



Le Médiateur du groupe EDF

Sommaire



Olivier Fontanié

Face à une croissance inédite, la boucle d'amélioration continue s'accélère

Vous avez été nommé Médiateur du groupe EDF mi-2023. Quel regard portez-vous sur ces premiers mois d'activité ?

Olivier Fontanié : En 25 ans d'existence, la Médiation du groupe s'est imposée comme **un partenaire incontournable de la relation entre les directions et filiales du Groupe**, d'une part, et leurs clients, de l'autre. Son équipe est compétente, ses processus sont robustes et sa valeur est reconnue.

Ma mission est d'y contribuer grâce à mes 35 ans d'expérience au sein du groupe EDF, ma connaissance des situations observées en médiation et des acteurs concernés. Mon rôle est de **challenger l'équipe** et de **garantir l'équité des solutions proposées**, en les retravaillant quand c'est nécessaire. Il est aussi de dégager les causes récurrentes des litiges pour nourrir le dialogue et la boucle d'amélioration continue que nous entretenons avec l'entreprise.

Durant ces premiers mois en tant que Médiateur, je n'ai donc pas été tant surpris par la nature de l'activité que par son volume, avec **près de 7500 saisines en 2023**.

Comment avez-vous répondu à cet afflux massif de litiges, en grande partie lié à la crise de l'énergie ?

OF : Avec un nombre de sollicitations inédit dans toute l'histoire de la médiation du groupe, **la crise énergétique a fait grimper les litiges de 37% en 2023**, tous marchés confondus. Exceptionnelle pour les professionnels et les entreprises, cette hausse a été plus modérée pour les consommateurs (+24%).

Malgré cette explosion des demandes, **la qualité a été au rendez-vous, grâce à l'investissement de l'équipe. 84% des litiges ont été résolus**, un niveau comparable à celui de 2022. Et les délais de traitement sont restés stables, grâce à un dialogue de qualité avec EDF et ses filiales. Enfin, la boucle d'amélioration continue entre la Médiation et l'entreprise a été raccourcie, avec des alertes prises en compte en cours d'année qui ont évité ou limité certains litiges.

Sur quels grands sujets ont porté les litiges en 2023 ?

OF : La plupart étaient liés à **la crise de l'énergie** et aux **difficultés financières des clients d'EDF**, malgré les mesures de protection

des Pouvoirs publics. Mais parfois aussi à cause d'elles car leur mise en place n'a pas toujours été bien comprise. Enfin, les litiges sur des sujets autres que le seul contrat de fourniture d'énergie ont aussi progressé.

Chez les consommateurs, beaucoup de clients gaz ont été impactés par **l'arrivée à échéance de leur contrat à prix fixe**, souscrit 4 ans plus tôt et **la révision du tarif** au moment où les prix de marché étaient les plus forts. Par ailleurs, certains clients électricité se sont interrogés sur le bouclier tarifaire et sa traduction effective dans les factures.

Quant aux entreprises, elles ont surtout rencontré des difficultés pour **joindre un conseiller, obtenir des réponses à leurs réclamations ou encore honorer leur contrat** signé en 2022, au pic des prix de marché. Avec globalement de nombreux appels au secours pour des situations financières critiques.

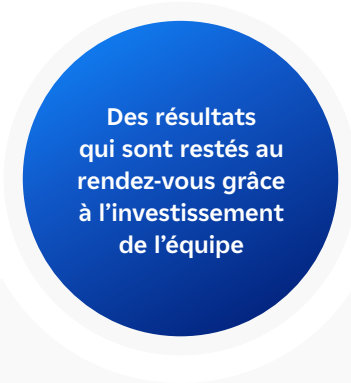
Enfin, nous avons constaté que les attentes clients étaient toujours aussi fortes en termes de **réactivité, d'écoute et de responsabilités assumées** face aux montants en jeu. Ils attendent qu'on reconnaisse davantage les difficultés économiques qu'engendrent des factures importantes non prévues.

Sur quels points souhaitez-vous plus particulièrement alerter l'entreprise ?

OF : Il y en a quatre. Tout d'abord, **mieux informer les clients lorsque les prix évoluent**, un point crucial pour les clients particuliers, comme sur le marché d'affaires. Et aussi **mieux les informer sur l'accès à la Prime énergie**, un enjeu majeur pour les demandeurs, compte tenu des montants en jeu. Ensuite, **améliorer la qualité des factures**. Car il y a encore beaucoup d'erreurs d'édition, de dispositions réglementaires, pas ou mal appliquées, de blocages de facturation. Et enfin, **améliorer le traitement des réclamations sur le marché d'affaires**. Car, là aussi, trop de clients sollicitent le Médiateur, faute d'avoir obtenu une réponse d'EDF.

Le dispositif de médiation et le traitement des réclamations sont complémentaires. Pour que l'ensemble soit efficace, il faut que les réclamations fonctionnent bien, y compris quand il y a de gros volumes, comme en 2023. Et, de notre côté, il faut aussi **une prise en compte rapide et une capacité à traiter l'afflux de demandes**.





À LA RENCONTRE DU NOUVEAU MÉDIATEUR Olivier Fontanié



Pour traiter en amont les sources de litiges, le dialogue avec l'entreprise s'est renforcé et la boucle de retour s'est accélérée. Pouvez-vous nous en dire plus ?

OF : Outre le traitement de chaque saisine, le Médiateur a comme objectif de réduire le nombre de litiges, notamment en incitant les directions et filiales à traiter leurs causes en amont, grâce à nos recommandations qui débouchent sur leurs plans d'actions. **Cette boucle d'amélioration continue s'est accélérée en 2023**, avec des alertes du Médiateur partagés en cours d'année et des temps de réaction plus courts pour l'entreprise.

L'information des clients sur la hausse des prix du gaz en est un exemple. De l'émergence du sujet à l'alerte du Médiateur, puis à l'action de la Direction du Marché des clients particuliers : tout a été mis en œuvre en 2023.









Quelles sont vos priorités pour 2024 ?

OF : Je veux poursuivre le très bon travail de mes prédécesseurs, en m'appuyant sur les équipes en place et les bonnes relations de la Médiation avec les entités du Groupe, et en accélérant la boucle d'amélioration continue au bénéfice des requérants.

Pour capitaliser sur les meilleures pratiques en matière de médiation, je vais également continuer à m'investir aux côtés des Médiateurs Européens (EEMG) et au sein du Club des Médiateurs de services au public.

Ma priorité à court terme est de faire face à l'explosion des volumes découlant de la crise énergétique.

Olivier Fontanié, 35 ans au service du public dans le groupe EDF.

 1988 INGÉNIEUR ÉCOLE NATIONALE SUPÉRIEURE DE L'AÉRONAUTIQUE ET DE L'ESPACE	 1988 2000 EDF CADRE TECHNIQUE POUR LES SYSTÈMES ÉNERGÉTIQUES INSULAIRES PUIS POUR LA « BRANCHE ÉNERGIE »	 2000 2007 EDF-GDF SERVICES DIRECTEUR TECHNIQUE GIRONDE PUIS DIRECTEUR DRÔME-ARDÈCHE	 2008 2010 EDF DIRECTEUR DE MISSIONS DIRECTION AUDIT GROUPE
 2011 2014 ENEDIS DIRECTEUR DU PROGRAMME LINKY	 2015 2018 ENEDIS DIRECTEUR « PRÉPARATION DE L'AVENIR » PUIS « EXPLOITATION ET SYSTÈMES »	 2019 2020 ENEDIS DIRECTEUR DÉLÉGUÉ GRAND-OUEST	 2020 2023 ENEDIS DIRECTEUR MISSION APPUI AU PILOTAGE DES 25 DIRECTIONS RÉGIONALES



Faits marquants 2023



NOUVEAU MÉDIATEUR POUR LE GROUPE EDF, PROJET DE NOUVELLE DIRECTIVE EUROPÉENNE, RENCONTRE ENTRE LES MÉDIATEURS EUROPÉENS DE L'ÉNERGIE ET AVEC LES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS, FORMATIONS DE L'ÉQUIPE DU MÉDIATEUR... **DÉCOUVREZ LES TEMPS FORTS DE 2023 EN TEXTES ET EN IMAGES.**

01 NOMINATION



Olivier Fontanié, nouveau Médiateur du groupe EDF

Olivier Fontanié a été nommé Médiateur de la consommation du groupe EDF pour 3 ans, suite à sa désignation par le Comité de désignation, le 18 juillet 2023. Une nomination que la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC) a confortée, après avoir auditionné Olivier Fontanié le 13 décembre 2023, en validant son référencement puis son inscription sur la liste des Médiateurs de la consommation notifiés auprès de la Commission européenne •

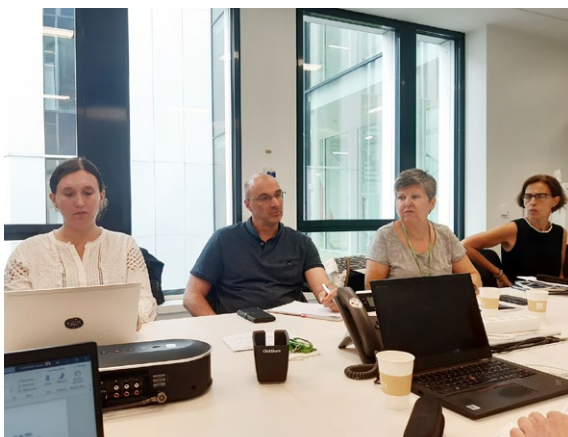
02 EUROPE

Les médiateurs européens de l'énergie en plénière à Paris

Accueillis par les Médiateurs du groupe EDF et du groupe Engie, les membres de l'**European Energy Mediators Group (EEMG)** se sont retrouvés cette année à Paris, du 5 au 6 octobre. Ils y ont débattu des ambitions de leur réseau, défini leurs prochaines actions et fait évoluer leur gouvernance, avec un nouveau Président pour 2 ans : **Luis Valadares Tavares**, Médiateur du groupe EDP au Portugal. Plusieurs temps forts ont aussi été consacrés aux travaux de révision de la Directive européenne et au contexte de hausse des prix, avec un focus sur les mesures prises en faveur des clients vulnérables •



03 ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS



Le nouveau Médiateur à la rencontre des associations

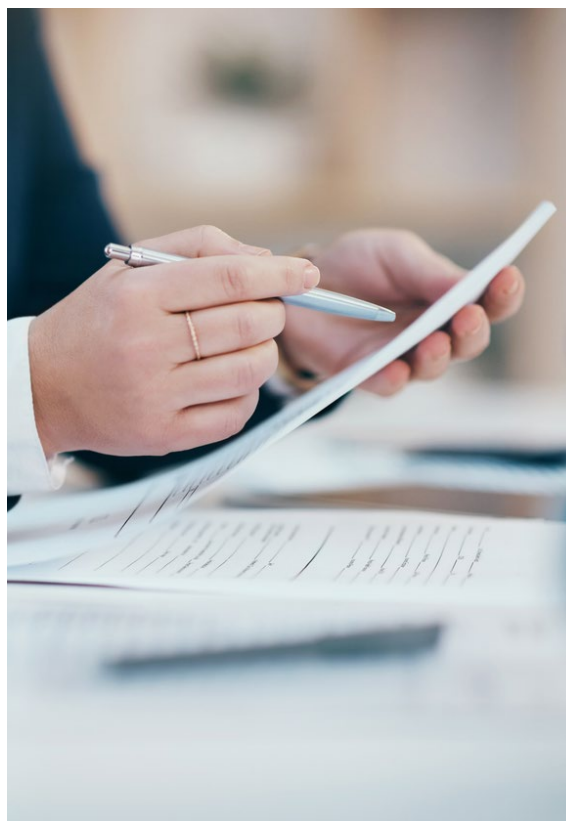
Dans le cadre de son entrée en fonction, le **nouveau Médiateur Olivier Fontanié a engagé des rencontres avec les associations de consommateurs dès son arrivée**. L'occasion pour lui de se présenter et de jeter les bases d'une coopération renouvelée.

Avant ces rencontres avait eu lieu, le 21 juin 2023 une réunion plénière présidée par le précédent Médiateur, Bénédicte Gendry. Comme chaque année, les échanges ont porté sur l'actualité de la médiation à la consommation et l'activité du Médiateur du groupe EDF •

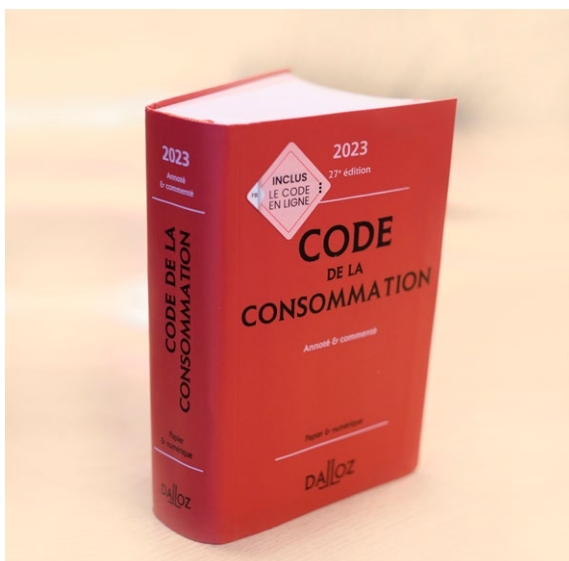
Bruxelles publie son projet de texte pour la future directive REL

C'est une étape importante qui a été franchie le 17 octobre 2023. La Commission européenne a publié un premier projet de la future mise à jour de son texte sur le Règlement Extrajudiciaire des Litiges (REL). Une fois qu'il sera adopté par les deux instances européennes (Conseil et Parlement), il viendra remplacer la directive 2013/11/UE, en vigueur depuis 10 ans.

Avec ce texte, Bruxelles entend renforcer les droits des consommateurs à travers plusieurs nouvelles mesures. Des règles plus simples et adaptées au numérique; des procédures plus rapides; une meilleure prise en compte des litiges transfrontières; et une assistance renforcée pour tous les consommateurs, notamment les plus vulnérables. Mais aussi un périmètre plus large, puisque la future directive REL devrait inclure la publicité trompeuse, le blocage géographique injustifié et les pratiques déloyales recourant à des interfaces truquées. Les États membres resteraient cependant souverains sur l'architecture et la gouvernance du règlement extrajudiciaire des litiges dans leur pays, du moment qu'il couvre bien tous les litiges de consommation. La transposition en droit français qui devrait en découler sera l'occasion d'améliorer les dispositions du droit de la consommation relative aux REL, en vigueur depuis 2016 •



05 FORMATION



2 ateliers pour se former aux évolutions du droit de la consommation

En 2023, l'équipe du Médiateur a bénéficié de 2 ateliers sur l'actualité du droit de la consommation, animés par Natacha Sauphanor-Brouillaud, professeure à l'Université de Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines. Ces ateliers se sont tenus le 30 mars et le 6 avril 2023. En prenant en compte la formation continue en médiation et en droit de la consommation, c'est un total de 277 heures de formation dont l'équipe du Médiateur a bénéficié en 2023. Cet investissement est indispensable pour entretenir les connaissances du Médiateur et de son équipe •



Au service des CONSOMMATEURS



1088
dossiers
recevables
finalisés



82%
d'accords
amicales



81%
de satisfaction de
la demande initiale
du consommateur




66 jours
de délai moyen
de traitement

Au service des
CONSO MMATEURS

Une qualité maintenue malgré un nombre record de sollicitations

5263
demandes

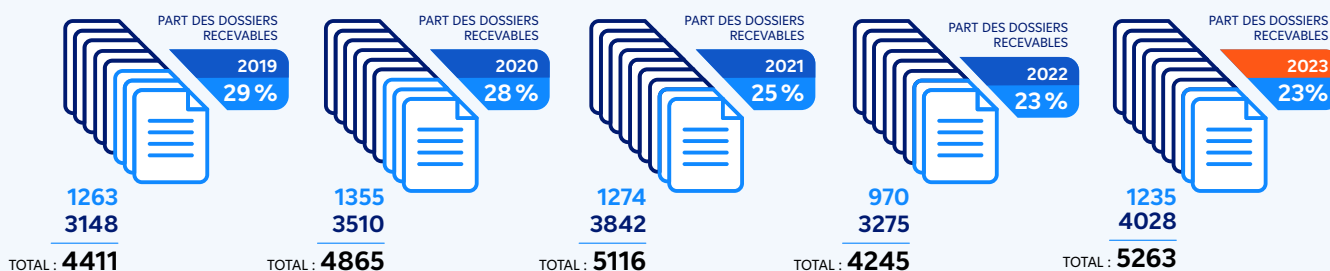


envoyées au Médiateur du groupe EDF en 2023, **soit une hausse de 24%** : le nombre de saisines a atteint un niveau record depuis la naissance de la Médiation de la consommation.

Le nombre de dossiers recevables a quant à lui augmenté encore davantage (+27%), même s'il reste en deçà des valeurs des années 2019 à 2021.

/// DES SAISINES
EN TRÈS FORTE HAUSSE

ÉVOLUTION DES DEMANDES



/// LA VOIE DU DIGITAL,
TOUJOURS À LA HAUSSE

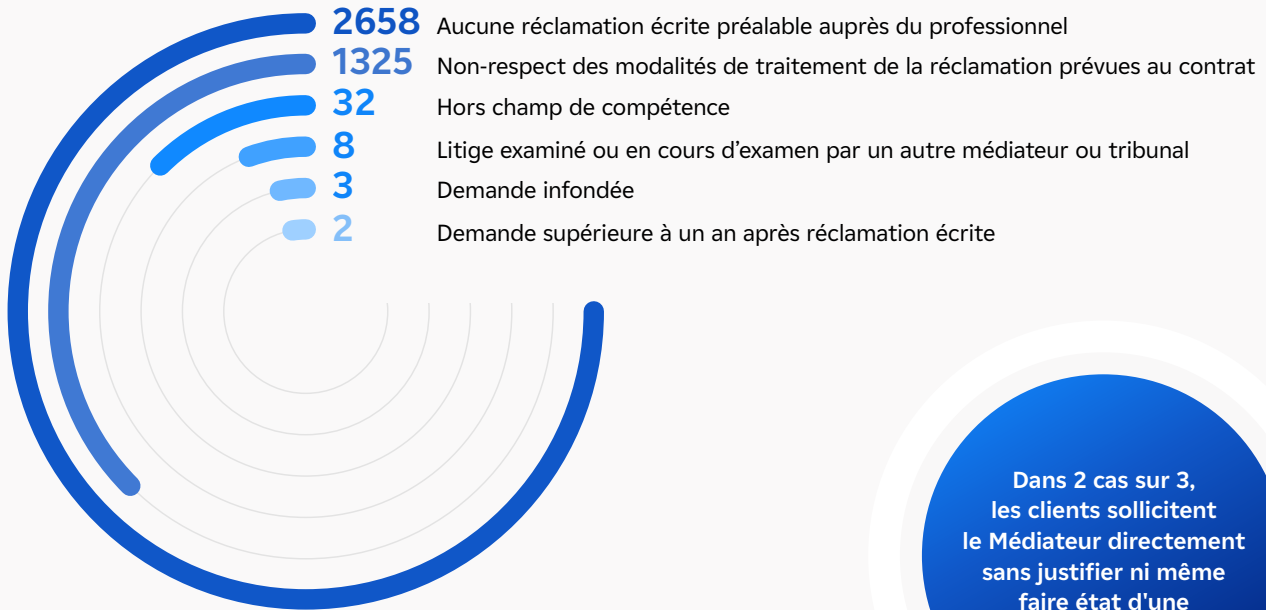
56% des consommateurs ont saisi le Médiateur **via le site internet ou par email**. Une **hausse de 3 points** par rapport à 2022 qui attestent une nouvelle fois de **l'accessibilité et de l'ergonomie du site du Médiateur**.

/// L'ABSENCE DE RÉCLAMATION
ÉCRITE PRÉALABLE, CAUSE N°1 DE
LA NON-RECEVABILITÉ DES DOSSIERS

Dans deux cas sur trois, les clients sollicitent le Médiateur directement **sans justifier d'une réclamation écrite préalable** auprès d'une direction ou filiale d'EDF.

Motifs de non-recevabilité définis par le Code de la consommation

DOSSIERS NON RECEVABLES :



Dans 2 cas sur 3, les clients sollicitent le Médiateur directement sans justifier ni même faire état d'une réclamation écrite.

Saisir le Médiateur reste en effet trop souvent **la première démarche écrite du client pour trouver une solution à son problème**. C'est tout particulièrement vrai pour la Prime énergie : **dans 90 % des dossiers non recevables**, les clients se sont adressés au Médiateur directement, après avoir vu leur prime refusée.

Par ailleurs, de plus en plus souvent, les consommateurs sollicitent le Médiateur en même temps que les plus hauts niveaux du groupe EDF, la Présidence ou les Directeurs de marché, voire des interlocuteurs externes tels que des médias, réseaux sociaux ou responsables politiques.

Dans 22 % des cas, le Médiateur est saisi moins de deux mois après que le consommateur a envoyé sa réclamation écrite à EDF.

Ou alors certains clients saisissent le Médiateur sans respecter les modalités de traitement des réclamations prévues au contrat : service client en niveau ① puis service consommateur en niveau ②. Ce qui rend leur demande irrecevable, **comme le stipule le Code de la consommation** (article L.612-2).

Nommément identifié et accessible, le Médiateur dispose, selon les consommateurs, de l'autorité et de l'expertise nécessaires pour donner suite à leur demande et résoudre leur situation compliquée.

J'envoie copie de ce courrier de réclamation à Monsieur le Médiateur, afin de pouvoir obtenir satisfaction au plus vite.

Nous avons l'impression que lorsqu'on appelle EDF pour faire une réclamation, elle n'aboutit pas. Alors qu'en passant par le Médiateur, il y a un retour et une solution.

Je fais appel à votre soutien et votre perspicacité pour élucider la situation invraisemblable dans laquelle je me trouve.



/// DES PISTES POUR FAIRE BAISSER LE TAUX D'IRRECEVABILITÉ

Selon le Médiateur, pour réduire le nombre de dossiers irrecevables, **il faut tout d'abord mieux informer les consommateurs sur les conditions de recevabilité d'une demande**. Mais il faut aussi qu'EDF mette davantage en avant son service consommateurs et articule mieux ses deux niveaux de traitement des réclamations. Les consommateurs pourront ainsi **être mieux et plus rapidement pris en charge**.

Pour autant, seuls **13% des dossiers non recevables**, réorientés vers le service consommateurs avec l'accord du consommateur, ont fait l'objet d'une nouvelle sollicitation du Médiateur.

Cette réorientation a généralement permis à ces consommateurs **d'obtenir une réponse rapide et pertinente**.



« Je vous remercie de votre message et vous confirme l'efficacité de votre démarche. J'ai eu un retour du service client quelques jours après et j'ai obtenu le remboursement demandé. »

/// DES VOIES D'AMÉLIORATION À TROUVER

Dans son rapport 2019-2021, la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation indique que « le taux d'irrecevabilité élevé des saisines, principalement dû à l'absence de tentative préalable de résolution du litige par le consommateur auprès du professionnel, est aggravé par la pratique du double niveau de réclamation instauré par certains professionnels. Ce qui conduit souvent le consommateur à renoncer à sa démarche ou à s'adresser directement au médiateur sans suivre la procédure prévue par les textes ».

Elle recommande donc de « Fluidifier cet accès en prévoyant que le Médiateur de la consommation soit valablement saisi d'un litige à l'issue d'un délai de deux mois suivants l'envoi, d'une réclamation écrite au professionnel quel que soit le service auquel cette réclamation a été adressée, et dès lors que cette réclamation n'a pas trouvé de réponse satisfaisante dans ce délai. »

**Le Médiateur du groupe EDF a pris acte de cette recommandation.
Et des travaux ont été engagés pour y répondre.**

Une satisfaction en hausse malgré le surcroît d'activité



1088
dossiers
instruits
en médiation
et finalisés
(+11%)



82%
des médiations
menées à terme
ont débouché
sur des **accords**
amicales (stable)



81%
de satisfaction
totale ou partielle
de la demande initiale
du consommateur
(+5 points)



96%
de mise en œuvre
totale par les
services du groupe
EDF, des solutions
proposées



78%
des dossiers traités
en **moins de trois**
mois (-7 points)
avec un **délaï moyen**
de traitement de
66 jours (+12 jours)



100%
des consommateurs
ont été **informés en**
moins de 3 semaines
de la recevabilité
de leur demande



« Je tiens à vous remercier pour votre travail. Ça fait vraiment du bien de sentir qu'on peut se faire aider. Nous perdions totalement espoir et votre intervention a su nous mobiliser de nouveau. Merci beaucoup encore, vous êtes la lumière au bout du tunnel. »

« Nous vous remercions pour vos actions. Même s'il est regrettable que nous ayons dû déployer tant d'énergie et subir tant de tracas pour arriver enfin à nous faire entendre, nous acceptons vos propositions. Et nous vous remercions d'avoir su être à notre écoute, d'avoir pris en considération les difficultés des consommateurs. »

« Un grand merci pour votre investissement et votre soutien dans ce long périple. »

« Votre pugnacité, votre professionnalisme et votre efficacité ont permis d'aboutir à une conclusion favorable de ce dossier. Merci. »

/// FOCUS SUR LES DOSSIERS RECEVABLES NON INSTRUITS

43 dossiers recevables n'ont pas pu être instruits en 2023, dont 23 parce que le consommateur avait souhaité retirer sa demande, son litige ayant entre-temps été résolu, et 12 parce que le litige mettait aussi en cause un autre fournisseur qu'EDF. Enfin, **8 consommateurs ont souhaité interrompre la médiation pour saisir directement le Médiateur National de l'Énergie.**

BILAN 2023 DE LA CONVENTION ENTRE LE MÉDIATEUR DU GROUPE D'EDF ET LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

Une convention avait été signée le 22 décembre 2015 entre Alain Brière, alors médiateur du groupe EDF et Jean Gaubert, alors médiateur national de l'énergie.

Une nouvelle convention a été signée le 28 novembre 2023 entre Olivier Fontanié, médiateur du groupe EDF, et Olivier Challan-Belval, médiateur national de l'énergie. Celle-ci prévoit désormais que sa reconduction expresse est nécessaire dans le cas où le titulaire de la fonction de médiateur national de l'énergie ou de médiateur du groupe EDF a changé.

Cette signature va dans le sens d'une confiance renouvelée entre les deux médiateurs et de relations fluides, au bénéfice des consommateurs.

En effet, cette convention prévoit **plusieurs dispositions** en ce sens.

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**. Puis il transmet

le dossier au Médiateur du groupe EDF, si l'intéressé est d'accord. En 2023, cela a été le cas pour 3 saisines, contre 8 en 2022.

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**. Puis il transmet le dossier au Médiateur national de l'Énergie, si l'intéressé est d'accord. En 2023, cela a été le cas pour **14 saisines, contre 15 en 2022**.

Par ailleurs, **95 consommateurs** ont saisi le Médiateur national de l'énergie après avoir saisi le Médiateur du groupe EDF, **ce qui représente 9% des dossiers traités**.

14 consommateurs ont transmis une demande de médiation aux deux Médiateurs, simultanément.

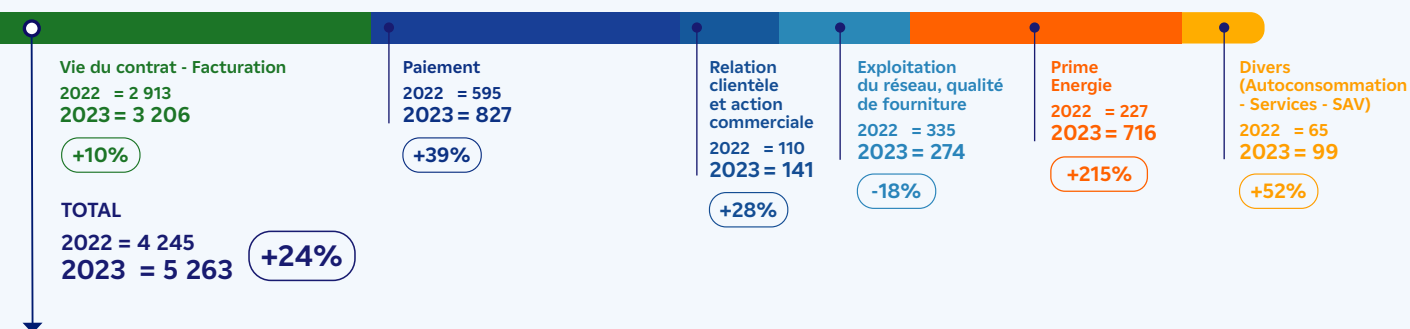
8 ont finalement choisi le Médiateur du groupe EDF.



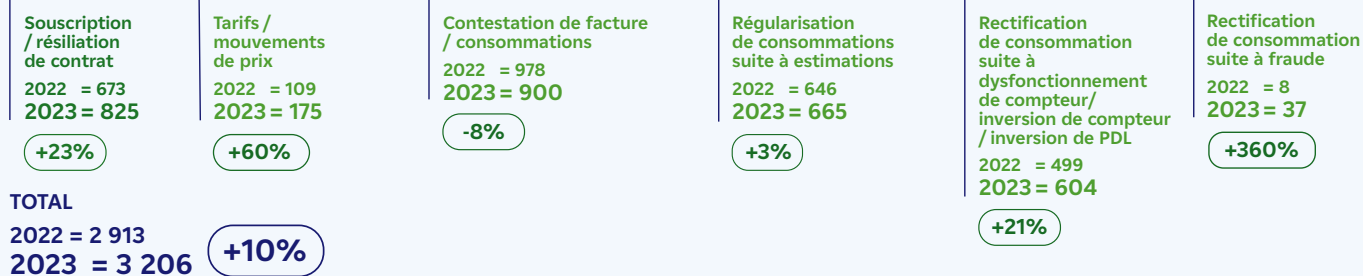
Au service des CONSOMMATEURS

Une forte hausse des litiges dans le contexte d'augmentation des prix

Répartition des demandes par type de litige pour EDF et ses filiales



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



HAUSSES DE PRIX : DES CONSÉQUENCES SUR LES LITIGES

Prolongé en 2023 pour protéger les consommateurs des fortes hausses de prix sur les marchés de l'énergie, **le bouclier tarifaire a généré de nombreux litiges dus à des incompréhensions du dispositif.**

Pour l'électricité, une première hausse moyenne de **15 %** a eu lieu en février 2023, suivie d'une seconde hausse de **10 %** en août. Comme en 2022, **la majorité des demandes résultait d'une incompréhension des principes du bouclier tarifaire.** Les calculs des consommateurs faisant apparaître des hausses supérieures à celles annoncées dans les médias et par les pouvoirs publics.

Pour expliquer à chacun que les dispositions réglementaires avaient été appliquées correctement par EDF et que la facturation était fondée, **le Médiateur a donc dû faire preuve de pédagogie**, en détaillant les mouvements opérés, au cas par cas.

Face à des consommateurs qui avaient l'impression qu'EDF décidait des évolutions comme bon lui semblait, y compris pour les tarifs réglementés, **le Médiateur a dû expliquer qu'EDF appliquait les barèmes fixés par arrêté des pouvoirs publics**, avec : un pourcentage variable selon les options tarifaires de chacun et non pourcentage fixe identique pour tous, d'une part. Et un pourcentage s'appliquant sur les tarifs TTC et non HT d'autre part.

D'autre part, certains clients ont reproché à EDF de ne pas avoir communiqué de manière proactive sur les évolutions tarifaires. Or, **les obligations d'information précisées dans l'article L.224-10 du Code de la consommation ne s'appliquent pas aux tarifs réglementés.**



« EDF a fait passer sournoisement 212 % d'augmentation de son tarif de pointe EJP en 14 mois, sans jamais avoir pris la peine d'informer ses clients des augmentations à venir. Je demande la restitution de ces augmentations indûment perçues sur le tarif de pointe EJP. »



« Il semblerait que tous les autres abonnés d'EDF ont eu droit aux 4 % et pas moi. Aurais-je été oublié ? »



En volume, les contestations suite à la hausse des prix du gaz constituent le sujet majeur de cette année 2023.

Pour le gaz

le Médiateur a enregistré **un volume inédit de contestations liées à la hausse des prix.**

Des litiges concernant en particulier des clients ayant souscrit fin 2018 un contrat à prix fixe, de 4 à 5 centimes le kWh, garanti pendant 4 ans : ces prix arrivant à leur terme fin 2022, EDF a informé ces clients des nouveaux tarifs, mais sans solliciter leur accord, puisqu'il s'agissait de la mise en œuvre de dispositions contractuelles acceptées préalablement. Durant cette période, au cœur de la crise énergétique, les prix du gaz s'étaient envolés sur les marchés de gros. **EDF a donc été contraint de répercuter cette hausse sur ses nouveaux prix garantis, désormais compris entre 20 et 25 centimes du kWh.** Ceci a multiplié par quatre voire cinq le montant des factures clients. Une hausse d'autant plus sensible et difficile, qu'elle s'est produite en plein hiver.

Outre cette hausse, de nombreux clients ont aussi déploré ne pas en avoir été informés. **Une information obligatoire doit intervenir au moins un mois à l'avance, par courrier classique ou par mail.** Cela a été fait dans la majorité des cas. Mais, lorsqu'il s'agit d'un mail, il peut passer inaperçu, voire être identifié comme courrier indésirable. C'est pourquoi de nombreux consommateurs ont estimé que **des hausses aussi importantes auraient mérité un message plus spécifique et que le fournisseur aurait dû s'assurer de sa bonne réception.**



Le Médiateur a par ailleurs constaté que l'objet du message délivré aux consommateurs **pouvait être ambigu, voire faussement rassurant** : « EDF - Votre contrat gaz : reconduction de votre prix fixe ». Ce qui n'attirait pas l'attention du consommateur sur la hausse.

C'est pourquoi **il a recommandé à EDF de préciser et de clarifier cet intitulé** pour que le consommateur puisse faire la différence entre l'ancien et le nouveau prix. EDF a pris en compte cette alerte dès 2023 et modifié son message en cours d'année.



« EDF nous a adressé un échéancier passant de 202 à 246 euros par mois, alors que notre consommation n'avait pas évolué. Le 11 octobre 2022, EDF nous a informés que la période d'application du prix du kWh arrivait à son terme le 15 novembre 2022. Et que nous n'avions aucune démarche particulière à faire. Le 16 novembre 2022, les nouveaux prix sont entrés en vigueur (de 5 cts du kWh à 25 cts, soit plus de 500 %).

Nous avons interprété l'augmentation de l'échéancier comme la prise en compte du nouveau prix, soit 44 euros d'augmentation par mois. Mais, le 11 octobre 2022, EDF connaissait les prix applicables à partir de novembre : pourquoi ne nous a-t-on pas informés que l'échéancier passerait à 717 euros de gaz par mois ?

Nous nous sentons piégés, car EDF nous a livré un échéancier faussement rassurant. En présence d'une information plus complète et plus juste, nous aurions refusé ces tarifs astronomiques et recherché un nouveau contrat. »



« Ma facture de gaz de juillet 2023 fait état d'une augmentation de 300 % malgré la baisse de ma consommation.

Elle fait suite à un courrier de fin 2022 m'annonçant un tarif de 0,22 €HT du kWh. Je ne conteste pas avoir été informé de cette modification. Je conteste cependant le contenu peu explicite de ce courrier.

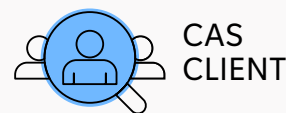
L'ancien tarif n'était pas précisé et rien ne me permettait de comparer pour faire un choix libre et éclairé. Je faisais une confiance aveugle à EDF. Le courrier ne m'a pas prévenu ni alerté des conséquences du changement de prix ni de l'impact majeur à venir sur mon budget. »

Pour les clients mensualisés, cette situation a été encore plus problématique

Certains ont en effet pu recevoir des échéanciers ne tenant pas compte de l'augmentation à venir.

D'autres ne se sont rendu compte de la hausse que plusieurs mois, voire presque un an après, lorsqu'ils ont reçu leur facture de régularisation annuelle. Un délai qui leur a fait perdre l'occasion de changer d'offre ou d'adapter leurs usages au plus fort de l'hiver.

Le Médiateur a constaté aussi que des informations contradictoires, voire erronées, ont pu aboutir à des situations litigieuses. Dans certains cas, il était annoncé que le montant important de la facture était dû à une hausse des consommations, ce qui n'était pas le cas. Dans d'autres, que le nouvel échéancier était une erreur et qu'il convenait de le revoir à la baisse.



CAS
CLIENT

Madame B. reçoit un échéancier ne tenant pas compte de la hausse à venir puis une facture de régularisation

Le 28 mars 2023, Madame B. appelle EDF pour obtenir des explications sur sa facture de gaz naturel. Le conseiller n'évoque pas la hausse tarifaire à 21,03 cts/kWh, en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2023, et **rétablit son ancien échéancier en lui assurant que le nouveau était une erreur.**

Le 9 mai 2023, Madame B. rappelle EDF après avoir reçu une facture de régularisation lui réclamant 1500 euros. Le conseiller évoque la hausse des prix et Madame B. **change alors immédiatement d'offre** pour bénéficier d'un prix de 8,36 cts/kWh.

Le Médiateur considère que Madame B. aurait dû recevoir ces informations dès son appel du 28 mars 2023. Il recommande donc qu'on lui verse **une compensation équitable**, correspondant à la différence de prix entre les deux contrats, de mars à mai 2023.

RÉGULARISATIONS AU-DELÀ DE 14 MOIS : ENCORE DES LITIGES

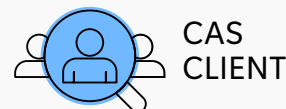
Selon l'article L.224-11 du Code de la consommation, « **Le fournisseur d'électricité ou de gaz naturel facture, au moins une fois par an, en fonction de l'énergie consommée.**

Aucune consommation d'électricité ou de gaz naturel antérieure à plus de quatorze mois au dernier relevé ou autorelevé ne peut être facturée, sauf en cas de défaut d'accès au compteur, d'absence de transmission par le consommateur d'index relatif à sa consommation réelle après un courrier adressé au client par le gestionnaire de réseau par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, ou de fraude. »

Deux types de litiges ont été soumis au Médiateur : ceux liés à des régularisations, après une longue période d'estimations et ceux liés à des dysfonctionnements du compteur donnant lieu à une rectification des consommations.

Régularisations après une longue période d'estimations

Si le nombre de ces litiges a baissé, le Médiateur a encore constaté des problèmes de détection et des erreurs de calcul, notamment parce que certains index « **estimés** » ont été qualifiés de « **relevés** ». Mais aussi pour d'autres raisons, imputables uniquement au distributeur, uniquement au fournisseur ou aux deux.



CAS
CLIENT

Monsieur M. conteste une facture de régularisation portant sur plus de 14 mois

Sa facture porte en effet sur une période allant du 30 octobre 2019 au 18 octobre 2021. EDF lui indique pourtant que l'article L224-11 du code de la consommation **ne s'applique pas, car cela ne représente que 13 mois.**

Le Médiateur confirme que la loi s'applique bien puisque la période représente 21 mois, 2 semaines et 4 jours. Il propose donc d'annuler 680 euros de la facture et de verser à Monsieur M. un **dédommagement complémentaire pour l'erreur d'analyse. Après un échange avec les 2 parties, l'instruction de ce litige conduit à un accord amiable.**

Madame R. conteste une facture de régularisation résultant d'une inversion de compteurs

Lorsqu'il a installé le compteur Linky, **Enedis l'a inversé avec celui de son voisin**. Madame R. a donc été facturée des consommations de son voisin et non des siennes. Une fois la situation rétablie, Enedis a rectifié les consommations de Madame R. et EDF lui a réclamé 824,76 euros. Madame R. a déposé plusieurs réclamations pour comprendre cette régularisation importante et demander qu'on la diminue, sans obtenir gain de cause.

*Lors de son analyse, le Médiateur constate que cette régularisation de consommation porte sur plus de 14 mois, ce qui est contraire à l'article L224-11 du Code de la consommation. Il demande donc à Enedis de l'appliquer, permettant à Madame R. d'obtenir le remboursement de 367,74 euros. et de **lui verser un dédommagement pour n'avoir pas appliqué la loi**.*



Par ailleurs et de plus en plus souvent en 2023, les clients se sont tournés vers le Médiateur même quand EDF avait appliqué les dispositions de l'article L.224-11 du Code de la consommation. Et ce, pour que leur dette soit effacée ou pour obtenir une compensation financière plus importante.

Plus encore qu'en 2022, ils **expliquent qu'ils ne peuvent pas faire face aux sommes restantes dues à cause de l'impact de la crise économique**.

Madame D. demande que sa dette soit entièrement annulée

Après avoir contesté sa régularisation de 7798,89 euros portant sur plus de 14 mois, Madame D. obtient une diminution, en application de la loi, et un dédommagement. **EDF a en effet reconnu sa responsabilité** parce qu'il n'avait pas pris en compte les relevés d'Enedis. Mais Madame D. doit encore 2436,77 euros à EDF et considère que ce solde devrait être annulé, puisqu'EDF est responsable de la régularisation.

*Après des échanges avec le Médiateur, Madame D. reconnaît que son fournisseur est légitime à régulariser 14 mois de consommation, mais qu'elle ne peut s'acquitter de ce montant en une seule fois. **EDF accepte de mettre en place une facilité de paiement** et Madame D. de s'acquitter ainsi de sa dette.*

Régularisations après un dysfonctionnement de compteurs Linky

Il s'agit de compteurs qui ont communiqué puis, tout à coup, **ne communiquent plus et sont donc remplacés**. Dans ce cas, Enedis prend en compte le dernier index relevé en tant qu'index de dépense.

Ce qui a pour effet de rembourser toutes les estimations facturées et payées, puis d'entraîner une rectification des consommations. Le problème est qu'Enedis peut mettre beaucoup de temps à établir cette rectification et qu'EDF peut mettre un temps important à établir la facture qui en découle.



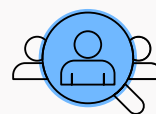
« Je conteste ma facture de 1917,95 euros du 15 décembre 2022. Elle englobe mes consommations du 9 avril 2018 au 3 juin 2019. Or pendant cette période, j'ai payé mes prélèvements mensuels.

Puis en 2020, on m'a remboursé 1817 euros. J'ai joint aussitôt un conseiller EDF qui m'a certifié que cette somme était un trop payé, qu'elle m'était due et qu'en aucun cas on ne me la réclamerait. Cette facturation me semble donc abusive. »

Encore nombreux au premier semestre 2023, **les litiges liés à ce dysfonctionnement ont ensuite commencé à baisser**, notamment grâce aux dispositions prises par Enedis et EDF. Le premier pour établir ses rectifications de consommations dans les jours suivant la dépose du compteur. Le second pour établir plus rapidement les factures qui découlent de ces rectifications.

Le Médiateur considère que la loi (Article L.224-11 du Code de la consommation) fixe le principe général selon lequel **les consommations établies plus de 14 mois avant le dernier relevé ne peuvent plus être facturées**. Et qu'aucune autre restriction que celle indiquée dans la loi ne peut être retenue. Mais d'une part, ENEDIS prend en compte le dernier relevé du compteur déposé, y compris quand d'autres relevés ont été établis depuis. D'autre part, ENEDIS considère qu'une fois la rectification calculée, il dispose de deux ans pour l'adresser en application de l'Article L.218-2 du Code de la consommation (prescription biennale). **Le Médiateur, qui ne partage pas cette analyse, a donc invité ENEDIS à lever ces restrictions et à revoir sa position.**

Dans le même esprit, EDF se basait sur la date à laquelle il recevait la rectification d'ENEDIS. **Depuis fin 2023, EDF a rejoint l'avis du Médiateur.** Ce qui devrait réduire encore le nombre de litiges relatifs à ce sujet et en faciliter la résolution.



CAS
CLIENT

Monsieur D. conteste la facture rectificative à la suite du dysfonctionnement de son compteur Linky

Datée du 21 février 2023, cette facture de 1383,78 euros couvre la période du 27 juin 2019 au 16 décembre 2020. Posé fin 2018, le compteur de Monsieur D. a en effet cessé de communiquer le 27 juin 2019 et des index estimés ont été transmis. Alerté par Monsieur D., EDF demande à ENEDIS de vérifier le compteur. Mais ENEDIS n'intervient que le 16 décembre 2020. Constatant que le compteur n'affiche plus rien, il le remplace et prend en compte le dernier index connu : celui du 27 juin 2019. **Ceci a pour effet d'annuler toutes les consommations estimées depuis.** Sur sa facture annuelle du 24 août 2021, EDF rembourse donc 1494,07 euros à Monsieur D. Le 7 janvier 2022, soit un an après son intervention, ENEDIS rectifie les consommations de Monsieur D et EDF les lui facture le 21 février 2023.

Dans son analyse, le Médiateur pointe les éléments suivants :

- Le dysfonctionnement du compteur a duré 18 mois ;
- La rectification des consommations porte bien sur une durée limitée à 14 mois ;
- ENEDIS a émis sa rectification 13 mois après avoir déposé le compteur défectueux ;
- EDF a facturé la rectification 13 mois après avoir reçu l'information d'ENEDIS.

Conformément à l'article L.224-11 du Code de la consommation, le Médiateur a pris comme référence le 11 février 2023, date du relevé précédant la facture rectificative du 21 février 2023. Il considère donc qu'à partir du 11 décembre 2021 (11 février 2023 moins 14 mois), EDF ne peut plus facturer à Monsieur D. les consommations antérieures au 11 octobre 2020 (11 décembre 2021 moins 14 mois). La rectification du distributeur ne pouvait donc porter que sur la période du 11 octobre 2020 au 16 décembre 2020, soit 65 jours. De la même façon, compte tenu de la date d'émission de la facture rectificative (21 février 2023) et de la date du relevé qui la précède (11 février 2023), le Médiateur considère que les consommations antérieures au 11 décembre 2021 (11 février 2023 moins 14 mois) ne pouvaient plus être facturées par EDF.

Il estime donc qu'EDF ne peut pas réclamer à Monsieur D. de payer la facture rectificative du 21 février 2023.



/// RETOUR DES RECTIFICATIONS DE CONSOMMATION À LA SUITE DE CONSTATS DE FRAUDES

Réduites lors du déploiement de Linky, **les campagnes de contrôle des compteurs ont repris en 2023**. Ce qui a généré une recrudescence des litiges liés aux factures rectificatives établies à la suite d'une fraude.

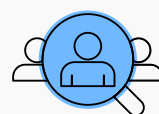
En effet, lorsqu'ENEDIS constate une fraude, **il remet les installations en état et rectifie les consommations, comme cela est prévu au contrat**. Une note publique d'ENEDIS précise en outre que le début de la période à

rectifier doit correspondre à la date de l'événement précédant la dérive des consommations. Une date que l'on peut déterminer avec précision, grâce aux relevés au pas quotidien des compteurs Linky.

Cependant, le Médiateur a constaté qu'ENEDIS ne déterminait pas toujours cette date comme le prévoit la note.

La facture rectificative de Monsieur X. après constat de fraude, ne couvre pas la bonne période

Le 27 février 2023, lors d'une visite de contrôle au domicile de Monsieur X., **le technicien assermenté d'ENEDIS identifie un dispositif illicite sur le compteur Linky**, dont le but est de faire chuter l'enregistrement des consommations. À la suite de cette fraude, ENEDIS rectifie toutes les consommations de Monsieur X., du 30 juillet 2020 au 27 février 2023. Et pour ce faire, il se fonde sur la consommation moyenne d'un logement comparable.



CAS
CLIENT

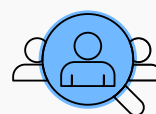
*Dans son analyse, le Médiateur a vérifié si la rectification d'ENEDIS était conforme à sa note sur le traitement des fraudes. Et pour ce faire, il a consulté les relevés mensuels du compteur Linky. Il a alors constaté que les consommations de Monsieur X. n'ont commencé à chuter qu'après le 22 octobre 2021. Il a aussi constaté qu'ENEDIS avait estimé sa consommation sur la base d'un logement comparable, alors qu'il disposait d'un historique exploitable. **Conformément à la note d'ENEDIS, le Médiateur a donc recommandé au distributeur de retenir comme date de départ le 22 octobre 2021, au lieu du 30 juillet 2020, et de prendre en compte l'historique des consommations antérieur à la fraude, pour faire son calcul.***

/// DES FACTURES QUI MÉRITENT DES EXPLICATIONS APPROFONDIES

Même si elles restent marginales par rapport au volume global des factures d'EDF, des “**anomalies d'éditique**” peuvent survenir, notamment quand on remplace 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.

Le Médiateur avait déjà alerté EDF sur ce point l'an dernier et des actions ont été lancées.

En attendant qu'elles portent leurs fruits, en 2024, des demandes ont continué à parvenir au Médiateur.



CAS
CLIENT

Madame A. a relevé plusieurs irrégularités sur sa facture de résiliation

Après un changement de compteur, sa consommation lui a en effet été remboursée puis refacturée à un tarif plus élevé. Par ailleurs, la facture ne mentionnait pas d'index, alors que Madame A. dispose d'un compteur Linky communicant. Elle a cependant payé cette facture, mais sans savoir si cela correspondait à sa consommation réelle. Aucun de ses interlocuteurs chez EDF n'a été en mesure de le lui confirmer. Elle a donc sollicité le Médiateur pour savoir si la somme qu'elle avait payée reflétait bien sa consommation réelle et se faire rembourser dans le cas contraire.

L'analyse du Médiateur a démontré que le système d'information d'EDF n'avait pas intégré le changement de compteur. Ceci a nécessité une intervention manuelle générant des problèmes d'éditique. En reconstituant cette facture telle qu'elle aurait dû être éditée, le Médiateur a démontré à Madame A. que son montant était cohérent, à la fois avec ses consommations et leur tarif. Cependant, il a aussi noté que la période de régularisation n'était pas conforme aux dispositions de l'article L224-11 du Code de la consommation. Il a donc recommandé à EDF d'annuler les consommations au-delà de 14 mois et de verser un dédommagement à Madame A. **Convaincue par les explications du Médiateur, elle a accepté cette proposition et a témoigné de sa satisfaction :**



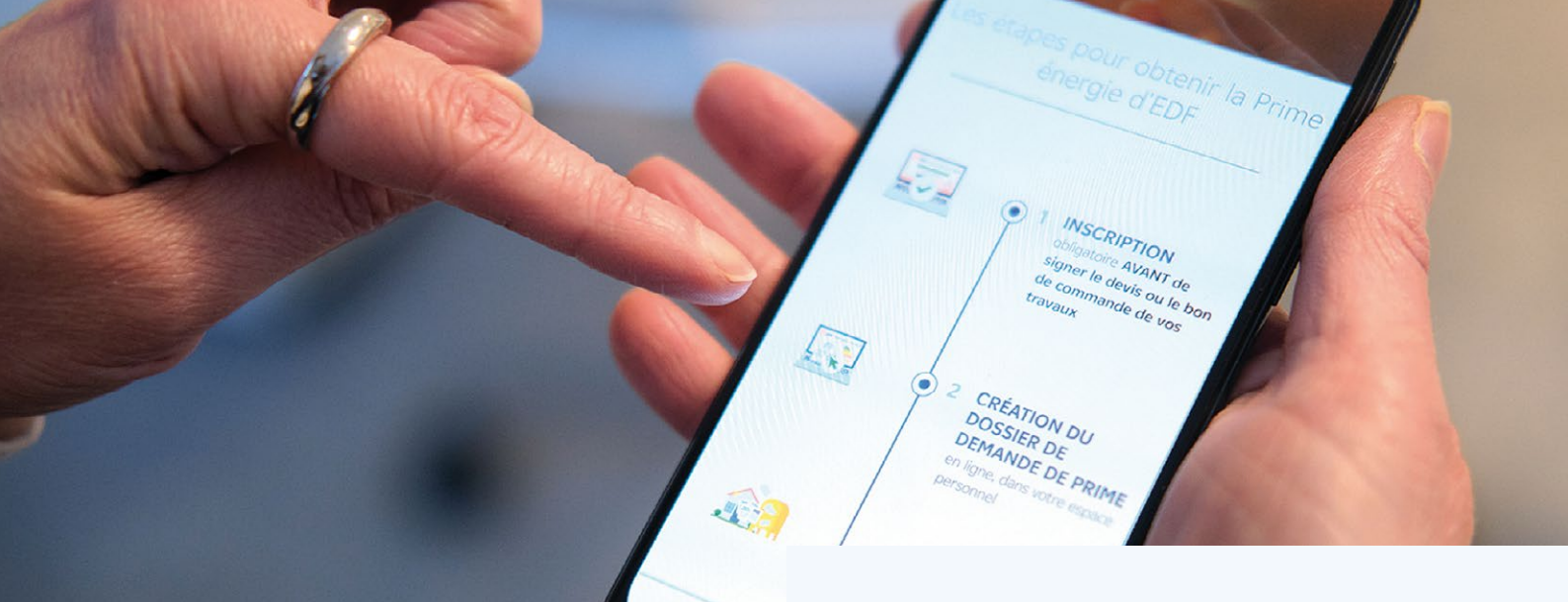
« Merci d'avoir pris la peine d'analyser et m'expliquer tous ces éléments chiffrés. Ceci m'a permis d'y voir enfin plus clair. »

Au-delà de l'impact de la hausse des prix, les dossiers concernant les contrats et facturations de gaz naturel ont bondi de **53 %** en 2023.

/// FOURNITURE DE GAZ NATUREL : LES LITIGES AUGMENTENT DE 53 %

Corrélativement, **les litiges impliquant le distributeur GrDF n'ont grimpé que de 20 %**. Les consommateurs y déplorent essentiellement des volumes de consommations inexplicables ou des erreurs d'index, notamment lors du changement de leur compteur.

Mais aussi des régularisations de consommations, parce que **l'information circule mal entre le distributeur et le fournisseur** ou parce que le système d'information du distributeur a mis du temps à **intégrer le changement de compteur**.



PRIME ÉNERGIE : EN QUÊTE DE PISTES POUR PROGRESSER

Après une année de baisse encourageante, le nombre de médiations liées à des refus de versement de la prime énergie est reparti à la hausse de façon inédite en 2023. Avec **plus de 700 dossiers reçus, soit 18 % de plus qu'en 2020** qui était elle-même une année record.

Mais la plupart de ces demandes n'étaient pas recevables, car les consommateurs à qui EDF a refusé de verser la prime se sont adressés directement au Médiateur, sans jamais avoir formulé de réclamation écrite auprès d'EDF. **Dans 9 cas sur 10**, ils voient le Médiateur comme une instance apte à intervenir dans la gestion du dossier de demande de prime. Selon le Médiateur, l'information relative aux modalités de traitement de ces réclamations doit donc être améliorée de toute urgence.



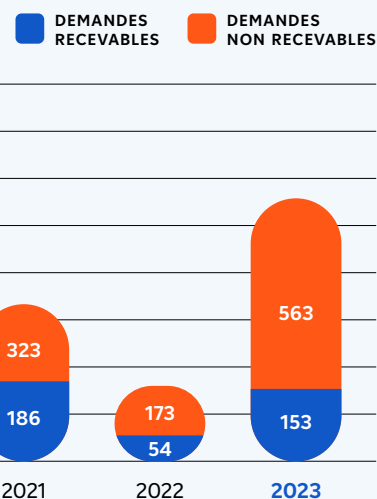
D'autre part, le Médiateur estime toujours que les pouvoirs publics doivent assouplir leurs exigences formelles, **pour accorder un véritable droit à l'erreur**. Notamment lorsque les consommateurs réussissent à prouver que leur décision d'investir dans des travaux d'économie d'énergie est liée au **rôle actif et incitatif d'EDF en qualité d'Obligé**.

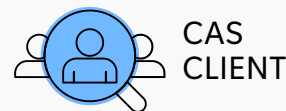
La dématérialisation des démarches doit aussi être prise en compte. La réglementation impose encore que la date et la signature du devis soient manuscrites. Or, la signature électronique est aujourd'hui reconnue, comme le confirme l'article 1367 du Code civil. De même, **le Médiateur considère qu'une date de signature dactylographiée peut être admise** si des preuves ne viennent pas la contredire. D'autant que ce procédé est accepté dans le cadre des primes accordées par les pouvoirs publics (MaPrimeRénov').



Au-delà des procédures de constitution des dossiers, **la hausse des litiges est aussi liée à la mise en place de contrôles sur les travaux d'installation des pompes à chaleur**, depuis avril 2022. En effet, le jour de la visite de contrôle, le bénéficiaire doit présenter une « note de dimensionnement ». Car sans ce document, le dimensionnement de la pompe à chaleur n'est pas vérifiable. Et la prime peut être refusée, même si le document est ensuite joint au dossier. Selon le Médiateur, l'information sur le caractère obligatoire de cette note le jour J doit être mieux mise en évidence, même si elle figure sur le site internet.

Par ailleurs, **la note de dimensionnement doit être datée** et le dispositif prévoit que l'entrepreneur doit **la fournir au plus tard à la fin des travaux**. Mais nulle part ne figure l'élément factuel pouvant justifier d'une date de fin des travaux.





CAS
CLIENT

Monsieur K. se voit refuser la prime à cause de la date de sa note de dimensionnement

Après s'être inscrit sur le site Prime énergie d'EDF, Monsieur K. a reçu une lettre d'engagement d'EDF pour le versement d'une prime de 3500 euros. **Mais son versement lui a été refusé**, car la note de dimensionnement est datée du 2 juin 2023, alors que la facture des travaux est datée du 31 mai 2023.

*Il s'avère que pour le service Prime énergie, la date de la facture équivaut à la date de fin des travaux. Mais l'information d'EDF indique que l'entrepreneur doit fournir la note de dimensionnement « au plus tard à la fin des travaux ». On pourrait en déduire que l'entrepreneur de Monsieur K. aurait dû lui remettre la note avant ou au plus tard le jour où il a édité sa facture, c'est-à-dire le 31 mai. Mais **le Médiateur estime que cette information n'est pas suffisamment précise**. Monsieur K. ayant pu fournir une note de dimensionnement corrigée, le médiateur recommande à EDF de lui verser sa prime.*

Dans leur saisine, certains consommateurs mettent aussi en cause **la qualité et la réactivité de la gestion de leur dossier de prime**. Avec des demandes répétées de pièces déjà fournies et des délais de réponse trop longs, risquant de rendre le dossier inéligible à la prime, car expiré. Grâce à ses actions pour améliorer le traitement des dossiers, la Direction du marché des clients particuliers a fait baisser le nombre de litiges en 2022. Mais face au retour des litiges en 2023, **le Médiateur a invité EDF à prendre de nouvelles mesures**.



« J'ai bien reçu le chèque de ma Prime EDF. Je viens donc vous remercier pour votre aide. Sans vous, cela n'aurait pas été possible. C'est un vrai soulagement et vous avez toute ma gratitude. »

« Je vous remercie beaucoup de ce que vous avez fait : vous avez insisté, vous avez été réactif, les échanges ont été rapides. Heureusement qu'il y a des personnes comme vous. »



CAS
CLIENT

Madame E. se voit refuser la prime parce que le délai est dépassé

Après s'être inscrite sur le site Prime énergie d'EDF, Madame E. a reçu une lettre d'engagement d'EDF pour le versement d'une prime de 4000 euros. Mais elle lui a été refusée, car le délai était expiré. Le service Prime énergie lui a tout d'abord signalé que sa facture était incomplète. Madame E. lui a alors renvoyé une facture comportant les compléments demandés. **Trois mois plus tard, le même service lui a redemandé le même document avec d'autres compléments.**

*Le Médiateur a estimé que les délais anormalement longs de traitement du dossier de Madame E. avaient eux-mêmes conduit à l'expiration des délais de validité de la prime. En effet, tous les éléments manquants sur la facture auraient pu être demandés en une seule fois. **Le Médiateur a donc recommandé à EDF de verser la prime à Madame E.***

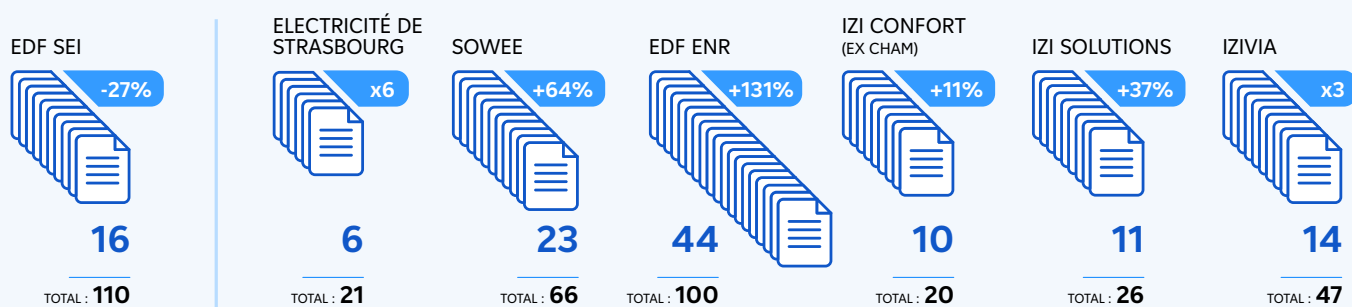


Les filiales d'EDF également concernées par la hausse des saisines

Avec **280 demandes enregistrées en 2023**, dont **108 recevables**, les saisines concernant des filiales d'EDF ont grimpé de **37%** et les demandes recevables de **93%**.

La plupart concernaient EDF EnR et Sowee, mais **les demandes recevables relatives aux services** ont aussi beaucoup augmenté, qu'il s'agisse de mobilité électrique, de rénovation énergétique ou d'entretien de chaudières.

ÉVOLUTION 2023/2022 DES DEMANDES RECEVABLES



DES DEMANDES EN BAISSÉ À SEI

En 2023, **les demandes de médiation émanant des consommateurs des territoires insulaires ont baissé**, tout comme les dossiers recevables en médiation. Les demandes émanaient de Corse (**32%**), de Guadeloupe (**27%**) et de l'île de la Réunion (**16%**). La Martinique représentait quant à elle **15%** des demandes et la Guyane **10%**.

35% des litiges concernaient la **distribution** (demandes d'intervention, raccordements et sinistres), **33%** des **contestations de consommations ou de facturation**, **32%** des problèmes de **paiement** et à la marge des problèmes de **souscription** ou de **résiliation de contrat**.

EDF ENR : 5 SUJETS PRINCIPAUX DE LITIGES

Retards dans le remplacement des boîtiers Yuze

Comme en 2022, **plusieurs consommateurs ont saisi le Médiateur début 2023 parce qu'ils ont eu du mal à faire remplacer leur boîtier Yuze*** à cause de problèmes d'approvisionnement en microprocesseurs. Pénalisés par les retards d'intervention, ils ont alors contacté le service après-vente d'EDF EnR qui ne leur a donné aucune explication.

Le Médiateur estime qu'une plus grande transparence aurait rassuré les clients sur la bonne prise en compte de leur demande et évité les recours en médiation.

* **Yuze** : boîtier intelligent d'EDF ENR intégré à l'installation photovoltaïque en autoconsommation pour que le consommateur puisse exploiter au maximum sa production solaire et économiser sur sa facture d'énergie.

Absence de production après la pose de panneaux photovoltaïques

Certains litiges ont concerné des **installations photovoltaïques qui n'ont jamais produit dans les jours suivant la pose**. En effet, les contrôles que fait EDF EnR lors du procès-verbal de réception ne peuvent pas détecter toutes les situations qui génèrent un dysfonctionnement.

Le Médiateur a donc demandé à EDF EnR de trouver une solution. Grâce à cette alerte, **EDF EnR a mis en place un contrôle systématique à distance**, deux à trois semaines après la pose. Une mesure qui devrait contribuer à réduire le nombre de litiges.

Problèmes d'assurance des panneaux en cas de sinistres naturels

Le Médiateur a constaté que certains clients avaient oublié de vérifier que **leur assurance couvrait bien leurs panneaux en cas de sinistres naturels**. Un enjeu de taille, car les dérèglements climatiques pourraient multiplier ce type de sinistres. Or, les garanties contractuelles ne couvrent que les dommages inhérents à l'installation et la responsabilité de l'installateur ne peut être invoquée que pour ces garanties contractuelles. Lors de ses échanges, le Médiateur a donc alerté les consommateurs sur la nécessité de mettre à jour la liste de leurs biens assurés.

Autoconsommation et installation intérieure en triphasé

Les clients-producteurs dont l'installation intérieure est **en triphasé ne peuvent pas autoconsommer autant qu'avec une installation en monophasé**. L'installation en triphasé reste avantageuse lorsque le prix de revente de l'électricité est proche, voire plus intéressant que le prix d'achat en soutirage. Mais avec les hausses de prix en soutirage de 2022 et 2023, ces clients ont regretté de ne pas pouvoir autoconsommer plus. D'autant qu'il leur était parfois impossible de modifier leur installation pour des raisons techniques ou de puissance souscrite. Il est donc important d'expliquer, en amont de la décision, l'équilibre économique spécifique à une installation en triphasé.

Le Médiateur a donc recommandé à EDF ENR de **rendre ces explications systématiques et d'attirer l'attention des clients sur ce point**.



« Nous contestons le bienfondé de nous avoir vendu des panneaux photovoltaïques sur une installation en triphasé. Installer ces panneaux sur une installation en monophasé, mieux adaptée à nos équipements et à notre consommation, aurait été plus efficace en termes d'autoconsommation. »



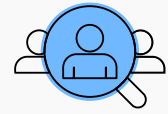
Un nouveau sujet en 2023 : la puissance crête

Les Watts crête (ou Wc) figurent sur tous les devis d'installation, car ils sont obligatoires. Ils mesurent la puissance maximale délivrée par un panneau solaire photovoltaïque dans des conditions standard d'ensoleillement, de température et de qualité de l'air. Ils sont déterminés lors d'un test en laboratoire et permettent aux consommateurs de comparer différents fournisseurs de panneaux. En revanche, **aucun calcul ne permet de faire un lien direct entre cette puissance maximale** (exprimée en Wc) **et la puissance délivrée** (exprimée en kVA).

Pour la plupart des consommateurs, cela ne pose pas de problème, car ils s'intéressent au volume produit chaque année par leur installation. Celui-ci correspond en effet

aux économies qu'ils vont faire, grâce à leur autoconsommation et au bénéfice réalisé via la revente. Mais certains clients ont réellement besoin d'une puissance délivrée à un moment donné pour couvrir tous leurs besoins. Et ils peuvent se sentir floués s'ils ne l'obtiennent pas les jours de bon ensoleillement et durant les heures méridiennes. **Les puissances crêtes peuvent parfois les induire en erreur**. Plusieurs d'entre eux ont donc saisi le Médiateur en 2023, après avoir constaté que la puissance délivrée par leur installation **était inférieure de 20 % à la puissance crête figurant sur leur devis**.

Le Médiateur a donc recommandé à EDF EnR de **mentionner côte à côte sur ses devis et sur son document des chiffres clés** : la puissance crête et la puissance maximale délivrée estimée, en précisant que pour cette dernière, il s'agissait bien d'une estimation.



CAS
CLIENT

Monsieur M. dispose d'une puissance insuffisante pour couvrir tous ses usages en même temps

Monsieur M. a signé un devis auprès d'EDF EnR pour une installation de 4,74 kWh. Mais il remarque au fil des mois que sa production stagne à 3,5 kWh. **Ce qui l'empêche d'atteindre la production souhaitée** et l'oblige à choisir entre charger sa voiture électrique, avoir de l'eau chaude ou utiliser son électroménager. Vivant dans le sud de la France, Monsieur M. a produit en 7 mois 4 061 kWh, pour une production annuelle estimée de 4 865 kWh sur le document chiffres clés d'EDF EnR.

Le Médiateur considère que ce volume annuel sera très certainement atteint, voire dépassé durant l'année, puisqu'il reste 5 mois. Il constate aussi que les panneaux installés sont conformes au devis signé, tout comme leur puissance crête. Selon lui, les obligations contractuelles d'EDF EnR ont donc été remplies.

Monsieur M. a par ailleurs souscrit auprès de son fournisseur d'électricité un contrat de 12 kVA. Mais la puissance crête de son installation est inférieure. Il ne pourra donc jamais appeler assez de puissance pour couvrir tous ses usages en même temps, même avec une puissance délivrée égale à la puissance crête.

*Selon le Médiateur, EDF EnR n'a pas fourni à Monsieur M. les informations nécessaires pour cerner tous les aspects de sa production. **À ce titre, il recommande à EDF EnR de lui verser une compensation.***



Des instructions difficiles et des retards

Le Médiateur a rencontré avec EDF EnR des difficultés dans le traitement de ses médiations. Avec **des délais de réponse trop longs** et surtout **des retards dans la mise en œuvre des accords amiables**.



« Nous avons réglé la facture EDF EnR en août, comme prévu dans le cadre de l'accord amiable. Or, en novembre, nous sommes toujours sans nouvelle du paiement convenu avec EDF EnR. »

/// SOWEE : DES INSTRUCTIONS DIFFICILES ET DES RETARDS

En 2023, les sollicitations des clients de Soweel ont continué à croître. Comme en 2022, elles portaient essentiellement sur des problèmes de facturation ou des montants réclamés incohérents avec la consommation.



« Début janvier 2023, nous avons reçu une facture de 1013,90 € qui ne correspondait pas du tout à notre consommation. Le service client de Soweel nous a alors expliqué qu'il y avait eu une erreur de facturation et que nos prélèvements de 2022 n'avaient pas été pris en compte. Cet échange a été suivi d'un mail, le 12 janvier nous informant que la facture serait corrigée, puis cinq jours plus tard, d'une relance de 883,50 euros. Nous avons alors repris contact avec le service client qui, ne comprenant pas la situation, s'est tourné vers le service comptabilité. Le lendemain, nous avons reçu un nouveau mail de SOWEE, avec cette fois un solde à régler de 1089,51 €.

Le 16 février, Soweel nous a indiqué que nos prélèvements étaient trop importants par rapport à notre consommation réelle, et nous a proposé de réduire nos mensualités. Ce que nous n'avons pas fait. Nous avons alors été remboursés de 89,40 €, début mars 2023.

Le 29 mars 2023, un nouveau mail de Soweel nous a indiqué cette fois un solde débiteur de 1495,13 €. Nous avons alors recontacté le service client qui nous a appris que notre dossier n'avait pas été régularisé depuis janvier 2023, et qu'il transmettait notre demande.

Nous avons l'impression d'être dans un roman de Kafka. Cette situation est extrêmement stressante et a un impact très important sur nos finances, avec des questionnements incessants sur les prélèvements à venir. »

« Ce silence de la part de Soweel devient insupportable. Je suis à la limite de refaire une demande de médiation, en demandant un montant forfaitaire beaucoup plus important. Je peux excuser les erreurs d'un logiciel, mais l'absence de réponse témoigne d'un manque de respect total. Je vous prie d'excuser le ton de mon mail qui n'est pas à votre encontre, mais cette situation dure depuis 10 mois, alors que le sujet ne devrait plus avoir lieu d'être. »



Par ailleurs, le Médiateur a constaté aussi que **certaines réponses à des situations complexes n'étaient pas assez précises ou circonstanciées**. Ce qui a conduit les consommateurs à poursuivre leur réclamation.

Enfin, cette année encore, **le Médiateur a rencontré des difficultés avec Soweel lors de ses instructions et des règlements amiables**.

C'est pourquoi il tient à lui rappeler les éléments suivants :

- **Conformément au Code de la consommation**, le Médiateur doit traiter ses dossiers en moins de **90 jours**. Ce qui nécessite que Soweel réponde en moins de **3 semaines** à ses sollicitations.
- **Une fois le litige résolu**, tout retard dans la mise en œuvre de l'accord amiable risque d'aboutir à un nouveau litige, car il exacerbe la tension entre le consommateur et son fournisseur.

Au service des
CONSOMMATEURS



Des alertes et recommandations aux plans d'actions : raccourcissement de la boucle d'amélioration continue avec le groupe EDF

Outre sa mission de médiation, qui consiste à instruire les litiges et proposer des solutions, **le Médiateur a aussi la double mission suivante à l'égard de l'entreprise :**



L'alerter sur les dysfonctionnements qui génèrent des litiges récurrents ;



Émettre des recommandations d'amélioration.

Objectifs : d'une part, **réduire, voire éliminer, les sources de litiges ou les irritants.** D'autre part, **améliorer le dispositif de traitement des réclamations.** 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.** Pour ce faire, il observe notamment comment évolue le nombre de litiges sur chaque sujet d'année en année.



2023
EN DÉTAIL



RENCONTRE AVEC LIONEL ZÉCRI,
DIRECTEUR DU MARCHÉ DES CLIENTS PARTICULIERS

/// Les boucles d'amélioration se sont raccourcies. Et nous avons pu corriger certaines de nos pratiques ou de nos postures en temps réel.

Qu'apporte la médiation à la relation avec vos clients ?

Lionel Zécéri : Quand un client a un litige non résolu malgré une réclamation et que nous n'arrivons plus à échanger de manière apaisée, le Médiateur peut débloquer la situation grâce à son regard extérieur et sa neutralité. **Cela peut même conforter notre relation client car dans une médiation, chaque partie fait un pas vers l'autre.**

Le deuxième apport de la médiation est de nous aider à nous améliorer sur le fond. En tant que canal d'écoute complémentaire des clients, elle peut en effet nous remonter ce qui ne va pas dans certains de nos processus ou postures. **C'est une opportunité qui nous permet de les retravailler pour améliorer notre qualité de service et éviter de futurs litiges.** C'est une relation exigeante car même s'il est le Médiateur de notre Groupe, il est indépendant et ne nous fait pas de cadeaux !

Comment avez-vous exploité les remontées du Médiateur en 2023 ?

LZ : En 2023, ces boucles d'amélioration se sont raccourcies. **Nous avons pu corriger certaines de nos pratiques ou de nos postures en temps réel**, et cela, sans attendre les recommandations de fin d'année du Médiateur.

À titre d'exemple, les factures qui régularisent d'anciennes consommations, à la suite d'une défaillance de compteur Linky. **Nous avons repris à notre compte l'alerte du Médiateur pour une application la plus favorable de la limitation à 14 mois de la facturation** prévue par le Code de la consommation (LTE).

Même chose pour l'information des clients sur les évolutions tarifaires. **Le Médiateur nous a demandé plus de transparence. Nous avons modifié nos courriers en conséquence** pour inscrire clairement et côte à côte, l'ancien et le nouveau prix, ce qui rend la hausse beaucoup plus compréhensible.

Dans le même esprit, nous avons adressé à nos clients un courrier pour expliquer la hausse des prix de février 2024, exclusivement due à une hausse des taxes.

EDF est durablement le fournisseur ayant le moins de litiges du secteur, par rapport à la taille de son portefeuille. Comment l'expliquez-vous ?

LZ : En 2023, dans un environnement de hausse des prix, la direction du Marché des Clients Particuliers a mis en œuvre plusieurs mesures visant à atténuer son impact sur les ménages dont font parties les exemples cités précédemment.

Mais, au-delà de cela, nos équipes sont restées à l'écoute de nos clients pour continuer à les accompagner avec le bon niveau d'expertise comme elles se sont toujours appliquées à le faire afin de leur apporter une réponse personnalisée, de la manière la plus rapide et surtout la plus transparente possible. Par ailleurs, la relation client d'EDF est certifiée « 100 % en France » : tous nos conseillers, qu'ils soient employés d'EDF ou de centres de prestations externes sont localisés en France.

Dans le contexte actuel, c'est un véritable atout car ils restent proches de leurs clients et sont confrontés aux mêmes problématiques de pouvoir d'achat avec une écoute plus attentive en cas de demande de délai de paiement ou d'adaptation de mensualité. Enfin, pour s'assurer que l'ensemble des réclamations, même les plus complexes, sont traitées avec le bon niveau de compétences, nous avons mis en place une équipe dédiée : le « Service Consommateurs ». Ce service, composé d'experts, traite les réclamations sensibles et complexes de nos clients (près de 29 000 traitées en 2023) et est l'interlocuteur des médiateurs et associations de consommateurs pour trouver les solutions adaptées pour nos clients.

1. Améliorer le traitement des réclamations

POUR
LA DIRECTION
DU MARCHÉ
DES CLIENTS
PARTICULIERS



LA RECOMMANDATION DU MÉDIATEUR N°1 ÉMISE EN 2022

« Mieux informer les clients sur les modalités de traitement de leurs réclamations et faciliter le passage du Service Clients vers le Service Consommateurs. »



LES ACTIONS DE LA DIRECTION DU MARCHÉ DES CLIENTS PARTICULIERS

- L'ensemble des courriers, e-mails de réponse aux réclamations et factures d'EDF comporte en pied de page **les coordonnées du Service Consommateurs** comme instance d'appel.
- Des informations sont portées régulièrement, vers les **5 000 conseillers** pour rappeler les différents niveaux d'instance et l'importance d'orienter les clients vers le Service Consommateurs quand ils restent insatisfaits du traitement du service clients.
- Le Service Consommateurs intervient dans les équipes du Service Client pour aider les conseillers à **parler du Service Consommateurs** et leur indiquer les démarches à effectuer.
- En 2022, un **lien automatique vers le Service Consommateurs**, en pleine page, a été testé dans les réponses aux réclamations par e-mail du Service Client. Il s'agit de donner la possibilité aux clients d'accéder directement, en cliquant, à un formulaire pour saisir le Service Consommateurs pour une nouvelle instruction de leur demande. Cela facilite le passage du Service Client vers le Service Consommateurs.
- **Des boucles de retour individualisées** sont faites aux conseillers lors de non-respect de cette procédure.

LE REGARD DU MÉDIATEUR

Ce plan d'actions n'a pas encore porté tous ses fruits pour augmenter le taux de recevabilité des saisines. C'est pourquoi, le Médiateur renouvelle sa recommandation sur le sujet, en insistant sur l'information à apporter dans le cadre des demandes de Prime énergie.

DE NOUVELLES RECOMMANDATIONS POUR 2024

1. Continuer à améliorer la visibilité et l'accessibilité des niveaux de traitement des réclamations, au bon moment dans le parcours du client ;
2. Renforcer le traitement des réclamations pour réduire le nombre de réclamations sans réponse depuis plus de 2 mois ;
3. Porter une attention particulière à ces points pour la gestion des demandes de Prime énergie.





POUR
LA DIRECTION
DU MARCHÉ
DES CLIENTS
PARTICULIERS

2. Sécuriser et faciliter le parcours d'obtention de la Prime énergie



LA RECOMMANDATION DU MÉDIATEUR N°1 ÉMISE EN 2021



« Permettre à une personne de s'identifier comme mandataire /intermédiaire d'un demandeur de prime n'accédant pas aux outils digitaux. »



LES ACTIONS DE LA DIRECTION DU MARCHÉ DES CLIENTS PARTICULIERS



- En 2023, EDF a poursuivi ses travaux pour **sécuriser et faciliter le parcours d'obtention des Primes énergie**.
- Depuis le 26 avril 2023, les demandeurs de Prime énergie ont la possibilité de **déclarer un tiers de confiance**. Celui-ci reçoit, au même titre que le demandeur, les informations relatives à l'évolution du dossier d'obtention de la Prime énergie. Ce tiers de confiance peut alors accompagner le demandeur tout au long du processus. Le demandeur peut déclarer comme tiers de confiance un membre de sa famille, un proche ou un professionnel.
- Cette évolution était une attente de la part des demandeurs. En effet, **un tiers des demandeurs ont déclaré un tiers de confiance** depuis le 26 avril 2023.

LE REGARD DU MÉDIATEUR

Grâce à cette évolution pour le tiers de confiance, il n'y a eu aucun litige sur le sujet en 2023. Cependant, d'autres types de litiges sont apparus, avec des demandes en hausse. Aussi, le Médiateur a-t-il formulé de nouvelles recommandations.

DE NOUVELLES RECOMMANDATIONS POUR 2024

1. Mieux informer les demandeurs de prime sur leurs obligations et sur les exigences de la procédure. Notamment pour ce qui concerne la note de dimensionnement et les documents à présenter lors des contrôles ;
2. Réduire le nombre de litiges relatifs aux erreurs matérielles dans les documents produits par les demandeurs, en
 - poursuivant l'amélioration de l'accompagnement des demandeurs
 - contribuant à la simplification des règles en lien avec les autorités ;
3. Réduire les délais de traitement des demandes pour éviter une expiration induite des dossiers.



3. Adapter l'échéancier de mensualisation dès la 1^{re} année du contrat



LA RECOMMANDATION DU MÉDIATEUR N°5 ÉMISE EN 2020

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



LES ACTIONS DE LA DIRECTION DU MARCHÉ DES CLIENTS PARTICULIERS

- ... 71% des clients particuliers d'EDF sont mensualisés et reçoivent à la fin de leur calendrier de paiement, soit une seule facture pour l'électricité, soit une seule facture pour le gaz ou encore une unique facture regroupant les deux énergies.
- ... La mensualité sans surprise (MSS) est une fonctionnalité activée par EDF pour ses clients mensualisés, ayant donné leur adresse e-mail et équipés d'un compteur communicant. Elle permet au client de modifier la mensualité de son échéancier lorsque le montant estimé du solde dû, exigible au 12^e mois, dépasse l'équivalent d'une mensualité supplémentaire. Cette fonctionnalité s'active régulièrement, à réception des index de consommation transmis mensuellement par les compteurs communicants (Linky, Gazpar). Le rythme d'activation est différent la première année de mensualisation par rapport aux années suivantes.
- ... La proposition d'ajustement de mensualité permet de rattraper le retard accumulé sur les mensualités précédentes et d'étaler le restant à payer sur les échéances à venir. Elle tient compte des différents événements intervenus sur la période passée : par exemple, une évolution des prix, une évolution de la consommation ou une modification du rythme de vie jour/nuit, une modification contractuelle, un ajout de services optionnels, un rejet de prélèvement...
- ... Le mécanisme MSS permet d'éviter au client une régularisation importante en fin d'échéancier.
- ... La MSS, plébiscitée par nos clients, ne peut fonctionner que sur la base d'un calendrier de paiement comportant 11 échéances. Ce n'était pas le cas de la majorité des échéanciers produits durant la 1^{re} année de mensualisation. Pour accompagner ses clients, EDF a décidé d'étendre la durée de tous les échéanciers à 11 mois et d'adapter la MSS à la particularité de cette 1^{re} année.
- ... En conséquence, les clients mensualisés depuis le 11/12/2023, avec une adresse e-mail connue et un compteur Linky, sont éligibles au mécanisme MSS. Ils en bénéficient effectivement depuis le 18 janvier 2024.
- ... Cette 1^{re} période étendue à 11 mois permet d'améliorer la connaissance client, d'intégrer de potentiels mouvements de prix et de collecter un historique de consommation Linky/Gazpar suffisant pour prodiguer un conseil d'ajustement, le plus fiable possible. Cette durée permet également de répartir le solde dû, recalculé, sur les échéances restantes, pour limiter l'impact financier, lors de l'émission de la facture de régularisation, au 12^e mois.
- ... Pour la 1^{re} année, la consommation annuelle du client est estimée durant l'étape de proposition commerciale, sur la base de la description du logement faite par le client. Le système de facturation se base sur cette consommation prévisionnelle pour estimer la facture de la première année de mensualisation et la répartir sur 11 échéances. Cette étape détermine la mensualité initiale du calendrier de paiement.
- ... À partir du 7^e mois et jusqu'au 9^e mois du calendrier de paiement, la réestimation de la facture annuelle du client sera réalisée par EDF, en considérant 2 périodes distinctes :
 - Une 1^{re} période valorisée sur la base de l'historique de consommation mesurée par Linky/Gazpar, et les prix en vigueur sur la période écoulée ;
 - Une 2^e période à venir, réestimée sur la base d'une nouvelle consommation prévisionnelle (affinée par analyse de l'historique des consommations) et des derniers prix en vigueur, appliqués par projection jusqu'au 12^e mois ;
 - Si le montant du solde de la facture annuelle estimée dépasse 1 mensualité, alors le client est averti par e-mail, notification dans EDF&MOI et via son espace client. Le client est invité à ajuster la mensualité de son calendrier de paiement afin de répartir «le restant à payer» sur les échéances à venir. Le client a 20 jours pour moduler sa mensualité. Sans action de sa part ou en cas de refus, elle reste inchangée.
- ... Courant 2024, le mécanisme de la MSS sera adapté pour informer, par courrier ou SMS, les clients mensualisés n'ayant pas communiqué leur adresse e-mail.

LE REGARD DU MÉDIATEUR

Ces actions n'étaient pas effectives en 2023 ; leurs bénéfices seront examinés à la lumière des saisines reçues en 2024.

4. Mieux informer les clients lors d'évolutions tarifaires

POUR
LA DIRECTION
DU MARCHÉ
DES CLIENTS
PARTICULIERS

LE REGARD DU MÉDIATEUR

Face à l'afflux important de demandes en provenance de clients qui contestaient les évolutions tarifaires, notamment pour le gaz, le Médiateur a alerté la Direction de Marché des clients particuliers, dès les premiers mois de 2023.

Parmi les éléments mis en cause figurait notamment la clarté des informations communiquées aux clients quant à l'impact du nouveau prix sur leurs factures, ainsi que l'écart entre l'ancien et le nouveau prix.

À cet égard, le Médiateur a estimé que le fournisseur devait mieux se conformer à l'article L.224-10 du Code de la consommation et informer ses clients de façon plus circonstanciée.

Ce qui a amené la Direction du Marché des clients particuliers à modifier ses courriers. Outre un nouvel intitulé et un nouvel objet, le courrier affiche désormais l'ancien et le nouveau prix et intègre un lien vers une calculatrice pour que le consommateur puisse estimer l'impact sur sa facture.



UNE NOUVELLE RECOMMANDATION POUR 2024

Poursuivre les améliorations engagées sur l'information des clients lors des évolutions tarifaires : procéder aux évolutions techniques nécessaires pour permettre la mise à jour plus rapide des mensualités.



POUR
LA DIRECTION
DU MARCHÉ
DES CLIENTS
PARTICULIERS

5. Accompagner les clients face aux anomalies d'édition de leur facture



LA RECOMMANDATION DU MÉDIATEUR N°2 ÉMISE EN 2022

« Mieux accompagner les clients rencontrant des anomalies dans l'édition des factures. »



LES ACTIONS DE LA DIRECTION DU MARCHÉ DES CLIENTS PARTICULIERS

- Les anomalies dans l'édition des factures sont liées à des erreurs commises par des conseillers lors de la mise en facturation des données de consommation. Sur 60 millions de factures éditées par an, ces cas restent rares.
- La Direction du Marché des clients particuliers EDF a décidé d'agir à deux niveaux : d'une part limiter ces erreurs humaines, d'autre part traiter de manière efficace les anomalies.
- En 2023, EDF a renforcé la formation de ses conseillers client sur la facturation pour diminuer le risque d'erreur humaine.
- EDF a également constitué une équipe d'une centaine de conseillers avec un niveau d'expertise accru pour traiter et corriger les situations complexes de facturation quand elles se présentent. Les conseillers du Service Client d'EDF sont formés et s'attachent à donner des explications claires aux clients particuliers qui sont impactés par ces situations.
- Quand un client reste insatisfait des explications données par le Service Client, il a la possibilité de saisir le Service Consommateurs d'EDF. Le Service Consommateurs d'EDF fournit alors une nouvelle analyse de la situation, un état de la facture telle qu'elle aurait dû être et une situation de compte pour que le client sache exactement ce qu'il a déjà payé et ce qui lui reste à régler.

LE REGARD DU MÉDIATEUR

Ces actions n'étaient pas effectives en 2023 ; leurs bénéfices seront examinés à la lumière des saisines reçues en 2024.



6. Éviter les blocages de facturation

POUR
LA DIRECTION
DU MARCHÉ
DES CLIENTS
PARTICULIERS



LA RECOMMANDATION DU MÉDIATEUR N°3 ÉMISE EN 2022



« Lors de la souscription de contrat biénergie (électricité et gaz), éviter les blocages de facturation. »



LES ACTIONS DE LA DIRECTION DU MARCHÉ DES CLIENTS PARTICULIERS



- EDF a aujourd'hui près de **2,4 millions de contrats gaz** dont la plupart sont associés à un contrat électricité. Dans ces cas, **la facturation des deux énergies Électricité et Gaz Naturel est liée.**
- Les cas de blocage de facturation sont dus **aux décalages de réception des données de facturation** d'électricité d'une part et de gaz, d'autre part.
- Une des actions pour éviter ces situations de blocage est de pouvoir **recevoir les données de facturation** pour l'électricité et le gaz à **des dates proches.**
- Progressivement, depuis fin 2023, EDF a obtenu que GRDF **décalle sa plage de facturation à une date proche** de celle du contrat d'électricité de ces clients.
- En attendant, quand ces situations de blocage se présentent, **elles nécessitent un traitement spécifique.**
- La Direction du Marché des clients particuliers d'EDF a décidé de concentrer ce traitement complexe sur **une centaine de conseillers spécialisés** et avec un niveau de compétence accru.

LE REGARD DU MÉDIATEUR

À la suite à ces actions, le Médiateur n'a constaté aucun litige sur ce point en 2023.

7. Éclairer les clients qui souscrivent un contrat de service



LA RECOMMANDATION DU MÉDIATEUR N°4 ÉMISE EN 2022

« Éclairer davantage le consentement du client lorsqu'il souscrit un contrat de service (Assistance Dépannage - Assurénergie). »



LES ACTIONS DE LA DIRECTION DU MARCHÉ DES CLIENTS PARTICULIERS

- EDF a développé un partenariat avec AXA pour **proposer des services d'assurance aux clients qui en ont besoin**. EDF propose :
 - **Assistance dépannage** : Service d'assurance et de dépannage en cas de panne dans le logement ;
 - **Assurénergie** : Service pour protéger ses proches en cas d'accidents de la vie comprenant une aide pour payer les factures d'énergie EDF et des services d'accompagnement pour faciliter le quotidien.
- L'ambition d'EDF est de proposer à ses clients des services **qui répondent à leurs besoins** et qui ont pour vocation de limiter leurs efforts et leur apporter de la sérénité.
- Dans ce cadre, **EDF s'attache à garantir une qualité de vente et de services irréprochable**, en respectant scrupuleusement les conditions assurantielles. Avec son partenaire AXA, EDF est soumise à des règles de régulation et doit respecter le cadre de cohérence de l'assurance.
- Lors de la demande d'une mise en service par téléphone au 3404, ou lors d'un appel de gestion courante depuis septembre 2023, **le conseiller EDF peut présenter les deux services au client**. Le discours et la démarche restent conformes aux règles assurantielles. Chaque année, des formations sont délivrées à l'ensemble des 5 000 conseillers d'EDF : le cadre des assurances leur est rappelé ainsi que le contenu et le mode de gestion des services.
- La souscription des services en ligne **comprend quant à elle plusieurs étapes** : à chacune d'elles, le client doit, en toute autonomie, cliquer pour passer à l'étape suivante. Spécifiquement dans ce cadre, le client est amené à renseigner des données personnelles telles que sa date de naissance.
- Le client **peut suspendre sa démarche à tout moment** et la reprendre plus tard. Les contrats signés sont instantanément disponibles sur l'espace client dès leur validation par le conseiller. Enfin, le client dispose de 30 jours pour se rétracter avant d'être engagé pour une année.
- **EDF veille à la qualité de service de ses équipes**. Dans ce contexte, la qualité des ventes est contrôlée. Les réclamations relatives à la souscription de contrats de services ainsi que les résiliations au cours de la première année sont analysées. Si nécessaire, des retours pédagogiques sont réalisés dès qu'un écart de procédure est constaté.
- Enfin, le risque de confusion avec la souscription d'un contrat énergie **est dorénavant écarté** puisque dans 9 cas sur 10, EDF ne demande plus à ses clients de signer leur contrat d'énergie, depuis janvier 2023.
- Pour information, **les 10% de contrats qui doivent encore être obligatoirement signés**, sont ceux qui concernent :
 - Les demandes de mise en service au-delà de 14 jours ;
 - Les Changements de Fournisseur ;
 - Les changements d'Offre en Offre de Marché ;
 - L'offre ZEN FLEX.

LE REGARD DU MÉDIATEUR

À la suite à ces actions, le Médiateur n'a constaté aucun litige sur ce point en 2023.



POUR
ENEDIS

UNE MAJORITÉ DES LITIGES RELATIFS AU CONTRAT DE FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ CONCERNE AUSSI LE DISTRIBUTEUR ENEDIS. **LES RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR SONT ÉMISES DANS LE CADRE DU CONTRAT UNIQUE.**

1. Améliorer le traitement des rectifications de consommation



LA RECOMMANDATION DU MÉDIATEUR N°1 ÉMISE EN 2022



« Mieux prendre en compte, dès la réclamation, les éléments transmis à ENEDIS par le client contestant les rectifications de consommations, à la suite d'un dysfonctionnement de compteur. »



LES ACTIONS D'ENEDIS



- Enedis étudie systématiquement, lors de la prise en charge d'une réclamation relative à un redressement de consommation, **tous les éléments transmis par le client et/ou le fournisseur**. S'ils sont probants, le distributeur établit une nouvelle proposition de redressement. Si aucun élément n'a été joint à la réclamation, alors Enedis demande au fournisseur ou au client de porter à sa connaissance les éléments lui permettant de réaliser la rectification de la consommation au plus juste.
- Bien sûr, une erreur ou un oubli est toujours possible, mais le Distributeur a constaté que **95% des propositions de rectifications transmises aux clients et aux fournisseurs ne donnaient lieu à aucune contestation**.
- Par ailleurs, ENEDIS a également veillé à **réduire le temps de traitement des redressements suite à un dysfonctionnement de compteur**. L'automatisation des redressements, à l'œuvre depuis août 2023, permet ainsi de passer d'un délai d'un mois à un jour. Enfin, le Distributeur souligne que, dans **82 %** des cas, le redressement **s'effectue en faveur du client**.



POUR
ENEDIS

LE REGARD DU MÉDIATEUR

Les efforts d'ENEDIS pour rectifier la consommation au plus près du changement de compteur sont visibles puisque le volume de saisines sur ce point a chuté dès le second semestre 2023.

S'agissant des cas qui vont persister, le Médiateur formule cependant une autre recommandation visant l'application des dispositions réglementaires.

Une nouvelle recommandation aussi pour faire face à l'afflux de saisines à la suite de constats de fraudes.



DE NOUVELLES RECOMMANDATIONS POUR 2024

1. Appliquer les dispositions de l'article L.224-11 du Code de la consommation, sans autres restrictions que celles définies par la loi. En cas de dysfonctionnement de compteur, prendre en compte la date du dernier index relevé transmis au fournisseur, sans considération du compteur concerné ;
2. Appliquer strictement et systématiquement les dispositions prévues dans la note Enedis-PRO-CF 48E « Procédure de traitement des fraudes sur le dispositif comptage pour les clients raccordés aux domaines de tension BT <= 36 kVA ».



POUR
ENEDIS

2. Informer plus vite sur la prise en charge des compteurs Linky silencieux



LA RECOMMANDATION DU MÉDIATEUR N°2 ÉMISE EN 2022

« Informer rapidement le client et le fournisseur de la prise en main des dysfonctionnements liés aux compteurs Linky silencieux, lorsqu'ils surviennent, et des dispositions prises pour résoudre ces anomalies. »



LES ACTIONS D'ENEDIS

- Enedis porte une attention toute particulière à **identifier au plus vite les compteurs Linky silencieux**. Cependant, le Distributeur ne peut être réellement sûr que le compteur dysfonctionne qu'au bout de 4 mois de non-communication, qui représentent le temps nécessaire pour mener à bien les investigations qui permettront de conclure au caractère défectueux ou non d'un compteur.
- Une 1^{ère} étape de 2 mois permet, grâce à différents tests et analyses, de **déterminer avec certitude que le compteur ne communique pas**. ENEDIS travaille activement à réduire le délai de détection, et teste un nouvel algorithme avec l'objectif d'être en capacité de réduire le délai actuel à 15 jours.
- À l'issue de ces 2 mois, des vérifications complémentaires sont nécessaires pour déterminer **si le problème est lié à un défaut de communication** (compteur silencieux) ou à **un défaut intrinsèque au compteur** (compteur défaillant). Les compteurs silencieux peuvent en effet présenter des causes de non-communication multiples (saturation de la grappe, problème de concentrateur, perturbations CPL...), ce qui nécessite des analyses poussées et diverses actions (changement du concentrateur, intervention sur site par un technicien LAN afin d'identifier le perturbateur...). De plus, 40% des compteurs se remettent à fonctionner dans un délai de 4 mois.
- L'identification de l'origine de la défaillance (problème de communication ou dysfonctionnement du compteur en lui-même) ne peut donc aujourd'hui **être réalisée avec certitude qu'au bout de ces 4 mois**.
- Pour améliorer l'information client, **ENEDIS teste actuellement un parcours client spécifique** concernant la maintenance des compteurs Linky non communicants. Celui-ci comprend notamment des courriers et SMS à destination des clients afin de les informer le plus rapidement possible du dysfonctionnement constaté et des actions à mettre en œuvre.

LE REGARD DU MÉDIATEUR

Compte tenu des actions expérimentales d'ENEDIS, le Médiateur restera attentif à l'évolution des dossiers qui lui seront soumis sur ce sujet. Il invite le Distributeur ENEDIS à lui faire part des suites données à cette phase de test.

Au service des ENTREPRISES ET DES PRODUCTEURS AUTONOMES



322
dossiers recevables finalisés



91%
d'accords amiables



58 jours
de délai moyen
de traitement

Au service des
ENTREPRISES ET
DES PRODUCTEURS
AUTONOMES

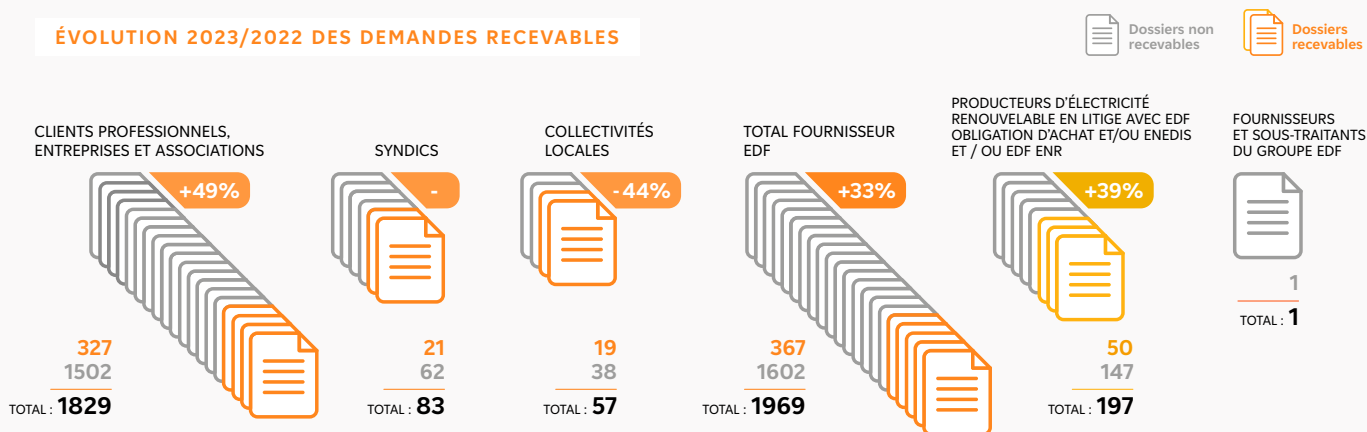
Des médiations réussies dans un contexte de doublement des volumes



DES VOLUMES EXCEPTIONNELS

Avec **2167 demandes** adressées au Médiateur par les entreprises et producteurs autonomes d'électricité, soit presque le double de 2022, **les saisines atteignent un niveau inédit**. En particulier sous l'effet de défaillances dans le traitement des réclamations. Même chose pour les **417 demandes recevables** qui progressent quant à elles de **33 %**.

ÉVOLUTION 2023/2022 DES DEMANDES RECEVABLES



/// DES SAISINES NON RECEVABLES MULTIPLIÉES PAR DEUX


Pour que leur demande de médiation soit recevable, les entreprises et producteurs autonomes d'électricité doivent au moins justifier d'une démarche préalable auprès d'EDF et avoir sollicité les deux niveaux de réclamation prévus au contrat. **Ce qui n'a pas été le cas pour 98 % des demandes non recevables.** Surtout, les clients professionnels et les entreprises s'affranchissent de ce dispositif principalement du fait de l'absence de traitement de leur première réclamation écrite. **Quant aux 2 % restants,** le Médiateur n'a pas pu traiter leur litige parce qu'un autre fournisseur était également impliqué ou alors parce que ni EDF ni aucune filiale du Groupe n'étaient concernés.

/// DES MÉDIATIONS GLOBALEMENT RÉUSSIES

Sur les **322 dossiers** que le Médiateur a instruits et menés à leur terme, **91 %** ont débouché sur **un accord amiable.** Et ce, dans **un délai moyen de 58 jours,** soit 5 jours de moins qu'en 2022.

« Je tiens à vous remercier vivement pour l'étude de mon dossier. J'ai particulièrement apprécié votre écoute, le caractère opiniâtre de vos actions et votre suivi avec des contacts très réguliers. »

« Nous avons beaucoup apprécié votre analyse approfondie. Je vous remercie très sincèrement du travail très important que vous avez fourni. Ce n'était pas évident sur ce dossier très compliqué. »



« Nous vous remercions pour votre accompagnement impartial et constructif. Après de longs mois d'un parcours compliqué, nous allons enfin pouvoir consacrer notre temps et notre énergie à d'autres fins, au bénéfice de notre entreprise. »

/// UNE COOPÉRATION EFFICACE AVEC LE MÉDIATEUR DES ENTREPRISES

Au-delà de sa participation au Comité de crise depuis le printemps 2022, le Médiateur du groupe EDF a **renforcé cette année sa coopération avec le Médiateur des Entreprises et ses délégués nationaux et régionaux.**

Des comédiations ont été conduites, en présence des parties, où chacune a pu avancer ses arguments et donner ses explications. Placées sous l'égide des deux Médiateurs, elles ont conduit à **la co-construction de solutions acceptables et des résolutions amiables,** dans deux cas sur trois. Grâce à ce cadre de confidentialité, les parties ont pu poursuivre une relation de confiance apaisée.



Au service des
ENTREPRISES ET
DES PRODUCTEURS
AUTONOMES

Des litiges d'origine conjoncturelle mais aussi structurelle

CLIENTS DU MARCHÉ D'AFFAIRES D'EDF : UN NIVEAU RECORD DE SAISINES

Avec **367 demandes recevables** et **1969** saisines, soit deux fois plus que l'an passé, les demandes émanant des clients du Marché d'affaires d'EDF ont atteint un niveau inédit. Elles représentent **27% de l'activité du Médiateur**.

La principale cause de cette augmentation est **la hausse des prix de l'énergie** qui a en effet touché les clients de plein fouet.

Pour les clients ne bénéficiant pas du tarif réglementé, la plupart des recours ont eu pour origine les contrats conclus au dernier trimestre 2022. Période où les prix de marché étaient particulièrement hauts. Lorsque les tarifs ont baissé en 2023, **certains de ces clients ont voulu en bénéficier**. D'autres ont signalé leur incapacité financière à poursuivre leur contrat, voire à assumer les pénalités d'une rupture anticipée.



« La santé de mon entreprise ne me permet plus d'assumer les factures d'EDF. J'ai signé mon contrat en novembre 2022. Le prix spot actuel est deux fois inférieur à celui de mon contrat.

Je demande donc à le résilier sans pénalité, pour négocier un contrat sur la base des cours actuels. Je considère que les conditions de marché au deuxième semestre 2022 n'étaient pas réunies pour une prise de décision avertie. »

Les conséquences de la défaillance de certains fournisseurs en 2022 ont constitué un objet de litiges en 2023 ; **EDF ayant été désigné comme fournisseur de secours**.

Avec des litiges mettant en cause **la qualité de l'information sur les prix** de ces contrats et **les délais de facturation**. Toutes proportions gardées, compte tenu de l'ampleur de la crise et du volume de clients concernés par la fourniture de secours, **le nombre de ces litiges est resté marginal**.



« Nous confirmons que la mise en œuvre de vos propositions mettra fin à ce litige. Toutefois, nous regrettons que le fournisseur EDF n'ait pas instruit cette réclamation depuis plus de 7 mois et qu'il ait fallu solliciter votre service de médiation pour la résoudre.

À notre avis ce n'était pourtant pas très compliqué à traiter. Nous vous remercions pour votre intervention rapide et efficace. »

TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS INADAPTÉ : UN SUJET MAJEUR DE 2023

66% des dossiers recevables en médiation ont été liés à l'absence totale de traitement des réclamations clients. Et ce alors qu'elles étaient écrites, formulées le plus souvent à plusieurs reprises et par différents canaux, y compris via des courriers recommandés.

La réorganisation de la Direction du Marché d'Affaires en 2020 devait remédier à cette faiblesse déjà identifiée par le passé. **Mais les effets de cette réorganisation ont été annihilés par l'actualité, avec les suites de la crise sanitaire, puis la crise de l'énergie.**

/// INFORMATION SUR LES HAUSSES DE PRIX : UN IMPACT IMPORTANT POUR LES CLIENTS

Certains clients ont indiqué n'avoir jamais reçu d'information sur la hausse des prix de janvier 2023.

En cause : des adresses d'envoi erronées, un canal d'envoi inapproprié, ou encore la conformité du délai de prévenance, contractuellement prévu. Pour résoudre ces litiges, **la preuve de l'envoi de cette information contractuelle est cruciale**. Mais la date de réception de cette information peut également être remise en cause.

Or, **c'est à partir de cette date** que les clients peuvent résilier leur contrat sans indemnité.



« Sur ma facture du 20 mars 2023, le tarif unitaire a fortement augmenté sans que j'en ai été informé au préalable. Selon mon contrat, j'aurais dû être informé par courrier au moins 1 mois avant le changement des prix.

Mais je n'ai reçu aucun avenant. Après plusieurs échanges, j'ai reçu un mail affirmant que l'avenant avait été envoyé par mail le 22 octobre 2022. Or un conseiller vient de me confirmer que cet avenant m'avait été envoyé par courrier. Tout au long de ces échanges, j'ai demandé qu'on m'apporte la preuve que cet avenant m'avait bien été envoyé. On m'a alors indiqué qu'on ne pouvait pas m'en apporter la preuve. »

/// LES INDEMNITÉS DE RÉSILIATION ANTICIPÉE DU CONTRAT : DES CONTESTATIONS RÉCURRENTES

Si le principe et le bienfondé de ces indemnités peuvent faire débat pour les petits professionnels et petites entreprises, les clients s'y engagent quand ils signent leur contrat. Mais ceux qui contestent ces indemnités ont résilié leur contrat avant le terme prévu, souvent pour pouvoir bénéficier du tarif réglementé. Par ailleurs, dans la plupart des cas, **le Médiateur a constaté que ces clients avaient reçu des informations contradictoires, voire erronées**. Et parfois aussi qu'on leur avait facturé des indemnités de résiliation anticipée, alors qu'ils avaient respecté les délais.

Monsieur B. change de puissance et se voit facturer des indemnités de résiliation anticipée

Gérant d'une SARL, Monsieur B. fait modifier la puissance de son compteur pour mieux l'adapter à ses usages. Avant de la modifier, il appelle EDF pour savoir si cela va entraîner des frais, car un nouveau contrat doit être mis en place. **On lui certifie alors que ce changement se fera sans frais**. Or, Monsieur B reçoit quelque temps plus tard, une facture avec des indemnités de résiliation anticipée, qu'il conteste.

Après avoir examiné tous les éléments du dossier, **le Médiateur laisse à Monsieur B. le bénéfice du doute et recommande à EDF d'annuler les indemnités facturées.**



« J'ai un nouveau contrat depuis juin 2022, dont je ne paie que l'abonnement, pas les consommations, car malgré mes nombreux appels et messages, ma facturation reste bloquée. Alors que j'ai besoin de ces factures avant fin mars pour produire mon bilan. »

/// DES BLOCAGES DE FACTURATION QUI PERTURBENT LA GESTION DES ENTREPRISES

Comme en 2022, de nombreuses demandes ont concerné des entreprises ou professionnels **qui ne recevaient pas ou plus de facture**. En cause : des blocages dans les systèmes d'information qu'EDF a mis beaucoup de temps à corriger. Ces délais ont irrité les clients, car cela a perturbé la gestion de leur entreprise.

S'y est ajouté un **phénomène conjoncturel lié aux mesures que le gouvernement a prises fin 2022** pour protéger les entreprises (amortisseur et bouclier tarifaire). EDF a dû bloquer sa facturation début 2023 pour les intégrer dans son système d'information et certains clients se sont inquiétés de ne plus recevoir de facture. D'autant qu'à l'issue du déblocage, la facture pouvait être importante, avec plusieurs mois de consommation à des tarifs plus élevés qu'en 2022.

C'est pourquoi **EDF a pris des mesures correctives** qui ont commencé à réduire le nombre de litiges de ce type.

DES DEMANDES DE RÉSILIATION NON SOLDÉES

Parmi les demandes de gestion courante n'ayant pas été traitées de façon appropriée, on trouve aussi **des demandes de résiliation**. Des clients se sont manifestés auprès du Médiateur, car de nombreux mois après leur demande, ils ont continué à être facturés et prélevés, malgré des réclamations successives. 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**.

Par ailleurs, certains clients ayant résilié leur contrat de fourniture d'électricité ont contesté **la poursuite des prélèvements de leur contrat de services annexes**. Ce contrat étant distinct du contrat d'électricité, ils auraient en effet dû le résilier également, mais ne le savaient pas. À la suite des mesures mises en place en 2023, ce type de litiges devrait décroître.



Monsieur G. a résilié son contrat d'électricité en 2016, mais EDF continue de lui prélever l'Assistance dépannage

Prélevé d'environ 14 € par trimestre au titre de l'Assistance dépannage, Monsieur G. demande qu'on **lui rembourse les sommes encaissées depuis 2016**.

Constatant que le contrat de fourniture d'électricité était résilié en 2016 et celui de l'Assistance dépannage en 2023, le Médiateur propose un accord en équité. Et EDF accepte de rembourser les échéances facturées entre mars 2016 et avril 2023.

DES CHANGEMENTS CONTRACTUELS PRIS EN COMPTE AVEC RETARD

Pour contenir la hausse des prix, certaines entreprises ont voulu **modifier leurs installations et bénéficier d'une puissance inférieure ou égale à 36 kVA** (passage du segment C4 à C5). Face à cet afflux, ENEDIS a parfois pris du retard pour gérer les demandes et effectuer les travaux nécessaires à ces raccordements. Cela a généré des litiges.



Monsieur D. demande à passer du Tarif Jaune au Tarif Bleu, ce qui prend 2 ans

Après avoir réorganisé ses sites de production, Monsieur D. demande, en février 2021, à passer du Tarif Jaune au Tarif Bleu pour un de ces sites. Ses démarches n'aboutissent qu'en mars 2023, soit plus de deux ans plus tard. Il estime donc **avoir été indûment facturé au titre d'un contrat Garanti pour une puissance de 66 kVA**, et demande une rétroactivité du contrat au Tarif Réglementé de Vente pour une puissance de 9 kVA.

Dans le cadre de son instruction, le Médiateur constate qu'ENEDIS avait enregistré la demande de Monsieur D. dès mars 2021, mais ne lui a communiqué un devis qu'en janvier 2022. Puis l'a annulé sans raison alors que Monsieur D. l'avait accepté. Avant de lui en adresser un nouveau en janvier 2023, et de réaliser les travaux en mars 2023.

Le Médiateur estime que ce délai pour modifier un branchement est anormalement long par rapport aux deux mois normalement nécessaires pour l'étude technique, le devis, les travaux et la mise en service. Selon le Médiateur, ce délai a privé Monsieur D. des prix du Tarif Bleu en 9 kVA. Il considère donc équitable que ce Tarif Bleu lui soit appliqué de façon rétroactive à partir de mai 2021, date à laquelle sa demande aurait dû aboutir.

Toujours dans le même contexte, certains professionnels, très petites entreprises ou collectivités **ont réalisé qu'elles auraient pu exercer leur éligibilité au tarif réglementé en 2021**. Souhaitant le faire en 2023, elles ont alors rencontré des difficultés. La surcharge des services d'EDF, ainsi que des confusions entre les formulaires et adresses d'envoi ont parfois retardé ces changements contractuels.

/// DES LITIGES EN HAUSSE RELATIVE POUR LES PRODUCTEURS AUTONOMES D'ÉLECTRICITÉ

Comparée à l'essor des installations photovoltaïques depuis 2021, **la hausse des litiges concernant les producteurs autonomes reste relative**. En 2023, la France comptait en effet plus de **830 000** installations actives. Et parmi elles, **121 000** installations de moins de 36 kVA ont été raccordées en 2023, contre **75 000** en 2022.

Comme l'an passé, de nombreux producteurs ont remonté **des difficultés pour se faire payer leur production par EDF Obligation d'Achat**, qui a contesté leur index après un changement de compteur. Par ailleurs, ils ont également signalé des **problèmes pour obtenir un contrat, pouvoir facturer leur production, puis être payés en conséquence**. Pour réduire cette source de litiges, le distributeur et EDF Obligation d'Achat ont fait de la fluidité de leurs échanges une des priorités de leurs plans d'actions.

Enfin, le Médiateur a constaté que les producteurs / auto-consommateurs **ne connaissent pas bien les modalités de contractualisation**. Et ce, qu'il s'agisse d'une installation neuve ou d'une habitation déjà équipée. Des litiges ont en effet émergé à l'occasion de successions ou d'achats immobiliers. Car n'étant pas directement associé à la transmission du bien, le contrat de vente

d'électricité doit alors être transféré. Concrètement, l'acheteur et le vendeur doivent signer un avenant de cession de contrat d'obligation d'achat. Et, pour être valable, ce document doit comporter les signatures du vendeur et de l'acheteur

De plus, le gestionnaire de réseau (ENEDIS ou autre) doit **être tenu informé de cet avenant**, et le nouvel acquéreur doit signer avec lui un nouveau contrat d'accès au réseau (CRAE). Même chose en cas de succession, en fonction de sa nature : conjoint portant le même nom que le titulaire décédé, héritier unique, héritiers multiples ou en l'absence d'héritier désigné.

C'est pourquoi le Médiateur a invité la Direction Obligation d'Achat à renforcer ses efforts de pédagogie auprès des notaires en **utilisant les deux rubriques suivantes de son site internet** :

[Bien remplir son avenant](#)

[Décès du titulaire du contrat](#)



/// LES FOURNISSEURS ET SOUS-TRAITANTS DU GROUPE EDF

Le Médiateur est compétent pour traiter les litiges qui lui sont soumis par les fournisseurs et sous-traitants du groupe EDF. EDF s'est engagé à leur garantir l'accès au Médiateur dans le cadre de la Charte Relations Fournisseurs et Achats responsables. **Ces sollicitations restent exceptionnelles**. En 2023, une seule demande a été enregistrée. Même si le processus de médiation n'a pas été engagé, la prise en main de cette sollicitation via le Médiateur, constitue un début de recherche de solution, apprécié par le requérant.

Au service des
ENTREPRISES ET
DES PRODUCTEURS
AUTONOMES



Des alertes et recommandations aux plans d'actions : la boucle d'amélioration continue avec le groupe EDF

Outre sa mission de médiation, qui consiste à instruire les litiges et proposer des solutions, **le Médiateur a aussi la double mission suivante à l'égard de l'entreprise :**



L'alerter sur les dysfonctionnements qui génèrent des litiges récurrents ;



Émettre des recommandations d'amélioration.

Objectifs : d'une part, **réduire, voire éliminer, les sources de litiges ou les irritants.** D'autre part, **améliorer le dispositif de traitement des réclamations.** 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.** Pour ce faire, il observe notamment comment évolue le nombre de litiges sur chaque sujet d'année en année.

1. Améliorer le traitement des réclamations

POUR
LA DIRECTION
DU MARCHÉ
D'AFFAIRES



LES RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR



ÉMISE EN 2021

« 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. »

N°2 ÉMISE EN 2022

« Améliorer l'information du client quant au processus de traitement des réclamations, et le mettre en cohérence avec la nouvelle organisation, dans la perspective d'un meilleur traitement des réclamations aux niveaux appropriés. »



LES ACTIONS DE LA DIRECTION DU MARCHÉ D'AFFAIRES



... **Le Marché d'affaires a revu le parcours client sur l'ensemble des canaux** : espace client, site internet, facture et conditions générales de vente. Ainsi, les différentes étapes apparaissent plus clairement sur les supports ce qui facilitera la compréhension de la part du client, avec un processus en **2 étapes** : la demande initiale adressée au Service Clients, et, en cas d'insatisfaction, la possibilité d'adresser la réclamation au Service Réclamation afin que le dossier soit à nouveau étudié et analysé.

Les demandes directement exprimées dans l'espace client sont privilégiées.

- ... En complément, **les possibilités de recours auprès du Médiateur du groupe EDF et du Médiateur National de l'Énergie sont précisées.**
- ... Ces évolutions seront mises en place **au premier semestre 2024.**

LE REGARD DU MÉDIATEUR

Dans le contexte particulier de la crise énergétique, ce plan d'actions n'a pas permis de juguler la forte hausse des saisines du Médiateur en 2023. Au-delà de cette meilleure information clients, le Médiateur attire à nouveau l'attention de la Direction du Marché d'affaires sur l'efficacité du dispositif de traitement des réclamations. Et sur la nécessaire maîtrise des délais de réponse.

Par conséquent, il renouvelle une recommandation.

UNE NOUVELLE RECOMMANDATION POUR 2024

Améliorer la prise en charge et réduire les délais de traitement des réclamations, pour limiter le nombre de saisines du Médiateur.



2. Remédier aux blocages de facturation



LA RECOMMANDATION DU MÉDIATEUR N°1 ÉMISE EN 2022

« Remédier aux blocages de facturation, notamment dans le cadre des résiliations et des rectifications de consommation. »



LES ACTIONS DE LA DIRECTION DU MARCHÉ D'AFFAIRES

... **Trois actions importantes** ont été menées sur les résiliations :

- la possibilité de **résilier avec une anticipation importante** en un seul geste ;
- la **professionnalisation** des conseillers ;
- la **résiliation par défaut des services associés** lors d'une résiliation du contrat de fourniture.

... Ainsi, on constate déjà une **diminution du taux de ré-appels** pour le motif de résiliation depuis la mise en œuvre de ces actions.

... S'agissant des rectifications de consommation, des actions de professionnalisation ont été mises en place, ainsi qu'une **amélioration continue de l'outil de facturation** pour réaliser des traitements de masse.

LE REGARD DU MÉDIATEUR

Même s'ils sont en baisse, le Médiateur a encore traité en 2023 des litiges issus de résiliations que la facturation n'avait pas pris en compte. Aussi va-t-il continuer à surveiller ce point de près en 2024, pour apprécier l'efficacité des actions dans la durée.

3. Mieux informer les clients sur les évolutions de prix

LE REGARD DU MÉDIATEUR

Le Médiateur a instruit en 2023 de nombreux litiges pour des clients qui indiquaient ne pas avoir été informés des évolutions de prix prévues au contrat et n'avaient donc pas pu en apprécier l'impact. C'est pourquoi, il formule une nouvelle recommandation.

UNE NOUVELLE RECOMMANDATION POUR 2024

Sécuriser l'information des clients et préciser l'ampleur des évolutions de prix.



1. Définir un parcours plus fluide pour les producteurs

POUR EDF
OBLIGATION
D'ACHAT ET
ENEDIS



LA RECOMMANDATION DU MÉDIATEUR ÉMISE EN 2022

« Définir ensemble un parcours producteur le plus fluide possible et mettre en œuvre les moyens nécessaires, dans la continuité des actions déjà engagées, de sorte que les contrats de revente de l'électricité puissent être établis et que les producteurs puissent être payés de leur production injectée sur le réseau rapidement. »



LES ACTIONS D'EDF OBLIGATION D'ACHAT ET ENEDIS

- Engagés pour que les producteurs d'électricité à partir d'installations photovoltaïques puissent voir leur projet de vente d'électricité se concrétiser dans les meilleures conditions, EDF OA et Enedis ont, d'une part **lancé chacun des actions sur leur périmètre** et d'autre part **engagé ensemble des chantiers d'amélioration**.
- L'action d'EDF OA vise notamment à mettre à la disposition des producteurs **une information pédagogique au plus près de leurs besoins pratiques**, notamment sur le site internet EDF OA. En parallèle, pour faire face à la forte croissance du nombre de ces contrats, la capacité de contractualisation s'est accrue en 2023 et les efforts en la matière se poursuivent en 2024.
- Pour sa part, Enedis a **réduit significativement ses délais de traitement en 2023** grâce à la mise en place d'une « task force » opérationnelle et dédiée, ainsi que des automates SI (vérification, mise en service, création de contrats). Enedis a également développé en 2023 l'automatisation et la supervision de ses flux d'information et de données. Cette dynamique se poursuivra et s'étoffera en 2024. En parallèle, un travail d'harmonisation des parcours clients est en cours, qui permettra une meilleure homogénéisation dans la prise en charge des demandes.
- Enfin, conjointement, **EDF OA et Enedis travaillent à renforcer** :
 - **la fluidité de leurs interfaces**, tant en termes de traitement des réclamations sensibles que de gestion des flux de données nécessaires à la contractualisation et à la facturation de ces contrats ;
 - **la simplification des formalités** prévues par la réglementation avec les autorités administratives ;
 - **la communication conjointe** vers les fédérations de producteurs, et les producteurs.
- Ainsi, la mise en place d'**un circuit d'escalade** a déjà permis de raccourcir les délais de réponse aux réclamations sensibles. La proximité des relations entre EDF OA et Enedis via les différents échanges mis en place permet d'identifier les irritants des producteurs et de proposer des **actions correctrices dans l'objectif d'améliorer l'expérience client**.

LE REGARD DU MÉDIATEUR

Les effets de ce plan d'actions seront examinés tout au long de l'année 2024.
Le Médiateur a cependant déjà pu noter que le volume de litiges restait contenu en 2023, malgré la forte croissance du nombre d'installations nouvelles.

Mieux connaître LA MÉDIATION



25 ans
de médiation du groupe EDF



277 heures
de formation continue



10 personnes
en effectif permanent



Le groupe EDF a créé il y a 25 ans **une instance de médiation indépendante accessible à tous**, qu'ils soient clients, fournisseurs, prestataires, partenaires ou autres parties prenantes externes. 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 l'une de ses filiales.

Un des avantages importants de cette médiation est qu'elle est rapide et gratuite. Outre le fait que le recours à un mode de règlement amiable, dont la médiation, est un préalable obligatoire à toute saisine du juge dans certains domaines comme celui de la consommation, cette mission de médiation est **un vrai bénéfice pour les requérants.**

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.** C'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 élaborée 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 que lui adressent 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.

Mieux connaître LA MÉDIATION

Une équipe engagée

LES COLLABORATEURS DU MÉDIATEUR ONT CONTINUÉ À MENER DES TRAVAUX D'ÉQUIPE VISANT À PARTAGER LEURS CONNAISSANCES, S'ENRICHIR MUTUELLEMENT ET DÉVELOPPER LEURS COMPÉTENCES SUR DES MATIÈRES, NOUVELLES OU COMPLEXES, OBJETS DE LITIGES.

“ L'écoute est l'un des principes fondamentaux de la médiation. Les modes de communication ayant évolué, **la médiation s'est également adaptée en combinant écoute et échanges digitaux.** ”

La combinaison des deux concourt à la résolution amiable des litiges dans les meilleurs délais. ”



“ L'analyse continue des sources de litiges et de leurs évolutions est l'une des missions essentielles du Médiateur. **Une relation de proximité et de confiance avec les directions et filiales** permet une prise en main encore plus rapide des alertes et recommandations d'amélioration qu'il formule.

Une condition essentielle pour **parfaire les pratiques et process, et réduire les irritants.** ”

“ **Nos missions : écouter et communiquer avec chaque partie** afin de pouvoir trouver une solution au litige, qui sera acceptée par chacun.

Faire remonter au fournisseur et au distributeur les dysfonctionnements afin qu'ils soient corrigés. ”



LA FORCE DE L'ÉQUIPE DU MÉDIATEUR DU GROUPE EDF RÉSIDE DANS SA CONNAISSANCE FINE DES RÈGLES TECHNIQUES ET JURIDIQUES DU SECTEUR DE L'ÉNERGIE, DE MÊME QUE DANS SA CONNAISSANCE DES BONS INTERLOCUTEURS ET DE RELATIONS DE CONFIANCE S'INSCRIVANT DANS LA DURÉE. TOUT CECI NÉCESSITE DES MISES À JOUR ET MISES EN COMMUN PERMANENTES.

“ Ma mission consiste à accompagner les parties prenantes : particuliers ou entreprises et entités du groupe EDF, dans **la recherche d'une solution concrète et satisfaisante** qui permette de préserver leurs relations.

Un challenge passionnant et exigeant au quotidien. ”



“ En acceptant d'entrer en médiation, les requérants accordent leur confiance au Médiateur qui est **indépendant, neutre et impartial.**


C'est en s'appuyant sur cette confiance qu'il peut les aider à reprendre le dialogue, à se comprendre et *in fine* les **rassembler autour d'une solution qui respecte le droit de chacun et l'équité.**

La résolution d'un litige est toujours une satisfaction : elle apaise les tensions passées et permet aux requérants de **reprendre une relation constructive et souvent durable. ”**

“ Nous sommes face à des clients qui ont pris de plein fouet l'augmentation des prix de l'énergie et qui sont parfois financièrement en difficulté, qu'ils soient particuliers ou professionnels.

Dans ce contexte, il est important **d'être à l'écoute**, de vérifier s'il y a eu un dysfonctionnement dans le traitement de leur dossier pour le corriger et **les accompagner au mieux pour sortir de cette situation difficile. ”**





“ Le traitement d’un dossier en médiation donne la possibilité au client de s’exprimer et d’être écouté sur son litige.

C’est l’un des objectifs de la médiation afin de le remettre dans son bon droit. **Arriver à un accord amiable, entre les parties, est toujours une grande satisfaction. ”**



“ La médiation permet de rétablir les requérants dans leurs droits ... et le plus souvent de **restaurer la sérénité**. Ils apprécient de savoir que leur dossier est pris en main. Dès l’ouverture du dossier, un échange téléphonique permet de bien cerner leurs attentes.

La maîtrise des différents sujets nous permet ensuite de **construire des solutions équitables**.

Et lorsqu’une meilleure compréhension ou une solution émerge, **nous partageons leur satisfaction, voire leur soulagement. ”**

“ Entrer en médiation, c’est la possibilité d’avoir **un interlocuteur unique et facile d’accès**. Une **relation personnalisée et pourtant neutre** à votre écoute pour prendre en charge votre litige et le résoudre au mieux. ”



“ En 2023, je constate une augmentation significative des sollicitations des entreprises. En particulier celles dues aux augmentations tarifaires et au besoin urgent de trouver une solution pour garantir la pérennité de leur activité.

Il est essentiel de porter à ces demandes **une attention toute particulière et de les prendre en charge rapidement. ”**



Mieux connaître
LA MÉDIATION



Des valeurs fortes et des principes moteurs

3 VALEURS CLÉS

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

/// Indépendance

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

/// 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.

5 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 pour cela prendre en compte le contexte propre à chaque cas, notamment lorsque l'application stricte du droit produit des effets disproportionnés ou manifestement injustes.



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.



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.



L'efficacité

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

Mieux connaître LA MÉDIATION

Ce que le Médiateur fait pour vous

/// UN ACTEUR INDÉPENDANT ET IMPARTIAL À VOTRE ÉCOUTE

Reconnu par les pouvoirs publics, le Médiateur du groupe EDF **intervient gratuitement pour mettre fin à un litige par un accord amiable entre les parties**. À défaut, il propose une solution en droit et en équité, que les parties sont libres d'accepter ou de refuser. Au-delà de cette mission, il émet des recommandations d'amélioration à l'attention d'EDF et de ses filiales pour que les causes de dysfonctionnements récurrents soient traitées de façon structurelle.



/// UNE ACTIVITÉ ENCADRÉE

La médiation de la consommation est encadrée par la loi. Sa stricte mise en œuvre est contrôlée par la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC), instance placée auprès du ministre de l'Économie pour uniformiser et garantir la qualité de 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 contrôle et évalue les médiateurs notifiés, et peut retirer de la liste tout médiateur qui ne satisfait plus aux obligations fixées par le Code de la consommation.

/// 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.

Le Club des
Médiateurs de
services au public
rassemble
29 membres



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 d'activité, des entreprises, des organismes publics ou des collectivités territoriales. Plus de la moitié d'entre eux sont référencés en tant que Médiateur de la consommation.

En 2023, le Médiateur du groupe EDF a continué à contribuer aux travaux du Club, dont ceux du Comité de rédaction du site internet :

clubdesmediateurs.fr

/// EEMG

L'European Energy Mediators Group (EEMG) rassemble les organes de médiation des grands énergéticiens européens en France, Belgique, Italie, Suède, Allemagne et Portugal.

Ce collectif de médiateurs européens de l'énergie partage les bonnes pratiques de ses membres pour contribuer à l'efficacité de leur médiation et émettre des propositions destinées à la Commission européenne.


Il occupe une position privilégiée pour lui signaler les attentes et les tendances de comportements des consommateurs, repérées lors des médiations, pour relayer les bonnes pratiques et pour défendre ses positions quant aux réflexions sur la médiation et les consommateurs.

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 clients dans le secteur de l'énergie en Europe.

www.eemg-mediators.eu

CHIFFRES CLÉS :

 **58** millions
de consommateurs

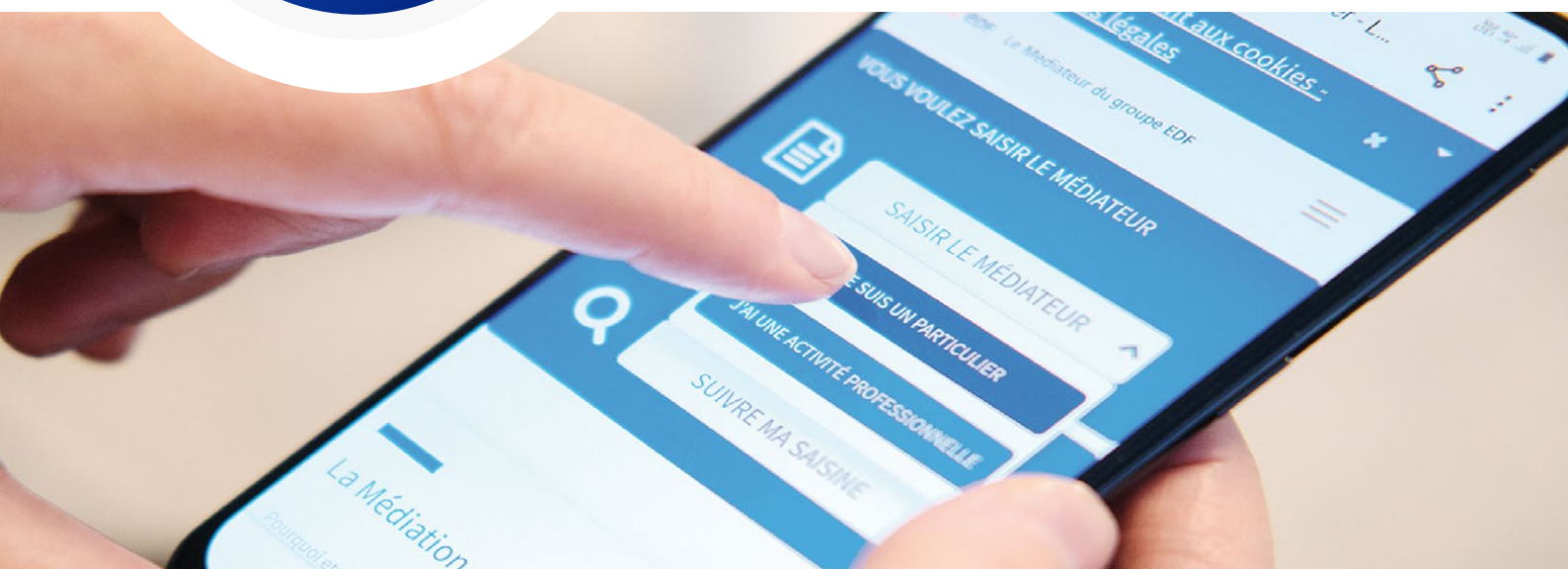
 **13 372**
saisines reçues

 **4 860**
dossiers instruits

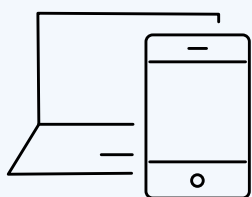
 **46**
recommandations
d'amélioration
émises aux
énergéticiens

La médiation
EN PRATIQUE

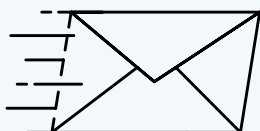
Comment saisir le Médiateur ?



 LE MÉDIATEUR PEUT ÊTRE SAISI PAR VOIE ÉLECTRONIQUE,
MAIS AUSSI PAR COURRIER :



Internet
mediateur.edf.fr



Courrier
Le Médiateur du groupe EDF
TSA 50026
75804 PARIS cedex 08



Les 3 étapes de la médiation

/// EXAMEN DE LA RECEVABILITÉ

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 n'a pas fait l'objet d'une réclamation écrite préalable auprès d'EDF ou d'une de ses filiales selon les modalités prévues au contrat;
- Elle a été déposée plus d'un an après la demande initiale auprès des services de l'entreprise;
- 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 en cours d'instruction ou a déjà été instruite par un médiateur;
- Elle est manifestement infondée ou abusive.

Si la demande est irrecevable en raison des deux premiers motifs, **le Médiateur du groupe EDF la réoriente vers la direction ou 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, renouvelée en 2023.

/// 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, 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 sa 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.

/// 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 non. Elles disposent d'un délai de 21 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.

CRÉDITS PHOTOS : @EDF : MARIE GENEL (P. 1, 7, 12, 24, 27, 30, 32, 35) - SACHA LENORMAND (P. 3, 4, 21, 50, 51, 52, 54, 55, 56, 58, 59) - MARTA NASCIMENTO (P. 10) - PASCAL POCHARD-CASABIANCA (P. 23) - FRÉDÉRIC DELANGLE (P. 28) @ENEDIS : WILLIAM BEAUCARDET (P. 17) - OLIVIER GUERRIN (P. 19) - PHILIPPE ERANIAN (P. 36) - LOUISE ALLAVOINE (P. 37) - @ISTOCK : (P. 2, 4, 14, 15, 25, 26, 33, 39, 40, 41, 45, 46).



EDF SA
22-30 avenue de Wagram
75382 Paris cedex 08 - France
Capital de 2 084 365 041 euros
552 081 317 RCS Paris

www.edf.fr