



Le Médiateur du groupe EDF

# RAPPORT ANNUEL 2020 DU MÉDIATEUR DU GROUPE EDF

ENGAGEMENT, CONFIANCE, EFFICACITÉ.



## UNE ANNÉE DE MÉDIATION

p.3

Le mot du Médiateur	p.3
Les temps forts	p.6
Les performances	p.7

Quelles demandes ?	p.8
Quels litiges ?	p.11
Ce qui s'est passé en 2020	p.20
Quelles recommandations pour 2021 ?	p.29

## À L'ÉCOUTE DES CONSOMMATEURS

p.8



## À L'ÉCOUTE DES ENTREPRISES ET PRODUCTEURS AUTONOMES D'ÉLECTRICITÉ

p.32

Quelles demandes ?	p.32
Quels litiges ?	p.35
Ce qui s'est passé en 2020	p.38
Quelles recommandations pour 2021 ?	p.41

Pourquoi développer le recours à la médiation ?	p.43
Ce que le Médiateur fait pour vous	p.45
Des hommes et des femmes engagés	p.49
Des valeurs fortes et des principes moteurs	p.52

## MIEUX CONNAÎTRE LA MÉDIATION

p.43



## LA MÉDIATION EN PRATIQUE

p.55

Comment saisir le Médiateur ?	p.55
Le déroulement de la médiation : 3 étapes	p.56

FAQ p.58



UNE ANNÉE DE MÉDIATION



LE MOT  
DU MÉDIATEUR

# LE MOT DU MÉDIATEUR



## Une année 2020 pas comme les autres et pourtant...

**Face à une crise sans précédent, le Médiateur a réussi à garder le cap, affichant même des performances en hausse par rapport à 2019. Comment l'expliquez-vous ?**

**Bénédicte Gendry** : Malgré une année en effet très perturbée par l'impact de la crise sanitaire sur les équipes comme sur les modes de travail, et alors que le nombre de demandes de médiation a augmenté, nous avons réussi à traiter tous les dossiers, avec **un délai moyen de 64 jours et un taux de réussite de 82 %, en hausse de 5 points**. Cette performance au service des clients d'EDF et de ses filiales s'explique par plusieurs facteurs. Une organisation et une mobilisation sans faille des équipes pour assurer, le plus souvent à distance, la continuité du service ; le dialogue avec nos interlocuteurs au sein du Groupe, chez EDF comme chez ENEDIS ; et leur engagement pour résoudre un grand nombre de litiges. **Un engagement dont je tiens à les remercier chaleureusement.**

**Avez-vous reçu beaucoup de demandes en lien avec la crise ?**

**Bénédicte Gendry** : À la différence d'autres secteurs, comme le transport ou le tourisme, nous n'avons pas eu à traiter de demandes de médiation en relation directe avec la crise. Grâce aux dispositifs exceptionnels de l'État, **la crise n'a en effet pas eu d'impact ou très peu sur le nombre de demandes de médiation liées à des difficultés de paiement**, notamment pour les TPE qui ont pu bénéficier d'un règlement différé. Mais elle a eu des **répercussions sociales et économiques dont nous ne mesurons pas encore tous les effets**. C'est pourquoi, nous nous attendons à des demandes de médiation directement liées à cette crise dans un avenir plus ou moins proche. Certains particuliers s'étonnent par exemple déjà du montant de leurs factures d'énergie 2020, qui a naturellement augmenté lors des périodes de confinement et avec le télétravail. De même, certains évoquent aussi des difficultés de paiement.

**Qu'en est-il des demandes liées à la prime énergie ?**

**Bénédicte Gendry** : Avec 600 saisines et 12 % des litiges en 2020, **les demandes de médiation provoquées par des refus de prime énergie ont été plus nombreuses cette année**. Certains ménages, qui ont investi des sommes conséquentes dans des travaux d'économie d'énergie, se sont en effet vu refuser cette prime parce qu'ils avaient simplement omis d'inscrire sur le devis la date de sa signature qui doit être postérieure à celle de leur inscription sur le site prime énergie EDF. **C'est pour y remédier et plaider leur droit à l'erreur que j'ai rencontré à plusieurs reprises les services du ministère de la Transition Énergétique (DGEC et PNCEE)**. Ces derniers ont bien voulu reconnaître que lorsqu'existent des éléments de preuve factuels et matériels permettant de reconstituer la chronologie du dossier et d'acquiescer la conviction que le bénéficiaire est de bonne foi, on doit considérer que le dossier respecte la réglementation. Je salue cette position très constructive de la part des services de l'État qui a permis in fine à ces ménages de bénéficier de la prime.

# LE MOT DU MÉDIATEUR



## En 2020, vous vous étiez fixé comme objectif de devenir encore plus accessible, de faire baisser le nombre de litiges et de promouvoir la médiation d'entreprise. Où en êtes-vous ?

**Bénédicte Gendry** : Pour devenir plus accessible, c'est à dire plus simple à comprendre et à utiliser, **nous avons lancé la refonte de notre site internet**. Doté d'une interface plus conviviale, ce nouveau site simplifiera la saisine en ligne du Médiateur dès mi-2021.

Pour faire baisser le nombre de litiges et consacrer encore plus de temps et d'attention aux personnes qui sollicitent l'aide du Médiateur, **nous avons amplifié notre dialogue avec les directions d'EDF et d'ENEDIS**. De nouvelles instances ont été mises en place pour remonter plus rapidement les causes de nouveaux litiges et les points de blocage, puis prendre les mesures correctrices afin d'éviter une multiplication des demandes de médiation. Un dialogue qui a aussi permis d'améliorer les délais et la qualité de l'instruction. Le suivi des plans d'actions de ces mêmes directions à la suite de nos recommandations s'est renforcé. Et j'ai pu par exemple constater que le nombre de litiges lié aux régularisations de factures par suite d'inversions de points de livraison a baissé, **grâce aux mesures prises par EDF pour élargir à ce cas l'application des dispositions prévues par la loi de Transition Énergétique (LTE)**.

Il reste que cette année encore l'intervention du Médiateur a été **trop souvent sollicitée pour régler des problèmes qui ne la justifiait pas**. La médiation est là pour résoudre à l'amiable des litiges qui n'ont pu être résolus par l'Entreprise et non pour se substituer à ses services dans le traitement des réclamations.

Enfin, pour promouvoir la médiation d'entreprise **j'ai engagé des actions de sensibilisation à la médiation**, avec l'appui de la Direction juridique et de la Direction du *contract management* du groupe EDF. Elles se poursuivront en 2021 et je remercie très sincèrement *Sabine Le Gac*, Directrice juridique du groupe EDF, d'avoir bien voulu exprimer son point de vue dans ce rapport. La médiation connaît un essor important partout dans le monde, tous systèmes juridiques confondus, parce qu'elle répond à un vrai besoin de la part des entreprises qui recherchent des solutions rapides, opérationnelles et à moindre coût pour résoudre leurs conflits.

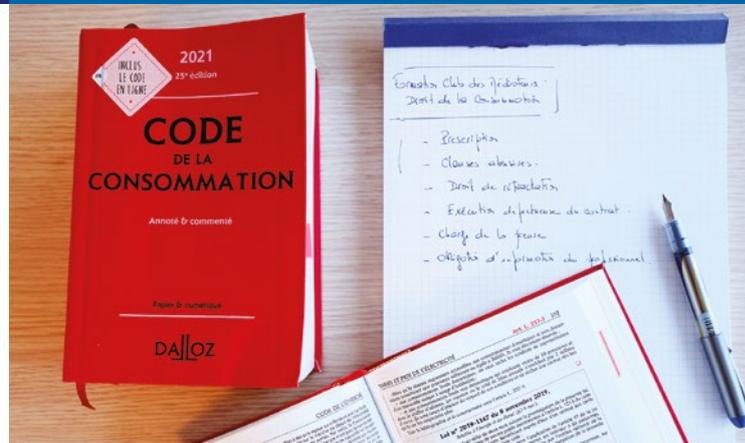
# LES TEMPS FORTS

28/02/2020

## DROIT DE LA CONSOMMATION : LES ÉQUIPES SE FORMENT AUX DERNIÈRES ÉVOLUTIONS

Animée par *Natacha Sauphanor-Brouillaud*, Professeur d'Université, agrégée de droit et co-directrice de la Chaire « Droit de la consommation » de Cergy-Pontoise, **cette formation d'une journée a permis à l'équipe du Médiateur d'échanger avec une spécialiste.**

Un échange indispensable pour mettre à jour ses connaissances et se tenir au courant des dernières évolutions législatives et réglementaires en matière de droit de la consommation.



08/2020

## DE NOUVEAUX LOCAUX POUR LE MÉDIATEUR

Le Médiateur et son équipe **ont déménagé cet été dans de nouveaux bureaux situés à La Défense.**

Un nouvel emplacement plus proche des directions d'EDF et de ses filiales qui favorise les échanges, notamment lors du traitement des demandes de médiation, tout en préservant l'indépendance du Médiateur et l'étanchéité entre les services.

2020 - 2021

## UN NOUVEAU SYSTÈME D'INFORMATION

Rendre le site internet du Médiateur plus convivial, la médiation plus simple à comprendre et la saisine plus simple : **tels sont les grands objectifs qui ont guidé la refonte du nouveau site du Médiateur.**

Cette refonte, qui s'accompagnera de nouveaux outils digitaux, contribuera à réduire les délais de traitement pour que le Médiateur et son équipe puissent consacrer encore plus de temps et d'attention aux personnes et aux litiges dont il est saisi.



17/03 AU 31/12/2020

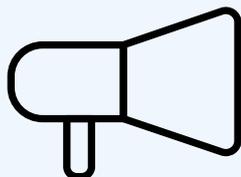
## UN SERVICE ASSURÉ À 100 % MALGRÉ LA CRISE SANITAIRE

**Le Médiateur et son équipe sont restés mobilisés tout au long de la crise sanitaire**, invitant les requérants qui le pouvaient à privilégier la saisine en ligne, mais continuant à traiter les courriers postaux des consommateurs, tout en respectant les délais de notification. Les échanges avec les parties prenantes se sont quant à eux poursuivis par téléphone ou en ligne. Un succès dû en grande partie à l'anticipation du Médiateur du groupe EDF, qui disposait déjà des outils nécessaires, et à la cohésion de l'équipe.

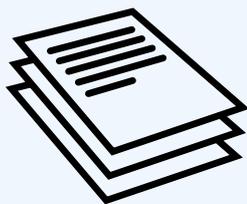


■ UNE ANNÉE DE MÉDIATION

# LES PERFORMANCES



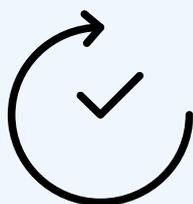
**5 557**  
SAISINES



**1 285**  
DOSSIERS  
RECEVABLES  
INSTRUITS



**82%**  
ACCORDS  
AMIABLES



**64 jours**  
DELAI MOYEN  
DE TRAITEMENT



À L'ÉCOUTE  
DES CONSOMMATEURS



QUELLES  
DEMANDES ?

## ■ À L'ÉCOUTE DES CONSOMMATEURS

# QUELLES DEMANDES ?



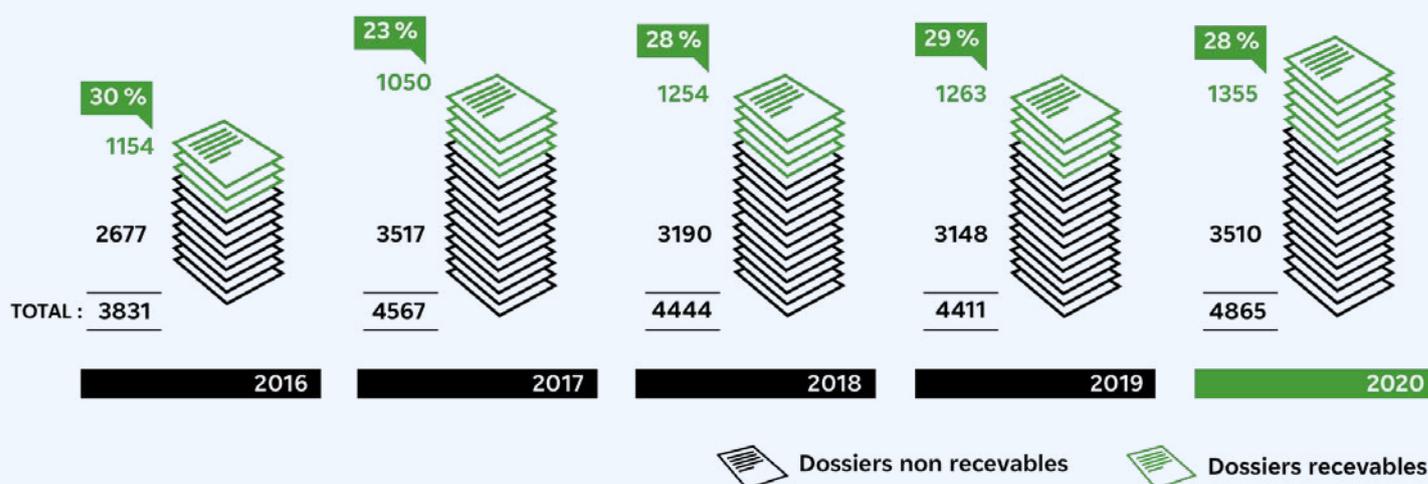
En 2020, près de **9 requérants sur 10 (87%)** étaient des consommateurs.

### Davantage de demandes et de demandes recevables

En 2020, les consommateurs nous ont adressé **4 865 demandes**, soit 10 % de plus qu'en 2019. Une hausse directement liée aux litiges sur la prime énergie.

**28 % de ces demandes, soit 1355, ont été jugées recevables**, ce qui représente 8 % de plus qu'en 2019.

**20 % des dossiers non recevables**, réorientés vers le service Consommateurs avec l'accord des demandeurs, ont fait l'objet d'une nouvelle demande de médiation, contre 11 % en 2019.



### Plus d'1 consommateur sur 2 a saisi le Médiateur par voie électronique

**54 % des consommateurs ont saisi le Médiateur via le site internet ou par email**, ce qui représente 3 points de plus qu'en 2019.

### 8 médiations sur 10 couronnées de succès

**82 % des médiations menées à terme (1 200) ont débouché sur des accords amiables**, avec 80 % de satisfaction totale ou partielle de la demande initiale.

**92 % des dossiers ont été traités en moins de trois mois**, avec un délai moyen de 64 jours.

**69 % des consommateurs se déclarent prêts à recommander le Médiateur du groupe EDF à leur entourage**, le cas échéant (+1 point par rapport à 2019).

# QUELLES DEMANDES ?



## PAROLES DE CLIENTS



« Notre dossier a été géré de façon rapide et efficace et nous avons été tenus au courant en permanence, jusqu'à ce que la situation soit résolue. Nous sommes très satisfaits, encore merci. »

« Le Médiateur a pris sérieusement en compte ma réclamation qui durait depuis 9 mois. Reconnaisant ma bonne foi, il a trouvé une solution. Je le remercie encore. »

« Un grand merci pour vos investigations. Grâce à vous, on a enfin retrouvé la trace de l'intervention destinée à rétablir l'énergie après qu'elle ait été coupée par erreur. »

« Je vous remercie du fond du cœur pour votre proposition qui reflète parfaitement la situation et met fin à mon anxiété. Je l'accepte avec soulagement. »

« Je vous remercie pour l'attention que vous avez portée à ma réclamation. Et je vous félicite pour la qualité de votre analyse comme pour vos conclusions que j'accepte. »

## Focus sur les dossiers recevables non instruits

**33 dossiers recevables n'ont pas pu être instruits en 2020**, dont plus de la moitié (55 %) parce que le litige mettait aussi en cause un autre fournisseur qu'EDF. 27 % parce que le consommateur a souhaité retirer sa demande et 18 % parce qu'il avait saisi simultanément le Médiateur National de l'Énergie et le Médiateur du groupe EDF pour finir par retirer sa demande.

## Bilan 2020 de l'application des dispositions de la convention entre le Médiateur du groupe EDF et le Médiateur National de l'Énergie

Dans le cas où le Médiateur National de l'Énergie est saisi d'un litige concernant une entreprise du groupe EDF n'entrant pas dans son champ de compétences, il informe le requérant que le Médiateur compétent pour le litige en question est le Médiateur du groupe EDF. Le Médiateur National de l'Énergie transmet alors le dossier au Médiateur du groupe EDF, sous réserve de l'accord de l'intéressé.

**En application de cette disposition, 43 saisines non recevables par le Médiateur National de l'Énergie ont été transmises au Médiateur du groupe EDF.**

Le Médiateur du groupe EDF, saisi d'un litige qu'il estime comme ne relevant pas de son ressort, tel qu'un litige portant sur la thématique d'un changement de fournisseur, informe le consommateur que le Médiateur National de l'Énergie est compétent pour le litige en question. Le Médiateur du groupe EDF transmet alors sa demande au Médiateur National de l'Énergie, sous réserve de l'accord de l'intéressé.

**En application de cette disposition, 18 saisines non recevables par le Médiateur du groupe EDF ont été transmises au Médiateur National de l'Énergie.**

Par ailleurs, 91 requérants ont saisi le Médiateur National de l'Énergie après avoir saisi le Médiateur du groupe EDF.



À L'ÉCOUTE  
DES CONSOMMATEURS



QUELS  
LITIGES ?

# ■ À L'ÉCOUTE DES CONSOMMATEURS

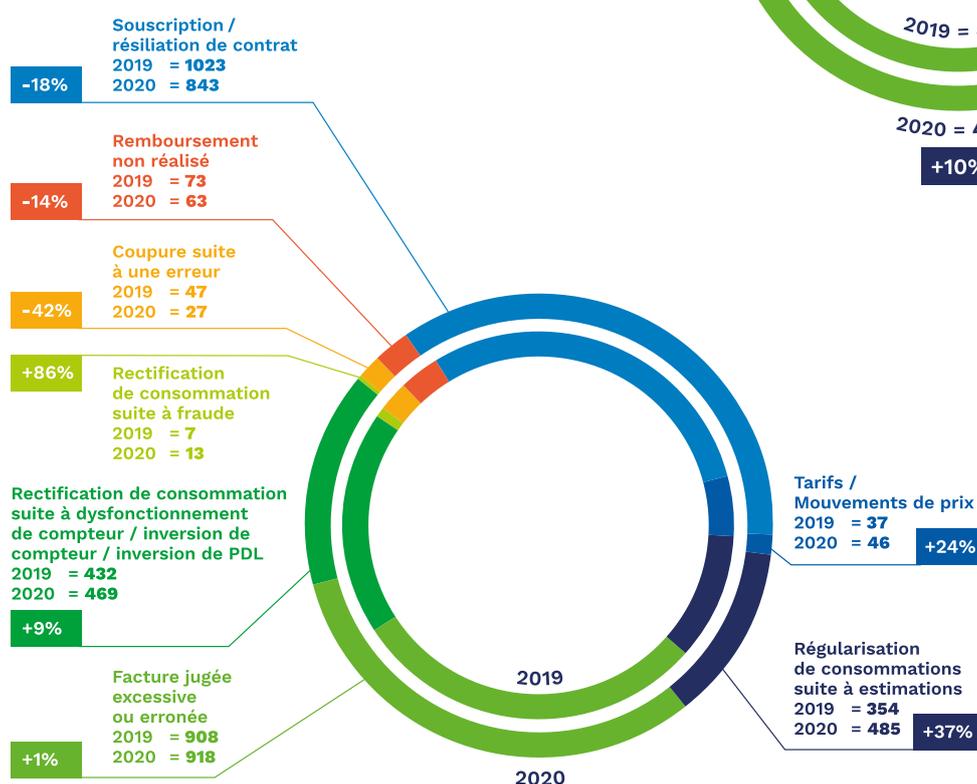
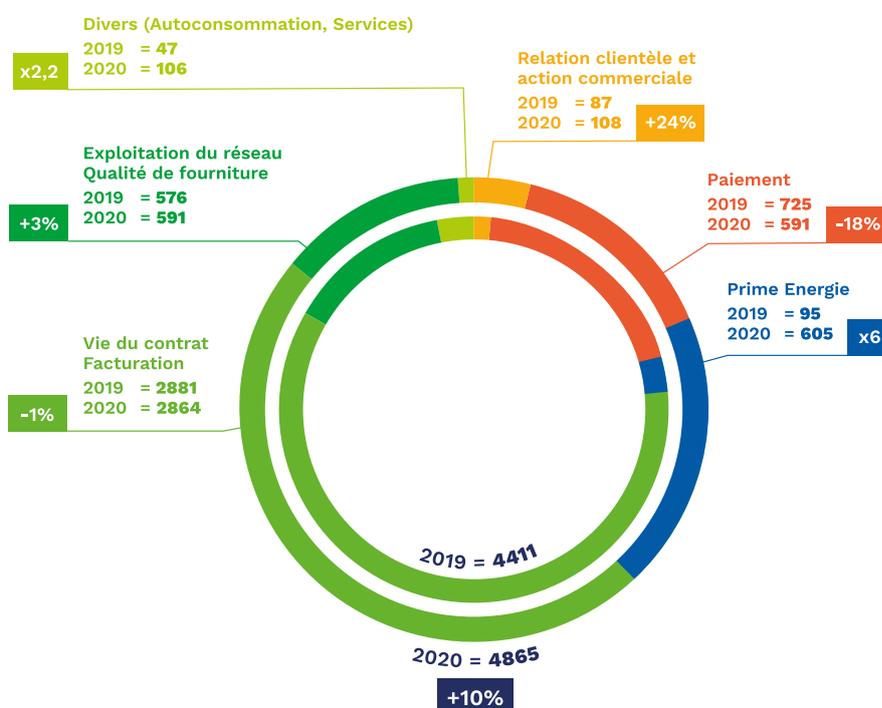
## QUELS LITIGES ?



Quels sujets ? Quelles demandes ? Quelles réponses ? Découvrez ici les différents types de litiges que les consommateurs ont soumis au Médiateur en 2020. Avec des exemples à l'appui et des paroles de clients pour comprendre, au cas par cas, comment la médiation apporte à chacun sa solution.

### Répartition des demandes par type de litige

La Prime Énergie (qui ne relève pas du contrat de fourniture d'énergie) représente 12% des saisines du Médiateur.



### Focus sur les demandes liées à la vie du contrat - Facturation

Encore 17% des litiges portent sur la régularisation de consommations et les difficultés liées à l'application de la Loi de Transition Énergétique (LTE).

# ■ À L'ÉCOUTE DES CONSOMMATEURS QUELS LITIGES ?



## Trop de litiges dus au traitement inachevé d'une demande ou d'une réclamation

Certaines saisines du Médiateur ne relèvent clairement pas du litige. Même si leur part a sensiblement baissé cette année, dans de trop nombreux cas encore, **le Médiateur doit en effet intervenir parce que le fournisseur n'a pas obtenu de réponse du distributeur pour traiter la réclamation de son client, ou parce que le client se lasse de leur partie de ping-pong.** D'autant que la baisse constatée cette année s'explique uniquement par l'absence de demandes du fournisseur vers le distributeur tout au long du premier confinement. Dans certains cas, le consommateur attend une réponse circonstanciée à sa réclamation et à ses questions. Or, il ne l'obtient pas, ou que partiellement.

### PAROLES DE CLIENT

« À la suite de ma lettre recommandée concernant un problème de facturation, j'ai effectivement échangé pendant près d'une heure avec un conseiller. Il devait m'apporter une réponse écrite. J'attends toujours. J'ai pris la peine de détailler par écrit ce problème qui dure depuis des mois, EDF n'a jamais daigné m'adresser une réponse circonstanciée par écrit. »

### PAROLES DE CLIENT

« J'accepte votre solution, mais je regrette d'avoir été obligé de vous saisir, juste pour changer un compteur qui ne fonctionnait pas. »

### PAROLES DE CLIENT

« C'est dommage d'avoir à saisir le Médiateur parce qu'EDF ne parvient pas à obtenir de réponse à une question simple de son distributeur ENEDIS. »

# QUELS LITIGES ?



## Consommation inhabituelle : des explications insuffisantes ou peu convaincantes

Les consommateurs demandent souvent des explications sur **l'origine d'une consommation qui leur paraît incohérente avec leurs habitudes**. Certains, non convaincus par les explications ou les contrôles demandent l'avis d'une tierce personne neutre.

Dans les cas qui lui sont soumis, **le Médiateur constate souvent que l'entreprise n'a répondu qu'en partie aux préoccupations du client ou que ses explications stéréotypées n'ont pas convaincu**.

### PAROLES DE CLIENT

« L'étude de mes absences et de mes consommations prouve bien qu'il y a eu problème, comme me l'a confirmé Enedis, avec une surconsommation en octobre 2018 alors que ma maison était vide. Je demande l'intervention du Médiateur, car je ne suis pas satisfait des réponses d'EDF ni du discours d'Enedis qui change, selon les interlocuteurs. J'attends une étude objective, pour ne payer que la consommation réelle dans une maison vide. »

### PAROLES DE CLIENT

« J'espère que le Médiateur ramènera mes factures à des sommes raisonnables et qu'il incitera EDF à chercher où se situe le problème de surconsommation. Je ne souhaite pas payer ce que je n'ai pas consommé. »

## Des services annexes contestés

**Des litiges portent sur des services annexes au contrat de fourniture d'énergie.** Il s'agit le plus souvent de services d'assurance ou d'assistance-dépannage. Des clients contestent la souscription de ces services, lesquels font pourtant l'objet d'un engagement de leur part, au moyen d'une signature électronique, qui est séparé de celui relatif au contrat de fourniture d'électricité. Dans certains cas, le doute est permis quant au consentement éclairé du consommateur, quand bien même celui-ci n'a pas exercé son droit de rétractation. Sa contestation intervient en effet à l'occasion de la réception de la première facture prenant en compte ce service. Dans d'autres cas, **la réaction du consommateur est tardive. Cependant, EDF résilie toujours le contrat dès la contestation du client.**



### ■ Monsieur B., bénéficiaire de services annexes

Titulaire d'un contrat EDF depuis novembre 2017, je me suis aperçu en 2019 qu'on me facturait le service Assurénergie. Certain de ne pas avoir opté pour ce service, j'ai contacté EDF pour obtenir des explications. Leur réponse a été que j'y avais bien souscrit en novembre 2017 par signature électronique, formulaires et mails de confirmation à l'appui. J'ai cependant maintenu ma contestation et demandé à ce que les montants versés me soient remboursés.

Le Médiateur constate qu'EDF a résilié le contrat de service de Monsieur B., à la suite de sa réclamation, mais que sa signature électronique figure bien sur le contrat de service, souscrit indépendamment du contrat de fourniture d'énergie. Les conditions contractuelles lui ont été envoyées séparément. Il considère donc que les annuités réglées pour ce service sont fondées.



## ■ À L'ÉCOUTE DES CONSOMMATEURS QUELS LITIGES ?



### Quelques histoires de compteurs...

**30 millions de compteurs intelligents sont d'ores et déjà installés en France et tous les foyers seront équipés d'ici à fin 2021.** Si les litiges liés à la pose de compteurs ont baissé, c'est en partie parce qu'aucune pose n'a eu lieu pendant le confinement. Mais c'est aussi grâce à une meilleure qualité des poses. Cependant, des litiges persistent et des clients contestent pour plusieurs raisons : des index de dépose de l'ancien compteur mal relevés, des disjonctions répétées à cause d'une puissance insuffisante ou d'une installation en triphasé aux phases mal équilibrées, ou des consommations paraissant plus fortes parce que l'ancien compteur n'enregistrait plus correctement.

**Les nouveaux litiges Linky sont désormais liés à sa promesse de communiquer qui ne se réalise pas immédiatement.** Par exemple, celle de communiquer des index à pas mensuel, pour en finir avec des factures fondées sur des estimations. Or, un compteur Linky peut ne pas être communicant tout de suite après sa pose : cela dépend du nombre de nouveaux compteurs installés dans la zone d'habitation et du bon fonctionnement du concentrateur. Ce dont le client n'est pas toujours bien informé. Aussi certains s'interrogent lorsqu'on leur demande d'accéder à leur compteur ou de communiquer le relevé de leur compteur alors qu'ils disposent d'un compteur Linky. Et certains contestent ces factures estimées. Ils s'attendent à ce que le distributeur ou le fournisseur identifie ces situations anormales et y remédie, sans qu'ils n'aient à alerter ou réclamer. La situation peut s'envenimer très rapidement, surtout quand l'alerte du client reste sans réponse.

**Autre sujet de contestation :** l'absence de mise à jour ou de mise à disposition des données de consommation sur l'application du distributeur ou celle du fournisseur.

#### PAROLES DE CLIENT

« En présence d'un compteur censé communiquer, il ne me paraît pas logique que des factures soient émises sur la base d'index estimés sans qu'on cherche à résoudre le problème. L'entreprise devrait reprendre l'initiative et communiquer avec ses clients plutôt que de laisser traîner les difficultés. »

#### ■ Monsieur J., équipé d'un compteur Linky qui ne communique pas

ENEDIS a installé mon compteur Linky en avril 2018, mais au bout de quelques mois, ce dernier ne communiquait toujours pas mes index. Ce que j'ai signalé. On me l'a alors remplacé par un second, puis un troisième compteur Linky, mais ça n'a rien changé. J'ai décidé de saisir le médiateur pour qu'il trouve une solution.

Le Médiateur constate que l'absence de communication provient du faible nombre de compteurs Linky installés dans le secteur de Monsieur J. Deux ans après la pose, la « grappe » n'est toujours pas saturée. Il intervient donc auprès d'ENEDIS pour accélérer la pose de compteurs Linky et saturer la grappe dont dépend le compteur de Monsieur J. Une fois que c'est fait, il lui indique que son compteur est devenu communicant. ENEDIS a, de son côté, accordé à Monsieur J. un montant forfaitaire, au titre des désagréments occasionnés.

De façon plus générale, dès lors qu'un compteur Linky est posé, le Médiateur estime qu'ENEDIS devrait :

- informer le client que les nouveaux services peuvent mettre du temps à être disponibles et que cela peut prendre plusieurs semaines,
- informer le fournisseur, quand les conditions techniques ne sont pas réunies pour que le compteur soit communicant dans le délai normal. Le fournisseur pourrait alors informer son client qu'il continuera à être facturé sur la base de relevés et d'estimations encore quelque temps,
- continuer à relever le compteur, le temps qu'il puisse communiquer et en informer son client par email ou par sms.



# QUELS LITIGES ?



## Des litiges pour la fourniture de gaz naturel en nombre stable

Avec une cinquantaine de demandes instruites en 2020, **le nombre de litiges portant sur la fourniture de gaz naturel est resté stable**. Les contestations portent essentiellement sur des volumes de consommations inexplicables, des erreurs d'index ou des régularisations de consommations. Contrairement aux années précédentes, le Médiateur n'a pas été saisi pour des demandes de résiliation de contrat de gaz naturel non prises en compte alors que celles du contrat d'électricité l'avaient bien été.

## Prime Énergie : pour une meilleure information et la reconnaissance d'un droit à l'erreur pour les bénéficiaires

L'année 2020 a été marquée par une forte hausse des demandes de médiation liées à des refus de Prime Énergie. À la suite des premières demandes, apparues en septembre 2019, le Médiateur avait recommandé, dans son rapport annuel 2019, que l'information donnée sur le site prime énergie d'EDF soit améliorée.

### PAROLES DE CLIENT

« L'information d'EDF sur la Prime Énergie est incomplète, brouillonne, voire contradictoire. Les délais de réponse sont très longs et la procédure mise en place ne permet pas aux usagers de répondre aux exigences de la réglementation. Mais surtout l'absence totale de communication avec un être vivant est décourageante et donne une image particulièrement négative de votre établissement. Malgré mes appels, je n'ai jamais été contacté et aucun conseiller n'a pris la peine de me joindre par mail ou par téléphone pour expliciter ses attentes ou éclaircir la situation. Seuls des mails « type » me sont parvenus. Heureusement que le service-consommateurs a pris la relève avec efficacité et professionnalisme, mais je n'ai pu y avoir accès que par votre intermédiaire. »

# QUELS LITIGES ?



Le Médiateur s'est aussi rapproché des pouvoirs publics et a plaidé pour qu'ils reconnaissent aux bénéficiaires un droit à l'erreur, dès lors qu'ils sont de bonne foi, et qu'ils peuvent prouver que leur décision d'investir dans des travaux d'économie d'énergie est liée à l'obtention de la Prime Énergie. Car selon le Médiateur, si on peut démontrer que dans les faits, l'engagement du bénéficiaire de la Prime Énergie vis-à-vis du professionnel certifié RGE est bien postérieur à son inscription sur le site Prime Énergie EDF, les erreurs de forme, comme l'absence de date de signature sur un devis, doivent pouvoir être corrigées. Tout élément de preuve (par exemple, copie de chèques bancaires d'acompte, relevés de compte) montrant que la chronologie exigée par la réglementation a été respectée et qu'EDF a bien joué son rôle incitatif, devrait être admis.



**■ Monsieur V., finalement bénéficiaire de la Prime Énergie**

On a refusé de me verser ma Prime Énergie parce que le devis des travaux mentionnait un acompte, que j'aurais payé avant de m'inscrire sur le site prime énergie. Cette seule mention a suffi pour qu'EDF déclare mon dossier non éligible.

S'appuyant sur les pièces du dossier, le Médiateur a pu faire valoir auprès des services de l'État que Monsieur V. avait réglé la totalité de ses travaux à leur achèvement, contrairement à ce que mentionnait le devis. On pouvait donc considérer qu'il s'était engagé vis-à-vis du professionnel, après son inscription sur le site prime énergie. La chronologie des étapes exigée par la réglementation ayant été ainsi respectée, la prime lui a été accordée.

Dans leur demande de médiation, **certains remettent aussi en cause la qualité de traitement de leur dossier de demande de prime.** Avec des demandes répétées de pièces déjà fournies et des délais de réponse trop longs conduisant à rendre le dossier inéligible, car périmé. S'y ajoutent **d'autres dysfonctionnements et des délais anormalement longs** pour verser les primes lorsqu'elles sont dues.

## PAROLES DE CLIENT

« J'attends toujours qu'on me verse ma prime alors que mon dossier a été validé début 2020. Le service Consommateurs d'EDF a juste rectifié mon dossier sur le plan administratif, à travers une lettre de désistement pour le premier chèque qui se serait perdu. J'attends toujours un nouveau chèque. Le service Prime Énergie est incapable de me dire quand il a été émis et envoyé. »

## Des accords amiables de médiation dont la mise en œuvre prend trop de temps

Même si des mesures ont été prises, **la mise en œuvre des accords amiables se fait trop souvent attendre, notamment chez ENEDIS.** Le Médiateur doit alors intervenir à nouveau pour l'accélérer, voire pour dénouer une situation qui redevient litigieuse.

# ■ À L'ÉCOUTE DES CONSOMMATEURS

## QUELS LITIGES ?



### ■ Madame S. et ses 6 mois d'attente

Après avoir emménagé dans mon nouveau logement en 2015, j'ai fait des travaux, puis j'ai demandé à changer de puissance pour passer de 6 kVA à 36 kVA. À l'issue de ce changement, j'ai reçu une facture annuelle bien trop élevée par rapport à mes habitudes de consommation. Je l'ai donc contestée, notamment pour les consommations enregistrées avant mon passage à 36 kVA.

Le Médiateur a non seulement constaté une consommation excessive, incompatible avec la puissance souscrite de 6 kVA, mais a aussi relevé une consommation excessive après que je sois passée à 36 kVA. Comme mon compteur n'avait pas été remplacé lorsque j'ai changé de puissance, le Médiateur a proposé qu'on le soumette à un contrôle métrologique, ce que le distributeur a accepté. Il a malheureusement été remplacé sans que le contrôle prévu soit effectué. Le Médiateur a donc proposé que le doute sur son bon fonctionnement me bénéficie et que ma consommation soit corrigée de plus de 100 000 kWh.

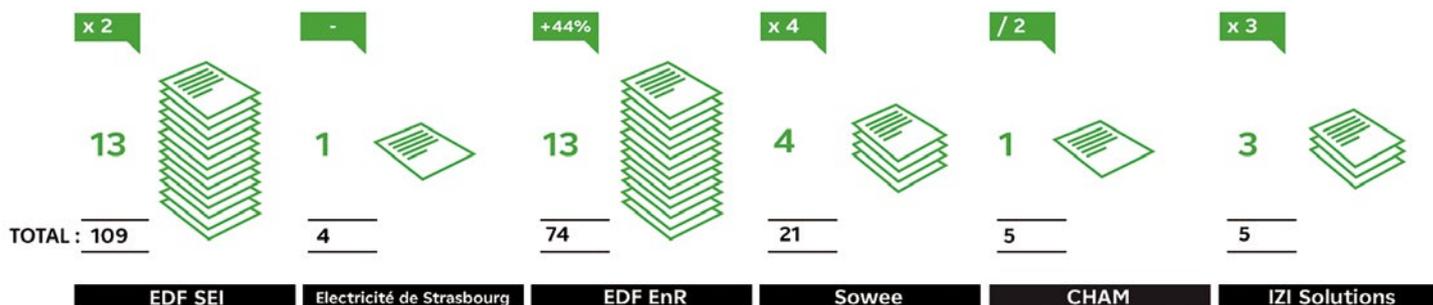
Un accord amiable a été conclu dans ce sens. Mais ENEDIS a mis plus de 6 mois à rectifier ma consommation. J'ai dû pour cela le relancer et le médiateur a dû intervenir.



## Saisines en hausse pour des filiales d'EDF

Avec **218** demandes enregistrées en 2020, dont **35** recevables, les saisines concernant des filiales d'EDF, particulièrement EDF SEI et EDF EnR ont augmenté de 54 %.

Évolution 2020/2019 des demandes recevables



**Dossiers recevables**

### EDF SEI

Si les demandes de médiation émanant des territoires insulaires ont augmenté de 38%, c'est la Corse (+68%) et la Martinique (+100%) qui ont connu les plus fortes hausses. Elles représentent respectivement 1/3 et 1/5 des saisines. Les demandes de la Guadeloupe, qui représentent 1/4 des saisines, sont restées stables, tout comme celles de la Guyane et de l'île de la Réunion.

Le Médiateur a constaté **des délais de réponse anormalement longs**, qu'il s'agisse des réponses aux réclamations des consommateurs ou des réponses aux questions du Médiateur, dans le cadre de l'instruction des litiges.

Ces litiges concernent **pour moitié des sujets relevant de la distribution** (qualité de fourniture et demande d'indemnisation) et **pour moitié des sujets relevant de contestations de consommation, de facturation ou de gestion du contrat** (problèmes de paiement et demandes de remboursement, notamment).

Crise sanitaire oblige, le Médiateur a aussi été saisi cette année de demandes de médiation **concernant des délais d'intervention sur les ouvrages**.

# ■ À L'ÉCOUTE DES CONSOMMATEURS

## QUELS LITIGES ?



### EDF EnR

Le Médiateur a constaté que **l'intervention des techniciens pour corriger les dysfonctionnements d'installations photovoltaïques mériterait un meilleur suivi**. Il en va de même pour les **demandes de raccordement auprès d'ENEDIS** qu'EDF ENR s'engage à réaliser pour le compte du producteur dans le cadre de son contrat.

Par ailleurs, le Médiateur a noté **des délais de traitement des réclamations anormalement longs**. Une situation qui a conduit les clients à solliciter le Médiateur pour obtenir une réponse ou pour que l'intervention promise puisse avoir lieu. **Ce dernier type de litige a d'ailleurs augmenté de près de 50 % entre 2019 et 2020**.

#### ■ ■ Monsieur H., en attente d'un raccordement de ses panneaux solaires au réseau

Après avoir souscrit un contrat auprès d'EDF EnR pour installer des panneaux photovoltaïques et réglé la totalité des frais d'installation, je n'ai pas pu me raccorder au réseau électrique, car je n'avais toujours pas de Contrat de Raccordement, d'Accès et d'Exploitation (CRAE). Des éléments manquaient apparemment à mon dossier. Mais rien n'a avancé non plus après que je les ai transmis. Très contrarié par cette situation, j'ai saisi le Médiateur.

Constatant qu'EDF EnR n'a aucune trace de demande de raccordement, le Médiateur en conclut que le client sera obligé de faire une nouvelle demande de raccordement. Il estime qu'il est anormal que l'installation de Monsieur B. ne soit pas raccordée, tant de temps après la pose de ses panneaux et le paiement complet de la prestation. Il invite EDF EnR à faire raccorder Monsieur B. le plus vite possible.

Son installation est raccordée dans la foulée et EDF EnR lui verse un dédommagement.



#### ■ ■ Monsieur R., agriculteur en zone blanche sans connexion

J'ai commandé à EDF EnR une installation photovoltaïque en autoconsommation avec une option pour piloter mon eau chaude qui ne pouvait fonctionner qu'avec internet. Mais je ne le savais pas. Or je vis en pleine campagne et je ne dispose pas d'internet. Ma communication téléphonique partagée ne me permettait donc pas de suivre ma production en temps réel.

Dans le cadre de la médiation, EDF EnR a reconnu avoir failli à son obligation de conseil, en vendant à Monsieur R. une installation inappropriée. Son installation lui a donc été remboursée et a été démontée gratuitement. Son installation est raccordée dans la foulée et EDF EnR lui verse un dédommagement.



À L'ÉCOUTE  
DES CONSOMMATEURS



CE QUI S'EST  
PASSÉ EN 2020



## ■ À L'ÉCOUTE DES CONSOMMATEURS CE QUI S'EST PASSÉ EN 2020



### Comment les recommandations du Médiateur ont-elles été mises œuvre en 2020 ?

Au-delà de son rôle de médiation pure, qui consiste à instruire des dossiers et proposer des solutions pour résoudre les litiges, **le Médiateur a aussi pour mission d'émettre des recommandations à l'attention de l'entreprise.**

**Objectifs** : réduire, voire éliminer, les sources de litiges ou les irritants, mais aussi faire en sorte que les réclamations soient toutes traitées dans le cadre de la relation client, sans que le Médiateur ait à intervenir. Car la médiation est là pour résoudre à l'amiable des litiges complexes et non pour se substituer aux services de l'entreprise dans le traitement des réclamations.

Pour mettre en œuvre ces recommandations, **l'entreprise définit chaque année des plans d'actions, dont le Médiateur apprécie la pertinence et l'efficacité**, notamment à travers le nombre de litiges. Prime Énergie mise à part, les litiges dont le Médiateur a eu à connaître en 2020, ont baissé de 6%.

### Plans d'actions de la Direction de marché des clients Particuliers d'EDF

#### LE COMMENTAIRE DU MÉDIATEUR

Le Médiateur s'en félicite : **deux types de litiges ont disparu en 2020, grâce à ses recommandations.** Ceux liés aux modifications des plages d'Heures Creuses dans le cadre d'un contrat Vert Électrique et ceux concernant le prélèvement SEPA des clients dont la banque est à l'étranger.

Il y a aussi eu **moins de contestations quant à la qualité du traitement des demandes par le service Clients d'EDF.** Le Médiateur avait en effet recommandé de mettre sous surveillance cette qualité. Les mesures mises en place au service Clients ont donc été efficaces et cette source d'irritants semble avoir diminué considérablement.

De même, **les mesures adoptées pour accroître la disponibilité de l'agence en ligne ont porté leurs fruits.** Les clients semblent rencontrer moins de difficultés pour leurs paiements par internet. Cependant, de nouvelles saisines émergent quant à la mise à jour des informations dans l'espace client. Pour résoudre ce problème, il faudrait qu'ENEDIS transmette plus rapidement à EDF les données de consommation de ses clients.

Toujours dans le cadre de la relation client, **les moyens mis en œuvre par EDF pour traiter toutes les réclamations sans que le Médiateur intervienne commencent à avoir des retombées positives.** Le nombre de dossiers qui n'ont pas pu être traités à cause d'échanges infructueux entre EDF et ENEDIS diminue, mais il en reste encore trop. Ce sujet fait donc toujours l'objet d'une recommandation d'amélioration cette année, à l'attention d'EDF comme d'ENEDIS.

Plus globalement, le Médiateur note que les plans d'actions 2020 de la Direction de marché des clients Particuliers d'EDF **répondaient bien à sa préoccupation d'éliminer les sources de litiges.** Leurs effets pourront se mesurer en 2021.

# CE QUI S'EST PASSÉ EN 2020



Dans son rapport annuel 2019, le **Médiateur du groupe EDF réaffirmait la confiance Clients comme une valeur clé**. Un positionnement que la Direction Commerce d'EDF partage en ayant à cœur d'honorer cette confiance.

**Fidèle à ses valeurs de responsabilité et de solidarité, EDF a souhaité accompagner ses clients, et particulièrement les plus fragiles, en cette période de crise sanitaire.** Avec des mesures exceptionnelles allant bien au-delà des mesures mises en place par les pouvoirs publics. Ainsi, du 16 avril au 1er septembre 2020 et du 9 novembre 2020 au 15 janvier 2021, EDF s'est assuré que tous puissent bénéficier de gaz et d'électricité, en assouplissant les conditions de paiement avec des échéanciers adaptés et en mettant en suspens toute réduction, coupure ou pénalité de retard.

Pour répondre aux attentes de ses clients et améliorer leur confort, tout en réduisant leurs dépenses d'énergie et en limitant leurs émissions de CO<sub>2</sub>, **EDF a continué à développer ses offres d'énergie et de service.** Avec des nouveautés comme « Check » l'assistant déménagement, Vert Électrique Bretagne ou Avantage Gaz Optimisé et toujours une expérience client attentionnée.

Elles sont toutes disponibles sur le site <https://particulier.edf.fr/fr/accueil/offres.html>

**La qualité de la relation client a été plus que jamais au centre des préoccupations de la Direction Commerce** qui a réussi à répondre présent tout au long de cette période. Et ce, avec un haut niveau d'exigence pour traiter les réclamations et s'améliorer constamment.

Le regard du médiateur du Groupe est important pour EDF, car il permet d'orienter ses pistes d'amélioration. Pour répondre aux recommandations du Médiateur du groupe EDF concernant le marché des clients Particuliers, **la Direction Commerce d'EDF a mis en œuvre les actions suivantes en 2020 :**

## **1 \_ Améliorer le délai de traitement des rectifications de consommations issues des accords trouvés en médiation**

**Respecter les accords trouvés en médiation est une priorité pour le service Consommateurs d'EDF.** Aussi, lorsque sa responsabilité est engagée, l'entreprise met-elle en œuvre les rectifications de consommations dès qu'elle a reçu les éléments d'ENEDIS.

Fluidifier la relation entre le distributeur et le fournisseur est primordial pour améliorer le traitement de ces rectifications. **C'est dans ce but qu'un outil partagé a été mis en place en 2020. EDF peut désormais accéder à l'historique des relevés ainsi qu'aux redressements.** À partir de début 2021, le nouveau système d'information d'ENEDIS facilitera le transfert de ces flux et fera disparaître les anomalies qui y étaient associées.

# ■ À L'ÉCOUTE DES CONSOMMATEURS CE QUI S'EST PASSÉ EN 2020



## 2 \_

### Aider les demandeurs de prime énergie à monter leur dossier et, le cas échéant, faire reconnaître par les pouvoirs publics le droit à l'erreur du consommateur

La Prime Énergie d'EDF s'inscrit dans un dispositif gouvernemental qui vise à réduire la consommation des Français. C'est en effet dans le cadre de ce dispositif qu'EDF a décidé d'aider les ménages à financer leurs travaux de rénovation énergétique. Mais cette aide est conditionnée par des exigences réglementaires, avec des documents justifiant les économies d'énergie. Aider les consommateurs comme les installateurs dans toutes ces démarches est donc essentiel.

Dans l'enquête de satisfaction, réalisée au printemps 2020, **plus de 8 Français sur 10 se disent satisfaits du dispositif et 96 % le recommandent**. Mais certains clients se perdent aussi dans ce formalisme et vivent de mauvaises expériences. C'est pour y remédier qu'EDF a repensé et renforcé sa communication.

- **Le site d'EDF <https://www.prim-energie-edf.fr>** a été refondu pour donner davantage de sens et clarifier les exigences réglementaires.
- **Une équipe de conseillers spécialisés a été mise en place** pour répondre aux sollicitations des clients et renforcer la prise en charge de toutes les demandes.
- **Les clients reçoivent désormais des courriels personnalisés** leur permettant de suivre l'avancée de leur dossier.
- **Des outils et des interlocuteurs EDF accompagnent désormais les professionnels** qui sont en contact direct avec les clients.

EDF a également **renforcé ses contrôles qualité sur site** pour garantir la conformité des travaux d'isolation.

Enfin, **EDF a travaillé tout au long de l'année avec les pouvoirs publics pour simplifier le dispositif au profit des clients particuliers**, qui ont souvent beaucoup de mal à monter un dossier CEE conforme à la réglementation. Alertés à plusieurs reprises par EDF en 2020, les pouvoirs publics ont mis en place une mission de simplification des CEE à laquelle EDF a activement participé, en proposant notamment plusieurs assouplissements, dont certains applicables immédiatement. Le ministère de la Transition énergétique devrait rendre ses conclusions début 2021.

## 3 \_

### Poursuivre les actions d'amélioration de la qualité des échanges avec le distributeur ENEDIS pour le traitement des réclamations

**EDF tient à fluidifier ses échanges avec ENEDIS**, tout en respectant les règles des marchés et les procédures en vigueur. Ces échanges réguliers, à l'échelle du pays comme dans les régions, s'inscrivent dans le cadre de relations contractuelles.

Pour améliorer leur qualité à l'échelle nationale, **une rencontre a été organisée en 2020 avec ENEDIS**, pour faire le point sur les circuits de communication et identifier comment les améliorer.



## ■ À L'ÉCOUTE DES CONSOMMATEURS CE QUI S'EST PASSÉ EN 2020



Au niveau régional, l'année 2020 a été riche en actions collaboratives malgré le contexte :

- **Des visioconférences régulières ont été organisées avec le distributeur** pour garantir la continuité d'activités et la protection des clients le plus fragiles.
- **ENEDIS a mis en place des ateliers avec tous ses fournisseurs** sur des thèmes comme la prise des rendez-vous, les délais de traitement des raccordements, les fonctionnalités de Linky, etc.
- **Des réunions ont été organisées sur les systèmes d'information** pour fluidifier les échanges de données des clients et faire évoluer le portail fournisseur/distributeur.

La gestion des clients sensibles s'est faite au cas par cas, **pour améliorer la qualité de traitement des réclamations de second niveau et trouver une solution adaptée à tous.**

### 4 \_ **Apporter systématiquement une réponse globale et complète dans les réclamations impliquant le distributeur ENEDIS : fournir des explications écrites et de qualité sur les réclamations portant sur des régularisations/rectifications de consommations**

Attentif aux réclamations de ses clients, **EDF y répond dans un 1<sup>er</sup> temps via son service Clients, puis via son service Consommateurs**, par écrit, avec des explications claires et complètes.

**Plus de 60 % des clients sont satisfaits du traitement de leur réclamation au service Clients.** Pour aller plus loin, ce dernier a cependant entamé en 2020 un travail de fond sur la rédaction de ses courriers. Il se poursuivra en 2021.

**Le service Consommateurs d'EDF souhaite garder une relation personnalisée avec un interlocuteur unique**, en amont de cette réponse écrite. Un échange qui lui permet de s'assurer que le client a bien compris la réponse et de quels autres éléments écrits il a besoin. La validation de cet entretien se fait par écrit, sous une forme qu'EDF souhaite simple, claire et proche. Elle a pour but de refléter la relation qui s'est installée lors de l'échange. **En 2020, 79 % des clients étaient satisfaits de la clarté de ces explications écrites en seconde instance.** Un client sur deux s'est même déclaré très satisfait, soit une augmentation de dix points en 3 ans.

Dans tous les cas, **il est essentiel de rester attentif au bon équilibre entre la proximité du ton et la clarté des explications de situations parfois techniques.** La priorité d'EDF est de s'améliorer en continu pour faire vivre à ses clients une expérience unique, grâce à une posture de relation facilitante, attentionnée et experte.

# CE QUI S'EST PASSÉ EN 2020



## Plans d'actions d'ENEDIS

### LE COMMENTAIRE DU MÉDIATEUR

Une grande majorité de litiges relatifs au contrat de fourniture d'électricité **concernent aussi le distributeur ENEDIS**.

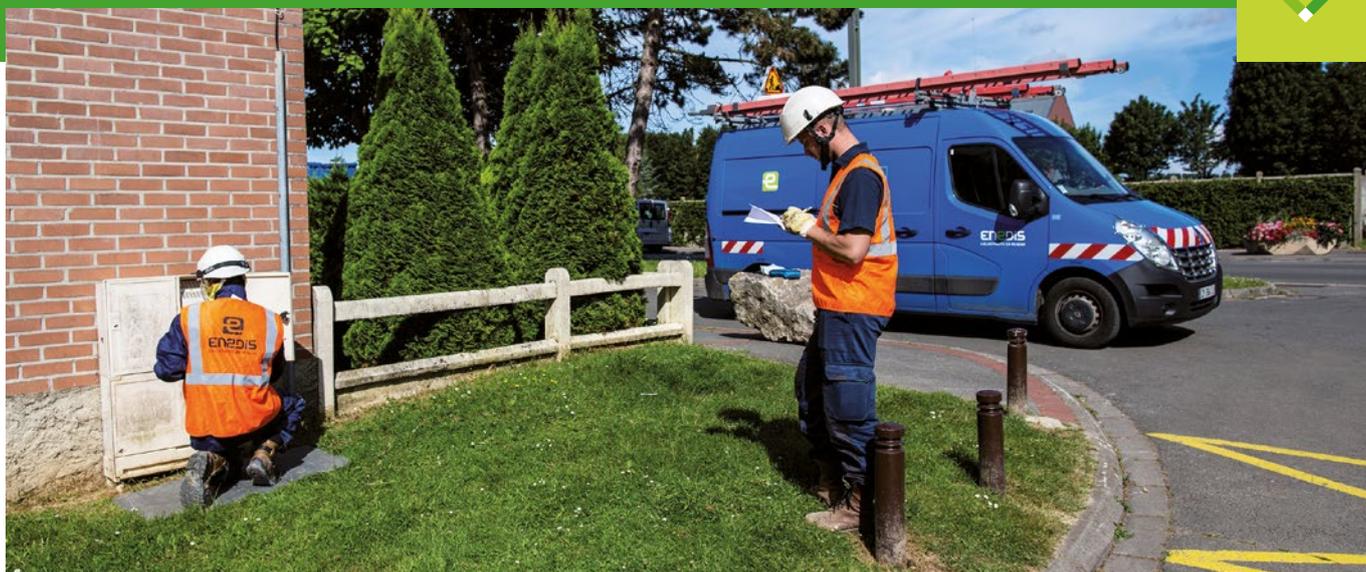
En 2020, le Médiateur a noté une **baisse sensible des litiges liés à la pose de compteurs Linky et les demandes d'indemnisation ont baissé**. La voix du Médiateur a été entendue. Il avait en effet recommandé de mieux contrôler le travail des sous-traitants Linky et d'approfondir leur formation.

De même, le Médiateur a enregistré relativement **moins de litiges à propos des consommations faisant suite à la pose d'un compteur Linky**. Le cliché des index de dépose de l'ancien compteur, qui était une des recommandations du Médiateur, est devenu systématique. Reste à le transmettre aussi systématiquement au fournisseur, dès la première réclamation.

**Pour ce qui concerne la relation Clients, le Médiateur a encore été trop souvent sollicité pour régler des problèmes qui ne le justifiaient pas**. En effet, bien souvent EDF n'obtient pas d'ENEDIS ce dont il a besoin pour traiter les réclamations de ses clients ou alors EDF ne répond pas à ENEDIS dans le délai imparti, ce qui amène ENEDIS à clôturer le dossier faute de pouvoir traiter la demande ! Ce point fait donc toujours l'objet d'une recommandation, cette année.

Plus globalement, **le Médiateur note que le plan d'actions 2020 d'ENEDIS**, en réponse aux recommandations d'amélioration formulées dans son rapport annuel 2019, **montre une ferme volonté de traiter les causes des litiges**. Certaines actions engagées en 2020 ont commencé à produire leurs effets. Leur efficacité devra être confirmée en 2021.

# CE QUI S'EST PASSÉ EN 2020



## 1 \_

**Mieux tracer les interventions chez les consommateurs dans le système d'information du distributeur et améliorer la qualité des comptes rendus (par exemple, les interventions des équipes de dépannage afin d'éviter qu'une situation provisoire ne soit toujours pas traitée au bout de deux ans, exposer clairement les raisons motivant un changement de compteur, etc.)**

**Toutes les interventions d'ENEDIS donnent lieu à un compte-rendu**, qui n'est aujourd'hui pas toujours intégré dans un système d'information (SI) unique, mais reste disponible sur d'autres et peut être transmis.

Le futur outil unique de Gestion de la Relation Clients (GRC), qui est en train d'être déployé, **permettra de centraliser toutes les interactions entre le client et ENEDIS et donc de disposer d'une vision à 360° du client**. Cet outil de GRC unique sera connecté à tous les SI cœur du distributeur d'ici à 2 ans.

**Pour ce qui concerne les dépannages**, des cellules de gestion vont se mettre en place dans chaque Direction Régionale entre 2021 et 2022. Elles permettront de sécuriser le traitement des travaux définitifs à la suite d'une intervention de dépannage. Dès début 2021, les informations collectées lors des dépannages seront intégrées de façon automatique au système d'information d'ENEDIS.

## 2 \_

**Transmettre systématiquement aux consommateurs les comptes-rendus des interventions payantes**

**Le contenu des prestations d'ENEDIS est validé par la Commission de Régulation de l'Énergie, via un catalogue**. Le compte-rendu client n'y est obligatoire que pour certaines prestations, comme la vérification métrologique ou visuelle d'un compteur.

Aujourd'hui, **le rôle d'ENEDIS est d'informer EDF quant à l'avancement de ses interventions via l'outil d'échanges commun « SGE »**, afin que le fournisseur puisse informer ses clients. ENEDIS vient d'y intégrer une zone de « commentaires », notamment pour les prestations de vérification (F420) et d'enquête (F920). Une étude de faisabilité est également en cours pour pouvoir y déposer une pièce jointe.

**Les prestations à distance ne font pas l'objet d'un compte-rendu d'intervention formalisé**, mais ENEDIS informe EDF que sa demande a été prise en compte puis réalisée. EDF peut donc à son tour en informer ses clients.

# CE QUI S'EST PASSÉ EN 2020



## 3 \_

### Mieux prendre en charge les situations dans lesquelles Linky ne communique pas d'index, de façon anormalement longue (information client notamment)

La première fonction d'un compteur d'électricité, quelle que soit sa génération, est de comptabiliser l'énergie consommée. **Dès son installation, il doit donc mesurer la consommation journalière de chaque logement.**

**ENEDIS mène des actions d'informations et des opérations de maintenance pour remédier à d'éventuels dysfonctionnements et envoie un courrier à chaque client, une fois que l'intervention a été faite.** Le compteur Linky propose de nouveaux services tels que l'accès aux données de consommation depuis une interface web ou l'application mobile « ENEDIS à mes côtés ». Ces services ne sont pas toujours accessibles le jour J et il peut s'écouler six à huit semaines avant que le client puisse par exemple consulter ses index depuis son compte client. En effet, le système ne s'active que si un nombre suffisant de compteurs ont été installés dans le secteur. Les équipes d'ENEDIS ont donc mis en place plusieurs dispositifs pour avertir le client de l'ouverture de ces services. Avec par exemple l'envoi d'un SMS qui précise que son compteur d'électricité est désormais communicant. Si le client a transmis son adresse mail, il peut aussi être informé lors de campagnes d'e-mailing dédiées.

Lorsque les dysfonctionnements perdurent et que le client est privé des fonctionnalités et services associés Linky, **les équipes d'ENEDIS déclenchent une intervention de maintenance, sur l'outil de comptage ou directement sur le concentrateur installé dans le poste de distribution.** Ces deux équipements sont systématiquement contrôlés pour identifier la cause du dysfonctionnement. Il peut s'agir d'un problème de matériel, de technologie du Courant porteur en ligne (CPL) ou encore du réseau de distribution d'électricité du quartier.

**Ces opérations de maintenance vont se renforcer dans les mois à venir et ENEDIS reste à l'écoute,** notamment via son **numéro vert 0 800 054 659**. Des conseillers, spécialement formés, pourront y éclairer ceux qui constateraient qu'il manque des données de consommation sur leur compte ENEDIS.

## 4 \_

### Traiter plus rapidement les situations d'inversions de compteurs, et plus généralement, réduire les délais d'émission des rectifications de consommations

Le nombre d'inversions de compteurs a augmenté lors du déploiement en masse des compteurs Linky, car elle a permis de détecter et corriger des inversions qui n'avaient jamais été signalées. **Elles vont diminuer, pour progressivement s'éteindre avec le passage en « full Linky ».** Complexes à traiter, **ces cas nécessitent que le client soit présent.** Aussi, les Directions Régionales dispensent-elles régulièrement des formations pour fiabiliser leur traitement. Une étude est également en cours pour identifier comment améliorer le traitement de ces cas : mode opératoire, renforcement des ressources, etc.

## 5 \_

### Renforcer l'information des consommateurs sur l'absence de prise en charge des conséquences liées aux coupures fortuites d'électricité et sur la nécessité de protéger leurs équipements contre les risques de perturbation de l'alimentation électrique

Depuis début 2020, **ENEDIS s'est engagé dans un projet d'envergure pour mieux prévenir les clients en cas d'incident sur leur réseau.** L'objectif de ce projet, baptisé Prévenance, est de disposer d'ici à 2050 des moyens nécessaires pour pouvoir prévenir tous les clients dont nous avons les coordonnées téléphoniques ou électroniques. ENEDIS a prévu de développer ce service en priorité pour les incidents survenant sur le réseau moyenne tension.

Ce projet nécessite à la fois des évolutions majeures sur le système d'information et une mise à jour de la base de données clients, pour y intégrer les coordonnées téléphoniques et électroniques. **Une campagne pour sensibiliser les clients à la nécessité de protéger leurs appareils électriques domestiques, en cas de coupure, est également à l'étude.** Différents messages dans ce sens ont d'ailleurs déjà été diffusés via le site INFORESEAU. S'y ajoute une information sur les précautions à prendre pour se prémunir des conséquences d'une coupure d'électricité. **Cette information est accessible sur le site internet d'ENEDIS à la page : <http://www.ENEDIS.fr/utiliser-mon-installation-interieure-en-toute-securite>**



## ■ À L'ÉCOUTE DES CONSOMMATEURS CE QUI S'EST PASSÉ EN 2020



### 6 \_ Améliorer les délais de mises en œuvre des accords amiables obtenus en médiation

Les délais de mise en œuvre des accords amiables sont pilotés de près par le Service National Consommateurs. **Bien qu'en net progrès, certains de ces délais restent à améliorer.** C'est pourquoi ENEDIS a prévu d'étoffer son dispositif de suivi et de continuer à sensibiliser les Directions Régionales.

L'ajout d'un indicateur sur la performance d'ENEDIS en matière de médiation, dans la régulation incitative du TURPE 6, permettra de sensibiliser encore davantage l'entreprise à la médiation.

### 7 \_ En cas de sinistre indemnisable, mieux prendre en compte les pertes de denrées signalées par les consommateurs dès le premier niveau de traitement de la réclamation, et impliquer le service Assurances plus en amont dans le traitement de la demande d'indemnisation

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019, le traitement des demandes d'indemnisation est traité par le département « contentieux - assurances » d'ENEDIS au sein de deux agences : la Responsabilité Civile Générale (RCG) et la Responsabilité Civile Générale Haut de Portefeuille (RCGHP) pour les indemnisations dépassant 5 000 euros. Ces agences sont sollicitées dès qu'un client fait une réclamation relative à une coupure accidentelle. Elles gèrent les réclamations dans le respect des règles juridiques.

Pour une meilleure prise en charge des pertes de denrées, **ENEDIS invite les clients à apporter la preuve des pertes subies et donc à lui fournir tout type de justificatif** (tickets de caisse, photos des denrées perdues, etc.). Sans justificatif d'achat, des estimations sont néanmoins réalisées pour ne pas pénaliser le client. Elles tiennent compte du volume et des caractéristiques du réfrigérateur et/ou du congélateur.

### 8 \_ Poursuivre les actions d'amélioration de la qualité des échanges avec le fournisseur EDF pour le traitement des réclamations

**Des échanges réguliers avec tous les fournisseurs ont lieu lors des Comités Spécialisés Fournisseurs (CSF). Des réunions bilatérales peuvent s'y ajouter**, à la demande du fournisseur ou d'ENEDIS pour travailler sur des axes particuliers. À ce titre, des expérimentations ont été menées avec EDF sur les réclamations. Elles pourront s'élargir à tous les fournisseurs. **D'autres expérimentations ont également été proposées à d'autres fournisseurs.**

**ENEDIS propose en outre des formations à tous ses fournisseurs.** Elles portent sur le rappel des règles, l'utilisation de l'interface SGE ou le traitement d'une réclamation, etc.

Enfin, **ENEDIS a constaté que certaines demandes complémentaires (DC) transmises à EDF n'ont pas été prises en compte et se sont clôturées automatiquement au bout de 48 heures.** Ce qui a empêché de traiter correctement la réclamation. Pour y remédier, ENEDIS va regarder s'il est possible de faire évoluer l'outil SGE afin que la clôture ne soit plus systématique au bout 48 heures sans réponse et s'il est par exemple possible d'émettre une relance avant clôture. Cette évolution éventuelle sera débattue au Comité Spécialisé Fournisseurs.



À L'ÉCOUTE  
DES CONSOMMATEURS



QUELLES  
RECOMMANDATIONS  
POUR 2021 ?

# QUELLES RECOMMANDATIONS POUR 2021 ?



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

## POUR LA DIRECTION DE MARCHÉ DES CLIENTS PARTICULIERS

### 1 \_

**Poursuivre l'amélioration de la communication avec le distributeur**, pour permettre le traitement de l'ensemble des réclamations (meilleure qualité des échanges via l'outil à disposition, meilleur dialogue dans les instances régionales).

### 2 \_

**Améliorer encore la qualité des réponses apportées aux clients** particulièrement dans le cadre des contestations de consommations et de facturation, apporter des explications adaptées, claires, compréhensibles et manifester encore plus d'écoute sur les arguments des clients (formation, contrôle des réponses...).

### 3 \_

**Poursuivre l'amélioration de la qualité des réponses** apportées aux chargés de mission auprès du Médiateur dans le cadre de l'instruction des dossiers de médiation.

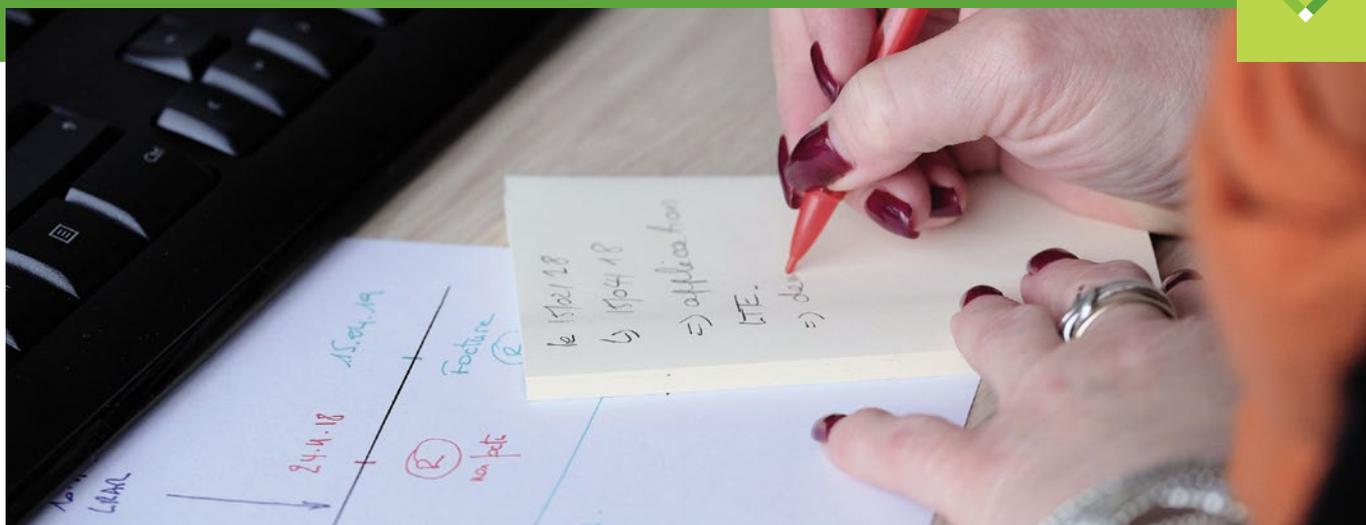
### 4 \_

#### Prime Énergie :

- **Encourager les demandeurs de Prime Énergie à s'assurer de la conformité de leur dossier avant d'engager les travaux**, de sorte que ceux ayant un dossier non conforme puissent décider, dans ce cas, de ne pas poursuivre leur projet.
- **Demander au prestataire de confirmer par écrit les réponses positives** sur la conformité du dossier données oralement.
- **Permettre à une personne de s'identifier comme mandataire / intermédiaire** agissant pour le compte d'un demandeur de prime n'accédant pas aux outils digitaux.
- **Faire accepter par l'instance d'examen de l'éligibilité des dossiers**, la possibilité de corriger des erreurs matérielles dans les documents fournis lorsque dans les faits l'esprit du dispositif pour bénéficier de la prime est respecté (pas d'effet d'aubaine, inscription avant engagement de travaux, recours à un professionnel qualifié RGE au moment du devis, etc.).
- **Améliorer les délais de traitement des demandes** pour éviter une expiration induite des dossiers.
- **Réduire les délais de versement des primes.**

## ■ À L'ÉCOUTE DES CONSOMMATEURS

# QUELLES RECOMMANDATIONS POUR 2021 ?



### 5 \_

**Tenir compte des relevés communiqués mensuellement par Linky** pour proposer aux clients d'adapter leur échancier de mensualisation, dès la première année du contrat.

### 6 \_

**Sensibiliser le consommateur à l'importance de récolter un auto relevé** dans la cadre d'une mise en service, résiliation ou changement de fournisseur lorsque le client ne dispose pas d'un compteur communicant.

## POUR ENEDIS

### 1 \_

**Poursuivre l'amélioration de la communication avec le fournisseur** pour lui permettre le traitement de l'ensemble des réclamations de ses clients (meilleure qualité et complétude des réponses apportées, ne pas clôturer une demande de complément restée sans réponse, sans alerte préalable).

### 2 \_

**Améliorer le traitement des situations** dans lesquelles les dispositions de l'article L. 224-11 du code de la consommation devraient être appliquées.

### 3 \_

**Mettre en place un système d'alerte** pour détecter les compteurs Linky qui ne communiquent pas sur une durée anormalement longue afin de prendre les mesures nécessaires pour disposer de relevés réguliers et éviter des régularisations de consommation importantes aux clients concernés.

### 4 \_

**Réaliser une rectification de consommations** dès lors qu'un compteur est remplacé (hors déploiement Linky), conformément aux procédures en vigueur.

### 5 \_

**Avoir un système de suivi systématique de la mise en œuvre des accords amiables** obtenus en médiation ou des propositions de solution du médiateur acceptées par les parties.



**À L'ÉCOUTE DES ENTREPRISES ET  
DES PRODUCTEURS AUTONOMES  
D'ÉLECTRICITÉ**



**QUELLES  
DEMANDES ?**

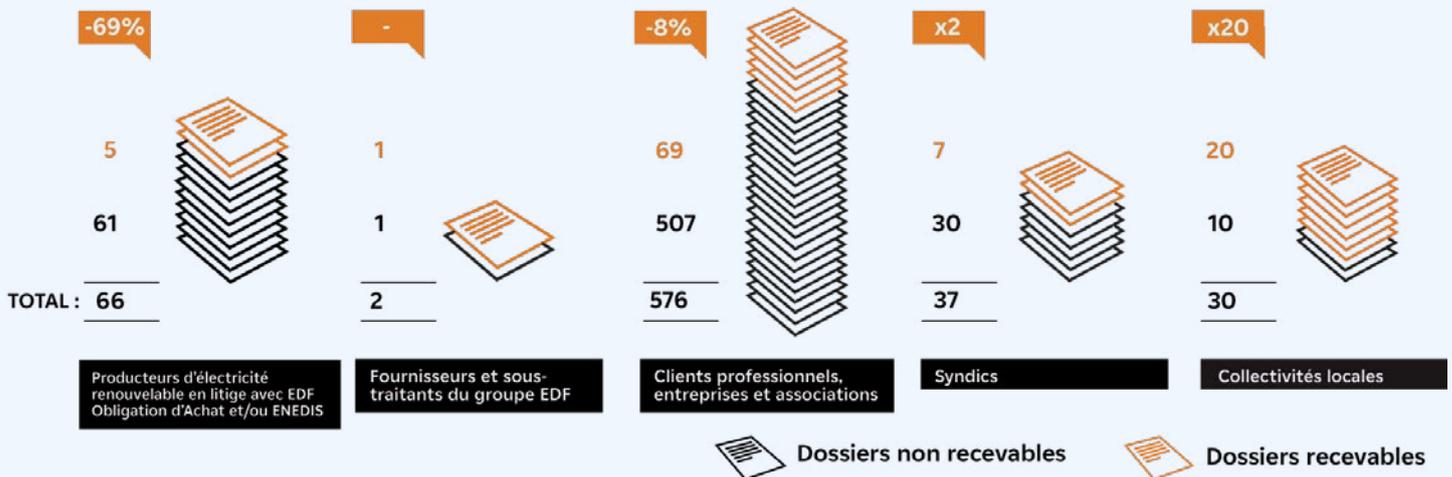
# QUELLES DEMANDES ?



## Les demandes formulées par les entreprises et les producteurs autonomes d'électricité

En 2020, les entreprises et producteurs autonomes d'électricité ont adressé **711** demandes au Médiateur, dont 102 recevables. Ce qui représente 8 % de dossiers recevables en moins par rapport à 2019.

Évolution 2020/2019 des demandes recevables



## Moins de demandes émanant de producteurs autonomes d'énergie renouvelable

En baisse de 30 %, les demandes portées par les producteurs autonomes d'énergie renouvelable ont connu une chute importante du nombre de dossiers recevables. Les sujets liés aux contrats et au prix d'achat de l'électricité ont été marginaux.

## Une méconnaissance des prérequis

Ces litiges impliquent en général EDF Obligation d'Achat. **Le Médiateur a constaté qu'ils étaient souvent dus à une méconnaissance des prérequis pour conclure un contrat d'obligation d'achat.** Les producteurs ne savent pas qu'ils n'ont pas le droit de produire avant de conclure un contrat. Et ce, malgré le guide du producteur qui figure sur le site internet dédié. EDF Obligation d'Achat devrait donc mettre en place un processus permettant de vérifier que cette condition est remplie avant de conclure un contrat d'achat. Un processus qui pourrait inclure le distributeur, mieux à même de savoir ce qu'il en est.

De plus, **le Médiateur invite EDF Obligation d'Achat à mieux définir les notions de mise en service et de mise en exploitation pour coller à la réalité du producteur.** Ce qui peut éviter de pénaliser le producteur. Un producteur a par exemple pu prouver que le début d'exploitation de sa microcentrale se distinguait de sa mise en production, grâce à une vidéo de ses courbes de production.

# QUELLES DEMANDES ?



## Davantage de demandes des entreprises

Les dossiers recevables portés par les clients du Marché d'Affaires d'EDF ont augmenté de 22% en 2020. Une hausse essentiellement due aux sollicitations des collectivités territoriales qui représentent à elles seules près d'un dossier sur quatre.

## Un taux élevé de médiations réussies

**90%** des médiations menées à terme (87) ont débouché sur un accord amiable, avec 87% de satisfaction des demandeurs. Ces deux indicateurs ont progressé respectivement de 12 points et 7 points par rapport à 2019.

**97%** des dossiers ont été traités en moins de trois mois avec un délai moyen de traitement de 57 jours. Cet indicateur a progressé de 1 point par rapport à 2019.



**À L'ÉCOUTE DES ENTREPRISES ET  
DES PRODUCTEURS AUTONOMES  
D'ÉLECTRICITÉ**



**QUELS  
LITIGES ?**

# QUELS LITIGES ?



## Des factures de régularisation contestées

En 2018, le Médiateur pointait un dysfonctionnement dû à un blocage des flux de consommation et de la part acheminement. Les factures de régularisation tardives qu'il génère peuvent perturber la trésorerie des entreprises.

EDF a entendu la recommandation du Médiateur et a mis en place un dispositif permettant d'éviter que de tels blocages se renouvellent. Si l'origine du dysfonctionnement semble aujourd'hui maîtrisée, le Médiateur a encore reçu en 2020 des demandes de professionnels, d'entreprises ou de collectivités ayant reçu ces factures de régularisation. L'impact qu'a pu avoir la crise sanitaire chez certains de ces professionnels a conduit EDF à tenir compte, encore plus que d'habitude, de la situation de chacun. Et, la médiation a heureusement permis de trouver des solutions satisfaisantes pour les deux parties.

### PAROLES DE CLIENT

« Nous avons reçu cette facture de plus de 15 000 euros sans aucun avertissement préalable, ni courrier d'accompagnement. On nous dit que ce montant est dû au titre du TURPE. Comment se fait-il qu'il vous ait fallu 4 ans pour vous apercevoir de ces erreurs? Il s'agit de votre « cuisine interne », voyez donc ça entre vous. Cela ne nous concerne pas. »



**Monsieur B., restaurateur**

En janvier 2020, j'ai reçu une facture EDF de 43 000 €, au titre de la régularisation de la part acheminement. En proie à de grandes difficultés de trésorerie depuis mars, à cause de la crise sanitaire, j'ai demandé à ce que ce montant soit revu à la baisse. Les échanges avec mes interlocuteurs commerciaux n'ayant pas abouti, j'ai demandé au médiateur d'intervenir.

Le Médiateur remarque que cette part acheminement n'avait jamais été prise en compte, depuis la souscription du contrat. Il était donc difficile pour Monsieur B. de s'apercevoir que sa facturation était partielle. Sous l'impulsion du Médiateur et guidés par ses propositions, EDF et Monsieur B. parviennent à un accord qui tient compte des contraintes liées à son activité en temps de crise.

## Un défaut d'information précontractuelle

Certains clients ayant opté pour un contrat de trois ans à prix garanti le résilient avant. Ils contestent alors les pénalités de résiliation anticipée. Selon le Médiateur, il est indispensable de renforcer l'information précontractuelle sur ce point, au moment de la signature du contrat. Et d'expliquer que la durée ferme du contrat est la contrepartie du prix garanti, en s'assurant que cette information a bien été comprise.

# QUELS LITIGES ?



## Madame R. propriétaire d'un hôtel

Lorsque j'ai repris cet établissement en 2019, j'ai souscrit un contrat garanti de fourniture de gaz naturel auprès d'EDF. Il s'agissait d'un contrat de trois ans ferme, avec un prix du gaz garanti. Mais après avoir été démarchée par un autre fournisseur, en février 2020, j'ai résilié ce contrat. EDF m'a alors adressé une facture de résiliation de 7500 euros que j'ai contestée. J'aurais en effet dû bénéficier de la loi Scrivener s'appliquant au remboursement des pénalités anticipées.

Le Médiateur rapproche la demande de Madame R. des conditions générales de vente de son contrat. L'article XIV y précise que «le client peut résilier son contrat sans pénalité :

- Pour motif légitime (cessation d'activité, cession du fonds de commerce, procédure collective), moyennant un préavis d'un mois et la fourniture de pièces justificatives;
- En cas de manquement grave de la part d'EDF à ses obligations au titre du contrat, hors cas de force majeure.

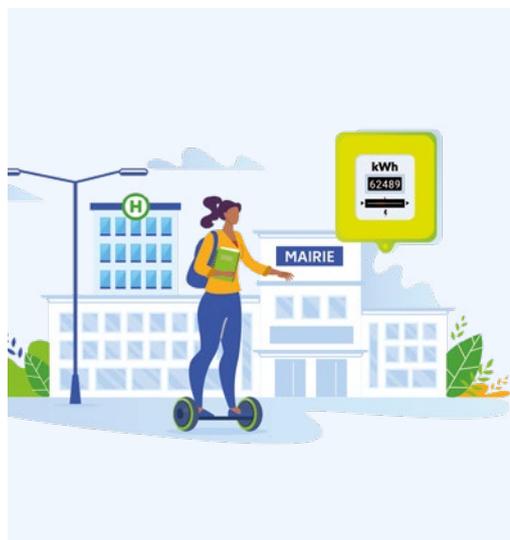
Dans tous les autres cas, EDF se réserve le droit de facturer au client un complément de prix pour résiliation anticipée calculée de la façon suivante : 50 % du montant du prix de l'abonnement pour les mois restant à courir de la période contractuelle en cours, auxquels s'ajoute 50 % du montant correspondant à un douzième de la consommation prévisionnelle annuelle (kWh) du contrat multiplié par i) le nombre de mois restant à courir de la période contractuelle en cours, et par ii) le prix du kWh du contrat. ».

Il rappelle par ailleurs à Madame R. que la loi Scrivener s'applique aux opérations de crédit et pas à la vente d'énergie. Il estime donc qu'EDF est en droit d'appliquer les CGV relatives à la résiliation anticipée du contrat à l'initiative du client. Il invite Madame R. à se rapprocher de son nouveau fournisseur pour trouver avec lui une solution adaptée, en regard des conditions de souscription de son nouveau contrat.



## Des délais de réponse aux réclamations trop longs, voire pas de réponse

Le nombre de collectivités territoriales ayant fait une réclamation aux services de l'entreprise sans obtenir de réponse durant plus de deux mois a fortement augmenté en 2020. La plupart de ces réclamations portaient sur des factures dont les consommations semblaient incohérentes par rapport à l'historique. Elles pouvaient avoir pour origine des «retours à zéro» indus ou des régularisations à la suite de longues périodes sans relevé. Dans tous les cas, le Médiateur a constaté que ces réclamations auraient dû être traitées par les services de l'entreprise.



## Ville de A.

En juillet 2020, notre commune a reçu une facture mentionnant un volume de 109909 kWh. Comme cela ne correspondait pas du tout à notre historique, nous l'avons contestée, supposant qu'un tour de compteur avait été facturé à tort, à la suite erreur de relevé lors de la pose du compteur Linky. Nous n'avons obtenu aucune réponse, et ce, malgré plusieurs relances.

Le Médiateur constate qu'un index erroné a été enregistré lors du changement de compteur. Cet enregistrement a généré un tour de compteur infondé. Le distributeur avait de son côté constaté cette anomalie et annulé un volume de 100 000 kWh, puis rectifié l'index de dépose du compteur. Mais cette information n'avait pas été correctement transmise au fournisseur. À la suite de l'intervention du Médiateur, ENEDIS a régularisé la situation en adressant les bonnes informations au fournisseur. EDF a alors repris l'annulation de consommation et remboursé les consommations annulées. Compte tenu du défaut de traitement de la réclamation, EDF a versé un montant compensatoire à la Ville de A.



À L'ÉCOUTE DES ENTREPRISES ET  
DES PRODUCTEURS AUTONOMES  
D'ÉLECTRICITÉ



CE QUI S'EST  
PASSÉ EN 2020

# CE QUI S'EST PASSÉ EN 2020 ?



## Comment les recommandations du Médiateur ont-elles été mises œuvre en 2020 ?

Au-delà de son rôle de médiation pure, qui consiste à instruire des dossiers et proposer des solutions pour résoudre les litiges, **le Médiateur a aussi pour mission d'émettre des recommandations à l'attention de l'entreprise.**

**Objectifs** : réduire, voire éliminer, les sources de litiges ou les irritants, mais aussi faire en sorte que les réclamations soient toutes traitées dans le cadre de la relation client, sans que le Médiateur ait à intervenir. Car la médiation est là pour résoudre à l'amiable des litiges complexes et non pour se substituer aux services de l'entreprise dans le traitement des réclamations.

Pour mettre en œuvre ces recommandations, **l'entreprise définit chaque année des plans d'actions, dont le médiateur apprécie la pertinence et l'efficacité**, notamment à travers le nombre de litiges.

## Plans d'actions de la direction du Marché d'Affaires d'EDF

### LE COMMENTAIRE DU MÉDIATEUR

**Face à des demandes de médiation récurrentes pour contester des régularisations de facture, le Médiateur avait émis une alerte.** Car ces régularisations étaient dues à un dysfonctionnement du système d'information d'EDF qui ne facturait pas la part acheminement (TURPE) et/ou des consommations pendant une durée anormalement longue. Par rapport au nombre de factures ainsi émises, le nombre de saisines du Médiateur a été relativement peu élevé. Et ce, grâce aux mesures d'accompagnement prises par EDF Entreprises pour gérer cette situation. Les litiges portés devant le Médiateur ont davantage concerné des difficultés particulières rencontrées par les entreprises clientes qui recevaient ce type de factures. Difficultés qui ont toutes pu être surmontées grâce aux solutions de la médiation.

**La contestation de factures de dépassements de puissance a été un motif récurrent de saisine du Médiateur au cours des trois dernières années, mais pas en 2020.** Et ce, grâce aux mesures d'EDF Entreprises pour alerter ses clients quant à ces dépassements.

Enfin, **le Médiateur a continué à être sollicité pour des contestations d'indemnités de rupture, alors que ces indemnités sont expressément prévues dans les conditions particulières de vente.** À la suite de la recommandation du Médiateur à ce sujet, les conseillers clients ont été mieux formés pour répondre aux questions des clients sur ce thème. Mais malgré cela, le nombre de litiges n'a que peu diminué. Ils résultent de démarchages abusifs de certains opérateurs.

# CE QUI S'EST PASSÉ EN 2020 ?



## 1 \_

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

L'accompagnement des clients est au cœur des préoccupations d'EDF Entreprises, que ce soit pour les aider dans leurs démarches au quotidien, les soutenir lorsque le contexte devient difficile comme cette année ou les aider à se développer et à créer de la valeur. Il traduit la volonté d'EDF de prendre en compte la singularité de chaque entreprise, au regard du contexte, de son secteur d'activité et de son historique. **C'est ainsi que nous sommes parvenus à atteindre un taux de 88 % d'accord amiable et de recommandations suivies.** Mais EDF Entreprises a aussi travaillé en amont des réclamations pour limiter les litiges liés notamment à la facturation.

Au-delà des outils de contrôle renforcé et du pilotage spécifique qui a été mis en place depuis mi-2019 sur ce sujet, **EDF Entreprises a aussi responsabilisé davantage ses équipes sur tout le territoire.** Ce qui a permis d'anticiper bien des situations et de réaliser les actions de prévenance indispensables.

## 2 \_

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

Les branchements provisoires sont par nature plus complexes à facturer à cause de leur hétérogénéité. **Il est donc vrai que certaines factures de résiliation nécessitent des délais d'émission trop longs par rapport à la réalité des entreprises et des chantiers.** Cela pénalise non seulement les clients, mais aussi EDF, au regard de l'impact généré sur le recouvrement des créances associées. Ce sujet est en cours d'instruction, car EDF Entreprises a à cœur d'y remédier, sur la base d'un traitement optimisé et innovant.



**À L'ÉCOUTE DES ENTREPRISES ET  
DES PRODUCTEURS AUTONOMES  
D'ÉLECTRICITÉ**



**QUELLES  
RECOMMANDATIONS  
POUR 2021 ?**

■ À L'ÉCOUTE DES ENTREPRISES ET  
DES PRODUCTEURS AUTONOMES D'ÉLECTRICITÉ

# QUELLES RECOMMANDATIONS POUR 2021 ?

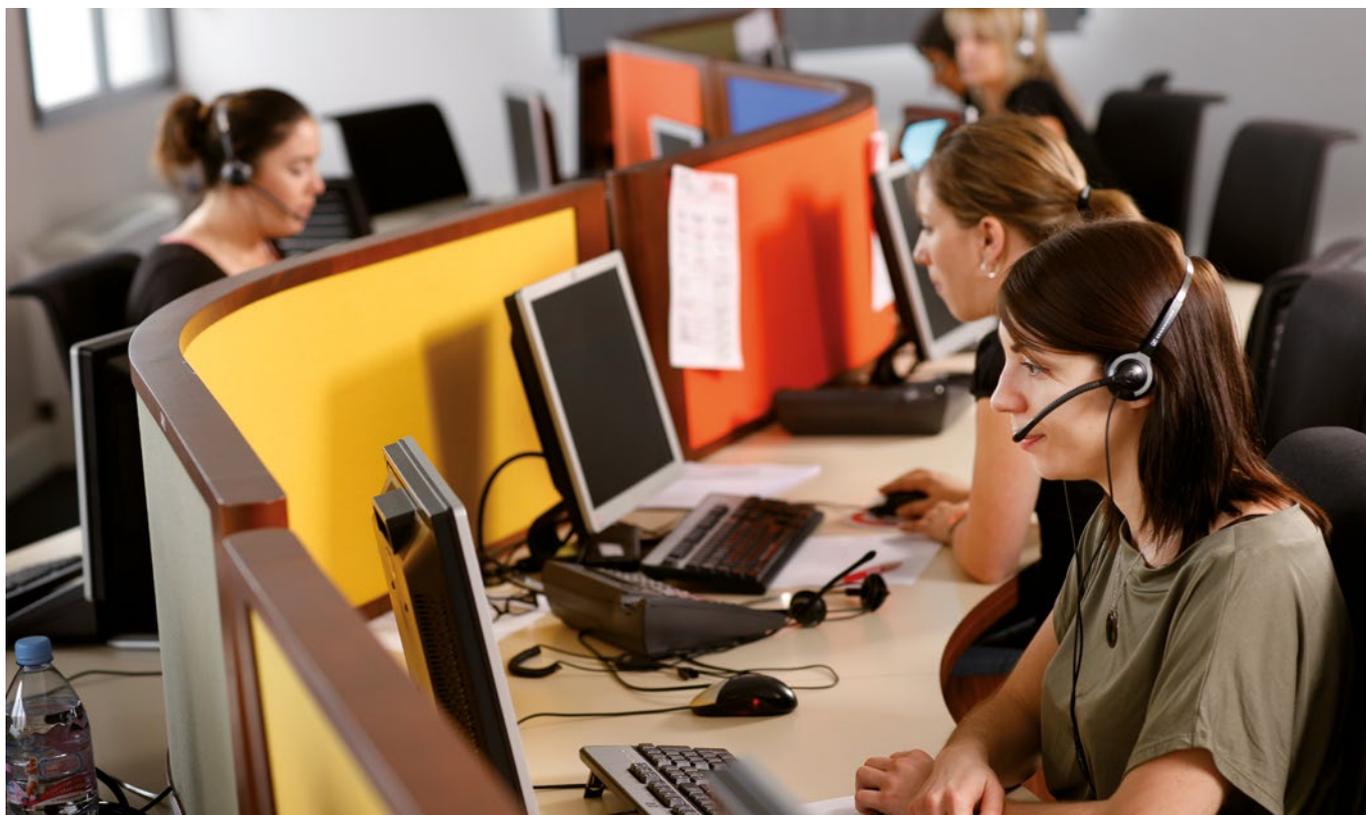


En 2020, beaucoup de demandes de médiation ont été émises par des clients qui n'avaient pas obtenu de réponse à leur réclamation. Or, la médiation est là pour résoudre à l'amiable des litiges complexes, pas pour se substituer aux services de l'entreprise dans le traitement des réclamations.

C'est pourquoi le Médiateur émet cette année une recommandation d'amélioration à l'attention de la direction du Marché d'Affaires sur ce sujet.

## POUR LA DIRECTION DE MARCHÉ D'AFFAIRES D'EDF

Améliorer les délais de traitement des réclamations et mieux prendre en charge les relances formulées par les clients en cas d'absence de réponse à leur réclamation. Ceci pour éviter le recours au médiateur pour défaut de réponse.





MIEUX CONNAÎTRE LA MÉDIATION

POURQUOI  
DÉVELOPPER  
LE RECOURS À  
LA MÉDIATION ?



# POURQUOI DÉVELOPPER LE RECOURS À LA MÉDIATION ?



Le groupe EDF a créé il y a plus de 20 ans une instance de médiation indépendante ouverte à tous. Qu'on soit client, fournisseur, prestataire ou partenaire, on peut saisir le Médiateur du Groupe pour tenter de résoudre à l'amiable un litige survenu avec EDF ou l'une de ses filiales. Si cette médiation rapide et gratuite est devenue obligatoire avant toute action en justice dans certains domaines comme la consommation, elle répond aussi à un vrai besoin des entreprises.

En effet, le recours au Médiateur est privilégié, à chaque fois qu'un litige n'a pas pu être réglé directement par les parties concernées, mais qu'elles souhaitent néanmoins un règlement à l'amiable et préfèrent un accord sur mesure à une solution imposée. Pour les parties, c'est plus rapide et moins coûteux qu'un contentieux et la confidentialité est préservée. La décision d'accepter ou non la solution trouvée en médiation appartient à chacun.

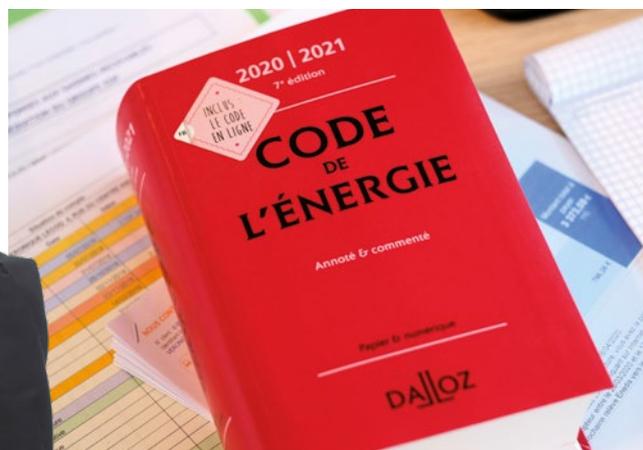
Le Médiateur du groupe EDF est référencé par la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation pour instruire les demandes de médiation qui lui sont adressées par les consommateurs. Son parcours professionnel et sa formation lui confèrent les compétences, l'indépendance et les qualités requises pour aider les particuliers, comme les entreprises, en litige avec EDF à régler à l'amiable leurs différends.

Sous l'impulsion du Directeur juridique d'EDF et du Directeur du *Contract Management*, le réseau des juristes et celui des *contract managers* du groupe EDF sont désormais associés aux actions de sensibilisation à la médiation au sein du Groupe.



## INTERVIEW

SABINE LE GAC,  
DIRECTRICE JURIDIQUE  
DU GROUPE EDF



*Les Modes Alternatifs de Résolution des Conflits ont toute leur place aujourd'hui dans le monde des affaires, aux côtés des modes « classiques » que sont les tribunaux. Parmi ceux-ci, la médiation figure en bonne place. Il faut dire qu'elle a bien des avantages : processus amiable et confidentiel, elle permet à ses parties prenantes de préserver leurs relations en trouvant ensemble une solution qui leur convient, sans qu'aucun des protagonistes ne se sente perdant et sans avoir à subir l'aléa judiciaire.*

*Le groupe EDF me semble avoir beaucoup à gagner à s'inscrire largement dans cette démarche, en recourant aux services du Médiateur du Groupe. Le Médiateur aide les parties à trouver un équilibre entre leurs prétentions respectives et, ce faisant, favorise la préservation d'un bon relationnel avec nos clients, fournisseurs et sous-traitants, dans la durée. Sans oublier le gain de temps associé !*

*Bien des avantages donc, mais pour réussir, la médiation doit être un vrai choix et chaque partie doit en comprendre la philosophie : pour construire un accord, il faut savoir et être prêt à faire des concessions.*

*C'est dans ce contexte que la Direction Juridique encourage et accompagne le recours à la médiation, appelée à figurer de plus en plus dans la gamme des solutions qu'elle propose à ses clients internes.*



MIEUX CONNAÎTRE LA MÉDIATION



**CE QUE  
LE MÉDIATEUR  
FAIT POUR VOUS**

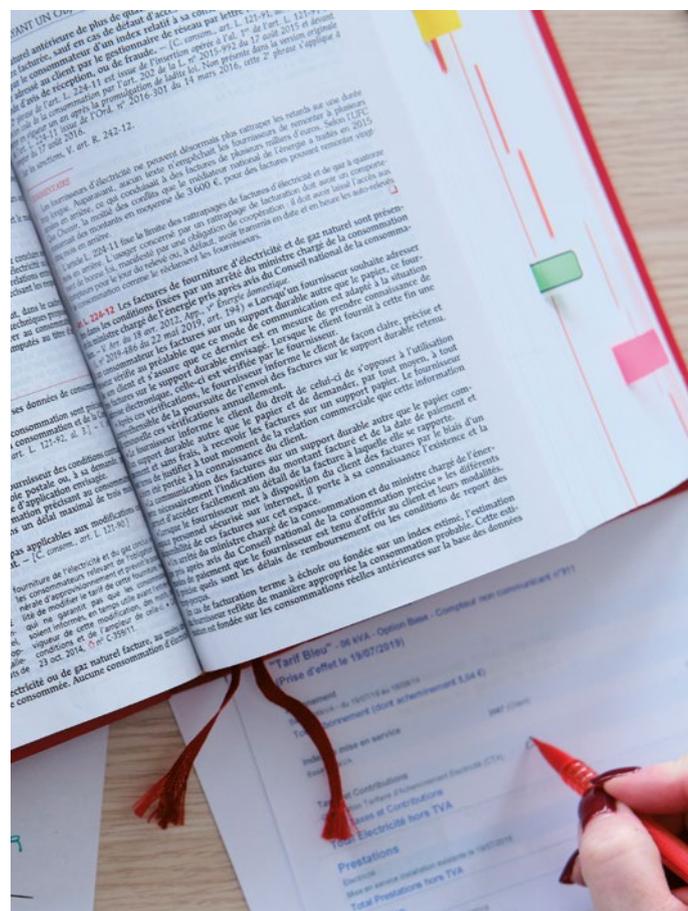
# CE QUE LE MÉDIATEUR FAIT POUR VOUS



## Un acteur indépendant et impartial à votre écoute

Reconnu par les pouvoirs publics, le **Médiateur du groupe EDF intervient gratuitement pour mettre fin à un litige par un accord amiable entre les parties.** À défaut, il propose une solution, en droit et en équité, que les parties sont libres d'accepter.

Au-delà de cette mission, **il émet des recommandations d'amélioration à l'attention d'EDF et de ses filiales** pour que les causes des litiges soient traitées en amont.



## Une activité encadrée

**La médiation de la consommation est encadrée par la loi.** Sa stricte application est contrôlée par la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation. Une instance placée auprès du ministre de l'Économie afin d'uniformiser la médiation de la consommation. C'est elle qui notifie la liste nationale des médiateurs de la consommation à la Commission européenne. Aujourd'hui, près d'une centaine d'entités sont référencées en France, couvrant l'ensemble des secteurs économiques. Plus de la moitié sont des médiateurs d'entreprises ou sont rattachés à des fédérations professionnelles.

**La Commission procède également au contrôle et à l'évaluation des médiateurs notifiés et peut retirer de la liste tout médiateur qui ne satisfait plus aux obligations fixées par le Code de la consommation.** Parmi les objectifs actuels de la Commission, trois peuvent être particulièrement soulignés. Faire en sorte que le dispositif de médiation de la consommation soit mieux connu des consommateurs. Faire en sorte que les médiations réussissent dans l'intérêt des deux parties (professionnel et consommateur). Et s'assurer que les parties aient accès à un dispositif de qualité qui fonctionne.

# CE QUE LE MÉDIATEUR FAIT POUR VOUS



## Un dialogue permanent avec les associations de consommateurs

Depuis sa mise en place, le **Médiateur du groupe EDF entretient des relations étroites avec les associations de consommateurs**. Ces relations se traduisent par des réunions bilatérales ou plénières. Malgré la crise sanitaire, le Médiateur a maintenu ces relations en 2020, notamment au moment où le rapport annuel 2019 a été publié.

## Un rayonnement en France et en Europe

### CLUB DES MÉDIATEURS

---

Pour promouvoir la médiation et ses valeurs, le **Médiateur du groupe EDF a cofondé en 2002 le Club des médiateurs de services au public**. Ce Club rassemble 29 membres représentant des secteurs, des entreprises, des organismes publics ou des collectivités territoriales. Plus de la moitié d'entre eux sont référencés en tant médiateur de la consommation.

**En 2020, le Médiateur du groupe EDF a continué à contribuer aux travaux menés**, notamment au Comité de rédaction du site internet du Club : [clubdesmediateurs.fr](http://clubdesmediateurs.fr)

Lors de son séminaire annuel, le **Club a accueilli cette année Marc El Nouchi, Président de la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation**. Les relations de confiance qui se sont établies entre ces deux acteurs ont contribué à l'efficacité de la médiation de la consommation, dans le contexte difficile de crise sanitaire.

# CE QUE LE MÉDIATEUR FAIT POUR VOUS



## EEMG

Invités par Bénédicte Gendry, Médiateur du groupe EDF et présidente de l'EEMG (European Energy Mediators Group), **les médiateurs d'entreprise du secteur de l'énergie de six pays européens se sont réunis le 8 octobre 2020 en visioconférence.**

**À l'ordre du jour** : le partage des bonnes pratiques par temps de Covid, en matière d'organisation et de fonctionnement pendant et après le confinement, alors que le télétravail se généralise dans les entreprises.

**Cette rencontre a été l'occasion de constater que les médiateurs d'entreprise, déjà habitués aux outils digitaux, ont réussi à traiter les demandes dans les délais, malgré la crise, et ce avec de très bons taux de réussite.** Sans oublier pour autant les consommateurs les plus fragiles et les plus démunis face aux outils numériques, en mettant en place une organisation dédiée à la gestion des courriers postaux. Tous ont convenu qu'en cette période de crise, la protection des consommateurs les plus vulnérables avait été une de leurs priorités et le resterait.

Les membres du groupe ont rappelé que cet objectif était en ligne avec la Directive 2019/2161 dite « Omnibus » de la Commission Européenne, **portant sur le renforcement de la protection des consommateurs.** Un objectif repris par sa Présidente, Madame Von Der Leyen, dans son intervention du 16 septembre 2020.

En conclusion, **les médiateurs européens de l'énergie se sont mis d'accord pour poursuivre régulièrement leurs échanges, pour promouvoir la médiation d'entreprise et partager leurs expériences et leurs bonnes pratiques,** en vue d'améliorer en permanence la protection et la satisfaction des consommateurs dans le secteur de l'énergie en Europe.

[www.eemg-mediators.eu](http://www.eemg-mediators.eu)



### Chiffres clés :

**62** millions de consommateurs

**12 500** saisines

**2 700** dossiers instruits,  
avec un taux de succès de 74%

**59** recommandations  
d'amélioration émises



MIEUX CONNAÎTRE LA MÉDIATION



**DES HOMMES  
ET DES FEMMES  
ENGAGÉS**

# DES HOMMES ET DES FEMMES ENGAGÉS



“ Plus que jamais en 2020, le digital nous a permis de poursuivre notre activité, de maintenir du lien et de tenir nos délais. Car il a facilité l'accès aux informations en temps réel, quel que soit le lieu et de manière sécurisée. ”

“ Une médiation réussie, ce sont des parties qui se sont écoutées, des arguments qui ont été compris. Et des parties qui ont cheminé ensemble pour trouver une solution elles-mêmes ou s'accorder sur celle proposée par le Médiateur. ”



“ Les saisines via le site du Médiateur du groupe EDF ont permis non seulement de contribuer à préserver l'environnement mais aussi à rendre la médiation plus accessible et plus rapide. ”



“ Une bonne solution est une solution qui convient à toutes les parties sans être perçue comme « imposée » mais trouvée. Une médiation réussie est une médiation qui règle non seulement le litige mais aussi les relations futures entre les parties. ”



“ L'humain est au cœur du processus de médiation car il rétablit des échanges actifs entre les parties, permet de trouver des solutions pérennes et équitables pour tous et remet le requérant dans son bon droit. ”



# DES HOMMES ET DES FEMMES ENGAGÉS



“ Pour adopter la posture la plus neutre possible, il convient de prendre du recul et d’analyser la position de chacun, puis de dresser un point de situation précis et la synthèse la plus juste et équitable possible. ”

“ Certaines situations d’urgence nécessitent une réactivité particulière. Des relations de confiance avec les directions et filiales du groupe EDF permettent de m’assurer d’une bonne prise en charge de ces situations. ”



“ Mon activité nécessite de la réactivité car les plaignants arrivent parfois à la médiation après avoir multiplié les interlocuteurs. La prise en charge rapide de leur saisine et l’information qui est apportée les rassure. ”

“ L’écoute impartiale de toutes les parties est un gage de réussite. Dans certains cas, un détail suffira pour dénouer un litige, dans d’autres, il faudra juxtaposer toutes les visions. Mais ce n’est qu’en écoutant attentivement qu’on pourra trouver un consensus. ”



“ Malgré le travail à distance, l’équipe du Médiateur est restée très motivée pour trouver les interlocuteurs et obtenir les éléments nécessaires à l’instruction des dossiers sans dégrader la qualité et les délais de traitement des dossiers. ”



MIEUX CONNAÎTRE LA MÉDIATION



**DES VALEURS  
FORTES ET  
DES PRINCIPES  
MOTEURS**

# DES VALEURS FORTES ET DES PRINCIPES MOTEURS



## 4 valeurs clés

Écoute, Indépendance, Équité, Confidentialité forment le socle de valeurs du Médiateur.

### Écoute

Le Médiateur invite chacune des parties à exposer sa situation et à exprimer ses besoins de sorte qu'ils soient entendus et compris.

### Indépendance

Le Médiateur est indépendant 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.

### Équité

Lorsque le Médiateur émet une proposition de solution, elle est fondée en droit et en équité. Il prend en compte le contexte propre à chaque cas, notamment lorsque l'application stricte du droit produit des effets disproportionnés ou manifestement injustes.

### Confidentialité

Le Médiateur ainsi que les parties à la médiation sont tenus à la confidentialité des échanges intervenant dans le cadre de la médiation. De même, la proposition de solution émise par le Médiateur est couverte par la confidentialité.

# DES VALEURS FORTES ET DES PRINCIPES MOTEURS



## 4 principes moteurs

Le Médiateur s'engage à conduire ses médiations en respectant les principes suivants :

### 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. Seules le guident les règles de droit et d'équité.

### NEUTRALITÉ

---

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

### TRANSPARENCE

---

Le Médiateur garantit la transparence de son activité. Il informe le public sur :

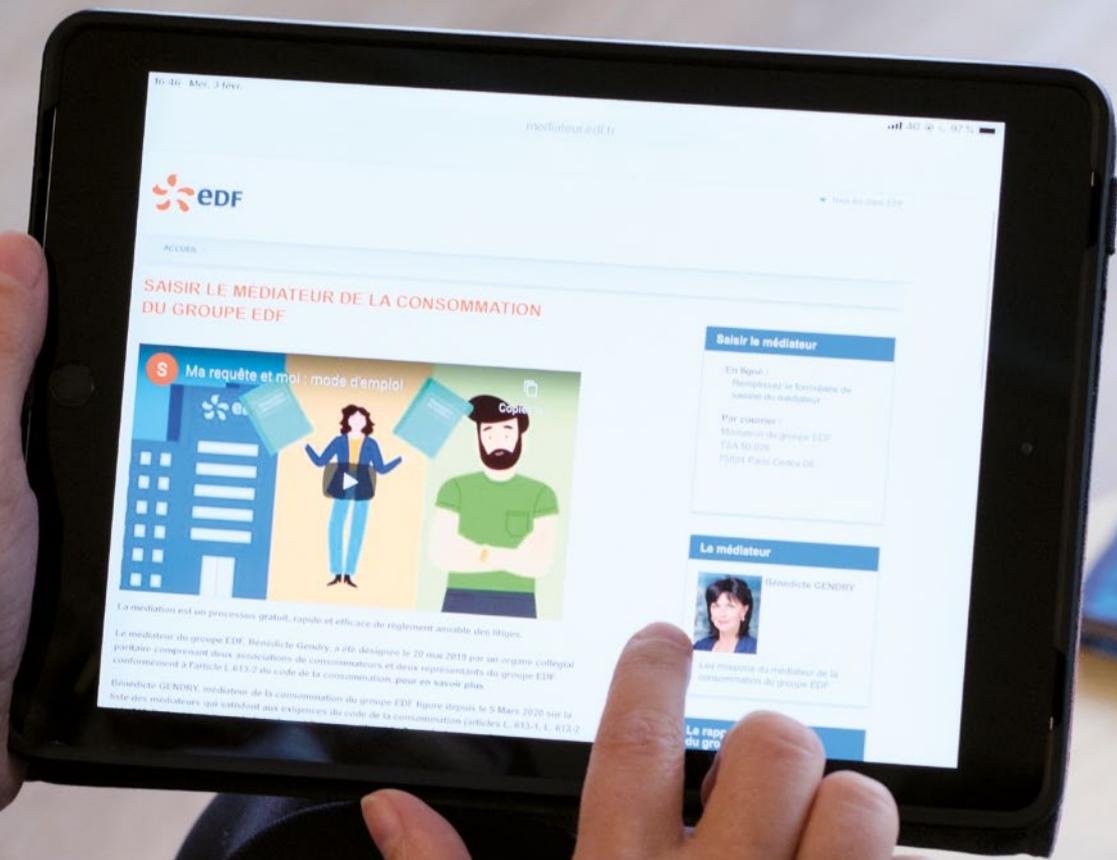
- Son champ de compétence de façon large et accessible, notamment son site Internet et celui du Club des Médiateurs de Services au Public;
- Les valeurs et les principes de la médiation ainsi que les conditions de déroulement du processus;
- Les effets de la médiation, dont la suspension des délais de prescription applicables et la possibilité de saisir les tribunaux à tout moment.

Chaque année, le Médiateur rend public un rapport détaillé sur son activité.

### GRATUITÉ

---

Le recours à la médiation est gratuit pour les demandeurs.



LA MÉDIATION EN PRATIQUE

COMMENT  
SAISIR LE  
MÉDIATEUR ?

# COMMENT SAISIR LE MÉDIATEUR ?



**Le Médiateur peut être saisi par voie électronique,  
mais aussi par courrier.**



INTERNET :  
[mediateur.edf.fr](http://mediateur.edf.fr)



COURRIER :  
Le Médiateur du groupe EDF  
TSA 50026 - 75804 PARIS cedex 08

## LE DÉROULEMENT DE LA MÉDIATION : 3 ÉTAPES

### 1\_ Examen de la recevabilité

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

Le requérant est informé de la recevabilité de sa demande **au maximum sous trois semaines.**

**Si la demande est irrecevable**, les raisons de son rejet sont explicitées.

Une demande est jugée 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;
- Elle a **été déposée plus d'un an après la demande initiale** auprès des services de l'entreprise.

**Dans le cas où la demande est jugée irrecevable du fait de l'absence de traitement par le service Consommateurs**, ou d'une réponse de ce dernier faite depuis plus d'un an, le Médiateur du groupe EDF réoriente la demande vers la direction ou la filiale d'EDF concernée, sauf désaccord du requérant.

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

# ■ LA MÉDIATION EN PRATIQUE

## COMMENT SAISIR LE MÉDIATEUR ?



### 2\_ De la recevabilité à l'instruction

L'instruction du dossier est confiée par le Médiateur du groupe EDF à un chargé de mission. Celui-ci indique au requérant **qu'une réponse lui sera apportée dans les 90 jours**. Il lui transmet une notice, qui détaille les principes régissant la médiation, la possibilité pour le requérant de se retirer à tout moment et les recours dont il dispose en cas d'échec de la médiation.

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

### 3\_ De l'instruction à la proposition de solution

Si un accord est trouvé, le Médiateur du groupe EDF le formalise dans un courrier dit « d'accord amiable ».

Si aucun accord n'est trouvé, le Médiateur émet une proposition de solution que les parties sont libres d'accepter ou pas. Elles disposent d'un délai de **30 jours** pour signifier au Médiateur du groupe EDF qu'elles acceptent ou refusent sa proposition de solution. L'absence de réponse des parties à la proposition de solution du Médiateur dans ce délai vaut acceptation.



# FAQ



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

Le Médiateur exerce sa mission dans **les conditions définies par le code de la consommation**. Dans ce cadre, il a reçu son agrément en qualité de Médiateur de la consommation par une autorité publique : la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation. Celle-ci a donc validé le respect des critères d'indépendance fixés par la loi et l'a notifié auprès de la Commission Européenne.

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

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

## Comment est préservée la confidentialité de mes données ?

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

# FAQ



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

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

La vérification visuelle (option 2) consiste à **effectuer un contrôle visuel du bon fonctionnement des appareils de comptage en présence du client**.

Le contrôle métrologique (option 1) consiste à **effectuer une vérification du bon fonctionnement du compteur sans déposer celui-ci** (un compteur est déclaré conforme si les valeurs d'erreurs mesurées ne dépassent pas les seuils de tolérance réglementaires). Le client a **le choix entre faire vérifier son compteur par ENEDIS ou par un laboratoire extérieur**.

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

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

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

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

## Qui est responsable en cas de surtension électrique sur mon installation intérieure ?

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

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

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



# RAPPORT ANNUEL 2020 DU MÉDIATEUR DU GROUPE EDF

ENGAGEMENT, CONFIANCE, EFFICACITÉ.



CRÉDITS PHOTOS @EDF : COUVERTURE, FAVELL HEATHER - P.3,5,6,23,28,31,43,44,45,46,49,50,51,52,54,55,57,60 SACHA LENORMAND - P.8,11,20,24,29,32 SHUTTERSTOCK - P.10,15,25  
MARIE GENEL - P.13,16 CHRISTEL SASSO - P.21,38 SOPHIE BRANDSTROM - P.22 CHRISTOPHE BEAUREGARD - P.26,28 ENEDIS - P.34,35 JEAN-LIONEL DIAS - P.39 LAURENT VAUTRIN - P.40,42  
DALKIA, RODOLPHE ESCHER - P.41 GUILLAUME MURAT - P.44 CAPA PICTURES, PIERRE OLIVIER - P.47 CLAIRE-LISE HAVET - ILLUSTRATIONS : SHUTTERSTOCK



EDF SA  
22-30 avenue de Wagram  
75382 Paris cedex 08 - France  
Capital de 1 549 961 789,50 euros  
552 081 317 RCS Paris

[www.edf.fr](http://www.edf.fr)