



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

🎯 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

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



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

- 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)

- 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

Prochaines dates programmées

 21 au 25 Sep. 2026

 Présentiel -

 16 au 20 Nov. 2026

 Présentiel -

 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>

Document généré le 28/07/2026 — Réf : DDE92
Afrique Formation — Tous droits réservés