GDF SUEZ

ÊTRE UTILE AUX HOMMES



RAPPORT DU MÉDIATEUR 2013

La lettre du Médiateur

A Gérard Mestrallet, Président-Directeur Général
A Jean-François Cirelli, Vice-président, Directeur Général Délégué



Paris, le 20 janvier 2014

Monsieur le Président, Monsieur le Vice-président,

J'ai le plaisir de vous remettre mon rapport d'activité 2013. Conformément aux missions de la Médiation de GDF SUEZ, il présente, en transparence et indépendance, les points clés de nos activités au bénéfice de ceux qui nous ont sollicité et de la politique de GDF SUEZ.

Au périmètre européen, les sujets majeurs dans le domaine de l'énergie, en relation avec la médiation, sont l'adoption de la directive ADR (alternative dispute resolution) et ses conséquences, ainsi que l'impact des thèmes de l'efficacité énergétique et des consommateurs vulnérables. Les conséquences de la crise économique sont lourdes dans plusieurs pays et la politique énergétique n'est pas favorable aux consommateurs.

En France, le contexte est caractérisé par une faible part relative des réclamations dans le secteur de l'énergie, par rapport aux autres secteurs d'activité. Toutefois, on note une grande sensibilité aux thèmes soulevés.
Les clients attendent de plus en plus de conseils pour optimiser leurs dépenses énergétiques. Leur attente, vis-à-vis de leur réclamation croît. Les litiges résiduels sont plus difficiles à résoudre, dans un contexte de concurrence accrue entre opérateurs. Les clients acceptent de moins en moins les parcours complexes qui leur sont, parfois, imposés. La Médiation a noté une diminution de flux d'environ 6 %.

La médiation en action

Avant et après la directive de 2008, de nombreux travaux ont été conduits dans plusieurs pays comme au niveau européen, afin de promouvoir une médiation de qualité.
En 2013 l'événement majeur est le vote de la directive ADR et du règlement ODR.
Il affirme une forte ambition : tout consommateur, quel que soit le sujet, et quel que soit le pays, doit trouver un dispositif de médiation agréé par les autorités du pays. Les pouvoirs publics doivent assurer le traitement des secteurs non couverts.

Plus largement les principaux thèmes ont été en 2013 :

En Europe :
- les suites de l'adoption de la directive efficacité énergétique,
- l'élargissement des réflexions concernant les « consommateurs vulnérables »,
- les dossiers et débats du 6e CEF (Citizens Energy Forum),
- les travaux de l'EEOG (European Energy Ombudsmen Group) pour améliorer la satisfaction des consommateurs s'adressant aux systèmes de médiation,
- le rôle de l'Observatoire International des Précarités Énergétique et Hydrique de GDF SUEZ,
- la publication de « l'agenda du consommateur », détaillé dans le « programme consommateur » 2014-2020.

Les travaux européens confirment une volonté croissante de mieux protéger le consommateur, d'établir une politique et des plans d'actions, en particulier dans le secteur de l'énergie.

En France :
- les travaux de la CMC (Commission de la Médiation de la Consommation) et de ses groupes de travail,
- le Colloque « Médiation : la confiance d'abord », organisé par le Club des Médiateurs de Services au Public, et les succès de ses activités de formation et de son site internet rénové,
- les activités du Médiateur National de l'Energie,
- la préparation de dispositifs de médiation dans de nouveaux secteurs,
- les premiers travaux de transposition de la directive ADR,
- l'importance croissante de l'utilisation d'internet dans le traitement des litiges et leur suivi,
- l'intérêt en forte hausse des formations et professions juridiques pour le règlement amiable des conflits,
- le débat national sur la transition énergétique.

Les sollicitations traitées par la Médiation de GDF SUEZ

Après la nette diminution des flux observée en 2012, l'année 2013 se traduit par une faible diminution (environ 6 %), avec 4 788 courriers et mails reçus. Le nombre de dossiers traités en médiation est stable à 57 dossiers clos.

L'analyse des sollicitations reçues par la Médiation montre une inflexion dans les améliorations observées de 2010 à 2012. Alors que le traitement global des réclamations reçues par les principales entités concernées, CH&P (Clients Habitat et Professionnels) et le distributeur GrDF poursuit son amélioration, attestée par divers indicateurs, la progression attendue pour les sollicitations adressées à la Médiation et réorientées vers les services clients, est moins bonne que prévu.
Cela tient à la complexité croissante des dossiers et à la difficulté, pour les services clients, d'assurer un haut niveau de suivi et de satisfaction pour ces cas particuliers.

La typologie des dossiers reçus par la Médiation a peu évolué.
Comme en 2012, les problèmes liés aux difficultés de paiement de certains clients sont en augmentation, mais les dispositifs mis en place par GDF SUEZ en limitent fortement les conséquences les plus lourdes.

Le lien avec les Associations de Consommateurs est toujours étroit et efficace.

Pour ce qui concerne les dossiers de médiation, encore plus qu'en 2012, les améliorations dans le traitement des réclamations se traduisent par une complexité accrue de l'élaboration d'une solution clôturant réellement le litige. Il faut noter ici, le taux de réussite exceptionnel de 92%, des dossiers traités par la Médiation.

De façon générale, l'analyse montre les principales sources de litige, pour ces cas résiduels :
- **l'insuffisance des conseils donnés aux clients durant leur contrat, par rapport à leurs attentes,**
- **la complexité des parcours clients.**

Ces thèmes génèrent une insatisfaction durable des clients, dans un contexte concurrentiel où de nombreux opérateurs de service recherchent des processus plus courts et plus efficaces.

Le suivi des dossiers reçus à la Médiation, développé en 2012, a été généralisé en 2013. Il permet une compréhension beaucoup plus précise des motifs d'insatisfaction et doit conduire à enrichir la concertation avec les services clients. Il est conforté par la cinquième enquête de satisfaction, réalisée fin 2013. Celle-ci met en évidence la difficulté d'améliorer le taux de satisfaction des clients dont les sollicitations ont été réorientées vers les services clientèle, et les progrès à accomplir pour informer correctement les clients des suites de leur réclamation.

Ces études constituent des points concrets qui viennent compléter le travail engagé en 2011 (les « bonnes pratiques ») au sein du Groupe GDF SUEZ, ou chez d'autres opérateurs français et étrangers.

Le rapport annuel de la Médiation

Le rapport 2012 a été très utile par les informations apportées, mais aussi comme support des coopérations avec d'autres dispositifs de médiation, existants ou en cours de développement.
Ce rapport 2013 rassemble la synthèse, pour la Médiation, de son contexte, de ses activités, analyses, recommandations et résultats.

Au sein du Groupe GDF SUEZ les partages d'expérience ont ainsi été riches avec plusieurs entités.

Lors des contacts avec Suez Environnement la Médiation a noté avec intérêt plusieurs projets ambitieux visant à renforcer la « culture client » (SEAAL, Lydec, Lyonnaise des Eaux, Aguas de Barcelona, ...) et mettant la satisfaction client au meilleur niveau des priorités, y compris lors du traitement des réclamations.

L'intérêt pour le règlement amiable des litiges se développe dans de nouvelles entités

Les processus de règlement amiable sont de mieux en mieux connus au sein du Groupe GDF SUEZ, et se développent au sein de nouvelles entités comme les fonctions juridiques et achats.

Cependant, il est étonnant de constater que les clauses de médiation ne soient pas encore généralisées.

A noter la coopération établie avec la Médiation inter-entreprises.

La transposition de la directive ADR va donc constituer une réelle opportunité pour renforcer l'efficacité des dispositifs réclamations - litiges.

L'utilisation des outils internet va s'accélérer, permettant ainsi un meilleur suivi des dossiers et de la satisfaction des requérants, ainsi qu'une plus grande réactivité.

Pour GDF SUEZ, la Médiation recommande d'aller plus loin dans les améliorations engagées, en particulier en intégrant mieux les « signaux faibles » adressés par la Médiation, afin d'obtenir des résultats plus ambitieux en matière de rétablissement des liens entre les clients et l'entreprise, et de réduction des coûts.

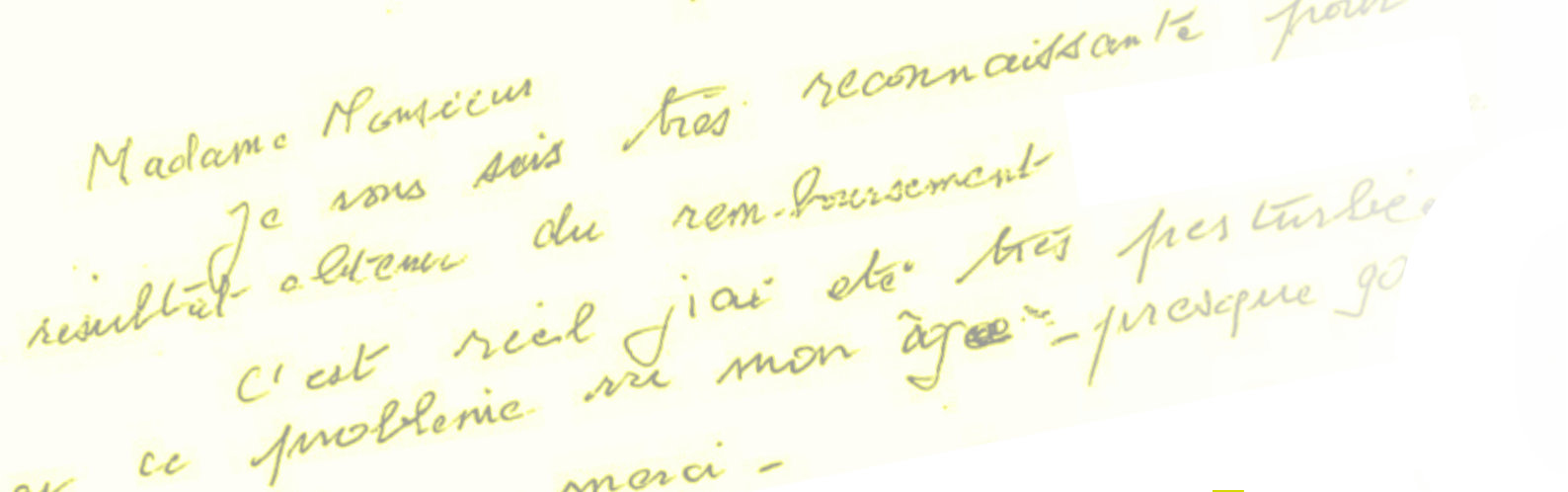
Au regard des attentes des acteurs et de la comparaison avec d'autres dispositifs, les principaux progrès attendus concerneront :
- une plus grande maîtrise de la gestion des « fondamentaux » (factures disproportionnées, multiréclamants, courriers d'accompagnement, information des recours possibles, absences à la relève),
- le « conseil énergie » donné aux clients, dans le cadre du suivi de leur contrat et du développement du thème de l'efficacité énergétique et de l'e-facturation,
- la simplification des parcours clients liés au traitement des litiges,
- la généralisation des postures de règlement amiable, et des clauses de médiation.

Ces progrès sont cohérents avec la politique affichée par GDF SUEZ, plaçant le client au cœur de ses priorités et affichant l'ambition d'être un « véritable partenaire énergétique de ses clients ».

Je vous remercie, Monsieur le Président-Directeur Général et Monsieur le Vice-président, Directeur Général Délégué, d'apporter votre appui personnel au développement du règlement amiable des litiges, et en particulier à la médiation.

Je vous prie d'agréer l'expression de ma sincère considération.

Michel Astruc



sommaire

La lettre du Médiateur 2

1 | La médiation vue par GDF SUEZ 5
Les missions et valeurs
La Charte de la Médiation de GDF SUEZ
Le processus
L'équipe
Le rapport d'activité

2 | Un an de médiation 7
Europe : la médiation, une volonté européenne
En France : de nouvelles impulsions
Dans le Groupe GDF SUEZ

3 | Les sollicitations reçues par la Médiation 15
4 788 sollicitations reçues par le Médiateur
Suivi de la satisfaction des clients ayant écrit à la Médiation
Evaluation de la Médiation

4 | Analyser les litiges pour élaborer les solutions et préparer les recommandations 18
Facturer l'énergie consommée
Utiliser le gaz naturel dans un immeuble avec le contrat FideloConso
Faire intervenir le Distributeur GrDF
Prestataires de GDF SUEZ
Immobilier
Proposer le contrat et les services associés
Médiation collective

5 | Les recommandations du Médiateur 25
Analyse de la mise en œuvre des recommandations 2012 pour 2013
Les recommandations pour l'année 2014

La charte du Médiateur 31

01 La médiation vue par GDF SUEZ

Les missions et valeurs

15 ans déjà...

La Médiation de GDF SUEZ est née en 1999, d'une concertation avec les Associations de Consommateurs qui ont cosigné le texte fondateur.
Elle offre aux particuliers, comme aux professionnels et entreprises, clients ou prestataires de GDF SUEZ, un dernier recours amiable interne pour le traitement de leurs litiges, issus des différentes activités du Groupe, dans les pays où il est présent.
Indépendante, elle intervient lorsque tous les services en charge des réclamations se sont prononcés et que leurs réponses ne satisfont toujours pas le demandeur. Par son action avec les parties prenantes, elle s'inscrit dans la politique de Responsabilité Sociale d'Entreprise (RSE) de GDF SUEZ.

Missions

La Médiation de GDF SUEZ analyse les sollicitations qu'elle reçoit. Elle réoriente les dossiers non recevables et les dossiers incomplets aux services concernés, en les suivant jusqu'à leur résolution. Elle étudie en détail les litiges non résolus et propose des solutions équitables pour satisfaire les réclamants et l'entreprise.
Elle contribue à l'amélioration des relations du Groupe avec son environnement en étant force de proposition en matière de processus client et de traitement des réclamations et des litiges.
Par ses recommandations, largement diffusées au sein de GDF SUEZ, elle contribue à l'amélioration des services offerts aux clients et échange régulièrement avec les parties prenantes, en particulier les Associations de Consommateurs.
Elle développe, dans l'ensemble du Groupe la priorité à donner au règlement amiable des litiges comme alternative crédible, le plus souvent, au recours à la justice.

Valeurs

La Médiation de GDF SUEZ attache la plus grande importance à l'écoute et au respect des parties, sans préjugé ni parti pris, en toute indépendance et impartialité.
La priorité est la restauration des liens entre le demandeur et l'entreprise par la recherche et la construction d'une solution amiable s'appuyant sur le droit et l'équité. Le recours à la Médiation est gratuit. Au cours des échanges, chaque partie fait connaître ses arguments sans crainte d'être jugée.
La confidentialité est strictement respectée tandis que la transparence est assurée par le rapport d'activité annuel qui fait l'objet de nombreuses présentations : www.gdfsuez.com/mediateur

La Charte de la Médiation de GDF SUEZ

Les principes qui régissent la Médiation de GDF SUEZ sont détaillés dans sa charte, présentée à la fin de ce rapport, et à l'adresse : www.gdfsuez.com/mediateur

Le processus

Le client est libre de solliciter le Médiateur. Lorsqu'il choisit de le faire, le processus est simple, rapide et gratuit. S'il est insatisfait de la réponse apportée par les services de GDF SUEZ, le client exprime son insatisfaction :

- soit par lettre adressée à : Médiateur de GDF SUEZ - TSA 34321 - 92099 La Défense Cedex
- soit par courriel, en complétant le formulaire proposé à l'adresse : www.gdfsuez.com/contact-mediateur



De gauche à droite : Daniel Dantand, Astrid Quintart, Michel Astruc, Lena Bily, Danielle Dimnet, Mathilde Galvaing et Joëlle Varennes. Philippe Vogel et Nicolas Sechet, étaient absents au moment de la photo.

A réception de la sollicitation, sous deux jours ouvrés, le Médiateur envoie une lettre confirmant la prise en charge du dossier et les modalités du traitement de la demande. Seuls les frais relatifs à l'envoi du dossier sont à la charge du demandeur.

Le Médiateur étudie toutes les réclamations qui lui sont adressées. Il réalise une première analyse permettant de déterminer le traitement à y apporter. Celui-ci, conforme à la Charte de la Médiation de GDF SUEZ, s'est affiné tout au long des 15 ans d'existence de la Médiation. Il est illustré dans le schéma ci-dessous.

L'équipe

Michel Astruc, le Médiateur, dispose d'une grande expérience des métiers de l'énergie ainsi que de huit années de pratique de la médiation.
www.gdfsuez.com/mediateur

Il est assisté dans ses fonctions, de collaborateurs expérimentés et d'appuis ponctuels qui viennent renforcer l'équipe pour faire face aux variations d'activité.

Le rapport d'activité

Chaque année, le Médiateur de GDF SUEZ publie son rapport d'activité, conformément à sa Charte et à celle de la Commission de la Médiation de la Consommation. Ce rapport d'activité est largement diffusé au sein du Groupe. Il est aussi présenté aux partenaires de la Médiation. Il est disponible en version papier ou numérique, en français et en anglais, sur le site du Médiateur de GDF SUEZ www.gdfsuez.com/mediateur ainsi que sur celui du Club des Médiateurs de Services au Public www.clubdesmediateurs.fr/cat/energie, de la CMC www.mediation-conso.fr, et de l'European Energy Ombudsman Group (EEOG) www.energyombudsmen.com/france1_fr.html

DEMANDEUR

Particulier, professionnel, industriel, collectivité locale, prestataire, filiale…

LA MEDIATION

- Réceptionne les sollicitations
- Définit le(s) service(s) concerné(s) par la demande
- Analyse le traitement à adopter en fonction d'une première étude du parcours client.

Le demandeur n'a pas contacté le service clients ou n'a pas eu de réponse	Le demandeur est insatisfait des réponses apportées et n'a pas utilisé tous les recours internes de GDF SUEZ	Le demandeur reste insatisfait après le dernier recours interne de GDF SUEZ
DOSSIER NON RECEVABLE	DOSSIER A REEXAMINER	DOSSIER EN MEDIATION

Information écrite du Médiateur adressée au client lui confirmant les modalités de prise en charge de son dossier (objectif 80% sous deux jours ouvrés)

• Transmission au service concerné et suivi du dossier par la Médiation • Contrôle qualité (satisfaction client)	• Transmission au service concerné • Suivi personnalisé par la Médiation • Contrôle qualité (satisfaction client, délais, réponse apportée, enquête de satisfaction au fil de l'eau)	• Echanges avec les parties • Elaboration d'une solution en toute équité • Contrôle de la mise en œuvre de la solution après accord du client • Contrôle qualité (satisfaction client, délais, réponse, mise en œuvre)

Analyse du parcours Client, des dysfonctionnements récurrents
Préparation des recommandations du Médiateur

02

Un an de médiation

Europe : la médiation, une volonté européenne

La Directive ADR (Alternative Dispute Resolution) et le Règlement ODR (Online Dispute Resolution)

http://eur-lex.europa.eu/fr/index.htm

La directive européenne du 21 mai 2013, dite ADR, relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (REL en français), s'appuie sur le constat de l'inégalité d'accès et d'information des consommateurs à une entité de règlement amiable des litiges. Elle engage les Etats membres à améliorer l'information aux consommateurs et à leur garantir l'accès, tant en ligne que hors ligne, à une entité de résolution des litiges agréée par les pouvoirs publics. A défaut, les secteurs non couverts devront être pris en charge par ceux-ci. Cette directive 2013, témoigne de l'intérêt croissant pour la médiation par rapport à celle de 2008. Elle concrétise la volonté de l'Europe de garantir aux consommateurs une résolution, rapide, amiable et peu onéreuse, de leur litige. La plateforme internet (ODR) permettra aux consommateurs d'accéder directement aux dispositifs validés.



Le 6e Citizens Energy Forum

Le Forum de Londres est le rendez-vous annuel des acteurs européens de la protection des consommateurs dans le secteur de l'énergie. Il s'appuie sur le travail conjoint des Associations de Consommateurs, des professionnels, des régulateurs, des représentants de la Commission Européenne et des Médiateurs. Cette année, les 16 et 17 décembre, a été présenté le rapport « consommateurs vulnérables » auquel a participé le Médiateur de GDF SUEZ, ainsi que les modalités de la directive « efficacité énergétique » de 2013. Ce sujet sera élargi en 2014. Ont été également abordés les thèmes des comparateurs de prix, du changement collectif de fournisseur, du « e-billing », du déploiement des « smart meters », du fonctionnement du marché intérieur, de l'évolution du rôle des consommateurs, de l'avancement de la « Vision 2020 » et du rôle des distributeurs dans la valeur ajoutée pour les consommateurs.

L'agenda du consommateur 2014-2020 : la volonté de renforcer la confiance du consommateur européen

www.ec.europa.eu

Le 22 mai 2012, la Commission Européenne a publié une première version de l'agenda du consommateur

européen. Il propose des initiatives et des objectifs clés pour les consommateurs sur la période 2014-2020 :

- Donner une impulsion significative à la croissance économique en Europe, en améliorant la confiance, l'information des consommateurs sur leurs droits et les recours possibles.
- Exposer les mesures phares nécessaires pour donner aux consommateurs des moyens d'action sur la sécurité alimentaire, la santé et l'énergie.

Dans le secteur de l'énergie, la Commission Européenne envisage de prendre des mesures visant à améliorer la concurrence et notamment la transparence des prix dans les secteurs de l'électricité et du gaz pour permettre une meilleure compréhension des offres des fournisseurs par les consommateurs.
L'application de cet agenda est définie dans le programme des consommateurs 2014-2020, qui, entre autres, met l'accent sur la directive ADR et le règlement ODR.

Consommateurs vulnérables

En mai 2012, le Parlement européen a demandé aux États membres d'adopter dans leur législation des mesures spécifiques garantissant la protection des consommateurs vulnérables dans les domaines où le niveau de vulnérabilité s'est révélé être plus important et notamment dans celui de l'énergie. Parallèlement, il a demandé aux entreprises d'encourager et d'élaborer des initiatives pour renforcer la protection des droits des consommateurs vulnérables et de s'assurer que ces derniers soient mieux informés.
En effet, des millions d'Européens connaissent la précarité énergétique, dans un contexte de crise, à partir de trois grandes causes : l'augmentation du prix des énergies, la baisse du pouvoir d'achat des ménages et la faible efficacité thermique des logements (à l'exception du nord de l'Europe).
Ce thème prend une place croissante dans toutes les instances européennes.

L'European Energy Ombudsman Group (EEOG)

www.energyombudsmen.com



L'European Energy Ombudsman Group, association créée en 2009 par les Médiateurs de GDF SUEZ et d'Endesa afin de renforcer les échanges d'informations entre les Médiateurs des entreprises du secteur de l'énergie en Europe, a poursuivi ses travaux en 2013. Le Médiateur de GDF SUEZ en est le porte parole à Bruxelles.

L'EEOG a des contacts réguliers avec différents acteurs du domaine de l'énergie (opérateurs, associations de consommateurs, régulateurs et instances concernées de la Commission Européenne) et était présidé par le Médiateur d'EDF en 2013.

Deux nouveaux membres sont venus rejoindre l'EEOG en 2013, dont les médiateurs représentent aujourd'hui sept pays et près de 100 millions de consommateurs.

En priorité, ont été poursuivis les travaux engagés en 2012 au sein du projet ZUC (Zéro Unsatisfied Customer).
L'objectif du projet est de comprendre les causes de l'insatisfaction des consommateurs en Europe, lors de leurs litiges, et d'émettre des recommandations d'amélioration. Les membres de l'EEOG ont comparé leurs enquêtes de satisfaction afin de mieux cibler ces recommandations. Celle de la Médiation de GDF SUEZ, très complète, est reprise par plusieurs dispositifs de médiation.
Les membres de l'EEOG ont l'ambition d'améliorer cette satisfaction, afin d'assurer que ceux qui s'adressent à un Médiateur de leur compagnie voient leurs litiges résolus et retrouvent une relation de confiance avec l'entreprise.

Le secteur de l'énergie

L'ouverture des marchés à la concurrence n'a pas profité aux consommateurs. La politique européenne de l'énergie est vivement critiquée par les acteurs du secteur, et a donné lieu à des propositions d'amélioration de la part des dirigeants des opérateurs les plus importants en Europe. Pour ce qui concerne les consommateurs, elle se traduit par des hausses des factures et, assez souvent, par une faible attractivité des nouvelles offres.
On observe toutefois, récemment, des démarches collectives qui, de la même façon que pour certains gros consommateurs, pourront créer une nouvelle dynamique des marchés. De même pour les marchés où les tarifs réglementés vont disparaitre.

En France : de nouvelles impulsions

La Commission de la Médiation de la Consommation (CMC)

www.mediation-conso.fr
Etablie depuis 2010, la Commission de la Médiation de la Consommation a poursuivi ses travaux de référencement, de promotion de dispositifs de médiation de qualité, et d'émission de recommandations. Celles-ci ont mis l'accent sur la nécessité de la formation et de la mise en place de conventions lorsque plusieurs médiateurs peuvent avoir des champs communs dans leurs activités. Plusieurs groupes de travail ont été ainsi constitués.
La CMC a anticipé la directive ADR, et devrait avoir un rôle renforcé dans le cadre de sa transposition.

Les travaux de transposition de la directive européenne ADR en droit français

Après l'adoption, en mai 2013, de la Directive ADR (règlement extrajudiciaire des litiges) en matière de consommation, la préparation de sa transposition a été engagée. Compte tenu des enjeux pour les activités de différentes entités du Groupe GDF SUEZ, le Médiateur de GDF SUEZ participe à plusieurs travaux qui préparent cette transposition en droit français.

Le Club des Médiateurs de Services au Public

www.clubdesmediateurs.fr

En 2013, le Club des Médiateurs a poursuivi activement ses travaux grâce à l'implication de ses membres dans la promotion d'une médiation de qualité.

A ce titre, le Club des Médiateurs a joué un rôle actif dans les travaux préparant la directive ADR, et son Président anime le groupe de travail de la DGCCRF (Direction Générale de la Consommation, de la Concurrence et de la Répression des Fraudes) qui conduit les réflexions préliminaires à sa transposition en France.



Le Club des Médiateurs de Services au Public a organisé en janvier 2013, au Conseil Economique, Social et Environnemental, un colloque intitulé « La médiation, la confiance d'abord, l'idée qui rassemble ». Il a permis de montrer l'intérêt de la médiation dans différents domaines. Henri Ducré, Directeur Général adjoint de GDF SUEZ, a insisté sur la relation confiance-satisfaction du client et sur la qualité du couple service clients - Médiation.

Le Président du Conseil Economique, Social et Environnemental, Jean-Paul Delevoye, a exprimé les attentes des citoyens qui souhaitent voir la médiation se développer en s'appuyant sur une dimension humaine et un esprit de dialogue.

www.clubdesmediateurs.fr/colloque-mediation-la-confiance-dabord-3

Enfin, en septembre 2013, le Club des Médiateurs de Services au Public a rénové son site internet. Une interface plus intuitive propose à l'internaute une information de qualité sur l'actualité française et européenne de la médiation. Déjà apprécié auparavant, ce site voit de nombreux internautes rechercher des informations sur la médiation (événements, documents…), ou sur la façon dont ils peuvent être orientés pour traiter leur litige.

Les Associations de Consommateurs



Elles sont des acteurs incontournables des travaux d'amélioration de la protection des consommateurs. Ainsi, le Médiateur de GDF SUEZ travaille en étroite collaboration avec elles. Trois fois par an, le Médiateur organise des rencontres plénières, en présence de différentes entités de GDF SUEZ, pour échanger sur l'actualité. Ces échanges, très constructifs, permettent de mesurer précisément les attentes des consommateurs, en particulier, sur les dispositifs de médiation. En 2013, les Associations de Consommateurs ont salué les progrès réalisés par GDF SUEZ en matière de gestion des réclamations, tout en notant des progrès attendus en matière de simplification des parcours clients.

Gérard Mestrallet, Président-Directeur Général du Groupe GDF SUEZ, est intervenu devant les représentants des Associations de Consommateurs en février 2013 : « Nous avons noué, avec vous, des relations fortes. Nous avons à cœur de les renforcer, vous êtes à nos yeux de vrais partenaires. Construire dans la durée un dialogue fort et transparent est essentiel. C'est l'objet de nos réunions et j'y suis personnellement attaché. »

Le projet de Loi Consommation

Le projet de Loi relatif à la consommation a pour vocation de rééquilibrer les pouvoirs entre consommateurs et professionnels. Il reprend la définition européenne du consommateur, comme toute personne physique qui agit en dehors du cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale. Il renforce la



Interview de Nathalie Dion, Maître de conférence en droit privé à l'Université d'Orléans

Pour quelle raison écrire sur la médiation ?

« Etudier la médiation est une aventure. De l'obscurité du conflit peuvent en effet surgir, grâce à la médiation, de nouveaux possibles. Dénouer le conflit, (re)nouer le lien. L'aventure est difficile - et passionnante. A la condition que l'on observe non seulement la médiation mais aussi l'esprit qui l'anime.
Car l'esprit de la médiation est vecteur de conscience. Il contribue à autonomiser les parties lorsque celles-ci font le choix de la médiation et de s'impliquer personnellement pour rendre celle-ci effective. Il les aide à clarifier leur différend par l'écoute et le dialogue que favorise la qualité de présence du médiateur.
L'esprit de la médiation est également vecteur de transformation. Sur un plan individuel, il met les parties en relation, pacifie le conflit, voire donne lieu à une réconciliation. Sur le plan collectif, il introduit du lien, et en définitive de l'humanité. »

Quelles évolutions observez-vous dans la société aujourd'hui ?

« Nous vivons une époque de transition. Face au surgissement de l'inattendu et de l'incertitude, les anciens repères progressivement s'estompent. Les poussées d'individualisme et de violence prolifèrent. La logique quantitative et la dictature de la haute performance conditionnent les comportements. L'accélération rythme désormais la vie des individus et des organisations. La multiplication des normes sécrète un maillage devenu si opaque qu'il en vient à enserrer et à contrôler ses destinataires.
Autant de menaces de déshumanisation, autant de risques de conflits auxquels répond la médiation en proposant un espace qualitatif de dialogue, de réflexion, un espace créateur de solutions et de sens.
Car la médiation n'est pas un banal compromis, un simple instrument de désengorgement des tribunaux. L'esprit qui l'anime est porteur d'un enrichissement et d'une transformation de la réponse judiciaire. Il est aussi, dans la crise globale et permanente que nous traversons, un puissant levier d'évolution, ouvrant le passage d'une culture de la conflictualité à une culture de la coopération, d'une société de biens à une société de liens. »

protection du consommateur, en particulier par la création de « l'action de groupe » et la promotion du règlement amiable des litiges, notamment par la mention, dans tout contrat, de la possibilité de recourir à une médiation. Après divers examens au Parlement, le vote de la Loi devrait avoir lieu début 2014.

Les Rendez-vous d'Automne de l'ANM

Le 22 novembre 2013, s'est tenue la 14ème journée sur la médiation organisée par l'Association Nationale des Médiateurs. Le thème de ce colloque était « Responsabilité sociétale et société en mutation : la médiation au cœur du débat. » Les intervenants ont présenté les différents aspects du lien entre la médiation et la responsabilité sociétale.

Les relations avec l'enseignement supérieur

Dans la mesure où la directive ADR permet un fort développement de la médiation, l'enseignement supérieur s'intéresse de plus en plus à ses impacts, en particulier dans les formations au management et les formations juridiques.
La CMC en a fait un de ses axes majeurs de travail en 2013, avec des membres de la Commission, l'INC et le Médiateur de GDF SUEZ (par exemple avec HEC et l'Université de Bourgogne).

Parmi différentes manifestations, l'exemple du Colloque organisé le 10 octobre 2013 à l'Université du Maine est significatif. Il réunissait des spécialistes de la médiation issus de divers milieux, dont plusieurs membres du Club des Médiateurs. Les échanges ont confirmé la volonté des citoyens et des pouvoirs publics de voir le règlement amiable des litiges progresser comme alternative à la voie contentieuse. L'intervention de Nathalie Dion a été remarquée (voir encadré).

Par ailleurs, le Médiateur de GDF SUEZ a engagé une coopération avec le Centre du droit de la consommation et du marché de l'Université de Montpellier.

Ces partenariats sont prometteurs car ils permettent de sensibiliser de futurs diplômés au règlement amiable, aux fondamentaux de la médiation et aux enjeux d'une médiation de qualité.



Débat national sur la transition énergétique

www.transition-energetique.gouv.fr
Le Gouvernement a ouvert un grand débat national sur la transition énergétique dont le Président de la République a fixé le cap : « Faire de la France la nation de l'excellence environnementale ». Il a indiqué la voie à suivre pour engager la France dans la transition énergétique, fondée sur la sobriété et l'efficacité.



Précarité

Le contexte économique et social actuel est difficile. Alors que le coût des énergies représente souvent une forte part du budget des ménages, de plus en plus de foyers éprouvent des difficultés à s'acquitter de leurs factures. La précarité ne touche pas uniquement les personnes qui sont en grande difficulté financière mais aussi, par exemple, les personnes âgées ou en situation de handicap. Les pouvoirs publics ont décidé l'extension des tarifs sociaux de l'énergie à 4 millions de foyers.

Le Médiateur National de l'Energie (MNE)

En 2013, le Médiateur de GDF SUEZ a poursuivi ses contacts avec le Médiateur National de l'Energie (MNE) qui s'est doté d'une plate-forme de règlement en ligne des litiges. En fin d'année a été nommé un nouveau Médiateur National de l'Energie, Jean Gaubert, en remplacement de Denis Merville. A cette occasion, la Médiation de GDF SUEZ a formulé le souhait de renforcer les coopérations entre médiateurs, conformément à la directive ADR et à la recommandation de la CMC.

Dans le Groupe GDF SUEZ

Au sein du Groupe GDF SUEZ, la situation est très contrastée.
Plusieurs entités ont lancé des programmes ambitieux mettant concrètement la prise en compte des attentes des clients dans leurs priorités, y compris l'amélioration du traitement des réclamations.
Par ailleurs, le Président Gérard Mestrallet s'est exprimé, à plusieurs reprises, en faveur du règlement amiable mis en place par le Groupe. Toutefois, la Médiation signale la difficulté de plusieurs services à prendre en compte la priorité ainsi exprimée. De nombreux résultats ponctuels montrent la difficulté à atteindre, concrètement, les ambitions affichées.

Bernard Dumez, Service Consommateurs GDF SUEZ DolceVita

« GDF SUEZ DolceVita est engagé dans une recherche d'excellence qui place le client au centre de ses préoccupations. Le renouvellement en 2013 de la certification ISO 9001 et des labels RSE (Responsabilité Sociale d'Entreprise) attestent la dynamique d'amélioration continue dans laquelle nous nous sommes engagés il y a quelques années.
L'amélioration continue de nos services est principalement basée sur l'écoute des clients et des parties prenantes. Avec l'Esprit Service DolceVita, plus de 300 000 clients nous ont déjà fait part de leur évaluation sur chacun de nos services, en nous exprimant très souvent des remarques et suggestions d'amélioration.
Mais l'amélioration de la satisfaction passe également par les enseignements que nous tirons des réclamations. A ce titre, les litiges traités par la Médiation constituent pour nous une autre source d'amélioration, en complément des retours que nous pouvons avoir des Associations de Consommateurs et du Médiateur sectoriel.
La relation constructive que nous avons avec le Médiateur se traduit par une recherche convergente de solutions aux litiges, mais également par la prise en compte des recommandations d'adaptation que formule le Médiateur à l'aune des dossiers qu'il a traités. Ces recommandations se basent sur un prisme complémentaire à celui que nous pouvons avoir, c'est pourquoi nous y attachons la plus grande importance. »

CH&P (Client H@bitat & Professionnels)

De nombreux indices confirment l'amélioration globale évoquée. Ainsi, le secteur de l'énergie et GDF SUEZ sont beaucoup moins critiqués dans le baromètre des réclamations de la DGCCRF. Les Associations de Consommateurs sont aussi témoins de ces travaux.

La démarche « Esprit Services » est exemplaire. De même pour « Cap EcoConso » qui permet au client d'analyser et d'agir sur ses consommations d'énergie. Le client peut comparer ses consommations par rapport à l'année précédente et à d'autres consommateurs. Des conseils lui sont offerts pour réduire ses consommations et donc ses factures.

Régulièrement, des réunions sont organisées entre les services de CH&P et la Médiation de GDF SUEZ pour améliorer le traitement des réclamations et s'assurer de la satisfaction des clients.
En effet, cette entité est la plus importante en France sur les marchés « B to C » et doit porter au meilleur niveau l'ambition du Groupe dans ce domaine.
Cependant, pour ce qui concerne les dossiers réorientés par la Médiation, les résultats 2013 sont inférieurs aux objectifs. En fin d'année, des travaux ont été engagés pour améliorer les processus correspondant, afin de viser une meilleure satisfaction des clients.

E&C

L'entité Entreprises et Collectivités gère en France les clients électricité et gaz en « B to B ». Compte tenu de la qualité de l'organisation mise en place en 2012, peu de sollicitations arrivent à la Médiation. Celles qui y parviennent concernent surtout les logements collectifs et moins les clients entreprises et collectivités. Elles sont bien suivies.
En 2013, une médiation collective a permis de résoudre les litiges individuels d'une quinzaine de clients de l'entité qui s'étaient fait représenter par une association de consommateurs.

COFELY

A la suite des travaux engagés en 2012 avec les Associations de Consommateurs, COFELY a poursuivi ses contacts avec elles. Dans un contexte où l'efficacité énergétique prend une place de plus en plus importante, avec un utilisateur final de plus en plus intéressé, COFELY a rappelé sa volonté de renforcer cette concertation. Une première réunion plénière d'échanges a été organisée le 9 avril 2013.

GrDF



Le 20 novembre 2013, à l'occasion du Salon des Maires, Sandra Lagumina, Directrice Générale de GrDF a donné le coup d'envoi du compteur à gaz communicant français « Gazpar ». Ce projet vise à installer 11 millions de compteurs munis d'un système de relevé à distance, dans toute la France, entre 2017 et 2022. Il permettra aux consommateurs de mieux maîtriser leurs consommations, diminuera fortement les anomalies de relève, permettra de détecter plus facilement les dysfonctionnements et règlera la problématique des compteurs qui ne peuvent être relevés en l'absence du client. Sans attendre le déploiement des ces nouveaux compteurs, GrDF travaille à l'amélioration de ses processus de relève, en particulier en cherchant à éviter les absences successives à la relève, fortes génératrices de litiges.

Claire Brabec-Lagrange, Directrice Achats du Groupe GDF SUEZ

« GDF SUEZ a signé la Charte Relations Fournisseurs Responsables en Décembre 2010 et coopère régulièrement avec la Médiation Inter-entreprises. Les engagements de cette charte ont été intégrés dans la Politique Achats et Gouvernance de GDF SUEZ. En particulier, une clause de dépendance économique vient d'être rajoutée aux contrats, montrant l'attention particulière portée à ce thème par les Achats. De plus, une clause médiation sera intégrée aux contrats en 2014.
Enfin, nous avons développé notre collaboration avec le Médiateur de GDF SUEZ. Celui-ci, indépendant, peut apporter une analyse objective et consensuelle qui favorise le maintien de la relation commerciale avec les fournisseurs. »

Direction des Achats

Depuis 2012, la Direction des Achats et la Médiation de GDF SUEZ ont engagé une coopération pour améliorer le traitement des litiges entre prestataires et GDF SUEZ. Elle s'inscrit dans le cadre des principes d'actions de la Médiation Inter-entreprises, dispositif gouvernemental qui a pour but de favoriser des relations collaboratives et durables entre clients et fournisseurs.

Ce dispositif a montré son efficacité dans les cas traités et les relations avec les acteurs internes et externes. Le Médiateur, qui est indépendant de la fonction Achats, peut apporter une analyse objective et consensuelle qui favorise le maintien de la relation commerciale avec les fournisseurs.

Direction Juridique

Les modes alternatifs de règlement des litiges sont au cœur des préoccupations des juristes. L'adoption, par le Parlement Européen et le Conseil de l'Union, de la directive ADR incite la direction juridique du Groupe GDF SUEZ à s'interroger sur ses impacts.

François Graux, Directeur Juridique du Groupe GDF SUEZ

« Les juristes de GDF SUEZ sont parfaitement sensibilisés à la pertinence du règlement amiable des litiges dont la médiation est une des techniques. Cela permet de trouver des solutions rapides et économiques dans un certain nombre de cas. Il est donc prioritaire pour nous de poursuivre cet engagement.
La coopération avec la Médiation de GDF SUEZ découle naturellement de cette orientation car, dans certaines situations, la Médiation vient compléter, par son indépendance et les techniques de médiation, les actions engagées par les services concernés et les juristes. »

Les relations entre la Médiation et les Directions Juridiques du Groupe GDF SUEZ ont ainsi évolué au cours de l'année 2013. Michel Astruc a rencontré les juristes de la branche Energie Services au sujet de la progression du règlement amiable dans les filières juridiques. Il a fait de même avec la direction juridique du Groupe GDF SUEZ.

Les consommateurs vulnérables

La précarité énergétique est une thématique majeure dans un contexte de difficultés économiques durables.
La démarche de GDF SUEZ, pour lutter contre la précarité énergétique, est pragmatique et globale. Elle s'articule autour de trois axes majeurs :

- La mise en place de tarifs adaptés et la prévention des impayés.
- La contribution à l'amélioration de l'habitat des personnes en situation de précarité.
- L'information et la sensibilisation aux économies d'énergie.

Le 27 novembre 2013, à l'occasion du 4ème Colloque de l'Observatoire International des Précarités Énergétique et Hydrique de GDF SUEZ, Jean-François Cirelli, Vice-Président, Directeur Général Délégué de GDF SUEZ a encouragé les entités du Groupe à développer des actions volontaires de sensibilisation auprès des populations vulnérables et des actions d'information sur les dispositifs de financement de la rénovation thermique des logements.



En présence de Martin Hirsch, parrain de l'Observatoire, Jean-François Cirelli a engagé GDF SUEZ Rassembleurs d'Energies, dans un partenariat avec Habitat et Humanisme, représenté par son fondateur Bernard Devert, pour promouvoir l'efficacité énergétique dans le logement très social en France.

Suez Environnement

Dans un contexte de forte concurrence et de remise en cause du modèle des contrats opérés par les grands acteurs privés de l'eau, plusieurs entités de Suez Environnement se sont investies dans des programmes ambitieux « culture client » associant personnels et clients, traduits en actions de progrès précisément décrites.

Aguas de Barcelona



AGBAR, société espagnole spécialisée dans le secteur de l'eau et filiale de Suez Environnement, a mis en place une équipe de médiation en coopération avec la Médiation de GDF SUEZ.
Aujourd'hui, des échanges réguliers entre la Médiation d'AGBAR et celle de GDF SUEZ permettent aux deux dispositifs de s'enrichir mutuellement.
En décembre 2013, ils ont rencontré le Sindic de Greuges de Catalunya, qui a un rôle très large de règlement des litiges en Catalogne, proche, en France, des médiateurs dans les collectivités territoriales.

Alexandre Brouzes, Directeur Clientèle Lyonnaise des Eaux

« Avec AMBITION 2015, Lyonnaise des Eaux met en place un plan d'actions dédié à la satisfaction client. Décliné en cinq axes stratégiques (une demande traitée en une fois, un service personnalisé, une relation multicanal, une information proactive et interactive et un responsable dédié jusqu'à la clôture de la réclamation), il répond aux nouvelles exigences des consommateurs et aux attentes des Collectivités. En cours de mise en œuvre, ces actions visent notamment à améliorer la qualité des contacts clients et des réponses qui leur sont apportées. La mise à disposition d'outils en ligne fait également partie des éléments en cours de développement, pour donner aux clients tous les moyens de nous contacter dans les meilleures conditions. Les échanges avec la Médiation de GDF SUEZ permettent d'identifier les axes d'amélioration à développer et les grandes tendances de la relation client utilities. »

SEAAL

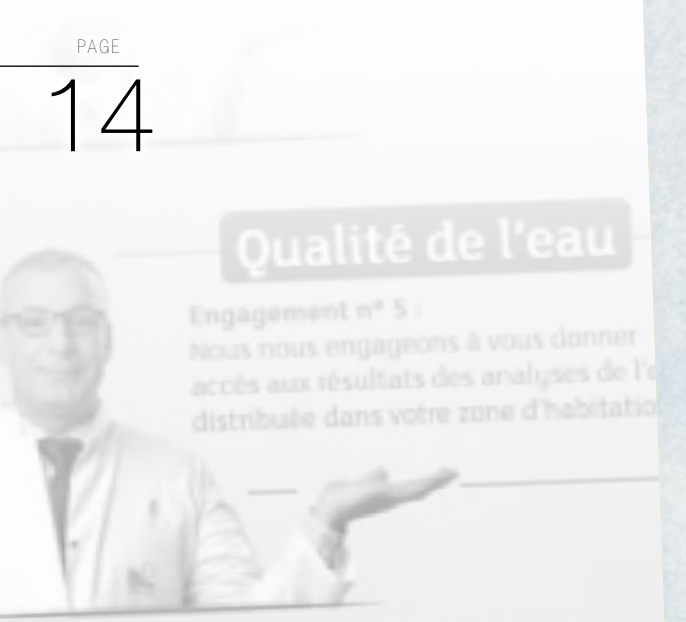
Suez Environnement assure un contrat de management dans cette société publique en charge du service des Eaux et de l'Assainissement à Alger.
En 2012 et 2013, le Médiateur de GDF SUEZ a été associé aux travaux de SEEAL afin d'améliorer les processus de traitement des réclamations. L'objectif est d'améliorer la satisfaction client dans le cadre d'un large projet visant à renforcer les liens de l'entreprise avec son environnement.

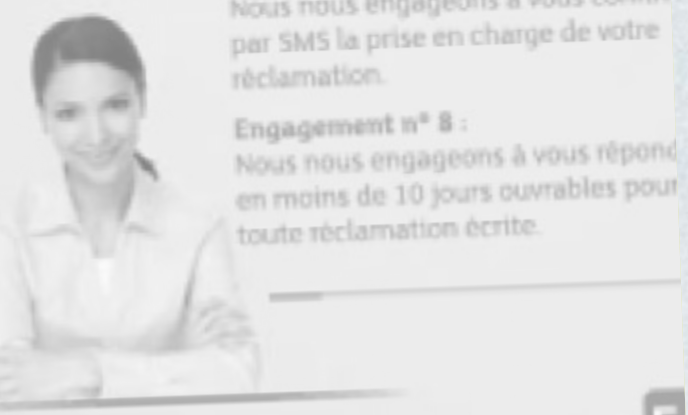
Lydec

La société, premier opérateur privé de services d'eau, d'assainissement et d'électricité du continent africain, a mis en place un dispositif de médiation en 2006.
En 2013, elle a déployé un vaste projet visant à mobiliser toute l'entreprise autour d'engagements clients. Au sein de ce projet, une nouvelle dynamique est en construction pour mieux traiter réclamations et litiges avec l'arrivée d'un nouveau médiateur disposant de missions redéfinies.









Réclamations

Engagement n° 7 :
Nous nous engageons à vous confir
par SMS la prise en charge de votre
réclamation.

Engagement n° 8 :
Nous nous engageons à vous répon
en moins de 10 jours ouvrables pour
toute réclamation écrite.

Catherine Leboul Proust, Secrétaire Exécutif, Lydec

LYDEC a lancé un projet d'entreprise ambitieux autour de plusieurs enjeux stratégiques. Pouvez-vous nous en dire quelques mots ?

« Sur la base des résultats d'écoute des différentes parties prenantes de Lydec, notre projet d'entreprise « Synergies 2020 » est fondé sur trois orientations stratégiques. La composante clientèle « Etre à l'écoute et au service de nos clients » représente l'enjeu numéro 1 de ce projet, avec pour objectif de renforcer la relation de confiance avec la clientèle à travers la proximité et les offres de service. D'ores et déjà, durant l'année 2013, nous avons lancé 10 engagements de service concrets et mesurables. »

De manière concrète comment cet axe stratégique se traduit-il sur terrain ?

« Les engagements de service mis en œuvre ainsi que les projets lancés dans le cadre de « Synergies 2020 » sont issus de l'écoute des clients et de leurs attentes exprimées, notamment la réactivité, la simplification des démarches, la personnalisation du suivi… Les engagements représentent 7 thèmes déjà intégrés dans le processus clientèle, tel que la confirmation immédiate de prise en charge des réclamations et la réponse à toute réclamation écrite dans un délai maximum de 10 jours.
Toujours dans la même optique, un projet de refonte du processus de gestion des réclamations est en cours de mise en œuvre afin d'améliorer la qualité et l'efficacité de traitement des demandes clients. »

Quel est le lien avec la médiation ?

« La médiation existe à Lydec depuis 2006 et illustre la volonté de l'entreprise de mettre tout en œuvre dans la résolution à l'amiable des éventuels litiges avec les parties intéressées par ses activités, notamment les clients. En accompagnement du lancement des engagements de service, Lydec a engagé une réflexion pour mieux positionner la médiation et l'inscrire comme un levier positif et efficace d'amélioration continue de la Société, via notamment des recommandations émises suite aux dysfonctionnements constatés. Plus qu'un processus, c'est un état d'esprit, une culture délibérément orientée Clients. »

03 Les sollicitations reçues par la Médiation

4 788 sollicitations reçues par le Médiateur

Si 2012 a été caractérisée par une nette diminution des flux, l'année 2013 se traduit par une stabilisation du nombre de sollicitations reçues par la Médiation.

Après analyse des dossiers, la Médiation traite les sollicitations et les suit jusqu'à leur résolution selon trois cas de figure :

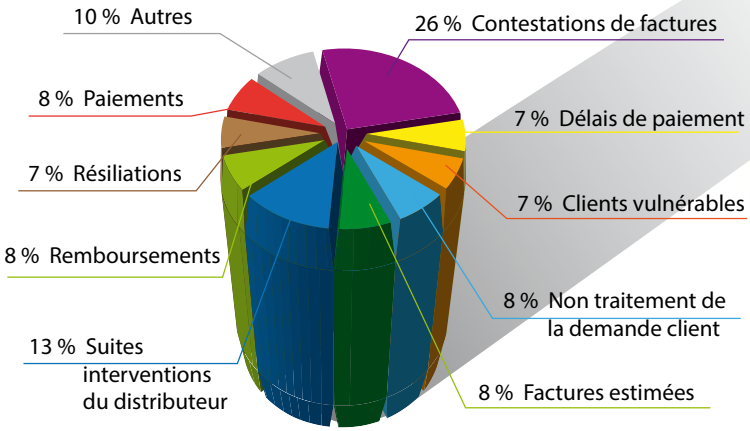
- ceux qui n'ont pas contacté, au préalable, le service clients ou qui n'ont pas eu de réponse,
- ceux qui n'ont pas été satisfaits de la réponse apportée mais qui n'ont pas utilisé tous les recours internes,
- ceux qui ont utilisé tous les recours internes mais qui restent insatisfaits.

Avec dix millions de clients, le marché des particuliers de GDF SUEZ en France est naturellement celui qui génère le plus de sollicitations vers le Médiateur. Ces dernières proviennent le plus souvent des clients, mais également d'Associations de Consommateurs, du Défenseur des Droits et ses délégués territoriaux, de Conciliateurs de justice, de protections juridiques et des médias.

Compte tenu du champ des missions de la Médiation, des sollicitations proviennent aussi de prestataires, de clients professionnels, des entreprises, des collectivités locales et de clients des filiales à l'étranger.

La facturation est le processus qui génère le plus de réclamations. Elles proviennent majoritairement des problèmes liés à la contestation du montant des factures et aux délais de paiement.
GrDF et ERDF ont généré moins de réclamations qu'en 2012 grâce aux progrès réalisés dans la qualité du relevé des index et l'accompagnement des changements de compteurs.

POIDS	*PROCESSUS*	*MOTIFS*	
87 %	*Facturation de l'énergie*	*1*	*2*
		Contestation de factures	*Règlement des factures*
		Dysfonctionnement et changement du compteur, estimation des consommations, incompréhension de la facture	*Litiges sur prélèvement automatique, modes de paiement, délais, clients vulnérables*
5 %	*Relations clientèle et tarification*	*Conseils inadaptés aux demandes (tarif, services souscrits)*	
4 %	*Distribution de l'énergie*	*Contestation de frais suite à intervention (mise en service, résiliation, RDV non-honorés)*	
4 %	*Suivi des réclamations fournisseur et distributeur)*	*Réclamations après étude du litige* *Demande de dédommagement* *Demande de suivi personnalisé*	



1 820 sollicitations transférées vers les services clients

Lorsque les consommateurs n'ont pas encore sollicité les services clients avant de contacter la Médiation, ou qu'ils n'ont pas obtenu de réponse de ces services, le Médiateur réoriente leurs réclamations pour traitement. Il s'assure ensuite qu'une réponse écrite leur est apportée.

2 911 sollicitations suivies par la Médiation

Ces sollicitations proviennent de clients insatisfaits de la réponse écrite des services clients et consommateurs. Ces clients n'ont pas utilisé tous les recours internes qui s'offrent à eux dans la résolution de leur litige. Ces réclamations sont réorientées vers les services concernés pour un examen plus approfondi. La Médiation accompagne le consommateur tout au long de son parcours client pour s'assurer qu'une réponse lui est adressée et qu'il en est satisfait.

57 sollicitations réexaminées en dernier recours amiable

Lorsque les clients sont insatisfaits de la réponse apportée par le dernier recours interne avant la Médiation, cette dernière se saisit du dossier et le réexamine afin de proposer au client une solution en toute équité conformément aux principes énoncés par sa Charte et celle de la CMC (Commission de la Médiation de la Consommation).
www.mediation-conso.fr

Le volume des dossiers traités en Médiation est stable pour l'année 2013.

Suivi de la satisfaction des clients ayant écrit à la Médiation

Au regard du développement de la médiation en France et de la comparaison des systèmes établis dans les différents secteurs où elle s'exerce, le nombre de dossiers traités par la Médiation de GDF SUEZ exige des clients très satisfaits sur l'ensemble du flux. Initiées en 2009, les enquêtes annuelles de satisfaction ont été complétées en 2012 par une démarche qualité (vérification par sondage, sur l'ensemble des courriers et mails, de la satisfaction des clients au travers d'appels téléphoniques). La Médiation de GDF SUEZ constate que certains clients réorientés vers les services clients se déclarent insatisfaits de la manière dont leur litige a été traité.

Face à ces constats, la Médiation a réalisé des analyses détaillées de ces dossiers, afin d'engager des actions d'amélioration en relation étroite avec les fournisseurs et les distributeurs, visant une meilleure prise en compte de ces cas là.

Evaluation de la Médiation

Enquête de satisfaction

Depuis 5 ans, la Médiation réalise une enquête annuelle de satisfaction, auprès des personnes qui la sollicitent, afin d'évaluer son action. L'analyse des réponses aux questionnaires permet de comprendre les évolutions au fil des années. Cette enquête participe à l'optimisation des méthodes de la Médiation et lui permet d'être force de proposition pour l'entreprise. La reprise de la structure générale du questionnaire d'une année sur l'autre permet une analyse fiable des variations observées.



En 2013, 1 550 questionnaires ont été envoyés sur la base d'un échantillon représentatif des 4 788 sollicitations reçues dans l'année.
Des espaces de libre expression ont permis au client de s'exprimer sur son litige et sa relation avec les différents acteurs de l'entreprise.

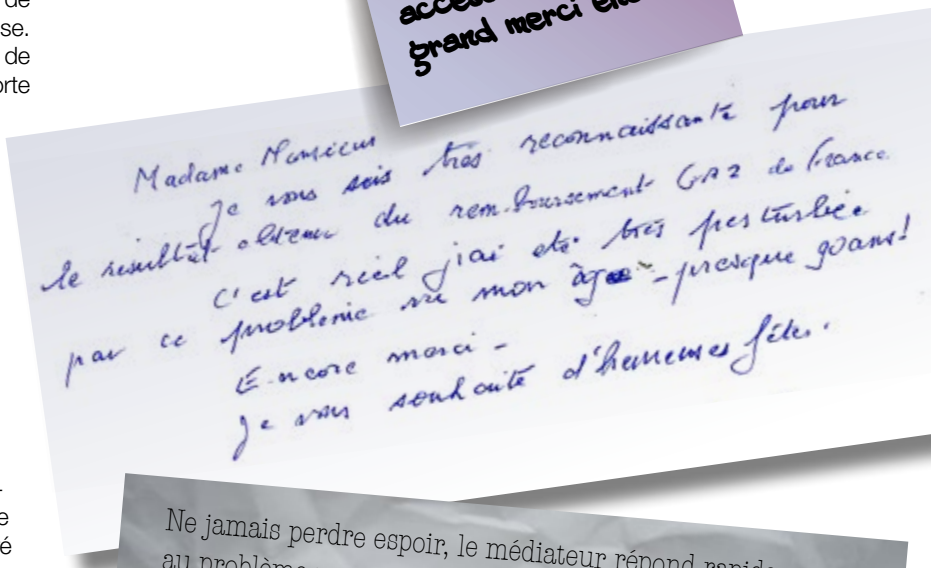
Près de 440 questionnaires ont été retournés à la Médiation.

parce qu'il a lu et tenu compte de mes courriers et qu'il a bouscule des sommolences

Le Médiateur nous offre un interlocuteur unique, qui comprend rapidement une situation complexe. Il l'a résolu avec efficacité et bon sens. Le Médiateur respecte le client, lui parle sans agression et agit en respectant ses valeurs

A partir du moment où le dossier était pris en charge par le Médiateur, il y avait une écoute sérieuse avec une forte volonté de trouver une solution équitable. Tous mes échanges jusque là, et ils furent nombreux, étaient totalement inefficaces

A tout géré avant de clore le dossier rapidement, très humainement et accessiblement, un grand merci encore.



Ne jamais perdre espoir, le médiateur répond rapidement au problème rencontré, en fait j'aurais du contacter le médiateur en premier lieu, vous avez été formidable.

Très satisfait du contact avec le médiateur, efficace, compréhensif, professionnel : rien à redire sur un service très efficace, très contente des médiateurs

Ce sont des remerciements pour votre écoute et l'humanité avec laquelle j'ai été traitée. Cela m'a remis du baume au cœur après de deux ans de lutte pour être entendue.

Résultats et enseignements

Cette année encore, l'enquête a été riche en enseignements. Les points les plus significatifs à retenir sont les suivants :

Connaissance de la Médiation

Les clients ont eu connaissance de l'existence du Médiateur de GDF SUEZ :

- 33 % par l'intermédiaire d'internet
- 16 % par leur facture
- 9 % par une connaissance
- 9 % par un courrier ou un mail de GDF SUEZ en réponse à leur réclamation
- 6 % par un collaborateur de GDF SUEZ
- 6 % par une Association de Consommateurs
- 6 % dans les Conditions Générales de Vente de leur contrat
- 4 % par les médias (presse, TV, …)
- 2 % par un autre médiateur
- 9 % par un autre moyen

Relation avec les services clients

90 % des clients ont préalablement contacté les services clients afin de solutionner leur litige, ce qui démontre une bonne connaissance de l'importance du contact préalable avec les services clients.

Satisfaction des clients ayant bénéficié d'une solution de médiation à leur litige

89 % des clients dont le dossier a été traité en Médiation sont satisfaits de l'action du Médiateur et 94 % feraient à nouveau appel à lui en cas de litige. 75 % d'entre eux sont d'ailleurs convaincus que l'intervention du Médiateur leur a permis de retrouver un bon niveau de relation avec l'entreprise. Cette tendance est confirmée par le très bon taux de réussite des dossiers de médiation (92 %, en forte amélioration par rapport à 2012 : 80 %).

Satisfaction des clients ayant été orientés vers les services clients

Dans le cadre du projet « zéro unsatisfied custumers » la Médiation attendait une amélioration du taux de satisfaction sur ces dossiers. Les résultats 2013 ne confirment pas cet objectif. Toutefois, une majorité est satisfaite de l'action du Médiateur et ferait à nouveau appel à lui en cas de litige.

Information

Concernant le Médiateur, beaucoup de clients apprennent son existence par internet mais aussi de plus en plus, par la mention sur leur facture. Malgré cela, 70 % des clients estiment ne pas être assez informés sur le suivi de leur réclamation.

Réponses aux réclamations

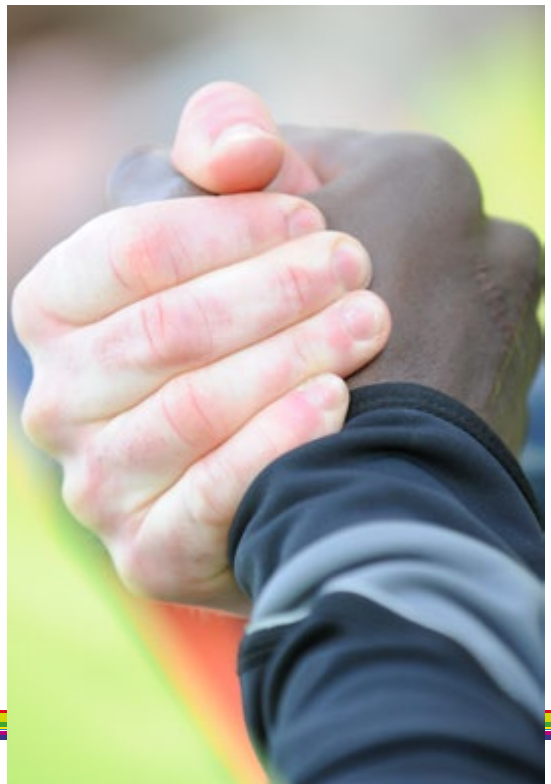
En 2013, le taux de réponse aux réclamations par les Services Clients a été plus important que l'an dernier. Les clients sont nombreux à demander que soient améliorés le délai de prise en charge des dossiers ainsi que le délai de réponse. Dans un contexte économique difficile, les clients souhaitent davantage de conseils pour réduire leurs dépenses énergétiques.

04 Analyser les litiges pour élaborer les solutions et préparer les recommandations

Dernier recours amiable au sein de GDF SUEZ, la Médiation intervient après tous les recours au sein des services de l'entreprise. Elle contacte le client pour partager avec lui, les 8 valeurs de la Médiation www.gdfsuez.com/mediateur
Elle analyse le litige en prenant en compte les éléments fournis par les parties, avec lesquelles elle échange autant que de besoin, avant d'élaborer avec elles une solution en toute équité, avec l'objectif de retrouver une confiance partagée. La solution, unique, est envoyée par écrit aux parties qui confirment leur accord. La Médiation demande alors sa mise en œuvre.

L'étude porte sur 57 dossiers clos en 2013 : 15 reçus en 2012 et 42 en 2013. L'analyse qui suit regroupe les dossiers les plus représentatifs.

Nota : par convention le fournisseur est, ci-après, l'entité qui s'occupe de la facturation de l'énergie consommée par le client.



Le demandeur exprime son litige et précise ses motifs et attentes

Le Médiateur instruit le dossier et élabore une solution partagée avec les parties

Facturer l'énergie consommée

La réception de la facture matérialise le plus souvent la relation entre le client et son fournisseur d'énergie. Les litiges montrent souvent une implication des distributeurs ERDF et GrDF dans la facturation. Lorsqu'elle les sollicite, la Médiation respecte strictement leur indépendance.

1 Contestation de la facturation et suspicion de dysfonctionnements

Le demandeur exprime son litige et précise ses motifs et attentes

Un client juge sa facture de gaz naturel excessive. Il la conteste immédiatement en demandant des investigations sur la fiabilité de son compteur. Il règle cependant cette facture, en gage de sa bonne foi.

Le Médiateur instruit le dossier et élabore une solution partagée avec les parties

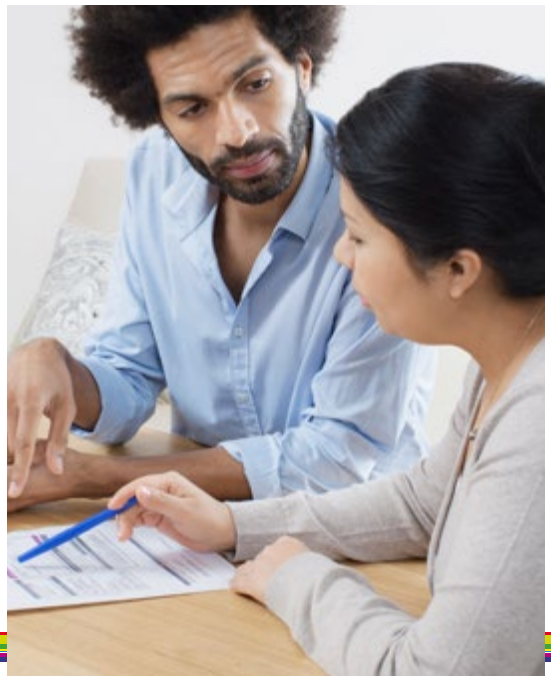
Le Médiateur constate que le client a reçu, pendant près de trois ans, des factures estimées sous-évaluées alors que son compteur est accessible. La facture de régularisation a été établie sur la base d'un prix de kWh inadapté. Le distributeur dédommage le client. Le fournisseur recalcule la facture de régularisation sur la base du prix du kWh, le plus avantageux, pour la période litigieuse et fait un geste commercial complémentaire.

Le demandeur

a. Un client constate que sa consommation de gaz naturel est plus importante que celle annoncée par le fournisseur. Il suspecte le dysfonctionnement de son compteur.
b. Un client reçoit une facture importante. Suspectant une fuite de gaz dans son logement, il contacte le centre d'appel dépannage gaz qui envoie un technicien sur place. Ce dernier effectue les vérifications d'usage, met l'installation en sécurité et demande au

client de faire appel à son plombier pour réparer la fuite. Le client estime que sa vie a été mise en danger et conteste la facture.
c. Un client reçoit une facture incohérente avec ses consommations habituelles puis plusieurs factures le même mois. Il craint d'être doublement facturé. Il accepte de régler la première facture mais dénonce les estimations de consommations calculées par son fournisseur de gaz naturel à l'origine de son incompréhension.
d. Un client reçoit des factures très importantes par rapport à ses consommations antérieures et suspecte un dysfonctionnement de son compteur. À sa demande, le compteur est changé et expertisé. L'expertise ne révèle aucun dysfonctionnement.

Le Médiateur
Pour ces quatre dossiers, après avoir échangé avec le fournisseur et le distributeur, le Médiateur analyse les consommations et donne aux clients les explications nécessaires pour chacun des litiges.
a. Il propose un étalonnage du compteur et conseille au client de consulter le service gratuit « Cap Eco-Conso » de GDF SUEZ, qui lui permettra d'analyser ses consommations et de bénéficier de conseils d'économie d'énergie. Le fournisseur consent une réduction de la dette en complément d'un geste commercial déjà octroyé.
b. Le Médiateur explique au client sa responsabilité dans cette affaire. Le fournisseur dédommage le client pour compenser les désagréments subis.
c. Le Médiateur confirme au client que ses consommations sont cohérentes avec la superficie de sa maison et ses usages. L'analyse des variations climatiques des dernières années explique la hausse des consommations. Du fait des désagréments subis, le fournisseur lui octroie un geste commercial.
d. La Médiation démontre au client que l'augmentation de ses consommations est liée aux travaux réalisés à son domicile. Elle explique l'importance de sa facture de régularisation par l'impossibilité de procéder à des relevés réels réguliers, son compteur n'étant pas accessible. Le distributeur et le fournisseur dédommagent le client.



2 Facturation de résiliation incohérente

Le demandeur
Un client, ayant fait ses propres calculs, estime que sa facture de résiliation est trop importante. Son compteur de gaz naturel se trouvant chez un voisin, dans un endroit non accessible, ses factures sont uniquement estimées, jusqu'à ce qu'un relevé donne lieu à la facture de résiliation.

Le Médiateur
Il reprend les calculs du client et lui explique l'origine de son erreur. Le fournisseur propose un délai de paiement pour la dette restante. Le distributeur propose de ramener le compteur sur la propriété du client.

Le demandeur
Un client qui vient de vendre ses deux commerces s'étonne de devoir régler des consommations de gaz naturel de son successeur. Il avait pourtant pris la peine de communiquer à son fournisseur les index, relevés de façon contradictoire, en présence de son acheteur.

Le Médiateur
Bien que les conditions générales de vente (CGV) stipulent que le titulaire du contrat est responsable des consommations enregistrées, jusqu'à sa résiliation, le fournisseur recalcule les factures du vendeur et de l'acheteur sur la base des index transmis par le client. L'acheteur, contacté par la Médiation, accepte.

3 Absence de facturation

Le demandeur
En 2009, le contrat de fourniture de gaz naturel d'un client est repris, sans son accord, par un autre fournisseur. Le client fait les démarches pour que son contrat revienne à son fournisseur historique. Pendant plusieurs mois, il alerte son fournisseur car il ne reçoit plus de facture. La facture de régularisation arrive tardivement et il la conteste.

Le Médiateur
Le Médiateur note que le client a fait preuve de réactivité et de constance pour demander à son fournisseur de régler la situation. Le fournisseur, conscient de la lenteur de traitement du litige et des difficultés rencontrées par le client pour revenir au contrat initial, lui octroie un geste commercial. Le client règle le restant dû.

Le demandeur
a. Un client constate une surconsommation de gaz naturel, qu'il juge inexpliquée. S'en suit une longue période sans relevé. Il alerte son fournisseur. Lorsque la facturation reprend, ses index sont erronés. Après de nouveaux échanges, le distributeur intervient et constate un dysfonctionnement du système de télé-report, qui sera remplacé ultérieurement.
b. Un client reçoit une facture élevée pour ses consommations de gaz naturel, après 12 mois sans facturation. Il doute du niveau des consommations et refuse de régler. Le distributeur change le compteur de gaz naturel. La dette en cours n'étant pas réglée,

Le demandeur exprime son litige et précise ses motifs et attentes

Le Médiateur instruit le dossier et élabore une solution partagée avec les parties

le fournisseur demande la suspension de la fourniture d'énergie.

Le Médiateur

a. Il est impossible de déterminer les consommations réelles du client durant la période litigieuse. Les parties conviennent de les observer pendant un an (à venir) afin d'établir une moyenne qui servira à recalculer les consommations durant la période litigieuse. Le fournisseur et le distributeur prennent chacun en charge les compensations nécessaires au rétablissement de la situation.

b. Le Médiateur analyse en détail la période contestée par le client : relevés de compteur, facturation et règlements du client. L'ancienneté du litige, le compteur déposé puis détruit et les règlements conséquents du client conduisent le fournisseur à reconsidérer le solde de la dette.

4 Facturation établie sur la base d'index non relevés ou contestés

Le demandeur

Un client a plusieurs griefs contre GrDF : erreurs de relevé d'index, changement tardif du compteur datant de 1945, non prise en compte de ses réclamations successives et congés pris inutilement pour des rendez-vous non honorés par un prestataire.

Le Médiateur

Il analyse l'historique des faits ainsi que les réponses déjà apportées par le distributeur et le fournisseur. Il regrette les erreurs de relevé successives et le changement tardif du compteur. En raison de la longueur du litige et de l'ensemble des anomalies ayant généré de multiples factures annulées, puis des relances pour impayés, le fournisseur compense les désagréments rencontrés en complétant les gestes déjà effectués tout au long du litige et accorde un délai de paiement pour le solde restant. Le distributeur présente ses excuses et consent un dédommagement global.

Le demandeur

Un client est insatisfait de la gestion de son contrat de gaz naturel par son fournisseur et du redressement de facturation calculé par le distributeur suite à l'absence de relevé du compteur. L'association de consommateurs qui le représente, demande que le redressement de ses facturations ne remonte pas au-delà de 2 ans.

Le Médiateur

Le Médiateur constate que le client n'a reçu que des factures estimées et qu'il s'acquittait régulièrement des mensualités demandées par le fournisseur pour couvrir le montant de ses consommations courantes. Le Médiateur constate que cette mensualisation, basée sur des consommations estimées, est sous-évaluée. Le Médiateur estime que le fournisseur aurait pu détecter cette anomalie. Le fournisseur et le distributeur proposent de dédommager le client. Le solde dû pourra être réglé en plusieurs mensualités.

5 Tarification inadaptée

Le demandeur

Un client consomme très peu de gaz en raison de ses petits revenus. Un tarif mieux adapté à ses faibles consommations est mis en place. Le client demande qu'on lui applique ce tarif rétroactivement et que le trop perçu lui soit remboursé. Le fournisseur accepte d'appliquer la rétroactivité sur cinq ans. Le client conteste et demande le remboursement depuis la souscription de son contrat.

Le Médiateur

Le fournisseur n'a pas commis d'erreur en appliquant l'offre tarifaire originelle car il ne se doutait pas que le client, qui avait déclaré un usage chauffage, consommerait aussi peu. Le fournisseur applique la rétroactivité déjà consentie et accorde un geste commercial complémentaire.

6 Contestation après dysfonctionnement et/ou changement de compteur

Le demandeur

Dans le cadre de la vérification périodique d'étalonnage (VPE), le compteur de gaz naturel du client est changé par GrDF. Le client conteste la forte augmentation de ses consommations, constatée depuis ce changement.

Le Médiateur

Le Médiateur constate que les consommations, après changement de compteur, sont cohérentes avec les usages du client. Il confirme la facturation. Afin de lever tout doute, il conseille au client de faire étalonner son nouveau compteur par le distributeur. Pour compenser les désagréments rencontrés, le fournisseur propose exceptionnellement de prendre en charge ces frais d'étalonnage.



Le demandeur exprime son litige et précise ses motifs et attentes

Le Médiateur instruit le dossier et élabore une solution partagée avec les parties

Le demandeur
Un client ne comprend pas sa facturation à la suite du changement de son compteur.

Le Médiateur
Le Médiateur donne toutes les explications au client sur ses paiements avant, pendant et après la période litigieuse. Le fournisseur consent une réduction de la dette en cours. Le distributeur, qui a transmis avec retard la date de changement du compteur au fournisseur, lui octroie une compensation.

Le demandeur
Le client conteste sa facture de redressement, basée sur des index incohérents, qui fait suite au blocage de son compteur de gaz naturel. Une nouvelle facture est établie avec des index erronés. Le fournisseur édite alors trois factures que le client ne comprend pas. Le client souhaite une clarification. Cinq factures sont alors éditées. Il conteste toujours le montant réclamé.

Le Médiateur
Le Médiateur regrette la succession de factures rectifiées puis annulées qui ont perturbé le client. Il précise que le distributeur a appliqué un redressement favorable au client. Il analyse les consommations et s'assure de leurs cohérences avec ses usages. Pour compenser les désagréments, le fournisseur consent un dédommagement et un délai de paiement pour le solde restant. Le distributeur complète ces gestes.

Le demandeur
Le client conteste la facture de redressement, suite au blocage de son compteur pendant 22 mois, car elle ne reflète pas ses consommations habituelles. Il met en cause la responsabilité du distributeur qui a tardé à s'apercevoir du blocage du compteur.

Le Médiateur
Le Médiateur analyse les consommations du client afin de vérifier leur cohérence avec ses usages. Une période de référence plus large et plus avantageuse est proposée au client. Le fournisseur et le distributeur octroient chacun une compensation pour les désagréments subis.





7 Informations fournies incomplètes ou erronées

Le demandeur
Un client ne reçoit que des factures estimées pendant deux ans. Il installe, durant cette période, une chaudière à condensation pour remplacer celle qui fonctionnait au fuel. Il reçoit une facture de régularisation qu'il juge très élevée. Suite à de nombreux échanges avec le fournisseur, il estime que celui-ci ne répond pas à ses demandes.

Le Médiateur
Le Médiateur constate que la consommation du client est normale. Il regrette les erreurs d'index à l'origine de perturbations dans la facturation, la longueur des délais de réponses et leur manque de précision. Le fournisseur propose un geste commercial en sus de celui déjà accordé et le distributeur compense le désagrément subi.

Le demandeur
Un client, commerçant, a une dette importante envers son fournisseur de gaz naturel. Il reçoit une facture comprenant des frais de location de son système de comptage. Avec l'aide d'un avocat, il conteste ces frais au motif qu'il serait propriétaire de l'installation.

Le Médiateur
La Médiation explique au client pourquoi, lorsque le compteur a été changé, son installation est devenue la propriété du distributeur. Il doit désormais régler des frais de location. Le client ignorait ces faits. Le distributeur et le fournisseur compensent leur manque d'explication.

Le demandeur
Un client se plaint des relations avec les différents interlocuteurs qu'il a eus pour essayer de régler son litige. Il exige la transmission des données le concernant, détenues par GDF SUEZ, mais refuse de justifier son identité pour les obtenir.

Le Médiateur
Après étude attentive du litige, le Médiateur constate les dysfonctionnements rencontrés par le client. Le fournisseur présente des excuses accompagnées d'un geste commercial exceptionnel, venant en complément d'autres précédemment consentis. Il détaille au client la procédure qui lui permettra d'accéder aux informations que le fournisseur détient sur lui.

Le demandeur exprime son litige et précise ses motifs et attentes

Le Médiateur instruit le dossier et élabore une solution partagée avec les parties



Le demandeur exprime son litige et précise ses motifs et attentes

Le Médiateur instruit le dossier et élabore une solution partagée avec les parties

8. Facturation consécutive à la défaillance du téléreport

Le demandeur

Un client, via son avocat, émet des doutes sur la fiabilité des index communiqués par le distributeur. Il met en cause le dysfonctionnement du téléreport dans le calcul de ses consommations.

Le Médiateur

Le Médiateur procède à l'étude des consommations du client et constate qu'elles sont cohérentes avec la superficie de son logement et ses habitudes de consommations. Il lui rappelle que le concentrateur n'est pas un appareil de mesure du gaz naturel consommé mais qu'il permet de relayer les informations enregistrées par le compteur. Ainsi, s'il dysfonctionne, le compteur continue d'enregistrer correctement les consommations. Le fournisseur et le distributeur octroient au client un dédommagement pour les désagréments qu'il a rencontrés.

9. Client vulnérable

Le demandeur

Le client, qui a perdu son emploi, vit du revenu de solidarité active (RSA). Il doit une somme importante à son fournisseur d'énergie qu'il ne peut acquitter.

Le Médiateur

Le Médiateur demande au fournisseur la mise en place d'un plan de paiement adapté aux revenus du client. Le client est satisfait et, pour prouver sa bonne foi, règle immédiatement une partie de la dette. Le reste sera payé en plusieurs mensualités.

Le demandeur

Un client, qui reçoit une facture qu'il estime élevée, sollicite des organismes sociaux pour lui venir en aide. Il règle en partie sa facture et, estimant avoir apuré l'intégralité de sa dette, conteste le solde demandé par le fournisseur.

Le Médiateur

Le Médiateur étudie la situation de compte du client qui révèle des erreurs dans l'affectation des sommes. Ces erreurs ont perturbé la facturation et la compréhension du client. Ces difficultés, ainsi qu'un chèque mal imputé par le fournisseur, entraînent un dédommagement du client par le fournisseur.

Le demandeur

Après le décès de son conjoint, la consommation moyenne annuelle de gaz naturel d'un client chute. Il ne comprend donc pas le montant élevé qui lui est réclamé. Il reçoit un avoir de facturation qui génère à nouveau son incompréhension : pour lui, l'explication provient d'une inversion de compteurs ou d'une erreur de relevé.

Le Médiateur

Le Médiateur reconstitue l'historique des consommations et des règlements effectués par le client. Tout en confirmant la pertinence globale de la facturation, le Médiateur tient compte des difficultés financières rencontrées par le client. Le fournisseur lui propose un plan de paiement adapté.



10. Non mise en œuvre de la solution de médiation

Le demandeur

Un client alerte la Médiation car la solution qu'il a acceptée en 2012 n'a jamais été mise en œuvre. Il revient également sur ses consommations d'énergie qu'il juge supérieures à ses usages.

Le Médiateur

Le Médiateur réétudie le dossier et constate le niveau peu élevé des consommations. Celui-ci s'explique par la présence occasionnelle du client à son domicile. Le Médiateur confirme le bien fondé de la facturation, en adéquation avec les usages du client. Un délai de paiement est mis en place pour le solde dû accompagné d'une mensualisation pour les factures courantes. Le Médiateur veille à la mise en œuvre effective de la solution de médiation.

11. Intervention société de recouvrement

Le demandeur

Un client constate que ses coordonnées bancaires ont été égarées par GDF SUEZ et remplacées par celles d'une autre banque. De ce fait, les prélèvements ont été rejetés pendant vingt mois et le client se retrouve avec une dette importante. Une société de recouvrement relance le client pour le paiement. Le client souhaite solder sa dette, mais uniquement auprès de son fournisseur. La société de recouvrement refuse. Le client conteste les méthodes employées par cette société et regrette le manque d'écoute du fournisseur.

Le Médiateur

Le Médiateur déplore le comportement de la société de recouvrement et regrette le manque d'écoute du fournisseur. Ce dernier rédige un courrier d'excuses et propose une réduction de la dette pour compenser les désagréments rencontrés. Un délai de paiement est accordé pour le solde restant à payer.

Le demandeur

Un client conteste une facture de résiliation d'un logement vendu. Celle-ci était plus importante que celles des années précédentes. Il suspecte une fuite de gaz. Une société de recouvrement le relance pour le paiement. Il dénonce ses agissements et exige des excuses.

Le Médiateur
Le Médiateur constate que le fournisseur a recalculé les consommations contestées sur la base de celles enregistrées l'année précédente. Il contacte GrDF qui confirme avoir procédé au changement des compteurs de la résidence. Le Médiateur ne parvient pas à collecter d'éléments probants relatifs aux faits reprochés à la société de recouvrement, prestataire du fournisseur. Pour mettre fin au litige, le fournisseur consent un geste commercial, tenant compte des frais que le client a engagé. Le distributeur compense les désagréments rencontrés.

12. Relation filiale GDF SUEZ avec Conseil Syndical

Le demandeur
Un syndic expose le litige qui oppose le Conseil Syndical d'une résidence à une filiale de GDF SUEZ.

Le Médiateur
La Médiation s'assure que les deux parties souhaitent trouver une solution, pour renouer le dialogue et poursuivre leur collaboration dans le cadre du contrat signé. La filiale de GDF SUEZ accepte d'effectuer les travaux de réfection convenus. La filiale et le Conseil Syndical conviennent de renouer un dialogue, un temps interrompu.

« La réfection des peintures s'est terminée semaine 40. Un représentant du Conseil Syndical a procédé avec le contremaitre du site à la réception des travaux, sans réserve, sachant que nous avons finalement repeint la totalité des gaines. J'ai eu ce mercredi une réunion avec l'ensemble des membres de conseil syndical. Réunion dans une ambiance plutôt conviviale avec une réflexion commune de voir l'avenir sereinement et constructif. La médiation y est pour beaucoup !! Merci à vous. »

13. Association, personne morale

Le demandeur
Le vice-président d'une association conteste le principe de la prescription quinquennale et affirme relever de la prescription biennale. Le litige porte sur le redressement des consommations consécutif à une anomalie sur la pression du gaz naturel retenue pour calculer le coefficient de conversion des m^3 relevés par le distributeur en kWh facturés par le fournisseur.

Le Médiateur
Le Médiateur étudie la qualification juridique d'une association pour justifier de l'application de la prescription quinquennale ou biennale. Il en déduit que cette association est une personne morale qui n'entre pas dans le champ d'application de l'article L137-2 du Code de la consommation, réservé aux seuls consommateurs, personnes physiques. Les personnes morales relèvent du droit commun de la prescription, par cinq ans. Le Médiateur observe que le distributeur a limité son calcul à quatre ans et que le fournisseur a limité son redressement de facturation à trois ans et demi. Pour tenir compte de l'ensemble des désagréments, le fournisseur consent à reconsidérer le solde dû.

Utiliser le gaz naturel dans un immeuble avec le contrat FideloConso

Le contrat FideloConso, signé entre GDF SUEZ et une copropriété, permet d'alimenter en gaz naturel une chaudière collective tout en facturant directement à chaque utilisateur la part de gaz qu'il utilise pour son eau chaude sanitaire et son chauffage, via un contrat d'abonnement individualisé.

Le demandeur
Par l'intermédiaire d'une association de consommateurs, un client titulaire d'un contrat de vente de gaz réparti FideloConso, ne comprend pas la facturation de 9 kWh de chaleur, sur une période où la vanne alimentant son installation était réputée fermée.

Le Médiateur
Le Médiateur analyse le dossier et note que différentes explications contradictoires ont été apportées pour justifier les 9 kWh enregistrés par le compteur de chauffage. Il adresse au client une brochure complète de présentation de son contrat ainsi qu'un tableau détaillant ses consommations d'eau chaude et de chauffage et expliquant la consommation des 9 kWh. Le fournisseur octroie un geste commercial exceptionnel en contrepartie des difficultés rencontrées.

Le demandeur
Dans le cadre d'un contrat de vente de gaz réparti (FideloConso), un client conteste le fait que le service clientèle ait pu modifier, à la hausse, la valeur du coefficient de conversion utilisé pour calculer les kWh d'énergie consommée à partir des volumes de gaz livrés en m^3. Il estime que cette variation remet en cause unilatéralement les conditions générales de vente.

Le Médiateur
Le Médiateur regrette que la facturation ait été faussée par l'application, durant huit ans, d'un coefficient de conversion de m^3 à kWh erroné. Il note que le fournisseur, reconnaissant son erreur, a renoncé à son droit à recouvrer tout complément de facturation, alors qu'il aurait été fondé à le faire par application de la prescription de deux ans.
« Je prends en compte vos commentaires. Ils répondent à mes questions » indique le client au Médiateur.

Le demandeur exprime son litige et précise ses motifs et attentes

Le Médiateur instruit le dossier et élabore une solution partagée avec les parties

Faire intervenir le Distributeur GrDF

GrDF exploite et entretient la majorité du réseau public de distribution du gaz en France. Il intervient sur le branchement individuel du client, y compris le compteur. Il assure chaque semestre le relevé des index pour tous les fournisseurs, aux fins de facturation.

Le demandeur
Un client demande au distributeur de lui fournir des preuves relatives à la conformité de son compteur de gaz. Il demande des informations très précises.

Le Médiateur
Le distributeur accepte de communiquer au client, à titre confidentiel et très exceptionnel, les certificats demandés. Le client réglera sa dette à la réception des documents. Le fournisseur consent un geste commercial envers le client car les réponses apportées ont été tardives.

Prestataires de GDF SUEZ

Le demandeur
Un intervenant réalise, pour le compte d'un sous-traitant de GDF SUEZ, des prestations techniques pour lesquelles, 18 mois après, il attend toujours d'être réglé. Ne sachant plus à qui s'adresser, il alerte la Médiation.

Le Médiateur
Ce prestataire intervient en deuxième niveau dans la sous-traitance. La Médiation reconstitue les faits avec la Direction concernée et parvient à démontrer que le règlement est bloqué au niveau du prestataire détenteur du contrat avec GDF SUEZ. Elle contacte directement ce dernier et obtient finalement qu'il contrôle sa comptabilité. Se rendant compte de son erreur, il paye le prestataire.

Immobilier

Le demandeur
Un client souhaite acquérir une partie de parcelle de terrain, appartenant à GDF SUEZ, qui jouxte sa propriété. Pour cela, il entre en relation avec le service concerné du Groupe, sans obtenir satisfaction.

Le Médiateur
Le Médiateur se rapproche des services internes du Groupe et constate que le client avait déjà acquis, en 1994, une parcelle de terrain cédée par Gaz de France à la commune. Aujourd'hui, la réglementation ayant changé, tout projet de vente d'une partie de la parcelle convoitée par le client entraînerait qu'il entreprenne, à ses frais, des études et des mesures de réhabilitation du terrain. Le client accepte les explications, comprend la position de GDF SUEZ et renonce à son acquisition.



Proposer le contrat et les services associés

Le Fournisseur GDF SUEZ propose des offres tarifaires gaz et électricité, réglementées ou de marché, associées à une gamme de services.

Le demandeur
Un client souscrit un contrat de fourniture de gaz naturel et d'électricité au prix de marché fixe pendant deux ans dans un magasin, partenaire agréé de GDF SUEZ. Le partenaire renseigne de manière erronée l'adresse de facturation. S'en suit une mauvaise orientation des factures qui se traduit par une rupture d'énergie du logement destiné à la location saisonnière. Le client demande le remboursement de l'ensemble des frais liés à cette interruption de fourniture.

Le Médiateur
Le Médiateur constate que l'erreur d'adresse, imputable au partenaire, a entraîné une suspension injustifiée de l'énergie entraînant des frais pour le client. Au regard des éléments transmis par le Médiateur, le fournisseur accepte de dédommager le client pour cette omission, sur présentation des justificatifs.

Médiation collective

A la demande d'une association de consommateurs et du service de GDF SUEZ concerné, le Médiateur est intervenu, en médiation collective, pour analyser les situations individuelles, et trouver un accord permettant de clore un litige avec une quinzaine de ses clients.
Cette médiation s'est conclue par la signature d'un accord cadre entre l'association de consommateurs et GDF SUEZ, ouvrant la voie à la résolution des litiges individuels.

Le demandeur exprime son litige et précise ses motifs et attentes

Le Médiateur instruit le dossier et élabore une solution partagée avec les parties

05 Les recommandations du Médiateur

Avec l'EEOG (European Energy Ombudsman Group), la Médiation a engagé le projet « Zero Unsatisfied Customer », qui vise à renforcer l'efficacité des dispositifs de médiation par une satisfaction élevée des clients qui les sollicitent. Cela nécessite un plus grand investissement des Services Clients, pour répondre au niveau d'exigence croissant des clients. En effet, le taux de satisfaction des clients dont le dossier a été résolu avec la Médiation, en 2013, est très élevé, alors que celui des dossiers réorientés l'est moins, ce qui ne confirme pas les progrès enregistrés en 2012.

L'exigence de satisfaction élevée du consommateur est confortée par la directive ADR (Alternative Dispute Resolution) qui va conduire au développement de nouveaux systèmes de médiation, et à la promotion de critères de qualité rigoureux.

En traitant les sollicitations reçues, et plus particulièrement les litiges en dernier recours interne, le Médiateur apporte sa propre analyse sur les causes récurrentes d'insatisfaction des clients. Il transmet ainsi aux services concernés, ses demandes afin d'améliorer les processus de relation avec la clientèle et le traitement des réclamations.

Le Médiateur élabore ses recommandations en s'appuyant sur l'analyse qu'il fait, notamment :

- des sollicitations reçues, pour lesquelles il assure un suivi, au fil de l'eau, de la satisfaction du client,
- des dossiers traités en dernier recours amiable,
- de ses échanges réguliers avec les Associations de Consommateurs en France et avec le Bureau Européen des Unions de Consommateurs (BEUC) à Bruxelles,
- de l'enquête annuelle de satisfaction, réalisée tous les ans depuis 2009,
- des échanges, lors du suivi de la satisfaction, avec les clients qui l'ont sollicité,
- du recueil des « bonnes pratiques », partagé au niveau du Groupe et avec d'autres organisations,
- des recommandations issues du Forum de Londres,
- de ses échanges réguliers, en France et en Europe, avec les autres médiateurs.

Les analyses menées et les résultats observés en 2013 montrent qu'il existe un fort potentiel d'amélioration dans le suivi de ces recommandations.

Pour 2014, les principales recommandations portent sur :

- la généralisation, dans toutes les entités du Groupe, de la priorité à donner au règlement amiable des litiges,
- le contrôle de la maîtrise des fondamentaux de la gestion des réclamations, avec un plus haut niveau d'exigence (contrôle des factures disproportionnées, « multi-réclamants », succession de factures estimées, information des recours),
- la simplification du « parcours client » avant que le client n'obtienne une réponse satisfaisante.
- le conseil régulier, attendu du consommateur sur la maîtrise de ses consommations et sur le tarif le mieux adapté à ses usages et ses besoins,
- l'attention particulière apportée aux factures rectificatives, et à celles présentant des écarts très importants au regard des historiques, qui ne doivent pas être adressées au client sans vérification de leur bien fondé, et sans courrier explicatif,
- l'élargissement aux différentes formes de vulnérabilité de l'attention portée aux clients en situation de précarité, en lien avec les réseaux de partenaires du Groupe,
- une meilleure application de la prescription aux factures anciennes contestées,
- un contrôle permanent des pratiques des sociétés de recouvrement intervenant pour le compte des fournisseurs,
- la suspension systématique des procédures de recouvrement pour les dossiers réorientés par la Médiation,
- la segmentation des réclamations pour assurer un traitement ciblé plus rapide et plus efficace.

Analyse de la mise en œuvre des recommandations 2012 pour 2013

Au cours de l'année 2013, la Médiation a régulièrement échangé avec ses partenaires (internes ou externes à GDF SUEZ) pour suivre la mise en œuvre de ses recommandations détaillées dans son rapport 2012. La Médiation a noté l'amélioration globale du traitement des réclamations dans le secteur de l'énergie. Pour ce qui concerne les sollicitations qu'elle a reçues, elle observe, dans beaucoup de cas particuliers, qu'une meilleure application de ses recommandations aurait amélioré la satisfaction de la clientèle. Dans les paragraphes « Constats » ci-dessous, la Médiation analyse le résultat de ses demandes faites en 2012.

Améliorer la qualité de la relation avec la clientèle (particuliers et petits professionnels)

Demandes d'amélioration fin 2012

1. Réduire les dysfonctionnements de facturation dus au changement de compteur.
2. Limiter les contestations de clients relatives à la facturation rectifiée après dysfonctionnement du compteur.

Constat du Médiateur fin 2013

Les conseillers cherchent à joindre les clients par téléphone pour expliquer leurs réponses écrites. La Médiation constate, dans certains cas, que ces explications sont inexistantes ou insuffisantes, vu du client.

Demandes

3. Proposer une facturation plus proche de la réalité des consommations

Constat

La fiabilisation des factures estimées est perfectible, en particulier lorsqu'il y a succession de factures de ce type. Le service « m@ relève », qui permet au client d'avoir une facture établie sur la base des consommations qu'il relève, n'est pas assez connu. Il en va de même pour « Cap EcoConso » dont l'utilisation permettrait d'identifier, dans ces cas là, l'incohérence des factures avec les usages du client. La Médiation regrette le nombre élevé de situations de ce type, fort potentiel de réclamations et de litiges, sans intervention anticipatrice du fournisseur qui pourrait étudier en priorité les cas où les factures estimées successives sont nombreuses.

Demandes

4. Expliquer par écrit les montants des factures et/ou des prélèvements anormalement élevés.

Constat

Les explications apportées ne sont pas toujours claires et compréhensibles. Le client ressent parfois un manque d'égard face à sa demande. La Médiation s'étonne du manque de contrôle dans ce domaine.

Demandes

5. Assurer le remboursement des trop-perçus

Constat

La Médiation note avec satisfaction qu'un contrôle renforcé des listes de clients dans cette situation a permis de diminuer sensiblement le nombre de réclamations sur ce thème.

Demandes

6. Optimiser la prise en compte des difficultés de règlement des clients en situation de précarité énergétique et, plus largement, des consommateurs vulnérables.



Constat

Dans un contexte de grande sensibilité au thème des consommateurs vulnérables, la Médiation apprécie que GDF SUEZ soit, en France, un acteur de référence. Certains clients sont accompagnés par le fournisseur avec le concours des travailleurs sociaux des Centres Communaux d'Action Sociale, des salariés du réseau des Partenaires de Médiation Solidarité…
Une Délégation Solidarité a été mise en place pour créer un lien fort entre ces partenaires et les conseillers clientèle de GDF SUEZ. Une procédure de rétablissement accélérée de l'énergie au client en précarité énergétique existe.
Bien que les prestataires de recouvrement fassent l'objet d'un Plan d'Assurance Qualité, la Médiation regrette de recueillir régulièrement des témoignages de clients qui se plaignent de pratiques qu'ils jugent inappropriées et contestables.

Demandes

7. Sécuriser le processus de suspension de fourniture lorsque le client est en situation particulière.

Constat

Interruption du processus de suspension dans certaines situations : surendettement, réclamation…
La Médiation souhaiterait une meilleure information du client en amont et en aval de la suspension de la fourniture d'énergie.

Demandes

8. Permettre au client d'avoir une vision d'ensemble de sa facturation, de sa consommation en général et des possibilités d'amélioration en matière d'efficacité énergétique pour son logement

Constat

La Médiation constate l'intérêt des améliorations apportées sur la facture. Par ailleurs, le client peut accéder au service gratuit « Cap EcoConso » pour analyser ses consommations et agir sur celles de gaz naturel et d'électricité. La Médiation regrette que, parfois, la sous-estimation répétée des consommations de certains clients les ait empêchés de mieux maîtriser leur consommation d'énergie. Au regard des travaux « e-billing », **le service clients devrait adopter une attitude plus anticipatrice pour mieux conseiller les clients sur le thème de l'efficacité énergétique :** usages, travaux – économies d'énergie, maîtrise de la consommation et donc de la facturation.

Demandes

9. Réduire les contestations liées à la résiliation du contrat

Constat

Si lors de la résiliation de son contrat, le client transmet au fournisseur ses index ou un état des lieux de sortie, le fournisseur doit s'assurer que ces index sont également utilisés par le distributeur lors de la résiliation du contrat. Ce n'est pas le cas aujourd'hui, mais les travaux distributeur en cours vont permettre, début 2014, cette procédure, sans recalcul de l'index auto-relevé.

Optimiser le processus de traitement des réclamations

Demandes

1. Améliorer la qualité de l'information délivrée au client au cours du traitement de son litige.

Constat

Alors que le principe de l'information donnée au consommateur est annoncé comme systématique, **les clients qui ont écrit à la Médiation s'estiment très majoritairement mal informés**. L'examen de nombreux courriers confirme cette situation, qui génère encore des parcours longs et compliqués pour le client.

Demandes

2. Respecter les recours prévus par GDF SUEZ

Constat

La Médiation prend acte des mesures prises par le fournisseur : refonte des courriers, appel systématique des clients. Elle souhaite que soit poursuivie et améliorée l'information du client lors de sa réclamation. **Le faible niveau de satisfaction sur ce point, constaté en 2013, constitue un des axes de progrès majeurs sur le marché des clients particuliers.**

Demandes

3. Prendre en compte les alertes de la Médiation, en particulier pour les délais de traitement des réclamations et les « multi-réclamants »

Constat

La Médiation constate avec satisfaction l'amélioration des délais moyens de traitement, mais s'étonne du nombre important de « multi-réclamants » ne bénéficiant pas d'un traitement particulier.

Demandes

4. Optimiser les délais en fonction des situations spécifiques

Constat

L'amélioration est à poursuivre pour traiter les réclamations de clients en situation particulière (parcours client très complexe, litige avec un montant élevé, nombreux courriers du client…)

Demandes

5. Distinguer les factures litigieuses des factures courantes

Constat

La Médiation avait recommandé qu'une meilleure distinction entre les factures litigieuses et les factures courantes soit faite en cas de litige. Le constat actuel est l'insuffisance de prise en compte de cette distinction dans la réponse aux réclamations afin de limiter le litige aux sommes contestées.

Demandes

6. Fiabiliser la mise en œuvre des solutions élaborées par le Médiateur pour conclure les litiges

Constat

La Médiation se félicite des améliorations enregistrées dans ce domaine.

Les recommandations pour l'année 2014

Clients particuliers

La Médiation constate la poursuite de l'amélioration globale du traitement des réclamations par GDF SUEZ. La Médiation de GDF SUEZ s'attache à résoudre les litiges qui n'ont pu l'être précédemment, malgré les efforts déployés par les Services Clients. Dès lors, elle examine l'ensemble des sollicitations qui lui parviennent (4 788 en 2013) et en confie une grande partie aux Services Clients, pour qu'ils y répondent en respectant la progressivité des retours internes. En retour, la Médiation attend un niveau de satisfaction, de ces clients, en amélioration constante, ce qui n'a pas été le cas en 2013, contrairement à 2012.

Les recommandations 2014 portent sur :

Améliorer la qualité de la relation avec la clientèle

Sujet

1. Factures présentant des écarts importants avec l'historique de consommation du client ou ses usages

Recommandation

Améliorer la détection des clients dont la consommation facturée semble anormale par rapport aux consommations habituelles. Contrôler systématiquement la tarification appliquée et la cohérence avec les usages du client. Ne pas prélever, sans contrôle, des montants probablement erronés.

Sujet

2. Client demandeur de conseils et d'un accompagnement de son fournisseur en matière d'économies d'énergies.

Recommandation

Dans le contexte de « l'efficacité énergétique », et conformément à la politique de GDF SUEZ, être attentif aux besoins, de plus en plus élevés, exprimés par les clients sur leur performance énergétique : économies potentielles, travaux, maitrise des consommations, du meilleur tarif et des coûts correspondants. Le bilan annuel qui sera transmis à partir du 1er janvier 2014 à chaque client précisera sa consommation annuelle et le sensibilisera sur le choix du tarif adapté à sa consommation. Au-delà, la Médiation recommande une démarche proactive ciblée sur les besoins les plus significatifs (consommations facturées probablement erronées, ou élevées au vu de l'évolution des standards en matière de performances énergétiques).

Sujet

3. Le client ne comprend pas les événements qu'il subit dans la gestion de son contrat.

Recommandation

Améliorer la personnalisation des explications apportées aux clients, lors des événements importants de la vie de son contrat (changement d'usages, de tarif, corrections de facturation….)..

Sujet

4. L'élargissement du thème « consommateurs vulnérables ».

Les études récentes montrent à la fois l'élargissement des populations potentiellement concernées et le nombre croissant de situations de vulnérabilité (vieillissement de la population, souhait du maintien à domicile, barrière de la langue pour les personnes étrangères installées depuis peu sur le territoire national, handicaps, accidents de la vie,…). Par ailleurs, les opérateurs énergétiques ne peuvent avoir qu'une responsabilité limitée sur ces questions de société.

Recommandation

Au-delà des actions déjà engagées, la Médiation recommande la prise en compte des facteurs et solutions complémentaires, suivant les dernières études européennes (groupe de travail consommateurs vulnérables, élargissement prévu en 2014). Une attention renforcée est souhaitée pour les clients en situation d'impayés en relation avec les partenaires ad'hoc.

Sujet

5. Contrats souscrits par l'intermédiaire d'un tiers (enseigne de grande surface, …)

Recommandation

La Médiation encourage vivement la mise en place des dispositions annoncées visant à conforter de bonnes conditions pour le démarrage des contrats ainsi réalisés.

Sujet

6. Contacts des clients avec des sociétés de recouvrement, s'ils ne règlent pas leurs factures.

Recommandation

La Médiation a noté avec satisfaction les mesures rigoureuses annoncées par le fournisseur dans ces différentes situations, où il sous-traite la relation clientèle. Au vu de certains cas signalés par les clients, **la Médiation recommande l'interdiction formelle de toutes mesures (appels téléphoniques et/ou SMS répétés, menaces verbales) éloignées des valeurs de GDF SUEZ.**

Optimiser le processus de traitement des réclamations

Sujet

1. La prise en compte des « bonnes pratiques »

Recommandation

La Médiation recommande, de façon générale, une prise en compte plus complète des « bonnes pratiques » en matière de gestion des réclamations et des litiges, établies avec d'autres dispositifs, en s'associant aux benchmarking correspondants. La Médiation considère que le terme « conciliation » est source de confusion lorsqu'il est utilisé par les services clients (article 21, 128 et 845 du Code de procédure civile où sont décrites les caractéristiques les plus connues de la conciliation).

Sujet

2. La promotion du règlement amiable.

Recommandation

La Médiation encourage vivement les entités du Groupe GDF SUEZ à privilégier la satisfaction du client et le rétablissement du lien client – entreprise, tout en valorisant l'intérêt global du Groupe.

Sujet

3. Le téléphone et internet sont deux moyens de plus en plus utilisés par les clients pour solliciter GDF SUEZ, augmentant le risque de non traçabilité.

Recommandation

La Médiation se félicite de ces moyens de contacts directs mais insiste sur la nécessité de tracer précisément les échanges avec les clients et de leur confirmer par écrit les explications données oralement, qu'il s'agisse de réclamations orales ou écrites.

Sujet

4. Les clients sont parfois totalement désorientés face à la longueur et à la complexité du parcours qu'ils doivent affronter pour résoudre leurs litiges.

Recommandation

La Médiation recommande d'accélérer et de simplifier les parcours suivis par les clients à la recherche d'une solution. Elle rappelle l'importance de préciser clairement au client, à chaque phase de son processus de questionnement/réclamation, les suites possibles en cas d'insatisfaction. L'amélioration attendue doit se traduire par une forte augmentation de la satisfaction des clients concernés.

Sujet

5. Les clients contestent certains redressements de facturation

Recommandation

Lorsque les redressements concernent des situations où les consommations facturées étaient erronées pendant une longue période, la Médiation considère que la notion d'erreur détectable devrait être intégrée de façon moins restrictive par le fournisseur, en particulier lorsqu'il y a succession de factures estimées. Il en est de même pour l'application de la prescription.

Clients Professionnels, Entreprises et Collectivités locales (E&C)

En ce qui concerne le traitement des réclamations, dont la première cause reste la facturation, le Médiateur note avec satisfaction les progrès réalisés depuis 2010. Entre 2012 et 2013, le nombre de réclamations parvenues à E&C a diminué de 25 %. De plus 74 % d'entre elles sont maintenant traitées sous 2 semaines.

Les principales actions engagées par E&C, au regard des thèmes identifiés par la Médiation, sont les suivants :

Relation client

Sujet

1. Réduire les dysfonctionnements liés au Distributeur

Action en cours

Un plan d'actions, piloté par des experts et partagé avec le Distributeur, a été mis en place pour réduire ces dysfonctionnements.

Sujet

2. Améliorer les explications données au client relatives au redressement de facturation

Action en cours

Chaque redressement s'accompagne d'un appel téléphonique du client. Lorsqu'un échelonnement de la dette est souhaité, le client est mis en contact avec le service recouvrement.

Sujet

3. Proposer une facturation estimée plus proche de la réalité des consommations

Action en cours

Les clients facturés, à trois reprises, sur des estimations de consommation sont systématiquement contactés par mail, puis par téléphone si nécessaire, pour recueillir leurs index et trouver une solution pour accéder à leur compteurs.

Sujet

4. Prendre en compte les index fournis par le client

Action en cours

Actuellement, cette possibilité n'est offerte qu'en cas de résiliation du contrat, si le compteur est inaccessible.

Sujet

5. Être proactif sur les écarts de consommations constatés par rapport aux consommations habituelles du client

Action en cours

Reconduction, sur l'hiver 2013-2014, de la prise de contact avec les clients en surconsommation pour essayer de trouver avec eux une solution évitant la facturation des pénalités liées aux dépassements d'énergie consommée, prévues dans leurs contrats.

Sujet

6. Distinguer les factures contestées des factures courantes

Action en cours

Compte tenu de la réglementation limitant le recouvrement des factures à 5 ans (pour les clients professionnels), il convient de distinguer les factures courantes que les clients doivent payer, des factures contestées.

Traitement des réclamations

Sujet

7. Améliorer le suivi

Action en cours

Expérimentation de l'envoi par mail, aux clients dont le litige a été résolu, d'une enquête visant à mesurer leur satisfaction.

Sujet

8. Améliorer le délai de traitement des dossiers de Médiation

Action en cours

Poursuite des échanges constructifs entre E&C et la Médiation

Sujet

9. Mieux maîtriser la procédure des instances d'appel

Action en cours

La mise en place d'une clause de médiation dans les contrats liant E&C à ses clients est envisagée

Sujet

10. Améliorer le délai de traitement des réclamations clients

Action en cours

Nette amélioration du délai moyen de traitement ramené à 12,8 jours contre 20 jours en 2012.

Sujet

11. Dédommager les clients en fonction de la durée de leurs litiges

Action en cours

Chaque dossier fait l'objet d'un examen attentif sur ce thème.

Services à l'habitat

Le nombre de sollicitations reçues par la Médiation est faible. Toutefois, la Médiation regrette le peu d'informations données aux consommateurs sur les recours possibles. Elle recommande la mise en place de la clause de médiation et l'information associée.

Vente de Gaz Réparti (Contrats FideloConso)

Suite aux dysfonctionnements constatés, la Médiation encourage la mise en place effective des mesures déployées fin 2013 pour rendre plus lisible l'offre FideloConso :

- le portage des contrats par les commerciaux d'E&C lors de la livraison des logements,
- la rencontre avec les bailleurs,
- le passage en réunions de copropriété pour expliquer l'offre et le contrat,
- la mise en place d'une gestion dédiée (interlocuteurs spécifiques, boite mail, numéro de téléphone) pour bailleurs/syndics,
- le projet de rappel, aux propriétaires qui n'occupent pas leurs logements, des caractéristiques de l'offre FideloConso et des obligations qu'ils ont vis-à-vis de leurs locataires.

Achats-relations avec les prestataires

La Médiation se félicite de la coopération engagée avec la Direction des Achats, et de la coordination dans la relation avec la Médiation inter entreprises. La prise en compte du risque de dépendance économique des prestataires est effective. La Médiation encourage l'étude visant à introduire une clause de médiation dans les contrats, offrant aux prestataires la possibilité de faire appel à celle-ci en cas de litige.

ERDF

A partir du traitement de cas peu fréquents, qui augmentent avec le nombre de clients de GDF SUEZ utilisant cette énergie, la Médiation est satisfaite de ses relations avec ERDF.

GrDF

La Médiation note les efforts réalisés par ce distributeur pour tenir compte des recommandations émises en 2012, dans le strict respect de son indépendance.

Sans attendre le déploiement des compteurs de gaz naturel communicants (Gazpar), **le distributeur doit encore améliorer le traitement des cas de multiples absences à la relève**. La Médiation note avec intérêt l'expérimentation en cours, et encourage vivement la généralisation rapide d'améliorations pour les cas les plus délicats.
La Médiation constate qu'un module, à disposition de tous les fournisseurs d'énergie, permet de corriger rapidement et automatiquement les erreurs de relevés ou les estimations, sur simple appel du client.
La mise sous contrôle des opérations de changement de compteurs se poursuit. La généralisation de la pose d'une affichette autocollante, sur les compteurs remplacés, permet une meilleure traçabilité des informations pour le client et minimise ainsi les contestations.
La traçabilité des interventions du distributeur est perfectible. Elle est suffisante pour la plupart d'entre elles, mais la Médiation considère qu'elle devrait être étendue pour certaines opérations.



La Charte de la Médiation de GDF SUEZ

le contenu

- contient, dans son préambule, **les valeurs** qui donnent le sens de l'action du Médiateur de GDF SUEZ
- constitue le **socle de référence éthique** de la pratique de la Médiation de GDF SUEZ
- décrit le fonctionnement de la Médiation de GDF SUEZ
- définit le domaine d'application de la Médiation de GDF SUEZ et son processus

les 8 valeurs

www.gdfsuez.com/mediateur

- L'écoute
- Le respect scrupuleux des personnes
- La volonté de rechercher des solutions amiables
- L'équité
- L'impartialité
- Le respect du contradictoire
- La confidentialité
- La transparence

les principes

Le Médiateur...

... par son autorité, son expérience et son positionnement dans l'entreprise, apporte aux requérants les plus grandes garanties **d'impartialité et d'indépendance**,

... s'engage à traiter **en permanence toutes les parties d'une manière équitable**.

Sa solution de Médiation est confidentielle : sauf accord entre elles, les parties ne peuvent pas la diffuser, y compris dans le cadre d'une instance judiciaire.

Les parties sont libres de suivre ou non la solution proposée par le Médiateur.

Retrouvez la Charte complète sur www.gdfsuez.com/mediateur

Nos valeurs
exigence
engagement
audace
cohésion

GDF SUEZ

ÊTRE UTILE AUX HOMMES

1, place Samuel de Champlain
92400 Courbevoie - France
Tél. : +33 (0)1 44 22 00 00
www.gdfsuez.com



CONCEPTION GRAPHIQUE & MAQUETTE : MARIE-FRANÇOISE GIROD-ROUX, 02 35 52 07 74 & LIBRE ÉQUERRE, 02 35 81 04 44 • INFOGRAPHIE DE COUVERTURE, WWW.LIBRE-EQUERRE.FR • IMPRESSION IRS •
CE DOCUMENT A ÉTÉ IMPRIMÉ SUR UN PAPIER ISSU DES FORÊTS DURABLEMENT GÉRÉES, RÉPONDANT AUX NORMES PEFC/31-1342 • IMPRIMEUR CERTIFIÉ IMPRIM'VERT, PEFC, FSC •