LE MÉDIATEUR DU GROUPE EDF
RAPPORT 2018

20 ANS
MÉDIATION DU GROUPE EDF



Le mot du médiateur

20 ans de médiation du groupe EDF

Temps forts 2018

Accéder à la médiation

Les causes de litiges

Recommandations d'améliorations 2019

Principes et valeurs

Le mot du médiateur



Alain Brière,
Médiateur du groupe EDF

20 ans déjà ! En octobre 1998, le Président François Roussely crée la fonction de médiateur. L'objectif ? Renforcer la démarche d'EDF « vers le client ». L'instauration d'un médiateur au moment de l'ouverture du marché européen de l'électricité à la concurrence traduit alors une double obligation : EDF doit être choisie par les clients éligibles, sans pour autant négliger la partie de son activité qui reste en monopole. Plus que jamais, EDF doit apporter un haut niveau de qualité de service. C'est pourquoi dès le premier jour, le médiateur se . xe pour mission de donner aux interlocuteurs externes d'EDF une possibilité de plus pour se faire entendre, tout en contribuant à faire évoluer et adapter le service rendu.

Notre première médiatrice ? Josette Fourrier. C'est elle qui façonne en premier lieu cette nouvelle fonction. Après elle et comme elle, Noëlle Bordinat, François Métais, Gérard Menjon et Jocelyne Canetti marquent leurs mandats par leur personnalité, leur expérience au sein du groupe EDF et leur manière de « faire bouger les lignes ». Hommes et femmes de convictions, tous partagent les valeurs de la médiation d'entreprise et soutiennent ce dispositif en France comme en Europe. Tous placent l'humain au cœur de leur action.

Depuis sa création, la médiation du groupe EDF évolue dans un environnement mouvant à de multiples égards. La médiation en tant que règlement amiable des litiges est un processus réglementé, notamment dans le domaine de la consommation. L'ouverture des marchés de l'énergie aux clients particuliers en 2007 constitue aussi une étape importante tant par l'évolution du nombre de sollicitations du médiateur du groupe EDF que par la typologie des litiges rencontrés. L'évolution des activités d'EDF, de ses offres et services, mais aussi l'évolution des activités du Groupe, avec la création de nouvelles filiales, conduisent les médiateurs et leurs équipes à faire preuve d'adaptation, voire d'anticipation. Ces évolutions qui s'accélèrent et s'amplifient sont d'ailleurs au cœur de mes propres activités. Au cours de ces vingt années, le comportement des parties prenantes, et particulièrement celui des consommateurs, ne cesse d'évoluer. Dans un climat ambiant aujourd'hui mouvementé, la médiation est plus que jamais un moyen privilégié d'apaiser les relations, de rétablir l'équilibre et de regagner la confiance.

L'année 2018 reflète ces évolutions. Nous avons enregistré une hausse de 16 % des dossiers recevables en médiation, associée à une baisse relative du nombre de dossiers non recevables. Ces chiffres attestent d'une meilleure connaissance du rôle de la médiation en tant que dernier recours amiable au sein du Groupe. Néanmoins, cette prise de conscience s'accompagne d'un constat de dysfonctionnement. En effet, une part importante des dossiers instruits au cours de cette année provient de situations de blocages entre le distributeur et le fournisseur et/ou de délais anormalement longs de traitement au sein du distributeur. Mon rapport de l'année passée faisait déjà état de ces situations et j'ai formulé auprès des dirigeants concernés des alertes et recommandations d'amélioration. Celles-ci ont certes été entendues et prises en compte au plus haut niveau. Preuve en est que des actions concrètes et une appropriation du sujet sur le terrain restent à faire.

Si les thèmes des litiges restent relativement récurrents, je constate que ceux liés aux régularisations de consommation et aux dysfonctionnements de compteur tendent à baisser. En même temps, les difficultés rencontrées dans le cadre du déploiement de Linky restent d'actualité, tandis qu'apparaissent des litiges liés aux nouvelles offres proposées par EDF mais aussi par les filiales du Groupe.



20 ans de médiation du groupe EDF

Que s'est-il passé en 20 ans de médiation ?

Voir ou revoir l'événement
consacré aux 20 ans de la médiation du Groupe :













Octobre 1998,
la création d'un rôle clé pour EDF

Lorsqu'EDF crée la fonction de médiateur, celui-ci est chargé d'intervenir dans toute relation entre le groupe EDF en France et ses interlocuteurs extérieurs :

- Les clients quelle que soit leur taille ou leur qualité (personnes physiques, collectivités, personnes morales) ;
- Les citoyens affectés par l'activité d'EDF ;
- Les fournisseurs ;
- Les partenaires ;
- Et les concurrents.

Concrètement, comment le médiateur du groupe EDF agit-il ?

En amont, il prévient les différends

- Le médiateur du groupe EDF se tient à l'écoute des partenaires extérieurs : associations de consommateurs, fédérations professionnelles, les chambres consulaires, ou tout organisme représentatif des interlocuteurs externes d'EDF.
- Il crée ou restaure les liens entre EDF et ses interlocuteurs externes : conduite d'une médiation entre une entité du groupe EDF et un demandeur pour débloquer une situation et permettre de reprendre la négociation.

En aval, il règle les différends

- Le médiateur du groupe EDF est saisi en dernier recours, lorsque la réclamation a été traitée par tous les niveaux de recours prévus dans la Direction concernée, que ce soit à l'initiative du demandeur ou avec son accord écrit.
- Il intervient auprès du service du groupe EDF concerné pour rechercher une solution : réunion de médiation, recommandation… Sa mission est de rétablir l'équité dans le respect des règles de droit.

En continu, il propose des réformes

- Le médiateur du groupe EDF propose des pistes d'améliorations pour les textes et pratiques générateurs de conflits fréquents.
- Il publie un rapport annuel permettant de rendre compte de la fréquence et de la typologie des conflits et généralise les enseignements tirés de son examen des pratiques particulières.

1999-2002 :
Josette Fourrier ouvre la voie

En 3 ans, Josette Fourrier a développé de nombreux contacts avec l'Union européenne. Elle a aussi accompagné la mise en œuvre des décrets d'application des Articles 2 et 4 de la Loi de modernisation et de développement du service public de l'électricité concernant l'instauration d'une tarification spéciale "produit de première nécessité" et l'élargissement du dispositif actuel d'aide au paiement des factures et



son harmonisation sur l'ensemble du territoire. C'est aussi elle qui fait réécrire les lettres-type adressées aux clients.

L'année 2001 marque un tournant. Le site internet du médiateur est mis en ligne le 12 mars : conçu comme un outil supplémentaire d'information et de saisine, il fait entrer la médiation dans l'ère numérique. Dans le courant de l'année, le Service National Consommateurs d'EDF est créé. Sa mission ? Être une instance nationale d'animation des 4 recours pour les réclamations des clients (agence clientèle, directeur de centre, directeur d'EDF GDF SERVICES et médiateur) et une centrale d'accueil pour tous les appels téléphoniques sur le territoire.

« Pour moi, il n'y a pas de petits litiges. La médiation est un métier dans lequel il n'y a pas de sous-dossier. Si une personne prend la peine d'écrire au médiateur, c'est que c'est important. Un litige de 20 euros peut vous apprendre beaucoup sur le fonctionnement de l'entreprise ! »

2002-2005 : Noëlle Bordinat modernise la fonction



Noëlle Bordinat est à l'origine de l'élaboration des Conditions Générales de Vente. C'est aussi elle qui a lancé la réflexion sur la procédure de traitement des dommages causés par les incidents réseaux sur les équipements intérieurs des clients.

En avril 2002, Noëlle Bordinat impulse la création du Club des Médiateurs de Services au Public. A ses côtés ? 8 membres fondateurs : Gaz de France, SNCF, RATP, FFSA, Ministère de l'économie et des finances, Caisse des Dépôts, France Telecom (service universel), La Poste. Les objectifs sont clairs : le Club doit permettre d'échanger sur les fonctions et les pratiques des médiateurs institutionnels, être en veille sur les évolutions de la fonction de médiateur, réfléchir à la modernisation du service public et faire avancer à la réflexion générale sur la médiation institutionnelle en France et en Europe.

C'est à ce moment-là que la Commission européenne présente un livre vert sur les modes alternatifs de résolution des conflits relevant du droit civil et commercial. Elle engage ensuite une vaste consultation sur les mesures à mettre en œuvre pour encourager le recours à la médiation.

En septembre 2003, une journée de rencontre entre les Associations de consommateurs et les responsables locaux et nationaux d'EDF est organisée. L'année suivante, la charte de la médiation du Club des Médiateurs de Services au Public est signée.

« Le rôle du médiateur est d'écouter, inventer et proposer. En un mot, c'est un travail humain. »

2005-2008 : François Métais prend le virage européen



En octobre 2005 (dans le cadre du contrat de service public signé avec l'État), EDF s'engage à maintenir le service du médiateur, élément essentiel de sa relation avec le consommateur. L'entreprise pérennise et conforte sa culture de service public en renouvelant sa foi dans l'efficacité de la médiation. Le mois suivant, EDF signe la charte de la médiation inter-entreprises.

Cette même année, le médiateur du groupe EDF relève une hétérogénéité dans les réponses apportées aux clients enregistrant des baisses de tension significatives sur leurs installations. Il lance alors un groupe de travail réunissant le distributeur et EDF Assurances pour favoriser un traitement homogène de ces affaires localement. Des difficultés apparaissent également dans le traitement des réclamations des clients professionnels : erreurs de relève ou de facturation des prestations du distributeur, anomalies sur les travaux ou branchements... Le médiateur du groupe EDF choisit donc d'alerter les acteurs commerciaux de l'entreprise ainsi que l'opérateur de réseau pour clarifier le dispositif de traitement des litiges transverses. L'objectif ? Que les clients n'aient pas à chercher indéfiniment le bon interlocuteur et le réel responsable de leurs difficultés.

Le 7 décembre 2006, nouveau tournant règlementaire : la loi relative au secteur de l'énergie précise les conditions de l'ouverture totale des marchés de l'électricité et du gaz et institue un médiateur national de l'énergie. Le médiateur du groupe EDF participe aux travaux de réflexion du projet « résidentiel » sur le traitement des réclamations, au cours duquel le médiateur milite pour la mise en place d'un véritable Service National Consommateurs doté des pouvoirs, ressources et moyens adaptés à la nouvelle situation.

L'année 2007 est marquée par la création de l'EEOG (European Energy Ombudsman Group). Ce groupe rassemble les médiateurs d'entreprise des énergéticiens européens : EON, Norges Energi, Fortum, Vattenfall, EDF, GDF SUEZ, TOSL au Royaume-Uni et Endesa.

Le 1er juillet 2007, les marchés de l'électricité et du gaz sont officiellement ouverts pour tous les clients.

« L'ouverture totale des marchés de l'énergie au 1er juillet 2007 a généré de profondes transformations en séparant les activités de vente et de distribution de l'électricité au sein même de l'entreprise et en favorisant la montée en puissance de nouveaux fournisseurs d'énergie. Cela a fortement complexifié les relations contractuelles et les modes opératoires pour les clients et les agents EDF. La résolution des conflits s'avère désormais plus délicate en mobilisant plusieurs parties prenantes. C'est pourquoi les gestionnaires de réclamations sont tenus à une vigilance accrue ainsi qu'à l'application rigoureuse des procédures, sans perdre de vue la nécessaire écoute des clients, dont chacun d'entre eux est unique. »

2008-2009 : Gérard Menjon accompagne des clients de plus en plus exigeants



Gérard Menjon formule de nombreuses alertes et recommandations : retards de réalisation des raccordements des installations photovoltaïques, factures rectificatives peu compréhensibles, accueil téléphonique à rendre plus accessible, optimisation du remboursement des trop-perçus…

Le 21 mai 2008, une directive européenne définit la médiation civile et commerciale. Les parties sont libres de déterminer, en accord avec le médiateur, les modalités dans lesquelles se déroule la médiation. La médiation apparaît donc comme une procédure très souple. Pour assurer l'efficacité des dispositifs de médiation, la Directive instaure un certain nombre de règles communes parmi lesquelles l'exigence d'impartialité et de compétence du médiateur ou encore la confidentialité de la médiation.

« J'ai observé une très forte croissance du nombre de litiges, avec un quasi doublement des sollicitations. Nous avons travaillé avec la Direction Commerce pour analyser cette évolution. Notre conviction commune est qu'elle ne résulte pas d'un changement d'attitude de nos équipes mais d'une attente accrue de nos clients : attentes génériques liées probablement à la perte de confiance dans les institutions qui accompagne la crise économique, attente plus spécifique liée à la situation particulière de notre marché… Les clients qui ont fait le choix de garder EDF en fournisseur semblent attendre plus que jamais une écoute exemplaire en retour. »

2009-2014 : Jocelyne Canetti renforce le rôle de vigie



En 2010, les relations sont formalisées entre le médiateur et EDF EnR, ainsi qu'entre le médiateur du groupe EDF et la Direction des Achats. Désormais, le recours possible au médiateur est intégré aux Conditions Générales d'Achat du groupe EDF.

En octobre 2010, nouveau bond en avant : le médiateur du groupe EDF est nommé vice-président de la Commission de la Médiation de la Consommation (CMC). Le Secrétaire d'État chargé du commerce, de l'Artisanat des PME du Tourisme des services et de la consommation fixe à cette nouvelle Commission un objectif fort : tous les consommateurs qui le souhaitent, quel que soit le secteur, doivent pouvoir accéder à un médiateur d'ici au 1er Juillet 2012. La CMC est chargée d'émettre des avis et de proposer des mesures de toute nature pour évaluer, améliorer et diffuser les pratiques de médiation non judiciaires en matière de consommation.

Dans la perspective de réduire le nombre de réclamations et d'améliorer la satisfaction des clients, Jocelyne Canetti a recommandé la mise en place d'une démarche préventive auprès des clients avant l'envoi d'une facture d'un montant anormalement élevé, ainsi que l'examen des modalités de paiement avec le client. Elle a suggéré de mieux prendre en compte les index de résiliation ou souscription transmis par les clients. Son alerte concernant l'accélération des remboursements de trop perçus a été entendue et travaillée. Tout au long de son mandat, elle s'est attachée à faire optimiser la gestion des délais : délais de réponse aux réclamations, délais contractuels d'encaissement des chèques des clients professionnels, délais d'élaboration des contrats d'achat aux fournisseurs d'électricité photovoltaïque… Jocelyne Canetti a formulé de nombreuses recommandations : être plus attentif aux situations des clients vulnérables, surveiller la qualité de l'accueil, mieux écouter les réclamations des clients sur les problèmes de qualité de fourniture, accélérer les remboursements dus aux clients mensualisés, se montrer plus attentif au discours des conseillers clientèle…

L'année 2011 est marquée par l'ouverture du site internet du Club des Médiateurs de Services au Public, la présentation par la Commission de la Médiation et de la Consommation (CMC) d'une Charte des bonnes

pratiques lors du colloque « La médiation au service des consommateurs : la confiance retrouvée », ainsi que la déclinaison dans le droit français de la Directive européenne du 21 mai 2008 sur la médiation en matière civile et commerciale. En mars 2012, la médiation du groupe EDF est référencée par la CMC.

En 2013, le virage numérique est lancé. C'est le 18 juin que la directive européenne sur le règlement amiable des litiges prévoit un accès généralisé et facilité des consommateurs aux modes alternatifs de résolution des litiges. Elle fixe pour les médiateurs des exigences strictes d'indépendance et d'impartialité et de compétence. 3 mois plus tard, le portail du médiateur du groupe EDF est mis en ligne. Le principe ? Cette plateforme permet aux plaignants de saisir leur litige en ligne, d'échanger avec le médiateur du groupe EDF et d'être tenus informés de l'avancement du traitement de son dossier. Elle permet aussi au médiateur du Groupe d'échanger avec les parties prenantes au litige au sein du groupe EDF.

« Le médiateur a un double rôle : écouter et humaniser pour toujours mieux traiter les cas qui lui sont soumis, mais aussi proposer des « réformes » et des sujets à améliorer en priorité. Le médiateur du groupe EDF détecte les signes précurseurs, il peut faire du dépistage. C'est une richesse pour l'entreprise si l'on écoute ses alertes et ses recommandations. »

Depuis mai 2014 : Alain Brière démontre son indépendance



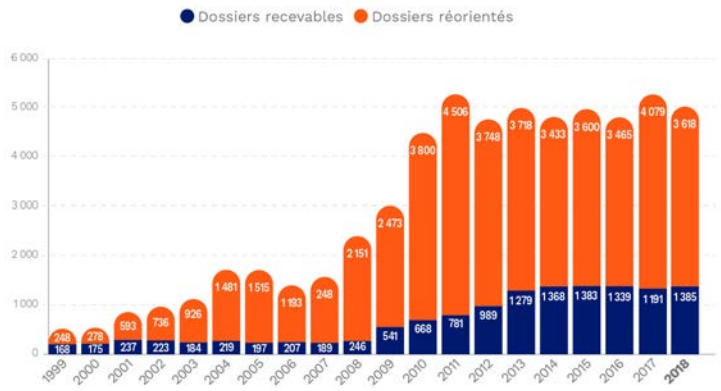
Le 20 août 2015, un nouveau cadre juridique de la médiation de la consommation entre en application avec l'ordonnance n°2015-1033 qui décline en droit français la directive RELC du 21 Mai 2013. C'est dans ce contexte qu'Alain Brière est nommé médiateur de la consommation par un organe collégial paritaire le 14 décembre 2015. C'est ainsi que depuis le 1er janvier 2016, tout professionnel en relation avec un consommateur a l'obligation de lui proposer, à sa charge, un dispositif de médiation de la consommation en cas de litige.

Le 8 avril 2016, Alain Brière est labellisé par la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation, et notifié à la Commission européenne. En septembre de la même année, il est nommé président de l'European Energy Mediators Group (EEMG). Un an plus tard, les membres de l'EEMG échangent leurs bonnes pratiques sur les smart meters et présentent leurs travaux à la Commission européenne.

« Mon indépendance et ma neutralité en tant que médiateur d'entreprise ne peuvent être remises en cause dans la mesure où je suis notifié à Bruxelles en tant que médiateur de la consommation. J'ai été auditionné par la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC) avec une attention toute particulière sur cette notion d'indépendance. L'objectif est de donner au consommateur toutes les garanties du respect de la réglementation en matière de médiation de la consommation. Celle-ci étant très contraignante, elle bénéficie aux autres requérants qui ne relèvent pas du champ de la médiation de la consommation. »

20 ans de médiation c'est ...

60 000 saisines reçues	13 000 dossiers instruits


Dossiers recevables
Dossiers réorientés
6 000
5 000
4 000
3 000
2 000
1 000
0
248
168
278
175
593
237
736
223
926
184
1 481
219
1 515
197
1 193
207
248
189
2 151
246
2 473
541
3 800
668
4 506
781
3 748
989
3 718
1 279
3 433
1 368
3 600
1 383
3 465
1 339
4 079
1 191
3 618
1 385
1999
2000
2001
2002
2003
2004
2005
2006
2007
2008
2009
2010
2011
2012
2013
2014
2015
2016
2017
2018

Temps forts 2018

Que fait le médiateur ?



Il cultive le dialogue, échange entre pairs, promeut la médiation et recherche l'amélioration continue.



Entre les associations de consommateurs et la médiation du Groupe s'établit une relation durable

La relation entre le médiateur du groupe EDF et les associations de consommateurs est historique. Chaque année, des rencontres nourrissent cette relation de confiance au bénéfice des consommateurs. En 2018, une première rencontre a permis de marquer les deux années d'activité du médiateur du groupe EDF en qualité de médiateur de la consommation. A cette occasion, le rapport annuel 2017 du médiateur du Groupe a été présenté, tandis que l'essentiel des échanges s'est focalisé sur le chèque énergie dont la mise en place nationale était au cœur de l'actualité. Lors de la seconde rencontre, les projecteurs se sont tournés sur la Programmation Pluriannuelle de l'Énergie et le plan Mobilité Électrique mis en place par EDF.



Au Club des Médiateurs de Services au Public se construit un lieu privilégié d'échanges

Créé en 2002, le Club des Médiateurs de Services au Public rassemble les médiateurs des organisations partageant les mêmes valeurs en matière de médiation : indépendance, neutralité et impartialité. Ils s'engagent aussi à conduire leurs médiations en respectant les principes d'équité, de transparence, de gratuité, de confidentialité et d'efficacité.

Membre fondateur du Club, le médiateur du groupe EDF participe activement aux travaux et a accueilli en 2018 l'une des réunions périodiques. Cette participation se concrétise aussi dans le groupe de travail consacré au site internet du Club et les formations et ateliers mis en place à l'initiative du Club.

La médiation de la consommation est devenue une activité encadrée

L'activité des médiateurs de la consommation est contrôlée par la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC). Cette commission est constituée de 18 membres, magistrats, représentants de consommateurs et représentants d'organisations patronales. Elle évalue et référence les médiateurs de la consommation, et s'assure de leur conformité avec les exigences du code de la consommation.

Elle veille ainsi au respect des valeurs de qualité, d'indépendance et de compétence qui leur incombent, pour une meilleure protection des consommateurs. En 2018, le médiateur du groupe EDF a remis à la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation son rapport après deux années d'activité. Ce rapport n'a donné lieu à aucune remarque et le médiateur du groupe EDF n'a enregistré aucun signalement de la part de la Commission.



A l'échelle européenne, l'EEMG fédère la médiation des entreprises du secteur énergétique

Fondé en 2007, l'EEMG rassemble les médiateurs d'entreprise des grands énergéticiens européens : EDF, ENGIE, Edison, Vattenfall, Electrabel, EDP et Framatome. Ensemble, ils couvrent plus de 60 millions de clients et jouent un rôle majeur sur le marché de l'énergie. En raison des changements induits par la transposition de la Directive européenne, la liste des membres de l'association a évolué. En 2018, ENDESA (leader espagnol de l'électricité) a quitté le groupe, la médiation d'entreprise n'étant plus reconnue en Espagne, tandis que Framatome Gmbh (filiale allemande du groupe EDF) l'a rejoint avec une spécificité de litiges avec des entreprises plutôt qu'avec des consommateurs.

+ L'EEMG en 2018

Le 22 février 2018, le National Energy Ombudsmen Network (NEON) organise une conférence au cours de laquelle des membres de l'EEMG échangent avec les médiateurs européens et représentants de la Commission européenne. Quelques temps plus tard, le Président de l'EEMG rencontre celui de NEON pour échanger sur la complémentarité entre les médiateurs sectoriels de l'énergie et les médiateurs d'entreprise.
Le 5 juin et le 29 novembre 2018, l'EEMG contribue aux échanges organisés par le Council of European Energy Regulators (CEER) à propos de la digitalisation, la décarbonisation et la nécessité d'une régulation dynamique.
Les 20 et 21 septembre 2018, le 10e Citizen's Energy Forum organisé par la Commission Européenne se tient à Dublin. Les débats portent sur deux textes importants, le Clean Energy Package et le New Deal for Consumers. Ils confirment la place centrale des consommateurs et l'évolution de leur rôle dans un contexte de digitalisation, de production d'énergie décarbonée et décentralisée.
Le 23 octobre 2018, à l'invitation d'Alain Brière, les membres de l'EEMG se réunissent à Bruxelles. Au coeur des discussions ? Les recommandations d'amélioration formulées par les médiateurs pour une baisse du nombre de réclamations et une meilleure satisfaction des clients, mais aussi l'évolution de la typologie des litiges. L'exemple de la Suède a été longuement débattu : le pays a généralisé les compteurs communicants (la deuxième génération de compteurs est en cours de déploiement), entraînant la quasi disparition des réclamations relatives à la facturation. Arrivent désormais des litiges au sujet des services associés ou encore de la typologie des contrats. Plus diversifiés et plus complexes, ces nouveaux litiges demandent des connaissances et expertises multiples.

Grâce à leur champ de compétence large, les médiateurs d'entreprise sont en mesure de prendre en charge tous ces nouveaux types de litiges. 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. Cette caractéristique a particulièrement été relevée par Constantina Filliou, représentante de la DG Energie de la Commission européenne, qui a participé à cette réunion et va dans le sens d'une protection renforcée du consommateur.

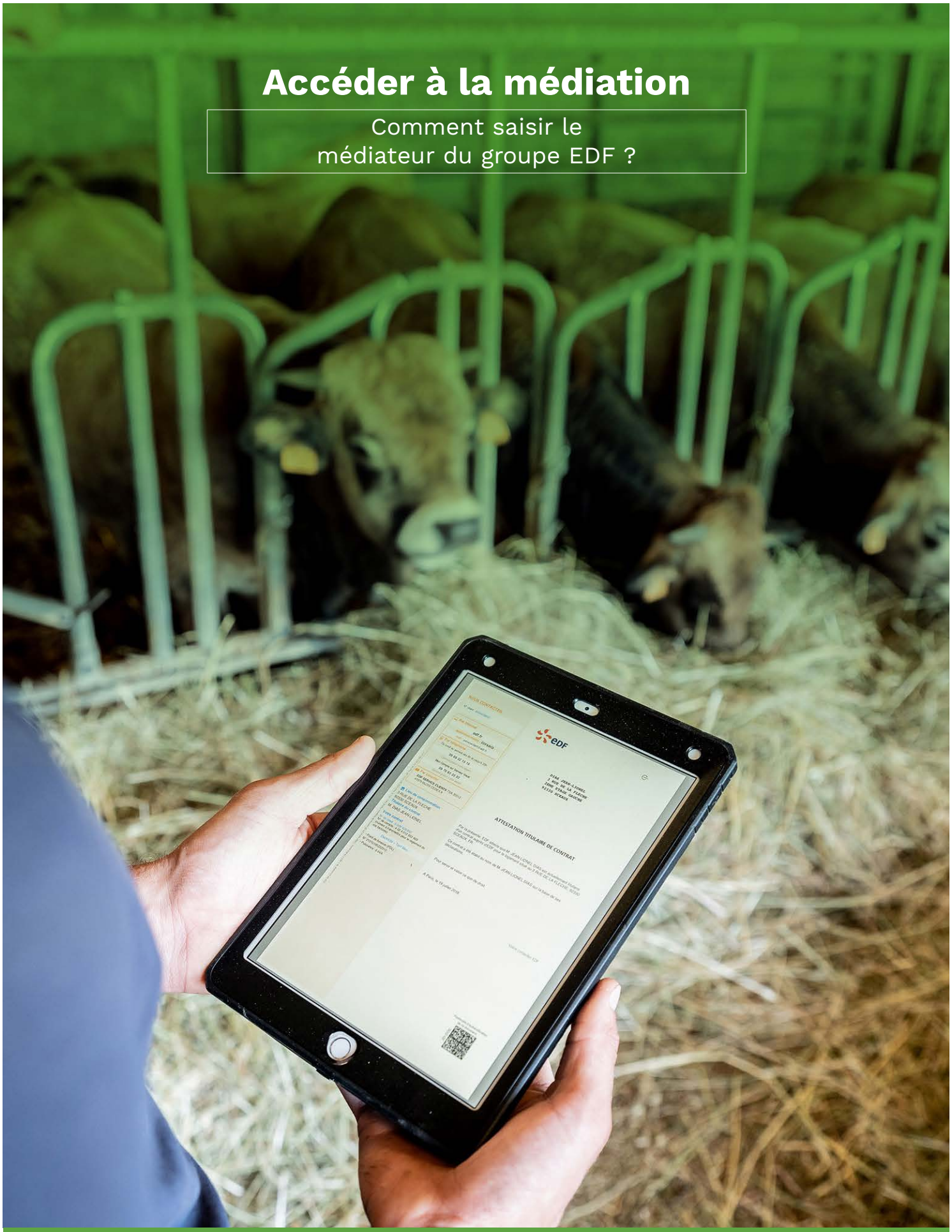


A Bruxelles, les médiateurs européens de la consommation se rencontrent pour la première fois

Les 11 et 12 juin 2018, le médiateur du groupe EDF participe à la rencontre organisée par la Commission européenne. Pour la première fois depuis l'adoption de la Directive relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, l'ensemble des médiateurs de la consommation notifiés à Bruxelles et des acteurs institutionnels de la médiation de la consommation se réunissent autour de la table. Échanges de bonnes pratiques, partage des difficultés rencontrées pour le développement de la médiation de la consommation… Cette rencontre révèle la diversité des modèles de règlements amiables des litiges selon les pays et les maturités diverses de la médiation de la consommation. A l'issue de cette rencontre, la Commission émet le souhait de développer un véritable réseau entre les différents systèmes en Europe.

Accéder à la médiation

Comment saisir le
médiateur du groupe EDF ?



Le médiateur peut être saisi par courrier ou par voie électronique.



Courrier

Le médiateur du groupe EDF
TSA 50026
75804 Paris cedex 08



Internet

mediateur.edf.fr



Email

mediationedf@edf.fr

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



Analyse de la recevabilité



De la recevabilité à l'instruction



De l'instruction à la solution proposée

+ Première étape : comprendre si une demande est recevable ou non

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

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

Une demande est irrecevable 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 l'instance d'appel ou d'une réponse de cette instance d'appel 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 la réponse n'est pas apportée au-delà de ce délai, le médiateur du groupe EDF peut initier l'instruction de la demande en médiation.

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.

+ Deuxième étape : la demande est recevable, place 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'ensuite alors la phase de questionnement des parties, d'investigations et d'analyse par le médiateur du groupe EDF. Des échanges ont lieu afin de trouver un accord entre les parties.

+ Troisième étape : l'instruction est terminée, des solutions sont proposées

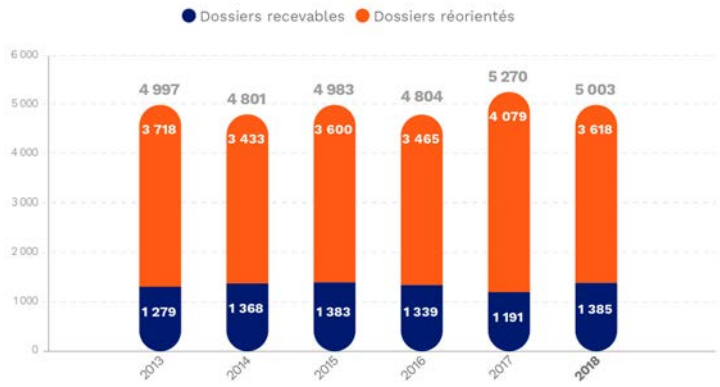
Soit un accord est trouvé et le médiateur du groupe EDF le formalise sous la forme d'un accord amiable. Soit cet accord n'est pas trouvé, le médiateur émet alors une recommandation, que les parties sont libres de mettre en œuvre, ou pas. Celles-ci disposent d'un délai de 30 jours pour signifier au médiateur du groupe EDF leur accord sur la recommandation émise. La mise en œuvre de la recommandation par les directions et filiales du groupe EDF qui décident de l'appliquer n'est pas subordonnée à son acceptation préalable par le requérant. L'absence de réponse du requérant à la recommandation émise est considérée comme acceptation.

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

Si le volume global des saisines reçues (5003) diminue par rapport à l'année 2017 (-5 %), ce résultat doit être nuancé. En effet, malgré une baisse du nombre de saisines réorientées (-11 %), on observe une augmentation inédite du nombre de dossiers recevables en médiation (+16 %).

Ainsi, 28 % des demandes émises étaient recevables (23 % en 2017). Cette situation traduit une meilleure connaissance des conditions de saisine du médiateur par les requérants. Elle est aussi la conséquence d'une volonté des requérants d'obtenir une meilleure prise en compte de leurs difficultés y compris lorsque l'instance d'appel a pu dénouer une partie de la réclamation. Surtout, cette situation provient de blocages entre le distributeur et le fournisseur, lequel ne parvient pas à obtenir gain de cause pour son client à son niveau. Près de 20 % des saisines recevables en 2018 sont concernés par ce sujet (17 % en 2017).

Comment se répartissent les demandes reçues à la médiation ?

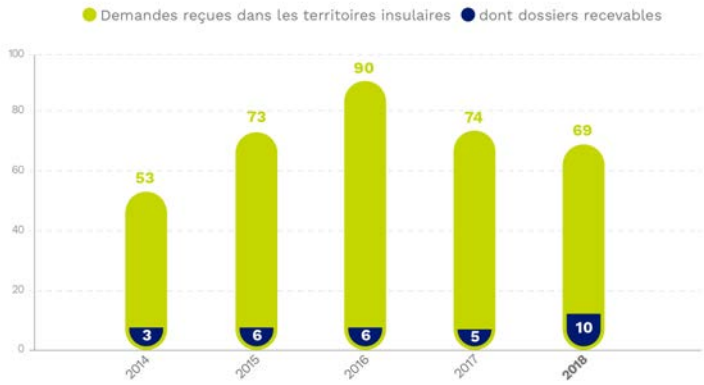


Comment se répartissent les demandeurs pour les dossiers recevables ?



Remarque du médiateur : dans cette tendance générale à la hausse, on constate que le nombre de saisines recevables concernant le marché d'affaires a baissé de 6 %.

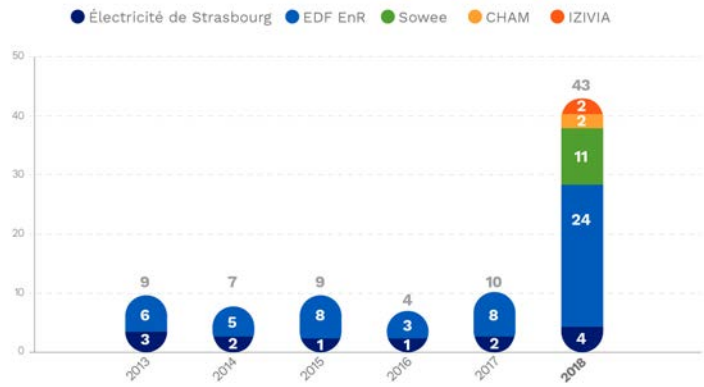
Combien de demandes sont reçues dans les territoires insulaires ?



Dans les territoires insulaires (Corse, archipel de Guadeloupe, Martinique, Guyane, Ile de la Réunion, Saint Pierre et Miquelon), EDF est représenté par la Direction des Systèmes Energétiques Insulaires (SEI). Elle y exerce toutes les activités de service public de l'électricité : production, distribution et commercialisation.

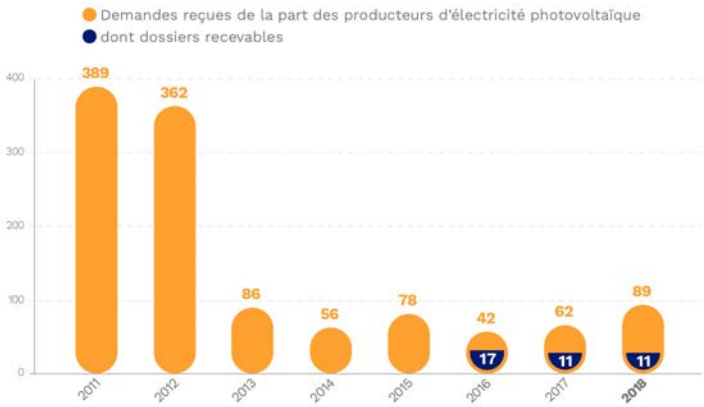
Le nombre de demandes reçues par le médiateur du groupe EDF concernant EDF SEI poursuit sa baisse (-7 %). Pour autant, le nombre de dossiers recevables en médiation augmente. Ces dossiers ont concerné en particulier la Guadeloupe pour moitié, le reste étant réparti entre la Corse, la Martinique et l'Ile de la Réunion.

Combien de demandes sont reçues concernant les filiales d'EDF ?



Le développement des filiales du groupe EDF et la croissance de leur activité les conduit mécaniquement à une plus grande exposition aux réclamations et aux litiges. En 2018, le médiateur du groupe EDF a travaillé avec ces filiales, mais aussi avec Dalkia et Citelum, sur les documents contractuels et conditions de traitement des réclamations ainsi que les conditions d'entrée en médiation.

Combien de demandes sont reçues de la part des producteurs d'électricité photovoltaïque ?



L'année 2018 est marquée par une hausse des litiges portés par les **producteurs d'électricité photovoltaïque** à l'encontre d'EDF Obligation d'Achat (+ 43 %). Le nombre de dossiers instruits en médiation reste cependant stable.

Les litiges concernant les **prestataires et sous-traitants** du groupe EDF restent marginaux. Seuls deux ont été reçus en 2018 contre une dizaine au cours des années précédentes. Ils portent cependant sur des enjeux financiers importants et, dans tous les cas, engagent la pérennité de la PME qui sollicite le médiateur. Ces médiations sont systématiquement menées en présence des parties, à travers plusieurs réunions. Certains dossiers se traitent parfois sur des délais longs, compte-tenu de la multiplicité des intervenants (sous-traitances de rang un ou deux, présence de co-traitants). Elles sont réalisées en co-médiation avec la Médiation des Entreprises lorsque celle-ci est initialement saisie. Le médiateur est alors le garant du processus de résolution amiable : les parties, au cours de ce processus, sont conduites à formuler elles-mêmes une solution de nature à mettre un terme au litige et surtout, rétablir la confiance nécessaire au rétablissement d'une relation contractuelle apaisée en toute confidentialité.

Quels sont les intermédiaires pour les dossiers recevables ?

93 % des saisines du médiateur sont réalisées directement par les requérants. Pour les 7 % restants, les intermédiaires sont les suivants :



Les intermédiaires voient leur place de plus en plus réduite au fil des ans. A titre d'exemple, le nombre de dossiers transmis par le Défenseur des Droits ou ses délégués en région baisse de façon notable. Néanmoins, l'évolution des intervenants sur le marché de l'énergie a fait émerger en 2018 des saisines pour le compte de collectivités territoriales, par l'intermédiaire de sociétés qui les accompagnent dans la renégociation de leurs contrats d'énergie.

La médiation 2.0

En 2013, la médiation du groupe EDF entre dans l'ère numérique et met en ligne sa plateforme d'information, de saisine et de suivi de la saisine. Une démarche avant-gardiste lorsqu'on sait que la possibilité de saisir le médiateur par internet est aujourd'hui une exigence examinée par la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation. Pour plus de lisibilité, le site mediateur.edf.fr évolue et intègre une entrée spécifique vers la médiation de la consommation. L'ergonomie du formulaire de saisine est aussi améliorée pour faciliter l'accès au médiateur du groupe EDF.

Le site et les processus d'une façon plus générale sont adaptés en 2018 pour se conformer aux exigences du nouveau Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) entré en vigueur le 25 mai 2018.

Après une baisse de la part des saisines par internet observée en 2015 et en 2016, celle-ci poursuit sa hausse et représente désormais 51 %.

Bien que les saisines par courrier demeurent nombreuses, les échanges digitaux prennent de plus en plus de place notamment dans le cadre de l'instruction des dossiers. Le téléphone continue d'être un canal privilégié pour écouter et comprendre le requérant. Le médiateur du groupe EDF accorde aussi une attention particulière aux requérants ne disposant pas d'outils de communication digitale.

Des litiges rapidement résolus

C'est l'une des conditions indispensables pour assurer la satisfaction des requérants. En 2018, le médiateur du groupe EDF a finalisé l'instruction de 1 361 dossiers (+25 % par rapport à 2017). 90 % d'entre eux ont été conclus en moins de trois mois, avec un délai moyen de 67 jours. Dans 78 % des cas, le médiateur du groupe EDF a donné totalement ou partiellement satisfaction à la demande du requérant (+1 point par rapport à 2017). La part des satisfactions totales se maintient à 30 %. 57 % des dossiers instruits ont conduit à un accord amiable entre les parties au litige et 98 % des recommandations émises par le médiateur du groupe EDF sont totalement ou partiellement mises en œuvre.

Comme chaque année, le médiateur du groupe EDF a invité les requérants à évaluer la qualité de service de la médiation. Les résultats sont encourageants : dans 58 % des cas l'intervention du médiateur du groupe EDF est jugée utile et dans 68 % des cas, le requérant conseillerait à son entourage de recourir au médiateur du groupe EDF si l'occasion se présentait.

Qu'en pensent les premiers intéressés ?

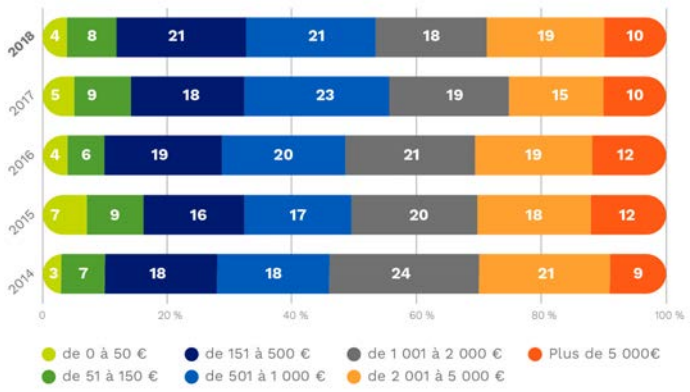
« Je me satisfais de l'issue du différent, qui m'a opposé à l'entreprise Enedis, et vous remercie d'avoir mené à bien la discussion, pour en arriver à l'estimation d'un dédommagement. Bien sûr, ceci, basé sur la bonne foi des deux parties. »

« Je vous remercie du soin que vous avez pris tout au long de ces mois pour mener à bien l'instruction de mon dossier et le règlement du litige. Je vous signifie mon accord quant aux propositions faites par Enedis, d'une part, et EDF, d'autre part. »

« Je tiens à vous remercier pour les actions que vous avez effectuées dernièrement et qui ont eu un effet positif sur l'application de l'accord amiable. J'espère ne plus avoir besoin de vos services dans le futur. Je vous souhaite bon courage pour les actions que vous menez tous les jours. »

« Enfin le problème que j'ai rencontré avec les services d'Enedis a pu être définitivement résolu. Je tiens à vous remercier pour l'aide précieuse que vous m'avez apporté dans ce dossier et qui a permis d'aboutir car malgré ma détermination et mon droit j'aurais été obligé de poursuivre au tribunal pour faire entendre ma demande. »

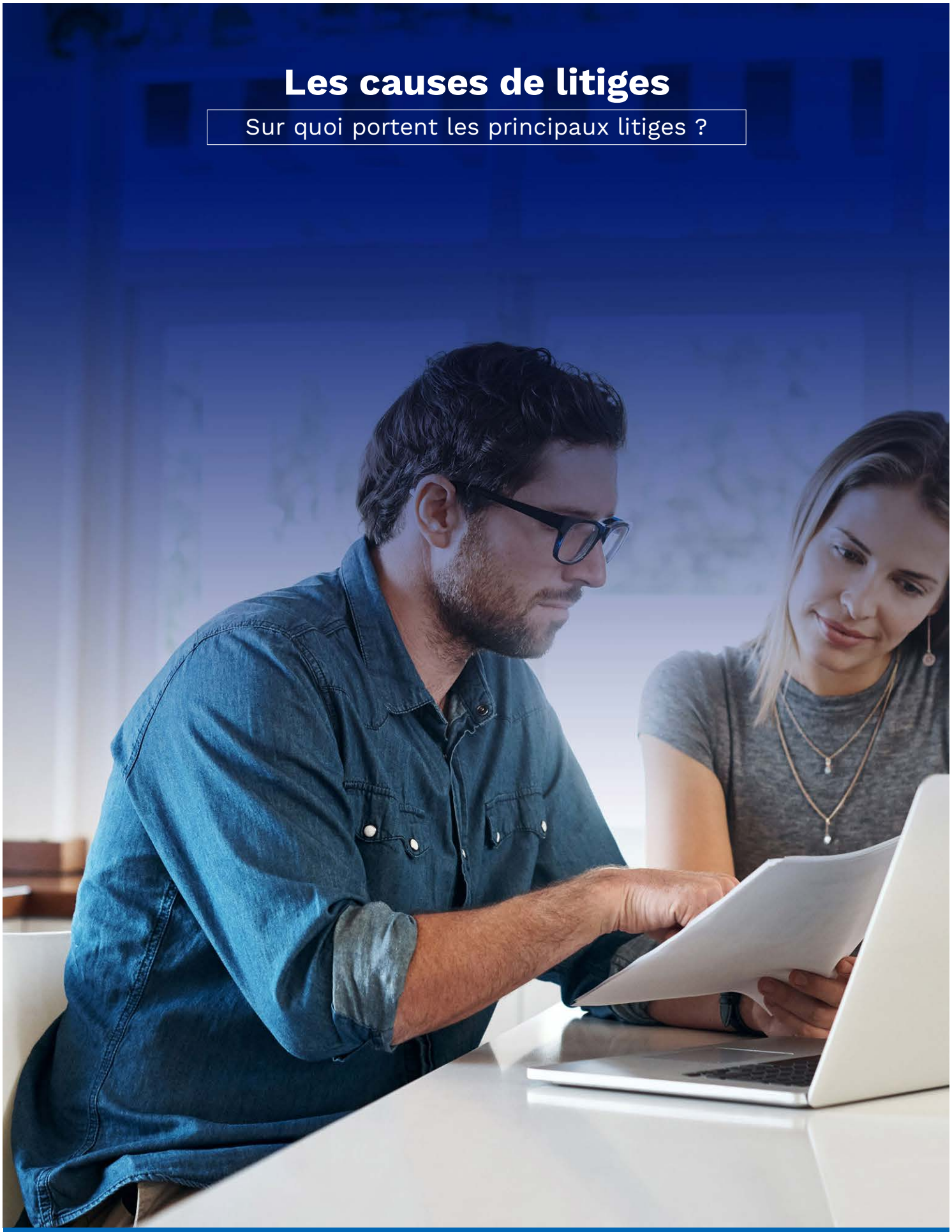
Quels sont les montants des litiges des dossiers recevables ? (en %)



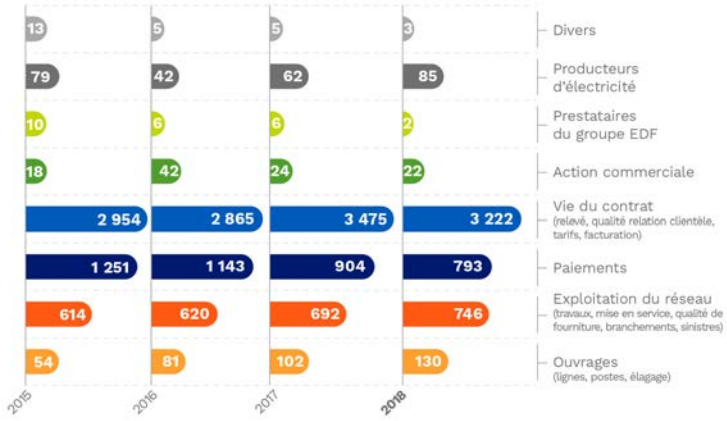
Le montant moyen des litiges en 2018 est en hausse de 41 % et s'élève à **2 572 euros**. Les raisons de cette hausse ? En 2017, de nombreux litiges ont porté sur la régularisation tarifaire 2014-2015, qui impliquait des montants relativement peu importants. Ces types de litiges ont mécaniquement disparu en 2018.

Les causes de litiges

Sur quoi portent les principaux litiges ?



Répartition des demandes reçues en nombre



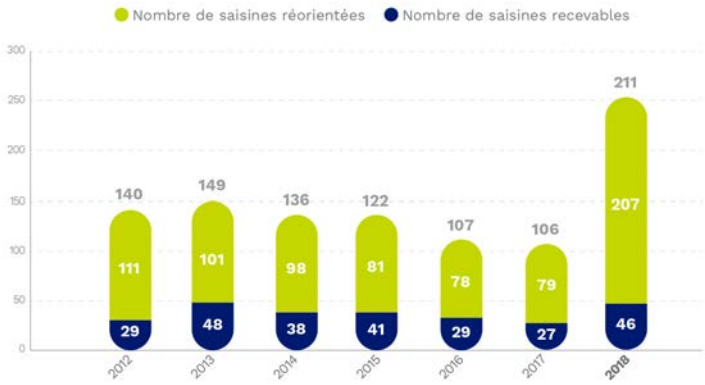
Zoom sur la vie du contrat



Répartition des demandes reçues en %



Nombre de saisines relatives aux contrats de fourniture de gaz naturel



D'où viennent ces litiges ?

Sur le marché d'affaires, les délais en cause

En 2018, les dossiers reçus par le médiateur du groupe EDF portent essentiellement sur des régularisations de facture : suite à des dysfonctionnements, la part acheminement (TURPE) n'a pas été facturée pendant une longue durée pouvant parfois atteindre deux ans. Cette situation conduit les entreprises et les professionnels à recevoir une facture importante pouvant mettre en péril leur trésorerie et conduire à des désordres impactant l'activité.

+ Cas client 1

Monsieur B. disposait d'un contrat en tarif jaune pour son activité professionnelle depuis 14 ans et a reçu en 2018 une facture de régularisation sur près de 3 ans, d'un montant de plus de 50 000 €. EDF Entreprises a informé Monsieur B. qu'un dysfonctionnement informatique n'avait pas permis de facturer la part acheminement, mais Monsieur B. considère que ce dysfonctionnement ne lui incombe pas et le met dans une situation financière très compliquée. Il refuse donc de régler cette somme.

Le médiateur du groupe EDF rappelle que les contrats au tarif réglementés de vente ont pris fin au 31 décembre 2015. À ce titre, Monsieur B a souscrit un contrat en offre de marché au 1er décembre 2015 et EDF Entreprises assure depuis, simultanément la facturation de l'énergie et celle de l'Utilisation du Réseau Public d'Electricité (TURPE).

Dans son analyse, le médiateur du groupe EDF constate effectivement que, suite à un incident informatique, EDF Entreprises n'a pas été en mesure de facturer les consommations réelles, transmises pourtant par Enedis et la part relative aux prestations d'acheminement de l'énergie sur plus de deux ans et demi. Seules des estimations ont été comptabilisées : la ligne « Utilisation du Réseau de Distribution Electrique et prestations techniques » n'apparaissant pas, cela a généré une absence de facturation de la part acheminement liée au contrat de Monsieur B.

Le médiateur du groupe EDF considère que cette situation est un manquement de la part d'EDF Entreprises dont le client n'est pas responsable, même si la consommation qui lui est facturée est bien sa consommation réelle et qu'il n'a pas, de son côté, signalé la forte baisse du montant de ses factures depuis décembre 2015. C'est pourquoi le médiateur a proposé de réaliser un abattement sur le montant à devoir et la mise en place d'un échéancier de paiement du solde restant dû.

Ces dispositions ont été acceptées par les deux parties.

+ Cas client 2

Madame P. ouvre son restaurant en novembre 2016 et souscrit un contrat de fourniture d'électricité auprès d'EDF Entreprises. Son contrat prévoit une facturation mensuelle. Or, la première facture n'est éditée qu'en juillet 2017 et porte sur une période de 8 mois. La facture suivante est annoncée en août, mais n'arrive qu'un mois plus tard. La facture suivante est annoncée fin octobre, mais est éditée cinq jours après la précédente. Une autre intervient encore douze jours après. Les deux factures de septembre sont alors annulées et une autre facture rectificative est éditée. Finalement, le cours normal de la facturation de Madame P. reprend en fin du mois d'octobre 2017.

Entre-temps, EDF Entreprises a octroyé à Madame P. une facilité de paiement. Suite à la facturation erratique de son établissement, Madame P. ne sait plus où elle en est alors qu'elle souhaite régler régulièrement ses consommations.

Le médiateur du groupe EDF confirme que l'ensemble de la facturation émise reprend bien la consommation réelle de l'établissement de Madame P. Pour autant, compte-tenu des dysfonctionnements observés dans la gestion de sa facturation, le médiateur du groupe EDF recommande l'octroi d'un geste compensatoire et un ajustement de la facilité de paiement.

+ Cas client 3

Monsieur G. souscrit un contrat d'énergie auprès d'EDF Entreprises le 8 novembre 2016. Il reçoit la première facture émise par son fournisseur fin mars 2017. Cette facture est d'un montant de 6 183 €, pour un volume facturé sur la période allant du 10 novembre 2016 au 17 mars 2017 de 37 460 kWh. Monsieur G. estime que son fournisseur l'a privé de la vision de sa consommation réelle, l'empêchant d'agir pour limiter cette consommation.

Entre décembre 2016 et mars 2017, le distributeur Enedis transmet tous les mois le relevé du compteur au fournisseur. EDF Entreprises ne commence à facturer la consommation d'énergie qu'à partir de mars 2017, alors qu'il aurait dû le faire chaque mois à partir de novembre 2016.

Entre novembre 2016 et mai 2018, Monsieur G. est pénalisé par un appareil en dysfonctionnement qui entraîne une surconsommation. Le médiateur du groupe EDF considère qu'EDF Entreprises a privé Monsieur B. de la vision de cette anomalie de fonctionnement et par extension de la surconsommation, ce qui ne lui a pas permis de diminuer sa consommation d'énergie.

EDF Entreprises n'ayant pas respecté les Conditions Générales de Vente ainsi que le contrat de fourniture d'énergie en n'éditant pas une facture chaque mois, le médiateur du groupe EDF recommande une diminution du solde restant dû.

La facturation de dépassement de puissance reste un motif de contestation des clients. Toutefois, l'année 2018 enregistre une baisse significative, avec deux fois moins de saisines par rapport aux deux dernières années.

Le médiateur du groupe EDF note aussi les difficultés rencontrées par les clients souhaitant passer d'un contrat géré par le marché d'affaires à un contrat relevant du marché des clients particuliers. Il s'agit de clients, souvent des agriculteurs, qui cessent leur activité professionnelle et/ou dont le local passe d'une occupation professionnelle à une occupation personnelle. Ces difficultés apparaissent chez le fournisseur mais aussi chez le distributeur lorsqu'il s'agit de réaliser un passage de puissance supérieure à 36 kVa à une puissance inférieure.

+ Cas client 4

Monsieur T. a loué en 2017 un local professionnel qui dispose d'une puissance contractuelle de 42 kVA. Du fait de son activité, Monsieur T. n'a besoin que de 12 kVA et demande naturellement à son fournisseur une modification de puissance. Toutefois, il attend la réalisation de cette intervention depuis plus d'un an sans succès. Tout au long de son attente, il règle son abonnement et le coût du kWh au prix de la puissance souscrite, générant des frais inutiles pour son entreprise.

La demande de baisse de puissance a été réalisée correctement par le fournisseur mais le médiateur du groupe EDF constate un fort manque de coordination entre les services du distributeur, dès lors qu'il s'agit d'un passage d'une puissance supérieure à 36 kVA vers un Tarif Bleu. En l'absence de communication entre les services gérant professionnels et particuliers, les échanges se révèlent improductifs et ne permettent pas de donner satisfaction au client.

Le médiateur du groupe EDF recommande à Enedis de rembourser à Monsieur T. la différence d'abonnement ainsi que la différence du coût des consommations depuis la demande de baisse de puissance jusqu'à la date fin de réalisation des travaux nécessaires pour ce changement de puissance. Dans le cadre d'un accord amiable, Enedis accorde un montant forfaitaire couvrant plus de la moitié les travaux de baisse de puissance.

La contestation des indemnités de rupture de contrat fait aussi partie des motifs récurrents, même si leur facturation fait l'objet d'une information claire dans les Conditions Particulières de Vente des contrats.

Enfin, le médiateur du groupe EDF constate que les motifs de litiges rencontrés sur le marché d'affaires sont très souvent de même ordre que ceux rencontrés par les clients particuliers, s'agissant de dysfonctionnements de compteur, de contestation des index de dépose du compteur dans le cadre du déploiement de Linky, ou plus largement de contestation des consommations facturées.

+ Cas client 5

Suite à une demande de la société G. de retirer une armoire de comptage, le fournisseur a communiqué de mauvaises coordonnées au distributeur et l'intervention a été réalisée par ce dernier sans que la société G. n'en soit informée. Quand cette dernière s'est rendue sur les lieux pour récupérer son armoire débranchée, celle-ci avait disparu. Suite à deux réunions de médiation, une solution a été trouvée entre les parties permettant de mettre un terme au litige.

Les relations entre fournisseur et distributeur peuvent être sources de litiges. Bien souvent, le client est affecté par une situation dont il n'est pas responsable et se sent particulièrement impuissant et injustement pénalisé face aux échanges infructueux entre EDF et Enedis.

+ Cas client 6

Dans le cadre de son activité professionnelle, Monsieur L. exploite un écran public dans la ville de V. depuis plusieurs années. Ce dernier indique que le compteur dont il dispose a été remplacé mais que le nouveau compteur n'a pas permis de relever les index de façon correcte, générant dans un premier temps un remboursement important, puis dans un second temps, une facture très importante au regard de son activité. Monsieur T., considérant ne pas être responsable de ce dysfonctionnement, conteste la rectification de consommation réalisée sur près de deux ans.

Le médiateur constate que l'ancien compteur de Monsieur L. a été remplacé par un compteur Linky, dans le cadre de la campagne de pose des compteurs communicants. Pour autant, ce dernier présente un défaut d'affichage depuis sa pose. La facture en litige rectifie la consommation sur la période sans affichage.

Dans un premier temps, le médiateur du groupe EDF informe Monsieur L. que le compteur Linky présente un défaut d'affichage et qu'à ce titre, une rectification de consommation est légitime dans son principe.

Le médiateur du groupe EDF constate également que Monsieur T. n'a pas donné suite aux deux courriers d'Enedis ni à la lettre envoyée en recommandé avec accusé de réception à monsieur T. afin de programmer une intervention de contrôle. Toutefois, Enedis n'est pas en mesure de fournir l'accusé de réception du courrier en question. L'absence de cet accusé de réception génère donc un doute sur la prévenance de Monsieur T. et à ce titre, le médiateur du groupe EDF recommande à Enedis de limiter la rectification de consommation à 14 mois. Compte tenu du délai anormalement long mis par EDF Entreprises pour répondre aux réclamations de Monsieur T., le médiateur du groupe EDF lui recommande d'appliquer un abattement sur le montant de la facture rectificative à titre compensatoire.

Concernant l'Obligation d'Achat et l'énergie photovoltaïque, les démarches peuvent être optimisées

Seuls 9 % des dossiers reçus par le médiateur du groupe EDF et concernant la Direction Obligation d'Achat sont recevables en médiation. Les dossiers recevables représentent moins d'une dizaine de saisines et portent la plupart du temps sur le délai observé pour obtenir le contrat et/ou le paiement d'une production photovoltaïque. En saisissant le médiateur du groupe EDF, le producteur espère faire accélérer les choses mais attend aussi une compensation au regard des multiples démarches qu'il a dû mener. C'est pourquoi le médiateur du groupe EDF a adressé une recommandation d'amélioration auprès d'EDF Obligation d'Achat.

Recommandations d’améliorations 2019

Quelles sont les recommandations du médiateur pour 2019 ?



Pour la direction du marché d'affaires d'EDF

→ Corriger les dysfonctionnements du système de facturation pour éviter l'absence de facturation du TURPE et permettre l'intégration régulière des flux de consommations ;

→ Mieux accompagner les clients professionnels souhaitant un passage au statut de client particulier (à l'occasion d'une cessation d'activité notamment) ;

→ Mettre sous surveillance la prise en compte les demandes de résiliation ;

→ Être attentif et répondre à la demande de conseil formulée par un client professionnel lors de la souscription de son contrat, particulièrement lorsque celui-ci se cale sur l'activité de son prédécesseur.

Pour Enedis

→ Améliorer le suivi des interventions des sous-traitants dans le cadre de la pose du compteur Linky afin d'éviter le mauvais traitement de la pose du compteur (qui engendre des sinistres chez le client) et les inversions de compteur.

→ Lors d'un changement de compteur, systématiser la prise de photo des index de dépose du compteur et transmettre la photo dès la première réclamation du client ;

→ Assurer un meilleur suivi des demandes formulées par le fournisseur et améliorer les délais d'intervention, notamment lorsqu'un compteur est signalé défaillant ;

→ Améliorer le délai d'émission des rectifications de consommations après un dysfonctionnement de compteur ;

→ Améliorer les délais de mise en œuvre des accords amiables conclus dans le cadre de la médiation, notamment lorsqu'il s'agit d'une rectification de consommation, de la transmission d'un flux, d'une intervention ou du versement d'un geste client ;

→ Si une réclamation est en cours, que le compteur est en cause et que le consommateur est concerné par le déploiement de Linky, suspendre la pose du compteur Linky dans l'attente d'un contrôle du compteur en place ;

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

→ Améliorer la communication entre les entités de gestion des clients particuliers et des clients professionnels pour faciliter le passage d'un statut à un autre et permettre un traitement rapide des demandes d'intervention ;

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

Pour la Direction des Achats

→ Mettre en place un guichet unique au sein de la Direction pour les dossiers instruits en médiation.

Pour 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.

Qu'en est-il des recommandations de 2017 ?

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

Ses recommandations auprès de la Direction Commerce d'EDF pour le marché d'affaires

Accompagner le déploiement de Linky en renforçant l'information et la pédagogie sur les suites de l'installation d'un compteur communicant

EDF Entreprises accompagne le déploiement de Linky avant, pendant et après la pose des compteurs Linky grâce à un programme relationnel dédié. Lors de ses interactions avec le client, EDF Entreprises présente des éléments d'information sur Linky et les avantages du compteur communiquant.

EDF Entreprises fournit également à l'ensemble de ses conseillers des conseils sur les suites de l'installation Linky.

Améliorer les services visant à alerter les clients sur les dépassements de la puissance souscrite

EDF Entreprises propose différents services, gratuits et payants, afin d'aider les professionnels à comprendre et maîtriser leurs consommations[1].

Cette année, l'accent est mis sur la promotion du service Suivi Conso qui permet au client d'accéder, suivre et comparer ses courbes de consommations, adapter ses usages en conséquence, identifier ses pics de consommation et les comparer entre différents sites ou périodes et être averti des anomalies et dérives de consommation.

[1] : Services listés dans le rapport d'activité 2016

Réduire les délais de réponse aux réclamations

En 2018, EDF Entreprises optimise son pilotage des réclamations à la fois sur le délai et sur la qualité de traitement. Les résultats se traduisent par une augmentation de la satisfaction client au travers du Net Promoteur Score (NPS). Afin d'améliorer l'expérience client, EDF Entreprises renforce également l'information portée au client à chaque étape du traitement d'une demande : envoi contextualisé et personnalisée par mail, SMS…

Encadrer le discours des conseillers lors de la présentation des contrats (informations sur les prix, sur les conditions de résiliation du contrat)

Depuis 2018, les conseillers bénéficient des éléments clés de chaque contrat client : information sur les prix, conditions du contrat, indemnités de résiliation anticipée…
EDF Entreprises va également faire évoluer son dispositif de montée en compétences et d'évaluation pour améliorer l'appropriation des connaissances des salariés.

Surveiller la prise en compte des règlements (notamment les chèques)

EDF Entreprises a accéléré la prise en compte des règlements par chèque grâce à un traçage immédiat et un traitement informatique des chèques non conformes. L'entreprise fait également la promotion de moyens de paiement alternatifs aux chèques : prélèvement automatique, télérèglement, TIP en ligne…

Ses recommandations auprès d'Enedis

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

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

Pour informer de la pose du compteur Linky, Enedis adresse à l'ensemble de ses clients un courrier d'information 45 jours avant l'intervention. La pose du compteur est assurée par une entreprise de pose qui mandate un technicien spécialement habilité et formé à l'installation du compteur Linky.
L'entreprise de pose informe les clients de son passage 2 à 3 semaines avant la date prévue, et indique la période durant laquelle elle interviendra. Si le compteur à remplacer est situé à l'intérieur du logement, l'entreprise de pose prend un rendez-vous avec le client le jour et l'heure de son choix. Si le compteur est situé à l'extérieur de son logement, la présence du client n'est pas obligatoire.
L'intervention pour remplacer le compteur actuel par un compteur Linky dure en moyenne 30 minutes. À l'issue de l'intervention, le technicien remet une notice au client. En cas d'absence du client, la notice est déposée dans sa boite aux lettres.

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

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

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

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

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

Enedis apporte un soin particulier quant à la qualité des réponses apportées aux réclamations de ses clients et des saisines en provenance du médiateur du groupe EDF. Les délais de traitement sont également regardés avec la plus grande attention.
Le Service National Consommateurs d'Enedis est garant des respects de ces engagements. Pour cela, il a mis sous surveillance l'ensemble des Directions Régionales. Des actions de professionnalisation ont été menées auprès des chargés de traitement en 2018 et perdureront en 2019.

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

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

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

Enedis réalise depuis longtemps des actions de contrôles faisant suite aux interventions techniques, notamment en cas de changement de compteur.
La qualité de l'enregistrement des données dans ses systèmes d'information est pour Enedis une priorité incontournable. En effet, ces informations sont utilisées par les fournisseurs d'électricité et permettent le bon déroulement du contrat du client.
Enedis sensibilise continuellement ses collaborateurs à une démarche qualité de la saisie des données.

Poursuivre les démarches de fluidification des relations avec le fournisseur.

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



Principes et valeurs

Au fondement de la médiation, des valeurs fortes

Un Club, une charte

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 et de manière volontaire, de parvenir à un accord amiable pour résoudre leur différend.

Le médiateur est un tiers compétent et indépendant qui se caractérise par sa non implication 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.

3 valeurs clés

Indépendance, neutralité et impartialité forment le socle de valeurs du médiateur.

Indépendance

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

Neutralité

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

Impartialité

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

5 principes moteurs

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

L'équité

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

La transparence

Le médiateur garantit la transparence de son activité. Il informe en particulier sur :
→ Son champ de compétence de façon large et accessible, notamment son site Internet et celui du Club des Médiateurs de Services au Public ;
→ 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.

Chaque année, le médiateur rend public 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 actifs du Club des médiateurs de services au public (au 31/12/2018)

- Armand PUJAL – Médiateur de l'Association Française des Sociétés Financières
- Marielle COHEN-BRANCHE – Médiateur de l'Autorité des marchés financiers
- Philippe BAILLOT – Médiateur de l'Assurance
- Claudette HENOQUE-COUVOIS – Médiateur de l'Agence de Services et de Paiement
- Dominique CHEVAILLIER-BOISSEAU – Médiateur auprès de BNP Paribas pour la clientèle des particuliers
- Anne GUILLAUMAT de BLIGNIERES – Médiatrice du Groupe Caisse des Dépôts
- Yves GERARD – Président du Cercle des Médiateurs Bancaires
- Claire MIALARET – Médiateur des Communications Électroniques
- Dominique BRAYE – Médiateur de l'Eau
- Bernard SIOUFFI – Médiateur du e-commerce de la FEVAD
- Alain BRIERE – Médiateur du groupe EDF
- Catherine BECCHETI-BIZOT – Médiateur de l'Éducation Nationale et de l'Enseignement Supérieur
- Jean GAUBERT – Médiateur National de l'Énergie
- Jean-Pierre HERVE – Médiateur du groupe ENGIE
- Jean-Claude BRETHES – Médiateur de l'enseignement agricole technique et supérieur
- Pierre PELOUZET – Médiateur des Entreprises
- Nicolas JACOBS – Médiateur de l'information de France 2 et France 3
- Jean-Pierre HOSS – Médiateur de la Région Ile de France
- Gilles MAINDRAULT – Médiateur du groupe La Poste, Le Médiateur de La Banque Postale
- Christophe BAULINET – Médiateur des ministères économiques et financiers
- Roland BAUD – Médiateur de la Mutualité Sociale Agricole
- Christian LEFEBVRE – Médiateur du notariat
- Jean-Louis WALTER – Médiateur National de Pôle Emploi
- Betty CHAPPE – Médiatrice de la RATP
- Francis AMAND – Médiateur des Relations Commerciales Agricoles
- Jean- Philippe NAUDON – Médiateur de la sécurité sociale des travailleurs indépendants
- Henriette CHAUBON – Médiatrice SNCF Mobilités
- Jean-Pierre TEYSSIER – Médiateur Tourisme et Voyage
- Marie Christine CAFFET – Médiateur auprès de la Fédération des Banques Françaises

COMMENT SAISIR LE MÉDIATEUR DU GROUPE EDF ?

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

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

This report is available in English here

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

04/2019
Web design : Éditions Stratégiques
Photos : © EDF/SASSO Christel, MEIREIS Christophe, DIAS Jean-Michel / iStock