



# 2004 | RAPPORT DU MÉDIATEUR

Jean-François Cirelli  
Président Directeur Général de Gaz de France



Monsieur le Président Directeur Général,

J'ai l'honneur de vous transmettre le rapport du Médiateur de Gaz de France, qui porte sur l'année 2004.

Dans la continuité de mes prédécesseurs, j'ai pu exercer ma mission avec une totale indépendance ; elle m'a permis de traiter les demandes d'interventions qui m'ont été transmises avec impartialité et recherche d'équité vis-à-vis des requérants.

J'ai reçu cinq cent vingt trois dossiers dont une cinquantaine relevait de ma compétence comme ultime recours.

Le nombre réduit de dossiers à traiter en médiation, rapporté au nombre de nos clients, traduit la bonne qualité globale du pilotage de la relation commerciale et clientèle. Cependant, un certain nombre de dysfonctionnements subsistent ; ils ont fait l'objet d'une information auprès des directions de l'entreprise concernées.

Je mettrai en exergue les difficultés d'accès rencontrées par les prospects et clients, dans le cadre de la plus grande complexité perçue de la nouvelle organisation de Gaz de France, et, malgré les efforts déjà entrepris, l'hermétisme de notre communication écrite qui doit encore se mettre à la portée de ses destinataires.

Ce rapport présente le bilan des requêtes qui m'ont été adressées et traitées en 2004.

Comme suggéré en 2003, chaque direction opérationnelle de Gaz de France, sur les affaires de son périmètre et de son ressort, a mis en place un système spécifique de traitement des réclamations.

La médiation est en outre de plus en plus sollicitée par les prospects et les clients dès que des difficultés de relation apparaissent avec Gaz de France ; elle s'affirme réellement comme un atout concurrentiel pour le Groupe.

En vous remerciant de votre confiance, qui me permet d'exercer ma fonction dans sa plénitude, je vous prie d'agréer, Monsieur le Président Directeur Général, l'expression de ma considération.

Michel Przydrozny

<b>1</b>	<b>FINALITÉS DU RAPPORT ANNUEL</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>ÉVÉNEMENTS 2004</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>LES PARTENAIRES DE LA MÉDIATION</b>	<b>4</b>
	3.1 - Les associations nationales de consommateurs	4
	3.2 - Le club des Médiateurs du service public	4
<b>4</b>	<b>LES DEMANDES ADRESSÉES AU MÉDIATEUR</b>	<b>5</b>
	4.1 - 523 sollicitations – Un nouveau doublement	5
	4.2 - 8 demandes sur 10 en provenance des clients particuliers	5
	4.3 - Plus de 4 demandes sur 10 relatives à des litiges de facturation	6
	4.4 - 46 requêtes instruites par le Médiateur	6
	4.5 - 477 requêtes transférées par le Médiateur	7
<b>5</b>	<b>LES VOIES DE PROGRÈS INITIÉES PAR LE MÉDIATEUR EN 2004</b>	<b>9</b>
	5.1 - Respect des voies de recours offertes aux clients	9
	5.2 - Qualité rédactionnelle des lettres adressées aux clients qui réclament	9
	5.3 - Facturation complémentaire	10
	5.4 - Remboursement en faveur du client	10
	5.5 - Paiement des primes commerciales	10
	5.6 - Délais de raccordement au réseau de gaz	10
	5.7 - Définition de l'installation intérieure de gaz	11
	5.8 - Service <i>vente de gaz réparti</i>	11
	5.9 - Information et conseil par téléphone	12
	5.10 - Traitement des réclamations adressées à un fournisseur de gaz	12
<b>6</b>	<b>L'ANALYSE DES DÉCISIONS PRISES PAR LE MÉDIATEUR</b>	<b>13</b>
	6.1 - Relevé, facturation, recouvrement	14
	6.2 - Raccordement au réseau de gaz	17
	6.3 - <i>Diagnostic qualité</i> et sécurité	19
	6.4 - Divers	20
<b>7</b>	<b>LA CHARTE DES MÉDIATEURS DU SERVICE PUBLIC</b>	<b>21</b>

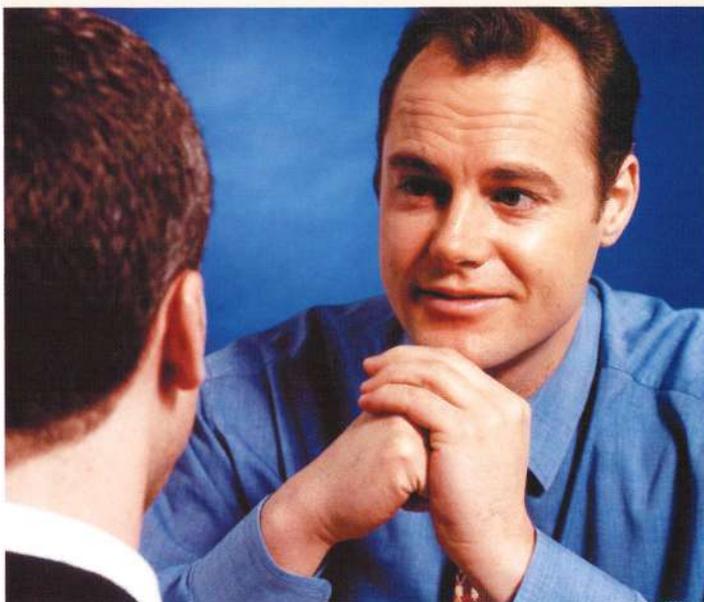
## 1 Finalités du rapport annuel

Le rapport annuel du Médiateur est adressé au Président Directeur Général de Gaz de France. Il est également consultable, en ligne, dans l'Intranet.

Ce rapport est ensuite adressé au Médiateur de la République, au ministère de l'industrie et à la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes ainsi qu'aux Médiateurs du service public avec lesquels le Médiateur a des relations suivies.

Il est présenté aux associations nationales de consommateurs lors de la réunion de concertation du printemps organisée chaque année par le Médiateur.

Ce document peut être obtenu par toute personne, client ou non, sur simple demande auprès des représentations locales de Gaz de France ou par téléchargement dans l'Internet à l'adresse [www.gazdefrance.fr](http://www.gazdefrance.fr).



## 2 Événements 2004

**18 mars**

Le Médiateur peut désormais être sollicité par courrier électronique dans l'Internet à l'adresse [http://www.gazdefrance.fr/outils/courrier\\_mediateur.html](http://www.gazdefrance.fr/outils/courrier_mediateur.html).

**21 avril**

Première réunion annuelle des associations nationales de consommateurs, au siège de Gaz de France ; le rapport du Médiateur 2003 est présenté par Jean-Claude Mathieu.

**1er août**

Pierre Gadonneix, alors Président de Gaz de France, confie la mission de Médiateur à Michel Przydrozny ; il succède à Jean-Claude Mathieu.

**8 décembre**

Seconde réunion annuelle des associations nationales de consommateurs, au siège de Gaz de France.

**9 décembre**

Présentation à la presse de la charte des médiateurs du service public dans les locaux du Médiateur de la République, Jean-Paul Delevoye ; le Médiateur en est l'un des signataires.

## Les partenaires de la médiation

### 3.1 - LES ASSOCIATIONS NATIONALES DE CONSOMMATEURS

Deux réunions d'échange et de concertation se sont tenues au siège de Gaz de France à Paris.

En avril, Jean-Claude Mathieu, le Médiateur au 31 décembre 2003, a présenté le rapport 2003. Il a mis en évidence les thèmes de litige récurrents et les solutions d'amélioration mises en œuvre par les différentes directions opérationnelles de Gaz de France. Après une présentation de la stratégie en matière de développement durable, Pierre GADONNEIX, le Président, a commenté les résultats 2003 du groupe Gaz de France.

En décembre, sont présentées les missions d'EDF Gaz de France Distribution, opérateur commun des réseaux de distribution publique gaz et électricité depuis le 1er juillet 2004, et un point d'étape sur l'opération *un million de nouveaux clients* à l'horizon 2007.

En dehors de ces réunions formelles, les associations nationales de consommateurs alertent le Médiateur, en cas de besoin, sur des sujets liés à la qualité de la relation de Gaz de France avec, essentiellement, la clientèle des particuliers.

### 3.2 - LE CLUB DES MÉDIATEURS DU SERVICE PUBLIC

Depuis plusieurs années, le Médiateur participe régulièrement aux travaux et échanges de ce club qui réunit les médiateurs des entreprises publiques et des administrations.

Il a signé, comme ses homologues, la charte des Médiateurs du service public ; elle a été présentée à la presse le 8 décembre. Ce document définit un ensemble de critères que s'engagent à respecter chaque organisme signataire pour permettre à son Médiateur d'exercer sa mission en toute plénitude ; les grandes lignes en sont présentées en page 21.



## 4.1 - 523 SOLLICITATIONS Un nouveau doublement

Une fois encore, ce nombre a pratiquement doublé en un an ; l'accroissement de la notoriété de la fonction de médiation auprès des consommateurs et, plus particulièrement, de celle mise en place dans les grandes entreprises de service public reste toujours une explication pertinente.

Une autre explication de ce doublement réside dans la nouvelle répartition des activités de Gaz de France dans le cadre de l'extension de l'ouverture du marché du gaz à la concurrence depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2004 ; elle a en partie déstabilisé les habitudes relationnelles de la clientèle des professionnels et entreprises et généré un mécontentement exprimé directement au niveau de la direction générale du groupe Gaz de France.

Comme en 2003, le Médiateur traite les demandes d'intervention exprimées au Président Directeur Général de Gaz de France ou à la direction générale ; elles pèsent toujours pour plus d'un tiers.

Depuis le 18 mars 2004, le Médiateur est sollicité par courriel dans l'Internet à l'adresse [www.gazdefrance.fr](http://www.gazdefrance.fr). Sans aucune publicité, ni mise en avant ostentatoire sur les pages du site, soixante-six courriels ont été réceptionnés ; seule une vingtaine d'entre eux a été traitée par le Médiateur selon la procédure habituelle et les autres, pour des demandes d'informations essentiellement, ont été dirigées pour réponse vers les structures adéquates de Gaz de France ou, très rarement, d'EDF.

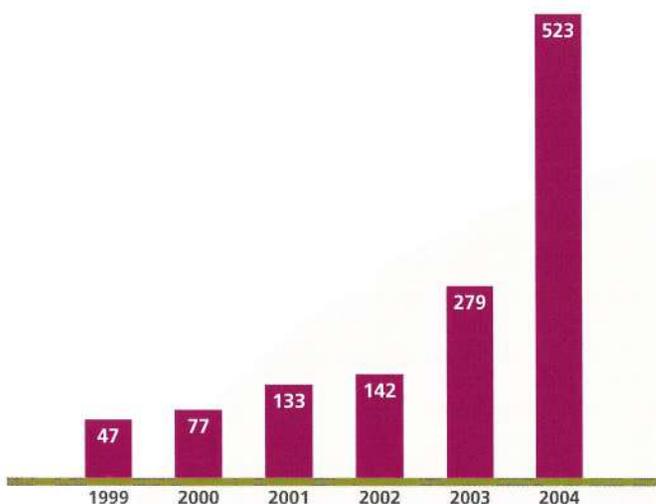


## 4.2 - 8 DEMANDES SUR 10 en provenance des clients particuliers

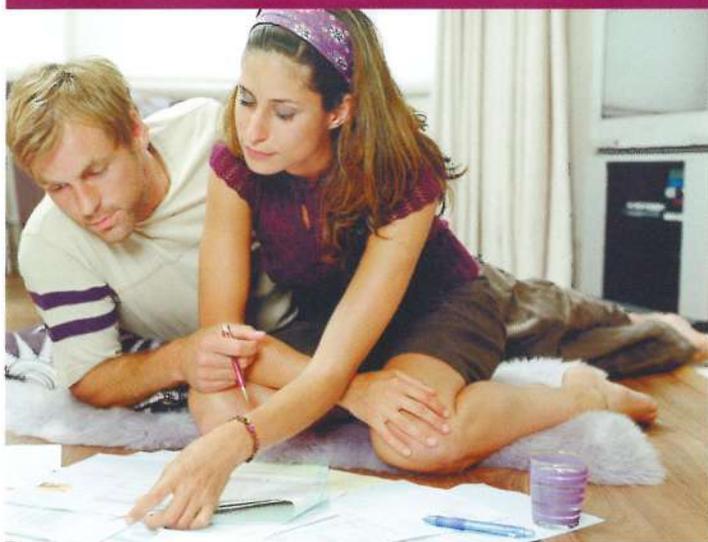
A un niveau moindre qu'en 2003 (9 sur 10), les demandes d'intervention auprès du Médiateur émanent très largement des clients particuliers et restent le plus souvent faites par un canal direct ; les quelques intervenants institutionnels, pour le compte de tiers, sont les ministères, le Médiateur de la République, les associations nationales de consommateurs et des compagnies d'assurances via les services recours qu'elles proposent à leurs adhérents.

La part des demandes d'intervention issues des clients professionnels et agriculteurs a presque triplée depuis 2003. Ce constat trouve son explication par la mise en place d'une structure dédiée de commercialisation pour ces clients, libres de choisir leur fournisseur de gaz depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2004. Par perte des repères auxquels ils étaient habitués depuis longtemps, certains de ces clients ont souhaités alerter le plus haut niveau de l'entreprise des difficultés qu'ils rencontraient dans la relation avec Gaz de France.

La saisine directe du Médiateur, du Président Directeur Général de Gaz de France ou de la direction générale, trouve essentiellement son origine dans la relation entre Gaz de France et la clientèle des particuliers, et dans une moindre mesure celle des professionnels et entreprises, qui se fait dans le cadre d'un traitement de masse alors que, pour la clientèle des marchés d'affaire et des industriels, les litiges sont traités, dans le cadre d'une relation personnalisée, par un spécialiste dédié.



ÉVOLUTION DU NOMBRE ANNUEL DES SOLLICITATIONS DU MÉDIATEUR



**4.3 - PLUS DE 4 DEMANDES SUR 10 relatives à des litiges de facturation**

Les actions correctrices mises en œuvre depuis plusieurs années, au travers des processus mis sous assurance qualité, et les recommandations successives du Médiateur, commencent à produire certains effets puisque la part des demandes d'intervention, relevant des domaines du relevé, de la facturation, du recouvrement et des travaux, a été diminuée ; elle passe de près de trois-quart en 2003 à moins de deux tiers en 2004. Une forte progression, de moitié par rapport à 2003, de la proportion pour les domaines des généralités et des services est à noter.

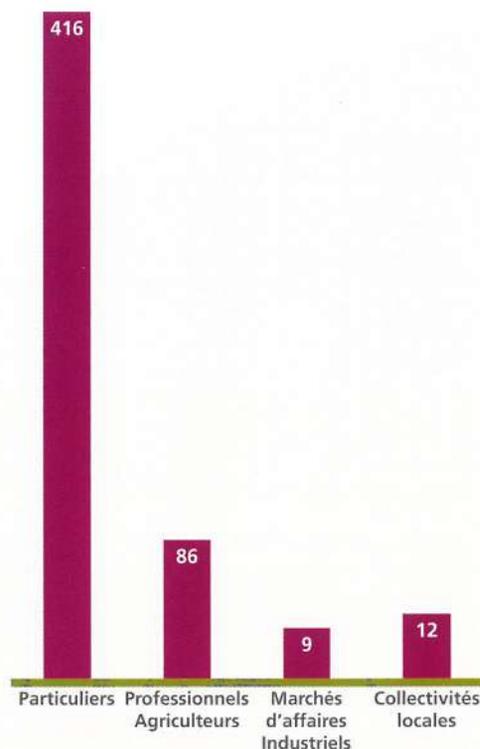
Le nombre des requêtes, hors du champ d'intervention du Médiateur, ont doublé sur un an en symétrie avec l'évolution du nombre global de sollicitations. Elles ont essentiellement été confiées aux Directeurs d'EDF Gaz de France Distribution (ex-EDF GDF SERVICES), à la Présidence ou la Médiation d'EDF ; certaines ont néanmoins fait l'objet d'une réponse écrite du Médiateur.

Sauf cas particulier, toute sollicitation est analysée et se traduit par l'envoi d'une lettre d'attente au demandeur qu'il s'agisse d'un traitement direct par le Médiateur ou d'un renvoi vers le niveau de recours approprié.

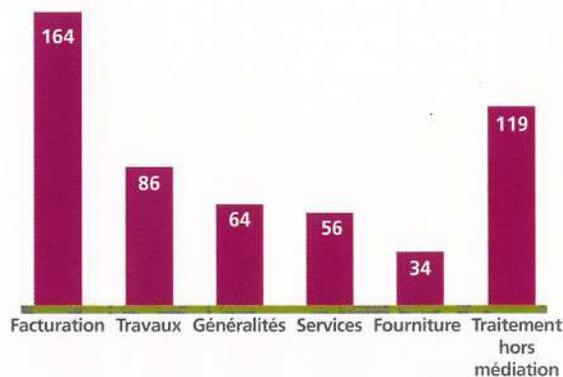
**4.4 - 46 REQUÊTES instruites par le Médiateur**

**Le nombre de requêtes continue d'augmenter mais plus légèrement**

Le Médiateur a traité quatre dossiers de plus qu'en 2003 (+ 10 %). Cette augmentation est loin d'être proportionnelle à celle du nombre total de sollicitations ; les requêtes instruites par le Médiateur en représentent désormais seulement 11 % pour 20 % les années précédentes. Cela confirme que l'accès au Médiateur, ou à la direction générale, est de plus en plus utilisé sans que les voies de recours intermédiaires offertes par gaz de France soient sollicitées au préalable ; d'autre part, le traitement des demandes par ces mêmes voies semble devoir donner plus lieu à des solutions qui ne nécessitent pas le recours au Médiateur. Néanmoins, les niveaux de recours locaux et nationaux confortent parfois les dispositions initialement arrêtées sans donner l'impression au client d'un véritable réexamen de sa demande.



RÉPARTITION PAR TYPE DE CLIENTÈLE DES SOLLICITATIONS DU MÉDIATEUR



RÉPARTITION PAR DOMAINE DES SOLLICITATIONS DU MÉDIATEUR

Trois dossiers ont été présentés pour le compte des clients par la Présidence de la République, l'association de consommateurs C.L.C.V. (consommation, logement et cadre de vie), un avocat ; une demande d'intervention a été transmise par la Médiation EDF.

#### **Des délais de réponse légèrement augmentés**

Pour présenter la décision du Médiateur au requérant, un délai de deux mois est retenu comme critère d'efficacité ; il reste uniquement une mesure du fonctionnement interne de la médiation. Comme en 2003, le délai moyen constaté a été légèrement supérieur à soixante jours. Cette augmentation trouve sa source dans celle, plus générale, du nombre des sollicitations mais également dans les arrivées simultanées de plusieurs dossiers. La réactivité devrait pouvoir être améliorée en 2005 avec une répartition des activités de la médiation plus adaptée.

#### **Les requérants ont le plus souvent eu satisfaction en tout ou partie**

Le Médiateur prend ses décisions après réexamen des demandes en toute indépendance et équité dans le meilleur délai ; le résultat attendu trouve sa réalisation dans le respect de ces trois critères. Le nombre de décisions de nature à satisfaire le demandeur, tout ou partie, reste un indicateur factuel.

#### **Des décisions qui s'imposent dans toute l'entreprise**

Chaque décision prise par le Médiateur est suivie d'effet par la représentation locale de Gaz de France concernée dès lors que le requérant de la médiation l'accepte ; en 2004, toutes les décisions ont été mises en oeuvre avec, marginalement, une relance des bénéficiaires de la médiation quand le délai de réalisation d'une décision commençait à s'allonger.

A notre connaissance, aucune des positions arrêtées par le Médiateur, n'a fait l'objet d'un recours en justice ; seule une décision, finalement rejetée par le demandeur, a été suivie d'une sollicitation du Président de la République.

#### **4.5 - 477 REQUÊTES transférées par le Médiateur**

##### **Une forte croissance des demandes transférées**

Ce constat s'explique toujours par la tendance qu'ont les requérants à s'adresser directement au Médiateur ou à la Direction générale en pensant que leurs demandes seront traitées avec plus de hauteur de vue ; plus encore qu'en 2003, c'est également avec l'intention d'alerter le plus haut niveau de l'entreprise sur des dysfonctionnements dans le contexte de changements



fondamentaux qui ont traversé Gaz de France en 2004. Une grande majorité de ces contestations est donc directement adressée par le Médiateur aux représentations locales de Gaz de France pour traitement.

**Des destinataires toujours plus variés pour le traitement des demandes**

La progression de la notoriété du Médiateur au-delà des clients particuliers, et la différenciation voulue par le législateur entre les fonctions de commercialisation et d'opérateur de réseau, ont conduit à l'élargissement de la diversité des interlocuteurs pour l'instruction des dossiers par les niveaux de recours intermédiaires.

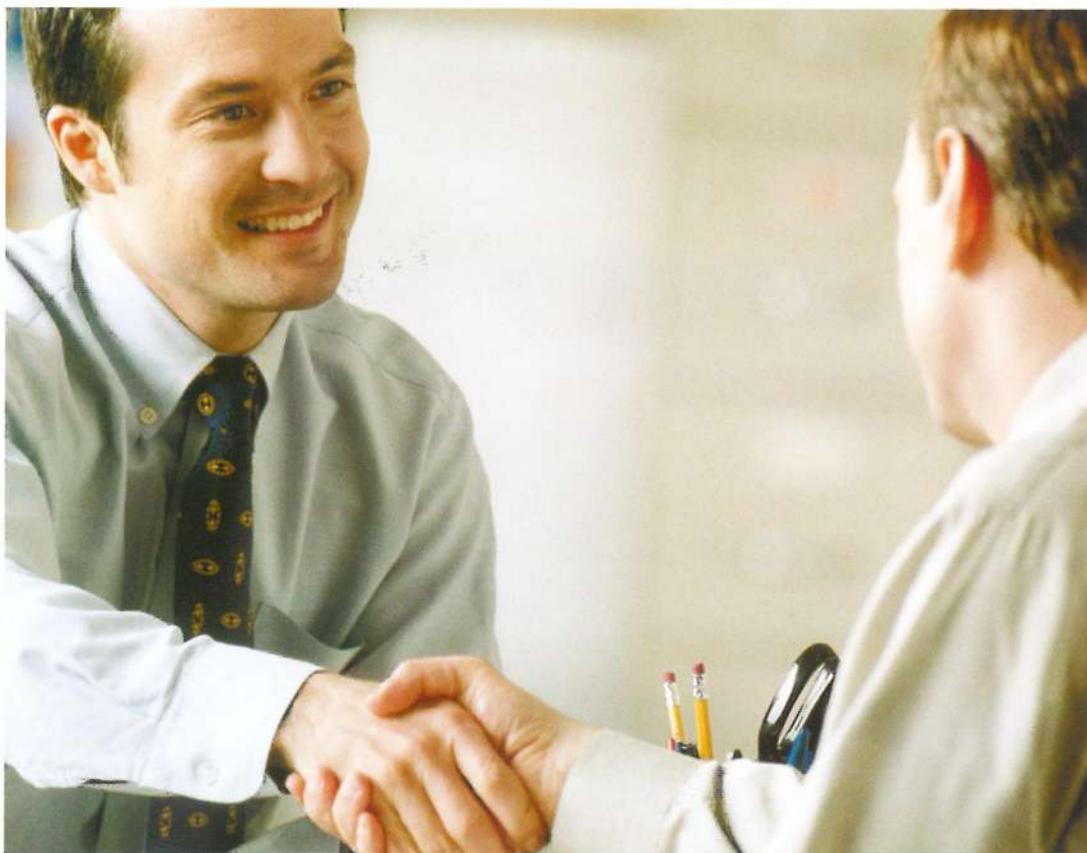
Comme en 2003, les plus sollicités restent les Directeurs des centres EDF Gaz de France Distribution et le Directeur Clientèle National d'EDF Gaz de France Distribution, première et deuxième voies de recours offertes par Gaz de France. Malgré les informations délivrées aux clients, ceux-ci sollicitent de plus en plus souvent, en premier

recours, le Président Directeur général de Gaz de France ou le Médiateur en considérant que ces derniers sont les seuls à pouvoir régler le litige qui n'a pas trouvé localement, à leur avis, une solution satisfaisante.

Au sein de la Direction commerciale de Gaz de France, en charge de la commercialisation du gaz, les première et deuxième voies de recours ont été sollicitées pour plus de 16 % des demandes transférées. C'est essentiellement la Direction des clients professionnels et entreprises qui a été sollicitée.

Les autres demandes transférées concernent Gaz de France Réseau Transport, Gaz de France Réseau Distribution, le Président Directeur Général ou la Médiation EDF et la Direction d'EDF Gaz de France Distribution.

Au travers des échanges qu'il a eus avec ces différentes structures du groupe Gaz de France, le Médiateur a pu constater la mise en place systématique de procédures de traitement des réclamations mises sous assurance qualité.



## Les voies de progrès initiées par le Médiateur en 2004

### 5.1 - RESPECT DES VOIES DE RECOURS offertes aux clients

#### Constat

Malgré une action volontariste de rappel de la procédure en 2004 par EDF Gaz de France Distribution, la mention de la possibilité de faire appel de la réponse donnée à une réclamation reste encore parfois absente en bas des lettres émises par les centres EDF Gaz de France Distribution, plus rarement pour celles émises par la Direction commerciale.

#### Réponse

Actuellement, lors de l'édition automatisée de lettres destinées aux clients, la mention d'une voie de recours est insérée dans le corps de texte en pied de page ; cette mention est à rajouter pour les lettres éditées au coup par coup à la signature des directeurs des centres EDF Gaz de France Distribution.

Un rappel a été fait en 2004 à l'ensemble des centres EDF Gaz de France Distribution pour lesquels le Médiateur avait noté une absence ou une mention d'instance d'appel erronée ; pour 2005 EDF Gaz de France Distribution propose une nouvelle action de rappel de la procédure.

A la Direction commerciale, cette procédure fait partie du processus de traitement des réclamations.



### 5.2 - QUALITÉ RÉDACTIONNELLE des lettres adressées aux clients qui réclament

#### Constat

- 1 - Dans le contenu de la réponse écrite, il y a parfois une absence de référence à la date de la lettre du client et, ou, de sa date d'arrivée et à celui à qui elle était destinée à l'origine (Médiateur, Président Directeur Général...).
- 2 - La forme utilisée dans les réponses reste perfectible : lourdeurs de style, vocabulaire du langage d'entreprise, approche négative, etc.
- 3 - Au-delà des excuses présentées aux clients quand Gaz de France a commis des erreurs, certaines réponses manquent de propositions concrètes de compensation (*LA GARANTIE DES SERVICES*, geste commercial, etc.).
- 4 - Des réponses écrites à des réclamations apportées aux clients ou prospects font état des contraintes imposées à Gaz de France à l'ouverture des marchés de l'énergie pour expliquer les dysfonctionnements subis par les clients.

#### Réponse

1 et 2 - Depuis 2003, EDF Gaz de France Distribution a proposé deux stages de perfectionnement sur la qualité de réponse aux réclamations via un système de démultiplication par les formateurs vers les formés. Durant ces stages, des rappels élémentaires de rédaction, voire de grammaire, ont été nécessaires pour pouvoir passer au contenu propre de la formation. Ainsi, en 2005, des modules de formation à distance via l'Intranet vont être proposés aux futurs participants des stages précités ; ils seront un pré-requis indispensable puisqu'ils permettront la remise à niveau attendue en matière de rédaction et de grammaire. Les stages concernent la qualité des écrits et le traitement des réclamations. Il est en outre précisé, au travers de la mise sous assurance qualité du traitement des réclamations, que chaque centre EDF Gaz de France Distribution améliore la qualité de réponse en réalisant un contrôle interne accompagné d'un plan d'action et de formation appropriés.

A sa mise en place, la Direction commerciale n'avait pas mis la qualité des écrits en traitement prioritaire de ses actions puisque ses collaborateurs concernés utilisaient les lettres-type récupérées à EDF Gaz de France Distribution. Depuis le premier semestre 2004, un groupe de travail est dédié à ce thème.

3 - Au-delà de l'application de la contrepartie financière incluse dans l'engagement de résultat de *LA GARANTIE DES SERVICES*, les centres EDF Gaz de France Distribution ont une marge de manœuvre très limitée pour proposer des compensations financières en cas de dysfonctionnements envers leurs clients.

4 - La Direction commerciale intègre cette remarque dans le cadre de son groupe de travail dédié à la qualité des écrits.

### 5.3 - FACTURATION complémentaire

#### Constat

De nombreux dossiers traités par le Médiateur, ou transmis par lui vers les voies de recours intermédiaires, montrent que le contact préalable avec le client concerné par la facturation complémentaire de consommations de gaz, pour excuses et explications, reste le plus souvent inexistant comme la négociation a priori du délai de règlement. Ces compléments sont le plus souvent consécutifs à des erreurs de relevés ou des pannes des compteurs de gaz et concernent essentiellement des clients particuliers.

#### Réponse

Les procédures prévoient que les agences EDF Gaz de France Distribution contactent les clients avant l'envoi d'une facture complémentaire importante. Cela n'est pas toujours fait par manque de disponibilité des agences et, parfois, des clients. Une aide informatique est actuellement au stade de projet ; elle pourrait être utilisée pour aider les conseillers clientèle dans leur présentation de la facture complémentaire ou dans le traitement de la réclamation qui pourrait en être issue. Une note de recommandations sur le sujet sera diffusée au premier semestre 2005.

### 5.4 - REMBOURSEMENT en faveur du client

#### Constat

A la suite d'un contrôle de cohérence entre les données techniques du compteur de gaz pour une chaufferie d'immeuble, relevées sur place et les éléments de facturation de son contrat d'abonnement, un client, grand compte, s'est vu rembourser plusieurs milliers d'euros. Après une nouvelle étude du contenu du contrat, l'agence Gaz de France concernée s'aperçoit de l'erreur des données techniques du compteur et, par conséquent, de l'analyse du contrôle de cohérence initial ; elle demande finalement au client de rembourser la somme initialement versée à tort.

#### Réponse

Dans le cadre actuel de la séparation des activités de commercialisation et d'opérateur de réseau, l'erreur de remboursement, générée par la Direction commerciale de Gaz de France, agissant comme fournisseur, serait la conséquence d'une erreur technique d'EDF Gaz de France Distribution agissant comme distributeur. Pour pallier à ce type d'erreur, la Direction commerciale est amenée à mettre en place des processus qualité permettant des actions correctrices via le recensement des insatisfactions des clients grâce à l'édition d'une fiche d'écoute et d'analyse adéquate. Dans le cas présenté, la Direction Commerciale a été amenée à procéder à un audit de son processus de contrôle de cohérence de factures.

### 5.5 - PAIEMENT des primes commerciales

#### Constat

Promises lors de l'offre préalable commerciale, elles ont parfois été créditées aux clients bénéficiaires avec un retard important et parce qu'ils les ont réclamées.

#### Réponse

La quasi totalité des primes concerne des affaires négociées bien avant la création de l'actuelle Direction commerciale ; les retards constatés résultent, pour l'essentiel, de clients dont la réalisation des projets a tardé.

La Direction Commerciale a mis en place un dispositif plus adapté pour traiter les demandes. Les actions, principalement déployées par région, s'articulent autour d'un suivi du prospect, jusqu'à la mise en service de son installation de gaz pour un déclenchement du paiement de la prime par le conseiller Gaz de France, et d'une accélération du processus de paiement des primes.

### 5.6 - DÉLAIS DE RACCORDEMENT au réseau de gaz

#### Constat

Présentés aux clients par les conseillers commerciaux de Gaz de France, les délais théoriques de raccordement au réseau de gaz sont parfois nettement plus longs pour la réalisation effective des travaux ; les conséquences sont préjudiciables aux projets d'utilisation du gaz des demandeurs qui, parfois, ont pu utiliser des énergies de substitution.

**Réponse**

La maîtrise des délais est du seul ressort de l'opérateur commun de réseau EDF Gaz de France Distribution qui réalise les raccordements. Tout fournisseur, y compris Gaz de France via sa Direction commerciale, doit se rapprocher d'EDF Gaz de France Distribution avant de s'engager auprès de ses prospects.

Dans le cadre de branchements individuels sur réseaux existants, le catalogue des prestations d'EDF Gaz de France Distribution présente les standards soit un délai de huit jours pour l'envoi du devis et de vingt et un jours pour la réalisation des travaux après acceptation du devis et obtention des autorisations administratives adéquates.

Dans le cadre d'extensions délibérées du réseau de gaz, les prospects seront uniquement contactés après que la décision d'investissement ait été prise puisqu'elle permet alors de connaître la date butoir de réalisation des travaux ; ainsi les conseillers commerciaux pourront la donner. Pour faciliter le parcours des prospects, des mesures de simplification sont en train d'être testées dans certains centres EDF Gaz de France Distribution.

Pour une petite extension de réseau inférieure à deux cents mètres, nécessaire au raccordement d'un prospect, il est délicat d'annoncer une date de réalisation des travaux lors du contact commercial alors que l'étude de rentabilité est à mener et que de nombreuses fois, elle s'avère négative. Une réflexion est à mener sur ce point à l'identique de ce qui a déjà été fait pour les extensions délibérées. Dans l'attente, les conseillers commerciaux doivent se rapprocher d'EDF Gaz de France Distribution avant toute annonce de date de réalisation auprès des prospects.

**5.7 - DÉFINITION de l'installation intérieure de gaz****Constat**

La spécificité du cahier des charges de la distribution publique de gaz confiée à Gaz de France par la ville de Paris, matérialisée par une convention adaptée, conduit à prévoir plusieurs définitions du périmètre de l'installation intérieure sous la garde du propriétaire du point de livraison alimenté ; cette singularité est évoquée lapidairement dans l'article 9 des conditions générales de vente de gaz mais est absente d'autres documents (Le gaz naturel en toute sécurité ou Livret de bienvenue d'EDF Gaz de France Distribution)

**Réponse**

Les spécificités parisiennes sont telles qu'à chaque mise en service d'un client, changement d'occupant ou nouveau raccordement, il serait nécessaire de vérifier le régime de propriété de l'installation intérieure de gaz et de remettre au client un document spécifique. L'établissement d'un document adapté aux diverses solutions est réaliste mais la difficulté réside essentiellement dans le fait, notamment lors des mises en service pour changement d'occupant, cas très majoritaire, de trouver avec fiabilité et sous quarante-huit heures le bon régime de propriété afin de remettre le document adéquat.

**5.8 - SERVICE vente de gaz réparti****Constat**

La complexité relative aux relevés de plusieurs compteurs individuels, eau chaude et chaleur et du compteur général de la chaufferie, pour aboutir à la facturation du gaz consommé, induit chez le client une impression de confusion et de manque de clarté.

**Réponse**

Le service *vente de gaz réparti* nécessite la mise en place d'un dispositif particulier comprenant :

- une facturation sur la base de relevés des chiffres du compteur, car à la différence du chauffage individuel, une erreur sur un relevé a des répercussions sur les autres appartements du même immeuble puisqu'il y a répartition
- une facture explicite
- des conseillers spécialisés
- un suivi particulier de la maintenance des compteurs d'énergie et d'eau chaude sanitaire.

A l'origine du service, un tel dispositif n'a pas toujours pu être mis en place dans les centres EDF Gaz de France Distribution ; les relevés se faisaient manuellement avec des compteurs souvent mal entretenus et une information de la clientèle très insuffisante.

Pour satisfaire la clientèle concernée, une étude marketing poussée a conduit à :

- proposer d'équiper systématiquement les immeubles en *vente de gaz réparti* d'un système de télé-relevé des compteurs avec une technologie adaptée et moins coûteuse que celle utilisée auparavant.
- de créer un plateau d'accueil clientèle national spécialisé utilisant une application informatique pour la facturation, déjà en place pour d'autres clients mais orientée *vente de gaz réparti*.

Dès 2002, la Direction commerciale et EDF Gaz de France Distribution se sont engagées dans un vaste programme d'équipements de systèmes de télé-relevé ; en 2004, la migration de la gestion de trois mille clients a été assurée avec succès vers le plateau d'accueil clientèle national de la Direction commerciale. Le transfert de la gestion des cinquante mille autres clients devrait être achevé avant fin 2006.

### 5.9 - INFORMATION ET CONSEIL par téléphone

#### Constat

De nombreux clients professionnels et entreprises ont manifesté, par écrit ou appel téléphonique au siège de Gaz de France, leur mécontentement relatif aux délais d'attente pour bénéficier d'un interlocuteur quand ils contactaient le numéro azur 0 811 01 3000, pour les professionnels, et, dans une moindre mesure, le 0 811 01 5000, pour les entreprises. Certains évoquent même des réponses apportées les incitant à choisir un autre fournisseur.

#### Réponse

Les centres de relation client par téléphone professionnels et entreprises sont identifiés par l'ensemble des clients concernés comme les points d'entrée chez Gaz de France. A ce titre, ils réceptionnent toutes les insatisfactions des clients y compris celles générées par les actions d'EDF Gaz de France Distribution ou Gaz de France Réseau Distribution. Ils sont notamment tributaires de lourdes procédures, en cours de lancement, entre le distributeur et les fournisseurs, et d'un système de liaison informatique entre eux dont la livraison complète a eu lieu en décembre 2004.

C'est pourquoi le volume constaté des appels depuis le 1er juillet 2004 a été nettement supérieur aux prévisions de départ.

Dès octobre 2004, la Direction commerciale, responsable de ces centres de relation clients, a mis en œuvre un plan d'actions pour résorber les retards et remettre au meilleur niveau de qualité l'accueil des clients et le traitement de leurs demandes. Une amélioration significative de la qualité de l'accueil a d'ores et déjà été enregistrée.

Début avril 2005, l'accès à l'information et la qualité de conseil devraient rapidement revenir à des niveaux conformes aux ambitions.

### 5.10 - TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS adressées à un fournisseur de gaz

#### Constat

Lorsque les réclamations adressées à un fournisseur portent sur des processus dont la responsabilité de mise en œuvre incombe à Gaz de France Réseau Distribution ou EDF Gaz de France Distribution, qui prend en compte la demande du client et en assure la réponse écrite ?

#### Réponse

Les dispositions pratiques pour le traitement des réclamations de Gaz de France Réseau Distribution et EDF Gaz de France Distribution ont été présentées fin 2004 au fournisseur Gaz de France. Des notes de procédures ont été ou vont être mises en place début 2005.

C'est l'entité en charge d'un processus qui traite les réclamations qui le concernent.

Il a été demandé au fournisseur Gaz de France d'indiquer clairement sur chaque réclamation qu'il transmet au distributeur, Gaz de France Réseau Distribution ou EDF Gaz de France Distribution, s'il souhaitait qu'elle soit :

- transmise au distributeur pour traitement et réponse directe au client
- transmise au distributeur pour collecte des éléments nécessaires afin que le fournisseur Gaz de France réponde directement au client.

Un point de l'application de ces dispositions sera établi au cours du second semestre 2005.

## 6

## L'analyse des décisions prises par le Médiateur



Chaque décision prise par le Médiateur est unique et adaptée à la demande de chacun des requérants.

Néanmoins, l'analyse des dossiers montre qu'il y a, par grand thème de demandes, des lignes directrices qui conduisent le Médiateur à prendre ses décisions.

C'est pourquoi, chaque demande, avec la décision prise associée, est exposée dans le tableau du paragraphe concerné ; l'analyse reste globale. Les montants indiqués sont arrondis pour en faciliter la lecture.

Les décisions prises par la Médiateur concernent très largement les clients particuliers (85 %) et le domaine du relevé, de la facturation et du recouvrement (57 %) ; le détail de la répartition est présenté dans le tableau suivant.

Type de clientèle	Particuliers	Professionnels ou agriculteurs	Grands comptes	Total
1 - Relevé, facturation, recouvrement	22	3	1	26
2 - Raccordement au réseau de gaz	11			11
3 - <i>Diagnostic qualité</i> et sécurité	5			5
4 - Divers	2	2		4
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>46</b>

## 6.1 - RELEVÉ, FACTURATION, RECOUVREMENT

Numéro de dossier	Objet résumé de la demande	Décision
040004 particulier	Contestation du montant d'une facture de consommations pour une résidence secondaire occupée épisodiquement	<ul style="list-style-type: none"> <li>Confirmation du nouveau calcul de la facture déjà proposé par EDF Gaz de France Distribution (700 € au lieu de 900 €)</li> <li>Remboursement au client (500 €)</li> </ul>
040005 particulier	Contestation du montant des deux dernières factures de consommations, pour un précédent logement, mises sur le compte d'une utilisation frauduleuse du gaz par un voisin	<ul style="list-style-type: none"> <li>Confirmation du niveau des consommations</li> <li>Compensation versée au client pour mauvaise adaptation du niveau des mensualités (25 €)</li> <li>Règlement du montant (1300 €) sur 18 mois</li> </ul>
040013 particulier	Contestation de l'augmentation des prix du gaz en novembre 2002 et mai 2003 et de ses conséquences sur la dernière facture de consommations	<ul style="list-style-type: none"> <li>Explication de la fixation du prix des tarifs de vente du gaz naturel</li> <li>Possibilité de régler la facture suivante en deux fois</li> </ul>
040036 particulier	Contestation du tarif appliqué pour la facturation des consommations d'un logement réglée par paiement mensuel	<ul style="list-style-type: none"> <li>Confirmation du niveau des consommations</li> <li>Remboursement de la moitié du montant de la différence entre les calculs des consommations, depuis l'origine du contrat, basés sur le tarif appliqué et celui qui aurait dû l'être (55 € en complément de 3 € déjà remboursés)</li> </ul>
040037 particulier	Contestation du montant d'un complément de facturation de consommations consécutif à une panne du compteur	<ul style="list-style-type: none"> <li>Confirmation du niveau des consommations</li> <li>Remboursement des 26 mois d'abonnement de la période de panne (260 €)</li> <li>Règlement du montant restant (800 €) en 26 mois</li> </ul>
040043 particulier	Contestation du montant d'un complément de facturation de consommations consécutif à une absence de relevé des chiffres du compteur	<ul style="list-style-type: none"> <li>Confirmation du niveau des consommations</li> <li>Compensation du désagrément subi par remboursement du montant des consommations complémentaires (110 €)</li> </ul>
040052 particulier	Contestation du montant élevé d'une facture annuelle dans le cadre du calcul de régularisation consécutif au paiement mensuel	<ul style="list-style-type: none"> <li>Confirmation du niveau des consommations</li> <li>Compensation du désagrément subi par remboursement de 12 mois d'abonnement (250 €)</li> </ul>
040057 particulier	Contestation du montant d'un complément de facturation de consommations consécutif à une absence de mise en service réelle du contrat	<ul style="list-style-type: none"> <li>Confirmation du niveau des consommations</li> <li>Compensation du désagrément subi par remboursement de 11 mois d'abonnement (130 €)</li> </ul>
040064 particulier	Contestation du montant d'une facture consécutif à une panne du système de relevé à distance des chiffres du compteur et mise en doute de la justesse du repérage des compteurs de gaz qui alimentent l'immeuble	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contrôle du repérage des compteurs de l'ensemble de l'immeuble par Gaz de France</li> <li>Compensation des désagréments subis (200 € dont 12 mois d'abonnement de 125 €)</li> </ul>
040067 particulier	Contestation du montant d'un complément de facturation de consommations consécutif à une absence d'enregistrement des consommations via un compteur <i>libre énergie</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Confirmation du niveau des consommations</li> <li>Compensation du désagrément subi par remboursement de 18 mois d'abonnement (200 €)</li> <li>Règlement du montant restant (2100 €) en 31 mois</li> </ul>
040080 particulier	Demande de changement du robinet d'arrêt de l'installation gaz et du compteur d'un logement considérés comme défectueux	<ul style="list-style-type: none"> <li>Confirmation que la charge du changement du robinet d'arrêt revient à l'OPAC de Paris (article 20 de la convention du 14 décembre 1993 signée entre la mairie de Paris et Gaz de France) ; confirmation d'une intervention de l'OPAC pour le remplacement</li> <li>Rappel du remboursement déjà effectué d'un an de consommations pour compenser les changements successifs de compteurs (35 €)</li> </ul>
040085 particulier via C.L.C.V.	Contestation du montant d'un complément de facturation de consommations consécutif à une panne du compteur	<ul style="list-style-type: none"> <li>Confirmation du niveau des consommations</li> <li>Remboursement de 24 mois d'abonnements (200 €)</li> </ul>
040130 particulier	Contestation du montant d'un complément de facturation de consommations consécutif à une panne du système de relevé à distance des chiffres du compteur	<ul style="list-style-type: none"> <li>Limitation de la facturation complémentaire de consommations de 2 ans au lieu de 3</li> <li>Règlement du montant restant (1500 €) en 36 mois</li> </ul>
040139 particulier	Contestation du montant d'un complément de facturation de consommations consécutif à une trop faible estimation du montant de chaque mensualité dans le cadre du paiement mensuel des consommations	<ul style="list-style-type: none"> <li>Règlement du montant (1500 €) en 13 mois</li> <li>Suivi du paiement de ce montant indépendant de celui des factures en cours</li> </ul>

Numéro de dossier	Objet résumé de la demande	Décision
040154 particulier	Contestation de la suspension des fournitures de gaz, consécutive au résultat d'un <i>diagnostic qualité</i> Gaz de France pratiqué dans le logement, et mise en doute d'un remboursement de 9 mois d'abonnement pratiqué dans ce cadre	<ul style="list-style-type: none"> <li>Confirmation des procédures appliquées dans le cadre du <i>diagnostic qualité</i></li> <li>Confirmation de la réalité du remboursement des 9 mois d'abonnement et de l'absence de facturation de toute consommation pendant la période de suspension des fournitures</li> </ul>
040190 particulier	contestation du montant d'un complément de facturation de consommations consécutif au dysfonctionnement du compteur	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compensation du désagrément subi par remboursement de 24 mois d'abonnement (200 €) en complément de 80 € déjà remboursés</li> </ul>
040191 grand compte	contestation du recouvrement a posteriori d'une somme qui avait été initialement remboursée comme suite à une erreur supposée sur les caractéristiques contractuelles	<ul style="list-style-type: none"> <li>Abandon du recouvrement de la somme réclamée (47000 €)</li> </ul>
040192 particulier	contestation du refus de raccordement d'une habitation située à plus de 600 mètres du réseau de gaz existant	<ul style="list-style-type: none"> <li>Précision des conditions de réalisation du raccordement dans le cadre d'une participation financière individuelle ou partagée, avec d'autres personnes intéressées, et mise en œuvre éventuelle du droit de suite</li> <li>Nécessité d'obtenir des autorisations administratives liées à la sécurité d'ouvrage de gaz sur le domaine public</li> </ul>
040213 particulier	contestation du montant d'un complément de facturation de consommations consécutif à une absence de mise en service réelle du contrat	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nouveau calcul des consommations concernées sur la base de celles constatées antérieurement</li> <li>Remboursement comprenant 12 mois d'abonnement (150 €)</li> </ul>
040227 particulier	contestation du montant d'une facture établie sur la base d'un tarif devenu inadapté au niveau de consommations, générées par une installation de chauffage	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nouveau calcul des consommations concernées sur la base du tarif qui aurait dû être appliqué</li> <li>Remboursement de la différence du coût des consommations entre les deux tarifs (350 €)</li> <li>Règlement du montant restant (1700 €) en 6 mois</li> </ul>
040266 particulier via conseil d'avocat	contestation du montant d'un complément de facturation de consommations consécutif à une absence de relevés pendant 18 mois	<ul style="list-style-type: none"> <li>Confirmation du niveau des consommations</li> <li>Compensation du désagrément subi par remboursement de 24 mois d'abonnement (270 €) en complément de 60 € déjà remboursés</li> </ul>
040314 professionnel	contestation du montant élevé d'une facture consécutive à une facture précédente calculée sur la base d'un relevé des chiffres du compteur incohérent avec ceux régulièrement constatés	<ul style="list-style-type: none"> <li>Confirmation du niveau des consommations</li> <li>Compensation des désagréments subis par remboursement de 48 mois d'abonnement (700 €)</li> <li>Diagnostic gratuit de l'installation intérieure de gaz par un organisme habilité</li> <li>Conseil gratuit sur les modes d'usages du gaz par un organisme spécialisé</li> </ul>
040328 professionnel	contestation du montant élevé d'une facture consécutive à une facture précédente calculée sur la base d'un relevé des chiffres du compteur erroné et incohérent avec ceux habituellement constatés	<ul style="list-style-type: none"> <li>Confirmation du niveau des consommations</li> <li>Compensation des désagréments subis par remboursement de 48 mois d'abonnement et de 115.000 kWh (4700 €)</li> <li>Règlement du montant restant (5300 €) en 48 ou 24 mois</li> </ul>
040337 particulier	contestation du niveau des consommations pour un logement alimenté en gaz avec le service <i>vente de gaz réparti</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Confirmation du niveau des consommations individuelles de chauffage</li> <li>Remboursement de la moitié du coût des consommations d'eau chaude et de chauffage des parties communes et de 8 mois d'abonnement (150 €)</li> </ul>
040349 particulier	contestation du montant d'un complément de facturation de consommations consécutif à une panne du système de relevé à distance des chiffres du compteur	<ul style="list-style-type: none"> <li>Confirmation du niveau des consommations</li> <li>Remboursement d'un quart des consommations et de 48 mois d'abonnement (900 €)</li> <li>Règlement du montant restant (1000 €) en une fois</li> </ul>
040392 professionnel	contestation du montant d'un complément de facturation de consommations consécutif à une absence de relevés des chiffres du compteur depuis la mise en service du contrat	<ul style="list-style-type: none"> <li>Limitation du complément de facturation à deux années au lieu de cinq et remboursement de 60 mois d'abonnement en compensation des désagréments subis (6800 €)</li> <li>Règlement du montant restant (3000 €) à partager entre les gérants successifs du local professionnel</li> </ul>

## L'analyse

Dans ce domaine des contestations de facture, un principe fort et constant guide en permanence la démarche d'analyse du Médiateur : les consommations avérées sont dues. Ceci n'empêche nullement de revoir leur montant quand l'étude des éléments de la demande justifie sa légitimité comme, par exemple, des estimations trop élevées, une période de référence utilisée pour l'utilisation du gaz mal définie ou des erreurs de relevés.

Lorsqu'une facturation complémentaire de consommations est consécutive à des dysfonctionnements de Gaz de France tels que, pour illustration, un compteur bloqué ou hors norme, des relevés non réalisés, un système de relevé à distance mal programmé ou l'absence de création du contrat dans le système d'information, le Médiateur a le plus souvent décidé de rembourser tout ou partie des abonnements.

Quand cette facturation complémentaire est envoyée au client, sans dialogue préalable ni proposition formelle de délais pour son règlement, le Médiateur a généralement demandé de proposer au client un délai de paiement adapté à la période de consommations, objet du litige.

Dans le cadre du service *vente de gaz réparti*, le Médiateur a tenu compte des difficultés de compréhension de facturation rencontrées par les clients et les a compensées par une diminution d'abonnement ou de consommations.

Pour un immeuble collectif, le Médiateur a décidé de faire contrôler l'ensemble du repérage des compteurs à la suite d'un mauvais repérage de l'un d'entre eux qui, outre des conséquences sur la facturation des consommations, avait conduit le demandeur à s'interroger sur les risques engendrés par de telles erreurs.

Pour la plupart des cas rencontrés, le Médiateur a accompagné sa décision d'annexes explicatives de tels ou tels points relatifs au litige exposé par chaque demandeur ; entre autres, il a systématiquement joint les conditions générales de vente de gaz.



## 6.2 - RACCORDEMENT au réseau de gaz

Numéro de dossier	Objet résumé de la demande	Décision
040006 particulier	Souhait de voir les logements d'une cité, gérés par un organisme public H.L.M., être raccordés au réseau de gaz	<ul style="list-style-type: none"> <li>Confirmation de la signature d'une convention entre l'organisme public et Gaz de France pour le raccordement au réseau de l'ensemble des logements de gaz avant fin 2006</li> </ul>
040055 particulier	Contestation du montant facturé pour le coût de travaux d'un léger déplacement d'un coffret de compteur réalisés conjointement à ceux d'un raccordement au réseau de gaz d'une habitation contiguë	<ul style="list-style-type: none"> <li>Remboursement total du coût des travaux de déplacement (800 €)</li> </ul>
040062 particulier	Demande de prise en charge de frais induits par l'utilisation d'une cuve de gaz propane dans l'attente du raccordement au réseau de gaz et contestation du montant des travaux de ce dernier alors que les voisins bénéficiaient d'une offre commerciale plus favorable	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prise en charge des frais de raccordement de la cuve propane à la chaudière (550 €)</li> <li>Remboursement du montant des travaux de raccordement au réseau de gaz (350 €)</li> </ul>
040118 particulier	Difficultés rencontrées depuis plusieurs années pour obtenir le raccordement au réseau de gaz dans le cadre d'un logement en copropriété et d'un litige avec le syndic de cette dernière	<ul style="list-style-type: none"> <li>Confirmation que l'objet du litige avec le syndic, l'installation intérieure de gaz, est hors du champ de compétence de Gaz de France</li> <li>Nouvelle proposition commerciale pour le raccordement au réseau de gaz sur les bases de celle proposée quelques années plus tôt</li> </ul>
040121 particulier	Contestation de la réponse négative apportée à la demande d'un raccordement au réseau de gaz à plus de 300 mètres du réseau existant	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rappel des conditions de raccordement au réseau de gaz (cahier des charges pour la concession d'une distribution publique de gaz par une commune)</li> <li>Deux propositions commerciales élaborées en fonction de deux longueurs d'extension du réseau et du nombre de bénéficiaires potentiels</li> <li>Précisions relatives à la mise en œuvre du droit de suite</li> </ul>
040127 particulier	Demande de remboursement des dégâts causés à un mur d'une propriété privée par des travaux de raccordement commandités par Gaz de France auprès d'une entreprise sous-traitante	<ul style="list-style-type: none"> <li>Confirmation du caractère contradictoire de l'expertise réalisée par son assurance à la demande du plaignant</li> <li>Constatation d'une augmentation de la proposition de prise en charge des sinistres par l'assurance</li> <li>Confirmation de la possibilité pour l'assurance du demandeur de poursuivre toute autre démarche envers les assurances du sous-traitant et de Gaz de France</li> </ul>
040148 particulier	Difficultés rencontrées depuis plusieurs années pour obtenir le raccordement au réseau de gaz avec passage de ce dernier sur un chemin commun à plusieurs propriétaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proposition commerciale composée du forfait proposé pour une distance au réseau existant inférieure ou égale à 35 mètres et de quelques mètres supplémentaires valorisés au coût réel des travaux engagés (650 €)</li> <li>Proposition conditionnée à l'obtention d'une autorisation de passage du réseau accordée par les autres propriétaires du chemin commun</li> </ul>
040150 particulier	Contestation du montant d'un devis, pour le déplacement d'un coffret de comptage, consécutif à un premier devis moins élevé demandé environ deux ans avant pour la même prestation sans, toutefois, le coût de la suppression de l'ancien branchement ; les travaux ont été réalisés avec retard par rapport à l'engagement initial	<ul style="list-style-type: none"> <li>Remboursement de la partie liée à la suppression de l'ancien branchement en compensation des désagréments subis tout au long de la réalisation des travaux (350 €) y compris le retard pris pour l'envoi d'une compensation de 25 promise auparavant dans ce cadre</li> </ul>
040155 particulier	Contestation du montant proposé pour le raccordement au réseau de gaz de plusieurs habitations situées à plus de 400 mètres du réseau existant dans une zone non prévue dans le cadre du schéma d'extension prévu entre la commune et Gaz de France	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nouveau calcul de la rentabilité de l'extension demandée selon un critère plus favorable aux demandeurs</li> <li>Quatre offres commerciales différenciées selon la distance au réseau existant et le nombre de bénéficiaires potentiels connus ou prévisibles</li> <li>Précisions sur le tracé du réseau gaz existant</li> <li>Précisions relatives à la mise en œuvre du droit de suite</li> <li>Explication de la politique de communication commerciale de Gaz de France</li> </ul>
040313 particulier	Contestation des deux montants proposés pour le raccordement au réseau de gaz d'une habitation située à moins de 35 mètres ou à plus de 110 mètres du réseau existant selon le point de raccordement envisagé	<ul style="list-style-type: none"> <li>Confirmation du montant du devis pour le projet à moins de 35 mètres avec prise en charge, par le demandeur, du coût la partie de raccordement dans son domaine privé</li> <li>Réduction du montant du devis, pour le projet à plus de 110 mètres, avec calcul sur la base d'une extension du réseau de gaz à 80 mètres pour tenir compte d'une contrainte de sécurité imposée par Gaz de France au demandeur</li> </ul>

Numéro  
de dossier

Objet résumé de la demande

Décision

040393  
particulier

Contestation du montant proposé pour le raccordement au réseau de gaz d'une habitation située à plus de 275 mètres du réseau existant

- Réduction du montant du devis par calcul sur 35 mètres au coût forfaitaire en vigueur et 240 mètres au coût réel des travaux ; le coût de pose et dépose de la cuve de gaz propane en place chez le demandeur sera déduit du devis

## L'analyse

La diversité des demandes de médiation dans ce domaine a conduit à une analyse du Médiateur au cas par cas.

Néanmoins, même lorsqu'une extension de réseau était considérée non rentable par Gaz de France, le Médiateur a demandé à ce que les propositions commerciales de raccordement soient évaluées au mieux des intérêts du demandeur en appliquant la formule de calcul du seuil de rentabilité la plus favorable et en faisant évaluer les trente-cinq premiers mètres de raccordement au coût forfaitaire standard.

Dans un dossier, il a considéré que le coût de la longueur d'extension présentée au client, plus longue

que ce qu'elle pourrait être si il n'y avait pas une contrainte technique imposée par Gaz de France, serait ramené à celui de la longueur la plus courte des deux.

Parce qu'ils avaient attendus le raccordement au réseau de gaz au delà de ce qui avait été promis, deux demandeurs ont eu recours à l'utilisation de cuve de gaz propane pour se chauffer ; le Médiateur a pris en charge une partie de ces frais bien qu'aucune convention spécifique entre un distributeur de gaz propane et Gaz de France n'ait été mise en œuvre.

Lorsque cela s'est avéré nécessaire, le Médiateur a fourni tout ou partie du cahier des charges pour la concession d'une distribution publique de gaz par une commune pour préciser les modes de financement possibles d'une extension du réseau de gaz.

Dans plusieurs cas, le Médiateur a rappelé aux demandeurs les conditions de mise en œuvre du principe de droit de suite quand un client a financé seul l'extension de réseau sur laquelle pourraient se raccorder d'autres intéressés ; il a précisé qu'il n'était pas applicable quand le calcul du montant du devis de raccordement comprenait déjà l'éventualité de raccorder d'autres demandeurs dans le futur.

Pour des dossiers liés à des déplacements de coffrets de comptage, le Médiateur a tenu compte des conditions particulières de réalisation des travaux : déplacement de très faible longueur fait en parallèle de travaux de raccordements contigus et coût d'un déplacement variant très fortement en deux ans pour des prestations identiques.



### 6.3 - DIAGNOSTIC QUALITÉ ET SÉCURITÉ

Numéro de dossier	Objet résumé de la demande	Décision
040143 particulier	Demande d'intervention pour un litige opposant un client qui a fait réaliser une installation de chauffage au gaz et son installateur, bénéficiant de l'appellation <i>professionnels gaz naturel confort</i> et proposé, parmi d'autres, aux clients dans le cadre d'une liste mise à disposition dans des locaux de Gaz de France	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confirmation de la nécessité de rendre l'<i>installation intérieure</i> gaz conforme aux normes en vigueur sur la base des différentes expertises pratiquées dans le cadre du litige avec l'installateur</li> <li>• Rappel des limites d'intervention de Gaz de France en matière d'installation intérieure</li> <li>• Compensation des désagréments subis dans la relation avec Gaz de France (25 €)</li> </ul>
040228 particulier	Demande d'indemnisation consécutive aux conséquences, sur l'état de santé et le moral du demandeur, de plusieurs interventions de Gaz de France pour changer un compteur dont l'une a généré une odeur de gaz	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compensation des désagréments subis par remboursement de 12 mois d'abonnement (200 €)</li> </ul>
040239 particulier	Demande de remboursement du coût d'une réparation effectuée par un artisan spécialisé sur un élément d'installation intérieure d'une habitation parisienne situé avant le compteur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confirmation de la spécificité de la définition des limites de l'installation intérieure à Paris décrites dans le cadre d'une convention adéquate entre la Ville de Paris et Gaz de France</li> <li>• Contrepartie financière pour l'absence d'information, sur cet aspect particulier, à la mise en service du contrat (170 €)</li> </ul>
040265 particulier	Demande de remboursement de frais d'hôtel et de restauration consécutifs à une suspension de la fourniture dans un immeuble, après un incident sur le réseau de gaz alors que l'occupant d'un logement était absent sur une longue période ; ceci a conditionné un retour au domicile sans pouvoir utiliser le gaz	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compensation du désagrément subi par l'absence d'information au retour dans le logement (50 €)</li> </ul>
040394 particulier	Dans le cadre du constat d'une anomalie, au cours de la réalisation du <i>diagnostic qualité</i> Gaz de France, sur l'installation intérieure de gaz d'un logement acquis par de nouveaux propriétaires, ces derniers souhaitent savoir si Gaz de France est habilité à préciser par écrit le niveau de responsabilité d'un vendeur immobilier qui cède à un nouvel acquéreur un logement grevé d'anomalies sur l'installation intérieure de gaz	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rappel du rôle de Gaz de France en matière de sécurité dans le cadre du <i>diagnostic qualité</i></li> <li>• Confirmation que la mission du technicien Qualigaz, mandaté par Gaz de France, était de constater l'anomalie sans préciser formellement les risques encourus à ne pas faire les travaux exigés pour la supprimer</li> <li>• Mention de l'article 31 du 2 août 1977 qui autorise Gaz de France, distributeur, ou un organisme agréé, à enjoindre le responsable de l'installation intérieure à faire réaliser les travaux demandés pour mise en conformité</li> </ul>

#### L'analyse

Dans trois de ces dossiers, le Médiateur a rappelé que la responsabilité juridique de Gaz de France s'arrêtait à la limite entre le compteur de gaz et l'installation intérieure du client. Dans un seul d'entre eux, il a pris une décision exceptionnelle en décidant de faire rembourser par Gaz de France une somme équivalant à la moitié du coût d'une facture de travaux, réalisés par un artisan spécialisé sur l'installation intérieure d'un client, à la suite d'une fuite de gaz ; l'absence d'information préalable sur la spécificité du périmètre de l'installation intérieure dans certains logements à Paris en est la motivation.

Le Médiateur a tenu compte des désagréments subis par un demandeur qui affirmait n'avoir pas été

informé, à son retour après quelques semaines d'absence, des conditions de rétablissement de la fourniture de gaz après une suspension de cette dernière, motivée par un incident sur le réseau de distribution ; il a remboursé l'équivalent de la moitié des frais d'hôtel et de restauration engagés par le client pour ne pas dormir dans un logement froid.

À une question précise sur la responsabilité d'un vendeur de biens immobiliers qui cède un logement avec des anomalies sur l'installation intérieure de gaz, repérées après coup par un *diagnostic qualité*, le Médiateur a rappelé qu'il n'était ni du ressort de Gaz de France, ni de celui du technicien mandaté par elle, d'apporter une réponse sur un sujet hors de son champ de compétence.

## 6.4 - DIVERS

Numéro de dossier	Objet résumé de la demande	Décision
030184 profession agricole	Demande d'une indemnisation supplémentaire pour compenser le passage d'un gazoduc sur des terres agricoles	<ul style="list-style-type: none"> <li>Confirmation du montant global de l'indemnisation versée par Gaz de France dans le cadre des barèmes appliqués par la chambre d'agriculture départementale concernée (6500 €) avec un abondement exceptionnel pour le solde de tout compte (1000 €)</li> <li>Présentation des résultats d'une expertise indépendante diligentée avec l'accord du demandeur</li> </ul>
040123 particulier	Manifestation d'un mécontentement consécutif aux conséquences de plusieurs dysfonctionnements liés au contrat d'abonnement : inversion de compteur, suspension des fournitures par erreur le 31 décembre au soir, intervention à domicile inadaptée et retard dans le versement d'une compensation financière due à ces erreurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compensation du désagrément subi par la suspension des fournitures (50 €)</li> <li>Compensation des conséquences des erreurs successives, en complément de 59 € déjà remboursés, par remboursement de 10 mois d'abonnement (100 €)</li> </ul>
040144 profession agricole	Contestation de la légitimité des actions de Gaz de France dans le cadre du passage d'un gazoduc sur des terres agricoles	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réalisation d'une expertise indépendante de la récolte en cours et de la qualité du terrain à l'endroit de réalisation des travaux</li> <li>Confirmation du respect total des procédures imposées à Gaz de France pour le passage du gazoduc sur la propriété du demandeur</li> <li>Proposition d'application du nouveau texte-type de la convention de servitude dès son entrée en vigueur</li> <li>Confirmation de la mise à disposition de l'indemnité prévue (600 €)</li> </ul>
040209 particulier	Demande d'indemnisation pour détérioration de tuiles d'une habitation et d'arbres fruitiers d'une propriété proche mise sur le compte d'émanations issues d'une usine à gaz toute proche	<ul style="list-style-type: none"> <li>Confirmation de la présence d'une station de compression de gaz à proximité de la propriété et non d'une usine à gaz</li> <li>Délivrance de documents techniques précisant la qualité des émanations dans l'air issues du fonctionnement de la station</li> <li>Réalisation d'une expertise immobilière et agricole indépendante pour évaluer l'état des tuiles et des arbres fruitiers</li> <li>Confirmation de toute absence de lien entre détériorations constatées et activité de la station de compression</li> </ul>

## L'analyse

Pour trois de ces quatre demandes, le Médiateur a décidé, pour enlever tout doute des requérants sur la partialité de Gaz de France, de faire réaliser des expertises spécialisées par des cabinets indépendants ; à chaque fois il s'est appuyé sur les résultats des expertises pour consolider le contenu de ses décisions. Les rapports de chaque expertise ont été transmis aux requérants.

Dans un des cas traités dans le domaine du passage d'un gazoduc sur une exploitation agricole, il a décidé d'abonder le montant d'une indemnisation déjà versée pour solde de tout compte.

Lorsqu'un requérant lui a demandé de faire prendre en charge par Gaz de France le coût de réparation d'une toiture et de dédommager la destruction d'arbres fruitiers de sa propriété proche, selon ses termes, d'une usine de production de gaz, le Médiateur a décidé, outre la réalisation d'une expertise indépendante, de fournir toutes les informations sur le fonctionnement de la station de compression de gaz proche de la propriété du demandeur et la qualité de ses émanations dans l'air.

Le Médiateur a tenu compte de la particularité festive du 31 décembre et de l'accumulation d'erreurs sur le contrat

d'un client, pour décider de compenser les désagréments subis par une suspension des fournitures de gaz inopinée, la veille de la nouvelle année, et les conséquences des erreurs successives. Dans ce cadre, il a fait envoyer des fleurs à la concierge du client qui, dans ce contexte, s'était sentie déconsidérée dans sa relation avec des techniciens de Gaz de France intervenant par erreur chez le client concerné.



## La charte des médiateurs du service public

Le Club des Médiateurs du Service Public a été créé en avril 2002 sur l'initiative du médiateur d'EDF. Il est composé de médiateurs des administrations, des entreprises, des institutions et collectivités en charge d'une mission de service public : EDF, Mairie de Paris, France 3, France 2, SNCF, Gaz de France, la Poste, RATP, Ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, le Médiateur de la République, Ministère de l'Éducation nationale, Fédération française des sociétés d'assurances, Service universel postal, Caisse des dépôts et consignations.

Sa vocation est de favoriser un échange sur les pratiques de la médiation et contribuer à la réflexion sur la modernisation du service public.

Les médiateurs du service public jouent un rôle clé dans le règlement des litiges de la vie quotidienne : courrier, électricité, gaz, impôts, transports, assurances, télévision, école, ville... Ils offrent un service facile d'accès, rapide et gratuit.

Ils ont en commun une conception du service aux citoyens, aux clients et aux usagers qui privilégie l'écoute, le dialogue et le recours à la voie amiable.

Ils ont également la mission de proposer des améliorations concrètes pour le client ou usager. Bien qu'agissant dans le cadre de services publics différents, ils partagent des valeurs et des pratiques communes qu'ils ont précisées dans une charte rendue publique en décembre 2004.

### Les valeurs partagées par les médiateurs du service public

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

#### LE MÉDIATEUR GAZ DE FRANCE

##### POUR ÊTRE INFORMÉ SUR SA MISSION

Dans l'Internet : [www.gazdefrance.fr](http://www.gazdefrance.fr) rubrique

**Nous contacter** puis **En cas de difficulté, Gaz de France vous offre des voies de recours.**

Dans votre agence EDF Gaz de France Distribution : dépliant *Parce qu'il est naturel de vous écouter*, Gaz de France vous offre des voies de recours.

##### POUR SOLLICITER SON INTERVENTION

Par écrit : Médiateur Gaz de France, TSA 90015, 75837 Paris Cedex 17

Par courriel : [www.gazdefrance.fr](http://www.gazdefrance.fr) rubrique

**Nous contacter** puis **En cas de difficulté, Gaz de France vous offre des voies de recours** et clic gauche de souris sur **courrier électronique** dans le cadre **comment le contacter ?**

#### GAZ DE FRANCE

SA au capital de 903 000 000 euros  
542 107 651 RCS Paris  
mai 2005



**GAZ DE FRANCE**

23, rue Philibert Delorme  
75840 Paris cedex 17 - France

téléphone 01 47 54 20 20  
télécopie 01 47 54 38 58

[www.gazdefrance.com](http://www.gazdefrance.com)