

RAPPORT DU **MÉDIATEUR** 2011

GDF SUEZ

ÊTRE UTILE AUX HOMMES


GDF SUEZ

la lettre du **Médiateur**

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



Paris, le 20 mars 2012

Monsieur le Président, Monsieur le Vice-président,

J'ai le plaisir de vous présenter le rapport d'activité 2011 de la Médiation. Il en détaille les activités et résultats, conformément aux missions que vous m'avez confiées.

En 2011, le coût des énergies et la précarité ont augmenté. Les opérateurs ont réalisé des progrès significatifs en matière d'amélioration des processus clients et du traitement des réclamations. Les clients, naturellement, sont de plus en plus exigeants pour comprendre leur facturation et leurs possibilités de faire des économies d'énergie. Les sollicitations des systèmes de médiation continuent à progresser et la Médiation de GDF SUEZ a participé activement aux travaux de développement du traitement amiable des litiges tant au sein du Groupe qu'auprès de nombreux acteurs externes.

Une année clé pour la médiation

Les réflexions et travaux ont été intenses au plan européen, et plus particulièrement en France.
Toutes les études convergent pour constater un nombre croissant de sollicitations des divers systèmes de médiation traduisant une meilleure connaissance des citoyens – consommateurs de ces dispositifs, et une implication croissante de nombreuses entreprises, ou organisations, qui voient de mieux en mieux l'intérêt de ce type de règlement amiable des litiges.

En 2011, en France et en Europe, l'actualité, pour ce qui concerne l'énergie et la médiation, a été abondante.

Les événements principaux sont ici résumés :

En Europe :

- les travaux de la DG Energy, de la DG SANCO, du CEF (Citizens' Energy Forum), du CEER,
- les résultats du groupe de travail sur les systèmes ADR dans le secteur de l'énergie,
- l'action des instances professionnelles et consommateurs (EUROGAS, EURELECTRIC, Business Europe, BEUC, CEC…),
- les contributions de l'EEOG (European Energy Ombudsmen Group) à une meilleure connaissance des dispositifs réclamations/litiges, et leur résultats, dans les pays où l'EEOG a des membres,
- les études et événements organisés par l'Observatoire international des précarités énergétique et hydrique de GDF SUEZ,
- les nombreuses réunions et contributions préparant la nouvelle directive ADR.

En France :

- le Colloque de la CMC (Commission de la Médiation de la Consommation), et la diffusion de sa Charte, le 27 septembre,
- la transposition de la directive médiation de 2008,
- les travaux du Club des Médiateurs de Services au Public, et la mise en service de son site internet,
- les productions du groupe de travail Energie du CNC,
- les travaux avec d'autres médiateurs, dont le Médiateur National de l'Energie,
- la création de dispositifs de médiation dans de nouveaux secteurs.

Les documents et annonces du Colloque de la CMC constituent une étape majeure pour le développement de la médiation en France.
La Charte produite par la CMC devient le document de référence en matière de « bonnes pratiques ».
Son dispositif d'analyse et d'évaluation a vocation à devenir le point de passage incontournable pour référencer les systèmes garantissant les meilleures caractéristiques pour les consommateurs.
La Médiation de GDF SUEZ est, début 2012, un des premiers systèmes de médiation à être référencé par la CMC. La Médiation est très satisfaite de ce résultat qui confirme la pertinence de sa démarche qualité.

Comme l'ont montré les analyses du CREDOC, présentées lors du Colloque de la CMC, on peut constater une meilleure connaissance des systèmes de médiation par les consommateurs, en particulier dans le secteur de l'énergie, mais aussi une proportion importante de clients non satisfaits ne donnant pas suite par méconnaissance des recours qui leur sont proposés. L'enquête annuelle de satisfaction de la Médiation confirme ces analyses, tout en soulignant la forte notoriété de son efficacité. Ses avantages sont de mieux en mieux connus. Elle constitue une solution simple et moderne, permettant 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.

Une indépendance et une impartialité incontestées par les clients

Cette année encore les débats ont été nombreux sur ce thème.
Pour ce qui concerne la Médiation de GDF SUEZ, les caractéristiques de son fonctionnement ont montré leur efficacité, conduisant à une grande confiance des consommateurs, confirmée par les résultats de l'enquête annuelle de satisfaction. Les « 8 valeurs » sont comprises et appréciées, et le fort taux de réussite témoigne du soin apporté à nos points clés : écoute, impartialité, équité, confidentialité et transparence.

Une évolution faible des flux

En 2011, les flux reçus à la Médiation ont été stables (7403 courriers et mails, pour 7160 en 2010) sous l'effet de deux facteurs contradictoires :

- baisse sensible des réclamations, dans les services clients, confirmée par le baromètre des réclamations de la DGCCRF en France,
- poursuite de la hausse tendancielle de l'appel à la médiation et de l'exigence des clients en terme de qualité et de délais (voir études européennes).

Le nombre de dossiers entrés en médiation, lui, est passé de 105 en 2010 à 78 en 2011, soit un chiffre restant très faible dans ce contexte, et témoignant de la complémentarité des différentes voies de recours offertes aux clients.

Les causes des sollicitations reçues par la Médiation ont été analysées.

Les tendances 2009 et 2010 se sont accentuées en France : concentration des sollicitations sur les questions de facturation (incluant les cas où l'origine est un problème technique, compteur ou relève, incomplètement résolu).
Des items ont quasiment disparu : facture bloquée, « vente forcée ».
Les autres items ont fortement diminué, sans pour autant disparaître : explications insuffisantes, index estimés. Les sujets liés aux économies d'énergie sont de plus en plus présents et le thème « impayé – précarité » est en hausse sensible.
A souligner l'excellent travail fait en direction des Associations de Consommateurs pour les clients Particuliers.

En moyenne, les demandes d'instruction de la Médiation aux services de GDF SUEZ, liées aux sollicitations reçues, sont de mieux en mieux traitées. Les exceptions témoignent néanmoins d'une prise de conscience perfectible de l'importance d'un traitement des réclamations rigoureux et orienté client, pour l'ensemble du Groupe. Ainsi, la Médiation a noté l'insatisfaction de certains clients devant la complexité du « parcours client ».
En 2011, des analyses ont permis de mettre en évidence des clients abandonnant leur réclamation. L'enquête de satisfaction et la mise en place d'une démarche qualité ont permis de mieux comprendre ces cas, et d'engager des actions améliorant le suivi, conformément aux recommandations européennes.

La Médiation ne dispose pas encore d'éléments quantitatifs suffisamment précis pour être fiables au niveau Groupe, mais elle a partagé les « bonnes pratiques » avec un nombre croissant de services et de filiales. En fonction des éléments disponibles, les écarts constatés avec ces « bonnes pratiques » ont été signalés, et des recommandations adressées au management.

Un rapport annuel témoin de l'activité de la Médiation au sein du Groupe et dans son environnement

De façon classique, ce rapport présente l'activité de la Médiation en 2011, le bilan des sollicitations reçues, une analyse synthétique des solutions de médiation élaborées avec les clients et les services de GDF SUEZ, et les recommandations correspondantes adressées aux services.

Le programme de la Médiation, en 2011, traduit l'intensité des actions en relation avec les associations de consommateurs, les autres médiateurs de différents types (dont, bien sûr, le Médiateur National de l'Energie), de nombreux acteurs de la médiation, la CRE (Commission de Régulation de l'Energie), la DGCCRF et les instances européennes.

Une progression de l'intérêt pour les systèmes de règlement amiable des litiges au sein du Groupe GDF SUEZ

Au-delà des activités traditionnelles de la Médiation, l'élargissement de son champ d'action s'est accentué en 2011, suivant les enjeux du Groupe dans ce domaine : liens avec la Commission Européenne, le BEUC, le CEER, l'EEOG, les groupes de travail, etc.

De nouveaux contacts ont aussi été établis par la Médiation, en 2011, au sein du Groupe.
Aujourd'hui, ces relations concernent une douzaine d'entités et de filiales, toutes intéressées, à des degrés divers.



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

Le partage des « bonnes pratiques » et le traitement des réclamations sont les points d'entrée les plus fréquents. Ils permettent une compréhension des différents enjeux, principalement marqués par des caractéristiques locales (management, secteur d'activité, culture litige dans le pays) et l'identification des thèmes de coopération souhaités par chacun.

En France, la Médiation a réalisé sa deuxième enquête de satisfaction. Celle-ci conforte les bons signaux enregistrés en 2010 : pertinence du dispositif de médiation comme proposition complémentaire aux clients lorsque les litiges sont persistants, avec un score élevé de confiance (90%) et un taux de réussite stable à 97%. Une analyse plus fine devrait permettre de rechercher des réponses au problème des clients manquant d'informations ou abandonnant leur réclamation.
Ainsi la Médiation engage, début 2012, une étude sociologique pour mieux comprendre qui sont les clients les mieux sensibilisés à l'intérêt de ce type de dispositif, et adapter ses modalités de fonctionnement.

L'analyse de l'environnement de GDF SUEZ, leader mondial parmi les utilities, alors que les prix des énergies et les précarités énergétique et hydrique augmentent, que les grandes sociétés sont de plus en plus interpelées sur ces questions de société, confirme le rôle important que joue la Médiation au service des consommateurs, et des entreprises, en particulier dans le secteur de l'énergie.

Je vous remercie, Monsieur le Président-Directeur Général et Monsieur le Vice-président, Directeur Général Délégué, de votre encouragement à poursuivre le développement de la Médiation au sein du Groupe, dans des conditions confirmant l'indépendance de l'activité que vous m'avez confiée, et vous prie d'agréer l'expression de ma très grande considération.

Michel Astruc



La lettre du Médiateur 3

1 | La Médiation vue par GDF SUEZ 6

Les missions et valeurs 6
L'équipe 7
Le processus 7
Le rapport annuel 8

2 | Le contexte de la Médiation 9

L'Europe 9
En France 10
Dans le Groupe GDF SUEZ 12

3 | Les sollicitations reçues par la Médiation 14

7 403 sollicitations reçues par le Médiateur 14
3 104 sollicitations transférées vers les services clients 16
4 221 sollicitations suivies par le Médiateur 16
78 sollicitations traitées en dernier recours amiable par la Médiation 16
Evaluation de la Médiation 17

4 | L'analyse des litiges examinés par le Médiateur 19

La facturation de l'énergie 20
Le contrat et les services 27
Le distributeur GrDF 27
Le contrat de prestation 28
La gestion des réclamations 29

5 | La Médiation comme force de proposition 30

La mise en œuvre des demandes d'amélioration du Médiateur formulées dans son rapport 2010 30
Les recommandations du Médiateur pour 2012 32
Améliorer la qualité de la relation avec la clientèle 32
Optimiser le processus de traitement des réclamations 33

Annexe 35

La Charte du Club des Médiateurs de Services au Public 35



1 | la **Médiation** vue par GDF SUEZ

Les missions et valeurs

Créée il y a 13 ans en concertation avec les associations de consommateurs, la Médiation de GDF SUEZ permet un traitement rapide et efficace des litiges, en dernier recours amiable au sein du Groupe. Elle est gratuite pour le client.

Elle propose aux demandeurs qui la saisissent, des solutions adaptées, dans l'esprit des huit valeurs qui l'anime. Elle est totalement indépendante des structures opérationnelles de GDF SUEZ.

Les missions

	DÉFINITION	ACTION
1	**recevoir, analyser** et **suivre** les sollicitations	la sollicitation du client est **orientée vers les services concernés** lorsque les conditions d'entrée en médiation ne sont pas réunies**.** La Médiation **s'assure, ensuite, qu'une réponse écrite sera adressée au client**
2	**réexaminer et proposer** des solutions équitables aux litiges recevables	la Médiation **échange** avec les différentes parties afin d'élaborer une solution
3	**proposer** des voies d'amélioration du processus client	la Médiation **recense** et **analyse** des dysfonctionnements récurrents et fait part de ses recommandations aux services concernés
4	**promouvoir** l'esprit de médiation au sein du Groupe	la Médiation **développe** des échanges au sein du Groupe GDF SUEZ afin de partager les « bonnes pratiques »
5	**communiquer** à l'extérieur et à l'intérieur du Groupe	la Médiation **diffuse des informations sur son activité**
6	**s'informer, se documenter** sur l'évolution de la médiation pour prévenir des risques	la Médiation **participe à différents travaux** dans son domaine au niveau national et européen**.** Elle **produit des informations** utiles au Groupe
7	**échanger** avec les associations de consommateurs	la Médiation **développe** ces relations en complément de celles engagées par les services du Groupe
8	**Informer les parties prenantes** de la politique Médiation du Groupe	la Médiation **partage ses réflexions avec différents acteurs :** Commission Européenne, BEUC, CEC, CEER, et les acteurs de l'énergie, comme à l'occasion du Citizens' Energy Forum

BEUC [bureau européen des unions de consommateurs]
CEC [centre européen des consommateurs]
CEER [Council of European Energy Regulators]
EEOG [European energy ombudsmen group]
MEDEF [mouvement des entreprises de France]
CEF [Citizens' Energy Forum]

Les huit valeurs

	VALEUR	CONTENU
1	l'écoute	équilibrée, disponible et personnalisée : **chaque demande de médiation est un cas particulier**
2	le respect scrupuleux des personnes	**sans a priori et sans jugement**
3	la volonté de rechercher des solutions amiables	la Médiation fait appel à l'**implication de chacune des parties** dans l'élaboration de la solution
4	l'équité	**une règle ou une pratique**, même correctement appliquée, **peut être insupportable voire inéquitable** dans certaines situations
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 connaitre son point de vue à l'autre**
7	la confidentialité	le contenu du dossier et les faits sont **anonymes**
8	la transparence	le Médiateur détaille son activité dans le **rapport annuel** qu'il met **à la disposition de tous**

L'équipe

Michel ASTRUC, le Médiateur, est aidé, dans ses missions, de Joëlle Varennes, Danielle Dimnet et Philippe Vogel, auxquels sont associés des appuis ponctuels qui viennent renforcer l'équipe en cas de fortes variations d'activité. L'expérience professionnelle du Médiateur est essentielle pour son activité.

Le processus

Solliciter le Médiateur

Libre, simple, rapide et gratuit ! Tel se définit, aujourd'hui, le processus qui conduit à solliciter le Médiateur de GDF SUEZ.

Libre | Le client choisit de solliciter le Médiateur en toute liberté. Par écrit, il explique son insatisfaction. Il doit avoir, au préalable, obtenu une réponse du service de GDF SUEZ concerné.

Simple | Par lettre simple ou courriel, la sollicitation est adressée au Médiateur de GDF SUEZ - TSA 34321 - 92099 La Défense cedex ou, via Internet, après avoir complété le formulaire proposé.

Rapide | À réception de la sollicitation, sous deux jours ouvrés, le Médiateur envoie une lettre confirmant la prise en charge du dossier et les modalités de traitement de sa demande.

Gratuit | Les seuls frais engagés par le demandeur sont ceux de constitution du dossier et d'envoi. Le traitement est à la charge exclusive de la Médiation.



DEMANDEUR

LA MEDIATION

- Réceptionne les sollicitations
- Définit le(s) service(s) concerné(s) par la demande

Particulier | **Petit Professionnel** | **Grands Comptes** | **Autres** (GrDF, VGR, Immobilier, Filiale…)

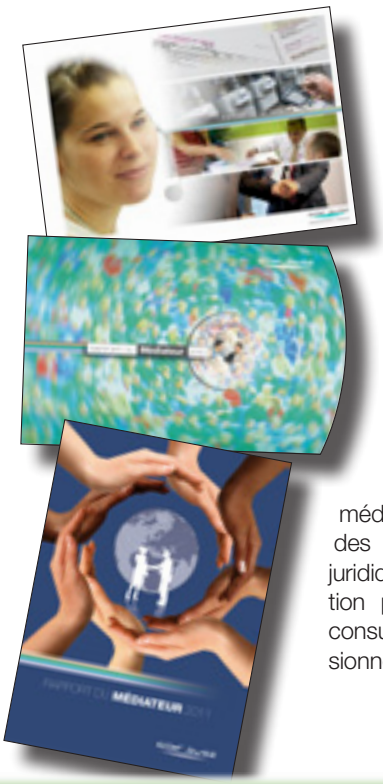
- Analyse le traitement à adopter en fonction d'une première étude du parcours client.

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

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

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

Analyse des dysfonctionnements récurrents
Préparation des recommandations du Médiateur



Le détail des conditions de sollicitation du Médiateur est précisé via différents canaux (courriers, conditions générales de vente, téléphone, sites internet…).
La page « Médiateur » du site est le canal « universel » pouvant être utilisé quelque soit le litige.

La sollicitation peut aussi parvenir à la Médiation via différents appuis ou conseils pour le requérant : associations de consommateurs, conciliateurs de justice, médias, délégués du Défenseur des Droits, avocats, protection juridique,…), ou d'une organisation professionnelle, ou chambre consulaire, pour un client professionnel ou une entreprise.

Analyser et traiter la demande

La Médiation analyse toutes les demandes. Leur traitement et leur suivi se différencient selon les résultats d'une première étude du dossier :

- les clients n'ayant pas contacté le service clients ou n'ayant pas eu de réponse,
- les clients insatisfaits des réponses qu'on leur a apportées, mais n'ayant pas utilisé tous les recours internes,
- les clients insatisfaits après le dernier recours interne.

Le rapport annuel

Il est largement diffusé et à la disposition de tous.
Édité en français et anglais, les versions numériques sont téléchargeables sur la page : http://www.gdfsuez.com/fr/accueil/mediateur/le-mediateur-de-gdf-suez/

2 | le contexte de la **Médiation**

En 2011, les travaux concernant la médiation ont été nombreux et riches. La Médiation de GDF SUEZ s'est impliquée, principalement, dans les dossiers européens, mais aussi dans les dossiers propres à la Belgique ou à la France.
Comme pour les années précédentes, les deux axes majeurs sont la protection des consommateurs, en général, et les spécificités du secteur de l'énergie.
Hors Europe, on note des intérêts communs avec le Canada et l'Amérique du Sud, mais aussi des réflexions partagées avec des filiales de Suez Environnement.

L'Europe

Cinq dossiers principaux sont à signaler :

Le groupe de travail sur les systèmes ADR (Alternative Dispute Resolution) dans le secteur de l'énergie
Ce groupe de travail s'est réuni plusieurs fois pour présenter ses résultats au 4ème CEF (Citizens' Energy Forum) à Londres les 26 et 27 octobre. Il était composé de représentants des services de la CE (Commission Européenne), des régulateurs, des associations de consommateurs, des organisations professionnelles et des médiateurs, dont ceux de l'EEOG. Il a rassemblé des contributions mettant en évidence les bonnes pratiques du secteur. Parmi d'autres dispositifs propres aux Etats membres, l'EEOG a présenté les activités et résultats des médiateurs issus des entreprises, en particulier en complétant la cartographie préparée par les services de la CE. L'EEOG a souhaité qu'une meilleure connaissance qualitative des dispositifs (d'Etat, de secteurs et d'entreprises) soit recherchée et diffusée dans chacun des Etats membres.

La préparation des prochains textes européens sur les dispositifs ADR et ODR (On line Dispute Resolution)
La CE a affiché une ambition forte avec ce projet, une des priorités de son programme de travail, concernant tous les secteurs de la consommation, dans tous les pays. De nombreuses réunions ont montré la grande diversité des situations dans les Etats membres, et la nécessité d'améliorer l'information des consommateurs, de mieux couvrir l'ensemble des secteurs et de veiller au respect de critères qualité exigeants pour renforcer la confiance des consommateurs. Une étude a confirmé la croissance régulière des demandes de médiation. La CE a affirmé l'intérêt de s'appuyer sur les systèmes existants lorsque leur qualité était avérée. Les propositions de directive ADR et de règlement ODR ont été publiées en novembre. Les débats en cours devraient permettre de prendre en compte les demandes d'amélioration formalisées, en particulier celles des médiateurs très impliqués dans la non discrimination des systèmes de médiation, sous

réserve qu'ils respectent les critères qualité développés dans la directive médiation de 2008 et le projet, au risque de perdre l'acquis, dans plusieurs pays, de dispositifs ayant fait leurs preuves depuis plusieurs années.

Les travaux du CEF (Citizens' Energy Forum)

Le CEF a tenu sa 4ème réunion à Londres les 26 et 27 octobre. Ce forum de Londres est maintenant devenu le rendez vous annuel incontournable des questions de consumérisme dans le secteur de l'énergie. Il a été l'occasion de présentations d'études, de recommandations et de suivi de recommandations antérieures. Les thèmes clés cette année étaient : le traitement des réclamations, dont les systèmes ADR issus du « 3ème paquet énergie » et des entreprises, le fonctionnement des marchés et le rôle des distributeurs, les outils de comparaison des prix, les compteurs communicants et les systèmes d'optimisation demande/réponse.

La préparation du Consumer Agenda 2013-2020

Dans le cadre de la politique consommation de la CE, ce programme donne les priorités retenues pour améliorer la protection des consommateurs dans tous les Etats membres. Il inclut plusieurs thèmes majeurs : ADR, recours collectifs, protection des données, protection des consommateurs vulnérables…

Les contributions de l'EEOG (European Energy Ombudsman Group)

Les membres de l'EEOG deux ans après la création de cette association regroupant 10 médiateurs présents dans 7 pays européens, ont été très présents dans les débats les concernant. A l'occasion du groupe de travail ADR dans le secteur de l'énergie, à Bruxelles, ils ont précisé les caractéristiques des systèmes de médiation existants dans les pays où ils sont présents. Ils ont regretté qu'une étude plus précise ne soit pas disponible, ou décidée, pour mieux détailler les appréciations des consommateurs sur les différents systèmes existants.
Ils ont organisé leur réunion annuelle à Bruxelles, accueillis par Electrabel, et engagent une réflexion sur les méthodes de médiation permettant de mieux garantir la satisfaction des clients les ayant sollicités (projet «Zéro client insatisfait»).

En France

Pour ce qui concerne la médiation, l'actualité a été marquée par la transposition de la directive médiation de 2008, les travaux de la CMC (Commission de la Médiation de la Consommation), les contributions du Club des Médiateurs de Services au Public, et la poursuite de la croissance de l'utilisation de la médiation par les consommateurs.
Dans le domaine de l'énergie les débats ont été nombreux sur les questions de précarité, de coût et de tarification de l'énergie, alors que, dans le même temps, l'ouverture des marchés stagne à des niveaux très modestes. Il est à noter le projet de loi renforçant les droits, la protection et l'information des consommateurs, avec son chapitre énergie.

La médiation

La directive médiation de 2008 avait apporté des précisions importantes concernant les définitions de la médiation et du médiateur, ainsi que le confortement des critères efficacité, compétence et impartialité, comme points clés de la qualité des systèmes de médiation, insistant également sur la nécessité de contrôler leur qualité et de respecter le principe de confidentialité.
Elle a été transposée, en droit français, par l'ordonnance du 16 novembre 2011, après une large concertation. Celle-ci reprend, de la directive de 2008, la définition de la médiation et un cadre commun aux médiations caractérisé par l'impartialité, la compétence, la diligence et la confidentialité, permettant de définir un cadre général à la médiation en France.

La CMC (Commission de la Médiation de la Consommation), a achevé la mise au point de sa Charte, présentée et commentée lors du Colloque du 27 septembre 2011.
La CMC a été créée par la loi de juillet 2010, conformément à l'engagement des pouvoirs publics de mettre en place une organisation indépendante, paritaire, en charge de promouvoir la médiation dans le secteur de la consommation et d'évaluer les systèmes correspondants. Elle est présidée par la Présidente d'une association de consommateurs.

Lors du Colloque, introduit par le Ministre Frédéric Lefebvre, une présentation de l'évolution de la médiation en France a été faite par le CREDOC (Centre de Recherche pour l'Etude et l'Observation des Conditions de vie) qui attire l'attention sur la proportion importante de clients non satisfaits ne donnant pas suite à leur réclamation par méconnaissance des recours. La Charte marque une étape majeure dans l'histoire de la médiation de la consommation en France. En effet, dorénavant, elle devient le support de base. Elle va permettre, conformément à la mission confiée par les pouvoirs publics, l'évaluation et le référencement des dispositifs de médiation jugés conformes aux principes fondamentaux garantissant, pour le consommateur, des médiations de qualité, à partir de critères détaillés, découlant des travaux du CNC en 2007 et de la directive Médiation de 2008.

Le Club des Médiateurs de Services au Public s'est fortement impliqué dans ces travaux. Il a lui aussi apporté une contribution à une meilleure information au public des différents systèmes de médiation représentés par ses membres, en créant son propre site internet dont la notoriété a rapidement progressé.
Il poursuit également son action pour développer les compétences des médiateurs et de leurs équipes : deux nouvelles sessions de formation ont été réalisées en 2011, et des modules complémentaires sont en cours de production.
L'analyse faite par les membres du Club conforte celles réalisées en Europe : en moyenne, les sollicitations de la médiation par les citoyens sont en hausse régulière, et la médiation propose un règlement amiable de nombreux litiges, de façon rapide et efficace.

De nouvelles initiatives
Le MEDEF poursuit son action de promotion de la médiation, dans l'objectif de la généraliser aux secteurs prioritaires encore non concernés, dans les meilleurs délais. Un point de ses travaux a été présenté aux parties prenantes de la consommation, le 25 janvier 2011. Les travaux de sa Commission Consommation témoignent de l'intérêt des actions en cours.

La médiation élargit progressivement son périmètre d'intervention. Ainsi, plusieurs organisations mettent en place des systèmes de médiation : Médiateur du Tourisme et des Voyages, Médiateur du Locataire (Paris Habitat), Médiateur de JC Decaux, l'automobile,... Le Médiateur de GDF SUEZ échange régulièrement avec eux.

Dans ce contexte, d'autres organismes sont fédérateurs et promoteurs de la médiation comme, par exemple, l'Association Nationale des Médiateurs, ANM.

L'énergie

En 2011, les coûts des énergies ont augmenté. Les perspectives pour les prochaines années ne laissent pas de doute sur la poursuite de la tendance. Dans un contexte de difficultés économiques pour beaucoup de citoyens, les débats sont vifs sur l'évolution des tarifs réglementés, tant en gaz qu'en électricité. Enfin **la question de la précarité énergétique tient une place croissante**. Ce thème est celui qui représente la hausse la plus importante dans les sollicitations auprès de la Médiation.


Réunion du Club des Médiateurs de Services au Public

Dans le même temps, un recul sensible des réclamations a été enregistré par les opérateurs. Cette évolution est confirmée par la communication du baromètre des réclamations de la DGCCRF (Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes) pour 2011 : la plus forte baisse a été enregistrée par le secteur de l'énergie. Le Ministre, Frédéric Lefebvre, a ajouté : « **La baisse du nombre de réclamations s'explique également par le développement de dispositifs de médiation efficaces** »

Le Médiateur National de l'Energie (MNE), autorité administrative indépendante, définie par la loi du 7 décembre 2006, a acquis, dans son domaine, une position reconnue.
Le Médiateur de GDF SUEZ rencontre régulièrement Denis Merville, Médiateur National de l'Energie, pour échanger sur les thèmes du domaine de l'énergie, et les modalités des dispositifs de médiation entreprises et sectoriels.



Réunion d'échanges avec les Associations de consommateurs et la Médiation de GDF SUEZ

Les associations de consommateurs

Elles ont naturellement un rôle majeur dans les réflexions et actions afin d'améliorer la protection des consommateurs. Elles sont, de plus, très sensibles aux situations de précarité énergétique et à la démarche d'efficacité énergétique.
En complément des relations régulières entretenues entre les associations et les structures du Groupe, le Médiateur anime une concertation avec elles. Grâce aux échanges réguliers et fructueux, ils partagent analyses et perspectives pour progresser dans l'amélioration des processus clients et le règlement des litiges.
Des réunions plénières sont organisées trois fois par an, à partir des thèmes d'actualité et des sujets souhaités par les représentants des associations.

Le Président de GDF SUEZ, Gérard Mestrallet, a participé à la réunion du 23 novembre. Il a présenté la stratégie du Groupe et a répondu aux questions des participants. Il a mis en avant l'attachement du Groupe au développement d'une relation de qualité avec sa clientèle et son environnement, fondée sur l'écoute et la capacité à traiter les réclamations, avec efficacité et efficience. Il a souligné que la Médiation en était un vecteur important.

Les sujets traités traduisent l'intérêt des associations pour une connaissance élargie du secteur de l'énergie, et leur souhait de faire part de leurs demandes et positions :

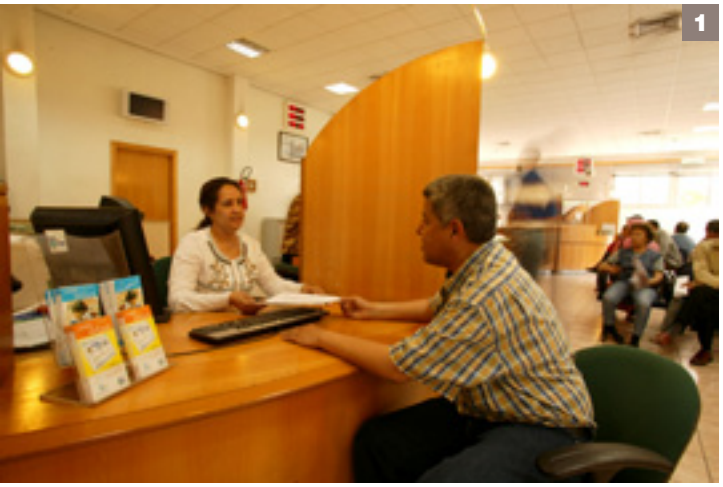
- évolution de processus : traitement des réclamations, relevés d'index des compteurs, facturation des consommations,
- nouveaux compteurs communicants,
- contexte de la tarification du gaz naturel : évolution et nouvelle formule de calcul,
- impact de la loi NOME sur la fourniture d'électricité,
- stratégie de développement,
- interventions de Gaz réseau Distribution France,
- politique de développement durable de la filiale COFELY France,
- efficacité énergétique pour les particuliers,
- nouvelles technologies à disposition des clients particuliers.

Dans le Groupe GDF SUEZ

A la suite des relations établies en 2009 et 2010, après la création du Groupe GDF SUEZ, la Médiation de GDF SUEZ a noté l'intérêt croissant de nombreuses entités pour travailler sur les « meilleures pratiques » dans le domaine de la gestion des réclamations et des litiges.
La Médiation a en priorité poursuivi ses travaux sur le périmètre historique de la commercialisation et de la distribution d'énergie en France.
Au-delà, la notoriété de la médiation, et plus particulièrement celle de GDF SUEZ, a généré quelques sollicitations de clients de filiales du Groupe en France (INEO, Cofely,...) et dans plusieurs pays européens où le Groupe est présent (Italie, Roumanie, Hongrie, Belgique,...). Les échanges avec la Belgique ont été particulièrement denses et fructueux, dans un contexte régulatoire s'alourdissant.
Par ailleurs l'intérêt d'autres entités ou filiales a conduit à rechercher des partages de « bonnes pratiques ». Cela a été le cas avec les domaines des Achats (relations inter-entreprises) et de l'Immobilier. A noter, également, une grande proximité constatée avec les métiers de l'eau et de

l'environnement (Suez Environnement, Agbar, Lydec au Maroc, SEAAL en Algérie).

Dans le cadre de ces échanges, en matière de traitement des réclamations et des litiges, le Médiateur a rencontré les équipes de Lydec le 25 novembre 2011. Lydec a pris en charge le 1er août 1997 la distribution d'électricité, d'eau et le service d'assainissement liquide du Grand Casablanca pour une durée de 30 ans, après la signature d'un contrat de gestion déléguée. Ce déplacement au Maroc a également permis au Médiateur de rencontrer M. Tyar, Médiateur de Lydec.


1

Ainsi, aujourd'hui, c'est une douzaine d'entités du Groupe, de différentes Branches, qui participent au réseau des interlocuteurs de la Médiation.

Outre les contacts réguliers entre la Médiation et les services clients, le Médiateur travaille avec les fonctions centrales du Groupe, compte tenu de la proximité de son domaine avec ceux de l'Ethique, la Responsabilité Sociale, l'Audit, la Communication, la Stratégie et le Développement Durable.
Par le courrier client, l'analyse des dossiers et les échanges avec ses interlocuteurs, la Médiation est en situation privilégiée, pour son domaine, d'observation des « signaux faibles » de notre environnement.

Compte tenu du contexte économique et social, la précarité a été identifiée comme un thème prioritaire, et le Médiateur s'implique dans les travaux engagés par l'Observatoire des précarités énergétiques et hydriques de GDF SUEZ. Son Colloque, le 13 décembre, a mis en valeur les actions engagées par le Groupe GDF SUEZ et les dossiers des lauréats de l'appel à projet européen organisé par ELISAN (European Local Insertion and Social Action network) et la Fondation GDF SUEZ.



2



3


4

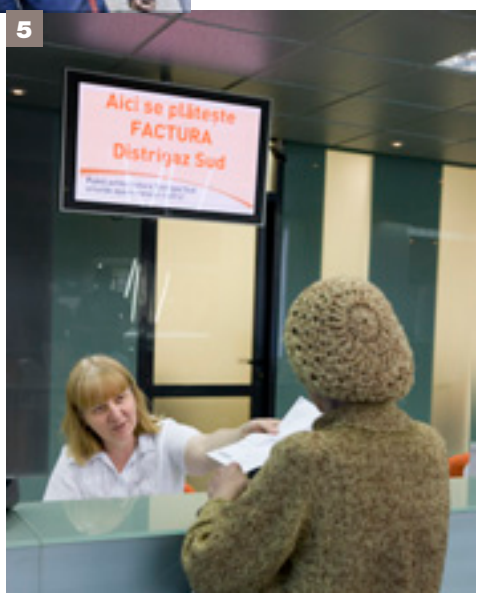
1 Accueil clientèle au siège de Lydec

2 GDF SUEZ - Italie

3 Installation de panneaux solaires - COFELY

4 Techniciens GDF SUEZ - INEO

5 ROUMANIE - Accueil clientèle au siège de Distrigaz Sud Retele



5

3 | Les sollicitations reçues par la **Médiation**

7 403 sollicitations reçues par le Médiateur

En début d'analyse, il est important de rappeler que les chiffres évoqués, ci-après, sont faibles au regard des contacts clients et des réclamations traitées par les services clients de GDF SUEZ.

Le nombre de sollicitations du Médiateur est resté stable par rapport à 2010. Le Médiateur a constaté une hausse des relances (1 186 en 2011 contre 685 en 2010). Les clients, de plus en plus exigeants, souhaitent des délais courts, et se manifestent lorsqu'ils estiment que les réponses sont tardives. Toutefois, grâce aux échanges réguliers avec les services clients, le nombre des relances a diminué en fin d'année 2011.

La lettre reste le mode de sollicitation le plus utilisé par les demandeurs. Par ailleurs, environ un quart des demandes arrivent via Internet.

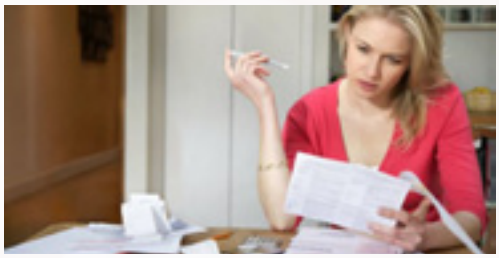
L'analyse des dossiers conduit la Médiation à répartir les clients en trois groupes :

- ceux qui n'ont pas contacté, au préalable, le service clients ou qui n'ont pas eu de réponse,
- les insatisfaits aux réponses apportées, mais qui n'ont pas utilisé tous les recours internes,
- les insatisfaits après le dernier recours interne.

Toute sollicitation adressée au Médiateur est analysée, traitée et suivie.

Principal concerné : le client particulier

Les clients particuliers sont, naturellement, les plus nombreux à solliciter la Médiation, directement ou via des associations de consommateurs, le Défenseur des Droits et ses délégués territoriaux, les conciliateurs de justice, les protections juridiques et les médias. Ensuite on trouve les clients professionnels, puis les entreprises et, enfin, des cas isolés comme des prestataires.



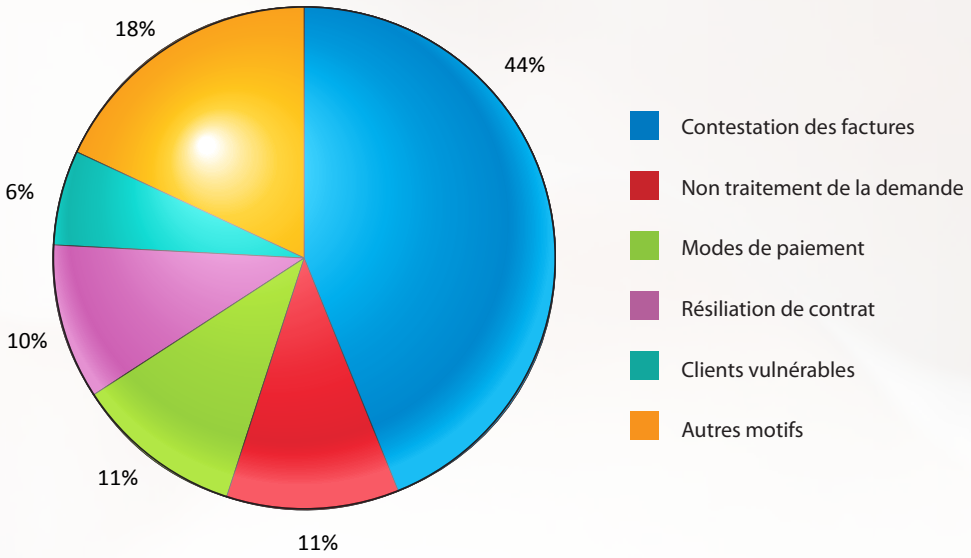
Premier motif de sollicitation : la facturation de l'énergie

Le processus de facturation génère mécaniquement le volume de réclamations le plus important au sein du Groupe. Ce motif de sollicitation du Médiateur est le plus représenté. L'analyse des sollicitations du Médiateur montre que la source des réclamations est, souvent, la conséquence de problèmes non résolus au sein des distributeurs (GrDF et ERDF) en charge des relevés d'index des compteurs, préalablement à l'édition des factures par le fournisseur.

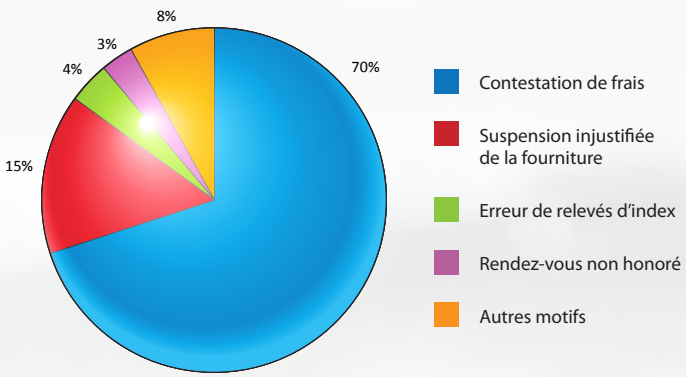
Importance des motifs de réclamation par typologies

POIDS	PROCESSUS	MOTIFS		
		1er	2ème	3ème
87%	facturation de l'énergie **A**	Contestation des factures, dysfonctionnement et changement du compteur, niveau d'estimation, évolution contractuelle	non traitement de la demande du client	règlement des factures, litiges sur prélèvement automatique bancaire, autres modes, délais
5%	distribution de l'énergie **B**	contestation de frais suite à intervention	suspension injustifiée de la fourniture d'énergie	erreurs de relevé d'index sur le compteur d'énergie
5%	relation clientèle **C**	suivi personnalisé	demande de dédommagement	réponse non exécutée
3%	promotion commerciale tarification	contestation des prix du gaz naturel	insatisfaction due à l'offre combinée électricité et gaz	insatisfaction suite à «vente forcée»

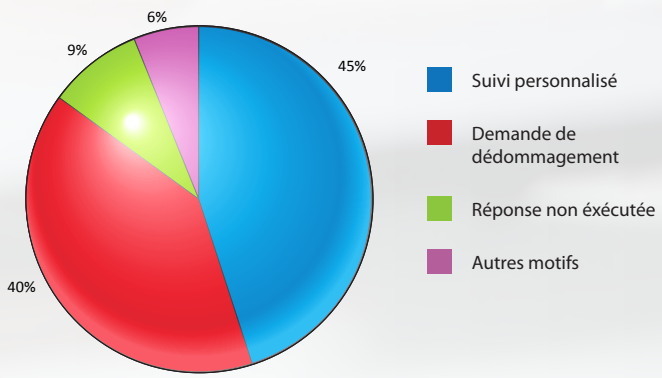
A facturation de l'énergie



B distribution de l'énergie



C relation clientèle

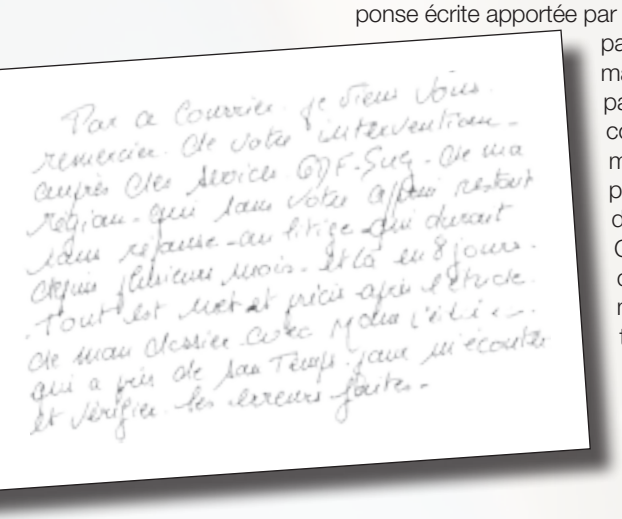


3 104 sollicitations transférées vers les services clients

Il s'agit des demandes adressées au Médiateur par des clients qui n'ont pas encore contacté les services clients ou qui n'ont reçu aucune réponse écrite à leur sollicitation.
Ces réclamations sont réorientées par la Médiation vers les services concernés pour traitement.
La Médiation s'assure qu'une réponse écrite sera apportée au client.

4 221 sollicitations suivies par le Médiateur

Il s'agit des dossiers adressés au Médiateur par des clients qui ne sont pas satisfaits de la réponse écrite apportée par le service clients, voire par le service consommateurs mais qui n'ont pas utilisé tous les recours internes. Conformément aux « bonnes pratiques » présentées dans la Charte de la Commission de la Médiation de la Consommation, ces réclamations sont également réorientées vers les services adéquats afin que ces derniers réexaminent le dossier de manière plus approfondie.
La Médiation accompagne le client dans son « parcours client », compte tenu de sa demande explicite d'intervention de la Médiation, en lui assurant un suivi particulier. A ce titre, une démarche qualité a été initiée pour s'assurer de la satisfaction des clients. Cela a permis de vérifier que certains clients étaient prêts à abandonner leur action, et de réorienter leur demande dans le processus de traitement des réclamations en vigueur, pour leur garantir une solution prenant mieux en compte leurs attentes.
En 2012, la Médiation approfondira sa démarche qualité, conformément aux recommandations de la directive médiation de 2008.



En diminution par rapport à 2010, le volume de ces dossiers suit une évolution moins marquée que la baisse sensible du nombre total des réclamations reçues par le Groupe, témoignant de l'exigence de certains clients.

78 sollicitations traitées en dernier recours amiable par la Médiation

Ces dossiers sont traités sous la responsabilité de la Méditation (voir processus détaillé au chapitre 4). Leur nombre diminue en 2011, preuve de l'amélioration constante du processus de traitement des réclamations des services de GDF SUEZ.

Procédure de traitement des litiges réexaminés en dernier recours amiable

	QUOI ?	COMMENT ?
1	**accuser réception** au demandeur	**envoyer une lettre** sous deux jours ouvrés
2	**constituer** un dossier	**traiter administrativement** le dossier et **partager les 8 valeurs** avec le demandeur
3	**analyser** le litige	**réunir** les éléments du dossier et échanger avec les services concernés
4	**échanger** avec les parties et **élaborer** une solution	**rapprocher** les éléments des différentes parties « en droit et équité »
5	**répondre** à la demande	**rédiger** une solution pour **mettre un terme au litige**
6	**valider** la solution	**vérifier** que la solution permet de clore le litige
7	**clore** le litige	**mettre** en œuvre les termes de la solution par les services concernés
8	**vérifier** la clôture effective du litige	**s'assurer de la mise en œuvre** auprès des services concernés
9	**préparer les recommandations** liées aux litiges récurrents	**faire ressortir les axes de progrès** généralisables

Evaluation de la Médiation

Depuis 2009, **afin d'évaluer son action**, la Médiation met en œuvre une **enquête annuelle de satisfaction auprès des personnes** qui la sollicitent. Ainsi, après exploitation des résultats obtenus, elle bénéficie d'éléments qui lui permettent d'optimiser son processus.

L'enquête

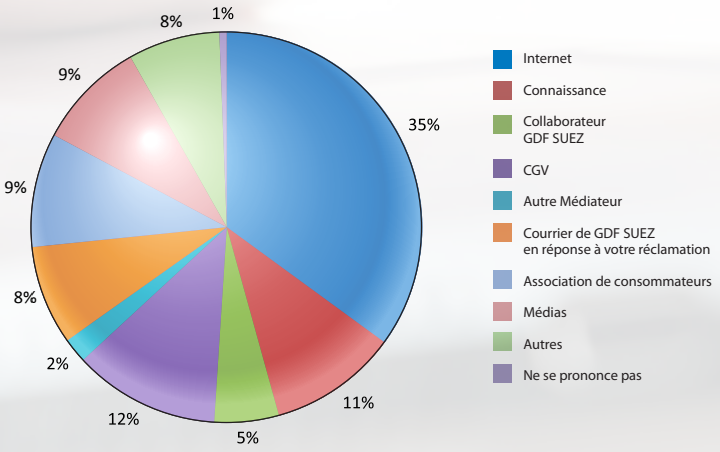
Avec des adaptations de forme par rapport aux deux précédentes enquêtes, celle de 2011 est à nouveau **envoyée à mille personnes** (échantillon significatif des 7 403 sollicitations reçues dans l'année).
Une lettre signée par le Médiateur accompagne le questionnaire constitué **d'une vingtaine de questions** et d'un espace de libre expression.

438 questionnaires ont été retournés à la Médiation.

Les principaux résultats

Prise de contact avec la médiation

35% ont eu connaissance de l'existence du Médiateur via internet (contre 24% en 2010).



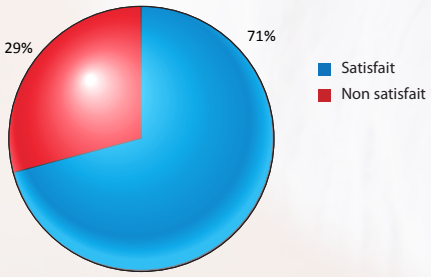
Relation avec les services clients

- 89% avaient préalablement contacté le service clients avec succès, mais sans que le litige ne soit résolu (contre 90% en 2010).
- 41% avaient reçu une réponse écrite du service clients (contre 42% en 2010).
- 61% ont été recontactés par GDF SUEZ après intervention du Médiateur (contre 60% en 2010).

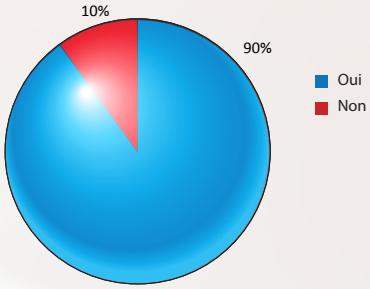
La satisfaction globale des clients ayant bénéficié d'une solution de médiation à leur litige.

- 58% sont satisfaits du délai de traitement d'une réclamation adressée au Médiateur.
- 71% sont satisfaits de l'action du Médiateur.
- 86% feraient à nouveau appel au Médiateur de GDF SUEZ dans l'éventualité d'un nouveau litige.
- 90% recommanderaient l'intervention du Médiateur de GDF SUEZ.

Clients qui considèrent l'action du Médiateur de GDF SUEZ comme satisfaisante



Clients qui recommanderaient l'intervention du Médiateur de GDF SUEZ



Les enseignements

L'information

Bien que beaucoup de clients prennent connaissance de la Médiation via internet, la majorité d'entre eux utilisent d'autres canaux (courriers, conciliateurs de justice, délégués du Défenseur des Droits, Associations de consommateurs, médias,…). L'enquête 2011 conforte d'autres études montrant que les clients s'estiment insuffisamment informés. Il faut donc s'assurer que les différents moyens d'information restent accessibles et efficaces. Il en est de même pour les voies de recours.

Les réponses aux réclamations

La majorité des clients est satisfaite des réponses, orales et écrites, apportées par les services clients. Dans un nombre significatif de cas, ils esti-

ment qu'une réponse écrite serait préférable et, par ailleurs, considèrent que leur litige n'est pas clos. La vérification de la clôture des réclamations devrait être renforcée, en particulier dans les cas de relance client, ou de « multi-réclamant ». Dans le « parcours client », durant la réclamation, un nombre important d'entre eux estime ne pas avoir eu d'information précise sur les recours offerts.

Les délais

Le délai de réponse à la réclamation du client doit être encore réduit et adapté à l'analyse du dossier. Dans les cas de situation de forte attente (montants élevés, actions du recouvrement, urgences,…), le client doit être rapidement assuré de la prise en charge effective de sa demande.

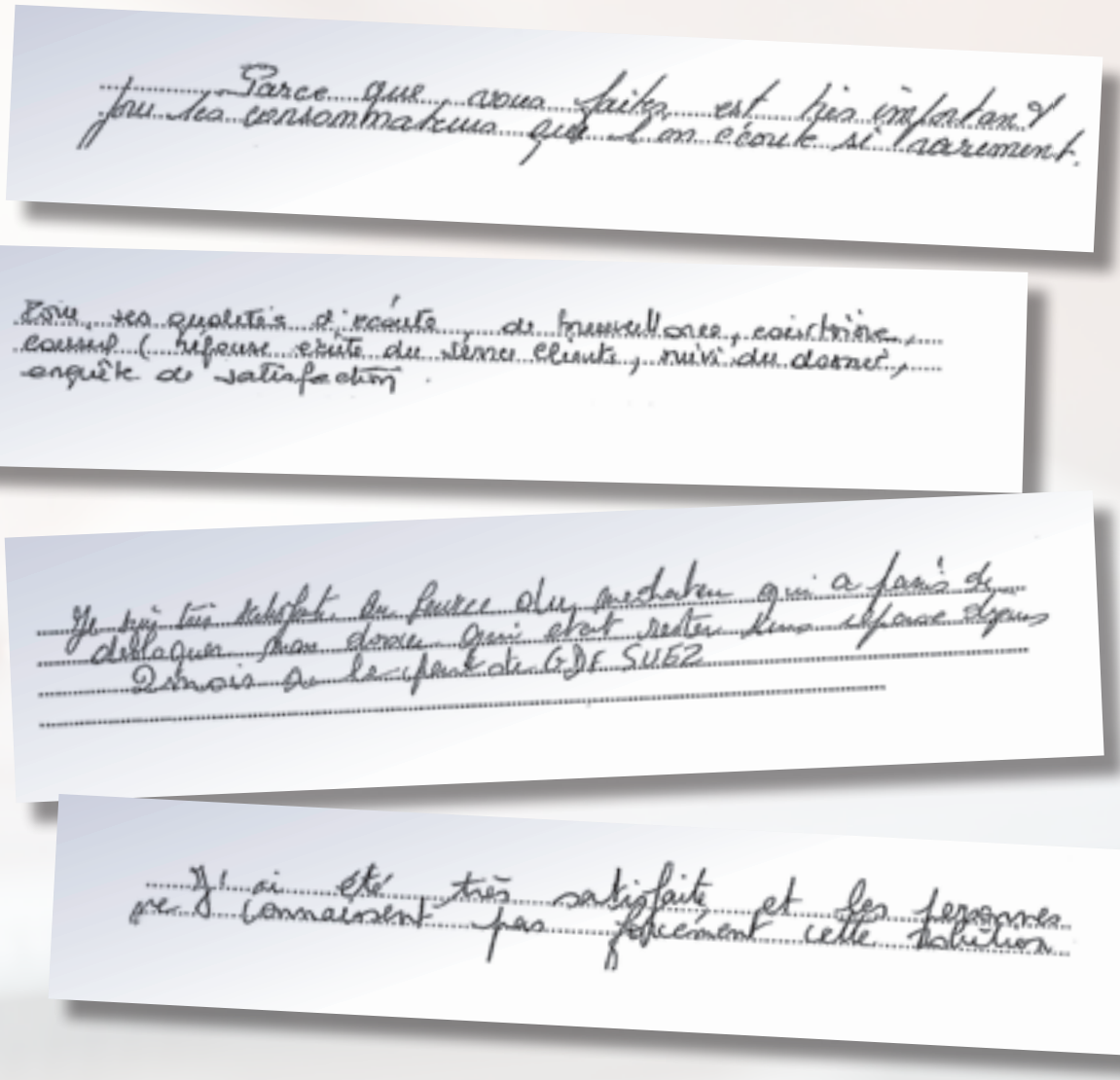
C'est pourquoi toute forme de communication vers lui doit être utilisée, en privilégiant celle utilisée par le client (SMS, rappel téléphonique, lettre, mail,…). Des délais importants ont parfois généré des relances clients. Le suivi, et la personnalisation de ce suivi, pendant le traitement de la réclamation, contribue fortement à la satisfaction.

La satisfaction globale

Une très grande majorité de clients est satisfaite de l'action du Médiateur. Ils feraient de nouveau appel à lui en cas de litige et recommanderaient son intervention. Ce succès conforte les démarches qualité engagées. Elles sont déterminantes pour garantir un haut niveau du taux de réussite (97% en 2011, pour 96% en 2010).

Le verbatim

Satisfaction des clients exprimée dans l'enquête.



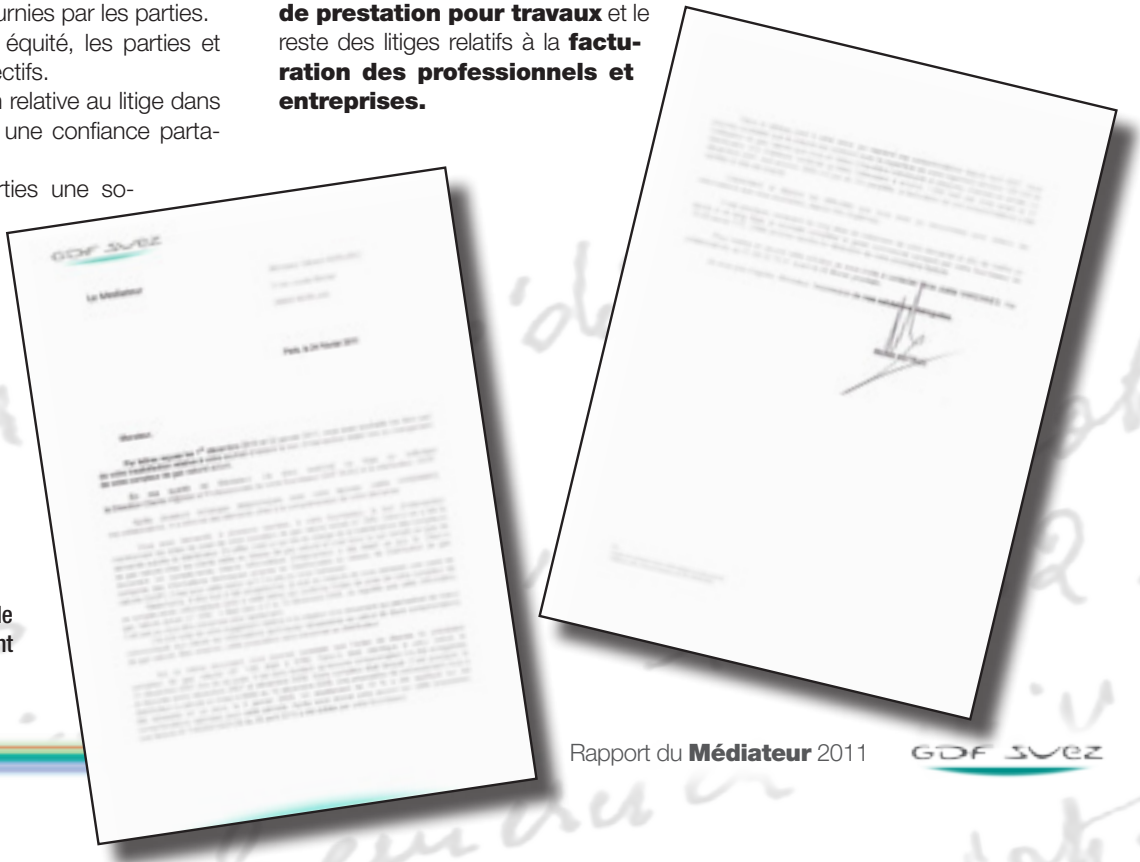
4 | L'analyse des litiges examinés par le **Médiateur**

Dernier recours amiable dans l'entreprise, la Médiation intervient uniquement lorsque tous les recours existants au sein des services de GDF SUEZ ont été épuisés.
Pour **définir une solution** à un litige qui persiste, malgré tous les efforts déployés auparavant, la Médiation dispose d'un processus défini en six étapes spécifiques.

- Elle fait partager les huit valeurs de la Médiation au demandeur.
- Elle réexamine le litige en prenant en compte toutes les données fournies par les parties.
- Elle écoute, en toute équité, les parties et leurs arguments respectifs.
- Elle élabore la solution relative au litige dans l'objectif de retrouver une confiance partagée.
- Elle propose aux parties une solution unique et adaptée, en toute indépendance.
- Elle s'assure de la mise en œuvre de la solution par GDF SUEZ après accord du demandeur.

L'étude qui suit porte sur **94 dossiers** dont 23 ont été reçus en 2010 et 71 en 2011. Cela représente toujours **une proportion très faible** par rapport aux 7403 sollicitations reçues. Ceci est un gage du bon traitement des dossiers par les services les plus proches du client. **Deux dossiers relèvent purement de GrDF. Ils ont été traités dans le strict respect de l'indépendance du distributeur.**

86 dossiers concernent des clients particuliers. Parmi les huit autres, **l'un concerne un contrat de prestation pour travaux** et le reste des litiges relatifs à la **facturation des professionnels et entreprises.**



Envoi de la solution de Médiation au client

NOMBRE DE LITIGES CLOS EN 2011 PAR THÈME DE PROCESSUS [classement par ordre décroissant]		
facturation de l'énergie [83 dossiers]	contestation après facturation erronée ou un changement de compteur	20
	contestation de factures établies sur la base de consommations estimées	15
	demandes de la clientèle non prises en compte ou non traitées	9
	contestation des factures consécutives au remplacement d'un compteur bloqué	5
	contestation de facturation après l'absence d'envoi de plusieurs factures	5
	incompréhension de la facturation et/ou demandes d'informations	5
	délai de facturation après mise en service du contrat ou changement de compteur	4
	contestation de facturation après erreur de relevé d'index avérée	3
	contestation de la facturation régularisant les consommations après résiliation du contrat	3
	absence de remboursement d'avoir après une régularisation de facturation	3
	contestation des conditions de prélèvement automatique sur le compte bancaire du client	2
	clients sollicitant des délais pour assurer le règlement de leurs factures	2
	contestation de facturation après relevé d'index effectué sur un autre compteur	2
	contestation de la facture de résiliation du contrat	1
	suspension de fourniture après facture estimée contestée et non réglée	1
	suspension de fourniture injustifiée	1
	demande de résiliation du contrat non prise en compte	1
	contestation des coefficients de conversion m³ à kWh pour la facturation annuelle	1
contrat et services [1 dossier]	litige à la suite de la mise en service d'un contrat contesté par le client	1
distributeur GrDF [2 dossiers]	contestation de frais facturés en réparation du socle endommagé du coffret de comptage	1
	conséquences d'une interruption programmée de la fourniture de gaz sur un appartement	1
contrat de prestation [1 dossier]	conséquences de la défaillance d'un prestataire de GDF SUEZ sur ses sous-traitants	1
gestion des réclamations [7 dossiers]	demandes de dédommagement après des dysfonctionnements avérés	6
	réclamation réitérée après prélèvement bancaire effectué sans autorisation du client	1

La facturation de l'énergie [83 dossiers]

C'est la réception de la facture qui matérialise le plus fréquemment la relation entre le fournisseur GDF SUEZ et sa clientèle. Conformément à l'arrêté du 2 juillet 2007, on y retrouve la part d'abonnement annuel, les consommations relevées ou estimées, les éventuelles prestations payantes et l'ensemble des taxes légales appliquées.
Le réexamen des litiges traités par le Médiateur montre une implication partielle ou totale de l'activité des distributeurs ERDF et GrDF dans la facturation : relevé des index, panne et changement de compteur, essentiellement. Lorsqu'ils sont sollicités, la Médiation veille soigneusement à leur stricte indépendance.
Différents thèmes sont représentés dans ces litiges. Leur analyse est détaillée ci-dessous :

Contester après une facture erronée ou un changement de compteur

20 dossiers

les demandeurs

expriment leurs litiges	précisent leurs motifs et attentes
Le plus souvent, ils contestent la facturation établie avant ou après un changement de compteur, soit par comparaison des consommations entre les deux périodes, soit en mettant en doute la véracité des index relevés.	Au-delà du manque d'explications, ils regrettent parfois des retards ou des absences de réponse. Ils souhaitent que les désagréments perçus soient compensés, la facturation éventuellement rectifiée et des explications détaillées.

le Médiateur

instruit le dossier	détaille ses conclusions
En étudiant la pertinence, ou non, des consommations facturées, il met en avant les difficultés rencontrées par les demandeurs pour obtenir des réponses à leurs interrogations. Ainsi, il échange avec le fournisseur afin de diminuer les dettes tout en favorisant un règlement adapté aux difficultés financières du client. En cas de besoin, le distributeur peut effectuer une expertise du compteur, et/ou une compensation financière propre.	Il estime que le manque d'informations précises, les longs délais ou l'absence de réponse sont préjudiciables à la confiance des clients en ce qui concerne la facturation de leurs consommations de gaz naturel et d'électricité. Quand il y a doute, il en fait bénéficier le demandeur. Il regrette le manque d'écoute face aux informations apportées par les clients quant à leurs éventuels changements d'habitude d'usage de l'énergie.

Contester une facturation établie sur des estimations de consommation

15 dossiers

les demandeurs

expriment leurs litiges	précisent leurs motifs et attentes
À la suite de résiliations contractuelles ou de régularisation de consommations consécutives à des erreurs, ou absences de relevés, ils contestent des facturations établies sur des estimations.	Ils jugent que ces estimations sont surévaluées et, arguments à l'appui, souhaitent des explications et le recalcul des sommes réclamées. Enfin, ils attendent des compensations pour les désagréments subis.

le Médiateur

instruit le dossier	détaille ses conclusions
Après étude des consommations facturées, il en confirme ou non la pertinence et estime s'il y a lieu de les revoir, ou non, tout en préconisant une compensation adaptée à chaque cas.	Il explique l'origine des estimations et prend en compte les éventuels changements d'usage de l'énergie par les demandeurs.

Omettre de prendre en compte ou traiter des demandes de la clientèle

9 dossiers

les demandeurs

expriment leurs litiges	précisent leurs motifs et attentes
Relevés d'index des compteurs non effectués ou non pris en compte, demandes de prélèvements automatiques ou règlements non pris en considération, mensualités non conformes, absence de réponse à des demandes d'explications des factures, sont les principaux dysfonctionnements dont les clients font part.	L'influence de ces dysfonctionnements, essentiellement sur la facturation des consommations, les conduisent à solliciter des explications précises, une reconnaissance des erreurs commises et des compensations adaptées, voire, parfois, des annulations de leur dette.

le Médiateur

instruit le dossier	détaille ses conclusions
Prenant acte des désagréments subis par ces situations diverses, il étudie les cas de demandes, le plus souvent, de compensations, veillant à leur cohérence, parfois en complément de celles déjà accordées par le fournisseur.	Le manque d'informations et d'explications, parfois combiné à de longs délais de traitement des demandes, voire l'absence de réponses, ont le plus souvent aggravé des situations a priori simples à traiter, permettant de préciser les conclusions.

Contester une facturation établie après remplacement de compteur bloqué

5 dossiers

les demandeurs

expriment leurs litiges	précisent leurs motifs et attentes
Leur compteur électrique ou de gaz, voire le système de report d'index à distance, étant tombé en panne pendant de longs mois, ils contestent les montants des factures habituelles, ou rectifiées.	Le plus souvent, ils estiment que les propositions de rectification de la facturation tiennent peu compte de leurs habitudes d'utilisation des énergies. Ils attendent des propositions plus adaptées et des compensations pour les désagréments causés.

le Médiateur

instruit le dossier	détaille ses conclusions
En complément des explications de facturation, il prend en compte le dysfonctionnement des compteurs et le long délai du traitement de la demande et, enfin, propose une réduction de la dette accompagnée de facilités de paiement.	Il estime que l'ancienneté des litiges est un argument fort pour alléger la dette et regrette l'insuffisance d'explications qui aurait pu permettre de résoudre plus tôt le litige.

Contester une facturation établie après l'absence d'envoi de plusieurs factures

5 dossiers

les demandeurs

expriment leurs litiges	précisent leurs motifs et attentes
Suite à de longues périodes sans facturation, allant de quelques mois à plusieurs années, ils reçoivent des factures aux montants parfois exhorbitants, qu'ils contestent.	Certains estiment que leur dette devrait être effacée étant donné que, pour eux, la responsabilité des dysfonctionnements repose uniquement sur GDF SUEZ. Tous souhaitent avoir des explications pertinentes. Certains se plaignent d'avoir été relancés par des sociétés de recouvrement alors que leur litige était en cours de traitement.

le Médiateur

instruit le dossier	détaille ses conclusions
Tout en validant, ou non, la pertinence de la facturation des consommations, il favorise la réduction de la dette, ceci afin de compenser les désagréments que le demandeur a subis. Il étudie des délais de paiement.	Il regrette que ces absences de facturation et le long délai qu'il a fallu pour les découvrir, n'aient pas été mieux expliqués aux clients. Dans le cadre du service Fideloconso, vente de gaz réparti, il rappelle les obligations respectives du syndic d'immeuble et des locataires.

Attendre des explications et/ou des informations sur la facturation

5 dossiers

les demandeurs

expriment leurs litiges	précisent leurs motifs et attentes
Que ce soit pour une régularisation de facturation, un report de solde sur une facture, un dialogue difficile avec le service clients pour une facture élevée, ou une présomption de surfacturation, ils demandent des explications pertinentes.	Des estimations de consommations trop basses pendant plusieurs mois, un report de solde non daté et non compris, une maison non habitée pendant des mois de travaux et un récapitulatif de consommations non pertinent incitent les clients à demander des explications, voire des compensations financières, pour les désagréments subis.

le Médiateur

instruit le dossier	détaille ses conclusions
Pour tenir compte des désagréments que le demandeur estime avoir subis, une réduction de dette, plus ou moins conséquente selon les circonstances, est proposée par le fournisseur, en plus des explications attendues.	Le manque d'explications ou l'absence d'information l'ont conduit à élaborer des solutions plus ou moins proches des attentes des clients, ceci afin de prendre en compte les désagréments subis.

Facturer tardivement après une mise en service de contrat ou un changement de compteur

4 dossiers

les demandeurs

expriment leurs litiges	précisent leurs motifs et attentes
L'absence de prise en compte d'un contrat, d'une mise en service ou d'une résiliation, génèrent, a posteriori, des factures de régularisation contestées par les clients.	Ils souhaitent que les désagréments occasionnés par la facturation soient pris en compte en diminuant les montants réclamés. Certains estiment que le suivi de leurs consommations a ainsi été perturbé.

le Médiateur

instruit le dossier	détaille ses conclusions
Il peut suggérer au fournisseur de réduire les montants réclamés et/ou de compenser les désagréments que le demandeur estime avoir subis. S'il est fortement concerné, le distributeur propose également une compensation adaptée.	Tout en étant sensible aux difficultés engendrées par les situations, il s'attache à examiner la pertinence ou non des montants facturés.



Contester une facturation établie avec un relevé d'index manifestement erroné

3 dossiers

les demandeurs

expriment leurs litiges	précisent leurs motifs et attentes
Ils remarquent une facturation élevée par rapport à celle reçue habituellement et les contestent. Ils reprochent aux sociétés de recouvrement leurs actions qu'ils jugent abusives.	Après avoir constaté l'incohérence de la facturation, ils souhaitent des explications et demandent une régularisation, ainsi que des délais de paiement adaptés.

le Médiateur

instruit le dossier	détaille ses conclusions
Tout en validant, la facturation et les consommations de gaz naturel avérées, il apporte des explications précises sur les factures concernées. Il échange avec le fournisseur pour suggérer une compensation au vu des dysfonctionnements constatés. Le distributeur, lorsqu'il est concerné, peut apporter sa propre compensation.	Il regrette, le cas échéant, le manque de clarté de la facturation, en cas de montant créditeur et de correction des index relevés. Il estime nécessaire et important d'informer, en amont, les clients qui reçoivent des factures aux montants inhabituels.

Contester une facturation régularisant les consommations après résiliation du contrat

3 dossiers

les demandeurs

expriment leurs litiges	précisent leurs motifs et attentes
Les conditions de résiliation d'un contrat, une absence de prise en compte de la demande, une régularisation après plusieurs estimations trop basses, combinée à une procédure de recouvrement pour facture impayée, et un changement de compteur sans relevés d'index, les ont conduit à contester les factures associées.	Ils considèrent que les explications fournies sont inexistantes, ou insuffisantes, et certains pensent que leur compteur dysfonctionne. Ils souhaitent obtenir des facilités de paiement.

le Médiateur

instruit le dossier	détaille ses conclusions
En regrettant ces situations, il échange avec le fournisseur en proposant de compenser les désagréments que le demandeur estime avoir subis, au-delà des régularisations de facturation.	Il pense qu'une meilleure écoute du client permettrait de résoudre les litiges plus rapidement. Il estime que l'absence de traçabilité des interventions du distributeur peut favoriser les litiges.

Rembourser tardivement un avoir après régularisation de facturation

3 dossiers

les demandeurs

expriment leurs litiges	précisent leurs motifs et attentes
Un avoir remboursé très tardivement et des factures complexes, laissant croire à des soldes créditeurs, sont la source de contestations.	L'avoir, minime, a été attendu trois mois et devrait donc conduire à des pénalités de retard. Quant aux montants créditeurs, ils sont dus à un changement de données contractuelles : résiliation ou adaptation de tarif.

le Médiateur

instruit le dossier	détaille ses conclusions
Afin de compenser les désagréments que le demandeur estime avoir subis, il échange avec le fournisseur afin de proposer une réduction des éventuelles dettes, avec un règlement étalé de celles-ci. Un geste commercial peut être ajouté par le fournisseur.	Il regrette l'insuffisance des explications apportées pour favoriser la compréhension des montants réellement dus. Il estime que le remboursement d'un avoir doit être effectué rapidement quel qu'en soit le montant.

Contester les conditions de prélèvement automatique sur le compte bancaire d'un client

2 dossiers

les demandeurs

expriment leurs litiges	précisent leurs motifs et attentes
La date de prélèvement, convenue pour le règlement de factures bimestrielles, a plusieurs fois été non respectée. Réglant par prélèvement automatique mensuel, un second conteste le montant de deux facturations annuelles consécutives. Etant revenu à une facturation bimestrielle, il reproche au fournisseur des prélèvements de montants élevés inhabituels.	Il précise que ce service, permettant de fixer une date précise et permanente pour le prélèvement, est payant. Sur la base des montants annuels élevés, il sollicite des ressources extérieures, association de consommateurs, avocat, organes de presse pour les alerter sur les incohérences d'une facturation qui a fait l'objet de nombreuses annulations et rectifications : des dommages et intérêts très conséquents sont réclamés.

le Médiateur

instruit le dossier	détaille ses conclusions
Il échange avec le fournisseur en préconisant une compensation sous forme d'avoir sur la prochaine facture. Tout en rappelant le rôle spécifique de la Médiation, il échange avec le fournisseur et suggère de proposer une réduction de la dette en cours.	Regrettant le manque d'explications du fournisseur et prenant acte d'un dysfonctionnement du système informatique de facturation, il considère pertinente la compensation proposée tout en demandant au client de changer sa date pour le prélèvement. Constatant que le demandeur a alerté plusieurs fois le fournisseur sur les dysfonctionnements subis, il le prend en compte et le regrette. Il précise enfin que la fixation de dommages et intérêts est hors de son champ de compétence.



Solliciter des délais pour assurer le règlement des factures

2 dossiers

les demandeurs

expriment leurs litiges	précisent leurs motifs et attentes
Il conteste la facturation d'électricité présentée depuis son emménagement. Dans le cadre du renouvellement d'un branchement gaz alimentant un immeuble collectif lui appartenant, le second estime que le montant du devis est inadapté.	Estimant que son compteur électrique est défectueux et qu'il génère une facturation élevée, il en sollicite le changement. Il considère que GrDF doit tenir compte du fait que le précédent branchement collectif lui appartient car il a été payé, en son temps, par les locataires de l'immeuble. De plus, il y a un défaut d'information à propos des travaux effectués par le distributeur.

le Médiateur

instruit le dossier	détaille ses conclusions
Pour tenir compte des désagréments que le demandeur estime avoir subis pour la longueur du litige, il échange avec le fournisseur afin qu'un dédommagement exceptionnel soit déduit de la prochaine facture. GrDF propose que le montant du devis initial soit réglé en trois fois par le demandeur.	Tout en précisant qu'une erreur de relevé est à l'origine de l'incohérence apparente des consommations, il tient compte de la situation financière délicate du client pour mettre en place un délai de paiement de la dette. Considérant légitimes les travaux de GrDF, sur la base du pouvoir d'exploitation attribué par le contrat de concession entre le distributeur et la commune concernée, il précise également que le défaut d'information ne peut être opposé dans ce cas. Il rappelle que le montant du devis est conforme aux règles, validées par la CRE (Commission de Régulation de l'Energie).

Contester une facturation après relevé d'index effectué sur le compteur d'un autre client

2 dossiers

les demandeurs

expriment leurs litiges	précisent leurs motifs et attentes
Combinée à des erreurs d'attribution du compteur et de destinataire des factures, une facturation annuelle erronée incite le demandeur à contester cette dernière. Un mélange de données entre deux contrats, pour des adresses distinctes, rend le contenu de la facturation incompréhensible aux yeux de ce demandeur, plus encore au moment de la résiliation.	Il rappelle que deux années se sont écoulées avant la prise en compte des erreurs et doute de la prise en compte de certains de ses règlements. Considérant que les dysfonctionnements constatés lui ont causés de nombreux désagréments, dans un contexte personnel difficile, il en attend une compensation financière adaptée, et des explications pertinentes sur la facturation.

le Médiateur

instruit le dossier	détaille ses conclusions
Il considère que les désagréments, que le demandeur dit avoir subis, doivent être compensés par un abattement conséquent sur la prochaine facture. Il élabore une solution afin de réduire le solde global dû au fournisseur en compensation de deux ans de désagréments subis par le demandeur.	Il souhaite préciser au demandeur la bonne prise en compte de ses paiements au regard du solde réclamé par GDF SUEZ. Tout en confirmant la pertinence du solde exigé, il élabore une solution pour tenir compte à la fois des conséquences des dysfonctionnements subis et de la situation personnelle du demandeur.

Contester une facturation établie après résiliation du contrat

1 dossier

le demandeur

expriment leurs litiges	précisent leurs motifs et attentes
Après le départ de son ancien logement, il continue à recevoir des factures, pendant plus d'un an, pour des consommations de gaz naturel.	Malgré l'envoi de son état des lieux de départ au fournisseur, la régularisation de facturation est inadaptée. Il demande que cette dernière soit recalculée avec le bon relevé d'index de résiliation.

le Médiateur

instruit le dossier	détaille ses conclusions
Pour tenir compte des dysfonctionnements constatés, il élabore une solution afin que le montant dû par le demandeur soit réduit et puisse être réglé en plusieurs mensualités sur la base d'un protocole d'accord.	Après avoir constaté que le successeur avait consommé du gaz sans avoir ouvert un contrat, ni chez GDF SUEZ, ni chez un autre fournisseur, il regrette que l'index de l'état des lieux n'ait pas été pris en compte pour calculer la facturation réellement due.

Suspendre la fourniture d'énergie malgré contestation d'une facture estimée non réglée

1 dossier

le demandeur

expriment leurs litiges	précisent leurs motifs et attentes
Bien qu'habitant très épisodiquement à son domicile, lors d'un passage dans sa maison, il constate la suspension de la fourniture de gaz naturel et la conteste.	Il affirme avoir réglé sa dette, juste après la menace de suspension de la fourniture, et souhaite que les frais engendrés par cette dernière soient annulés.

le Médiateur

instruit le dossier	détaille ses conclusions
Il comprend que le demandeur conteste l'estimation des consommations dans la mesure où il habitait ponctuellement chez lui et échange avec le fournisseur et le distributeur pour obtenir l'annulation des frais liés à la suspension de la fourniture.	Bien que le demandeur ait attendu d'être mis en demeure pour régler le montant de sa facture, il payait régulièrement ses factures de gaz naturel, ce qui a favorisé l'annulation des frais. Enfin, le demandeur a accepté les modalités de facturation

Contester une suspension de fourniture injustifiée

1 dossier

le demandeur

exprime son litige	précise ses motifs et attentes
La fourniture de gaz naturel ayant été suspendue à son domicile pour défaut de règlement d'une facture, il en conteste le fondement.	Affirmant n'avoir reçu ni la facture concernée ni les lettres de relance préalables à la suspension de la fourniture, il demande une indemnisation matérielle pour « privation infondée d'un service énergétique » et une compensation pour préjudice moral subi.

le Médiateur

instruit le dossier	détaille ses conclusions
Il ne donne suite à aucune des deux demandes d'indemnisation.	Le long délai entre la réception de la facture et la suspension effective de la fourniture d'énergie, avec un règlement le lendemain de cette dernière, le conduise à rejeter la demande d'indemnisation matérielle. Il précise que l'indemnisation d'un préjudice moral est hors de son champ de compétence.

Omettre de prendre en compte la demande de résiliation du contrat

1 dossier



le demandeur

exprime son litige	précise ses motifs et attentes
Malgré la demande de résiliation de son contrat, il reçoit la facture de clôture plusieurs mois après.	Il regrette les contacts répétés du cabinet chargé du recouvrement, en attendant la prise en compte des index relevés au moment de la résiliation.

le Médiateur

instruit le dossier	détaille ses conclusions
Il prend en considération les dysfonctionnements constatés dans le traitement de sa demande et explique au demandeur que la facturation calculée par le fournisseur est bien fondée, en se basant sur des éléments factuels.	Il intègre les remarques du demandeur concernant les actions du cabinet de recouvrement, et lui indique qu'il proposera des améliorations en ce sens.

Contester les coefficients de conversion, de m³ à kWh, utilisés pour facturation annuelle

1 dossier

le demandeur

exprime son litige	précise ses motifs et attentes
Ayant choisi de régler ses consommations de gaz naturel par prélèvement automatique mensuel, il reçoit une facture par an et en conteste la pertinence.	Il ne retrouve pas le niveau du coefficient annuel sur la liste des coefficients indiqués semestriellement par le fournisseur et constate que celui-ci augmente au fil des ans.

le Médiateur

instruit le dossier	détaille ses conclusions
En regrettant que les informations données par le fournisseur n'aient pas pu convaincre le demandeur, il les approfondit et échange avec le fournisseur afin d'obtenir la compensation des désagréments perçus.	Il montre que le coefficient annuel est une moyenne pondérée des consommations associées respectives des deux coefficients semestriels fournis par GrDF.

Le contrat et les services [1 dossier]

L'établissement d'un contrat d'abonnement et son acceptation par le client, est le préalable à la facturation de l'énergie. Dans ce cadre, le fournisseur GDF SUEZ propose des offres tarifaires en gaz et électricité, réglementées ou de marché, et des services associés.

Contester la mise en service d'un contrat non sollicitée par le client

1 dossier

le demandeur

exprime son litige	précise ses motifs et attentes
Un huissier de justice lui réclame un montant relatif à des factures impayées pour des consommations liées à un contrat d'abonnement avec GDF SUEZ.	Démentant avoir souscrit un tel contrat avec GDF SUEZ, il demande l'arrêt de facturation et des relances en cours.

le Médiateur

instruit le dossier	détaille ses conclusions
La déduction du montant facturé à tort, combinée à un geste commercial adapté, accordé par le fournisseur, a permis de clore le litige.	L'absence de demande explicite de mise en service du contrat par le demandeur justifie la solution.

Le distributeur GrDF [2 dossiers]

GrDF est responsable de la majorité du réseau de distribution publique du gaz. Il intervient sur le branchement individuel du client, quel que soit son fournisseur. Hormis le réseau, les branchements et les dépannages, les interventions se concentrent sur le compteur, élément terminal du branchement avant l'installation intérieure (qui est, elle, sous la responsabilité de son utilisateur).
L'intervention est contractuelle : le relevé semestriel des index du compteur est transmis au fournisseur pour la facturation de l'énergie. Tout dysfonctionnement avéré ou supposé de l'appareil génère une intervention sur demande du client ou à l'initiative de GrDF. Par ailleurs, une visite périodique d'entretien du compteur est programmée pour tout compteur atteignant vingt ans de fonctionnement : il est alors systématiquement remplacé.



Contester la facturation de frais en réparation d'un élément sous responsabilité de GrDF

1 dossier

le demandeur

exprime son litige	précise ses motifs et attentes
Après avoir accidentellement endommagé le socle du coffret contenant le compteur de gaz naturel, il conteste le montant des travaux de remise en état effectués pour le compte de GrDF.	Le terme « terrassement » utilisé pour qualifier la prestation facturée par GrDF ne correspond pas aux travaux réellement effectués.

le Médiateur

instruit le dossier	détaille ses conclusions
Au-delà des précisions apportées sur le contenu et la facturation des travaux, il confirme le bien-fondé du montant réclamé.	Tout en regrettant que le terme « terrassement » ne qualifie pas correctement les travaux effectués, il justifie l'absence de devis et la facturation au coût des travaux, suivant barème, par le court délai de réalisation pour raisons de sécurité.

Conséquences d'une interruption de la fourniture, pour travaux dans un appartement

1 dossier

le demandeur

exprime son litige	précise ses motifs et attentes
Ayant déménagé de son appartement, pour le mettre en vente, il demande l'arrêt des prélèvements automatiques sur son compte bancaire et le maintien de la fourniture de gaz naturel. Après plusieurs mois de vacance du logement, lors d'un passage dans son logement, il y constate une inondation.	Le client rappelle qu'il a assuré la mise hors gel de l'appartement depuis son départ et constate que le chauffage ne fonctionne plus. Les conditions climatiques sont extrêmement froides à cette époque. Il découvre un document de GrDF attestant d'une remise en service de l'alimentation de gaz dans l'immeuble. Celle-ci est antérieure à la découverte de l'inondation. Il affirme que ses voisins n'ont pas eu non plus connaissance de l'avis d'interruption programmée du gaz pour travaux. Contraint de faire effectuer des travaux de remise en état de son bien après l'inondation constatée, il sollicite un dédommagement pour le préjudice subi.

le Médiateur

Instruit le dossier	détaille ses conclusions
Il précise les faits avec le demandeur et GrDF qui décide d'attribuer une compensation partielle du montant des travaux de remise en état de l'appartement, le client n'ayant pu fournir toutes les factures attestant les travaux évoqués.	Les conclusions de l'expertise diligentée par la protection juridique du demandeur, la facturation des travaux effectués par le demandeur et le doute relatif à la diffusion, ou non, de l'information par GrDF, préalablement à l'interruption de la fourniture, ont conduit ce dernier à proposer cette compensation.

Le contrat de prestation [1 dossier]

GDF SUEZ se préoccupe de ses installations qui ne sont plus en service. Il est garant de la dépollution des terrains où furent implantées des usines à gaz. Pour ce faire, il établit des contrats-cadre avec des prestataires dûment qualifiés.

Conséquences de la défaillance d'un prestataire de GDF SUEZ sur ses sous-traitants

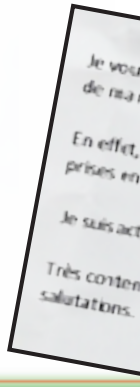
1 dossier

le demandeur

exprime son litige	précise ses motifs et attentes
Un prestataire de GDF SUEZ, pour un contrat-cadre relatif à des travaux, est en liquidation judiciaire. Ses sous-traitants, non payés pour leurs propres prestations effectuées, sollicitent un paiement de GDF SUEZ.	L'un des sous-traitants, transporteur, estime que l'action directe, instituée par la « Loi Gayssot », s'applique et devient opposable à GDF SUEZ en règlement des montants non versés par le prestataire défaillant, signataire du contrat-cadre.

le Médiateur

Instruit le dossier	détaille ses conclusions
Les sous-traitants, après étude du litige et analyse par la médiation, ne sont pas fondés, dans ce cas, à se retourner contre GDF SUEZ pour obtenir le paiement de ses prestations.	Les termes du contrat-cadre ne donnaient pas la qualité à GDF SUEZ de « donneur d'ordre » du prestataire défaillant pour la partie transport. Ce dernier a sous-traité cette activité de son propre chef en dehors du cadre contractuel avec GDF SUEZ.



La gestion des réclamations [7 dossiers]

Le Groupe GDF SUEZ déploie, au travers de ses entités et filiales, des processus permettant aux parties prenantes et à ses clients de faire part de leurs réclamations afin qu'un traitement efficace en soit assuré.

Demandes de dédommagement après des dysfonctionnements avérés

6 dossiers

les demandeurs

expriment leurs litiges	précisent leurs motifs et attentes
Ils estiment que les dysfonctionnements dont ils ont été les victimes méritent des compensations plus importantes que celles qui ont pu leur être proposées par le fournisseur, voire par le distributeur.	Au regard de leurs situations respectives, ils mettent en avant les désagréments qu'ils estiment avoir subis en considérant que les compensations devraient être valorisées avec plus d'attention et de cohérence. Le délai de traitement de leur litige est également mis en avant.

le Médiateur

Instruit le dossier	détaille ses conclusions
Exprimant son avis sur les causes ayant généré les litiges, il rappelle les gestes financiers accordés auparavant et échange avec les services concernés pour qu'ils soient éventuellement complétés en cohérence avec chaque situation.	L'étude précise de chaque cas présenté l'a conduit à estimer, preuves à l'appui, la pertinence des arguments avancés par les demandeurs pour compléter, suivant les cas, les compensations déjà proposées.

Réclamation réitérée après prélèvement bancaire effectué sans accord du client

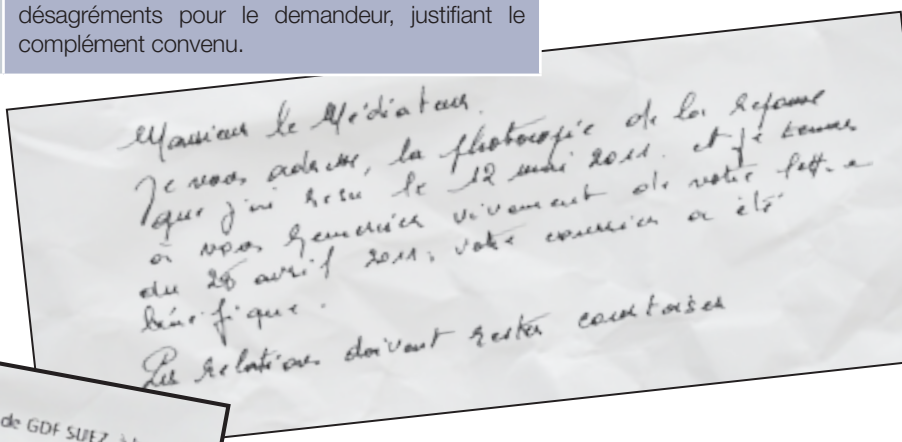
1 dossier

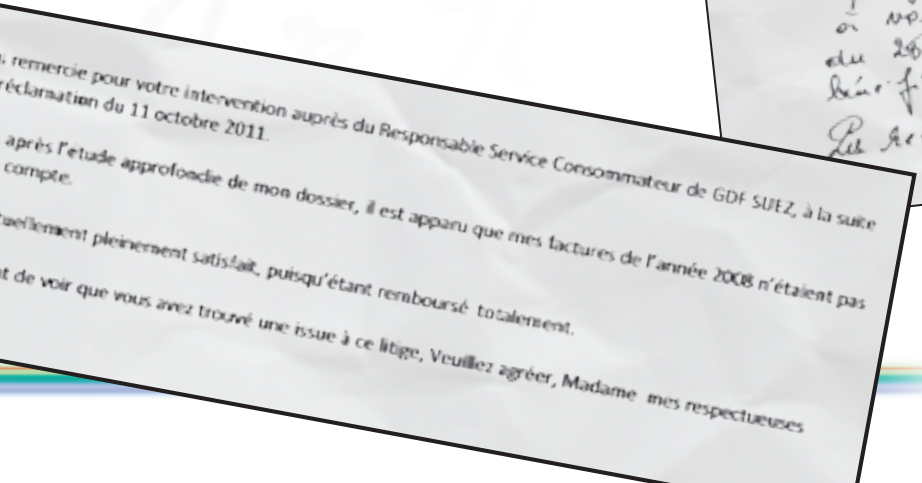
le demandeur

exprime son litige	précise ses motifs et attentes
À la suite du décès de sa mère dont elle partageait la même adresse, sans pour autant avoir le même numéro de contrat, le demandeur explique que le montant de la facture de résiliation du contrat de cette dernière est prélevé sur son propre compte bancaire, sans son autorisation.	Alors que sa sœur avait également assuré le règlement du solde du compte, le fournisseur lui renvoie un chèque pour compenser le prélèvement indûment effectué. Le chèque étant libellé au nom de sa mère, la cliente le renvoie à GDF SUEZ qui, à plusieurs reprises, lui demande une lettre de désistement et un certificat d'hérédité. La cliente réitère sa demande de remboursement du montant concerné.

le Médiateur

Instruit le dossier	détaille ses conclusions
Après échange avec le fournisseur, il suggère que le montant à rembourser soit complété d'un geste commercial par le fournisseur.	La réitération des demandes de preuves et l'absence d'entente avec GDF SUEZ ont causé des désagréments pour le demandeur, justifiant le complément convenu.


Monsieur le Médiateur,
Je vous adresse la photocopie de la lettre que j'ai reçu le 12 mai 2011 et je donne suite à votre courrier du 26 avril 2011, votre courrier m'a été bénéfique.
Les relations doivent rester courtoises


remercie pour votre intervention auprès du Responsable Service Consommateur de GDF SUEZ, à la suite réclamation du 11 octobre 2011.
après l'étude approfondie de mon dossier, il est apparu que mes factures de l'année 2008 n'étaient pas compte.
ellement pleinement satisfait, puisqu'étant remboursé totalement.
t de voir que vous avez trouvé une issue à ce litige, Veuillez agréer, Madame mes respectueuses

5 La **Médiation** comme force de proposition



Bien que **les sollicitations reçues par le Médiateur constituent une faible proportion** en comparaison des réclamations enregistrées par les services de GDF SUEZ, elles lui donnent l'occasion de **présenter son analyse** des causes afin de contribuer à l'**amélioration des processus clients**, y compris pour le **traitement des réclamations**.

Les demandes d'amélioration du Médiateur, faites au sein de GDF SUEZ, **sont un élément essentiel de sa mission**. En cours d'année, la Médiation échange, par ailleurs, avec les services concernés pour définir, avec eux, des axes de progrès, dans l'objectif commun **d'éviter les réclamations récurrentes**.

La mise en œuvre des demandes d'amélioration du Médiateur formulées dans son rapport 2010

Au fil de 2011, les demandes d'amélioration présentées dans le rapport du Médiateur 2010 ont été, tout ou partie, mises en œuvre. Les deux tableaux suivants en présentent les points majeurs.

AMÉLIORER LA RELATION AVEC LA CLIENTÈLE	
demandes d'amélioration	**actions mises en œuvre**
• rendre plus clair et compréhensible le contenu de la facture	Avant la mise en place d'une nouvelle facture en 2012 : • faire figurer les plages de consommations aux côtés des tarifs de vente du gaz naturel, • attirer l'attention du client sur les délais postaux pour envoi du règlement, • demander au client de contacter le service clients en cas de tarif inadapté, • indiquer l'origine du relevé d'index du compteur (distributeurs ERDF et GrDF ou fournisseur), en conformité avec la loi NOME, • préciser la date de l'index relevé directement par le client.
• garantir la facturation	• fiabiliser la procédure de mise en service des nouveaux contrats
• assurer une facturation cohérente	• développer des contrôles de cohérence, effectuer un suivi précis des clients avec des factures aux montants élevés et faciliter la prise en compte des index relevés par les clients
• s'assurer de l'accord du client pour un plan de paiement	• rappeler les consignes correspondantes au sein des services
• stopper les prélèvements bancaires sur demande express du client	
• expliquer les factures anormalement élevées	• rédiger une lettre explicative qui accompagne les factures concernées, contacter le client par téléphone • accorder, le cas échéant, un délai de paiement • réviser les seuils de contrôle des factures
• assurer le remboursement de trop-perçus	• adapter les procédures, et le contrôle qualité associé, pour fiabiliser les résultats produits
• s'assurer de la pertinence des actions de recouvrement des factures	• préciser les procédures du prestataire chargé du recouvrement et consolider le suivi de ces derniers
• éviter la suspension de la fourniture d'énergie après règlement de la facture	• rappeler les consignes aux services concernés, et mettre en œuvre une procédure pour assurer, si besoin, un rétablissement rapide de l'énergie suspendue ou annuler une demande de suspension auprès des distributeurs
• assurer la résiliation du contrat	
• développer l'information sur les opérations techniques liées à la gestion du contrat	
• sécuriser le processus de suspension de la fourniture	• connaître le client (ayant bénéficié d'une aide « FSL ») non encore identifié • mettre en place des consignes pour un rétablissement rapide des clients qui seraient coupés par erreur

TRAITER LES RÉCLAMATIONS	
demandes d'amélioration	**actions mises en œuvre**
• répondre à toutes les réclamations	• mettre en place une procédure de traitement des affaires à caractère sensible, réduire le stock des réclamations à traiter, y compris celles relatives aux instances d'appel offertes par GDF SUEZ
• réduire les réclamations multiples d'un même client	
• améliorer la rédaction des réponses écrites	• former et accompagner les rédacteurs • renforcer les contrôles qualité sur le fond et la forme des courriers
• assurer la mise en œuvre des solutions proposées par le Médiateur	• rappeler les consignes aux collaborateurs concernés en complément de l'envoi systématique de la lettre au client indiquant les conditions de la mise en œuvre
• s'assurer de la clôture effective du litige auprès du client	
• expliquer les gestes commerciaux accordés	

Les recommandations du Médiateur pour 2012

Elles sont potentiellement destinées à tous les services clients du Groupe. Elles sont principalement portées à la connaissance des services les plus concernés par les sollicitations clients reçues à la Médiation.

Améliorer la qualité de la relation avec la clientèle

Facturation – contrats :



DEMANDES D'AMÉLIORATION	ACTIONS MISES EN ŒUVRE
• réduire les dysfonctionnements de facturation consécutifs au changement d'un compteur	• au-delà des actions de progrès du ressort des distributeurs GrDF et ERDF, sur l'optimisation de la traçabilité lors des changements de compteur, le fournisseur doit fournir des explications écrites, détaillées et compréhensibles, sur les rectifications de facturation induites
• limiter les contestations de clients relatives à la facturation rectifiée après dysfonctionnements de compteur	
• proposer une facturation estimée plus proche de la réalité des consommations	• utiliser la possibilité offerte par les distributeurs aux fournisseurs de corriger directement les index estimés via leurs propres systèmes d'information de gestion de la relation avec la clientèle
• proposer des facilités de règlement des factures aux clients ayant subi des erreurs de relevé d'index de compteur	
• prendre en compte les relevés d'index fournis par les clients dans le cadre d'une facturation estimée	
• expliquer par écrit les montants des factures anormalement élevés	• une lettre d'explication doit accompagner systématiquement ces factures et un travail d'amélioration de la qualité des informations délivrées doit permettre de diminuer le nombre des réclamations
• assurer le remboursement de trop-perçus	• continuer l'adaptation des procédures et du contrôle qualité associé pour fiabiliser les résultats produits et réduire encore plus le nombre des réclamations
• prendre en compte les difficultés de règlement des clients en situation de précarité énergétique	• respecter les dispositions réglementaires concernant le décret d'août 2008, relatif aux montants facturés impayés, et l'article L115-3 du code de l'action sociale et des familles en : - détectant plus en amont les clients en situation de précarité énergétique - assouplissant l'octroi de plans d'apurement de dettes - accompagnant les clients en suspension effective d'énergie - rétablissant rapidement l'énergie aux clients réglant leurs dettes - fiabilisant le contrôle des actions de recouvrement.
• sécuriser le processus de suspension de fourniture	• contacter une dernière fois le client avant la suspension d'énergie afin de trouver une solution de paiement sans recourir à l'interruption de fourniture • mettre à jour régulièrement la base relative aux clients déclarés en situation de précarité énergétique • mettre en place un plan d'actions de qualification pour les factures non distribuées, en partenariat avec l'Association des Paralysés de France

Relevés - comptages :

La Médiation a concentré ses recommandations sur deux thèmes :

- la procédure de changement de compteur (compteurs défectueux, changement périodique des compteurs de plus de 20 ans,..)
- le contact « technique » avec les clients, lorsqu'il est nécessaire (rendez-vous, courrier, accueil téléphonique), et la traçabilité correspondante.

Pour GrDF, le processus de relevé semestriel des index du compteur génère une part importante des motifs de sollicitations adressées au Médiateur.
Cependant, les résultats obtenus par GrDF (une réclamation pour un millier de relevés effectués) sont déjà bons en comparaison d'autres distributeurs. Par ailleurs, les enquêtes de satisfaction réalisées par GrDF auprès des clients montrent une progression régulière.
Pour les raccordements, en 2011, a été atteint un niveau comparable à celui qui existait avant l'ouverture des marchés de l'énergie. Sur le segment des professionnels, l'évolution est significative et traduit la pertinence des actions mises en œuvre.
En ce qui concerne la qualité de mise en service, le taux de satisfaction est en légère progression par rapport à 2010, aussi bien pour les particuliers que pour les professionnels.
Pour contribuer à l'amélioration du parcours du client, un plan d'actions complet a été déployé : suivi des prestataires avec clauses de bonus-malus, contrôles de cohérence des relevés enregistrés sur l'appareil utilisé par le releveur, possibilité pour le fournisseur de corriger directement les index relevés ou estimés en cas de contestation du client ainsi que de transmettre des index communiqués par le client lors de mise en, ou hors service comme pour un changement de fournisseur.
D'autre part, pour diminuer le nombre des réclamations consécutives aux changements de compteur, GrDF renforce la traçabilité de ces actes et augmente la récurrence d'analyse de ces situations, relevés incohérents ou figés, afin de réduire le temps de détection des dysfonctionnements et leur impact pour les clients.
Cependant, les propositions du nouveau calcul des consommations, après dysfonctionnements de relevé ou de compteur, restent un point sensible malgré l'adaptation des lettres explicatives les accompagnant.
GrDF va également poursuivre l'amélioration de certaines prestations : mise en service, relevé…
Il prévoit ainsi de déployer une nouvelle version de l'outil de mobilité des techniciens clientèle qui permettra ainsi la transmission à distance de leurs tournées d'interventions, et, de ce fait, le classement automatique des interventions. Cette action limitera ainsi les temps de déplacement tout en prenant en compte les rendez-vous des clients sur les plages horaires convenues entre les fournisseurs et les clients.
GrDF va enfin développer les outils de communications et améliorer les échanges avec le client, en utilisant des canaux multiples comme les SMS, Internet… et en simplifiant les interfaces lors d'une demande de raccordement.

Optimiser le processus de traitement des réclamations

Clients particuliers / facturation - contrats :

DEMANDES D'AMÉLIORATION	ACTIONS MISES EN ŒUVRE
• améliorer la qualité de l'information délivrée au client au cours du traitement d'un litige avec GDF SUEZ	• travail et concertation pour les cas où la Médiation a signalé une difficulté
• respecter la hiérarchisation des instances d'appel	• gestion des priorités, contrôles et suivis renforcés
• appliquer systématiquement la procédure des instances d'appel offertes par GDF SUEZ à ses clients en litige avec le fournisseur	• informer les clients, autant que de besoin, sur les recours internes existants • systématiser l'instance d'appel supérieure, dans les cas de réclamations non closes, suivant l'avis du client
• prendre en compte les alertes de la Médiation, en particulier pour les délais et les « multi-réclamants »	• traiter de façon spécifique et adaptée les multi-réclamants et les relances
• fiabiliser la mise en œuvre des solutions élaborées par le Médiateur pour conclure les litiges	• travaux engagés pour améliorer le processus • échanges réguliers avec les services concernés à renforcer
• faire contrôler plus systématiquement la satisfaction du client sur le processus de traitement des réclamations.	

GrDF :

La Médiation recommande la poursuite des actions engagées qui ont conduit à une réactivité accrue sur les processus de traitement des réclamations.

Avec les actions de progrès mises en œuvre depuis 2010, la fiabilisation a été améliorée. Toutefois, afin de réduire le délai de réponse aux demandes venant de la Médiation, GrDF va porter une attention encore plus importante, en particulier aux litiges anciens.

Clients professionnels et entreprises :

Un processus a été mis en place. Il fonctionne et est en constante amélioration. La Médiation signale un point de vigilance sur les délais, tout en comprenant que, pour ces clients, l'instruction est souvent plus difficile et plus longue que pour les clients particuliers.

Services à l'habitat :

Cette entité développe des offres et des solutions intégrées sur le marché de l'efficacité énergétique dans l'habitat. Elle propose aux clients une gamme de solutions innovantes répondant aux attentes du marché de l'éco-confort et déclinant les objectifs du Grenelle de l'environnement.
Les sollicitations reçues par la Médiation concernant ces activités sont peu nombreuses. Néanmoins, il est prévu, en cas de litige persistant, que ces services fassent mieux connaître le recours au Médiateur. Une action a été engagée pour améliorer la réponse aux réclamations et assurer un contrôle qualité des écrits.



CONCEPTION GRAPHIQUE : MARIE-FRANÇOISE GIROD-ROUX, 02 35 52 07 74 OU 06 14 28 62 98, & LIBRE ÉQUERRE, 02 35 81 04 44 • MAQUETTE & INFOGRAPHIE DE COUVERTURE, LIBRE ÉQUERRE • IMPRESSION IRS • CE DOCUMENT A ÉTÉ IMPRIMÉ SUR UN PAPIER ISSU DES FORÊTS DURABLEMENT GÉRÉES, RÉPONDANT AUX NORMES PEFC/31-1342 • IMPRIMEUR CERTIFIÉ IMPRIM'VERT, PEFC, FSC • CRÉDIT PHOTOS : COUVERTURE : FOTOLIA / ALX / SLOBODAN DJAJIC • P2, P39 : GDF SUEZ / G.D. MORAND - GRAHAME / VALODE ET PISTRE ARCHITECTES • P3, P6, P7 : C.HERBAUT • P4 : GRDF / MEYSSONNIER ANTOINE • P5 : GRDF / • P11 : MINEFI SG / PH. RICHARD • P12 : • P13 : GDF SUEZ / CARON PHILIPPE / INTERLINKS IMAGE - GDF SUEZ / ABACAPRESS / VANDEVILLE ERIC - GDF SUEZ / BRUNET ARNAUD • P14 : GETTY IMAGES / RICHARD ELLIOTT • P19 : GRDF / LAFABREGUE ROMAIN • P22 : GETTY IMAGES / CREATIV STUDIO HEINEMANN • P24 : FOTOLIA / VLADIMIR GERASIMOV • P27 : GRDF / BRANDEL GREGORY • P30 : GRDF / AZMOUN HAMID • P32 : FOTOLIA / ENDOSTOCK • P34 : GRDF / LAFABREGUE ROMAIN • P40 : GDF SUEZ / ABACAPRESS / GUIBBAUD CHRISTOPHE / VALODE ET PISTRE ARCHITECTES

La charte du Club des **Médiateurs** de Services au Public

Le Club des Médiateurs de Services au Public a été créé en 2002. Ses membres partagent les mêmes valeurs de la médiation et ont élaboré une charte dont le **préambule** est rappelé ci dessous.

Préambule

Le Club des Médiateurs de Services au Public regroupe des Médiateurs des administrations, entreprises, institutions et collectivités, en charge d'un service au public. Ils pratiquent la médiation institutionnelle pour donner aux litiges dont ils sont saisis par les citoyens, usagers et clients une solution en droit et en équité et pour faire des recommandations d'ordre général en matière d'amélioration des relations avec les publics concernés.

Ces médiations, gratuites pour les demandeurs et d'un accès direct dès que les recours internes ont été épuisés, respectent les principes fixée par la présente Charte des Médiateurs de Services au Public.

Ce texte fédérateur, adopté dès 2004 et rénové en 2010, garantit l'observation par les Médiateurs et les institutions auprès desquelles ils exercent leurs fonctions de règles déontologiques exigeantes et précises - impartialité et indépendance, compétence, efficacité - , ainsi que la qualité des médiations, menées avec diligence dans la confidentialité.

Les Médiateurs du Club réaffirment ainsi les valeurs qui, dans le respect permanent des règles de droit et des textes européens en matière de médiation, sont le cadre de référence de leur action :

- le respect des personnes, de leurs opinions et de leurs positions,
- la volonté de faciliter la recherche de solutions amiables aux différends,
- l'écoute équilibrée, disponible et attentive des parties : le Médiateur fait de l'écoute un devoir,
- l'impartialité par rapport aux parties et à l'institution auprès de laquelle le Médiateur exerce son activité,
- le respect du principe du contradictoire : le Médiateur veille à ce que les parties aient la possibilité de faire connaître leur point de vue et de prendre connaissance de toutes les positions et de tous les faits avancés par l'autre partie,
- l'équité : en effet au-delà de la règle de droit applicable, il s'agit de prendre en compte le contexte propre à chaque cas.
- la transparence : le Médiateur a un devoir d'information sur son rôle, le processus suivi et les résultats de son activité. Il l'exerce, notamment au travers de son rapport annuel qu'il rend public, ce rapport comportant également ses recommandations d'ordre général ou voies de progrès,
- la confidentialité : le Médiateur est tenu à la confidentialité pour les données nominatives et les informations obtenues lors de l'instruction du litige. Les exemples cités dans le rapport annuel doivent être présentés sous forme anonyme.

Le statut d'association dont s'est doté le Club des Médiateurs conforte son rôle d'information sur la médiation institutionnelle et de lieu d'échanges, ainsi que son action de soutien, notamment pour faciliter la formation des Médiateurs et de leurs équipes et favoriser la diffusion entre ses membres de leurs expériences et des bonnes pratiques.

Le Club a vocation à développer également des outils de communication accessibles au public et à aider ainsi les usagers et clients dans leur choix de recourir à la médiation et dans l'orientation de leurs saisines, notamment par la mise à disposition d'un annuaire détaillé.

Le Club contribue également à ce que médiation judiciaire, médiation conventionnelle et médiation institutionnelle appliquent, chacune avec les spécificités qui lui sont propres, un référentiel commun de valeurs et de processus au service du développement des médiations de qualité en tant que mode alternatif de règlement des litiges.

La présente Charte constitue le socle de référence éthique de la pratique de la médiation institutionnelle pour les membres du Club des Médiateurs de Services au Public.

Elle s'applique sans préjudice des éventuelles dispositions spécifiques régissant l'activité de chaque Médiateur.

Elle énonce un ensemble de principes que les Médiateurs membres du Club s'engagent à respecter.

S'inscrivant dans le cadre d'une définition adaptée de la médiation, les Médiateurs offrent ainsi aux requérants des garanties portant sur la personne du Médiateur et sur sa conduite du processus de médiation […].

Vous pouvez consulter l'intégralité de la charte à l'adresse suivante : http://www.clubdesmediateurs.fr/la-charte

Membres d'honneur

- le Défenseur des Droits
- Yvan Roth (ex-Médiateur de la RATP)
- Jean-Paul Delevoye (ex-Médiateur de la République)

Les Médiateurs membres en 2011

- Autorité des Marchés Financiers
- Caisse des Dépôts
- EDF
- Éducation Nationale et Enseignement Supérieur
- Fédération Française des Sociétés d'Assurance
- France 2
- Rédactions de France 3
- Programmes de France Télévision
- GDF SUEZ
- Ministères de l'Économie et du Budget
- Mutualité Sociale Agricole
- Groupe La Poste
- RATP
- SNCF
- Ville de Paris
- Eau
- Pôle Emploi

Nos valeurs
—
exigence
engagement
audace
cohésion

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