

# Protection des Consommateurs d'Électricité : Droits, Mécanismes de Recours et Excellence de la Relation Client

*Lien : https://afrique-formation.com/formation/protection-des-consommateurs-delectricite-droits-mecanismes-de-recours-et-excellence-de-la-relation-client*

DURÉE
**5 jours (35h)**

RÉFÉRENCE
**DDE92**

CATÉGORIE
**Electrification**

Afrique Formation

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Maîtriser le cadre juridique national et international applicable à la protection du consommateur dans le secteur de l'électricité, en particulier la loi 31-08, la loi 40-19 et les standards de l'OCDE, de la Commission européenne et de la CNUDCI
- Identifier précisément les droits du consommateur d'électricité en matière d'information, de transparence tarifaire, de qualité de service, de facturation, de continuité d'alimentation et de recours
- Analyser les obligations légales, réglementaires et contractuelles des opérateurs et distributeurs d'électricité tout au long du parcours client
- Détecter et corriger les clauses abusives, les pratiques commerciales déloyales et les non-conformités dans les contrats et processus en relation avec le consommateur
- Concevoir et mettre en œuvre des dispositifs internes de protection des publics vulnérables, inspirés des meilleures pratiques internationales (Ofgem Priority Services Register, ERSE, NARUC)
- Structurer un processus complet de gestion des plaintes conforme à la norme ISO 10002 et aux standards des régulateurs sectoriels de référence
- Améliorer la qualité de service commerciale en pilotant des indicateurs opérationnels (taux de résolution au premier contact, délais de traitement, taux de réitération, satisfaction client)
- Maîtriser les techniques de médiation, de conciliation et de règlement amiable des litiges entre consommateurs et opérateurs d'électricité
- Renforcer la communication client en situation sensible, prévenir l'escalade des litiges et déployer un dispositif de communication de crise adapté aux incidents du secteur électrique
- Mobiliser les outils digitaux, omnicanaux et de protection des données personnelles dans le cadre des échanges avec le consommateur, conformément à la loi 09-08 et au RGPD
- Analyser les benchmarks internationaux et comparer les dispositifs de protection du consommateur d'électricité en Europe, en Afrique et en Amérique du Nord
- Élaborer un plan d'action opérationnel transposable au contexte marocain ou africain pour renforcer la protection du consommateur, la conformité réglementaire et la satisfaction client

Afrique Formation

## POUR QUI ?

- Cadres et agents des autorités de régulation du secteur de l'électricité (ANRE et équivalents africains) en charge du contrôle des opérateurs et de la protection des usagers
- Responsables et collaborateurs des directions clientèle, relation client et expérience client des distributeurs d'électricité, utilities et opérateurs de services publics
- Superviseurs, managers et conseillers des centres de relation client, plateaux téléphoniques, agences commerciales et services réclamations des distributeurs d'énergie
- Juristes d'entreprise, responsables affaires juridiques, conseillers en droit de la consommation et avocats spécialisés en droit de l'énergie et de la régulation
- Responsables conformité, audit interne, contrôle interne et gestion des risques au sein des opérateurs énergétiques, télécoms, banques et assurances
- Médiateurs institutionnels, médiateurs d'entreprise, conciliateurs et chargés de mission auprès du Médiateur du Royaume ou de médiateurs sectoriels africains
- Cadres des ministères de tutelle (Énergie, Industrie, Intérieur, Affaires Générales et Gouvernance) en charge des politiques de consommation et de service public
- Représentants des associations de protection du consommateur et des fédérations nationales de défense des usagers des services essentiels
- Responsables qualité, certification ISO 9001/ISO 10002, et responsables démarche RSE au sein des opérateurs de services publics et grandes entreprises de service
- Responsables communication institutionnelle, communication de crise, affaires publiques et relations consommateurs des grands comptes du secteur de l'énergie et des services

Afrique Formation

AFRIQUE FORMATION
La Référence en Afrique pour la Formation



## Programme détaillé

### 1 / CADRE JURIDIQUE GÉNÉRAL DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR D'ÉLECTRICITÉ

- Présentation des sources du droit applicables : loi édictant des mesures de protection du consommateur, loi sur les énergies renouvelables, loi portant création de l'ANRE, directives européennes, principes directeurs des Nations Unies pour la protection du consommateur
- Analyse des notions clés : consommateur, professionnel, contrat d'adhésion, clauses abusives, service essentiel, obligation de service public, devoir d'information précontractuelle et continuité d'alimentation
- Étude de cas pratique : analyse comparée d'un contrat type de fourniture d'électricité basse tension d'un distributeur marocain et identification des clauses potentiellement abusives au regard de la loi 31-08

### 2 / DROITS FONDAMENTAUX DU CONSOMMATEUR D'ÉLECTRICITÉ

- Droit à l'information transparente : décomposition de la facture, structure tarifaire (puissance souscrite, consommation, taxes, TVA, redevance), conditions générales de vente et obligations d'affichage tarifaire
- Droit à la qualité de service : continuité d'alimentation, niveaux de tension réglementaires, délais d'intervention, indemnisation en cas de coupure prolongée et standards minimums opposables au distributeur
- Cas pratique : reconstitution d'une facture LYDEC/AMENDIS/REDAL/ONEE, vérification de la conformité à la réglementation et identification des éléments contestables par le client

### 3 / OBLIGATIONS RÉGLEMENTAIRES DES OPÉRATEURS ET DISTRIBUTEURS

- Obligations contractuelles et précontractuelles : remise du contrat, information loyale, devis de raccordement, conditions de modification tarifaire, préavis et droit de rétractation lorsqu'applicable
- Obligations en matière de facturation et de recouvrement : périodicité, estimation, régularisation, contestation, échelonnement, procédures avant coupure et garanties procédurales accordées au client

Afrique Formation

- Étude de cas : revue d'un dossier réel de coupure pour impayé et analyse du respect ou non des étapes obligatoires (relances, mise en demeure, délais légaux, information du client vulnérable)

## 4 / MÉCANISMES DE PROTECTION DES CLIENTS VULNÉRABLES

- Identification des publics vulnérables : précarité énergétique, clients à mobilité réduite, personnes âgées, clients sous assistance médicale dépendant de l'électricité, zones rurales et populations à faible revenu
- Dispositifs spécifiques de protection : tarif social, interdiction temporaire de coupure (trêve hivernale, événements sanitaires), plans d'apurement, fonds de solidarité énergie et partenariats avec les services sociaux
- Cas pratique : conception d'une procédure interne de détection et de traitement prioritaire des clients vulnérables au sein d'un distributeur, inspirée des standards Ofgem (Priority Services Register) et ERSE

## 5 / MÉCANISMES DE PROTECTION CONTRACTUELLE, TARIFAIRE ET TECHNIQUE

- Encadrement des pratiques commerciales : prohibition des pratiques abusives, démarchage, ventes liées, transparence des offres concurrentielles dans les marchés ouverts et obligations spécifiques en distribution publique
- Protection technique et qualité du produit électrique : indemnisation en cas de dommages liés à des perturbations (surtension, micro-coupures), responsabilité du distributeur, procédures d'expertise et prise en charge des appareils endommagés
- Cas pratique : traitement d'une réclamation client suite à une surtension ayant endommagé des équipements domestiques, depuis la déclaration jusqu'à l'indemnisation

## 6 / ARCHITECTURE INSTITUTIONNELLE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

- Rôle des autorités de régulation et de contrôle : ANRE, Ministère de la Transition Énergétique, Conseil de la Concurrence, autorités locales de tutelle des distributeurs et articulation des compétences
- Rôle des associations de consommateurs et des médiateurs institutionnels : Fédération Nationale des Associations du Consommateur, Médiateur du Royaume, médiateurs sectoriels et benchmark Médiateur National de l'Énergie en France
- Cas pratique : cartographie des voies de recours d'un client d'électricité au Maroc, du service réclamation interne jusqu'au recours juridictionnel, avec délais et conditions d'accès

## 7 / COMMUNICATION CLIENT ET TRAITEMENT OPÉRATIONNEL DES PLAINTES

- Standards internationaux de gestion des plaintes : norme ISO 10002, principes Ofgem Complaints Handling Standards, indicateurs de performance (taux de résolution au premier contact, délai moyen de traitement, taux de réitération)

Afrique Formation

- Processus opérationnel de traitement : qualification, accusé de réception, instruction, réponse motivée, clôture, suivi qualité et boucle d'amélioration continue
- Cas pratique : audit d'un parcours de réclamation type au sein d'un centre de relation client électricité et plan d'action d'amélioration sur la base d'indicateurs SAIDI, SAIFI et indicateurs commerciaux

### 8 / MÉDIATION, RÈGLEMENT AMIABLE ET GESTION DES LITIGES

- Outils de règlement amiable : médiation, conciliation, modes alternatifs de règlement des différends (MARD/ADR), recommandations OCDE et directive européenne 2013/11/UE sur le règlement extrajudiciaire des litiges
- Posture du médiateur et conduite d'entretien : neutralité, écoute active, reformulation, recherche d'une solution équitable, rédaction d'une recommandation motivée et formalisation d'un accord
- Cas pratique : simulation d'une médiation entre un client industriel contestant une facture de régularisation importante et un distributeur d'électricité, avec rédaction de la solution amiable

### 9 / COMMUNICATION DE CRISE ET PROTECTION DE LA RELATION CLIENT

- Communication en situation sensible : coupures massives, intempéries, incidents techniques, hausses tarifaires, polémiques publiques et gestion coordonnée entre direction technique, direction commerciale et communication institutionnelle
- Outils digitaux et omnicanal : application mobile, espace client, SMS d'alerte, chatbot, réseaux sociaux, e-réputation et traçabilité numérique des échanges au regard de la loi 09-08 sur la protection des données personnelles
- Cas pratique : élaboration d'un plan de communication de crise pour un distributeur faisant face à une coupure prolongée affectant plusieurs quartiers, avec messages clés, canaux et indicateurs de pilotage

## Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Afrique Formation

## Prochaines dates programmées

| | |
|---|---|
| 08 au 12 Fév. 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 05 au 09 Avr. 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 31 Mai au 04 Juin 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 26 au 30 Juil. 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 20 au 24 Sep. 2027 | Présentiel - Casablanca |

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

## Réservation & Renseignements

**Téléphone :** +212 522 247 210
**Email :** contact@afrique-formation.com
**Web :** https//www.afrique-formation.com


Afrique Formation — Tous droits réservés

Afrique Formation