

## Le 12 mars dernier, EDF célébrait les 20 ans de sa médiation

Cette matinée réunissait autour d'Alain Brière, médiateur d'EDF, et sous la présidence de Jean-Bernard LEVY, actuel PDG de l'entreprise, les anciens présidents et médiateurs depuis l'origine....

Créée à l'initiative du Président François ROUSSELY, en 1998, la médiation s'est installée sous l'autorité bienveillante de Josette FOURRIER, avec la volonté de satisfaire les clients, alors encore usagers, tout en faisant progresser l'entreprise dans ses pratiques. Puis Noelle BORDINAT reprenait le flambeau, et mettait en place la charte du Club des Médiateurs de Service Public.



Le modèle de médiation d'entreprise mis en place dans les entreprises du secteur de l'énergie, alors en monopole, a permis d'anticiper l'ouverture à la concurrence de ce secteur, partielle en 2004, puis totale en 2007 avec l'ouverture du marché des particuliers.

En 2004 et 2005, le Conseil National de la Consommation s'est penché sur les conséquences, pour les clients particuliers, de cette ouverture du marché qui arrivait à grands pas. Daniel FOUNDOULIS, alors vice-président du CNAFAL et parallèlement représentant des consommateurs au Conseil d'Administration d'EDF, en était le rapporteur pour le collège des organisations de consommateurs.

A cette époque, les débats étaient rudes sur la question de l'indépendance des médiateurs : devaient-ils être choisis en interne ou en dehors de l'entreprise ?

Grâce à la culture de Service Public des médiateurs des entreprises publiques de l'énergie (alors EDF et GDF), il a été décidé de maintenir les médiations d'entreprise, tout en créant un Médiateur National de l'Energie, complémentaire aux deux premiers, car il était à craindre que les fournisseurs arrivant sur le marché de l'énergie n'aient pas les moyens de proposer une médiation de bon niveau. Et aussi parce que tout nouveau marché concurrentiel entraîne des dérives commerciales parfois lourdes de conséquences pour les consommateurs...

Cette question : médiateurs internes ou externes, a été réglée en 2009 par la décision d'Hervé NOVELLI, secrétaire d'état en charge de la consommation, d'installer une médiation dans tous les secteurs de l'économie. Il demandait alors aux entreprises de mettre en place des systèmes de médiation répondant aux spécificités de la médiation de la consommation, telles qu'édictées par un autre groupe de travail du CNC.

Pourquoi une telle généralisation ? Tout simplement parce que le mouvement consommateurs dans son ensemble réclamait l'instauration d'une « action de groupe », à l'instar de la « class action » créée depuis de longues années aux USA. Les entreprises n'en voulant pas, le Ministre a pu leur imposer la mise en place de la médiation...

Puis à l'initiative de la Commission Européenne, une directive sur les ADR (« alternative dispute regulation », que nous traduisons en France par les MARL : modes alternatifs de règlement des litiges), a vu le jour. Là encore, âprement discutée, en particulier sur la possibilité de maintenir des médiateurs d'entreprise.



Et enfin, la directive a été transposée en Droit Français, elle s'applique pleinement depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016, avec des résultats mitigés.

La première table ronde, qui réunissait Josette FOURRIER, première médiatrice d'EDF, Daniel FOUNDOULIS, président des AFL Paris, et administrateur EDF à l'époque de la création de la médiation, et enfin Françoise THIEBAULT, secrétaire générale des AFL Paris, rappelait comment s'est construite la médiation, quels sont ses points forts, et quelles pistes d'amélioration pour la médiation en général.

La culture de Service Public a indéniablement joué un grand rôle dans les valeurs, les méthodes, et le choix des femmes et des hommes qui ont porté la médiation à EDF.

La transparence et l'ouverture de la médiation aux organisations de consommateurs, en lien avec le service consommateurs d'EDF, ont également favorisé les échanges, et contribué à faire progresser les bonnes pratiques dans l'entreprise. Il faut donc persévérer dans cette voie, ce sont actuellement 98% des avis du médiateur qui sont suivis par l'entreprise, on ne peut que souhaiter le maintien de ce haut niveau de résultat.

La deuxième table ronde réunissait plusieurs médiateurs de l'énergie européens, italiens et portugais. Des modèles un peu différents, dont certains très digitalisés, la coexistence de médiations passant par l'entreprise ou le régulateur, la médiation prend des formes diverses, certainement en raison de particularités culturelles propres à chaque pays, de l'existence plus ou moins forte d'organisations de consommateurs, mais avec un réel développement.



La troisième table ronde, à laquelle participait Henri LAFONTAINE, Directeur de la branche Commerce d'EDF et Philippe MONLOUBOU, président du Directoire d'Enedis, permettait de mieux comprendre l'articulation entre les filiales et la « maison mère », dans le contexte de « contrat unique » de fourniture d'électricité, qui positionne EDF comme porte d'entrée pour les consommateurs.

En conclusion, l'intervention d'Alain BRIERE , actuel médiateur, nous rappelait que la culture de Service Public qui a présidé à la mise en place de la médiation était bien vivante, et que les clients particuliers, et particulièrement les plus vulnérables, sont toujours l'objet d'une attention soutenue de la part de l'entreprise.