMPTEUR, ISOLER LE VOLUME DE CONSOMMATION CONCERNÉ PAR UNE RECTIFICATION.

→ Le gestionnaire du réseau de distribution transmet au fournisseur un flux comportant l'index du compteur qui permet la facturation du client au titre de sa consommation d'énergie. Dans le cas où il s'agit d'un flux lié à un rattrapage sur une période déjà facturée (et non d'un index courant), EDF Entreprises affiche cette information de manière différenciée sur la facture sous la forme d'une annulation et d'une refacturation de la consommation corrigée.

7. AMÉLIORER LES DÉLAIS ET LA QUALITÉ DE TRAITEMENT DES RÉPONSES AUX RÉCLAMATIONS.

→ Le délai et la qualité de traitement des réponses aux réclamations est un sujet important de la satisfaction client. À fin novembre 2016, 70 % des réclamations techniques et commerciales étaient traitées dans un délai inférieur ou égal à 7 jours.

→ Les évolutions programmées des outils et la nouvelle organisation mise en place vont permettre de piloter plus finement les indicateurs relatifs aux réclamations et ainsi améliorer le délai et la qualité de traitement des réclamations.

Nous tenions à vous remercier pour la rapidité de votre intervention et la réponse satisfaisante apportée à notre requête. Bien plus qu'un problème d'ordre financier, nous sommes contents d'avoir enfin pu être entendus et écoutés.

SUIVI DES ACTIONS RECOMMANDÉES À ENEDIS

1. POURSUIVRE LA PROMOTION DU PHOTO COMPTEUR ET LES ACTIONS VISANT À FIABILISER LA RELÈVE

→ La promotion de photo compteur s'est intensifiée au même titre que celle de l'accès à la ligne dédiée au relevé. Ce sont plus de 12 millions de SMS ou mail aux clients qui ont été adressés. Enedis envisage un service gratuit ou prix d'une communication lors de l'évolution du processus relève à partir de la rentrée 2017.

→ Au 18 août 2016, date d'entrée en vigueur de l'article L224-11 du code de la consommation introduit par la loi sur la transition énergétique, les procédures Enedis étaient opérationnelles pour respecter la limitation des régularisations des consommations à 14 mois. Considérant le relevé des compteurs, ce sont plus de 400 000 courriers recommandés qui ont été adressés, à mi-année 2016 aux clients absents lors de nos derniers passages. Cette vague de courriers a permis en retour l'acquisition de relevés. À date ce service est utilisé par quelques milliers de clients. Dans les courriers recommandés qui continuent à être adressés dès une absence au relevé, figurent tous les moyens au service de nos clients pour nous adresser un auto relevé. Passé le stade de l'expérimentation, Enedis va promouvoir à nouveau le photo compteur via sa nouvelle Gestion Relation Clientèle (GRC) à partir de septembre.

2. PRÉPARER LA MISE EN ŒUVRE DE LA LIMITATION DES RÉGULARISATIONS DES CONSOMMATIONS À 14 MOIS, CONFORMÉMENT AUX DISPOSITIONS DE LA LOI RELATIVE À LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE POUR LA CROISSANCE VERTE

→ Considérant les actions entreprises suite à un dysfonctionnement de compteur, toutes les régularisations de consommation sont prises en comptes conformément aux dispositions prévues depuis le 18 août 2016 à savoir la limitation à 14 mois en excluant comme l'indique la loi sur la transition énergétique, les cas de fraude.

3. SUITE À UN DYSFONCTIONNEMENT ET APRÈS CHANGEMENT DE COMPTEUR, MIEUX PRENDRE EN COMPTE LES CONSOMMATIONS DANS LE CADRE DES RECTIFICATIONS. PROPOSER D'EMBLÉE LA RÉVISION DE LA RECTIFICATION À L'ISSUE D'UNE ANNÉE DE CONSOMMATION SUR LE NOUVEAU COMPTEUR, SI CETTE NOUVELLE CONSOMMATION S'AVÈRE SIGNIFICATIVEMENT INFÉRIEURE À CELLE PRISE EN COMPTE DANS LA RECTIFICATION PROPOSÉE

→ Enedis apporte un soin particulier à la relation établie avec son client lors d'une régularisation de consommation consécutive à un dysfonctionnement de compteur et à son remplacement. Le conseiller Enedis privilégie le contact avec le client lors d'un appel sortant, il prend en compte l'ensemble des éléments tangibles (modification des usages, absences…) afin d'affiner l'estimation du volume de kWh à rectifier. Le client a désormais deux mois pour faire valoir ces éléments.

→ Dans le cadre de la procédure « dysfonctionnement de compteur » concertée par les opérateurs sous l'égide de la Commission de Régulation de l'Energie, il n'a pas été mis à l'étude la possibilité de revoir systématiquement une révision de calcul à l'issue d'une année de consommation. Néanmoins, Enedis regarde chaque cas particulier dès lors que le client lui-même en fait la démarche.

4. PORTER UNE ATTENTION PARTICULIÈRE À LA COHÉRENCE DES DISCOURS DES TECHNICIENS INTERVENANT DANS LE CADRE D'UN CHANGEMENT DE COMPTEUR OU À L'OCCASION DES CONTRÔLES DE COMPTEURS

→ Enedis prend en compte cet aspect au plus près du terrain, notamment dans le discours client porté par les techniciens d'interventions. Cette démarche client s'inscrit dans le un processus de boucle d'amélioration continue.

→ Plus largement, la relation client est abordée dans les modules de formation et de professionnalisation des techniciens.

5. SI LE COMPTEUR A ÉTÉ REMPLACÉ SANS DYSFONCTIONNEMENT AVÉRÉ, LE CONSERVER PENDANT DOUZE MOIS POUR PERMETTRE UN CONTRÔLE A POSTERIORI

→ La mise en œuvre de cette recommandation paraît difficilement envisageable d'un point de vue pratique et logistique et ce d'autant qu'Enedis va à terme déposer près de 35 millions de compteurs dans le cadre du déploiement du compteur communicant Linky.

→ Cependant lors d'une contestation et en cas de doute, Enedis étudie des solutions adaptées à chaque cas particulier.

6. INFORMER SYSTÉMATIQUEMENT LE FOURNISSEUR DES CONTACTS RÉALISÉS DIRECTEMENT AVEC LE CLIENT

→ Les contacts réalisés directement avec le client se font en masse à plusieurs occasions, les principales étant dans le cadre de la mission de relevé des compteurs, dans le cadre de la continuité de fourniture et particulièrement lors des coupures programmées pour travaux et dans le cadre du nouveau dispositif d'enquêtes « à chaud ». L'existence de ce type de contact est connue du fournisseur mais non rapportée individuellement.

→ Les courriers de réclamations adressés directement au distributeur et les réponses associées sont désormais connus du fournisseur à travers le système de gestion des échanges (SGE).

→ Enedis a déployé récemment une politique de « geste client » pour répondre aux désagréments qu'auraient eu à subir les clients dans certaines situations. Enedis s'est engagé également à faire connaître au fournisseur le versement de ces gestes.

7. EN CAS D'INDEX ABERRANT, INFORMER LE CLIENT MAIS AUSSI LE FOURNISSEUR

→ Enedis met à l'étude la faisabilité de la mise en œuvre de cette recommandation. En effet, en cas d'index aberrant, le fournisseur doit pouvoir être informé pour collaborer efficacement à l'acquisition du volume réel de consommation.

8. AMÉLIORER LE TRAITEMENT DE LA RÉCLAMATION COURANTE : ACCORDER UNE MEILLEURE ÉCOUTE À LA DEMANDE DU CLIENT

→ Enedis a vu le nombre des réclamations reçues baisser de 25 % en 3 ans. Dans la continuité de son plan d'action, Enedis a déployé un système d'enquêtes de satisfaction dites à chauds (2 à 5 jours après la fin de la prestation). Un des objectifs poursuivi est de rappeler l'ensemble des clients pas du tout satisfaits afin de mieux comprendre les raisons de leur insatisfaction, apporter une réponse ou les explications nécessaires et capitaliser sur nos axes d'amélioration.

→ Par ailleurs, pour améliorer la qualité des réponses, Enedis a réalisé et déployé sur l'ensemble du territoire un guide d'aide au traitement des réclamations courantes à destination des conseillers en charge du traitement des réclamations et de leurs managers. Ce guide a été personnalisé sur chacun des segments. Il est le fruit de la capitalisation des bonnes pratiques et des attentes clients, il est destiné à assurer une qualité de réponse homogène sur le territoire et un bon niveau de qualité tant sur le fond que sur la forme.

9. ASSUMER LES ERREURS AVÉRÉES EN PROPOSANT UNE COMPENSATION ACCEPTABLE PAR LE CLIENT VICTIME

→ Enedis s'est doté d'outils permettant cette amélioration, que ce soient les référentiels, les appels vers les clients à privilégier pour trouver des solutions, par la mesure de la satisfaction client, par sa politique de « geste clients » et d'indemnisation et enfin par sa présence sur les réseaux sociaux.



10. APRÈS LE DÉVELOPPEMENT DE NOMBREUSES APPLICATIONS POUR FACILITER LA VIE DES CLIENTS, UNE RÉFLEXION POUR MIEUX FACILITER LEUR ACCÈS SEMBLE INDISPENSABLE

→ Enedis est en constante recherche d'amélioration sur l'accès réservé à ses clients. Que se soit sur les accueils téléphoniques tels que les Accueils distributeur ou Centre Appels Dépannage.

→ Par ailleurs, Enedis s'est engagé dans la voie de la digitalisation de la relation qui permettra à terme de déployer sa relation client omni et multi canal destinée à accroitre sa joignabilité. Les applications Enedis à mes côtés, le portail raccordement, les Espaces clients ou encore l'Accueil sur les réseaux sociaux en sont les premières illustrations.



« L'arbitre choisi est un médiateur amiable et non un juge de rigueur. »

Fénelon • Télémaque (1699)

LE **SOCLE ÉTHIQUE** DE LA MÉDIATION



La charte des médiateurs de services au public

LE CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC, CONSTITUÉ EN ASSOCIATION, REGROUPE DES MÉDIATEURS DE LA CONSOMMATION, D'ADMINISTRATIONS, D'ENTREPRISES PUBLIQUES ET DE COLLECTIVITÉS, EN CHARGE DE SERVICES AU PUBLIC. ILS PRATIQUENT LA MÉDIATION POUR PARVENIR AVEC LES PARTIES À UNE SOLUTION AMIABLE FONDÉE EN DROIT ET EN ÉQUITÉ.

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

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

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

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

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

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

> *Au-delà de l'aspect financier, la reconnaissance de mon innocence dans ce dossier m'apporte un grand soulagement.*



I. VALEURS DU MÉDIATEUR DU CLUB

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

L'indépendance

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

Il ne reçoit aucune directive de quiconque.

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

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

La neutralité

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

L'impartialité

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

II. PRINCIPES APPLICABLES AU PROCESSUS DE MÉDIATION

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

L'équité

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

La transparence

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

→ **sur son champ de compétence de façon large et accessible,** notamment sur son site Internet et sur celui du Club des Médiateurs de Services au Public.

→ **les publics de manière claire et complète** sur les valeurs et les principes de la médiation ainsi que sur les conditions de déroulement du processus.

→ **sur les effets de la médiation,** notamment, le cas échéant, sur la suspension des délais de prescription applicables et sur le fait que les demandeurs conservent leur droit de saisir les tribunaux.

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

La gratuité

Le recours à la médiation est gratuit pour les demandeurs.

La confidentialité

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

L'efficacité

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

Les membres du Club des Médiateurs de Services au Public

- Le Médiateur de l'Association Française des Sociétés Financières
- Le Médiateur de l'Autorité des marchés financiers (AMF)
- Le Médiateur auprès de BNP Paribas pour la clientèle des particuliers
- La Médiatrice du Groupe de la Caisse des Dépôts
- Le Médiateur des Communications Électroniques
- Le Médiateur de l'Eau
- Le Médiateur des ministères économiques et financiers
- Le Médiateur du groupe EDF
- Le Médiateur de l'Éducation Nationale et de l'Enseignement Supérieur
- Le Médiateur des Entreprises
- Le Médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurances
- Le Médiateur de France 2
- Le Médiateur des rédactions de France 3
- Le Médiateur des programmes de France Télévisions
- Le Médiateur du groupe ENGIE
- Le Médiateur de la Mutualité Sociale Agricole
- Le Médiateur National de l'Énergie
- Le Médiateur de Paris Habitat – OPH
- Le Médiateur National de Pôle Emploi
- Le Médiateur du groupe La Poste, Le Médiateur de La Banque Postale
- La Médiatrice de la RATP
- Le Médiateur de la Région Île-de-France
- Le Médiateur de la SNCF
- Le Médiateur Tourisme et Voyage
- Le Médiateur de la Ville de Paris

COMMENT SAISIR LE MÉDIATEUR DU GROUPE EDF ?

MODALITÉS DE SAISINE

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

Si cette réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez alors saisir le médiateur :

Par internet mediateur.edf.fr

En écrivant à Médiateur du groupe EDF - TSA 50026 - 75804 Paris Cedex 08

EDF SA
22-30 avenue de Wagram
75382 Paris cedex 08 - France
Capital de 1 370 938 843,50 euros
552 081 317 R.C.S. Paris
www.edf.fr

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

04/2017 - Création : Metagraphe - Photos de couverture : © EDF - ERIC MATHERON BALAY - GETTY IMAGES