

Dialoguer

Écou
ter

Conciliation : n.f. (lat. *conciliato*).
1. Action de rendre compatibles des intérêts
contraires, harmoniser. 2. *Litt.* Accord de deux
personnes en litige.

Traiter
les litiges

Renco
nter

Proposer



Les courriers ou les appels parvenant à la médiation racontent des histoires, personnelles, où sont exprimées l'insatisfaction, la déception, le sentiment de ne pas avoir été compris et une attente très forte de voir régler le litige à l'amiable. Le demandeur – client, partenaire, chef d'entreprise ou fournisseur – explique de manière en général détaillée ce qui l'a conduit à faire appel à la dernière instance de recours et en quoi ce litige le touche dans sa vie quotidienne.

Témoignage TÉMOIGNAGE

« Vous êtes mon dernier espoir d'obtenir que l'agence réexamine mon dossier et si au terme de la visite que vous voudrez bien programmer vous jugez que ma demande n'est pas justifiée, je m'inclinerai. »

La médiation a réussi quand elle a détecté la vraie demande, écouté chacun, permis l'émergence d'une solution convenant à chacun sans gagnant ni perdant, ou trouvé l'argument convaincant, en un mot quand elle a rétabli la confiance entre le demandeur et EDF.

Il suffit parfois de presque rien pour rétablir le lien.

Témoignage TÉMOIGNAGE

« Monsieur le médiateur, EDF est venue hier me raccorder au réseau, ainsi je ne suis plus coupée du monde et je vous remercie. »

●●●●

« Suite à votre intervention dont je vous remercie, les choses se sont bien améliorées dans mes relations avec EDF ! »

●●●●

« Bonjour Madame, je vous remercie de votre réponse. Déjà le fait de trouver une oreille attentive me rassure. Je vois mal comment ces jeunes gens pourront se passer de l'électricité avec l'hiver qui s'approche. »

●●●●

« Merci pour votre réponse aussi rapide. Encore merci de redonner confiance... à un client bien malmené. »

Motiver ●●●●

Quand la réponse du médiateur conforte la position des courriers antérieurs, elle doit être encore plus motivée, argumentée, précise, sans utiliser de jargon.

En précisant

Augmentation incompatible avec suppression

M. A demande à bénéficier d'une augmentation de puissance. EDF l'informe que ce changement constitue une modification de son contrat et que, dans ce cas, il ne pourra plus bénéficier du tarif EJP (Effacement Jours de Pointe).

Le médiateur confirme la position d'EDF et précise la règle en vigueur : ce tarif a été supprimé. Il n'est plus proposé à la clientèle, mais les clients qui en bénéficiaient peuvent le conserver tant qu'il n'y a pas de modification de contrat. C'est écrit à l'article 4-2 des conditions générales de vente : « l'application d'un tarif supprimé ne pourra être demandée lors d'une modification de contrat ».

Le changement de puissance est bien une modification du contrat. C'est le détail qu'il fallait préciser.

En expliquant

Domages... avis de tempêtes

M. J constate un jour des coupures à son domicile et alerte le service dépannage d'EDF. Puis il rappelle EDF pour dire que la situation est rétablie. Un mois plus tard, la tempête fait irruption avec des rafales de vent d'une violence exceptionnelle et M. J appelle à nouveau EDF car il a subi une nouvelle interruption d'électricité. Constat est fait d'une rupture de câble sur l'alimentation triphasée du client. Celui-ci, mécontent parce qu'il a subi des dommages sur ses appareils électriques, demande à être indemnisé. EDF refuse, la tempête exceptionnelle dégageant EDF de toute responsabilité (article 8 des conditions générales de vente). M. J n'est pas satisfait, car il considère que c'est la deuxième fois qu'il subit une interruption de courant.



Le médiateur cherche avant tout à répondre aux questions restées en suspens lorsque M. J s'adresse à lui. Il précise donc l'origine des incidents survenus la deuxième fois en expliquant plus en détail les conséquences des violentes rafales (phénomènes dangereux classés de niveau 3 par Météo France) et notamment les milliers de coupures occasionnées. Il est donc confirmé que la responsabilité d'EDF ne peut être recherchée dans le cas de tels phénomènes atmosphériques exceptionnels. Pour les incidents du mois précédent, le médiateur précise à M. J que n'ayant pas alors signalé de dégât, il n'existe aucun lien de causalité entre les dommages constatés lors de la tempête et l'interruption du mois précédent.

Enquêter ●●●●

▮ « Raccordement accordé »

M. H demande le remboursement du raccordement de son pavillon, ayant été contraint de régler un autre raccordement pour un bâtiment annexe sur le même terrain ; il est persuadé qu'EDF aurait pu proposer une solution technique différente et moins onéreuse.

Témoignage TÉMOIGNAGE

« Je vous demande de bien vouloir intervenir afin qu'un représentant d'EDF indépendant de l'agence X soit désigné pour trouver une solution dans le dossier qui m'oppose à cette agence. »

Le médiateur reprend tous les éléments techniques et juridiques du dossier, interroge le centre et appelle M. H, ce qui est très apprécié par ce dernier.

Témoignages TÉMOIGNAGES

« Quand vous êtes intervenu, tout a été très vite alors que le litige traînait depuis plus d'1 an. »



« Le service de la médiation devrait être plus connu. Il ne m'a été donné qu'à titre confidentiel. »

Le médiateur parvient à la conclusion que la solution technique consistant à effectuer deux branchements distincts ne peut pas être remise en question. Cependant, il ne lui paraît pas équitable de faire supporter à M. H une seconde fois les frais d'un raccordement pour l'alimentation du bâtiment annexe. En effet, EDF avait pris l'initiative de déposer le branchement du pavillon sans avoir recueilli au préalable l'avis du propriétaire précédent. Ce dernier aurait été en droit de demander le rétablissement de cet ouvrage aux frais d'EDF. Considérant que M. H n'a pas bénéficié de ce droit en payant le rétablissement du branchement du pavillon, le médiateur propose au centre EDF de ne pas facturer le raccordement du bâtiment annexe.

Accepter de compenser ●●●●

▮ « L'électricité au bout du chemin »

Témoignage TÉMOIGNAGE

« Nous estimons que notre fidélité depuis 26 ans mérite une meilleure relation en tant que client. »

Mme C achète un terrain pour y construire une maison d'habitation de 300 m², située en milieu rural et en bout de ligne. Sur les conseils d'EDF, elle choisit une solution tout électrique. Dès le début, la déception est au rendez-vous, mais pas la tension. Mme C subit de multiples désagréments : impossibilité de chauffer à plus de 16° pendant 2 hivers successifs ou de faire fonctionner les appareils électriques. Un jour elle reste bloquée dehors, ne pouvant ouvrir la porte de son garage, ni rentrer chez elle, les stores électriques étant baissés. Mme C comprend parfaitement qu'EDF ne peut se substituer



au syndicat d'électrification rurale, seul habilité à programmer et financer les travaux de renforcement des réseaux. Elle multiplie les démarches pour obtenir gain de cause. EDF l'aide également et les travaux terminés, accepte de rembourser à titre de dédommagement les abonnements sur la période litigieuse. Cependant Mme C ne comprend toujours pas comment EDF a pu lui recommander une solution tout électrique alors que l'état du réseau ne permettait pas une utilisation normale de ses appareils. Elle s'adresse au médiateur pour que son dossier « soit traité de manière professionnelle » et demande un geste commercial notamment sur ses factures de consommations.

Témoignages TÉMOIGNAGES

« C'est bien EDF qui nous facture un service qui n'a pas été rendu durant de nombreux mois. Prôner du tout électrique dans une région rurale déjà sous-alimentée, quel bon conseil !!! C'est un peu comme si vous vendiez une assurance auto à quelqu'un qui n'a pas le permis. »



« Prenez la peine de relire TOUTES mes lettres, de vous mettre deux minutes à notre place et répondez en votre âme et conscience que ce n'est pas votre problème ! Tout être humain digne de ce nom ne peut pas tenir un tel discours. Je vous informe que nous saisissons le médiateur. »

Le médiateur note, en plus du problème de la qualité de tension, que la cliente n'a jamais été reçue, ni vraiment écoutée et que le délai des réponses écrites dépasse souvent 1 ou 2 mois.

Le médiateur en conclut qu'un geste supplémentaire serait équitable. Il recommande également qu'EDF prévienne tout client des situations de mauvaise qualité de tension empêchant un bon fonctionnement des équipements installés avant de promouvoir des solutions électriques performantes.

Identifier le (vrai) problème et trouver les (bonnes) solutions ●●●●

▮ « Le litige au-delà de la question »

M. D demande la suppression du branchement de son voisin... estimant que la pose s'est faite sans son autorisation et en son absence à partir du poteau l'alimentant et situé sur sa propriété. La médiation prend contact avec le client qui lui précise que, depuis les travaux pour alimenter son voisin, le tracé du câble qui arrive au poteau a été modifié. Le câble surplombe sa maison et il évoque des perturbations et des problèmes de sécurité. Il demande, en plus de la suppression du branchement du voisin, que le câble soit remis dans sa position initiale ou enfoui.

Le représentant d'EDF effectue deux visites sur place dont l'une en présence du client et rend compte à la médiation de tous les éléments dont il a pris connaissance.

Ayant fait le constat qu'EDF aurait dû obtenir l'autorisation du client pour alimenter le voisin, la médiation et l'interlocuteur envisagent différentes solutions pour supprimer le branchement du voisin. La médiation fait part de ces propositions au client qui n'est pas satisfait car il s'avère que son problème principal n'est pas le branchement du voisin mais le câble qui passe au-dessus de sa toiture. Il propose une autre solution qui consiste à déplacer le poteau de telle sorte que le câble ne surplombe plus sa maison, solution retenue par l'interlocuteur EDF sous réserve de certaines modalités techniques.

En conclusion le médiateur souhaite que la situation soit régularisée et invite les parties à signer une convention de servitude dans laquelle il sera prévu qu'EDF verse une indemnité et déplace le poteau.

Ce cas permet de constater que la première demande du client (suppression du branchement) n'était pas en fait sa demande principale (suppression du surplomb). Mais il a fallu un peu de temps pour le comprendre... L'intervention du médiateur comme tiers a probablement joué un rôle.

Par ailleurs, une coopération efficace a permis à la médiation de bien cerner le problème, de reconnaître les erreurs d'EDF et de chercher des solutions possibles ; enfin, le client a lui-même proposé une solution et fini par accepter le compromis.

S'excuser ●●●●

▮ « Proposition indécente »

Au départ, il s'agit d'une simple erreur de chiffres lorsque le releveur note les index du compteur chez Mme V en oubliant une décimale... la facture est donc sous-estimée. EDF prévient la cliente 6 mois plus tard qu'elle va recevoir une facture rectificative calculée à partir des bons index. Or il s'avère que cette facture de novembre est établie sur une base estimée et ce n'est qu'1 an plus tard que Mme V reçoit la facture finale intégrant les erreurs successives... la facture est donc élevée, la cliente énervée ! En particulier parce qu'elle estime qu'EDF a tardé à lui donner la bonne information et sans un mot d'excuses. Il lui est proposé de prendre contact avec un interlocuteur et d'accepter un échancier. Devant l'impossibilité de joindre la personne désignée, elle refuse l'échancier et qualifie dans son courrier au médiateur la proposition d'« indécente ».



Au cours de l'examen du dossier par le médiateur, un agent d'EDF contacte la cliente pour lui donner des explications et accepte de faire un geste commercial. La cliente, satisfaite d'avoir été enfin écoutée, s'engage à payer la facture. « J'avais mis la somme de côté, car je tiens à jour mes consommations. » Le médiateur confirme les explications données. La cliente attendait en fait surtout d'EDF des explications et des excuses. Si dès l'envoi de la facture en avril, un interlocuteur avait contacté la cliente, le litige n'aurait sans doute pas eu lieu.

Témoignage TÉMOIGNAGE

« Je tenais à vous remercier, j'ai reçu une lettre du directeur... Il me présentait ses excuses au nom de l'entreprise et disait que le nécessaire allait être fait... grâce à vous, j'obtiens enfin satisfaction... tout arrive ! merci beaucoup ! »

Indemniser ●●●●

► « Coupure sans cause apparente »

À l'entrée dans son nouvel appartement en location, M. X constate rapidement qu'il ne peut faire fonctionner simultanément plusieurs appareils électriques et subit des coupures intempestives dont il ne comprend pas la cause. L'unité locale d'EDF, interpellée, met plus d'1 an avant de découvrir que la puissance utilisée est de 3 kva alors que 9 kva sont nécessaires. Il s'avère en effet que le locataire précédent avait été placé en SME (Service Maintien Energie) et que cette diminution de puissance a été maintenue à l'arrivée de M. X. L'unité EDF, qui a reconnu sa responsabilité, indemnise le préjudice matériel et accorde à M. X une déduction du montant des abonnements. Ce dernier trouve ce geste insuffisant. De même, le propriétaire de l'appartement n'est pas satisfait et fait valoir un manque à gagner sur le loyer.

Le médiateur constate que l'unité a répondu aux points essentiels mais il reconnaît qu'il y a eu une gêne dans la vie courante pour le propriétaire comme pour le locataire. À ce titre, il recommande à l'unité d'allouer une somme forfaitaire pour chacun. L'unité en accepte le principe et fixe le montant.

Expliquer ●●●●

► « Sous les heures creuses, les plages »

M. K demande à bénéficier d'une plage d'heures creuses 14 h–17 h et 2 h–7 h, comme cela est possible dans le département voisin. Les horaires en vigueur localement depuis 1990 (21 h 30–5 h 30) ne lui conviennent pas. Pas plus que les explications fournies par le centre EDF. Il insiste en particulier sur le fait que sa consommation de kWh ne changerait pas et donc qu'EDF peut lui accorder la plage méridienne sans mettre en péril l'équilibre production/consommation au niveau national et local, argument mis en avant par le centre. Il considère qu'EDF ne respecte pas, à son égard, le principe d'égalité de traitement des clients et souhaite connaître la base juridique permettant à EDF de procéder ainsi.

L'apport de la médiation a été de compléter de manière plus précise et personnalisée l'argumentaire type sur ce sujet. Le courrier du médiateur insiste donc sur l'intérêt collectif qui a primé dans la décision du centre de supprimer la plage "heures creuses" 14 h–17 h en 1990, tout en reconnaissant qu'à titre individuel, le client serait peut-être bénéficiaire mais que justement EDF ne peut encourager par un tarif préférentiel une consommation

d'électricité entre 12 et 14 h susceptible, si démultipliée, de compromettre l'équilibre production/consommation à certaines périodes de l'année dans cette région précise.

Il pointe également l'objectif permanent d'EDF de satisfaire au meilleur coût un grand nombre de clients. Le tarif national avec l'octroi de 8 heures creuses est une disposition générale dont tous les clients bénéficient de façon égalitaire. En revanche le choix

différencié des plages d'heures creuses est une modulation technique autorisée par la réglementation qui respecte aussi l'égalité de traitement de tous les clients d'une même localité.

Le médiateur souligne également la liberté donnée au client de ne pas choisir l'option "heures creuses" s'il consomme surtout en heures pleines et l'invite à se rapprocher d'EDF pour mieux connaître la gamme des tarifs offerts à la clientèle.



Personnaliser ●●●●

▮ « Humain, jamais trop humain ? »

Les câbles électriques n'aiment pas la canicule et vice-versa. Un jour de juillet, une hausse inhabituelle des températures provoque une coupure dans tout le quartier de Mme L. Le système d'alarme de cette dame de 80 ans ne fonctionne plus lorsque l'électricité est rétablie. Le coût de la réparation n'est pas pris en charge par les assurances et Mme L insiste sur le sentiment d'insécurité qu'elle ressent à la suite de la perte de son alarme qu'elle n'a pas encore pu faire réparer, faute de moyens financiers. Elle regrette le ton un peu sec et juridique du courrier.

Tous les arguments (cas de force majeure donc pas d'indemnisation) sont justes, clairs et précis. La médiation confirme la position adoptée mais s'attache à ajouter un peu d'humanité dans la réponse, simplement en choisissant des mots de regrets et de compréhension pour cette cliente.



Accorder ●●●●

▮ « Étaler exceptionnellement »

M. R, agriculteur, a demandé le déplacement de lignes électriques pour permettre l'installation d'un système d'irrigation. EDF lui accorde la possibilité de payer avec un différé de 1 an la facture, relativement élevée compte tenu des revenus de M. R. Or à la date prévue, M. R rencontre des difficultés financières liées aux conséquences de la canicule sur son activité. Ne pouvant payer la totalité, il demande à EDF des délais de régler la moitié immédiatement et le solde en 4 fois. M. R refuse et demande un étalement sur 1 an, ce qui lui est refusé par l'unité.

Le médiateur considère, dans ce cas précis, que les difficultés passagères de M. R pourraient être, exceptionnellement, prises en compte et qu'il y a sûrement moyen de trouver un échéancier plus personnalisé tout en satisfaisant EDF et le client.

Après discussions, le fractionnement de la dette sur 11 mois est proposé et accepté.

Réunir ●●●●

▮ « la chute »

Une ligne moyenne tension au-dessus d'une propriété, un vent qui souffle plus fort que d'habitude, un arbre qui tombe et met à terre les câbles électriques, des enfants qui auraient pu se trouver dessous... Il n'en faut pas plus pour que M. S et sa famille, traumatisés, demandent la suppression de la ligne. Les conclusions du centre ne rassurent pas M. S : en effet il lui est répondu que la ligne, une fois mise en sécurité, sera conforme à la réglementation technique en vigueur mais que la présence d'arbres sur sa propriété revêt un certain risque en cas de chute. M. S reconnaît la compétence de certains interlocuteurs d'EDF mais regrette qu'à la suite d'entretiens, EDF ne lui ait pas proposé rapidement l'éventail complet des solutions techniques possibles et n'ait pas chiffré les différents scénarii. Faute de propositions satisfaisantes et claires, il a pris conseil d'un avocat et menace de faire pression par tout moyen.

L'affaire est donc arrivée à un blocage. Le médiateur prend contact avec M. S, le rencontre chez lui et étudie le dossier avec les responsables d'EDF concernés. Il demande en parallèle une analyse juridique complète. Compte tenu de la complexité du litige et de ses différentes facettes aussi bien techniques,

juridiques, financières qu'humaines, il organise plusieurs réunions de médiation. Un protocole d'accord est signé, dans lequel il est accepté de part et d'autre le déplacement d'une portion de la ligne, ce qui permet de résoudre la problématique posée initialement sur les aspects de sécurité, de respect du droit et d'indemnisation du préjudice. Les travaux sont pris en charge en partie par l'unité d'EDF. Une convention dite de servitude régularise la situation administrative et une compensation financière permet d'indemniser M. S au titre du préjudice subi du fait de l'ouvrage. M. S souhaitant le déplacement complet de la ligne hors de la propriété, la possibilité lui est donnée de réaliser ces travaux à l'occasion de la mise en sécurité de la ligne et d'en financer le coût avec l'indemnité reçue. Tirant les enseignements de ce dossier, le médiateur recommande qu'EDF fournisse au propriétaire toute l'information disponible sur la sécurité des lignes implantées dans les propriétés privées.



Confronter ●●●●

► « On the road again »

Une commune est traversée par une route départementale sur laquelle EDF fait transiter des convois exceptionnels transportant du matériel électrique encombrant. La mairie souhaite rénover la chaussée utilisée ainsi que les conduites d'eau en sous-sol et demande à EDF de co-financer les travaux. Estimant que cela ne relève pas de sa responsabilité, EDF refuse. Plusieurs directions d'EDF et le syndicat local d'électrification sont concernés. Un manque de réactivité et l'absence de contacts personnalisés avec la mairie ont envenimé le litige.

La proposition d'une réunion de médiation est acceptée par la mairie et les responsables d'EDF concernés. Le rôle du médiateur consiste à faciliter le rétablissement d'un dialogue rompu, à encourager l'écoute mutuelle permettant de comprendre les contraintes de l'autre partie et enfin à trouver une solution acceptable pour chacun dans le cadre réglementé des interventions possibles d'EDF dans ce domaine. Un protocole est signé définissant les prestations attendues du bureau d'études, son financement et les conditions dans lesquelles EDF pourrait, à titre exceptionnel, participer aux seuls surcoûts d'aménagement de la chaussée résultant du passage des convois d'EDF.

Conforter ●●●●

► « On ne badine pas avec la sécurité »

Entre voisins, l'entente n'est pas toujours cordiale... Quand le voisin de M. C décide de construire un garage contigu à l'habitation de M. C, ce dernier est doublement mécontent : son voisin ne lui a pas demandé son autorisation et le branchement à l'origine situé à l'extérieur ne correspond plus aux normes de sécurité. Le câble est en effet facilement accessible et donc potentiellement dangereux. M. C ne veut pas donner accès pour modifier son branchement pris en charge financièrement par EDF.

Quant au voisin, il demande à EDF de faire le nécessaire pour la mise en sécurité des lieux. M. C considère qu'EDF conforte la position, illégale, selon lui, de son voisin. Ayant de ce fait porté l'affaire devant la justice, il demande à EDF d'attendre la décision du tribunal avant d'intervenir. EDF, consciente des risques en matière de sécurité et de sa responsabilité pénale éventuelle en cas d'accident, envisage d'avoir accès au branchement par tout moyen et menace le client d'une procédure de référé.

Le médiateur confirme la position de l'unité et du directeur clientèle national. L'objectif ici est de ne pas transiger avec la sécurité et de placer M. C face à ses responsabilités.

Le client toujours mécontent des réponses finit par donner accès - les travaux sont réalisés trois semaines après que le médiateur a répondu.

Témoignage TÉMOIGNAGE

« J'ai cédé à votre menace injuste de procédure de référé, dégoûté mais parfaitement honnête et ne voulant en aucune manière être personnellement facteur d'insécurité. Demain, une entreprise sortira le câble de mon alimentation.. »

Faire expertiser ●●●●

► « Quand un poteau côtoie un pilastre »

Un pilastre qui bouge sur un terrain privé et voilà M. A, le propriétaire des lieux, qui soupçonne le poteau EDF, situé non loin de là, d'être le responsable. L'unité effectue plusieurs visites, envoie un expert des assurances. Mais les conclusions - un probable défaut de construction du pilastre - ne convainquent pas M. A, si bien qu'EDF pensant mettre fin au litige, décide d'enlever le poteau

en bois et le remplacer par un support en béton à quelques mètres et hors du terrain de M. A.

Ce dernier continue d'affirmer que cette modification n'a pas amélioré la situation puisque le pilastre bouge toujours...

La médiation rassemble toutes les pièces du dossier, demande des photos, interroge juristes, techniciens d'EDF et conclut qu'il est impossible de trancher, ni de parvenir à un accord entre les parties. EDF ne peut pas tenir ce rôle d'expertise en toute indépendance et qui plus est, dans un domaine hors de son cœur de métier. Il propose que les deux parties choisissent d'un commun accord, à partir de deux listes, un expert spécialiste en bâtiment dont les honoraires seront partagés et dont elles acceptent par avance de suivre les conclusions.

