







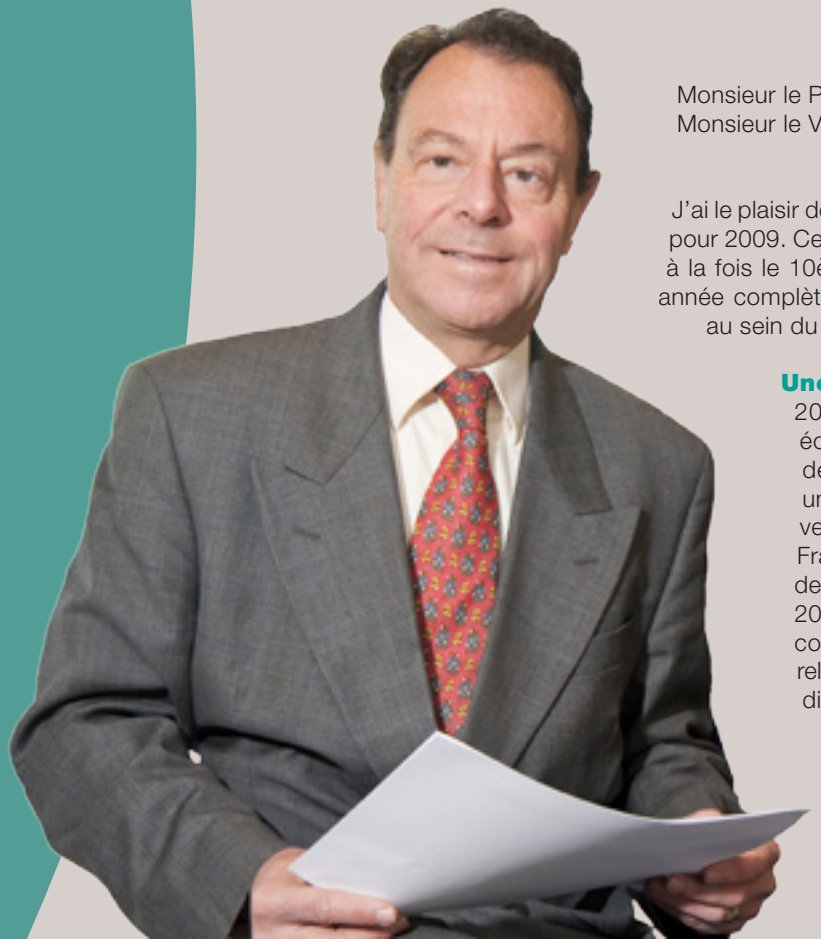


GDF SUEZ

REDÉCOUVRONS L'ÉNERGIE

La lettre du **Médiateur**

au Président-Directeur Général et au Vice-président, Directeur Général Délégué de GDF SUEZ



Paris, le 25 mars 2010

Monsieur le Président,
Monsieur le Vice-président,

J'ai le plaisir de vous présenter le rapport d'activité de la Médiation pour 2009. Cette année aura été particulière à deux égards : c'est à la fois le 10ème anniversaire depuis sa création et la première année complète écoulée depuis l'élargissement de ses missions au sein du Groupe.

Une année prometteuse

2009 aura été prometteuse, malgré les difficultés économiques. Dans le contexte du développement de la Médiation en France et en Europe, j'ai noté une montée en puissance progressive de demandes venant de clients de diverses filiales du Groupe. En France, 2009 a représenté un palier dans l'ouverture des marchés de l'énergie.

2007 et 2008 ont été des années difficiles pour les consommateurs. La nouvelle organisation de leurs relations avec les opérateurs a entraîné de nombreuses difficultés, et donc de nombreuses réclamations. Ces flux sont maintenant stabilisés. De même, étaient apparus de nouveaux motifs de réclamations

liés à la concurrence entre opérateurs, plus précisément lors des changements de fournisseurs. Ces items ont fortement diminué en fin d'année.
Le Service Consommateur de la Branche Energie France, Clients H@bitat et Professionnels, a affiché une forte ambition : améliorer les processus de relation avec la clientèle et renforcer la qualité du traitement des réclamations. La Médiation a vivement encouragé ces travaux qui devraient pleinement porter leurs fruits en 2010.

En France et en Europe, il n'y a jamais eu, autant qu'en 2009, de signaux favorables au développement de la médiation.
Les faits majeurs 2009, pour ce qui concerne l'énergie et la médiation, sont les suivants :

En Europe :
- la 3ème directive énergie et les orientations pour la protection des consommateurs,
- les études ADR (Alternative Dispute Resolution) de la DG SANCO,
- les travaux de la DG TREN, le CEF (Citizen Energy Forum) et l'ERGEG,
- le projet de directive européenne des droits des consommateurs,
- la création de l'EEOG (European Energy Ombudsmen Group), à l'initiative d'ENDESA et de GDF SUEZ,
- l'élargissement des activités de la médiation dans le groupe GDF SUEZ,
- la création de l'Observatoire international des précarités énergétique et hydrique de GDF SUEZ.

En France :
- les débats sur l'évolution du consumérisme,
- les Assises de la Consommation,
- les relations avec les associations de consommateurs,
- les travaux du Club des Médiateurs du service public (dont la mise au point du dispositif de professionnalisation des médiateurs et de leurs équipes),
- les activités du Médiateur National de l'Energie,
- la promotion de la médiation par les pouvoirs publics, le MEDEF, l'AFEP et les associations de consommateurs,
- le projet de transposition de la directive médiation.

A travers ces thèmes, se confirme la place croissante de la médiation. C'est une solution moderne contribuant à une meilleure écoute des consommateurs, des citoyens, centrée sur des résolutions rapides et efficaces des litiges. Elle participe, par ailleurs, aux progrès des entreprises et organisations au bénéfice des clients et citoyens.
GDF SUEZ, par son propre dispositif de médiation s'y implique fortement. Sa Médiation est reconnue, parmi les acteurs du domaine, comme une des plus actives.

Une indépendance toujours affirmée

Dans ce contexte, l'indépendance, plus que jamais, constitue une caractéristique majeure de ma mission. Envers toutes les parties prenantes de la Médiation, elle a pu être exercée en permanence. Ainsi, le traitement de chacun des dossiers a pu être effectué pour présenter, aux clients concernés, des solutions aux litiges, en respectant les principes majeurs de la médiation : écoute, impartialité, équité et confidentialité.

Une stabilisation des réclamations

Pour la première fois depuis 2006, le nombre des dossiers traités en 2009 a marqué un palier (6563 dossiers pour 6438 en 2008).
Le nombre de dossiers de médiation, lui, a progressé passant de 48 en 2008 à 66 en 2009, soit un chiffre restant très bas dans le contexte. Ce résultat provient de l'efficacité globale du processus de traitement des litiges, avec ses voies de recours, et de la très bonne coordination entre la Branche Energie France et la Médiation.
Les causes des réclamations ont été analysées. En particulier, au second semestre, elles se sont concentrées sur les questions de facturation (dont l'origine se trouve souvent dans un problème de relève) et ont vu diminuer les problèmes de changements de fournisseurs, telles les « ventes forcées ».

La plupart du temps, le traitement des réclamations reçues par la Médiation s'est amélioré. Il reste, cependant, des cas où le client est conduit à faire plusieurs demandes pour que son problème soit vraiment pris en compte.
L'action ambitieuse engagée par la Branche Energie France en milieu d'année, sur ce point, est riche en perspectives (développement du Service Consommateur, amélioration du traitement des réclamations, baisse du nombre des multi-réclamants). Elle est fortement encouragée par la Médiation.

Au sein des processus clients, j'observe la persistance de certains dysfonctionnements, dans l'attente des résultats des actions de progrès mises en œuvre ou engagées. A titre d'exemple, la qualité de la relève, ou les estimations d'index réalisés par GrDF, ainsi que des défauts de facturation, font encore l'objet de contestations.
Je note également l'apparition de réclamations émanant de clients de Provalys Performance Energétique, de filiales comme la Lyonnaise des Eaux, Energia, Electrabel ou encore GDF SUEZ Hongrie. Ces dysfonctionnements sont exposés dans les pages qui suivent. Les entités concernées du Groupe sont informées des motifs de litiges et la médiation contribue à leur analyse et à leur résorption.

Comme cela a été fait avec succès avec la Branche Energie France, Clients H@bitat et Professionnels, l'équipe médiation a poursuivi sa recherche d'optimisation interne, afin de

faire traiter, le plus efficacement possible, les réclamations qu'elle reçoit.

Une description de l'activité de résolution des litiges et des relations avec notre environnement

Dans ces pages, vous pourrez consulter le bilan des sollicitations adressées à la Médiation en 2009 et une analyse synthétique des solutions de médiation élaborées avec les clients et les services de GDF SUEZ.

Vous constaterez également la poursuite du développement de nos relations, en France, avec les associations de consommateurs, les autres médiateurs du service public et d'entreprises diverses, de nombreux acteurs de la médiation, la CRE (commission de régulation de l'énergie) et la DGCCRF (direction générale du commerce, de la concurrence et de la répression des fraudes) et, bien naturellement, le Médiateur National de l'Energie. La dimension européenne a pris une place de plus en plus importante dans nos activités en 2009, en cohérence avec les enjeux du Groupe et de la Médiation : commission européenne, ERGEG, associations de consommateurs, EEOG, groupes de travail, etc.

De nouveaux développements pour la Médiation de GDF SUEZ

Comme je m'y étais engagé, de nombreux contacts ont été établis, ou renforcés, avec les principales filiales présentes en Europe dans le domaine des services, dans une relation B to C (business to customer). Ces échanges, riches, ont permis une compréhension des différents enjeux, souvent marqués par des caractéristiques locales, et l'identification des thèmes de coopération souhaités par chacun.

En France la Médiation a réalisé sa première enquête de satisfaction. Les résultats sont encourageants, confirment la pertinence du dispositif de médiation, et vont conduire aux améliorations induites par les réponses.

Ainsi, au sein de GDF SUEZ, et dans les relations du Groupe à son environnement, je suis convaincu que la médiation devient un atout majeur dans un contexte énergétique complexe et de plus en plus sensible, comme l'observent toutes les parties prenantes.

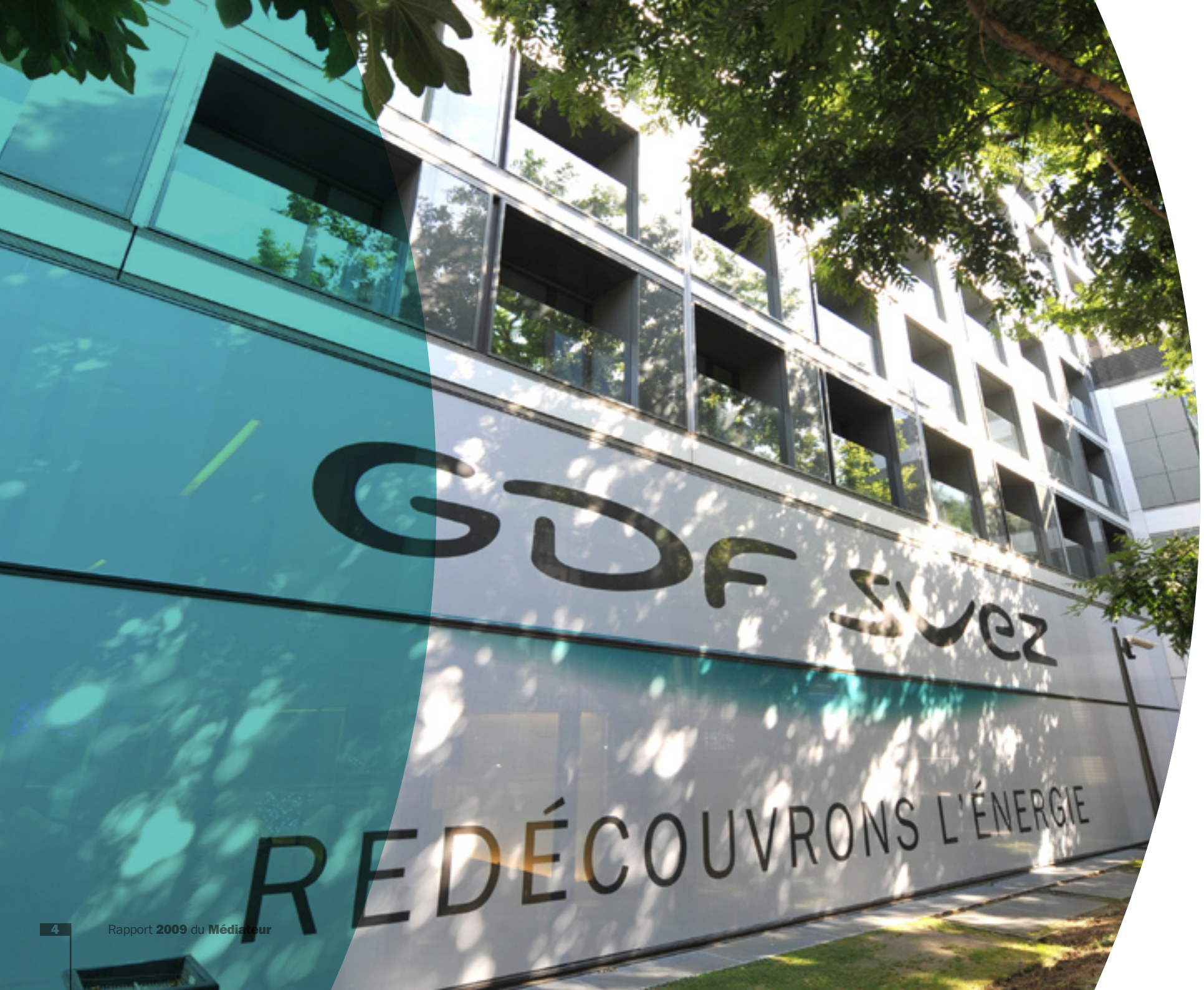
Je vous remercie, Monsieur le Président-Directeur Général et Monsieur le Vice-président, Directeur Général Délégué, de la confiance que vous me portez, m'assurant d'exercer ma fonction en toute plénitude, et vous prie d'agréer l'expression de ma très sincère considération.

Michel Astruc

Gérard Mestrallet
Président-Directeur Général

Jean-François Cirelli
Vice-président
Directeur Général Délégué




GDF SUEZ
REDÉCOUVRONS L'ÉNERGIE

sommaire

1 > la Médiation de GDF SUEZ et ses missions

1.1 la Médiation de GDF SUEZ
1.2 les missions de la Médiation
1.3 - le rapport annuel du Médiateur
- les 8 valeurs de la Médiation
- solliciter le Médiateur

2 > une année de médiation : une présence active

2.1 le rapport du Médiateur 2008
2.2 l'évolution du marché de l'énergie en situation concurrentielle, en France
2.3 le consumérisme et la médiation en développement soutenu
2.4 la faible croissance du total des dossiers reçus par le Médiateur
2.5 des échanges continus avec les services de GDF SUEZ
2.6 la relation avec le Médiateur National de l'Energie en France
2.7 le développement des échanges avec les Associations nationales de consommateurs
2.8 l'implication avec les autres acteurs de l'énergie et de la médiation
2.9 la création du Réseau européen des médiateurs énergie

3 > la Médiation au quotidien

3.1 6563 dossiers ouverts
3.101 les dossiers transmis pour traitement dans le Groupe GDF SUEZ
3.102 les litiges instruits par le Médiateur en dernier recours amiable
3.2 la typologie des solliciteurs : essentiellement la clientèle des particuliers
3.3 les motifs des sollicitations : un poids toujours élevé du processus de facturation
3.4 l'analyse et le traitement des 6563 dossiers
3.5 l'amélioration du traitement des sollicitations

4 > les litiges instruits par le Médiateur : une analyse par processus

4.1 la facturation des consommations d'énergie
4.2 les tarifs, les services, la sécurité, les difficultés de paiement
4.3 la distribution du gaz naturel

5 > les réflexions de la Médiation : contribuer à l'amélioration de la relation avec la clientèle

5.1 sur l'optimisation du processus de traitement des réclamations
5.101 réduction du délai moyen de réponse aux réclamations
5.102 traitement des réclamations de la clientèle des professionnels
5.2 sur une partie des processus de la relation avec la clientèle
5.201 résiliation des contrats d'abonnement
5.202 facturation sur estimation
5.203 prélèvement automatique
5.204 remboursement de trop-perçus
5.205 facturation rectifiée
5.206 facturation après mise en service du contrat d'abonnement
5.207 index des compteurs transmis par les clients
5.208 explications des factures rectifiées ou élevées aux clients
5.209 information avant suspension de la fourniture pour défaut de règlement d'une facture
5.210 actions de recouvrement après défaut de règlement des factures
5.211 proposition et acceptation des offres de marché combinées électricité et gaz
5.212 qualité rédactionnelle des réponses écrites aux clients
5.213 réponses aux réclamations adressées aux services clients
5.214 mise en œuvre des solutions apportées aux réclamations des clients
5.215 contrôle de la satisfaction du client après réponse à sa réclamation
5.216 facturation des relevés d'index de compteur réalisés à la demande des clients

la charte des Médiateurs du service public

CHAPITRE 01

la **Médiation** de GDF SUEZ et ses missions

1.1 la **Médiation** de GDF SUEZ

Une médiation institutionnelle

Créée en 1999, au sein de Gaz de France, la Médiation de GDF SUEZ vise à développer des modes de règlements des litiges avec toute personne ou organisation concernée par les activités du Groupe, qu'elle soit ou non cliente.

En s'inscrivant dans la stratégie de relation avec la clientèle du Groupe et sa politique de développement durable, elle propose des solutions pour mettre fin aux litiges persistants et contribue à l'amélioration, dans la durée, des relations du Groupe avec son environnement.

Un dernier recours

La Médiation offre ainsi au demandeur un dernier recours amiable quand il juge insatisfaisante la réponse apportée à sa réclamation. Il est un complément au dispositif de traitement des réclamations du Groupe.

Une indépendance affirmée

Parce que la Médiation est directement rattachée à la Présidence du Groupe, le Médiateur jouit d'une totale indépendance essentielle à la réalisation de sa mission. Il est un acteur dans les relations avec les parties prenantes.

***Michel Astruc**, Médiateur*

Une équipe aux compétences adaptées

Autour de Michel Astruc, le Médiateur, Philippe Vogel, délégué, Joëlle Varennes, assistante médiation et Danielle Dimnet, assistante, mettent en œuvre des compétences spécifiques à l'accomplissement des missions de la Médiation. Des appuis ponctuels permettent de traiter les variations d'activité.

1.2 les missions de la **Médiation**

Orienter les sollicitations

Toutes les sollicitations, adressées au Médiateur, sont prises en compte. Elles sont traitées en relation avec les directions opérationnelles concernées ou font l'objet d'une médiation. L'analyse des sollicitations permet à la Médiation de proposer des pistes d'amélioration des processus concernés.





***Philippe Vogel**, délégué*

Assurer la médiation

La Médiation réexamine complètement les litiges qui persistent malgré l'intervention des recours offerts par les directions opérationnelles. Elle échange avec ces dernières et le solliciteur, puis propose une solution de médiation élaborée en pleine indépendance.
Cette mission peut s'accomplir dès lors que le demandeur accepte et partage les huit valeurs de la Médiation de GDF SUEZ, présentées en fin de ce chapitre.

Animer un réseau international de partage de meilleures pratiques au sein du groupe

La dimension mondiale du Groupe a incité la Médiation à mettre en place un réseau d'acteurs des filiales les plus concernées, en priorité en Europe, en matière de qualité de service et traitement des réclamations : retours d'expérience, partage des meilleures pratiques, enrichissement des projets en cours et mise en valeur de l'image du Groupe.

Consolider les relations du Groupe avec les Associations de consommateurs

Actrice régulière de relations étroites avec les Associations, adaptées au contexte de chaque pays, la Médiation participe à la définition de la politique du Groupe en la matière. Elle s'assure que les directions opérationnelles développent leurs propres contacts avec ces Associations.
La Médiation est en lien direct et permanent avec les organismes européens de consommateurs, Bureau Européen des Unions de Consommateurs (BEUC), European Consumer Consultative Group (ECCG), Centre Européen des Consommateurs (CEC) et les acteurs du secteur de l'énergie au sein, par exemple, du Citizen's Energy Forum (CEF).

Contribuer à l'amélioration de la qualité du service

Par sa vision des dysfonctionnements exposés dans les sollicitations, la Médiation est un vecteur de réflexion indépendant qui permet d'aider le Groupe à améliorer la qualité de son service, en concertation avec les directions opérationnelles, hormis les filiales régulées, indépendantes, comme GrDF.



***Danielle Dimmet**, assistante*

Assurer la veille sur le thème de la médiation

Disposant d'une documentation riche et régulièrement mise à jour, la Médiation contribue à la veille et aux réflexions dans son domaine (projets de directives, recherche des meilleures pratiques,…) en liaison avec la Direction Juridique et la Direction de la Stratégie et du Développement Durable, Affaires régulatoires et européennes. Elle informe le Groupe, et l'alerte si besoin, pour prévenir des risques commerciaux, économiques et médiatiques.
La Médiation est en contact avec différents réseaux européens (EEOG, Médiateurs de l'énergie, Commission Européenne, Réseau des Centres Européens des Consommateurs, etc.).

***Joëlle Varennes**, assistante médiation*



Proposer des évolutions de la Médiation au sein du Groupe

Le développement du Groupe et son adaptation aux évolutions de l'environnement ont

conduit la Médiation à engager des évolutions au sein de son propre périmètre. Elle s'appuie sur le réseau international de partage, évoqué ci-dessus, et des fonctions d'appui concernées du Groupe.

Informer de la politique médiation du Groupe

En concertation avec la Direction de la communication, et les directions opérationnelles, la Médiation propose de faire connaître sa politique au sein et à l'extérieur du Groupe, et valorise ainsi l'image de ce dernier.

1.3 le rapport annuel du **Médiateur**

En accord avec la huitième valeur de la Médiation de GDF SUEZ (produire un bilan annuel complet), le Médiateur présente son activité annuelle au travers de son rapport. Ce document, sous format papier ou informatique, est adressé et présenté aux dirigeants du Groupe, puis diffusé. Il est accessible en permanence sur le site internet de GDF SUEZ. Ce rapport annuel est l'occasion pour la Médiation de présenter ses recommandations aux directions opérationnelles concernées.

Les **8** valeurs de la **Médiation** de GDF SUEZ

En tant que signataire de la Charte des Médiateurs du service public, présentée en décembre 2004, le Médiateur de GDF SUEZ adhère à huit valeurs qu'il souhaite partager avec vous ; dans ce contexte, il traite votre litige avec GDF SUEZ afin d'y trouver une solution adaptée.

01 **l'écoute** est équilibrée, disponible et personnalisée. Chaque demande de médiation est un cas particulier. **Le Médiateur prend en compte la situation de chaque personne**. Il rétablit si nécessaire l'équilibre entre les parties et s'attache à déceler les vraies questions et attentes de chacun.

02 **le respect** scrupuleux des personnes est assuré **sans a priori et sans jugement.**

03 **la volonté** de rechercher des solutions amiables est affichée, en faisant appel à la **créativité de chacune des parties.**

04 **l'équité** est de mise ; **une règle ou une pratique** même correctement appliquée **peut être insupportable voire inéquitable** dans certaines situations humaines.

05 **l'impartialité** est garantie car le Médiateur ne se place jamais **ni d'un côté, ni de l'autre.**

06 **le respect** du contradictoire est essentiel car le Médiateur veille à ce que **chacune des parties ait la possibilité de faire connaître son point de vue à l'autre.**

07 **la confidentialité** est respectée avec un contenu du dossier et des faits demeurant **anonymes.**

08 **la transparence** est le fil conducteur du **bilan annuel de l'activité** du Médiateur, présenté dans un rapport à la disposition de tous.

Solliciter le **Médiateur**

Pourquoi ?

Le Médiateur étudie, en dernier recours amiable, toutes les sollicitations qui lui sont adressées, dès lors que les litiges exposés ont déjà fait l'objet d'une réponse écrite par le service de traitement des réclamations.

- Si le demandeur de médiation est dans ce cas, le Médiateur l'invite à partager les huit valeurs de la Médiation GDF SUEZ (voir page 8) et plus particulièrement, l'écoute, l'équité, l'impartialité et la confidentialité. Après l'étude des éléments du dossier, le Médiateur proposera une solution personnalisée.
- Dans le cas contraire, le Médiateur assure néanmoins un suivi de la sollicitation jusqu'à la réponse écrite du service de GDF SUEZ chargé de son traitement. Le Médiateur veillera alors à ce qu'elle soit apportée, dans le meilleur délai, par le responsable de GDF SUEZ habilité, et il sera destinataire d'une copie.

À chaque demandeur, le Médiateur assurera qu'une solution, appropriée, lui soit proposée, afin de pouvoir mettre fin à son litige avec GDF SUEZ.

Comment ?

Le recours au Médiateur est gratuit. Le Médiateur intervient uniquement sur demande écrite, accompagnée des éléments facilitant la compréhension du litige avec GDF SUEZ.
De façon générale, en cas de litige avec une entité du Groupe GDF SUEZ, toute personne peut solliciter le Médiateur, en France ou à l'étranger.

Cette demande peut être présentée :

par lettre simple à Médiateur GDF SUEZ
TSA 90015 - 75837 Paris cedex 17

en remplissant le formulaire
accessible via le site internet : *www.gdfsuez.com/fr/accueil/mediateur/le-mediateur-de-gdf-suez/*

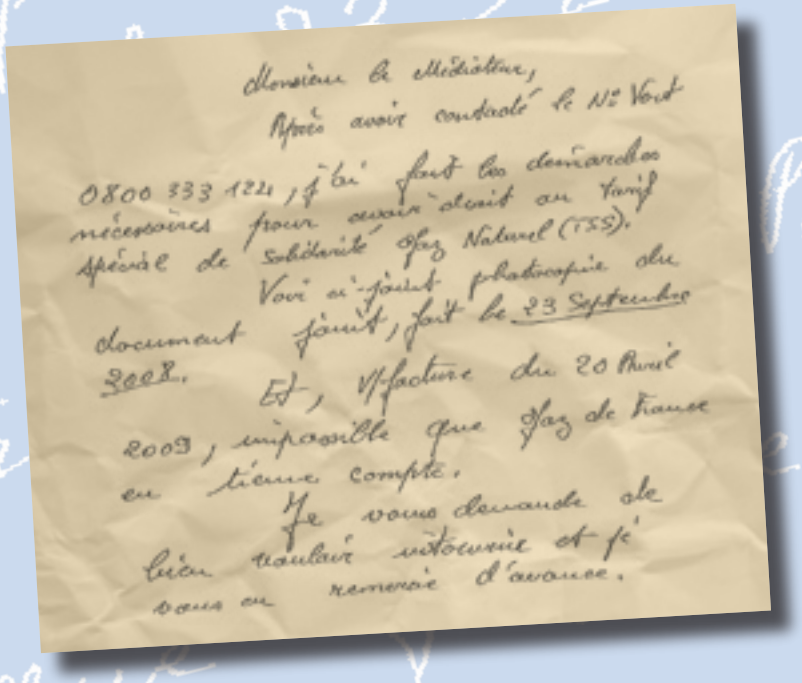
Le Médiateur précise, par retour immédiat au demandeur, quelle suite sera donnée et qui va traiter la demande. Pour solliciter le Médiateur, le demandeur peut être aidé par une Association de consommateurs, s'il est un particulier, ou une organisation professionnelle, voire une chambre consulaire, s'il est un professionnel ou une entreprise.

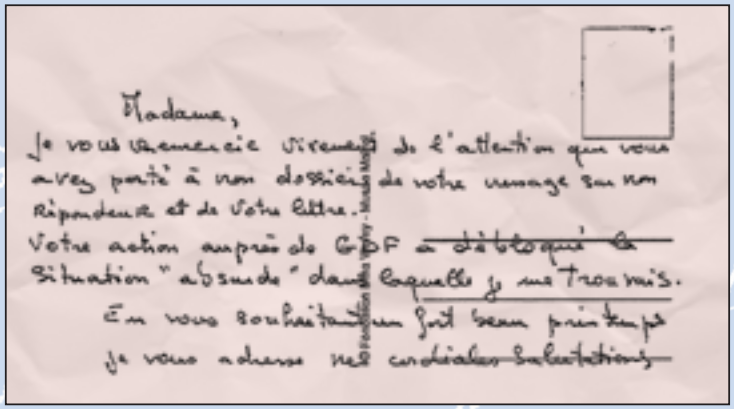
En France, des précisions sur le traitement des réclamations et l'accès au Médiateur sont proposés par le fournisseur GDF SUEZ (BEF, Branche Energie France) :

aux particuliers
le service clients au 0 810 800 801
www.gazdefrance.fr/contact/solutionParticulier.html
www.gdfsuez.com/fr/accueil/mediateur/ le-mediateur-de-gdf-suez/

aux professionnels
le service clients au 0811 01 3000
www.gazdefrance.fr/contact/solutionProfessionnel.html
www.gdfsuez.com/fr/accueil/mediateur/le-mediateur-de-gdf-suez/

aux entreprises
le service clients au 0811 01 5000
www.gazdefrance.fr/contact/solutionEntreprise.html
www.gdfsuez.com/fr/accueil/mediateur/le-mediateur-de-gdf-suez/


Monsieur le Médiateur,
Après avoir contacté le N° Vert 0800 333 124, j'ai fait les démarches nécessaires pour avoir accès au Tarif spécial de Solidarité Gaz Naturel (TSS).
Vous trouverez ci-joint photocopie du document faisant foi, daté du 23 Septembre 2008.
En effet, la facture du 20 Avril 2009, impossible que Gaz de France en tienne compte.
Je vous demande de bien vouloir y remédier d'avance.
Je vous remercie


Madame,
Je vous remercie vivement de l'attention que vous avez porté à mon dossier de votre courrier sur ma Réponse et de votre Lettre.
Votre action auprès de GDF a débloqué la Situation "absurde" dans laquelle je me trouvais.
En vous souhaitant un joyeux printemps
Je vous adresse mes cordiales Salutations



CHAPITRE 02

une année de **Médiation** : une présence active

Dans un contexte évolutif, tant du point de vue de la médiation que du consumérisme, la Médiation de GDF SUEZ a rempli ses missions en accentuant sa présence et ses actions au sein du Groupe GDF SUEZ comme dans les organismes extérieurs concernés.

2.1 le rapport du **Médiateur** 2008

Présenté dans ses grandes lignes aux Associations de consommateurs en février 2009, il a été ensuite officiellement présenté et diffusé en mai. Il offrait la singularité d'être le premier décrivant l'activité de la Médiation au sein du tout nouveau Groupe GDF SUEZ.
Il mettait l'accent sur le contexte en forte évolution pour le Groupe et sa Médiation. Il analysait les causes d'une croissance importante des sollicitations du Médiateur. Il proposait des pistes d'amélioration aux directions opérationnelles concernées, présentait une synthèse des solutions apportées aux litiges traités en médiation et des relations avec les parties prenantes. Une réflexion a été menée au sein du Groupe pour développer la médiation.
Par sa précision et l'intérêt de ses informations, le document a été apprécié par ses destinataires.



Il a bénéficié d'une diffusion conséquente qui l'a conforté comme un outil utile à l'amélioration de la qualité de service. Il est téléchargeable aux adresses :

www.gdfsuez.com/fr/accueil/mediateur/le-mediateur-de-gdf-suez/ (paragraphe Le rôle du Médiateur) ou *www.gazdefrance.fr/contact/mediateur.html*

2.2 l'évolution du marché de l'énergie en situation concurrentielle, en France

La concurrence

En 2009 le marché de l'énergie s'est inscrit, comme d'autres domaines, dans un contexte économique plus difficile qu'auparavant.
En matière de concurrence, en France, le tableau ci-dessous présente le poids des fournisseurs alternatifs. Il indique les évolutions constatées en 2009 par rapport à 2008, autant pour les fournitures de gaz naturel que celles d'électricité, selon les informations de la Commission de régulation de l'énergie (CRE) au 31 décembre 2009.

Comme en 2008, les offres de marché proposées par le fournisseur GDF SUEZ associent le plus souvent gaz naturel et électricité. Les démarches de progrès engagées en 2009 ont permis de fiabiliser leur processus de vente. Cela a réduit notoirement les motifs de réclamation qui avaient été nombreux l'année passée, par exemple en matière de « vente forcée » ou de conditions de rétractation.

Les tarifs réglementés

Le Contrat de Service Public, établi pour une période de 4 ans, a été signé par Jean Louis Borloo, Ministre d'Etat, Ministre de l'Ecologie, de l'Energie, du Développement durable et de la Mer, Christine Lagarde, Ministre de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi et Gérard Mestrallet, Président Directeur Général de GDF SUEZ, le 23 décembre 2009.
Il précise les missions de service public de GDF SUEZ et les obligations associées.
Il définit ensuite les conditions d'évolution des tarifs réglementés de vente de gaz naturel en distribution publique.

Par ailleurs a été signé le 18 décembre 2009 un décret définissant l'évolution des tarifs réglementés pour tous les fournisseurs en déclinaison de la loi de 2003.
Enfin, un arrêté, signé le 21 décembre 2009, décline ce décret pour les tarifs réglementés du gaz naturel de GDF SUEZ pour 2010.

Les débats engagés à l'occasion de la loi NOME (Nouvelle Organisation du Marché de l'Electricité) conduiront probablement à de nouvelles évolutions des tarifs réglementés en 2010.

2.3 le consumérisme et la médiation en développement soutenu

La médiation a été l'objet d'une promotion intense, en particulier en France.
En France, 2009 a été marquée par la tenue des premières Assises de la Consommation réunissant les parties prenantes de la consommation. Son objectif était d'examiner les moyens de mieux protéger le consommateur en renforçant les Associations et les organismes publics du secteur. Face à l'évolution des modes de consommation, Christine Lagarde et Hervé Novelli ont décidé d'ouvrir un débat pour bâtir une politique de la consommation prenant en compte les intérêts économiques, les nouveaux besoins de protection des consommateurs et le développement durable. De son côté, le Mouvement des Entreprises de France (MEDEF), a amplifié ses travaux en réorganisant sa Commission Consommation, en participant aux Assises de la Consommation et en assurant la promotion de la médiation.
Faute d'un cadre législatif, le dossier des actions de groupe a peu évolué en 2009.

poids des fournisseurs alternatifs	gaz naturel		électricité	
	nombre 2008 (part de marché)	nombre 2009 (part de marché)	nombre 2008 (part de marché)	nombre 2009 (part de marché)
sites résidentiels	416 000 (4%)	637 000 (5,9 %)	692 000 (2,3%)	1 385 000 (4,6 %)
sites non résidentiels	96 000 (14%)	113 000 (16,6 %)	354 000 (7,4%)	367 000 (7,6 %)



En Europe, la Direction générale de la santé et de la protection des consommateurs (DG SANCO), la Direction Générale Transport et Energie (DG TREN), et le Bureau Européen des Unions de Consommateurs (BEUC) sont les instances les plus actives dans le domaine du consumérisme et de l'énergie.
Nombreux sont les dossiers en cours de réflexion : études sur les modes alternatifs de règlement des litiges (alternative dispute resolution - ADR), sur les recours collectifs (collective redress et class action), sur les processus de traitement des réclamations (complaint handling), proposition de directive relative aux droits des consommateurs, publication de la quatrième note interprétative de la troisième directive énergie.
Organisé à Londres fin septembre par la Commission européenne, le second Citizens Energy Forum est considéré comme une plateforme d'échanges sur la régulation du marché de l'énergie au bénéfice des consommateurs.

2.4 la faible croissance du total des dossiers reçus par le **Médiateur**

Après 2008, où le volume des dossiers reçus par la Médiation avait fortement augmenté, 2009 est marquée par une faible croissance.
Cependant, les dossiers conduisant à un traitement en dernier recours amiable sont passés de 41 en 2008 à 66 en 2009.
En France, les saisines du Médiateur National de l'Energie concernant GDF SUEZ sont passées de 483 en 2008 à 1681 en 2009.
Les détails sur le traitement des dossiers sont présentés dans le chapitre 6.

2.5 des échanges continus avec les services de GDF SUEZ

Les contacts fréquents avec les branches opérationnelles, ou filiales, du Groupe en France et en Europe, les plus concernées par les réclamations adressées au Médiateur, se sont poursuivis : partage des diagnostics, adaptation et évolution des procédures, recherche de solutions, échange de bonnes pratiques, point sur les dossiers les plus délicats, etc. L'objectif partagé est bien sûr de garantir aux réclamants la meilleure qualité de réponse possible.
En parallèle, le Médiateur a développé des contacts avec d'autres branches et filiales françaises ou étrangères du Groupe les plus avancées :

- Lyonnaise des Eaux : création de la médiation sectorielle, au sein de la Fédération professionnelle des entreprises de l'eau (FP2E),
- Electrabel : évolution du contexte réglementaire et de la consommation, création d'un Médiateur de l'Énergie en Belgique,
- Branche Énergie Europe et International,
- Branche Énergie Services,
- création du réseau de correspondants au sein du Groupe autour des thèmes valeur client, satisfaction de la clientèle, traitement des réclamations et modes de résolutions des litiges.

En 2008, la Médiation a mis en place un protocole avec le Service Consommateur de la Branche Energie France. 2009 a été une année de consolidation : l'expérience a permis d'améliorer son application ceci afin de permettre une prise en compte plus adaptée de la réclamation du client.

2009 a aussi vu la montée en puissance de la nouvelle organisation du Service Consommateur de la Branche Energie France/Clients H@bitat & Professionnels et une nette amélioration du traitement des réclamations.

Enfin, GDF SUEZ a créé l'Observatoire international des précarités énergétique et hydrique. Il renforce ainsi l'action du Groupe dans le cadre des problèmes et pratiques liés à la précarité. Le Médiateur fait partie de son Comité Scientifique.

2.6 la relation avec le Médiateur National de l'Energie en France

Le Médiateur rencontre régulièrement le Médiateur National de l'Energie (MNE) pour échanger sur les activités réciproques et pour rechercher les moyens d'améliorer la complémentarité des missions respectives.

La Médiation suit les saisines transmises par le MNE, traitées par la Branche Energie France et GrDF. En 2008, sur un total de 48 recommandations du MNE, 18 concernaient GDF SUEZ (soit 38%). En 2009, sur un total de 279 recommandations, 90 concernaient GDF SUEZ (soit 32,25%) et cela pour 487 dossiers déclarés recevables par le MNE, adressés à GDF SUEZ.

Un certain nombre de ces recommandations confirme les solutions apportées par la Branche Energie France, d'autres suggèrent des compensations supérieures, et enfin quelques unes recommandent d'autres solutions ce qui fait apparaître des marges d'amélioration importantes dans l'optimisation du traitement des réclamations.

2.7 le développement des échanges avec les Associations nationales de consommateurs

Initiée depuis l'origine de la Médiation, la concertation organisée par la Médiation de GDF SUEZ avec les Associations nationales de consommateurs en France, en complément de celles des directions ou filiales, s'est déroulée au travers de trois réunions annuelles, et également par des contacts fréquents du Médiateur avec la plupart de leurs représentants.
Ces réunions, animées par la Médiation, avec la participation d'intervenants du Groupe et



de ses filiales, sont l'occasion de diffusion d'informations et d'échanges riches entre les participants, et complètent utilement les échanges réguliers plus techniques entre les Associations et, respectivement, le fournisseur et le distributeur.
Plusieurs sujets ont été traités :

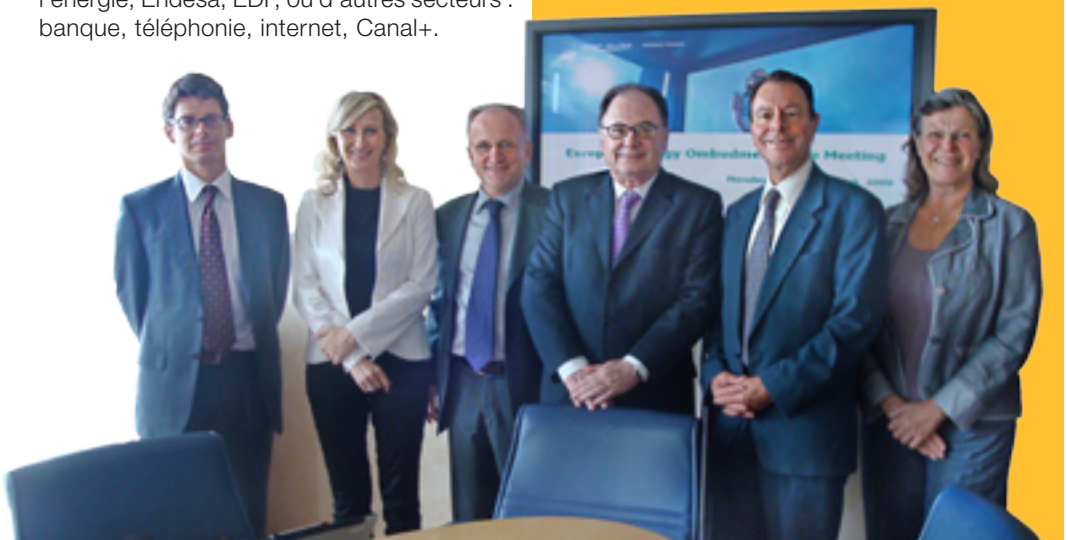
- le Groupe GDF SUEZ : son actualité, ses résultats
- le rapport du Médiateur 2008
- le Projet Gaz Naturel : label « Bâtiment basse consommation », « La France en vert »
- les évolutions de la facturation du gaz naturel
- l'amélioration du processus de traitement des réclamations
- la tarification règlementée du gaz naturel
- le rapport de la commission Champsaur : modalités de retour aux tarifs règlementés
- la facturation sur index estimés et les réclamations induites
- l'adaptation du Service Consommateur pour les clients particuliers
- la modernisation des systèmes de comptage des consommations d'énergie
- la prise en compte des index des compteurs transmis par les clients
- la gestion des absences des clients lors du relevé des index par le distributeur
- la troisième directive Énergie.

2.8 l'implication avec les autres acteurs de l'énergie et de la médiation

Membre du Club des médiateurs du service public (charte en page 35), le Médiateur, au-delà de son implication dans les réunions, a participé aux Assises de la consommation, a animé la mise au point du dispositif de professionnalisation des équipes des médiateurs et a participé à la conférence de presse du 17 novembre. Comme tous les ans, à l'instar de chaque médiateur, il a présenté son rapport 2008. Enfin, il a organisé la réunion de concertation annuelle du Club, avec les Associations de consommateurs, dans les locaux de GDF SUEZ à Paris.
En dehors du Club, le Médiateur a entretenu des contacts fréquents, et partagé de bonnes pratiques, avec des médiateurs du monde de l'énergie, Endesa, EDF, ou d'autres secteurs : banque, téléphonie, internet, Canal+.

2.9 la création du Réseau européen des médiateurs énergie – EEOG

Le 21 septembre, sous l'impulsion du Médiateur et de celui d'ENDESA, est créée l'Association européenne des médiateurs énergie (European Energy Ombudsmen Group – EEOG), dans les locaux de GDF SUEZ à Paris. Son objet consiste à renforcer les actions d'échanges d'informations et à promouvoir la médiation dans le secteur énergétique, en Europe, auprès des opérateurs, des consommateurs et des instances concernées de la Commission européenne à Bruxelles.





CHAPITRE 03

l'activité de la **Médiation** au quotidien

Le flux des dossiers traités par le Médiateur s'est quasiment stabilisé en 2009 par rapport aux fortes évolutions des deux années précédentes. L'analyse qui suit se rapporte aux clients de la Branche Energie France, sauf mention contraire.

3.1 6563 dossiers ouverts

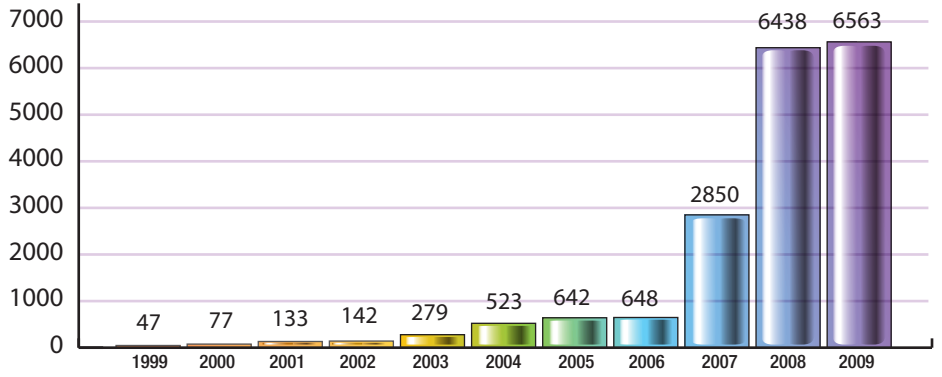
Le nombre de dossiers reçus par le Médiateur est à relativiser par rapport au nombre de réclamations reçues dans le Groupe GDF SUEZ, essentiellement par la Branche Énergie France, soit 140.000 en 2009. Le poids de la Médiation comme canal de réclamation se situe autour de 5 %.

3.101 les dossiers transmis pour traitement dans le Groupe GDF SUEZ

Compte tenu de la politique de traitement des dossiers de la Médiation, parmi les 6563 dossiers reçus, 66 ont été traités par la Médiation en dernier recours amiable. Les 6497 autres dossiers ont été transmis aux directions ou filiales opérationnelles, résolus par celles-ci et suivi par la Médiation.

Grâce à la pérennisation de l'organisation de la Médiation, adaptée depuis 2008 aux fortes évolutions du flux des dossiers, à l'application du protocole de fonctionnement et aux échanges réguliers avec la Branche Énergie France/Clients H@bitat et professionnels, le traitement de l'ensemble des dossiers est en voie d'optimisation : réduction des délais de transmission, des délais de réponse et diminution des relances auprès de la Médiation.

Évolution annuelle des dossiers traités



Pour respecter le principe d'indépendance et d'équité envers tous les fournisseurs, la Médiation adapte le processus aux spécificités du distributeur GrDF

Chaque solution du Médiateur trouve sa légitimité dans le respect mutuel, par les parties, des huit valeurs fondant la Médiation de GDF SUEZ

Jusqu'au 31 décembre 2009, la Médiation, en relation avec le Service Consommateur de la Branche Energie France, a contribué à la mise en place du processus relatif au traitement des saisines adressées par le MNE.

Alors que l'usage d'Internet se développe à rythme soutenu dans la société française, seules 6% des sollicitations du Médiateur (467) lui ont été adressées par courriel (25% (1730) en 2008). Malgré la réduction des délais et des coûts qu'induit l'utilisation des courriels par rapport au service postal, le nombre des sollicitations reçues par le Médiateur par voie électronique reste faible. Sans doute faut-il voir là une préférence des clients pour l'envoi d'une lettre par voie postale, qui permet d'associer plus facilement des pièces jointes photocopiées plutôt que des documents numérisés.

3.102 les litiges instruits par le Médiateur en dernier recours amiable

Au regard des 6563 dossiers traités, les 66 instruits directement par la Médiation, en dernier recours amiable, représentent une faible part. Toutefois, ce nombre est en augmentation (48 en 2008).

Après avoir réétudié complètement chaque litige qui lui est soumis, écouté équitablement les arguments des deux parties, rapproché les points de vue initialement éloignés, le Médiateur, en toute indépendance, adresse une réponse écrite au solliciteur avant deux mois, sauf pour certains cas complexes, nécessitant des appuis d'expertise juridique, technique ou commerciale.

En effet, la Médiation s'attache, le plus souvent, à solutionner ses dossiers dans un délai de deux mois. Cependant, le délai peut être allongé quand la complexité du litige exige, par exemple, de s'appuyer sur l'expertise juridique, technique ou commerciale de GDF SUEZ.

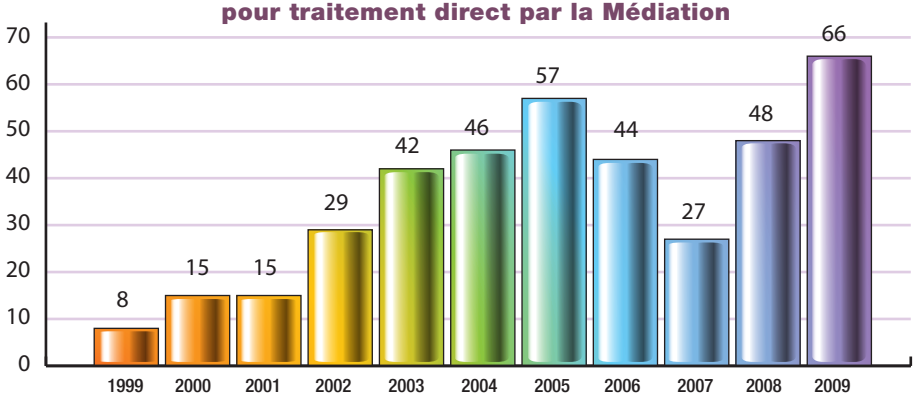
Cette année le délai moyen de réponse est en légère hausse. L'augmentation du nombre annuel de dossiers et la complexité de certains d'entre eux en sont l'explication majeure.

Compte tenu de la qualité du contact avec le client tout au long de l'étude de son dossier, celui-ci accepte que le délai de traitement soit plus long.

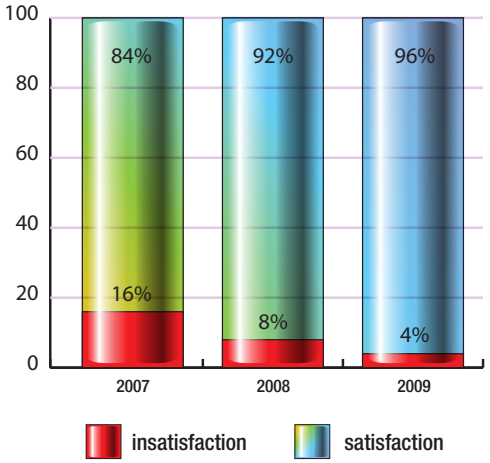
De notre enquête de satisfaction, il ressort que le client est satisfait à 92 % (dont 50 % « satisfait », et 42 % « très satisfait ») des délais de traitement.

Sur les 66 dossiers traités par la médiation en dernier recours amiable et clos en 2009, un peu plus de 9 sur 10 ont trouvé une solution donnant, en tout ou partie, satisfaction à la demande du client.

Évolution annuelle des dossiers entrés pour traitement direct par la Médiation



Évolution annuelle de l'acceptation de la solution apportée par le médiateur entre 1999 et 2009



Dès lors que la solution du Médiateur est acceptée par le solliciteur, sa mise en œuvre s'impose aux directions opérationnelles de GDF SUEZ. A noter le cas particulier de GrDF, filiale indépendante et régulée, non tenue par cette politique.

Sur les litiges traités en 2009, aucun n'a, à notre connaissance, fait l'objet d'un recours en justice. Par contre, un dossier traité en 2008 a fait l'objet d'une assignation de GDF SUEZ.

3.2 la typologie des solliciteurs : essentiellement la clientèle des particuliers

98%

C'est la proportion des dossiers du Médiateur concernant essentiellement la clientèle des particuliers, en France. Ce sont, le plus souvent, des clients du fournisseur GDF SUEZ : sur 6563 dossiers, seuls 184 concernent la clientèle des professionnels, entreprises et divers. Cette proportion est légèrement supérieure à celle issue de la segmentation clientèle de la Branche Énergie France qui gère près de 11 millions de clients, utilisant le gaz naturel et l'électricité soit 94%.

Cet écart trouve son explication dans les caractéristiques propres aux marchés B to C (business to customer) et B to B (business to business). Les relations avec les clients entreprises ainsi que le traitement de leurs réclamations sont organisés différemment, ce qui conduit à une sollicitation moins fréquente de la Médiation.

Parce qu'elle entretient régulièrement des relations de confiance avec les Associations nationales de consommateurs et qu'elle a conforté sa notoriété au fil des ans, la Médiation est parfois sollicitée directement par des intervenants (pour le compte de particuliers).
Le Médiateur a été un peu plus sollicité qu'en 2008 : 253 en 2009 (contre 180 en 2008), les 2/3 par les Associations de consommateurs et le Médiateur de la République, le reste par des représentants d'institutions.

Il est à souligner que des sollicitations sont adressées désormais au Médiateur par des clients des filiales du Groupe (Electrabel, Lyonnaise des Eaux, Energia, GDF SUEZ Hongrie, etc.).

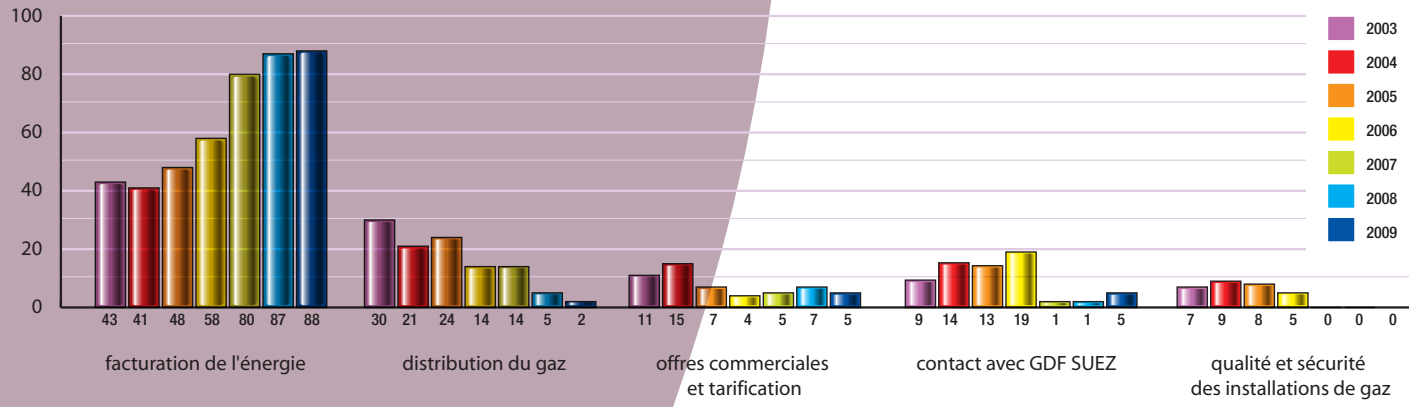
3.3 les motifs des sollicitations : un poids toujours élevé du processus de facturation

88%

Ce sont des dossiers (contre 87% en 2008) qui concernent l'ensemble du processus de facturation. En effet, l'essentiel de la relation

Au 31 décembre 2009, 1 144 000 clients particuliers ont souscrit un contrat d'abonnement en offre de marché pour le gaz naturel (+ 33 % par rapport à 2008) et 1 399 000 en électricité (+ 100%)

Proporton de chaque thème principal des dossiers



Le nombre des dossiers concernant directement la filiale GrDF est de plus en plus faible. Ce constat est cohérent avec les spécificités du distributeur

entre le fournisseur GDF SUEZ et la clientèle des particuliers est matérialisé par la facture : de la mise en service du contrat jusqu'à sa résiliation. Il est donc logique de retrouver l'ensemble de ce processus comme motif principal de réclamations et litiges, tant auprès du fournisseur que de la Médiation.

Il faut noter que ce processus intègre, en amont, la collecte des index, communiqués par GrDF et ErDF. Les anomalies de cette partie génèrent le plus grand nombre de litiges pour la facturation.

Depuis 2008, les services du fournisseur ont amélioré la présentation et le contenu des factures d'énergie, ainsi que diverses procédures, y compris celles relatives aux contrôles de cohérence des montants facturés aux clients. Pour cela, le fournisseur respecte les termes de l'arrêté ministériel du 17 avril 2007, dit « arrêté facture ».
Ainsi, plusieurs occurrences de réclamations ont vu leur importance décroître sensiblement. Néanmoins, au regard des dizaines de millions de factures émises annuellement, il est logique de rencontrer des dysfonctionnements. L'estimation des consommations, entre deux factures semestrielles sur relevé des index du compteur, et les factures de mise en service ou de résiliation du contrat d'abonnement restent les motifs de réclamation les plus observés par la Médiation. Des améliorations sont ainsi attendues des distributeurs en matière de qualité de la relève et de prise en compte des index.

Les trois motifs de réclamation les plus fréquents selon chaque thème principal présenté

thèmes principaux	motif 1	motif 2	motif 3
facturation de l'énergie	*contestation de factures (dysfonctionnements, estimations, changements de compteur) (39%)*	*résiliation du contrat (facture, consommations, prélèvement automatique, relevé) (24%)*	*règlement des factures (litiges, modes, délais) (10%)*
distribution du gaz	*suspension de la fourniture non justifiée (24%)*	*contestation de frais d'intervention (15%)*	*suspension de la fourniture pour impayé (12%)*
offres commerciales et tarification	*insatisfaction par rapport au service souscrit (60%)*	*contestation du prix du gaz naturel (20%)*	*qualité de l'information (6%)*
contact avec GDF SUEZ	*demande de dédommagement (68%)*	*réclamation non prise en compte (26%)*	*divers (6%)*
qualité et sécurité des installations intérieures	*non traitement de la demande du client (67%)*	*qualité de prestation de l'intervenant (22%)*	*divers (11%)*

Le service commun des distributeurs GrDF, pour le gaz, et ERDF, pour l'électricité, assurent deux relevés semestriels du compteur de chaque client d'un fournisseur, comme GDF SUEZ.
Ainsi, chaque fournisseur envoie des factures qui, sauf dysfonctionnements, reflètent la consommation exacte sur six mois.
Entre les deux relevés, lors de l'édition des deux factures intermédiaires estimées par le fournisseur, le montant des consommations est déduit de celui calculé pour celle du semestre.
En cas de relevé non effectué ou non pris en compte par les distributeurs, ces derniers fournissent donc une estimation de relevé calculée sur la base des précédents relevés, à période similaire ; bien qu'estimé ce relevé sert néanmoins de point de départ du calcul des consommations du semestre suivant.

3.4 l'analyse et le traitement des 6563 dossiers

La Médiation prend en compte toutes les demandes et les traite selon deux procédures distinctes.

	dossier sans médiation	dossier avec médiation
responsable du traitement	*direction opérationnelle*	*Médiation*
envoi d'un accusé de réception au solliciteur	*Médiation*	*Médiation*
demande d'éléments pour analyse du litige	*la Médiation n'est pas concernée sauf exception*	*La Médiation sollicite la direction opérationnelle*
responsable de l'envoi de la réponse	*direction opérationnelle selon le niveau d'instance d'appel adéquat*	*Médiation*
responsabilité de la mise en œuvre du contenu de la réponse	*direction opérationnelle*	*direction opérationnelle*

3.5 l'amélioration du traitement des sollicitations

La Médiation a mis en place, en 2008, un protocole avec le Service Consommateur de la Branche Energie France.
2009 a été une année de consolidation : l'expérience a permis d'améliorer son application ceci afin de permettre une meilleure prise en compte de la réclamation du client suivant les différents types de cas, tout en respectant les délais de réponse.

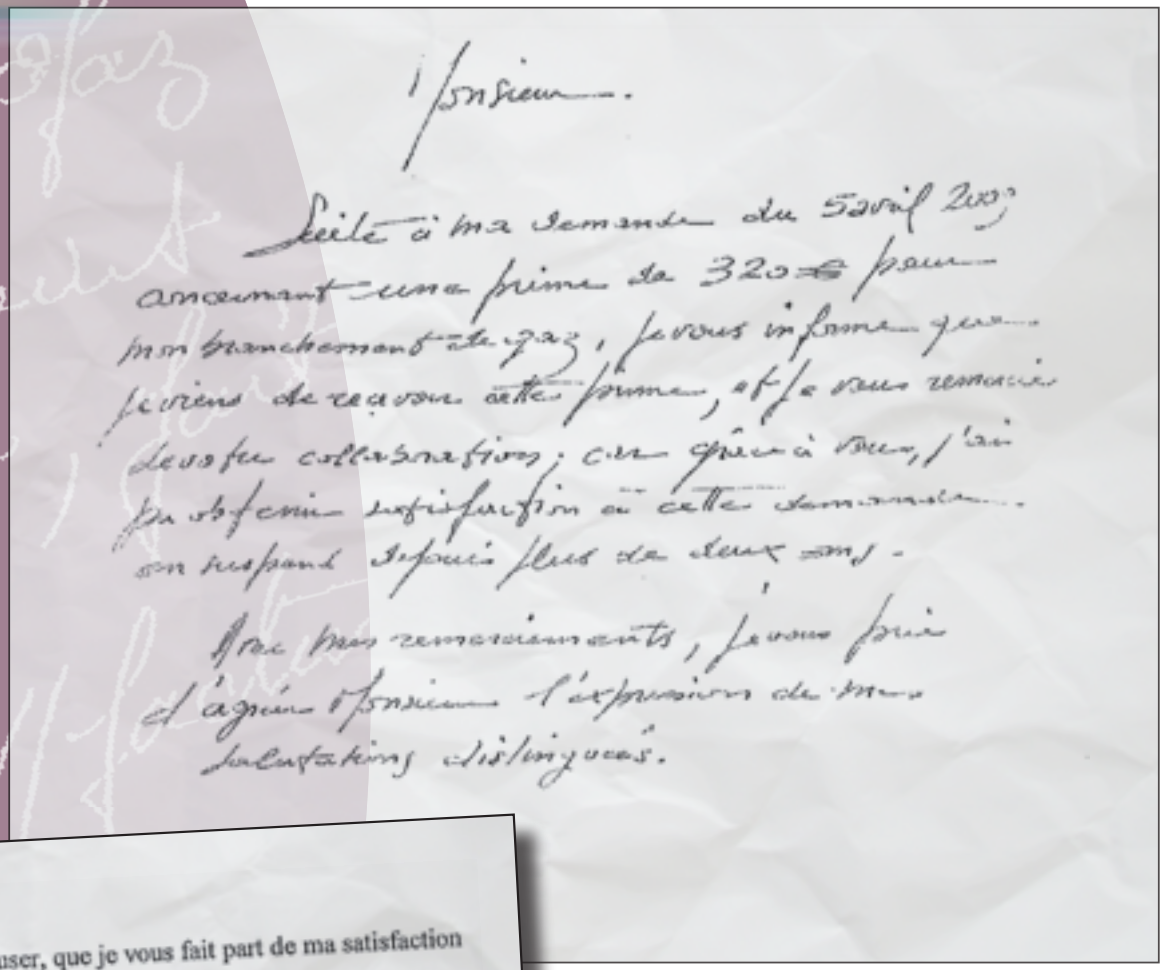
De plus, cette année a vu la montée en puissance de la nouvelle organisation du Service Consommateur de la Branche Energie France/Clients H@bitat & Professionnels ; ceci a permis de constater une nette amélioration du traitement des réclamations. En fin d'année 2009, 80 % des réclamations étaient traitées sous 5 jours calendaires.
Ce délai de traitement inclut aussi le délai de traitement du distributeur lorsque celui-ci est sollicité par le fournisseur pour la réponse à apporter au client.
En ce qui concerne les clients Professionnels, 100% des courriers partent sous 48 h, avec une réponse d'attente si le distributeur doit être sollicité pour demande d'éléments.
Une boucle d'amélioration a été mise en place et a permis de progresser sur le délai moyen de réponse. Des analyses spécifiques des motifs de réclamation ont conduit à déterminer des actions à mener pour traiter les causes.
L'amélioration du traitement des relances par les clients a été poursuivie, comme en 2008.
Le processus de traitement des dossiers MNE a été renforcé : les délais de réponse, la qualité pour clôturer le mieux possible les dossiers ont été améliorés, et l'analyse des causes de saisines a été mise en place.

L'accessibilité des correspondants régionaux pour les associations de consommateurs, les délégués territoriaux du Médiateur de la République, les acteurs de la solidarité et les représentants des collectivités locales a été vérifiée et renforcée.



Au sein de la Branche Energie France, la plus concernée par les sollicitations adressées au Médiateur, le processus de traitement des réclamations prévoit deux niveaux d'instance d'appels : service consommateurs et Directeur clientèle national.

Le **Médiateur** intervient uniquement si les deux instances d'appel ont instruit le dossier au préalable. Lorsqu'il est sollicité, le Médiateur demande aux services du fournisseur de faire traiter, si besoin, la réclamation selon le niveau de réponse adéquat. De façon générale, cette attribution est respectée.



Monsieur le Médiateur,

C'est avec retard, et je vous prie de m'en excuser, que je vous fait part de ma satisfaction obtenue auprès des services G.D.F. suite à votre intervention.

Il y a eu bien quelques ratés de remise en service mais en Fevrier 2009 tout fût réglé.
Les sommes prélevées à tord m'ont été remboursées par lettre chèque.

Je tiens particulièrement à vous exprimer ma gratitude et à vous remercier de votre intervention.

Veuillez agréer, Monsieur le Médiateur, mes salutations distinguées.



CHAPITRE 04

les litiges instruits par le **Médiateur** : une analyse par processus

La résolution des litiges persistants au sein de GDF SUEZ, est le cœur de la mission du Médiateur. Le nombre de dossiers traités, en augmentation de 48 (en 2008) à 60 (en 2009) (chiffres n'intégrant pas les dossiers reportés d'une année sur l'autre), reste faible au regard de l'ensemble des 6563 dossiers ouverts par le Médiateur. Leur analyse, processus par processus, est un guide utile aux directions concernées pour appuyer leur réflexion et leur action afin d'améliorer la qualité du service rendu aux clients et perçue par eux.

L'analyse des dossiers clos est présentée, dans les paragraphes suivants, processus par processus. Pour chacun de ces derniers, les litiges sont regroupés par thèmes cohérents, du plus au moins récurrent, analysés avec les solutions élaborées par la Médiation. En fin de paragraphe, une synthèse globale met en lumière la démarche de construction des solutions.

La lecture du tableau présenté page suivante montre l'importance, pour les dossiers traités par le Médiateur, du processus lié au relevé et à la facturation des consommations : 9/10 pour 7/10 en 2008. Ceci s'explique d'autant mieux que le fournisseur GDF SUEZ, en a la responsabilité même si le relevé est du périmètre de GrDF.

Le processus qui permet au Médiateur de prendre en compte un litige et de l'examiner, afin d'y trouver une issue amiable et définitive, s'articule autour de six étapes essentielles.

1	**partager** les huit valeurs	en s'assurant que le demandeur les partage tout au long de l'étude de son litige
2	**réexaminer** complètement le litige	en étudiant l'ensemble des informations fournies par les deux parties
3	**écouter** les deux parties	en prenant en compte leurs arguments respectifs
4	**envisager** la solution	afin de régler définitivement le litige et restaurer une relation de confiance durable
5	**proposer** aux parties	une solution, définie en toute indépendance, unique et adaptée au litige
6	faire **mettre en œuvre** la solution	en prenant note de l'accord du demandeur pour mise en œuvre par GDF SUEZ

4.1 la facturation des consommations d'énergie

C'est un processus majeur dans le niveau de qualité perçue par le client, au travers de sa relation contractuelle pour la fourniture d'énergie.
La responsabilité de ce processus est partagée entre les distributeurs, hors Entreprises locales de distribution (ELD), ERDF et GrDF, et le fournisseur GDF SUEZ.

Les premiers assurent la prestation de relevé des index du compteur qui sont ensuite transmis au fournisseur : ce dernier les prend alors en compte pour assurer la facturation des consommations du client.

Une partie non négligeable des litiges examinés par le Médiateur trouve son origine dans des événements antérieurs à 2009 ce qui rend parfois difficile l'obtention d'éléments d'analyse, surtout s'ils remontent avant le 1er juillet 2007, c'est-à-dire avant la réorganisation des relations clients liée à l'ouverture du marché de l'énergie à la concurrence.

La mise en œuvre du processus nécessite qu'un domicile privé ou un local professionnel soit raccordé au réseau de distribution publique de gaz et/ou d'électricité et que le client ait choisi son fournisseur. Sa réussite repose sur plusieurs critères présentés dans ce tableau.

répartition par processus des solutions présentées par le Médiateur	**Solutions étudiées en 2009** (y compris reliquat des dossiers de 2008)				
	ensemble	*par clientèle concernée*		*par direction ou filiale de GDF SUEZ concernée*	
		particuliers	*entreprises et professionnels*	*GrDF distributeur*	*Branche Énergie France fournisseur*
relevé et facturation des consommations	*53*	*52*	*1*	*0*	*53*
raccordement au réseau de gaz	*2*	*2*	*0*	*2*	*0*
tarifs, offres, services, sécurité, difficultés de paiement	*5*	*4*	*1*	*0*	*5*
tous processus	*60*	*58*	*2*	*2*	*58*

1	**contrat d'abonnement**	Le client reçoit du fournisseur toutes les informations utiles pour choisir l'offre tarifaire et commerciale la mieux adaptée à son besoin.
2	**index du compteur**	Quel que soit la localisation du compteur, le distributeur réalise un relevé semestriel sans erreur.
3	**estimation des consommations**	Entre deux factures basées sur les index transmis semestriellement par le distributeur, le fournisseur calcule des estimations de consommations adaptées selon les périodes concernées.
4	**contestation des consommations facturées**	Lorsqu'un client constate que le relevé, réel ou estimé, s'écarte de son propre constat, sa demande de prise en compte est traitée sans délai par son fournisseur ; le distributeur, pour sa part, donne au client la possibilité de communiquer son index, pour les relevés semestriels.
5	**factures rectifiées après dysfonctionnements du système de comptage**	Avant tout envoi d'une proposition de facturation rectifiée, une concertation préalable avec le client est assurée par le distributeur qui en informe ensuite le fournisseur.

Contestation de la facturation | 32 litiges

LITIGES TRAITÉS

La facturation des consommations, par la multiplicité des étapes du processus, peut générer plusieurs motifs d'insatisfaction récurrents pouvant avoir un impact plus ou moins conséquent sur les montants réclamés aux clients.
La liste ci-dessous est une synthèse des litiges exposés :

- absence de facturation après mise en service du contrat (tarif régulé ou offre de marché),
- contrat souscrit attribué par erreur à un autre client,
- tarif proposé, et souscrit, inadapté aux besoins réels du client qui demande alors la rétroactivité du tarif adapté,
- relevé des index : absence, erreur, service m@relève inaccessible ou ne prenant pas en compte le relevé transmis par le client via www.gazdefrance.fr, absence d'information sur la date de relevé,
- facturation estimée : montants inadaptés à la réalité des consommations,
- facturation des consommations après un changement de prix : répartition des consommations avant et après,
- inversion de compteur : consommations sous facturées puis complément réclamé
- changement de compteur systématique après 20 ans d'utilisation : erreur de relevé,
- manque d'explications sur montant facturé élevé,
- résiliation contractuelle : contestation du relevé d'index, délai d'envoi de la facture
- changement ou panne de matériel (chaudière, détendeur) : effets sur la facturation,
- prélèvements automatiques réalisés sans autorisation du client,
- difficultés de paiement.

SOLUTIONS PROPOSÉES

Le Médiateur met en œuvre un principe intangible relatif à la facturation : les consommations avérées sont dues.
Dans chacune des réponses écrites adressées aux clients, il rappelle chacune des étapes du processus de facturation mis en place par le fournisseur GDF SUEZ. Il recompose l'historique des facturations et des paiements du client.
Toutefois, dans la plupart des cas, il a demandé au fournisseur GDF SUEZ de compenser les désagréments subis ou de proposer une réduction de la dette éventuelle. Cette dernière est parfois assortie d'un délai de règlement.
Lorsque les clients évoquaient des difficultés de paiement permanentes, il a fait adapter les délais de paiement aux possibilités des payeurs.

Complément de facturation après dysfonctionnement du système de comptage | 12 litiges

LITIGES TRAITÉS

Le système de comptage des consommations est parfois défaillant :

- un enregistrement erroné à la baisse (9 cas sur 10) ou à la hausse (1 cas sur 10),
- un blocage définitif avec une consommation nulle entre deux relevés réels,
- une panne ou programmation erronée de l'éventuel système de prise en compte des index du compteur à distance (téléreport).

Ceci conditionne, lorsque la situation est découverte, la rectification de la facturation après changement du compteur ou réparation du téléreport.
Lorsque la période de défaillance est longue, elle génère le plus souvent des montants de facturation complémentaire élevés qui mettent les clients en difficulté de paiement.
Les clients concernés se plaignent également du manque d'explications accompagnant les factures complémentaires, de l'inadaptation de la période de référence utilisée, et du manque de souplesse du fournisseur GDF SUEZ pour régler les montants.





SOLUTIONS PROPOSÉES

Le Médiateur a rappelé que les conditions générales de vente (CGV), qui lient le client au fournisseur GDF SUEZ, prévoient explicitement ces cas de figure et permettent à GDF SUEZ, sur proposition faite au client par le distributeur GrDF, de compléter ou réduire sa facturation des consommations (article 3.3 des conditions standard de livraison de GrDF accompagnant les CGV).
Il s'est assuré que les calculs de facturation complémentaire étaient cohérents avec les habitudes de consommation des clients. A défaut, il a présenté un autre calcul et a alors demandé au fournisseur de diminuer sa facturation en conséquence.
Il a obtenu que le fournisseur compense les désagréments subis par les clients.

Contestation de certains aspects du calcul de la facturation des consommations | 4 litiges

LITIGES TRAITÉS

L'absence de certaines informations sur la facture, jusqu'en juillet 2008 : coefficient de conversion m^3 à kWh, pour les estimations, index estimés, combinée à des factures après changement des tarifs, a conduit certains clients à remettre en cause les principes même de la facturation : calcul, utilisation et évolution du coefficient de conversion, calcul des estimations, calcul des consommations facturées après relevé réel de GrdF et répartition des consommations, avant et après changement de prix.
Certains de ces clients ont associé leurs réclamations à une demande de nouveau calcul de la facturation.

SOLUTIONS PROPOSÉES

Dans tous les cas, avec des explications détaillées, le Médiateur a rappelé les sources législatives et règlementaires conditionnant la facturation des consommations de gaz.
Il a pu préciser que, depuis la mi-juillet 2008, le fournisseur GDF SUEZ a fait évoluer le contenu de ses factures afin de respecter strictement l'arrêté du 2 juillet 2007 relatif aux factures de fourniture d'électricité ou de gaz naturel : principalement, pour les factures sur estimation des consommations, précision de l'index estimé et du coefficient de conversion m^3 à kWh.
Ont été également rappelées : l'élaboration du coefficient de conversion, sa communication tous les six mois par GrDF aux fournisseurs, la répartition des consommations à l'occasion d'un changement de prix du kWh entre deux factures (sur la base d'un calcul prorata temporis combiné à des coefficients saisonniers).
Le plus souvent, le Médiateur a présenté, en annexe à ses réponses, les documents utiles à la meilleure compréhension des thèmes évoqués.
Enfin, il a démontré aux clients concernés que le mode de facturation actuel de GDF SUEZ utilise des procédures qui assurent une facturation la plus proche possible de la réalité des consommations.

Suspension de la fourniture injustifiée | 2 litiges

LITIGES TRAITÉS

Malgré la demande formelle de mise en service de son contrat d'abonnement gaz auprès du fournisseur GDF SUEZ, le client subit, sans préavis, la suspension de la fourniture d'énergie par GrDF. Il rencontre alors certaines difficultés pour obtenir le rétablissement de l'énergie à son domicile.

Par erreur, le fournisseur GDF SUEZ établit un contrat de marché, combinant gaz et électricité, pour un nouveau logement. Quelques jours après, il informe le client du retour aux tarifs historiques régulés. Le client n'entame pas de démarche vers le fournisseur historique d'électricité alors que le contrat avec GDF SUEZ est résilié. Quelques jours après, sans préavis, l'alimentation est coupée.

SOLUTIONS PROPOSÉES

En regrettant que la demande de mise en service n'ait pas été transmise par le fournisseur à GrDF, mais en constatant que l'énergie avait pu être rétablie dans la journée, le Médiateur a demandé que le fournisseur

GDF SUEZ compense les désagréments subis par le client.

Le Médiateur a noté que le fournisseur GDF SUEZ avait finalement décidé de compenser les désagréments subis.

Contestation de la facturation consécutive à la résiliation du contrat d'abonnement | 1 litige

LITIGE TRAITÉ

Après que son logement soit resté inoccupé pendant plusieurs années, suite au départ du dernier locataire titulaire du contrat gaz, le propriétaire sollicite une nouvelle mise en service pour son propre compte.
Il précise ne pas avoir consommé de gaz pendant les travaux de rénovation qui ont été effectués sur son installation intérieure de gaz.
Pourtant, il reçoit des factures estimées faisant apparaître une consommation. Il demande alors la résiliation du contrat qui fait apparaître une facturation de consommations fort conséquente, incohérente avec l'absence d'usage du gaz pendant un an.
Le client conteste ce montant en arguant de plusieurs hypothèses : index de résiliation du locataire précédent sous-estimé, inversion de compteur, usage frauduleux pendant la vacance du logement.

SOLUTION PROPOSÉE

Faute de pouvoir connaître la qualité du relevé de résiliation du locataire précédent, et en l'absence de tout relevé d'index, durant l'année de validité du contrat souscrit par le propriétaire, le Médiateur a souhaité lui faire bénéficier du doute sur l'explication des consommations contestées.
Il a demandé au fournisseur GDF SUEZ d'en tenir compte. Il a également obtenu la compensation des désagréments perçus.



4.2 les tarifs, les services, la sécurité, les difficultés de paiement

La Médiation considère que ces thèmes sont les composantes d'un processus qui regroupe tout ce qui est postérieur à la conclusion du contrat d'abonnement avec le fournisseur GDF SUEZ, hors de la pure facturation au fil des périodes de consommation.

Ouverture de contrats : tarif régulé ou offre de marché | 4 litiges

LITIGES TRAITÉS

En 2006, un client professionnel souscrit une offre de marché électricité de Gaz de France. Il estime, pourtant, ne pas avoir choisi cette offre. Contestant la facturation de ses consommations, plus particulièrement l'index de compteur à la mise en service du contrat, et en assurant un paiement partiel, il se retrouve plusieurs fois sous la menace d'une suspension de la fourniture.



Un client, fidèle au service de paiement mensuel par prélèvement automatique, est victime d'une erreur de relevé annuel. Il reçoit plusieurs factures rectifiées, incomprises.
Puis, ayant renvoyé une offre de marché électricité et gaz, sans indication d'accord ni de signature, ses contrats aux tarifs régulés sont résiliés par erreur.
Bien que la situation contractuelle ait été régularisée, le client conteste toujours la facturation rectifiée et estimée.

Par erreur, une offre de marché électricité et gaz, souscrite par une cliente, est attribuée à sa sœur, habitant le logement contigu. Cette situation conduit à l'absence de facturation pendant un an.
Après déblocage de la facturation, la cliente s'aperçoit alors de la facturation erronée de consommations d'électricité.

Après avoir souscrit une offre de marché électricité et gaz, un client s'est étonné que les prix appliqués fussent différents de ceux qu'il avait observés dans l'offre originelle. Cette dernière, avec l'accord écrit du client, n'avait pas été reçue par le fournisseur qui avait alors envoyé une nouvelle offre avec des prix ayant évolué.

SOLUTIONS PROPOSÉES

Dans les trois cas, le Médiateur s'est attaché à rappeler les actions correctives mises en œuvre par le fournisseur GDF SUEZ et à confirmer, en tout ou partie, la facturation établie.
Dans le dernier cas, il a rappelé que les offres de marché ont des prix valables sous condition de réponse dans un délai limité à quinze jours. Il a néanmoins tenu à faire prendre en compte les désagréments perçus par les clients en demandant au fournisseur d'appliquer des réductions adaptées de dettes avec règlement étalé.

Montant prévisionnel de la mensualité prélevée automatiquement |

1 litige

LITIGE TRAITÉ

Le plan de paiement, pour un nouveau client, ayant souscrit au service de prélèvement automatique mensuel, présente un montant prévisionnel de chaque mensualité. Il est basé sur un historique des consommations antérieures : le niveau annuel de consommations qui a servi à ce calcul est indiqué.
À réception de sa première facture annuelle, le client constate que le montant de ses consommations est largement supérieur à celui indiqué dans le plan de paiement.
En estimant que cette information avait un caractère contractuel engageant GDF SUEZ, le client demande à être remboursé du surplus.

SOLUTION PROPOSÉE

Après avoir rappelé le mode de fonctionnement du prélèvement automatique mensuel, le Médiateur a indiqué au client que :

- l'engagement du fournisseur était de prélever chaque mois le montant indiqué, et accepté par lui, sur le plan de paiement,
- le niveau de consommations annuel, servant à la fixation du montant de la mensualité à régler, était une base indicative et non un engagement de ne pas facturer au-delà de ce niveau.

Bien qu'il ait confirmé la pertinence des consommations facturées, le Médiateur a constaté que le montant de la mensualité avait été trop fortement sous-estimé induisant donc une facture annuelle de régularisation très élevée.
Ainsi, pour compensation des désagréments perçus, il a demandé au fournisseur de compléter son geste commercial originel.

Sécurité de l'installation intérieure gaz d'un immeuble collectif |

1 litige

LITIGE TRAITÉ

Un résident d'un immeuble collectif s'est inquiété du rôle respectif de GDF SUEZ, de GrDF, de l'organisme de contrôle Qualigaz,

du bailleur et du concepteur du bâtiment au regard de la canalisation, située après compteur, cheminant au travers d'une dalle séparant son logement de celui d'un voisin.
Il estime que le tuyau présente un danger car il ne respecte pas, d'après lui, la règlementation en vigueur.

SOLUTION PROPOSÉE

Tout en comprenant le souci de sécurité exposé par le client, le Médiateur rappelle que les responsabilités en matière d'installation de gaz sont clairement définies avant et après le compteur (arrêté du 2 août 1977).
Il rappelle que GDF SUEZ et GrDF, même si leur responsabilité ne concerne pas l'installation intérieure, sont soucieux de sécurité et apportent conseils et services aux utilisateurs pour l'entretenir.
Pour mieux cerner le champ d'intervention des acteurs du gaz, il présente au client toutes les informations utiles à sa compréhension.

Délai de réponse à une réclamation | 1 litige

LITIGE TRAITÉ

À l'occasion du constat d'une erreur de saisie d'index du compteur de gaz, une facturation complémentaire a été envoyée à un client.
Le fournisseur GDF SUEZ a alors proposé un règlement en plusieurs fois du nouveau montant dû. Il l'a accompagné de deux gestes commerciaux que le client a considéré insuffisants au regard de ses nombreuses lettres, restées souvent sans réponse.

SOLUTION PROPOSÉE

Devant l'absence de réponse aux lettres, combinée à l'impossibilité, pour le client, de joindre son interlocuteur privilégié en charge de son litige, le Médiateur a obtenu que le fournisseur complète les deux gestes commerciaux originels.

4.3 la distribution du gaz naturel

Il est à noter que ces litiges ont été étudiés par le Médiateur en tenant compte des spécificités de GrDF.
Le processus de distribution de gaz naturel, jusqu'au client final, est du ressort exclusif de GrDF, la filiale de GDF SUEZ, indépendante et régulée.
Il est réparti en trois sous-processus :

- développement du réseau de distribution publique au travers de la relation avec les collectivités locales concédant la distribution du gaz,
- offre commerciale de raccordement, de sa présentation, après étude de la demande, jusqu'au devis et à son acceptation,
- réalisation technique du raccordement, de la pose des canalisations jusqu'à celle du compteur et à sa mise en service, dès lors que l'utilisateur final a choisi son fournisseur.

Offre commerciale de raccordement en immeuble collectif | 1 litige

LITIGE TRAITÉ

Dans le cadre d'une offre de raccordement au réseau de gaz, présentée au syndic d'un immeuble, l'assemblée générale de copropriété vote le financement qui permet d'obtenir un prêt avantageux auprès de Solféa.
Un des copropriétaires, en désaccord avec ce choix, demande le paiement, par GrDF, de la prime proposée pour chaque logement, non retenu, en alternative au prêt préférentiel.

SOLUTION PROPOSÉE

Le Médiateur a rappelé qu'il était hors de son champ de compétence, de se prononcer sur la validité ou non de la tenue et du vote de l'assemblée générale.
Il a confirmé que la proposition avait été faite par GrDF au syndic de copropriété et non directement à chaque propriétaire.
GrDF a tenu compte, à titre exceptionnel, des désagréments perçus par le client.



Réseau de distribution publique cheminant dans une propriété privée | 1 litige



LITIGE TRAITÉ

Ayant acheté, il y a plusieurs dizaines d'années, une propriété bâtie dans un lotissement, alimenté en gaz dès l'origine, son propriétaire fait une découverte surprenante, au hasard d'une intervention de repérage foncier. En effet, un tronçon de canalisation de distribution publique, alimentant, entre autres, le lotissement, chemine dans sa propriété le long de la limite avec la voie publique. S'inquiétant de l'absence de servitude formalisée, le propriétaire demande au distributeur GrDF, depuis plusieurs années, de faire déplacer le tronçon.

SOLUTION PROPOSÉE

Le Médiateur a favorisé l'explication du dossier par GrDF. Ce dernier a proposé une actualisation de la convention de servitude avec association d'une indemnité forfaitaire calculée au regard de la gêne réelle occasionnée. GrDF a également présenté au propriétaire les données détaillées du devis qui pourrait lui être proposé en cas de sa volonté de déplacement du tronçon.

« Madame, Je vous remercie vivement de l'attention que vous avez porté à mon dossier, de votre message sur mon répondeur et de votre lettre. Votre action auprès de GDF a débloqué la situation « absurde » dans laquelle je me trouvais. En vous souhaitant un beau printemps, je vous adresse mes cordiales salutations. «

Lassé de l'immobilisme de l'entreprise GDF SUEZ, je vous ai adressé, par courrier du 9 octob dernier, mes attentes vis-à-vis de cette entreprise ainsi que de vos services qui n'avaient pa répondu à une précédente demande.

J'attendais depuis fin août l'intervention d'un plombier afin de réparer une fuite d'eau appar après l'échange d'un compteur d'eau chaude par une société sous-traitante de GDF-VGR. Je vous demandais également les valeurs qui permettaient de déterminer les coefficients CEG appliqués à mes factures, informations que refusait de me transmettre GDF depuis presque ans.

Quelle n'a pas été ma surprise d'apprendre par mon syndic, en début de mois, qu'il avait été contacté par GDF Suez pour qu'un plombier local entreprenne la réparation attendue, fuite q m'amenait à vider un bac d'eau tous les jours depuis fin août.
Il m'adressait également le tableau de calcul du CEG appliqué à mes factures depuis 2007, tableau qu'il me reste à exploiter.

Sachez que je suis encore étonné de la réponse positive que vous avez su donner à mes demandes et je vous remercie très sincèrement pour votre action aussi rapide qu'efficace. Comme d'autres clients abonnés au contrat VGR ou Fideloconso trouvés sur des forums, je m considère comme peu écouté voire non respecté quand par exemple on ne veut pas engager une dépense inférieure à 100 € pour réparer une fuite d'eau dont on est à l'origine ou quand on refuse toute transparence dans le calcul de facturation des consommations de gaz.

Aussi de telles réponses ne peuvent que réjouir les clients, qui se sentent trop souvent bien seuls et impuissants et crédibilisent votre action vis-à-vis du public.

Je me permets encore une fois de vous remercier ainsi que vos services pour l'heureuse conclusion de mes demandes.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Médiateur, mes respectueuses salutations.

Une enquête de satisfaction est lancée, pour la première fois, en 2009, par la **Médiation**

L'ENQUÊTE

- Fin 2009, la Médiation a réalisé une enquête auprès d'un échantillon représentatif de personnes ayant sollicité le Médiateur dans le courant de l'année.
- Le questionnaire, accompagné d'une lettre du Médiateur, a été envoyé à 1000 personnes dont quinze avaient bénéficié d'une solution de médiation à leur litige avec GDF SUEZ.
- L'objectif principal de l'enquête était de mesurer le niveau de satisfaction des solliciteurs au regard de l'action du Médiateur.
- 481 personnes ont répondu à cette enquête.

LES PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

la prise de contact avec la Médiation

20% connaissance du Médiateur par une recherche Internet

71% premier contact avec un médiateur : 13% avaient déjà sollicité le Médiateur de la République

71% contact du Médiateur par lettre

17% contact du Médiateur par courriel

80% satisfaction du délai de prise en compte de leur réclamation

le traitement de la demande

97% contact préalable des services clients de GDF SUEZ

72% personnes contactées par GDF SUEZ après l'intervention du Médiateur

78% délai de traitement de la réclamation satisfaisant ou très satisfaisant

la satisfaction globale

69% action du Médiateur globalement satisfaisante (**92%** pour les dossiers traités par la Médiation en dernier recours amiable)

80% nouvel appel au Médiateur, ou recommandation de le solliciter, pour un autre litige

50% retour à un bon niveau de confiance envers GDF SUEZ après intervention du Médiateur.

Sur la base de cette enquête, la **Médiation** optimisera son processus de traitement des dossiers afin d'améliorer certains points. Une nouvelle enquête sera mise en place fin 2010.





CHAPITRE 05

les réflexions de la **Médiation** : contribuer à l'amélioration de la relation avec la clientèle

Bien que le volume de sollicitations adressées au Médiateur soit conséquent, il est à relativiser au regard de celui des réclamations, reçues au sein du Groupe GDF SUEZ. Cependant, il permet à la Médiation d'analyser les motifs qui conduisent les demandeurs à solliciter l'intervention du Médiateur et de proposer ainsi des pistes de réflexion. Cette analyse contribue à l'amélioration du traitement des réclamations, de la réduction des plus récurrentes, et des processus de la relation avec la clientèle.

Bien que le présent rapport soit l'occasion majeure de l'année, pour le Médiateur, de transmettre ses réflexions aux directions concernées, les réunions régulières avec ces dernières restent un moyen privilégié de les évoquer régulièrement. C'est à la lumière des réponses apportées au cours de ces réunions que le Médiateur présente, aujourd'hui, les actions d'amélioration à mettre en œuvre ou celles déjà prévues.

Les processus continuent d'être optimisés afin de réduire les risques d'absence ou d'inadaptation de traitement des réclamations, quel que soit leur récepteur dans le Groupe, et de diminuer l'occurrence des motifs de réclamation les plus significatifs. La Médiation s'est félicitée de ce constat.

5.1 sur l'optimisation du processus de traitement des réclamations

Dans un souci permanent d'amélioration des processus clients en 2009, la Médiation préconise, pour 2010 la mise sous contrôle des flux entrants : les résultats de 2009 montrent une amélioration, en moyenne. Cependant, de nombreux exemples font apparaître certaines faiblesses qui fragilisent la progression générale constatée (traitement des courriers recommandés, capacité à traiter les réclamations, identifier les relances par les clients, enrichir le fichier des clients).

Elle recommande également de systématiser et enrichir, en tant que de besoin, les courriers d'accompagnement des factures rectificatives, de filtrer les factures aux montants anormalement élevés.

Une action de communication va être menée pour faire mieux connaître la possibilité de prise en compte des index clients.

Il est à noter certaines évolutions significatives pour la Branche Énergie France/Clients H@bitat et professionnels :

- la mise en place d'un numéro de téléphone unique national indiqué sur les courriers de réponse aux instances d'appel,
- un niveau de satisfaction des clients fin 2009 qui confirme la progression enregistrée en juin 2009,

- l'identification des clients poly-réclamants chaque semaine pour un traitement prioritaire,
- la mise en œuvre d'un processus pour détecter les clients multi-appelants, qui peuvent ensuite devenir des clients réclamants,
- la prise en charge de plus en plus en amont des saisines MNE.

Enfin, la Médiation établit des contacts réguliers avec GrDF, respectant sa spécificité de filiale indépendante et régulée, afin de contribuer à l'amélioration de la qualité de la relève et de la relation client correspondante.

5.101 RÉDUCTION DU DÉLAI MOYEN RÉPONSE AUX RÉCLAMATIONS

constat Malgré une amélioration significative du délai moyen de réponse aux réclamations des clients particuliers, il reste de nombreux cas, vus par la Médiation, traités avec des délais conséquents. Ils ont alors été le prétexte à une ou plusieurs relances des clients auprès du Médiateur.

actions d'amélioration Fin 2009, 85% de l'ensemble des réclamations, traitées par le fournisseur GDF SUEZ, l'ont été en moins de huit jours calendaires.

Le renforcement du pilotage du traitement des réclamations par le Service Consommateur, accompagné de contrôles internes réguliers et précis, permet de continuer à réduire le nombre des dossiers traités avec des délais conséquents, mais aussi d'améliorer la qualité des réponses.

5.102 TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS DE LA CLIENTÈLE DES PROFESSIONNELS

constat Le traitement du volume réduit de réclamations de clients professionnels est moins formalisé que celui des particuliers. Des relances sont souvent nécessaires avant que soient instruits les dossiers. La médiation propose la rédaction d'un protocole de pilotage.

actions d'amélioration Une étude a été engagée afin de créer un outil de suivi spécifique des dossiers de la clientèle des professionnels.

5.2 sur une partie des processus de la relation avec la clientèle

Dans les lignes qui suivent, le volume des réclamations évoqué est celui constaté annuellement par le fournisseur GDF SUEZ.

5.201 RÉSILIATION DES CONTRATS D'ABONNEMENT

constat La demande de résiliation du contrat d'abonnement, auprès du fournisseur, n'est pas toujours suivie d'effet. Le client continue de recevoir des factures.

actions d'amélioration Ce motif représente 10% des réclamations. La procédure a été automatisée en 2009, sauf pour les résiliations consécutives à un changement de fournisseur pour les offres commerciales électricité, ou électricité et gaz ; ce sera fait avant mi-2010.

Les dysfonctionnements rencontrés reposent le plus souvent sur une mise en œuvre imparfaite de la procédure par des conseillers clientèle ; les consignes ont été actualisées et présentées afin de réduire le volume des réclamations sur ce thème.

5.202 FACTURATION SUR ESTIMATION

constat À la suite de factures établies sur la base d'estimations des consommations, des clients en contestent le montant l'estimant parfois disproportionné.

actions d'amélioration Une réclamation sur trois porte sur ce processus avec deux origines distinctes :

- valeurs de référence, du niveau annuel de consommations, utilisées par le système de facturation du fournisseur, mal ajustées générant des estimations inadaptées ; un seuil existe néanmoins générant un blocage de la facturation,
- estimations réalisées par le distributeur GrDF à l'occasion d'un changement de fournisseur ou au passage à une offre tarifaire de marché.

Dans le premier cas, le fournisseur va adapter ses contrôles de vraisemblance des niveaux de consommations transmis par le distributeur dans le cadre d'une révision de son processus de facturation et de recouvrement.

Pour le second cas, un traitement automatisé est effectif depuis août 2009.

Enfin, la procédure permettant de contester





un index estimé par le distributeur a été simplifiée permettant une prise en compte dans les deux jours.

5.203 PRÉLÈVEMENT AUTOMATIQUE

constat Certains clients ont demandé la résiliation de leur contrat d'abonnement auprès du fournisseur, non prise en compte, ou ont demandé la suppression du prélèvement automatique du montant des factures sur leur compte bancaire. Pourtant des ordres de prélèvement perdurent.

actions d'amélioration Elles sont les mêmes que celles présentées au paragraphe 5.201.

5.204 REMBOURSEMENT DE TROP-PERÇUS

constat Des clients ont attendu plus longtemps que promis le remboursement demandé à la suite d'un trop-perçu de facturation.

actions d'amélioration 10% des réclamations sont concernées. Le processus est désormais rendu prioritaire dans les activités des conseillers clientèle avec l'élargissement du périmètre permettant la validation automatique des remboursements.

5.205 FACTURATION RECTIFIÉE

constat Contestant le relevé, réel ou estimé, d'une facture, certains clients n'ont jamais reçu de facture rectifiée malgré leur demande auprès du fournisseur.

actions d'amélioration Les difficultés rencontrées en 2008, relatives aux conditions de recevabilité des contestations d'index par le distributeur, ont été levées en 2009 : processus validés par la Commission de régulation de l'énergie (CRE) et procédures adaptées au second semestre.
L'amélioration de la capacité d'établissement de factures rectifiées est attendue, faisant progresser le pilotage de cette activité.

5.206 FACTURATION APRÈS MISE EN SERVICE DU CONTRAT D'ABONNEMENT

constat Bien qu'ils aient demandé la mise en service de leur contrat d'abonnement auprès du fournisseur, certains clients n'ont jamais reçu leur première facture.

actions d'amélioration Ce motif de réclamation est passé de 15 à 5% d'une année à l'autre par la mobilisation d'équipes dédiées qui sera poursuivie en 2010. En parallèle des actions de professionnalisation sont mises en œuvre afin de limiter les occasions de blocage de la facturation dans ce cas.
Depuis octobre, un suivi mensuel est assuré pour traiter les mises en services sans facturation depuis trente jours.

5.207 INDEX DES COMPTEURS TRANSMIS PAR LES CLIENTS

constat Alors qu'ils avaient transmis leur propre relevé des index du compteur au fournisseur, des clients ont constaté qu'ils n'avaient pas été pris en compte sur la facture concernée.

actions d'amélioration Ce constat est lié à celui du paragraphe 5.202. Par des échanges constants avec le distributeur le fournisseur a amélioré sa capacité à prendre en compte les index de compteur transmis directement par les clients selon les motifs : mise en service, résiliation, changement de fournisseur, etc. en complément, l'état des lieux réalisé sur ce domaine va permettre d'identifier d'autres pistes de progrès.
Enfin, en 2010, les clients pourront fournir leurs index de compteur électricité via www.dolcevita.gazdefrance.fr.

5.208 EXPLICATIONS DES FACTURES RECTIFIÉES OU ÉLEVÉES AUX CLIENTS

constat Les factures de montants élevés ou rectifiés sont envoyées parfois sans explications précises associées. Ceci laisse souvent les clients interrogatifs quant à leur compréhension.

actions d'amélioration Les factures aux montants élevés sont en général consécutives à une longue période de blocage des facturations précédentes. Des appels téléphoniques et, en cas d'échec d'appel (deux cas sur trois), des lettres d'accompagnement permettent de les expliquer aux clients.
En cas de factures rectifiées, depuis novembre 2009, 80% d'entre elles, les plus simples, sont accompagnées d'une lettre ; ce sera également le cas pour les plus complexes dès février 2010.
Les consignes associées à cette démarche sont consolidées et le contenu des lettres est revu sur le fond et la forme.

5.209 INFORMATION AVANT SUSPENSION DE LA FOURNITURE POUR DÉFAUT DE RÈGLEMENT D'UNE FACTURE

constat Des clients affirment ne pas avoir reçu une lettre adaptée préalable à la suspension de la fourniture d'énergie demandée par le fournisseur auprès du distributeur GrDF.

actions d'amélioration La procédure mise en œuvre est conforme aux attendus du décret relatif aux factures impayées du 13 août 2008 : en cas de demande de suspension de fourniture auprès du distributeur GrDF, le client reçoit deux lettres de relance préalables ; elles sont adaptées pour les clients en situation de précarité.
Cette procédure est opérationnelle depuis 2009 après avoir été adaptée au fil des mois. Le volume des demandes de suspension de fourniture a nettement progressé.

5.210 ACTIONS DE RECOUVREMENT APRÈS DÉFAUT DE RÈGLEMENT DES FACTURES

constat Alors qu'ils ont réglé le montant de leur facture, certains clients sont toutefois relancés par le prestataire chargé du recouvrement par le fournisseur.

actions d'amélioration 2009 a vu l'amélioration de la relation entre le fournisseur et le prestataire en charge du recouvrement des factures impayées : comparaisons régulières des portefeuilles de clients respectifs.
Afin que le fournisseur soit informé des réclamations adressées par les clients, le prestataire a mis en place un système informatisé d'échanges d'information ; il permet d'améliorer la réactivité de leur traitement.

5.211 PROPOSITION ET ACCEPTATION DES OFFRES DE MARCHÉ COMBINÉES ÉLECTRICITÉ ET GAZ

constat Des clients se sont plaints des conditions dans lesquelles leur ont été proposées des offres de marché combinant électricité et gaz : informations incomplètes en matière de rétractation et de tarif règlementé.

actions d'amélioration La part de ce type de réclamation a diminué depuis 2007 pour atteindre 3%. Le fournisseur s'attache à ce que tous ses conseillers, proposant des offres tarifaires de marché, le fassent loyalement dans le respect des mentions légales. L'accord écrit du client, imposé par la loi de modernisation de l'économie du 11 août 2008, est systématiquement recherché. Seule une demande de mise en service immédiate, faite par le client, conditionne l'exemption d'un accord écrit.
Cette procédure est particulièrement suivie par les responsables des équipes sur quatre points : la validation de l'accord du client, l'annonce des prix d'abonnement et des kWh, le droit à rétractation et l'irréversibilité. Les consignes sont régulièrement rappelées et des écoutes de conversation téléphoniques sont opérées.
Pour les rétractations, le traçage des demandes est systématisé.

5.212 QUALITÉ RÉDACTIONNELLE DES RÉPONSES ÉCRITES AUX CLIENTS

constat Malgré les progrès avérés, la qualité rédactionnelle des lettres envoyées aux clients reste parfois perfectible.

actions d'amélioration Le Service Consommateur de la Branche Energie France est désormais en charge de l'ensemble des réponses aux réclamations faisant l'objet d'un traitement en instance d'appel ; ainsi le respect de la procédure en la matière est proche de l'absolu.
Il contrôle ainsi systématiquement le fond et la forme des lettres adressées aux clients. En parallèle, ses équipes ont été formées à la qualité des écrits comme le seront d'autres collaborateurs concernés du fournisseur en 2010.
Outre ces formations, pour 2010, des contrôles internes renforcés seront réalisés sur les réponses apportées aux réclamations courantes.

5.213 RÉPONSES AUX RÉCLAMATIONS ADRESSÉES AU SERVICE CLIENTS

constat Certains clients, en nombre réduit par rapport aux années passées, sont restés sans aucune réponse après avoir écrit au service clients du fournisseur.

actions d'amélioration Le service clients reçoit 720 000 lettres par an. Les cas d'absence de réponse ont été fortement réduits par le suivi et le contrôle renforcés de l'activité. Pourtant, en 2009, la procédure d'envois de lettres de réponse aux clients a connu des dysfonctionnements causés à la fois par des applications maladroites de la

procédure et des blocages informatiques intempestifs. Les consignes ont été rappelées.

5.214 MISE EN ŒUVRE DES SOLUTIONS APPORTÉES AUX RÉCLAMATIONS DES CLIENTS

constat Plusieurs clients ont fait part de l'absence d'action du fournisseur qui avait pourtant précisé par écrit les actions prévues pour traiter la réclamation.

actions d'amélioration La résorption progressive des dysfonctionnements informatiques et la professionnalisation accrue des conseillers clientèle a permis une réduction significative du poids de ce motif de réclamation.

Pour les cas les plus complexes, que ne peuvent traiter facilement ou rapidement les conseillers, une équipe dédiée compétente permet un traitement adapté.

Dans le cas des réclamations traitées en instance d'appel, est systématiquement contrôlé le respect des engagements présentés dans les lettres de réponse.

5.215 CONTRÔLE DE LA SATISFACTION DU CLIENT APRÈS RÉPONSE À SA RÉCLAMATION

constat Après envoi d'une réponse écrite consécutive à une réclamation, la vérification de la satisfaction du client par téléphone semble rester épisodique.

actions d'amélioration Pour les réclamations en instance d'appel, les clients sont quasi systématiquement contactés par téléphone pendant le traitement. En 2010 il est également prévu de le faire a posteriori pour s'assurer que la réclamation est close, vu du client.

Les autres réclamations sont traitées, puis il est demandé aux conseillers clientèle d'assurer un retour d'information au client. Le taux de retour est ainsi passé de 40% à 81% en fin d'année, chiffre qui devrait encore progresser en 2010.

Deux dispositifs d'enquête par échantillonnage auprès de la clientèle permettent de mesurer sa satisfaction. Trimestriellement, un questionnaire écrit est envoyé après un contact (téléphone, lettre, courriel, facture) ; en 2010, cela deviendra mensuel.

5.216 FACTURATION DES RELEVÉS D'INDEX DE COMPTEUR RÉALISÉS À LA DEMANDE DES CLIENTS

constat Des clients se sont plaints d'avoir à payer l'intervention d'un technicien du distributeur GrDF pour un relevé d'index du compteur, en dehors des deux relevés annuels prévus chaque semestre.

actions d'amélioration Cette prestation payante du distributeur est facturée au client qui en exprime le besoin ; dans ce cas, il est demandé au conseiller clientèle de préciser au client le coût qui apparaîtra sur sa prochaine facture.



La charte des **Médiateurs** du service public

Depuis 2002, le Club des Médiateurs du service public favorise échanges et retours d'expérience sur les pratiques et le développement de la médiation. En 2009, il accueillait seize membres. Au sein d'une société en continuelle évolution, les Médiateurs du service public sont moteurs dans le règlement des litiges au quotidien : services au public, distribution postale, fourniture d'énergie, impôts, transports, assurances, télévision, enseignement, ville, produits financiers, etc.

Ils agissent selon ces critères communs :

- offrir un service facile d'accès, rapide et gratuit,
- développer un service aux citoyens, aux clients et aux usagers qui privilégie l'écoute, le dialogue et le recours à la voie amiable,
- proposer des améliorations concrètes pour le client ou l'usager,
- partager les valeurs de la charte rendue publique en décembre 2004.

LES 8 VALEURS PARTAGÉES

1. **L'écoute** équilibrée, disponible et personnalisée. Chaque dossier est un cas particulier. Le Médiateur prend en compte la situation de chaque personne. Il rétablit si nécessaire l'équilibre entre les parties et s'attache à déceler les vraies questions et les attentes de chacun.
2. **Le respect** scrupuleux des personnes sans a priori et sans jugement.
3. **La volonté** de rechercher des solutions amiables en n'hésitant pas à faire appel à la créativité de chacune des parties.
4. **L'équité** : une règle ou une pratique même correctement appliquée peut être insupportable voire inéquitable dans certaines situations humaines.
5. **L'impartialité** : le Médiateur ne se place jamais ni d'un côté, ni de l'autre.
6. **Le respect** du contradictoire : le Médiateur veille à ce que chacune des parties ait la possibilité de faire connaître son point de vue à l'autre.
7. **La confidentialité** : le contenu du dossier et les faits demeurent anonymes.
8. **La transparence** : le bilan annuel de l'activité du Médiateur est présenté dans un rapport à la disposition de tous.





CRÉDITS PHOTOS GDF SUEZ : HAUTEMANIERE NOEL - DEGREMONT / AUGUSTO DA SILVA / GRAPHIX-IMAGES - GROSJEAN PIERRE-FRANCOIS - DUREUIL PHILIPPE - HELSLY CEDRIC - MILLIER SEBASTIEN / STUDIO B, ÉVÈNEMENT ORGANISÉ PAR ARCHITECTURES À VIVRE. - INTERLINKS IMAGE / CARON PHILIPPE - INTERLINKS IMAGE / GAY OLIVIA - ABACAPRESS / GOUHIER NICOLAS - ALLAN PETER / INTERLINKS IMAGE / VALODE ET PISTRE ARCHITECTES - DAL VERME ENZO / ABACAPRESS - MAQUETTE PAGES INTÉRIEURES : LIBRE ÉQUERRE

NOS VALEURS

exigence

engagement

audace

cohésion

GDF SUEZ

REDÉCOUVRONS L'ÉNERGIE

Société anonyme au capital de 2 193 643 820 euros
Siège social : 16-26, rue du Docteur Lancereaux
75008 Paris France
Tél. : +33 (0)1 57 04 00 00
SIREN 542 107 651 RCS PARIS
TVA FR 13 542 107 651

gdfsuez.com

Couverture réalisée selon une création de TERRE DE SIENNE - Crédits photos GDF SUEZ / Couverture : HELSLY CEDRIC / HAUTEMANIERE NOEL / DUREUIL PHILIPPE / SUEZ / ©Abacapress / HAUTEMANIERE NOEL.
Réalisation Marie-Françoise Girod-Roux, Tél. : 06 14 28 62 98 - Impression Iropa.