Le Médiateur du groupe EDF

Rapport annuel 2021

du Médiateur du groupe EDF

Sommaire

UNE ANNÉE DE MÉDIATION

- Le mot du Médiateur
- Les performances
- Les temps forts

LA MÉDIATION POUR LES CONSOMMATEURS

- Davantage de demandes, mais moins de demandes recevables
- Une majorité de litiges portant sur la vie du contrat
- Des recommandations bien suivies par le groupe EDF
- De nouvelles recommandations

LA MÉDIATION POUR LES ENTREPRISES ET PRODUCTEURS AUTONOMES

- À volumes inédits, qualité maintenue
- Des litiges liés à la saturation des services de réclamation
- Des recommandations bien suivies par le groupe EDF
- De nouvelles recommandations

CE QUE LE MÉDIATEUR FAIT POUR VOUS

- Les missions du Médiateur
- Développer le recours à la médiation
- Une équipe engagée
- Des valeurs fortes et des principes moteurs

LA MÉDIATION EN PRATIQUE

- Comment saisir le Médiateur ?
- Les 3 étapes de la médiation

Le mot du Médiateur

Plus de 1300 solutions trouvées grâce à la médiation

Alors que le nombre de sollicitations a augmenté de façon inédite en 2021, le Médiateur a réussi à préserver la qualité comme les délais de ses médiations. Comment avez-vous fait ?

Bénédicte Gendry : Avec plus de 6 000 saisines, **2021 a en effet été une année inédite. Malgré cela, nous avons réussi à traiter les dossiers dans un délai moyen de 68 jours et à les mener à terme avec succès dans 81 % des cas.** Ce niveau de service et d'efficacité que nous cherchons à améliorer en permanence, nous le devons tout d'abord à l'engagement de mon équipe, que je tiens ici à remercier. Elle s'est mobilisée sans relâche pour trouver des solutions à chacun des litiges par un dialogue ininterrompu avec nos interlocuteurs, au sein du groupe EDF. Les moyens ont été temporairement renforcés et une partie des tâches ne relevant pas de l'instruction des dossiers a été externalisée pour consacrer plus de temps à la résolution des litiges. **Ensemble, nous avons capitalisé sur l'expérience du travail à distance mise en place au plus fort de la crise, en 2020.**

Comment expliquez-vous cette croissance historique ?

BG : Elle s'explique tout d'abord par la confiance qu'inspire la médiation comme mode amiable de règlement des litiges, de plus en plus connu et reconnu. **Aujourd'hui, les consommateurs se disent « Le Médiateur va m'aider à résoudre mon litige ». Mais cette hausse s'explique aussi par la crise.** Certains, dont notamment les jeunes ou les ménages précaires, ont rencontré des difficultés pour payer leurs factures d'énergie. De même de petites entreprises, qui ont vu leur activité diminuer, ont été amenées à s'interroger sur leurs factures d'énergie. On a également constaté une volonté accrue de contrôler, voire maîtriser ses dépenses d'énergie, pour 3 raisons. Parce que les prix ont augmenté en 2021, sous l'effet de la reprise économique. Parce que les comportements des citoyens ont évolué et qu'ils sont aujourd'hui plus attentifs aux économies d'énergie. Et parce que les nouveaux outils de suivi, dont les compteurs communicants, leur permettent aujourd'hui de mieux suivre leurs consommations. **S'y ajoute l'exigence accrue des clients : ils attendent plus de réactivité de la part de leur fournisseur et plus d'écoute, avec des réponses plus personnalisées et approfondies, des responsabilités assumées.**

En même temps, l'entreprise s'est trouvée dans une situation atypique pour gérer les demandes des clients. **L'année 2021 a été ponctuée par trois crises : d'abord au 1er semestre, une crise sanitaire** avec des conséquences sur les demandes des clients, très largement supérieures à l'attendu. **Puis, une crise des ressources issue de la crise sanitaire,** qui a impacté la capacité à répondre à une hausse des sollicitations. Enfin, au second semestre, **une crise des prix de l'énergie** générant à son tour une envolée des sollicitations.

Parmi les autres motifs de saisine, nous avons enregistré encore de nombreux litiges sur la Prime Energie : d'une centaine en 2019, ils sont passés à 600 en 2020 et sont à peine redescendus à un peu plus de 500 en 2021. Enfin, sur le Marché d'Affaires d'EDF, **persistent toujours des demandes liées à des réclamations non traitées par le fournisseur et/ou des actes de gestion courante non réalisés.**

Le mot du Médiateur

Comment allez-vous, dans ce contexte, contribuer à faire baisser le nombre de litiges ?

BG : Cela reste bien entendu notre objectif. Et pour ce faire, nous devons continuer à amener les parties prenantes à traiter en amont les causes des litiges, **grâce à des recommandations d'amélioration alimentées par les enseignements que nous tirons des litiges passés pour corriger les erreurs, puis grâce au suivi des plans d'actions mis en place suite à ces recommandations.**

EDF a travaillé à cela avec ENEDIS, en 2021 et certaines actions portent déjà leurs fruits : c'est le cas des échanges plus fluides entre le fournisseur et le distributeur **qui contribuent à améliorer le traitement des réclamations. Nous suivrons particulièrement les effets attendus des autres actions initiées cette année, au sujet de la Prime Energie notamment.**

En 2021, le Médiateur a aussi œuvré sur plusieurs fronts pour promouvoir la médiation. Pouvez-vous nous en dire plus ?

BG : En France, comme en Europe, les actions se sont poursuivies avec des réunions organisées à distance au sein du European Energy Mediators Group (EEMG), du Club des médiateurs de Service au Public et aussi du groupe EDF. **Nos travaux s'inscrivent dans l'objectif de lever tous les obstacles qui freinent l'accès à la médiation, de renforcer la compétence des médiateurs comme l'efficacité de leur médiation.**

Qu'en est-il du sujet de l'indépendance de la médiation d'entreprise ? Fait-elle encore débat aujourd'hui ?

BG : De moins en moins car elle est aujourd'hui prouvée, chiffres à l'appui. Tout d'abord par ses taux de sollicitation massifs. Mais aussi par ses taux de succès. **Sans confiance dans son indépendance, les consommateurs ne la solliciteraient pas.** Au contraire, ils identifient les médiateurs d'entreprise comme des personnes impartiales, ayant les compétences techniques et connaissant les bons interlocuteurs dans l'entreprise pour les aider à résoudre leurs problèmes. **Pour le Médiateur du groupe EDF, le nombre de sollicitations, le taux de succès de ses médiations montrent à quel point cette médiation est une réponse pertinente aux besoins des consommateurs et des entreprises qu'elles soient clientes ou fournisseurs.** Finalement cette médiation d'entreprise, qui a donné les preuves de son indépendance, est un gage de simplicité, de rapidité et donc d'efficacité pour résoudre la plupart des litiges.

2021 EN QUELQUES CHIFFRES

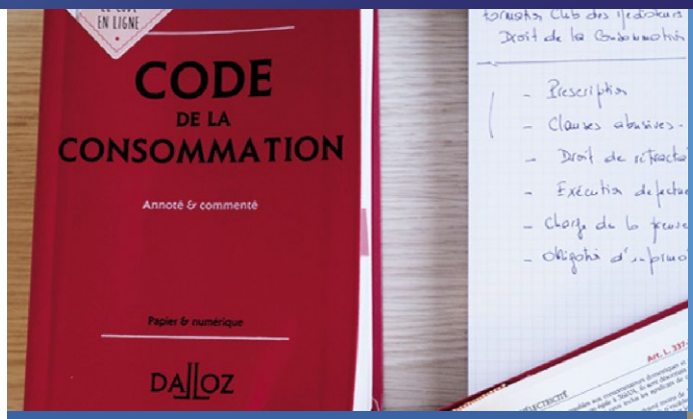
6 291 SAISINES

1578 DOSSIERS RECEVABLES INSTRUITS

81% ACCORDS AMIABLES

68 jours DELAI MOYEN DE TRAITEMENT

Les temps forts



2021

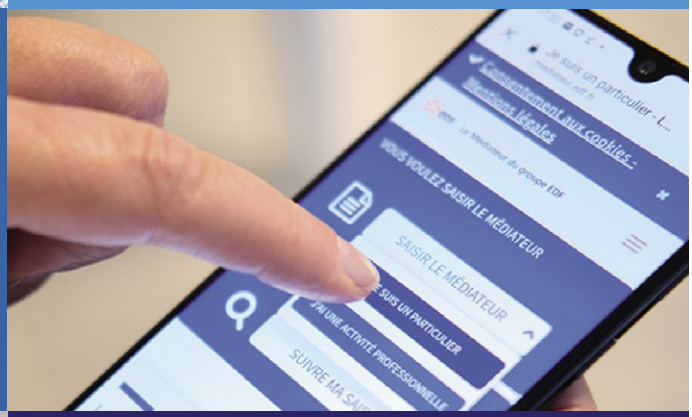
3 ateliers pour se former aux dernières évolutions du droit de la consommation

En 2021, l'équipe du Médiateur a pu suivre 3 ateliers sur les thèmes suivants : les Clauses abusives (8 avril), la Jurisprudence récente en droit de la consommation (4 mai) et le Consentement au contrat (21 octobre). Tous les 3 étaient animés par des universitaires, experts de ces domaines. Ces ateliers complètent les formations à la médiation, organisées par le Club des Médiateurs de Services au Public et l'IGPDE.

08/10/2021

Un nouveau site plus intuitif pour accéder à la médiation

Pour un accès toujours plus simple à la médiation et des règlements de litiges plus faciles, le Médiateur a fait évoluer sa plateforme en ligne. Plus conviviale et plus intuitive, quel que soit le support, elle incite les requérants à recourir au digital. Ils peuvent désormais y tester la recevabilité de leur demande en répondant à trois questions.



02/12/2021

Une réunion pour présenter les nouveautés aux associations de consommateurs

Conviés par le Médiateur, les représentants des associations de consommateurs ont pu découvrir, lors d'une réunion, la nouvelle plateforme en ligne du Médiateur, ainsi que les plans d'action des directions et filiales d'EDF, issus des recommandations du Médiateur. Une rencontre qui va se renouveler plus souvent dès que la situation sanitaire le permettra.

28 et 29/09/2021

2ème édition du Forum européen ADR

Plus de 300 participants de l'UE, dont les médiateurs de la consommation, les autorités nationales d'évaluation et de contrôle, ainsi que des associations de consommateurs, ont assisté à cette 2ème édition. L'occasion pour Bénédicte Gendry, Médiateur du groupe EDF et Présidente de l'EEMG, de faire le point sur l'impact de la crise sanitaire et l'évolution des sources des litiges dans un contexte de transition énergétique et de recherche d'économies d'énergie.

Le Médiateur du groupe EDF

La médiation pour les consommateurs

La médiation pour les consommateurs

Davantage de demandes, mais moins de demandes recevables

En 2021, les consommateurs ont adressé **5 116 demandes** au Médiateur, **soit 5 % de plus qu'en 2020.**

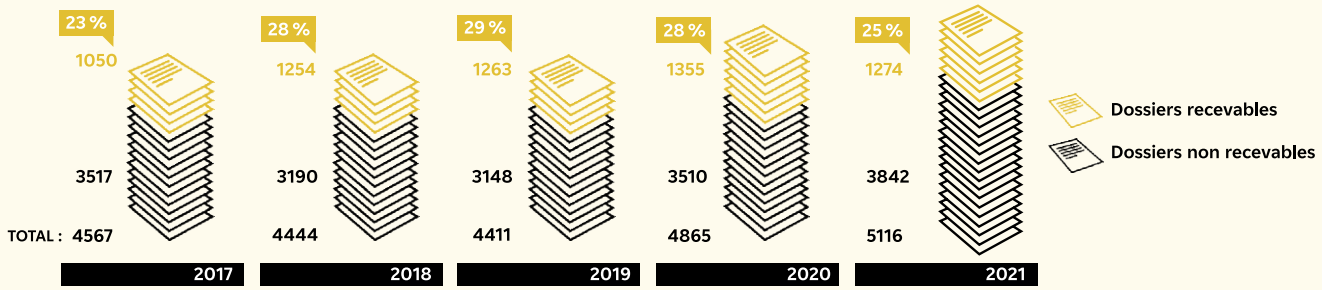
Une hausse essentiellement liée à des contestations de consommations et de factures. En légère baisse, le nombre de litiges concernant la Prime Energie reste important.

25 % de ces demandes, **soit 1 274, ont été jugées recevables,** contre **30 % en 2020.**

La hausse de 20 % des demandes non recevables est due en grande partie à l'absence de démarche préalable auprès du Service Consommateurs. Une meilleure articulation entre le Service Clients (niveau 1) et le Service Consommateurs (niveau 2) permettrait au consommateur de bénéficier d'une prise en charge plus rapide de sa réclamation. **Cependant moins de 15 % des dossiers non recevables, réorientés vers le Service Consommateurs avec l'accord du client, ont fait l'objet d'une nouvelle demande de médiation, contre 20 % en 2020. Une amélioration qui demande à être confirmée en 2022.**

Seuls 4 % des demandes recevables étaient liées à des blocages entre le distributeur et le fournisseur empêchant le traitement des réclamations, **contre 8 % en 2020, 14 % en 2019 et 20 % en 2018.** Cette embellie qui se confirme résulte des efforts déployés en 2021 par les deux opérateurs, à la suite des recommandations du Médiateur.

Évolution 2021/2020 des demandes recevables



La médiation pour les consommateurs

Plus d'1 consommateur sur 2 a saisi le Médiateur en ligne

51 % des consommateurs ont saisi le Médiateur via le site internet ou par email, ce qui représente autant qu'en 2019, mais 3 points de moins qu'en 2020. Le nouveau site internet du Médiateur mis en service au dernier trimestre 2021 devrait faciliter les saisines du Médiateur via internet et amener les consommateurs à privilégier ce mode de saisine.

8/10 8 médiations sur 10 couronnées de succès

Le nombre de dossiers traités en médiation augmente de 11 %. 80 % de ceux qui ont été menés à terme (1 334) ont débouché sur des accords amiables, avec 74 % de satisfaction totale ou partielle de la demande initiale, contre 80 % en 2020. Cette baisse s'explique par le nombre important de litiges sur le thème de la Prime Energie. Il est en effet plus difficile de faire reconnaitre le droit à cette prime quand certaines conditions réglementaires, contrôlées par les pouvoirs publics, n'ont pas été respectées.

82 % des dossiers ont été traités en moins de trois mois, avec un délai moyen de 68 jours. Et 100 % des consommateurs ont été informés en moins de 3 semaines si leur demande était recevable ou pas.

69 % des consommateurs, contre 68 % en 2020, se déclarent prêts à recommander le Médiateur du groupe EDF à leur entourage, le cas échéant.

PAROLES DE CLIENT

« Je suis contente de savoir que mon dossier a enfin été résolu. Il est cependant dommage de devoir aller aussi loin pour une petite erreur humaine. »

« Je tiens à vous remercier pour votre travail d'analyse, particulièrement soigné. Il témoigne de beaucoup d'investissement et d'un souci de clarification. »

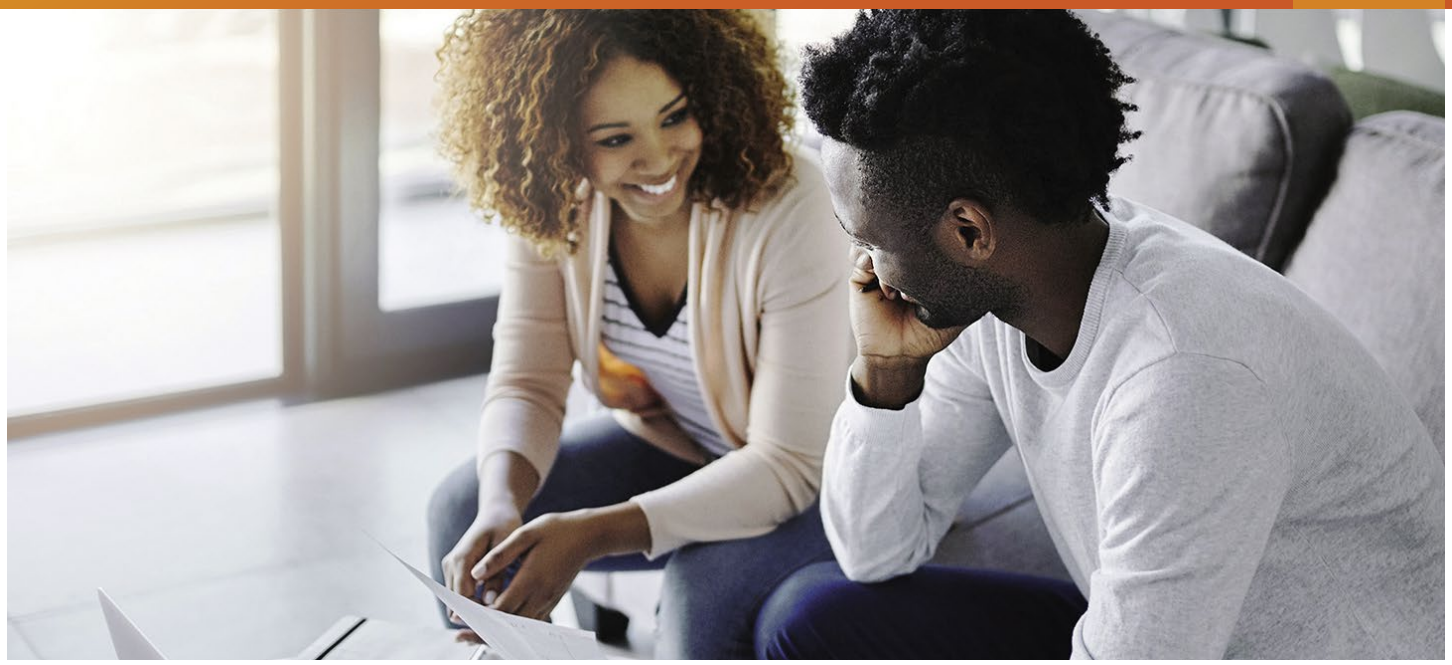
« Vous avez fait un bon travail, recevez toute notre reconnaissance. »

« Nous sommes satisfaits d'avoir été entendus et que les erreurs aient été reconnues. Cette affaire nous malmène depuis deux ans. Merci pour votre analyse et votre sérieux. »

« J'ai fait appel à votre sagesse et j'ai été entendue. Le contact téléphonique avec votre collaboratrice a été plus que satisfaisant, avec une écoute, une empathie, un professionnalisme et un délai respecté. Vraiment bravo ! »

« Je vous remercie pour le temps que vous avez consacré à l'analyse et à la compréhension de mon dossier. Votre intervention aura permis de trouver une solution juste, alors que nous étions face à un mur. »

La médiation pour les consommateurs



Focus sur les dossiers recevables non instruits

27 dossiers recevables n'ont pas pu être instruits en 2021, soit 18 % de moins qu'en 2020, dont près de la moitié (48 %) parce que le litige mettait aussi en cause un autre fournisseur qu'EDF. 26 % parce que le consommateur a souhaité retirer sa demande et 26 % 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 de la convention entre le Médiateur du groupe EDF et le Médiateur national de l'énergie

Lorsque le Médiateur national de l'énergie est saisi d'un litige concernant une entreprise du groupe EDF n'entrant pas dans son champ de compétence, **il informe le requérant que le médiateur compétent est le Médiateur du groupe EDF.** Si l'intéressé est d'accord, il transmet alors le dossier au Médiateur du groupe EDF. **En 2021, cela a été le cas pour 10 saisines.**

Dans le cas inverse, lorsque le Médiateur du groupe EDF est saisi d'un litige qui n'est pas de son ressort, comme un changement de fournisseur, **il informe le consommateur que le médiateur compétent est le Médiateur national de l'énergie.** Si l'intéressé est d'accord, il transmet alors le dossier au Médiateur national de l'Énergie. **En 2021, cela a été le cas pour 13 saisines.**

Par ailleurs, **128 requérants ont saisi le Médiateur national de l'énergie après avoir saisi le Médiateur du groupe EDF, ce qui représente 10 % des dossiers traités. Enfin 21 consommateurs ont transmis une demande de médiation aux deux Médiateurs,** simultanément. **Dans 81 % des cas, le consommateur a finalement choisi, le Médiateur du groupe EDF.**

La médiation pour les consommateurs

Une majorité de litiges portant sur la vie du contrat

Quels sujets ? Quelles demandes ? Quelles réponses ? Découvrez ici les différents types de litiges que les consommateurs ont soumis au Médiateur en 2021. 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

Vie du contrat Facturation
2020 = 2 864
2021 = 3 425
+20%

Paiement
2020 = 591
2021 = 512
-13%

Prime Energie
2020 = 605
2021 = 509
-16%

Exploitation du réseau, qualité de fourniture
2020 = 591
2021 = 449
-24%

Relation clientèle et action commerciale
2020 = 108
2021 = 120
+11%

Divers (Autoconsommation - Services)
2020 = 106
2021 = 101
-5%

TOTAL
2020 = 4 865
2021 = 5 116
+5%

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

Facture jugée excessive ou erronée
2020 = 918
2021 = 1170
+27%

Souscription / résiliation de contrat
2020 = 843
2021 = 818
-3%

Rectification de consommation suite à dysfonctionnement de compteur/ inversion de compteur / inversion de PDL
2020 = 469
2021 = 661
+41%

Régularisation de consommations suite à estimations
2020 = 485
2021 = 606
+25%

Remboursement non réalisé
2020 = 63
2021 = 101
+60%

Tarifs / Mouvements de prix
2020 = 46
2021 = 41
-11%

Coupure suite à une erreur
2020 = 27
2021 = 23
-15%

Rectification de consommation suite à fraude
2020 = 13
2021 = 5
-62%

TOTAL
2020 = 2 864
2021 = 3 425
+20%

La médiation pour les consommateurs

Des consommateurs de plus en plus exigeants et attentifs à leur facture

Face à la crise sanitaire et à une hausse continue des prix de l'énergie, les consommateurs prêtent une attention accrue à leurs factures. **Soucieux de maîtriser leurs dépenses, ils cherchent à comprendre l'origine de leurs consommations.** Et ils attendent que leur fournisseur d'énergie soit à l'écoute, qu'il comprenne les difficultés de chacun.

Leur niveau d'exigence vis-à-vis de leur fournisseur augmente quant à sa réactivité, la précision de ses réponses et la prise en compte de leur situation. **Ils attendent de lui qu'il soit professionnel de bout en bout et qu'il assume ses responsabilités en cas de dysfonctionnement.**

Compteur Linky : des défauts de communication

Alors que le déploiement national de Linky s'est achevé fin 2021, certaines factures ont continué à être émises sur la base d'estimations au lieu des consommations réelles. **Cette situation, contraire à la promesse de Linky, a généré de l'incompréhension et de l'insatisfaction.**

PAROLES DE CLIENT

« De 2017 à 2019, j'ai pu suivre ma consommation sur le site EDF et ainsi adapter mes comportements en matière d'énergie. En revanche, depuis septembre 2019, c'est le « blackout » ! Une liaison par courant porteur qui donnait pleine satisfaction n'a pu être brutalement interrompue qu'à cause d'une défaillance technique ou humaine. Encore faudrait-il qu'ENEDIS se donne la peine de la rechercher. Je suis capable de comprendre qu'il y ait des difficultés techniques lorsqu'on daigne me les expliquer, mais je n'accepte pas qu'un prestataire de service oppose un silence systématique à un client qui se plaint quand le service n'est pas correctement rendu. Je trouve choquant que l'on ose me proposer d'agir en préposé d'ENEDIS, en assurant des auto-relevés tous les deux mois. »

Le Médiateur a aussi remarqué des dysfonctionnements à cause de défauts de communication du compteur ou de blocages de données. Ces dysfonctionnements ont provoqué l'impatience de certains consommateurs quand ils n'ont pas été résolus dans des délais acceptables.

CAS CLIENT

Madame H. interpelle le Médiateur, car elle n'a plus accès à ses données de consommation depuis son espace client.

En six mois, aucune suite n'a été donnée à ses réclamations, et les demandes du fournisseur au distributeur sont restées stériles. En septembre, le distributeur indique à Madame H. qu'un problème technique empêche le bon fonctionnement de la chaîne communicante. Une demande d'intervention est lancée.

Cette intervention qui permettra d'identifier l'origine du dysfonctionnement n'aura cependant lieu que trois mois plus tard, dans le cadre de la médiation. Le distributeur s'engage alors à résoudre le problème dans les semaines suivantes, il présente ses excuses à Madame H. et compense les désagréments subis, ce qui permet de trouver un accord.

Certains compteurs Linky ont visiblement été identifiés comme défectueux par le distributeur, car ils ne prennent pas en compte les mises à jour et se mettent en défaut. Ce qui empêche la communication des index et remet à zéro la programmation du compteur. Conséquence pour le client : il ne peut pas visualiser les Heures Pleines et les Heures Creuses sur son compteur et les index pris en compte sont estimés. **Cette situation étant connue du distributeur, le Médiateur estime que des mesures devraient être prises pour remplacer les compteurs concernés au plus vite, sans attendre que le client se manifeste.**

Une application inégale de la Loi de Transition énergétique (LTE)

Les litiges liés à un défaut d'application de l'article L. 224-11 du Code de la consommation ont augmenté en 2021. **Le Médiateur a en effet constaté que certaines factures ne respectent pas ou mal la limite des 14 mois de consommation.** Comme l'affirment certains clients : « Il faut se battre pour que la loi soit appliquée ».

D'autre part et de plus en plus souvent, même si l'entreprise a appliqué la loi, **le client se tourne vers le Médiateur dans l'espoir que la totalité de la dette soit effacée ou pour obtenir au moins, une compensation financière en complément de l'application de la loi.** Dans ce cas, le Médiateur vérifie, d'une part, les conditions dans lesquelles la loi a été appliquée et, d'autre part, si le client a dû réclamer qu'elle le soit.

CAS CLIENT

Madame C. reçoit, en mai 2021, une facture de régularisation de 1195 €,à la suite de l'installation de compteur Linky en août 2020.

Ce montant porte sur la période de décembre 2018 à mai 2021. Lorsqu'elle contacte EDF, on lui répond qu'il n'y a aucune erreur, qu'il s'agit de sa consommation et qu'il est donc logique qu'elle la paye. Et lorsqu'elle s'étonne que la Loi de Transition Energétique n'ait pas été appliquée, on lui rétorque qu'elle n'y est pas éligible.

Madame C. envoie donc un courrier de réclamation à la suite duquel on lui explique qu'effectivement la loi aurait dû être appliquée et que sa facture sera révisée. En attendant, elle reçoit une relance, une mise en demeure, puis un avis avant réduction de puissance du compteur… On lui propose par ailleurs d'augmenter ses mensualités, alors que ses consommations sont en baisse, comme l'indique l'application… En septembre, une autre interlocutrice lui annonce que sa nouvelle facture est prête sur laquelle 211,36 € ont été annulés, comme le veut la loi, mais que malheureusement le reste de 983,64 € est dû. À l'écoute de sa situation, elle lui consent un geste commercial de 60 €.

Madame C. dépose donc une nouvelle réclamation, à la suite de laquelle le reste dû baisse à 687,19 €, avec un geste commercial de 30 € si elle accepte de payer.

C'est alors que Madame C. saisit le Médiateur. Elle explique que si elle n'avait pas cherché à comprendre, si elle en était restée à son 1er appel au cours duquel on lui a menti, si elle n'avait pas insisté, elle aurait payé 1195 €… Elle le vit comme une escroquerie, d'autant plus qu'on lui a donné l'impression de lui faire une fleur. Pour elle, il ne s'agit pas d'un geste commercial, mais du juste respect de la loi.

Le Médiateur constate que la Madame C. a effectivement fini par être remise dans son droit et lui apporte les explications nécessaires. Mais en examinant son dossier, il s'aperçoit qu'une autre facture est concernée par les dispositions de la loi et propose une annulation de consommations complémentaire. Il propose aussi de verser une compensation à Madame C. qui a dû réclamer pour que la loi soit appliquée. L'ensemble de ces propositions ont été acceptées, ce qui a mis fin au litige.

Pour appliquer correctement l'article L.224-11 du Code de la consommation, **il est essentiel de définir les responsabilités respectives du distributeur et du fournisseur.** Et d'analyser mieux chaque situation, pour savoir qui doit annuler les consommations, puis d'agir en conséquence pour éviter que la réclamation ne se transforme en litige.

CAS CLIENT

Monsieur B., dont le compteur a été remplacé par un compteur Linky, conteste les 1500 € que lui réclame EDF.

Et il émet un doute sur les index de pose. Il fait aussi état de factures qu'il a réglées, puis qui ont été annulées, mais jamais remboursées, d'une facture créditrice qu'il ne comprend pas et de nouvelles factures à payer qu'il ne comprend pas non plus.

Concernant les index de pose, le Médiateur constate qu'ils sont incohérents avec l'historique des consommations de Monsieur B. Le distributeur ne disposant d'aucun élément probant pour confirmer le bien-fondé de ces index, le Médiateur lui recommande de rectifier la consommation.

En examinant la facturation de Monsieur B., le Médiateur constate que 8 factures, émises entre mai 2020 et avril 2021, ont été annulées. Dans la mesure où Monsieur B. s'était régulièrement acquitté de ces factures, le montant total soit près de 2000 euros a été porté à son crédit en mai 2021. Il constate aussi que quelques jours plus tard, 9 nouvelles factures ont été éditées en même temps, couvrant une période de 18 mois, ce qui n'est pas conforme à la loi. Il découvre que la réclamation de Monsieur B. n'a pas fait l'objet d'un examen détaillé et qu'aucune explication ne lui a été donnée sur ces mouvements, alors que la situation le méritait. Le Médiateur recommande donc à EDF que Monsieur B. soit rétabli dans son droit, que la consommation sur la période prescrite soit annulée, et qu'une compensation lui soit versée.

Pour que l'information liée aux relevés du compteur soit sécurisée et pour que le distributeur puisse envoyer ses courriers réglementaires en recommandé à la bonne adresse, **le fournisseur devrait systématiquement informer le distributeur des changements d'adresse de facturation.**

CAS CLIENT

Monsieur Z. est mensualisé depuis 2016. Il conteste sa facture de régularisation de plus de 2800 €

Il indique qu'il n'a jamais été sollicité pour communiquer les index de son compteur. Il sollicite l'application de l'article L.224-11 du code de la consommation.

Le Médiateur constate que le distributeur Enedis a bien adressé un courrier recommandé à Monsieur Z., mais que l'accusé de réception stipule qu'il est inconnu à cette adresse. Il s'avère que cette adresse figurait à titre d'adresse de facturation sur la facture de souscription et que le fournisseur EDF l'avait supprimée sans en informer le distributeur, Enedis. Par conséquent, le Médiateur estime que c'était à EDF de régulariser la facture sur une durée de plus de 14 mois et non Enedis. EDF devra donc appliquer l'article L.224-11 du Code de la consommation, ce qui permettra de trouver un accord amiable.

Des facturations justes, mais qui méritent des explications approfondies

De plus en plus attentifs à leurs factures, les consommateurs ont parfois des questions auxquelles EDF répond en confirmant que le montant facturé est correct et donc dû. Ce qui n'est pas de nature à satisfaire leurs interrogations. Des « anomalies d'éditique » peuvent survenir, notamment quand on change le compteur : problèmes de dates ou consommations prises en compte et annulées sur une même facture. Par ailleurs, il arrive que plusieurs factures rectificatives soient éditées en même temps. **Les questions des consommateurs méritent donc des informations plus convaincantes leur permettant de comprendre ce qui se passe.**

PAROLES DE CLIENT

« Ce que vous désignez sous le terme d'éditique pour toutes les factures qui m'ont été adressées au cours de ces six derniers mois, relève d'une confusion surprenante et d'une lecture absconse. Je reconnais la qualité technique de votre argumentation. Vos éclaircissements m'ont permis de comprendre que les montants facturés étaient exacts. Je vous remercie de votre intervention à cet égard. »

Par ailleurs, les consommateurs utilisent de plus en plus les outils digitaux que le Groupe a mis à leur disposition. **Pour le fournisseur EDF, il s'agit en particulier d'E-quilibre qui apporte des informations précieuses pour mieux comprendre ses consommations et les maîtriser.** Certaines incompréhensions, ou parfois des dysfonctionnements de l'application elle-même, peuvent cependant donner lieu à un dialogue de sourds, à l'issue duquel le consommateur reste insatisfait.

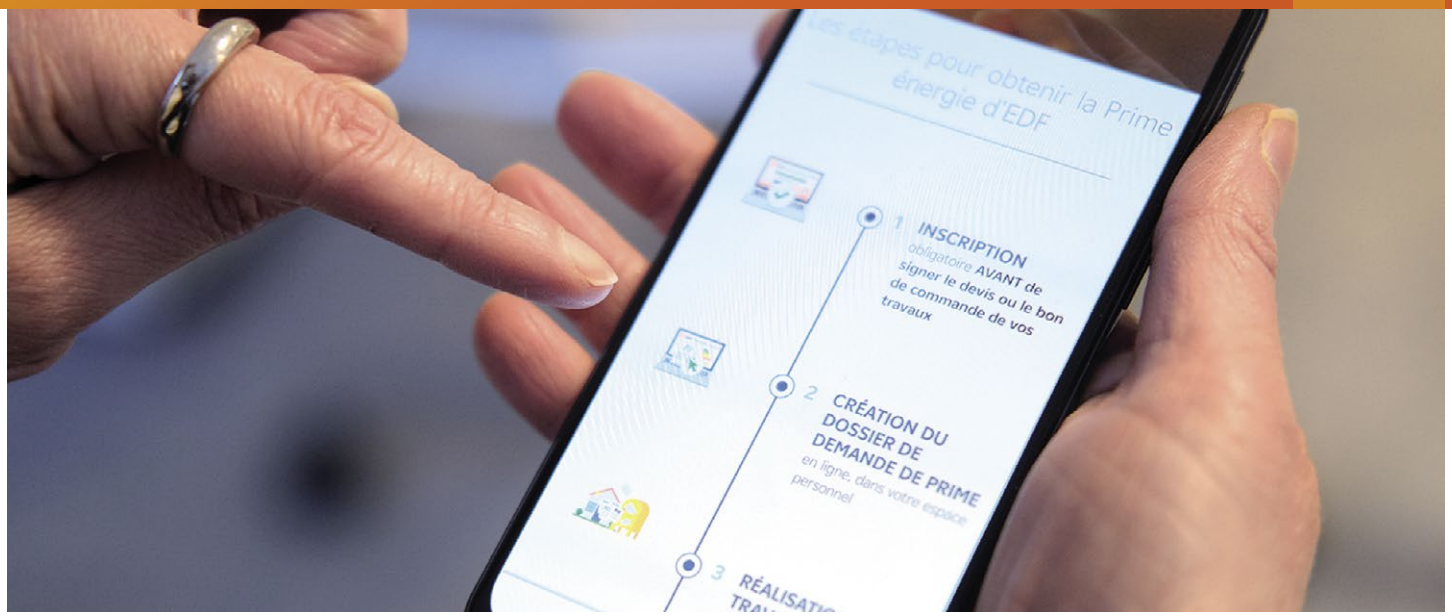
PAROLES DE CLIENT

« Nous avons complété notre profil à 100 % sur votre application. Il fait apparaître 560 € dans la rubrique « Autres », ce qui représente 32 % de notre consommation annuelle, contre 5 % pour la moyenne des Français. Vous dites que ce montant serait lié à nos téléphones, nos brosses à dents électriques (nous n'en avons pas) ou notre sonnette (elle fonctionne à piles), etc. Je vous demande la liste précise des appareils qui me coûtent 560 €/ans et un remboursement de ce qui m'a été prélevé en trop. »

Fourniture de gaz naturel : des litiges liés à Gazpar

Comme en 2020, le Médiateur a instruit en 2021 une cinquantaine de demandes de médiation concernant la fourniture de gaz naturel.

Les contestations portent essentiellement sur des volumes de consommations inexpliqués, des erreurs d'index ou des régularisations de consommations. Mais surtout des blocages de flux de consommation, liés à la pose du compteur communicant Gazpar.



Prime Energie : comment faire bouger les lignes ?

Dans la lignée de 2020, 2021 reste marqué par un volume important de médiations liées à des refus de versement de la Prime Energie. Avec 15 % des saisines recevables, la part de ces litiges est même en hausse de 3 points.

Dès 2020, le Médiateur s'était rapproché des pouvoirs publics pour que les demandeurs de prime bénéficient d'un droit à l'erreur, dans certaines conditions, lorsqu'il était possible de démontrer que leur décision d'investir dans des travaux d'économie d'énergie était liée au rôle actif et incitatif d'EDF en qualité d'« Obligé ». Le Médiateur estime en effet que la prime devrait être attribuée à l'investisseur et que des Certificats d'Economie d'Energie devraient être accordés à l'Obligé, si l'investisseur peut fournir des preuves quant à sa date d'engagement (par exemple copie de chèque d'acompte ou relevé de compte), si ces preuves permettent de reconstituer la chronologie du dossier et de confirmer que le bénéficiaire est de bonne foi, et si le dossier respecte toutes les autres conditions à remplir.

Les pouvoirs publics ont reconnu cette position du Médiateur, mais dans les faits la prime est encore trop souvent refusée pour des motifs de pure forme. Les preuves tendant à montrer la bonne foi de l'investisseur sont en effet trop souvent écartées. En attendant une évolution réglementaire que le Médiateur appelle de ses vœux, il revient donc à EDF en tant qu'Obligé d'effectuer cette analyse et de faire les recherches nécessaires. Le Médiateur constate cependant que, bien trop souvent, cette analyse est menée seulement lorsque l'investisseur saisit le Médiateur. Un traitement plus poussé au stade de la réclamation devrait permettre de réduire le nombre de sollicitations du Médiateur sur ce sujet.

C'est pourquoi le Médiateur se réjouit de la tolérance que les pouvoirs publics ont accordée aux investisseurs. Ces derniers peuvent en effet s'inscrire, comme demandeur de la prime, sur le site internet de l'Obligé, jusqu'à 14 jours après avoir signé le devis. À condition qu'il s'agisse de rénovations engagées, à partir de janvier 2021, sur des logements privés.

PAROLES DE CLIENT

« J'ai le grand plaisir de vous informer que j'ai reçu ce matin un chèque EDF de 600 € relatif à la Prime Energie. Ce dossier vient enfin de trouver un dénouement heureux. Je vous remercie infiniment pour votre action pertinente et déterminante. »

CAS CLIENT

Monsieur F. a fait installer une pompe à chaleur, mais on lui a refusé sa prime.

Après s'être inscrit sur le site Prime Energie, le 25 octobre 2019, il a reçu une lettre d'engagement d'EDF pour le versement d'une prime de 3 500 euros. Cette prime lui sera pourtant refusée, car le devis mentionne un acompte versé avant qu'il se soit inscrit sur le site.

Lors de son analyse, le Médiateur constate que la facture du 22 janvier 2020 mentionne deux acomptes de 2 960 euros, l'un versé le 25 novembre 2019 et l'autre le 23 décembre 2013. Incohérente, cette 2ème date est en en fait une erreur de frappe de l'installateur. Sur la base des preuves fournies par Monsieur F., le Médiateur constate en effet qu'un premier acompte de 2 960 € a été viré le 23 novembre 2019 et qu'un second de 2 960 € a été versé par chèque le 30 décembre 2019. Ces éléments prouvent que la chronologie a bien été respectée et que l'engagement de Monsieur F. auprès du professionnel est postérieur à sa date d'inscription sur le site Prime Energie d'EDF. Le dossier étant par ailleurs conforme aux dispositions réglementaires, le Médiateur recommande à EDF de verser à Monsieur F. sa prime de 3 500 €.

PAROLES DE CLIENT

« Je vous remercie vivement pour la proposition de solution que vous m'avez adressée et que j'accepte.

Je reste impressionnée par la qualité de l'instruction réalisée et l'investissement de vos services, dans un dossier en effet complexe. Cette qualité me semble l'une des rares garanties qu'on puisse donner aux citoyens de la prise en considération de leurs difficultés dans un processus administratif d'une rare lourdeur et cela doit être salué.

Mon prestataire a bien voulu prendre le temps de faire des recherches, de compléter sa facture avec toutes les précisions possibles, d'imprimer, d'apposer son cachet, scanner, renvoyer, etc. Je m'interroge sur les suites pour des bénéficiaires qui n'auraient pas gardé d'aussi bonnes relations avec leur prestataire. Ce travail complémentaire a représenté plus d'une heure pour lui. En admettant que plusieurs clients soient dans la même situation, ce qui est probable puisqu'il est RGE, ce sont des journées entières de productivité de perdues (...)

Et ceci n'est pas conforme à ce qu'on peut attendre de relations administratives fluides, même si j'entends que la situation est un peu plus complexe sans doute que d'autres et que j'ai commis au départ une erreur compte tenu du contexte.

C'est réellement sur ce point que votre Médiation prend tout son sens : le refus pur et simple opposé par cet organisme de prendre en compte un droit à l'erreur et la fin de non-recevoir qui m'a été transmise à l'été me paraissent aujourd'hui inqualifiables, datés, et déroger très fortement aux dispositions du Code des relations entre le public et l'Administration (art L 123-1 et 2). »

La qualification RGE du professionnel est un 2ème sujet récurrent de litige. Le consommateur doit en effet s'assurer que le professionnel à qui il fait appel est bien titulaire de la qualification requise pour les travaux concernés, et ce avant de signer le devis. **Pour ce faire, le Médiateur conseille aux consommateurs de s'assurer de cette qualification et de sa validité sur le site du service public France Renov.**

Un projet de rénovation énergétique ?

France Rénov'
Le service public pour mieux rénover mon habitat

Pour être mieux accompagné et guidé dans vos démarches :

Appelez le **0 808 800 700** (Service gratuit + prix appel) pour être mis en relation avec un Conseiller France Rénov', qui répondra à vos questions et pourra vous orienter vers un Accompagnateur Rénov'.

Sur internet : https://france-renov.gouv.fr

CAS CLIENT

Monsieur G. se voit refuser sa prime à cause d'une RGE non valable.

Il souhaite faire isoler ses combles et s'inscrit sur le site Prime Énergie le 24 novembre 2019. Après examen de son dossier, le service Prime Energie refuse de lui verser sa prime parce que la certification RGE de son installateur n'est pas valable pour les travaux entrepris. Monsieur G. précise alors que le responsable de l'entreprise qui a réalisé les travaux est parti à la retraite et que ses enfants ont repris l'entreprise. Il joint le nouveau numéro de SIRET auquel est rattaché le certificat RGE correspondant. Celui-ci est bien valable pour les travaux d'isolation, mais sa date ne court qu'à partir du 18 décembre 2020, soit après la date des travaux.

Le Médiateur constate que Monsieur G. a fourni deux certificats RGE : le premier, de l'entreprise V. (père) couvre bien la période des travaux, mais il n'est valable que pour les pompes à chaleur. Le second, de l'entreprise V (fils) est bien valable pour les travaux d'isolation des combles, mais il est postérieur à la date des travaux. Le Médiateur observe donc que le critère de qualification RGE de l'entreprise, réglementairement requis, n'est pas respecté. Il explique donc à Monsieur G. pourquoi le refus de prime est fondé. Et il lui détaille les recours dont il dispose.

Dans leur demande de médiation, certains bénéficiaires se plaignent aussi d'un manque de qualité ou de réactivité dans la gestion de leur dossier de demande de prime. Avec des demandes répétées de pièces déjà fournies et des délais de réponse trop longs qui rendent le dossier inéligible à la prime, car périmé.

CAS CLIENT

Monsieur D. se voit refuser sa prime, car son dossier est jugé périmé.

Il s'est inscrit sur le site Prime Energie le 23 avril 2019 pour faire isoler ses combles et il conteste le refus de prime au motif que son dossier est périmé. Il souligne qu'EDF a mis en effet plus de 14 mois à lui apporter une réponse exploitable, malgré ses relances successives, par mail et par téléphone. Il considère donc que l'expiration du dossier n'est pas de son fait.

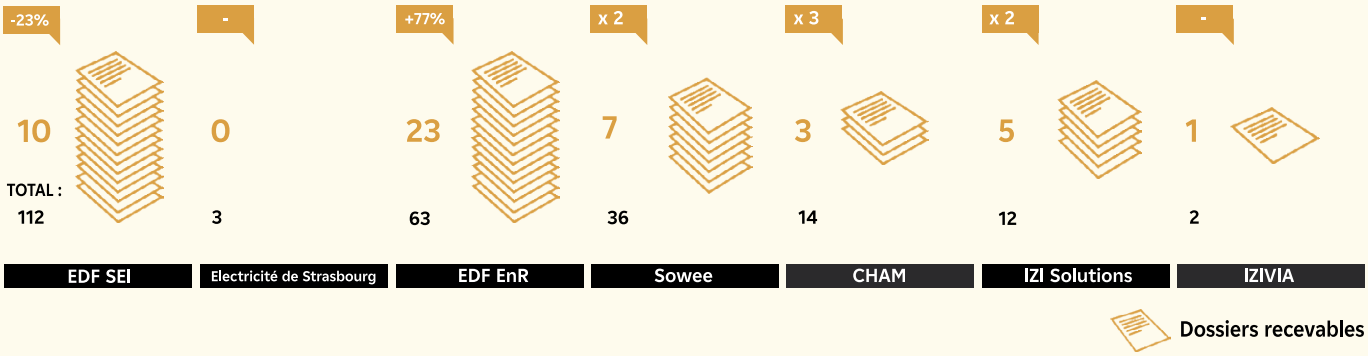
En analysant le dossier de Monsieur D., le Médiateur constate que le service Prime Energie a accusé réception des pièces du dossier en février 2020. Mais il n'a informé Monsieur D. de son refus que trois mois plus tard, et ce sans aucune explication. À la suite des appels de Monsieur D., on lui indique que le problème vient de la date de la visite préalable à l'établissement du devis. Cette date étant erronée, Monsieur D. la corrige et transmet à nouveau ses éléments au service Prime Energie. Sans nouvelles, suite à son envoi, Monsieur D. tente régulièrement de contacter le service prime énergie, sans succès. En avril 2021, soit 10 mois après, le service prime énergie renouvelle son refus motivé par le fait que le dossier est périmé. Sur la base de l'historique des échanges entre Monsieur D. et le service Prime Energie, le Médiateur constate que Monsieur D. a fait preuve de diligence pour faire rectifier l'information erronée et transmettre les éléments de son dossier. A contrario, bien que le dossier ait bénéficié d'un allongement de délai suite à l'assouplissement décidé par les pouvoirs publics en raison de la crise sanitaire, le Médiateur constate que le service Prime Energie n'a traité la demande de Monsieur D. qu'à l'issue d'un délai de dix mois.

Le Médiateur estime donc que l'expiration du dossier est de la responsabilité du service Prime Energie. Le dossier étant conforme sur le plan réglementaire, le Médiateur recommande qu'on verse à Monsieur D. un montant équivalent à celui de la prime.

Saisines et demandes recevables en hausse pour les filiales d'EDF

Avec 242 demandes enregistrées en 2021, dont 49 recevables, les saisines concernant des filiales d'EDF ont grimpé de 11 %. La plupart concernaient EDF SEI et EDF EnR, mais aussi Sowee.

Évolution 2021/2020 des demandes recevables



EDF SEI

En 2021, les demandes de médiation faites par les consommateurs des territoires insulaires sont restées stables. La plupart émanent de Guadeloupe (38 % des saisines) et de Corse (22 % des saisines). Les autres sont réparties dans les mêmes proportions entre l'Ile de la Réunion, la Martinique et la Guyane.

Dans ces territoires, **le Médiateur a constaté que les délais de réponse de l'entreprise restaient anormalement longs.** Et ce qu'il s'agisse des réponses aux réclamations des consommateurs que des réponses aux questions du Médiateur dans le cadre de ses instructions de litiges.

30 % des litiges y concernent la distribution (demandes d'intervention et sinistres), **40 % des contestations de consommations ou de facturation** et **21 % des problèmes de paiement.** À la marge, on y trouve aussi des problèmes de souscription et de résiliation de contrat.

EDF EnR

Le nombre de litiges traités en médiation n'a cessé d'augmenter tout au long de l'année, au rythme du développement de la filiale. Selon le Médiateur, les délais de traitement des réclamations pousseraient par ailleurs les consommateurs à faire appel à lui dans l'espoir de faire aboutir plus vite leur demande.

Cela vaut aussi pour les réponses aux questions du Médiateur dont les délais devraient être mieux maîtrisés.

La plupart des litiges concernent les difficultés que rencontrent les clients, dans le cadre du service après-vente, quand leurs installations fonctionnent mal ou les conditions de contractualisation, quand les gains attendus ne sont pas au rendez-vous. Il convient en effet de rappeler qu'une installation photovoltaïque ne produit que durant les heures d'ensoleillement. En conséquence, en l'absence de batteries, les consommations nocturnes génèrent évidemment une facture de consommation. De même, la synchronisation entre production et consommation requiert un réglage horaire de certains équipements comme les cumulus d'eau chaude. Il convient aussi d'examiner dans le cadre d'un tel projet, si le contrat de fourniture d'électricité est toujours bien adapté : le passage d'un tarif Heures Pleines / Heures Creuses à un tarif Base peut en effet s'avérer plus avantageux.

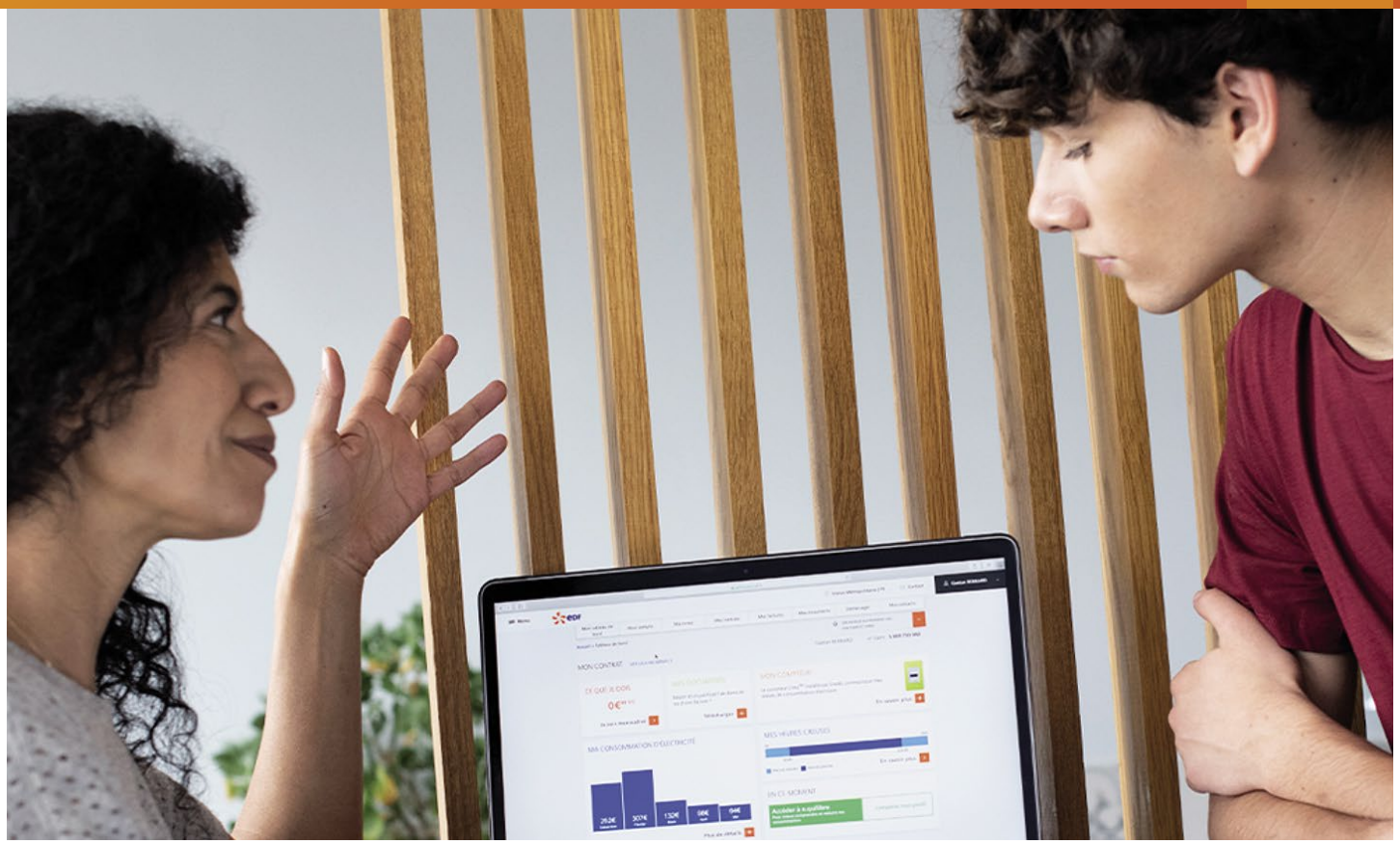
CAS CLIENT

La centrale photovoltaïque de Monsieur V. affiche des gains moindres que prévu.

Monsieur V. a fait installer une centrale photovoltaïque pour devenir producteur d'électricité en autoconsommation avec injection. Il constate des gains de 22 % sur sa facture d'électricité, inférieurs aux 60 % qui lui avaient été annoncés.

Le Médiateur observe que la production de Monsieur V. est supérieure à celle prévue et conclut à un gain de 46 %. Son analyse des courbes de production et de consommation, l'amène à conclure que le pic de consommation a lieu entre minuit et 2 heures du matin. Monsieur V. confirme qu'il s'agit de son cumulus d'eau chaude. Dans le cadre de la Médiation, un technicien d'EDF EnR est intervenu pour modifier les horaires et réglages du cumulus. La chauffe se déclenchera à partir d'un seuil générique de 30 % de surplus de production photovoltaïque, nécessaire au déclenchement du stockage d'énergie dans le ballon en journée. Le seuil auparavant enregistré à 100 % de la puissance du ballon d'eau chaude ne permettait pas ce déclenchement. À cette intervention s'ajoute un montant compensatoire versé par EDF EnR qui met fin au litige.

La médiation pour les consommateurs



Ce que l'entreprise a mis en place en 2021, à la suite des recommandations du Médiateur faites dans son rapport annuel 2020

Outre sa mission de médiation, qui consiste à instruire les litiges et proposer des solutions pour les résoudre, **le Médiateur a aussi pour mission d'émettre des recommandations d'amélioration 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 les 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 en analysant l'évolution du nombre de litiges qui lui ont été soumis d'une année sur l'autre.

Les plans d'actions 2021 de la Direction de marché des clients particuliers d'EDF, visant à...

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 Energie

- Encourager les demandeurs de Prime Energie à s'assurer de la conformité de leur dossier avant d'engager des 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 indue des dossiers.
- Réduire les délais de versement des primes.

5 | Tenir compte des relevés communiqués mensuellement par Linky pour proposer aux clients d'adapter leur échéancier 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.

Le regard du Médiateur sur ces plans d'actions

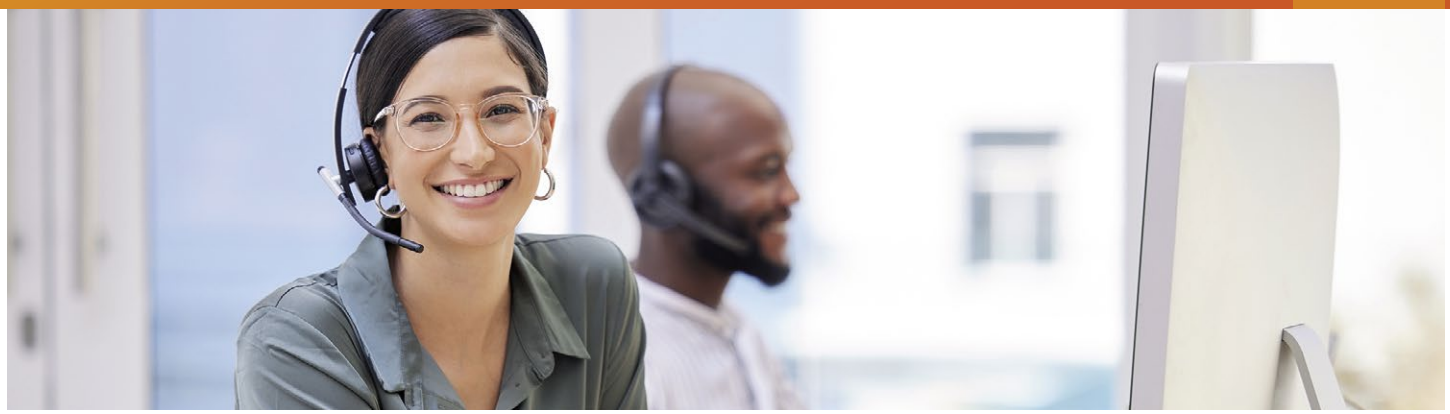
Le Médiateur note que les plans d'actions, mis en œuvre à la suite de ses recommandations, se sont traduits par une nouvelle baisse du nombre de litiges qui lui ont été soumis. En effet, cette baisse s'est accentuée, passant de 6 % en 2020 à 9 % en 2021.

Cependant, si l'effet de ces plans peut se mesurer par une baisse objective du nombre de litiges, elle concerne presque exclusivement le contrat de fourniture d'énergie. Les plans d'actions destinés à diminuer le nombre de litiges sur la Prime Énergie ne produisent pas encore tous les effets que le Médiateur en attend. Sauf pour ce qui concerne le délai de versement de cette prime, dès lors qu'elle est validée.

Le Médiateur observe avec satisfaction que les moyens mis en œuvre en 2021 par EDF comme par le distributeur ENEDIS, pour traiter toutes les réclamations sans que le Médiateur intervienne, ont porté leurs fruits. Les actions entreprises en ce sens ont ainsi répondu à sa préoccupation maintes fois exprimée dans ses recommandations successives : la communication et la qualité des échanges entre le fournisseur et le distributeur, doivent s'améliorer pour que toutes les réclamations des clients puissent être traitées avec qualité et dans des délais acceptables.

De même, le Médiateur constate que les délais dans lesquels EDF met en œuvre les accords amiables trouvés en médiation se sont raccourcis.

Enfin, le Médiateur note que le plan d'actions 2021 de la Direction de marché des clients particuliers d'EDF répond à ses recommandations. Il sera particulièrement attentif aux mesures qui seront mises en place pour qu'une réponse complète et convaincante soit apportée aux clients, dans le cadre des contestations de consommation et de facturation.



2021 EN DÉTAIL

Plans d'actions 2021 de la Direction de marché des clients particuliers d'EDF

Dans un contexte de crise sanitaire, le rapport annuel 2020 du Médiateur du groupe EDF plaçait l'engagement de tous au cœur de l'action, avec une clé essentielle : le dialogue. **La Direction Commerce d'EDF partage pleinement cette posture et dialogue au quotidien avec toutes les parties prenantes pour renforcer la confiance que lui accordent ses clients.**

La qualité de service, dans un contexte COVID inédit, est restée au centre des préoccupations de la Direction Commerce. **En 2021, EDF est le 1er énergéticien à obtenir la certification 100 % France pour sa relation client reconnaissant ainsi la qualité du Service Client de proximité.**

Fidèle à ses valeurs de responsabilité et de solidarité, en 2021, EDF a pris une décision forte qui va au-delà de ses seules obligations réglementaires : **mettre fin aux coupures pour impayés au profit d'une réduction de puissance.**

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 :**

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).

2021 est une année où EDF et les distributeurs ont pu remettre de la fluidité et de l'efficacité sur l'ensemble des interventions techniques nécessitant de répondre aux demandes clients, en plus de celles priorisées durant les périodes de confinement de 2020 liées à la crise sanitaire.

Dans ce contexte, **EDF constate une baisse de ses réclamations en lien avec le distributeur Enedis conjuguée à une amélioration de la qualité de traitement des réclamations formulées à ce dernier.** De plus, EDF a mis en œuvre un suivi spécifique lui permettant d'être le fournisseur qui répond le mieux aux demandes d'informations du distributeur.

De multiples actions ont permis d'améliorer les délais et la qualité de traitement avec les distributeurs :

- La création d'un circuit d'exception en relation avec Enedis pour les dossiers sensibles.
- La mise en place par EDF d'une ligne spécifique fournisseurs pour permettre aux techniciens de GRDF, de joindre un conseiller s'il a des questions lors d'une intervention technique.
- De nombreux ateliers pour travailler autour de sujets techniques, comme l'application de la LTE, les consommations estimées…

Cette dynamique se poursuit avec le projet de refonte du processus de relance des réclamations qui a été approuvé au Comité Spécialisé Fournisseurs du 13 octobre 2021.

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).

EDF priorise la relation téléphonique en réponse aux réclamations de contestation de consommations.

L'explication de consommations nécessite une forte expertise, tant sur l'analyse des consommations que sur les conseils en économie d'énergie. Le client est pleinement acteur de cette analyse, pour un diagnostic efficace permettant de comprendre et d'apporter des solutions. **Cette relation est ainsi basée sur l'écoute, le partage, avec à la clé une forte compétence qui fait l'objet de formations régulières.**

EDF va plus loin en ayant fait évoluer son organisation pour que des conseillers avec des compétences spécifiques puissent traiter les réclamations complexes en lien avec ce type de demande.

Lorsque les clients souhaitent des explications de facture ou de consommations, ils sont accueillis par le service client. Un conseil énergie est proposé pour vérifier la meilleure adéquation entre sa consommation et les contrats proposés. **Durant cet échange, des conseils sont prodigués sur les économies d'énergie.**

Si le client n'est pas satisfait de la réponse, il peut contacter le Service Consommateurs. Une étude approfondie et personnalisée est alors proposée. Un rapport de l'analyse de sa consommation peut être adressé au client pour un meilleur partage. Une évolution de l'outil d'analyse a été réalisée et mise à la disposition des conseillers durant l'année, permettant ainsi d'améliorer la qualité du rapport remis au client.

En complément, pour permettre un suivi de ses consommations en toute autonomie, **EDF met à disposition de ses clients e.quilibre, une solution accessible sur l'application EDF&moi et sur l'espace client du site internet edf.fr.**

Cette année, **EDF fait le choix d'adapter la tonalité de ses écrits pour refléter ses marqueurs d'expérience client** (Sérénité – Confiance – Proximité – Expert – Facilitant – Attentionné) avec la volonté de se positionner de façon différenciante et positive. La communication se veut simple, claire et reprend les éléments essentiels.

Afin de voir rapidement les effets de cet objectif, **les conseillers du Service Client ont été formés à cette nouvelle méthode d'écriture.** Un guide qui explique les fondamentaux et principes est mis à disposition. Dans le même temps, EDF a fait évoluer son outil d'aide à la rédaction.

Au Service Consommateurs, le client est coacteur. Il est sollicité et exprime ce qu'il souhaite lire comme information ou comme trace de l'engagement pris lors de l'entretien avec son interlocuteur privilégié.

Depuis la mise en place de ces pratiques, **une progression significative de la satisfaction des clients est à souligner notamment sur la clarté des explications écrites** (une augmentation de 4 points de satisfaction en 2 ans).

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.

Le Service Consommateurs est l'interlocuteur des médiateurs et traite les saisines adressées par les clients d'EDF au Médiateur du groupe EDF.

Une instance de partage a été mise en place depuis plus d'un an entre le Service Consommateurs et le collectif du Médiateur du groupe EDF. Les dossiers abordés ensemble cette année ont permis d'améliorer la qualité des réponses aux clients, de clarifier les modalités de contact par téléphone et par mail afin de gagner du temps dans le traitement et l'analyse des saisines, et professionnaliser les acteurs sur des sujets complexes comme les règles de facturation à 14 mois (LTE), côté Médiateur comme côté Service Consommateurs.

| 4 |

Prime Energie :

- **Encourager les demandeurs de Prime Energie à s'assurer de la conformité de leur dossier avant d'engager des 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 indue des dossiers.
- **Réduire les délais de versement** des primes.

La raison d'être d'EDF fixe l'enjeu de réduction des émissions de CO_2 comme une priorité pour le Groupe. Concernant l'activité de fournisseur d'EDF cela se traduit par la recherche du meilleur équilibre entre le confort et la réduction des dépenses d'énergie pour chaque client particulier. Afin d'atteindre ses objectifs, EDF, aide les particuliers à financer leurs travaux de rénovation énergétique. **La Prime Energie d'EDF vise à réduire la consommation énergétique des Français.** L'accès à cette prime dépendant de procédures fixées par le législateur qui nécessitent des documents répondant à des exigences réglementaires strictes.

EDF a donc mis en œuvre des actions pour fluidifier le processus et accompagner le client :

- **La mise en place d'équipes dédiées** pour le traitement des réclamations.
- **Le renforcement de la relation** avec les professionnels du secteur.
- **Des campagnes d'appels sortants** vers les clients particuliers pour finaliser les dossiers complexes.
- **Une confirmation systématique par écrit adressée au client** à la suite de l'analyse pour valider la conformité du dossier.
- **Un site internet entièrement repensé pour sensibiliser le client** dès la page d'accueil à vérifier l'éligibilité de son projet avant d'engager des travaux et pour veiller à la qualification RGE du professionnel qu'il souhaite engager.

En 2021, des résultats probants sont à souligner, **comme le nombre de primes versées qui a augmenté de 10 % par rapport à l'année précédente,** alors que dans le même temps le taux de réclamation a fortement baissé. Le délai de traitement des pièces administratives s'est lui aussi nettement amélioré.

En complément, **une avancée encourageante au bénéfice du client est à souligner** avec l'acceptation, par l'instance d'éligibilité des dossiers, de la possibilité de corriger des erreurs, dans certaines situations administratives.

EDF entend poursuivre les travaux d'amélioration du traitement des dossiers pour accompagner ses clients et les professionnels de la rénovation, y compris l'instruction de la faisabilité juridique permettant à un mandataire d'instruire le dossier pour le compte d'un client particulier.

5

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

Plus de 9,2 millions de clients bénéficient de la « Mensualisation sans surprise ». Une hausse de plus de 20 % en 2021. Ce service offert permet au client, dès la seconde année contractuelle, de réajuster ses mensualités en fonction de ses relevés réels communiqués par le compteur Linky communicant.

Lors de l'ouverture du contrat, **le client bénéficie d'un conseil énergie personnalisé, de l'accès à notre solution « Suivi Conso » sur le site edf.fr ou sur l'application EDF&moi pour suivre sa consommation.** C'est un moment clé lui permettant de bien gérer son budget et sa consommation.

Il est accompagné tout au long de sa première année par un programme relationnel de bienvenue. Dès le premier mois suivant l'ouverture de son contrat, les clients mensualisés reçoivent un courriel « Bien comprendre mon échéancier ».

Des communications régulières invitent le client à créer ou à accéder à son espace client. Tous les avantages sont décrits et dès lors que le client crée son espace, un courriel lui explique les fonctionnalités.

Cette année, une communication au pas trimestriel est mise en place, pour inviter des clients dès la première année à utiliser la solution « Suivi conso » et le « Fil d'actu ».

EDF souhaite renforcer en 2022 l'accompagnement de ses clients mensualisés. Une réflexion est en cours notamment sur le suivi de la mensualisation de la première année contractuelle.

6

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

Lors de la résiliation de son contrat, **le client est invité à saisir les relevés réels de son compteur en toute autonomie le jour du déménagement, relevé qui figurera éventuellement sur l'état des lieux.**

Pour une mise en service ou une résiliation sans compteur communicant et sans **le relevé, le conseiller propose au client de recontacter EDF, ou s'il ne peut accéder au compteur, un rendez-vous payant lui est proposé.**

Les plans d'actions 2021 d'ENEDIS en vue de...

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.

Le regard du Médiateur sur ces plans d'actions

Le Médiateur du groupe EDF peut être saisi de litiges mettant en cause le distributeur, dans le cadre du contrat unique de fourniture d'énergie.

Le Médiateur note avec satisfaction que les moyens mis en œuvre en 2021 par ENEDIS, pour traiter avec le fournisseur toutes les réclamations sans que le Médiateur intervienne, ont porté leurs fruits. Le nombre de dossiers qui n'ont pas pu être traités à cause d'échanges infructueux entre ENEDIS et EDF a nettement diminué. Les actions entreprises en ce sens ont ainsi répondu à sa préoccupation maintes fois exprimée dans ses recommandations successives : la communication et la qualité des échanges entre le fournisseur et le distributeur, doivent s'améliorer pour que toutes les réclamations des clients puissent être traitées avec qualité et dans des délais acceptables.

De même, le Médiateur constate un net progrès dans les délais avec lesquels ENEDIS met en œuvre les accords amiables issus des médiations ou les propositions de solution du Médiateur acceptées par ENEDIS et le client.

Enfin, le Médiateur note que le plan d'actions 2021 d'ENEDIS comporte des mesures très concrètes pour répondre à ses recommandations. Les améliorations apportées par ENEDIS profitent à tous les consommateurs. Le Médiateur encourage ENEDIS à mettre en oeuvre l'ensemble des mesures annoncées dans les délais les plus courts possibles. Il portera par ailleurs une attention particulière au plan d'actions visant à détecter les compteurs Linky qui ne communiquent pas sur une durée anormalement longue.

2021 EN DÉTAIL

Plans d'actions 2021 d'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).

Attachée à l'amélioration de la communication avec le fournisseur EDF dans l'objectif de mieux traiter les réclamations, Enedis, via son Service National Consommateurs, est en relation avec les équipes d'EDF au quotidien. Des réunions « Ecoute Client » sont régulièrement organisées, au cours desquelles Enedis et EDF travaillent concrètement et conjointement à **l'amélioration de la qualité des réponses apportée aux réclamations et à l'identification des causes fréquentes d'insatisfaction.** En outre, les services consommateurs d'Enedis et d'EDF travaillent à mieux identifier et traiter (trouver une solution rapide et efficace) les réclamations sensibles qui pourraient s'envenimer et engendrer une saisine. Un travail de fond conjoint est ainsi engagé afin que la réponse apportée au client soit la plus complète possible, en évitant les demandes complémentaires.

D'autre part, les équipes d'Enedis ont engagé - dans le cadre de la politique client d'Enedis - **un important travail de refonte des parcours clients** impliquant des interactions avec les fournisseurs afin d'offrir aux clients l'expérience la plus fluide possible.

A l'interne, Enedis déploie également des moyens importants pour améliorer la qualité des réponses apportées aux réclamations. Un travail de fond est à l'œuvre pour **professionnaliser et accompagner la montée en compétences des équipes.** Enedis met également **l'innovation au service des réclamations :** l'utilisation de l'Intelligence Artificielle permet par exemple d'identifier de manière très précise les causes racines des réclamations via les verbatim clients, et ainsi de mettre en place les actions correctrices les plus adaptées à la nature du litige. Enfin, **une forte impulsion managériale est donnée** pour mieux traiter les réclamations : le pourcentage de réclamations traitées dans un délai de 15 jours est piloté par la CRE et intégré à la régulation incitative. Il fait également partie des indicateurs de performance des Directions Régionales.

Par ailleurs, consciente de la nécessité d'améliorer les délais de traitement des réclamations, Enedis a déployé en 2021 **d'importants moyens humains et financiers pour résorber le stock de réclamations,** notamment les plus anciennes. Les résultats font apparaître à fin décembre 2021 **une diminution de plus de 60% des réclamations sans réponse depuis plus de 15 jours,** par rapport au début de l'année 2021.

2

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

Consciente de la nécessité d'améliorer la mise en œuvre de l'article L.224-11, **Enedis a rédigé et diffusé une note interne** qui détaille précisément les modalités le calcul à appliquer dans ces situations.

Cette note a été déployée à l'ensemble des équipes d'Enedis afin de clarifier et homogénéiser l'application des dispositions de l'article L. 224-11 du code de la consommation. **Des contrôles ciblés seront réalisés dès 2022** afin de s'assurer de la conformité des actes métiers.

| 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.

Avec plus de 34 millions de compteurs posés à fin 2021, la performance de la chaîne Linky est un enjeu majeur pour Enedis. A fin décembre 2021, **seul 0,22 % du parc de compteur est considéré comme défaillant.**

L'un des engagements forts du Projet Industriel et Humain d'Enedis est de permettre à 100 % des clients de suivre leur consommation grâce au compteur communicant Linky et de bénéficier d'une offre innovante de leur fournisseur. Les équipes sont entièrement mobilisées pour honorer cet engagement, avec des objectifs ambitieux et des engagements managériaux forts :

- **réduire le volume de compteurs défaillants et tendre,** autant que possible, vers le « 0 compteur défaillant ».
- faire en sorte qu'aucun compteur **ne reste silencieux au-delà de 6 mois.**

Enedis communiquera de façon transparente l'évolution du % de ces compteurs défaillants et le nombre de compteurs restés silencieux au-delà de 6 mois.

| 4 |

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

Lorsqu'un compteur est remplacé sans que le compte rendu d'intervention ne précise clairement le motif de remplacement, **le doute devant bénéficier au client,** une analyse du redressement est réalisée selon les règles et notes applicatives en vigueur (utilisation d'une période de référence ou utilisation d'un historique national si la période de référence n'est pas fiable). Si l'analyse montre que le redressement est en faveur du client, alors celui-ci sera réalisé. **Sinon, le redressement ne sera pas effectué.**

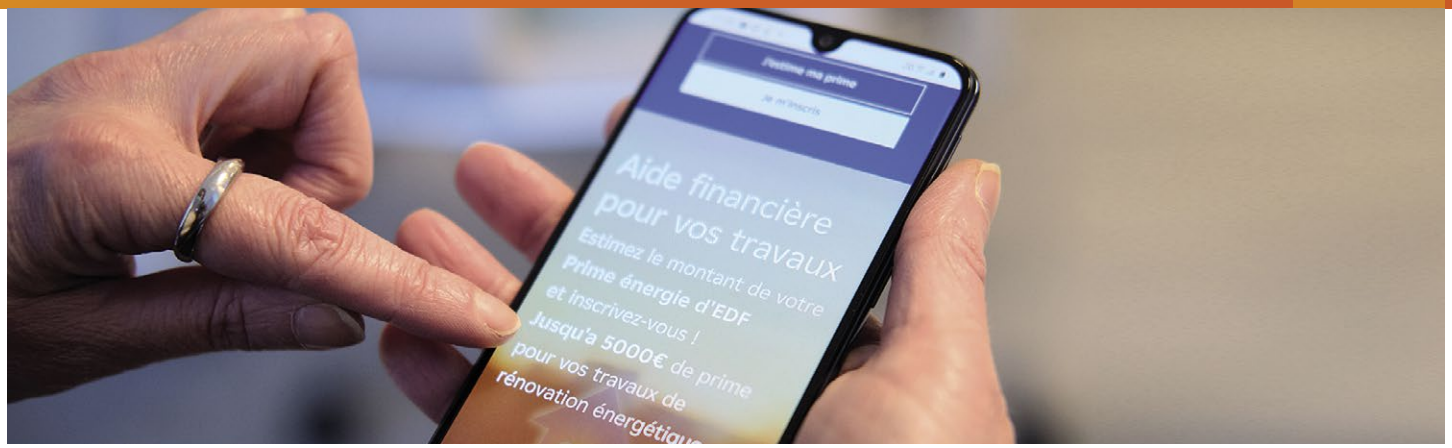
Cette posture a fait l'objet d'une communication en 2021 auprès de l'ensemble des Directions Régionales et donne lieu à des rappels réguliers afin de s'assurer qu'elle est connue et mise en œuvre par toutes les équipes.

| 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.

Conformément à la demande du médiateur du groupe EDF, **le Service National Consommateurs d'Enedis a resserré en 2021 le dispositif de pilotage** autour de la mise en œuvre des accords amiables ou propositions de médiation. Un reporting est ainsi réalisé et diffusé chaque semaine à l'ensemble des Directions régionales, avec des alertes en cas de dérives. Nos équipes en régions sont également régulièrement sensibilisées sur le suivi et la mise en œuvre des accords amiables ou propositions de solutions.

A date, **98 % des accords amiables obtenus en médiation** ou des propositions de solution du médiateur sont mises en œuvre dans le respect des délais.



De nouvelles recommandations

Outre le règlement des litiges, **le rôle du Médiateur est aussi d'alerter l'entreprise sur les dysfonctionnements qui conduisent à des litiges récurrents.** C'est pourquoi 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 Prime Energie.

- **Faire accepter par l'instance qui examine l'éligibilité des dossiers** qu'il est possible de corriger des erreurs matérielles dans les documents fournis, lorsque l'esprit du dispositif pour bénéficier de la prime a été respecté (pas d'effet d'aubaine, inscription avant engagement auprès du professionnel, recours à un professionnel qualifié RGE au moment de la signature du devis, etc...).
- **Procéder à une analyse complète de conformité** pour tout le dossier et les éléments manquants afin d'éviter que le dossier soit périmé, à cause de demandes successives générant des allers-retours multiples avec le demandeur.
- **Permettre à une personne de s'identifier comme mandataire / intermédiaire d'un demandeur de prime** n'accédant pas aux outils digitaux.

2 Mieux traiter les situations complexes (dans les cas d'inversion de compteur - inversion de point de livraison - anomalies d'éditique - rectifications de facturation) et améliorer la communication avec les clients sur ces situations.

3 Application de la loi de transition énergétique (LTE).

- **Disposer d'un système d'alerte** pour éviter les factures de régularisation ne respectant pas les dispositions de la LTE.
- **Expliquer le calcul des annulations de consommation** qui en résultent.

4 Veiller à ce que tout changement dans les coordonnées des clients (adresse de correspondance notamment) soit communiqué sans délai aux gestionnaires de réseaux.

5 Service e-quilibre : offrir la possibilité aux clients disposant d'un compteur Linky, et ayant donné leur consentement pour l'affichage des données quotidiennes, d'opter pour un affichage de leurs périodes de consommation, soit sur une base calendaire, soit selon les périodes de relève du distributeur. Mieux informer les clients sur le fait que la répartition par usages est indicative, même si le total indique bien la consommation réelle.

La médiation pour les consommateurs

POUR **ENEDIS**

| 1 | À la suite d'un changement de compteur, améliorer les délais de mise à jour des données de consommation, afin que le fournisseur puisse régulariser rapidement les consommations facturées sur des estimations.

| 2 | Quand certains compteurs sont identifiés comme défaillants, procéder sans délai aux vérifications nécessaires et au remplacement des compteurs, sans attendre que le client se manifeste.

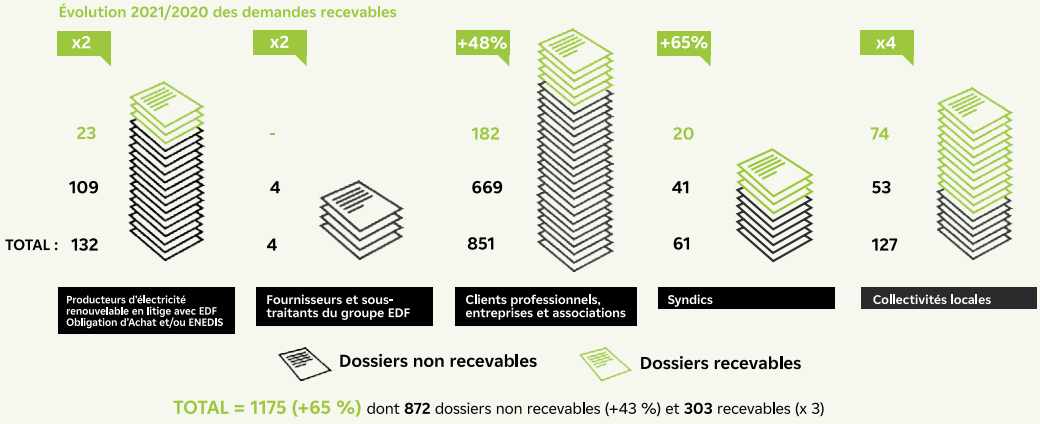
Le Médiateur du groupe EDF

La médiation pour les entreprises et producteurs autonomes

La médiation pour les entreprises et producteurs autonomes

À volumes inédits, qualité maintenue

Avec **1175 demandes adressées au Médiateur** par les clients entreprises et par les producteurs autonomes d'électricité, les volumes ont grimpé de **65 % en 2021** et ceux des demandes recevables (303) **ont été multipliés par 3.**



TOTAL = 1175 (+65 %) dont **872** dossiers non recevables (+43 %) et **303** recevables (x 3)

Deux fois plus de demandes émanant des producteurs autonomes

Si les demandes de médiation des producteurs autonomes d'électricité d'origine renouvelable ont doublé, **leur nombre reste encore modeste. Et les sujets ne révèlent pas de dysfonctionnements récurrents significatifs.**

Toujours une méconnaissance des prérequis

Ces litiges impliquent EDF Obligation d'Achat et concernent souvent la gestion des contrats d'achat de la production photovoltaïque, en totalité ou en surplus d'autoconsommation. Les producteurs pointent notamment leur difficulté à obtenir un contrat ou à faire respecter les pénalités de retard de paiement et les contestations de volume de consommation facturée.

Le Médiateur a constaté aussi que certains producteurs/autoconsommateurs connaissaient mal les modalités de contractualisation. Et ce, qu'il s'agisse d'une installation neuve ou de l'achat d'une habitation déjà équipée de panneaux photovoltaïques.

La médiation pour les entreprises et producteurs autonomes

CAS CLIENT

Refus de rachat de surplus de production

Monsieur C. a fait installer des panneaux photovoltaïques sur sa maison. Il constate que sa production est supérieure à sa consommation. Et il conteste le fait qu'EDF Obligation d'Achat refuse de lui racheter le surplus de sa production.

Le Médiateur constate que l'installateur de Monsieur C. a fait une demande de raccordement qui stipule les éléments suivants. L'installation est prévue sur un site individuel et nécessite une autorisation d'urbanisme de type « déclaration préalable ». L'option d'injection choisie est l'« Autoconsommation totale » et à la question « le producteur souhaite-t-il bénéficier de l'obligation d'achat », la réponse est « Non ». La convention signée par Monsieur C. ne concerne donc que l'autoconsommation sans injection. Par ailleurs, l'arrêté du 9 mai 2017 précise que « les installations mises en service avant la date de publication du présent arrêté, ou qui ont déjà produit de l'électricité à des fins d'autoconsommation ou dans le cadre d'un contrat commercial, ne peuvent bénéficier d'un contrat d'achat dans les conditions prévues par le présent arrêté ». Cette situation exclut donc la possibilité pour Monsieur C. de vendre le surplus de sa production dans le cadre d'un contrat avec EDF Obligation d'Achat. Le Médiateur indique donc à Monsieur C. que le refus d'EDF Obligation d'Achat est fondé, mais il lui explique aussi qu'il peut sortir du dispositif prévu par sa convention pour rechercher un acteur sur le marché, à même de lui acheter ce surplus.

Les demandes des professionnels et des entreprises s'amplifient

Les clients du marché d'affaires d'EDF, dont le nombre de demandes de médiation est traditionnellement modeste, se sont cette année manifestés en force. Amorcée en 2020, la hausse des sollicitations des collectivités locales s'est amplifiée et étendue aux autres catégories de clients. Des réclamations non traitées et une gestion visiblement perturbée des actes courants de la relation client sont à l'origine de cette hausse. Le Médiateur a d'ailleurs dû lui-même faire face à ces délais de traitement anormalement longs. **Ce qui l'a poussé à émettre plusieurs alertes au cours de l'année, car cela risquait d'impacter le bon fonctionnement du processus de médiation.**

Des médiations globalement réussies

86 % des médiations menées à terme (244) ont débouché sur un accord amiable, avec 84 % de satisfaction des demandeurs. Elles ont été traitées en 67 jours en moyenne.

La médiation pour les entreprises et producteurs autonomes

Des litiges liés à la saturation des services de réclamation

Des litiges liés à la fin des tarifs règlementés de vente (TRV)

Conformément à la loi Énergie et Climat du 9 novembre 2019, **depuis le 1er janvier 2021, les clients non résidentiels, c'est-à-dire les entreprises, collectivités et associations qui emploient plus de 10 personnes ou dont le chiffre d'affaires excède 2 M€ ne sont plus éligibles au Tarif Réglementé de Vente.** Les clients n'ayant pas signé une offre de marché auprès d'EDF ou chez un fournisseur concurrent ont donc basculé automatiquement sur le Contrat de Sortie du Tarif en début d'année.

EDF en a informé ses clients via de vastes campagnes. **Si le nombre inédit de sites concernés a largement mobilisé l'entreprise, il a aussi conduit à un volume de sollicitations tout aussi inédit.** Et certaines n'ont pas pu aboutir correctement. Celles qui n'ont pas pu être traitées ont conduit à des réclamations qui, elles-mêmes non traitées, ont conduit à des litiges... Et, in fine, à des saisines du Médiateur.

CAS CLIENT

La société W. a basculé à tort dans un contrat « sortie de tarif »

Lorsque la société W., qui emploie 8 personnes, a déposé ses comptes au greffe, elle a été enregistrée comme une entreprise de 18 salariés, à cause d'une faute de frappe. Son gérant avait signalé cette anomalie à EDF Entreprises en août 2020. Mais EDF ne l'a pas prise en compte, ce qui a généré un basculement automatique du contrat TRV au contrat « sortie de tarif » en janvier 2021.

Le Médiateur constate que les tarifs du contrat « sortie de tarif » n'ont pas lésé la société W. Cependant, dans le cadre de la médiation, EDF lui accorde un dédommagement forfaitaire et prend contact avec son gérant pour l'aider à choisir l'offre de marché la mieux adaptée.

La médiation pour les entreprises et producteurs autonomes

Des demandes de résiliation non prises en compte

Certaines demandes de gestion courante, dont les résiliations, n'ont pas été traitées de façon appropriée et des clients se sont manifestés auprès du Médiateur. Ils ont en effet continué à être facturés et prélevés, plusieurs mois après leur demande et leurs réclamations successives sont restées sans réponse. De guerre lasse, ils ont fait appel au Médiateur, dans l'espoir qu'une facture de résiliation soit enfin éditée et qu'ils puissent être remboursés.

PAROLES DE CLIENT

« J'ai résilié mon contrat par lettre recommandée avec accusé de réception avec effet au 31 décembre 2019. Mais cette résiliation n'a pas été prise en compte et n'a été gérée que le 4 septembre 2020. Pendant ce temps, EDF a continué à m'envoyer des factures, dont certaines même avec des pénalités de retard. J'ai envoyé plusieurs courriers à la direction commerciale, sans réponse. Et j'ai contacté le service client par téléphone. À chaque fois, ils m'ont indiqué que mon dossier était en cours et qu'ils avaient tous ce qu'il fallait pour le traiter, mais en réalité rien n'a été fait. »

Des réclamations non traitées et des pénalités de retard facturées

En 2021, **le Médiateur a constaté que certaines réclamations adressées au fournisseur pour contester des consommations facturées n'étaient pas traitées.** Ce qui a irrité les clients d'autant plus que des pénalités de retard de paiement et de relance leur étaient facturées, sans aucune explication sur la facturation litigieuse.

Par ailleurs, le Médiateur a constaté que certaines rectifications de consommation du distributeur tardaient à être reprises en facturation.

Dépôt de garantie : des médiations menées en présence des parties

Des litiges directement liés au contexte économique provoqué par la crise sanitaire ont émergé en 2021
Certaines entreprises en difficulté ont en effet contesté l'activation d'un dépôt de garantie, prévue aux conditions particulières du contrat. L'article 8-1 stipule en effet que « un dépôt de garantie pourra être facturé par EDF en cours de vie du contrat en fonction de la notation financière ». Et l'annexe 4 précise que : « le montant de ce dépôt de garantie est établi à partir du grade déterminé par la société d'assurance-crédit Euler Hermes ». Ces médiations, menées en présence des parties, ont permis à chacune d'avancer ses arguments et de s'expliquer. **Conduites sous l'égide du Médiateur du groupe EDF et du Médiateur des entreprises, également saisi, elles ont permis de coconstruire des solutions acceptables et de trouver une résolution amiable. Grâce à une confidentialité préservée, une relation de confiance apaisée a pu s'établir.**

La médiation pour les entreprises et producteurs autonomes

Ce que l'entreprise a mis en place en 2021, à la suite des recommandations du Médiateur faites dans son rapport annuel 2020

Outre sa mission de médiation, qui consiste à instruire les litiges et proposer des solutions pour les résoudre, **le Médiateur a aussi pour mission d'émettre des recommandations d'amélioration 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 les 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 en analysant l'évolution du nombre de litiges qui lui ont été soumis d'une année sur l'autre.

Plans d'actions 2021 de la Direction du Marché d'Affaires d'EDF, visant à...

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.

La réponse aux attentes de nos clients ainsi que l'amélioration de l'expérience client est au cœur d'une démarche de transformation initiée au sein de la Direction du Marché d'Affaires en 2020, qui s'est poursuivie en 2021 et se concrétisera pleinement courant 2022. Elle consiste notamment en la mise en place :

- de pôles de compétences qui permettront un traitement de « bout-en-bout » de chaque demande client, y compris les réclamations de 1er niveau. Cela devrait limiter le nombre de réclamations (liées aux délais de traitement des demandes), et permettre un traitement plus rapide des réclamations de 1er niveau.
- de pôles de compétences spécialisés dans le traitement des réclamations de niveau 2, ce qui améliorera la prise en charge de ces réclamations (durée de traitement et qualité de la réponse apportée).

Par ailleurs, un dispositif renforcé de pilotage est également mis en place et des travaux sur l'origine des réclamations seront menés afin de mieux en cerner les causes et de proposer des actions correctrices en amont.

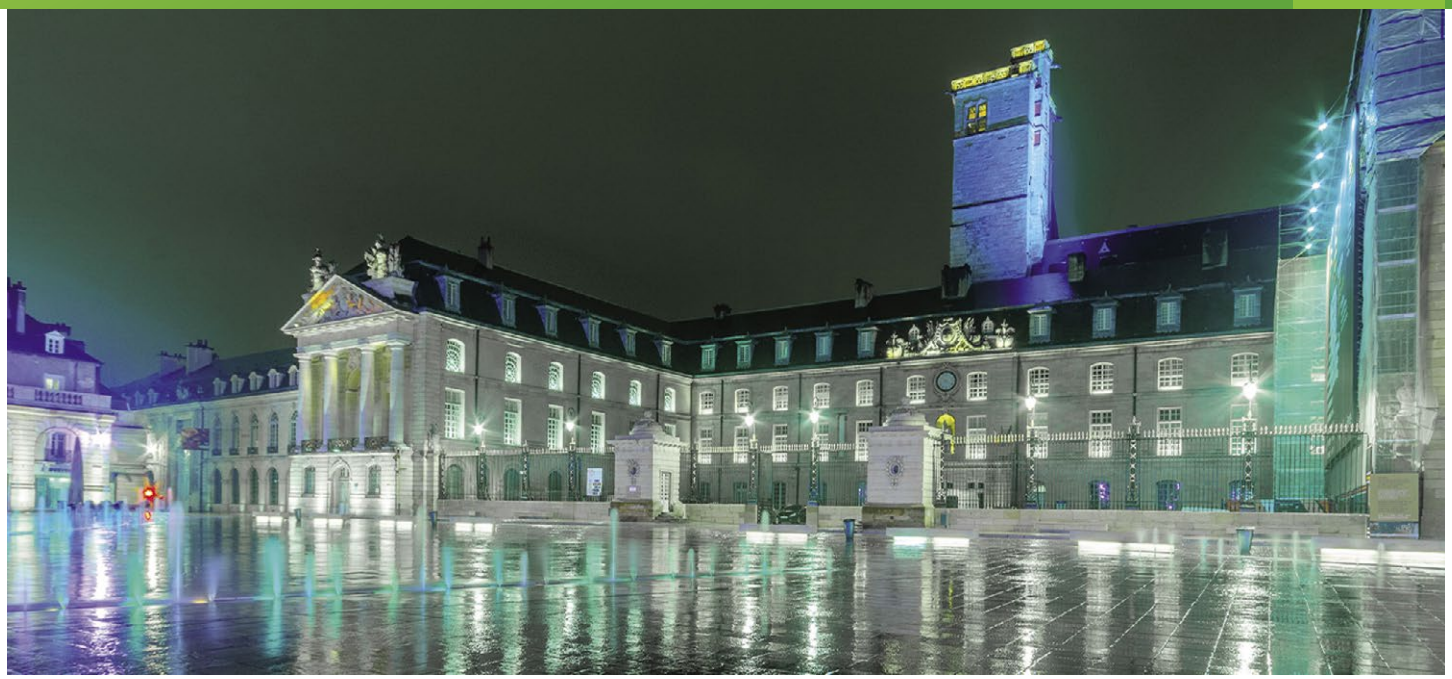
Le regard du Médiateur sur ces plans d'actions

En 2021, le Médiateur a été beaucoup trop sollicité pour régler des problèmes qui relevaient de la relation entre EDF et ses clients et non de litiges justifiant son intervention. En cause, des délais de traitement anormalement longs pour les réclamations, obligeant les clients qui n'obtenaient pas de réponse à se tourner vers le Médiateur. En 2021, le recours au Médiateur pour cette seule raison a conduit à une hausse des saisines de l'ordre de 25 %.

Le Médiateur avait déjà alerté le fournisseur et formulé une recommandation d'amélioration sur ce sujet sensible dans son rapport annuel 2020.

Il note que le plan d'actions 2021 de la Direction du Marché d'Affaires d'EDF répond à sa préoccupation d'éradiquer ce motif de saisine. L'efficacité de ce plan sera évaluée à l'aune de la future baisse du nombre de saisines du Médiateur à cause de ce motif.

La médiation pour les entreprises et producteurs autonomes



De nouvelles recommandations

En 2021, un nombre important de demandes de médiation sont venues de clients dont les réclamations n'avaient pas obtenu de réponse de l'entreprise. Or, la médiation est là principalement pour résoudre à l'amiable des litiges complexes. Elle n'a pas vocation à se substituer aux services de l'entreprise dans le traitement des réclamations, lequel relève de la relation entre l'entreprise et son client.

C'est pourquoi, **le Médiateur renouvelle cette année une recommandation d'amélioration à l'attention de la Direction du marché d'affaires sur ce sujet.**

POUR LA DIRECTION DU **MARCHÉ D'AFFAIRES D'EDF**

| 1 | **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.**

| 2 | **Mieux prendre en charge les demandes de résiliation des clients en les soldant plus rapidement.**

Le Médiateur du groupe EDF

Ce que le Médiateur fait pour vous

Les missions du Médiateur

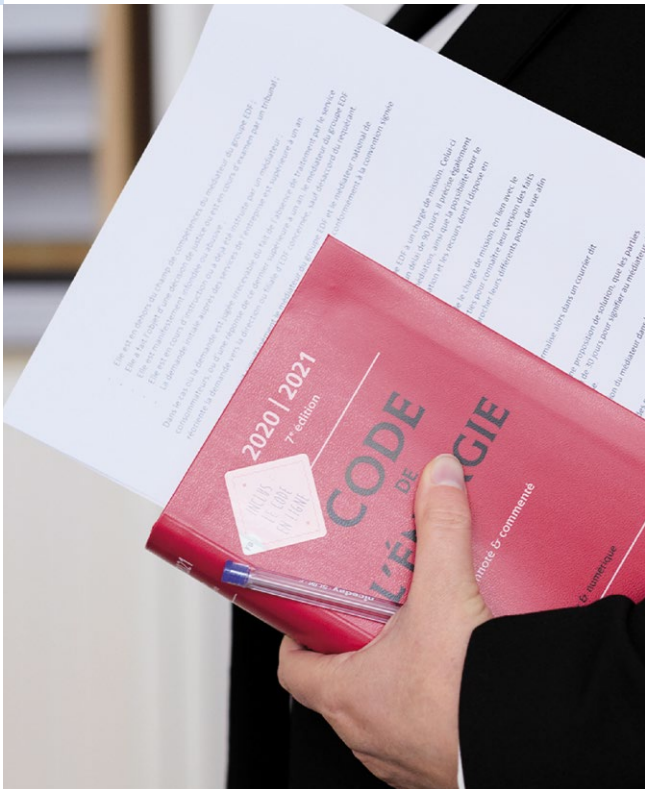
Un acteur indépendant et impartial à votre écoute

Référencé médiateur de la consommation, **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 (CECMC). 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 et des professionnels. Faciliter l'accès des consommateurs à la médiation. Et s'assurer que les parties recourent effectivement à un dispositif fluide et transparent.



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 2021. Une réunion plénière s'est tenue le 2 décembre pour présenter la nouvelle plateforme en ligne du Médiateur ainsi que les plans d'action des directions et filiales, issus des recommandations du Médiateur.

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 2021, le Médiateur du groupe EDF a continué à contribuer aux travaux du Club : ceux du Comité de rédaction du site internet du Club : clubdesmediateurs.fr et ceux menés à la suite de la publication des fiches de jurisprudence de la CECMC.

EEMG

Collectif de médiateurs européens de l'énergie, l'European Energy Mediators Group (EEMG) partage les bonnes pratiques de ses membres pour contribuer à la professionnalisation de la médiation et soumettre des propositions à la Commission européenne. **Il occupe en effet une position privilégiée pour remonter les attentes des consommateurs et les tendances de comportements, repérées lors des médiations, et pour relayer les bonnes pratiques, ce qui nourrit ses propositions.**

Invités par Bénédicte Gendry, Médiateur du groupe EDF et présidente de l'EEMG, les médiateurs d'entreprise du secteur de l'énergie de six pays européens se sont réunis à deux reprises en 2021, en visioconférence.

- **Le 29 avril 2021,** ils se sont penchés sur le dispositif de règlement amiable des litiges en Italie puis ont accueilli Achille Hannoset, membre de la DG Energie de la Commission européenne. Ce dernier a détaillé les dispositions de la Directive sur le marché de l'électricité relatives aux consommateurs.
- **Le 25 novembre 2021,** ils ont analysé les chiffres clés de 2020 et les tendances observées en 2021. Puis, ils ont échangé leurs idées sur les travaux que la Commission européenne a présentés lors de son forum des 28-29 septembre, visant à évaluer l'efficacité des systèmes de médiation en place dans l'Union Européenne et rechercher, le cas échéant, des voies d'amélioration.

Lors de ces 2 temps forts, **les médiateurs européens de l'énergie se sont engagés à poursuivre régulièrement leurs échanges, à promouvoir la médiation d'entreprise et à partager leurs expériences comme leurs bonnes pratiques pour améliorer en permanence la protection et la satisfaction des consommateurs dans le secteur de l'énergie en Europe.**

www.eemg-mediators.eu

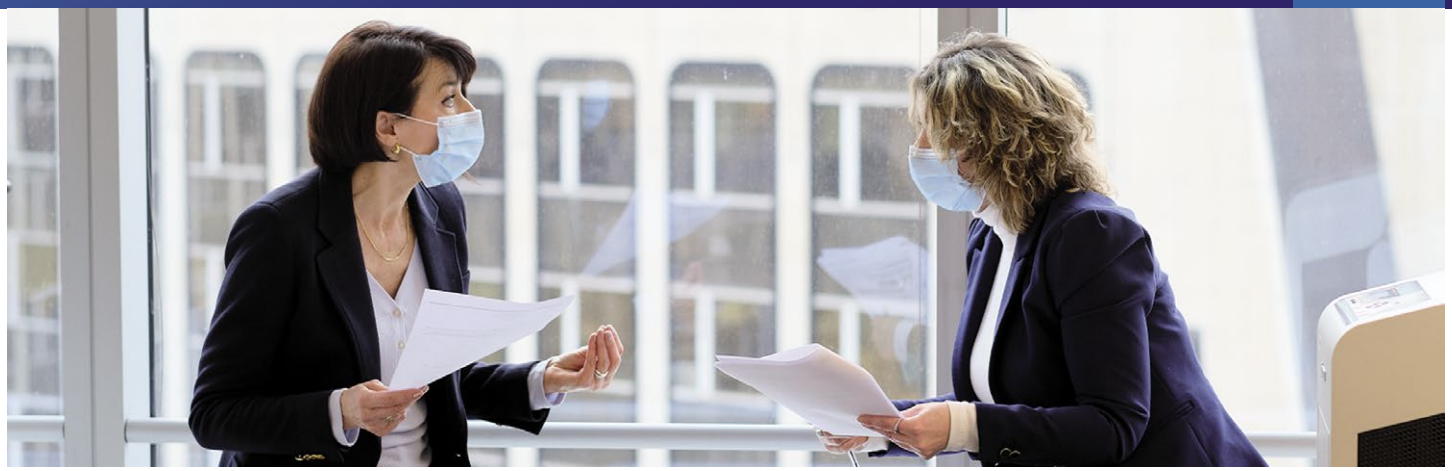
57 MILLIONS DE CONSOMMATEURS

12 500 SAISINES

3 475 DOSSIERS INSTRUITS, AVEC UN TAUX DE SUCCÈS DE **73%**

30 RECOMMANDATIONS D'AMÉLIORATION ÉMISES

Développer le recours à la médiation



Une instance indépendante ouverte à tous

Le groupe EDF a créé il y a plus de 20 ans une instance de médiation indépendante ouverte à tous, qu'ils soient clients, fournisseurs, prestataires, partenaires ou autres. Cette instance leur offre la possibilité de saisir le Médiateur du Groupe pour tenter de résoudre à l'amiable tout litige pouvant survenir entre eux et EDF ou une de ses filiales. Un des avantages non négligeables de cette médiation est qu'elle est rapide et gratuite pour les parties. Outre le fait que la médiation préalable à toute saisine du juge soit devenue obligatoire dans certains domaines comme celui de la consommation, cette mission de médiation répond aussi à un vrai besoin de la part 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, mais qu'elles souhaitent néanmoins un règlement à l'amiable et préfèrent un accord sur mesure à une solution imposée.** Ce règlement est plus rapide et moins coûteux qu'un contentieux et la confidentialité est préservée. De plus, les parties conservent à tout moment leur droit d'accepter, ou non, la solution trouvée en médiation.

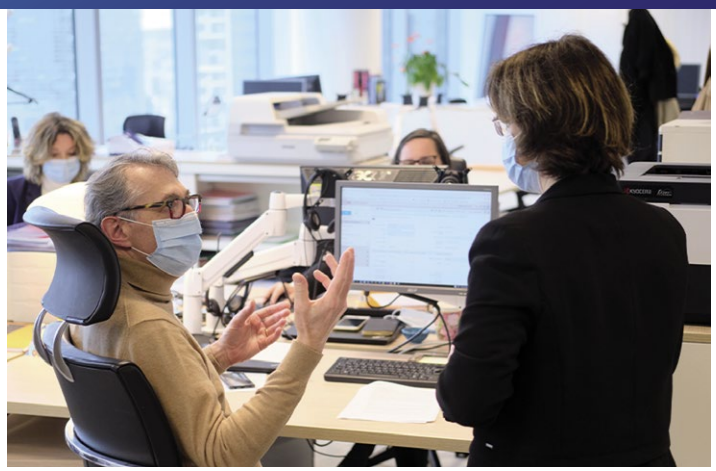
Le Médiateur du groupe EDF est référencé par la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC) pour instruire les demandes de médiation qui lui sont adressées par les clients consommateurs. Son parcours professionnel et sa formation lui confèrent les compétences, l'indépendance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

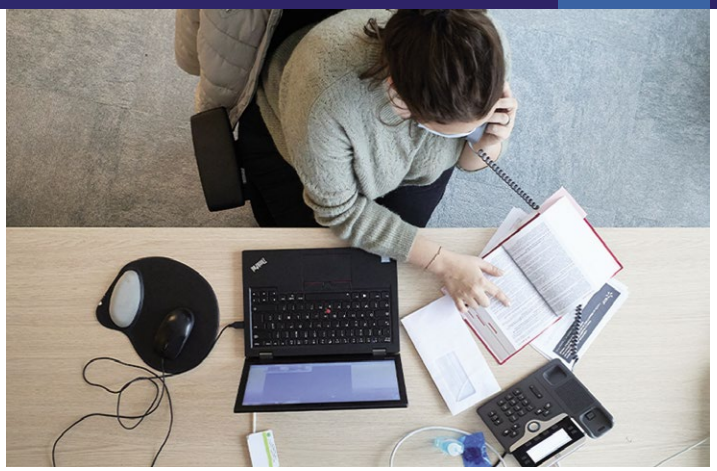
Des évolutions attendues

Après la directive 2013/11/EU qui a généralisé le recours aux modes de résolution amiable des litiges dans le domaine de la Consommation, la Commission européenne souhaite aujourd'hui évaluer l'efficacité des différents systèmes en place dans l'Union européenne et rechercher, le cas échéant, des voies d'amélioration. **Objectifs : renforcer le recours à des modes alternatifs de règlement des différends (ADR), dont la médiation. Pour ce faire, plusieurs pistes sont à l'ordre du jour : simplifier le recours à la médiation et encourager le recours au digital pour accélérer le traitement des saisines.** Les autorités, comme les acteurs des dispositifs de règlement amiable des litiges, restent convaincues qu'un processus comme la médiation requiert une part importante d'intervention humaine, pour entretenir le haut niveau de confiance des consommateurs et garantir une issue équitable au litige.

Pour la France, la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC) rappelle trois enjeux : assurer la couverture de tous les secteurs marchands par un système de règlement amiable efficace des litiges entre consommateurs et professionnels, lever les obstacles qui freinent l'accès des consommateurs à la médiation, et renforcer l'expertise des médiateurs dans le domaine du droit de la consommation comme dans leur domaine technique d'intervention.

Développer le recours à la médiation





Une volonté d'accélérer le développement de la médiation inter-entreprises

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. Ces actions, organisées au sein d'EDF et de ses filiales, vont se poursuivre en 2022.**

Dans cet esprit, le Médiateur a participé le 1er juillet à la matinale du Contract management consacrée à l'intérêt de la médiation dans les relations d'affaires, à partir d'exemples de médiations réussies.

CARMEN GUTIERREZ-FONS
JURISTE EDF

En 2021, EDF a demandé à un comparateur de prix du marché de l'énergie de supprimer certaines mentions, considérées comme trompeuses sur plusieurs de ses pages internet. Face au refus de ce dernier, qui ne partageait pas la même analyse, quant à la non-conformité de ses pages, EDF a lancé une procédure en contentieux.

Toutefois, les deux entreprises ont estimé qu'il était de leur intérêt de se rapprocher en faisant appel à la médiation pour tenter de régler leur différend à l'amiable. **C'est ainsi que le Médiateur des entreprises et le Médiateur du groupe EDF sont intervenus, en tant que comédiateurs indépendants, neutres et impartiaux.** Leur mission était d'établir le contact entre les deux entreprises et de rechercher une solution acceptable par tous. Cette médiation a abouti à un accord qui a mis fin au litige.

« La médiation a permis aux deux entreprises de se parler et de trouver des solutions concrètes convenant à l'une comme à l'autre. Lorsque les parties sont prêtes à s'accorder, la médiation présente pour elles l'avantage de pouvoir régler leur litige dans des délais courts, en toute confidentialité et sans perdant ni gagnant.

Par ailleurs, la médiation permet à chacun de rester libre tout en maîtrisant le résultat, contrairement à une décision judiciaire imposée. Cette liberté est appréciable et chaque partie est responsable de ses engagements.

Le juriste doit prendre en compte et promouvoir la voie de la médiation s'il la considère opportune. Dans le cas présent, le recours à la médiation s'est avéré efficace et peu coûteux. »

Une équipe engagée

Malgré les conditions de travail perturbées par le contexte sanitaire, les collaborateurs du Médiateur ont pu mener des travaux d'équipe visant à partager leurs connaissances et s'enrichir mutuellement, à monter en compétence sur des sujets, objets des litiges, toujours plus variés et complexes. La force d'une médiation d'entreprise réside en effet dans sa connaissance fine des règles techniques et juridiques du secteur de l'énergie, des interlocuteurs et des process de l'entreprise. **Tout ceci nécessite des mises à jour et mises en commun permanentes.**

" Le nouveau site internet est plus convivial, plus accessible et encore plus sécurisé ; il contribue au développement de la médiation et surtout, facilite l'accès à la médiation pour le consommateur. "

" L'identification collective des dysfonctionnements récurrents associée à la connaissance fine des process conduit à formuler des recommandations d'amélioration pertinentes. Objectif : faire évoluer l'entreprise et réduire les sources d'insatisfaction. "

Une équipe engagée

“ Le Médiateur du groupe EDF a continué à développer son accès via une nouvelle plate-forme. Cette évolution permet au requérant de mieux suivre la progression de sa saisine et de mieux communiquer avec le Médiateur. ”

“ Il n’y a pas deux dossiers identiques. Chaque situation est particulière. Pour proposer aux parties la solution qui convient le mieux à chaque situation, je dois écouter, enquêter, et analyser chaque détail. ”

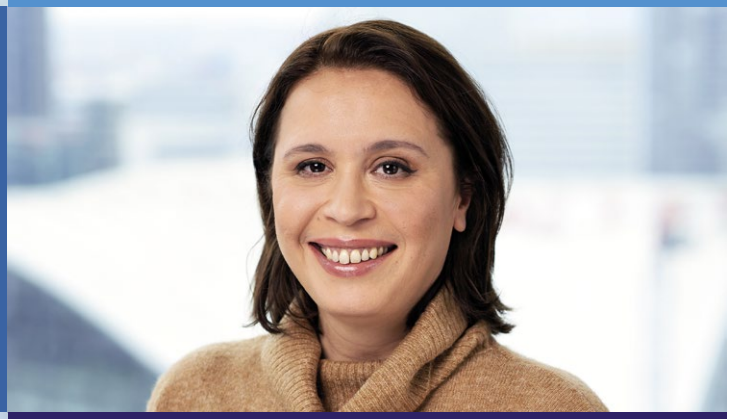
“ Durant cette année “chahutée“ par la pandémie, l’écoute et les échanges, avec les différentes parties prenantes, ont permis, plus que jamais, de préserver un climat de confiance indispensable à l’esprit de la médiation. ”

“ 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. ”

Une équipe engagée

“ La prise en charge rapide des demandes et l’écoute attentive permettent de guider convenablement le plaignant dans ses démarches. Dans les situations d’urgence, cette réactivité rassure. ”

“ Mon activité me donne une visibilité sur tous les litiges. Une saisine ne représente pas juste un dossier : elle nous alerte, nous aide à détecter les dysfonctionnements et leurs conséquences, pour envisager les actions nécessaires. ”



“ Confronter les faits et les récits de chaque partie permet de reconstituer un fil chronologique cohérent, et donc d’identifier les responsabilités de chacun. Quelle joie de dénouer des situations parfois très complexes pour que les plaignants bénéficient d’une solution et la comprennent ! ”

“ Beaucoup d’engagement, un travail collectif et de l’entraide ont permis d’absorber un volume inédit de saisines. Tout en préservant notre performance en termes de délais et de réussite des médiations, au bénéfice de tous. ”

Des valeurs fortes et des principes moteurs

TROIS VALEURS CLÉS

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

Indépendance

Le Médiateur est indépendant vis-à-vis de toute influence extérieure. Il ne reçoit aucune directive de quiconque. Son indépendance est garantie par les moyens dont il dispose, sa désignation, les conditions d'exercice et la durée de son mandat. Il s'engage à refuser, suspendre ou interrompre la médiation, si les conditions de cette indépendance ne lui paraissent pas ou plus réunies.

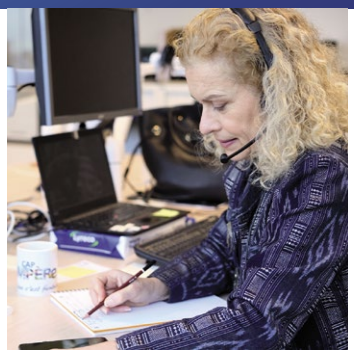
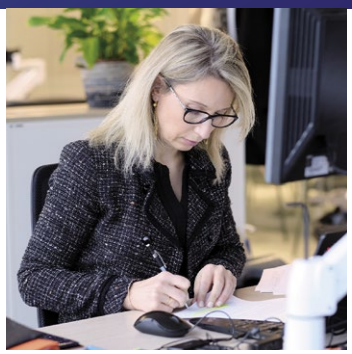
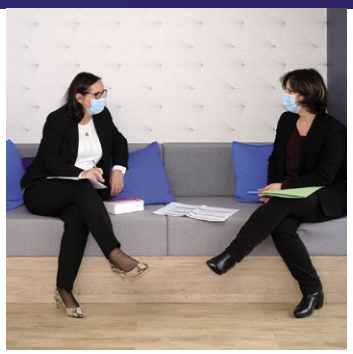
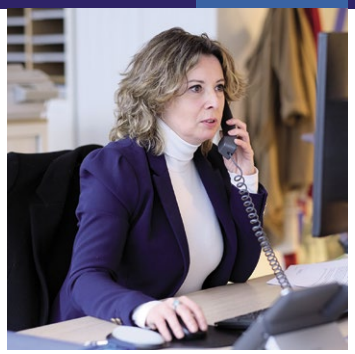
Neutralité

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

Impartialité

Le Médiateur est impartial par rapport aux parties pendant toute la durée de la médiation. Il s'interdit toute situation de conflit d'intérêts. Seules le guident les règles de droit et d'équité.

Des valeurs fortes et des principes moteurs

CINQ PRINCIPES MOTEURS

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

L'équité

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

La transparence

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

- Son champ de compétence de façon large et accessible, notamment via son site Internet et celui du Club des Médiateurs de Services au Public ;
- Les valeurs et 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.

Il publie chaque année un rapport détaillé de son activité.

La gratuité

Le recours à la médiation est gratuit pour les demandeurs.

La confidentialité

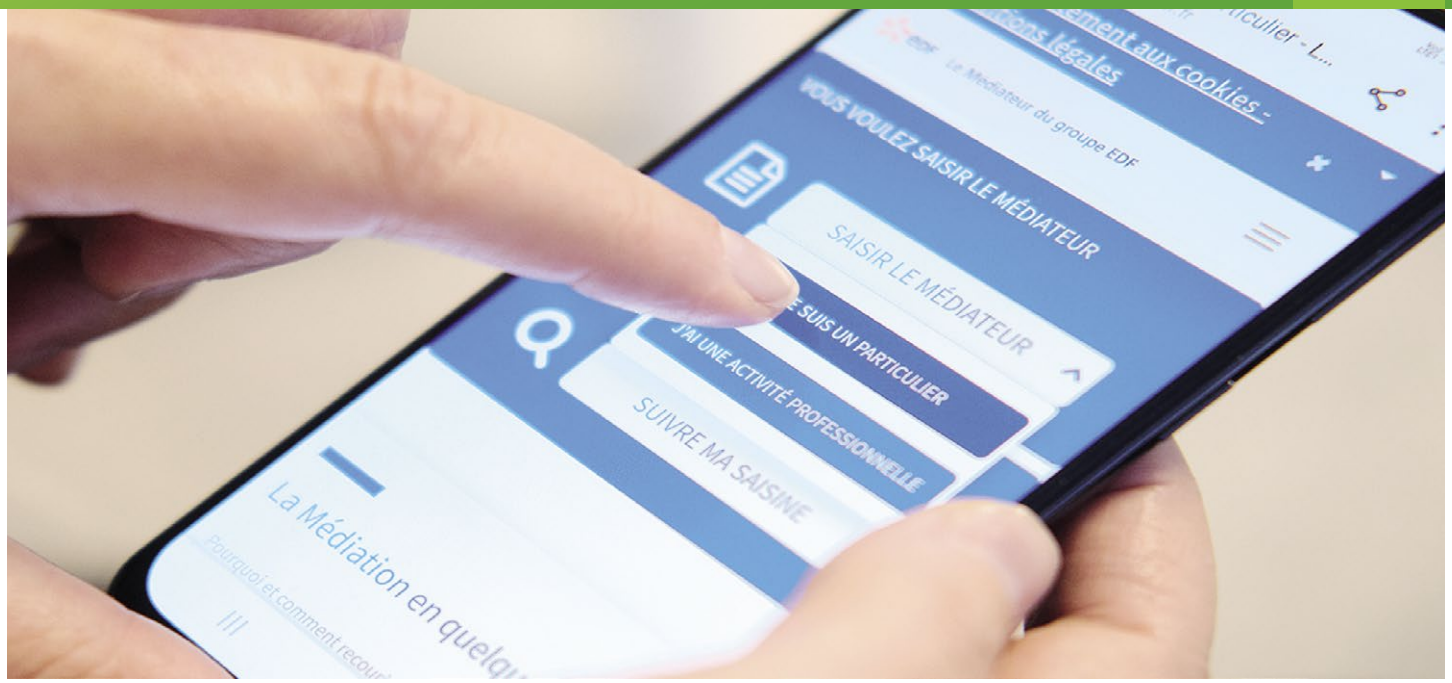
La médiation est soumise au principe de confidentialité. Le Médiateur s'assure, avant le début de la médiation, que les parties ont accepté les principes d'un processus contradictoire, ainsi que les obligations de confidentialité qui leur incombent.

L'efficacité

Le Médiateur s'engage à répondre avec diligence à toutes les demandes et à en garantir la qualité.

Le Médiateur du groupe EDF

La médiation en pratique



Comment saisir le Médiateur ?

Le Médiateur peut être saisi par voie électronique ou par courrier :

Internet

mediateur.edf.fr

Courrier

Le Médiateur du groupe EDF
TSA 50026
75804 PARIS cedex 08

Les 3 étapes de la médiation

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 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 de 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.

2. De la recevabilité à l'instruction

L'instruction du dossier est confiée par le Médiateur du groupe EDF à un chargé de mission. Celui-ci indique au requérant qu'une réponse lui sera apportée sous 90 jours. Il lui transmet une notice qui détaille les principes régissant la médiation et indique 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

Lorsqu'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.

La mise en œuvre de la proposition de solution par l'une des parties (en l'occurrence la direction ou filiale du groupe EDF) **n'est pas soumise à l'accord du requérant.**

Rapport annuel 2021

du Médiateur du groupe EDF

CRÉDITS PHOTOS @EDF : SACHA LENORMAND (P. 3, 14, 28, 39, DE 41 À 48, 50 À 51) - ISTOCK (P. 6, 8, 9, 18, 21, 24, 31 À 36) - CHRISTEL SASSO (P. 19) - @SITE GRDF (P. 13) - @ENEDIS : PASCALE CHOLETTE (P. 25) - PIERRE MOREL (P. 29).

EDF SA
22-30 avenue de Wagram
75382 Paris cedex 08 - France
Capital de 1 619 338 374 euros
552 081 317 RCS Paris

www.edf.fr

04/2022 - Création : SUGAR