



GAZ DE FRANCE 2006

RAPPORT DU MÉDIATEUR

Paris, le 9 mars 2007

Monsieur le Président Directeur Général,

J'ai le plaisir de vous transmettre le rapport d'activité 2006 de la Médiation de Gaz de France.

Un contexte en pleine évolution

2006 est la dernière année avant l'ouverture totale du marché français de l'énergie, au 1er juillet 2007. Cette perspective a conduit toutes les équipes de Gaz de France S.A. en relation avec les clients, essentiellement les *particuliers*, à préparer activement de nouveaux processus pour cette relation.

L'équipe médiation s'est également fortement impliquée dans ces évolutions.

2006 a vu plusieurs dossiers importants progresser dans les domaines de l'énergie et de la médiation. Je citerai les plus significatifs :

- l'ouverture des marchés de l'énergie
- la directive européenne sur la médiation
- les travaux du *Conseil national de la consommation* (CNC) sur la médiation
- la loi énergie du 7 décembre 2006
- la loi consommation.

Ces thèmes ne porteront leur plein effet que progressivement, mais les débats qui les entourent permettent d'ores et déjà de percevoir le développement du consumérisme et de la médiation, en particulier dans notre secteur d'activité.

Une indépendance renouvelée

Il n'en reste pas moins que j'ai exercé, comme mes prédécesseurs, ma mission avec une totale indépendance. Depuis ma nomination comme Médiateur du groupe Gaz de France, le 1er octobre 2005, j'ai pu traiter les dossiers, et proposer aux requérants des solutions aux litiges, avec toute l'impartialité et toute l'équité nécessaires.

Des litiges résolus plus tôt

Le nombre de sollicitations fut, en 2006, comparable à celui de 2005 (648 contre 642), mais celles qui relevaient de ma compétence en dernier recours amiable, sont moins nombreuses de 23 % (44 en 2006 contre 57 en 2005). Une rapide analyse permet de montrer que la notoriété de la fonction de médiation augmente, que la prise de conscience consumériste incite de plus en plus les clients et les citoyens à solliciter une médiation. Mais cela montre également que la qualité croissante de la gestion des réclamations a permis d'éviter, plus souvent qu'en 2005, le recours au Médiateur comme « dernier recours amiable ».

Cependant, les dossiers que j'ai eus à traiter révèlent la persistance de certains dysfonctionnements. Les mesures prises les années précédentes ont eu des effets positifs mais laissent malgré tout subsister des difficultés qui sont exposées dans ce rapport. Les directions concernées du groupe ont été informées des causes de ces litiges, la médiation contribuant de ce fait à leur analyse et à leur résorption.

Enfin il faut noter une amélioration significative de l'efficacité de l'équipe médiation qui a permis de réduire fortement le délai de traitement des dossiers, pour le ramener à deux mois maximum, hors dossiers complexes.

Une synthèse des dossiers traités et de nos relations partenariales

Vous trouverez, dans le rapport, le bilan des sollicitations adressées à la médiation en 2006 et une analyse synthétique des solutions que j'ai proposées aux requérants.

Vous y trouverez également le compte rendu des actions de développement de nos relations avec les associations nationales de consommateurs, les autres médiateurs du service public et d'entreprises diverses, de nombreux acteurs de la médiation, la CRE (*Commission de régulation de l'énergie*) et la DGCCRF (*Direction générale du commerce, de la concurrence et de la répression des fraudes*).

Un atout important

Dans ce contexte, je suis plus que jamais persuadé que la médiation est un atout important pour le groupe Gaz de France, dans un environnement énergétique de plus en plus concurrentiel et sensible au consumérisme.

Je vous remercie, Monsieur le Président Directeur Général, de la confiance que vous m'accordez, qui me permet d'exercer ma fonction dans toute sa plénitude, et vous prie d'agréer l'expression de ma très sincère considération.

Michel Astruc



1 > les événements marquants

- 1.1 • les relations institutionnelles
- 1.2 • les relations avec les directions de Gaz de France
- 1.3 • le rapport du Médiateur 2005

2 > les missions de la médiation

3 > les partenaires de la médiation

- 3.1 • les Associations nationales de consommateurs
- 3.2 • le Club des médiateurs du service public
- 3.3 • les autres organismes de médiation
- 3.4 • le Conseil national de la consommation
- 3.5 • la Commission de régulation de l'énergie

4 > la projection de la médiation vers l'avenir

- 4.1 • la loi sur l'énergie du 7 décembre 2006
- 4.2 • l'ouverture totale du marché de l'énergie au 1er juillet 2007

5 > les sollicitations auprès du Médiateur

- 5.1 • 648 sollicitations. Un flux quasi stable
- 5.2 • 80 % des sollicitations en provenance de particuliers
- 5.3 • une forte majorité des sollicitations concernent la facturation
- 5.4 • le traitement des 648 sollicitations
- 5.5 • 604 sollicitations transférées par le Médiateur
- 5.6 • 44 sollicitations à instruire par le Médiateur pour proposition de solution au requérant

6 > l'analyse des solutions proposées par le Médiateur aux requérants

- 6.1 • la facturation des consommations
- 6.2 • le raccordement au réseau de gaz naturel
- 6.3 • les tarifs, les services, la sécurité, les difficultés de paiement

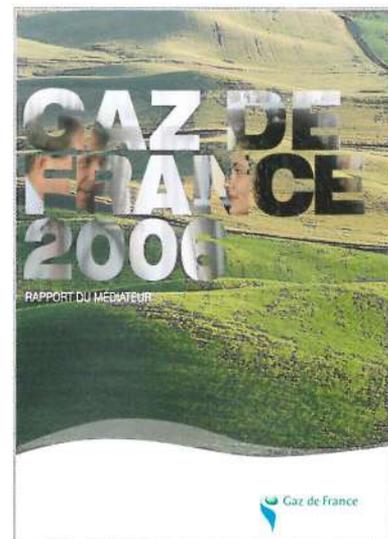
7 > les voies de progrès évoquées par le Médiateur

- 7.1 • sur le contenu de l'offre préalable de raccordement au réseau de gaz naturel
- 7.2 • sur le contenu du devis de raccordement au réseau de gaz naturel
- 7.3 • sur la résiliation d'un contrat pour un client non résidentiel d'un autre fournisseur
- 7.4 • sur le recouvrement du montant des factures de consommations
- 7.5 • sur les remboursements d'avoirs et versements dans le cadre d'offres commerciales
- 7.6 • sur la facturation complémentaire en cas de dysfonctionnement de Gaz de France
- 7.7 • sur le service *fideloconso*
- 7.8 • sur la qualité rédactionnelle et le délai d'envoi des lettres de réponse aux réclamations
- 7.9 • sur la sollicitation de l'expertise juridique de Gaz de France

8 > la charte des médiateurs du service public

9 > les modes de contact du Médiateur

- 9.1 • les sources d'information
- 9.2 • solliciter le Médiateur par lettre
- 9.3 • solliciter le Médiateur via Internet



Les événements marquants

En 2006, le secteur de l'énergie et le consumérisme ont connu un certain nombre d'évolutions, en France et en Europe. Beaucoup d'activités de Gaz de France ont été concernées.

L'environnement réglementaire de l'énergie poursuit ses mutations

La mise en œuvre des directives européennes se concrétise principalement par la préparation de la dernière étape, au 1^{er} juillet prochain, de l'ouverture totale des marchés par les opérateurs énergétiques. En France cette perspective se traduit par les débats et l'adoption de la loi du 7 décembre 2006, dont le titre I s'intitule « ouverture des marchés et libre choix des consommateurs », et les travaux de la *Commission de régulation de l'énergie* (CRE) et de ses groupes de travail. Il est à noter que deux représentants des consommateurs viennent de rejoindre le collège des commissaires de la CRE.

1.1 les relations institutionnelles

les Associations nationales de consommateurs

Les 18 associations nationales de consommateurs, reconnues au niveau national, ont été très actives sur les dossiers évoqués précédemment et cela a permis à l'équipe médiation, au-delà des relations périodiques existantes, de multiplier des contacts fructueux avec elles.

la Direction générale du commerce de la concurrence et de la répression des fraudes (DGCCRF) et le Centre national de la consommation (CNC)

Les travaux du CNC visant à actualiser l'avis sur la médiation, qui avait été adopté en 2004, se sont déroulés tout au long de l'année. Ils ont été très riches et ont témoigné du fort intérêt des professionnels et des associations de consommateurs pour l'amélioration des pratiques de la médiation. Ils nous ont conduit à comparer nos méthodes, à faire valoir nos spécificités, et à prévoir un certain nombre d'améliorations.

la Commission de régulation de l'énergie (CRE)

La CRE en tant qu'autorité administrative indépendante chargée de veiller au bon fonctionnement des marchés de l'électricité et du gaz, a supervisé plusieurs groupes de travail préparant l'ouverture totale de ces marchés. A ce titre nous avons pu renforcer nos relations avec les responsables de ces études.

Le consumérisme

Que ce soit au niveau européen avec la préparation de la directive européenne, ou au niveau national avec les travaux du Centre National de la Consommation (CNC) sur la médiation, ou enfin la préparation de la loi consommation, les associations de consommateurs, les professionnels et les pouvoirs publics ont activement contribué à mieux protéger le consommateur et à promouvoir la médiation, dans ce champ d'application, afin d'en améliorer la connaissance et le développement.

On trouvera, dans les pages qui suivent, un résumé et une analyse succincts de l'activité de la médiation de Gaz de France dans ce contexte.



le Club des médiateurs du service public

Cette année encore le Club des médiateurs du service public a été très actif. Ses membres représentent des formes de médiation très variées mais « ils ont en commun une conception du service aux citoyens, aux clients et aux usagers qui privilégie l'écoute, le dialogue et le règlement amiable des différends » tel que l'indique le document signé par chacun : la charte des médiateurs du service public. La diversité des méthodes et des environnements professionnels constitue une richesse exceptionnelle.

Au-delà des réunions régulières les membres du Club se sont particulièrement impliqués dans les débats de la directive européenne et les travaux du CNC sur la médiation. Fin 2006, une réflexion a été engagée pour traiter le thème de la médiation lors d'un Forum d'Iéna en 2007.

les autres médiateurs et organismes liés à la médiation

De nombreux autres secteurs d'activité ont mis en place des dispositifs de médiation et un nombre croissant d'organismes se développent autour de la médiation : associations, formateurs, consultants, etc.. Même si les approches constatées sont parfois éloignées de celles recommandées par les instances européennes, les travaux du CNC et le Club des médiateurs, l'intérêt de mieux connaître leurs activités a justifié de nombreux contacts de notre part.

CHAPITRE 1

-> Les événements marquants

1.2 les relations avec les Directions de Gaz de France

la Direction générale

Le Médiateur rend compte régulièrement de son activité à la Direction générale. Il présente les résultats de la médiation, et conduit les réflexions propres à l'évolution de la fonction de médiation.

Il arrive aussi que le Médiateur traite des réclamations adressées directement au Président Directeur Général.

les Directions opérationnelles : distributeur, commercial

Tout naturellement, les relations entre la médiation et les directions opérationnelles sont permanentes. Celles-ci se sont attachées à faire encore progresser le niveau de satisfaction des clients, en développant des systèmes performants de traitement des réclamations.

Chaque dossier traité par le Médiateur fait l'objet de plusieurs entretiens téléphoniques pour parvenir à un règlement du litige, et pour contribuer à l'amélioration des processus clients. Particulièrement en 2006, ce travail s'est concrétisé par de nombreuses réunions de coordination, de telle sorte que la préparation de l'ouverture complète des marchés, et les profondes

évolutions de processus correspondantes, aient un effet minime vu des clients.

les Directions supports : juridique, communication, développement durable

L'équipe médiation a été fréquemment en contact avec ces directions pour bénéficier de leur expertise, particulièrement en ce qui concerne l'analyse juridique des dossiers.

1.3 Le rapport du Médiateur 2005

Il a d'abord été présenté au Président Directeur Général de Gaz de France, et a été diffusé en mai 2006 aux interlocuteurs du Médiateur dans le cadre de ses relations institutionnelles. Il est consultable à l'adresse Internet www.gazdefrance.fr ou sur simple demande auprès des représentations locales de Gaz de France.

Au sein du *groupe* Gaz de France, ce document fait l'objet d'une large diffusion pour information. C'est aussi un important levier de progrès en matière de communication, de relation clientèle et de traitement des réclamations.

CHAPITRE 2

-> Les missions de la médiation

L'activité de la médiation de Gaz de France a été précisée en 2006. Sa mission première, traiter les dossiers de médiation en *dernier recours amiable*, a été confirmée.

Améliorer les relations de l'entreprise avec son environnement

Plus globalement, grâce aux échanges constructifs qu'elle développe à l'externe et à l'interne du *groupe* Gaz de France, elle contribue à l'amélioration de la qualité de la relation de l'entreprise avec son environnement.

Une mission définie par la Direction générale...

Les missions de la médiation sont ainsi définies dans un document d'organisation signé par la direction générale de l'entreprise au nom de Jean-François Cirelli, Président Directeur Général de Gaz de France.

... qui intègre les évolutions actuelles

Les missions de la médiation ont été actualisées pour prendre en compte les évolutions de son environnement

Les missions de la médiation

- l'ouverture totale des marchés de l'énergie au 1er juillet 2007
- la croissance du périmètre du *groupe*
- les évolutions d'organisation du *groupe* et la prochaine nomination du Médiateur national de l'énergie tel qu'institué par la loi du 7 décembre 2006.

La médiation se généralise

La médiation se développe en France et en Europe. L'existence même de la médiation de Gaz de France, ainsi que son adaptabilité concourent à l'image du *groupe* dans le domaine de la relation clientèle.

Une équipe aux compétences affirmées

Depuis le 1er octobre 2005, la fonction médiation est assurée par Michel Astruc, le Médiateur, entouré de Joëlle Varennes, assistante médiation, et Philippe Vogel, délégué, avec l'appui occasionnel de Daniëlle Dimnet.



Les partenaires de la médiation

Dans le contexte que l'on vient de voir, **une des actions prioritaires retenues** en 2006 par le Médiateur a été **le renforcement des relations institutionnelles** avec ses partenaires externes.

Ce chapitre en relève les points les plus marquants.

3.1. Les Associations nationales de consommateurs

C'est depuis 1999 que le Médiateur de Gaz de France mène une concertation institutionnelle régulière avec les *Associations nationales de consommateurs*.

En 2006, deux réunions avec celles-ci se sont tenues au siège de l'entreprise à Paris, le 31 mai, puis le 4 octobre. Elles ont permis de communiquer le rapport du Médiateur 2005 et d'aborder plusieurs sujets d'actualité qui ont ensuite fait l'objet d'échanges avec des représentants de différentes directions du groupe : distributeur, commercial et communication.

Les sujets abordés le 31 mai :

- > l'évolution de la facturation et de l'accueil des clients *particuliers*
- > les tarifs du gaz naturel au 1^{er} mai 2006 pour les clients *particuliers*
- > les étapes du raccordement au réseau de gaz naturel pour les clients *particuliers*
- > le point sur l'ouverture du marché du gaz aux clients *particuliers*
- > la mise en place d'une concertation spécifique avec les *Associations nationales de consommateurs* par la *Direction commerciale de Gaz de France*

Les sujets abordés le 4 octobre

- > l'évolution de la relation avec la clientèle en 2006 et la spécialisation de nos services d'accueil
- > la contribution de Gaz de France au Fonds solidarité
- > nouveau point sur l'ouverture du marché du gaz aux clients *particuliers*
- > le point sur la démarche qualité et sécurité des installations intérieures (QSI)

Des relations de bonne qualité

Jusque récemment, les relations étaient bonnes, mais manquaient de densité quant à leur contenu et à leur suivi.

Cela tenait principalement au bon fonctionnement global de la relation de Gaz de France avec sa clientèle et donc au nombre relativement peu élevé de réclamations au regard des onze millions de clients.

Par contre les contacts opérationnels étaient devenus moins fréquents et se traduisaient par un manque de connaissance détaillée du traitement des réclamations et de l'activité de la médiation par les représentants nationaux des *Associations*. Hormis la question récurrente des hausses des tarifs du gaz naturel, cela était dû aussi au fait qu'elles accordent la priorité à d'autres secteurs d'activité (téléphonie, Internet, voyagistes, artisanat, etc.) plus concernés que Gaz de France par les litiges non réglés.

Des relations diversifiées

Dans le cadre de la reprise de la gestion des contrats et comptes des clients *particuliers*, la *Direction commerciale*, avec l'appui de la Médiation, développe ses propres relations avec les *associations* ; une première réunion s'est déroulée le 25 octobre 2006 sur le thème de la nouvelle facture. D'autres devraient suivre périodiquement.

Schématiquement, l'articulation future pourrait être la suivante : le Médiateur anime la concertation institutionnelle du groupe Gaz de France avec les *associations* d'une part ; d'autre part, le *Distributeur* et la *Direction commerciale* organisent leurs propres dispositifs en fonction de leur politique et des besoins et attentes exprimés par les représentants des *Associations*.

Des relations renforcées

Depuis fin 2005, le Médiateur a engagé une démarche de renforcement de ses relations avec les *Associations*, au-delà des réunions de concertation.



-> Les partenaires de la médiation

A partir des travaux et des contacts au sein du *Conseil national de la consommation* (CNC), de la *Commission de régulation de l'énergie* (CRE) et du *Club des médiateurs du service public*, il a été possible de rencontrer plusieurs représentants des *Associations nationales de consommateurs*, celles-ci participant activement aux travaux évoqués ci-dessus.

De façon générale, tout au long de l'année 2006, ces rendez-vous spécifiques ont permis au Médiateur de mieux connaître les centres d'intérêt des Associations les plus actives et les dispositifs de médiation mis en œuvre dans d'autres secteurs, d'apprécier les remarques qu'elles font sur la relation de Gaz de France avec sa clientèle et de constater le faible nombre de difficultés qui leur sont présentées dans ce cadre.

Ont été étudiés plus particulièrement :

- les raisons du faible nombre de réclamations auprès Gaz de France confiées aux Associations par leurs adhérents (exceptée la question des hausses de tarifs)
- l'origine de la bonne image de Gaz de France en matière de relation avec la clientèle, y compris dans le traitement des litiges
- l'intérêt de communications fréquentes avec les associations, compte tenu des évolutions importantes du contexte de la relation des clients avec leurs opérateurs énergétiques.

Lorsque l'occasion s'en est présentée les associations ont été associées à des manifestations organisées par Gaz de France, comme le colloque *Changeons d'ère* sur le changement climatique.

3.2 Le Club des médiateurs du service public

Le *Club des médiateurs* du service public est naturellement un interlocuteur privilégié par son rôle historique, mais aussi par son dynamisme.

Il regroupe une quinzaine de médiateurs, *intuitu personae*, intervenant dans des administrations et des entreprises, principalement de service. Dès l'origine, le Médiateur de Gaz de France en a été un membre actif.

Ses ambitions sont fortes

Les objectifs du *Club* sont multiples et ses ambitions fortes. Il s'agit d'échanger autour des fonctions et des pratiques de médiation, de contribuer à la réflexion sur la modernisation des services aux usagers, citoyens et consommateurs, et d'être force de proposition sur la médiation institutionnelle en France et en Europe. Il se réunit environ tous les deux mois.

Dans la *charte des médiateurs du service public*, rappelée au chapitre 8, le *Club* affirme que la médiation est un moyen de résoudre un conflit à l'amiable et gratuitement, mais aussi de prévenir d'autres litiges.

Un lieu de réflexion, d'échanges et de propositions

Les réunions sont un lieu d'échanges d'informations, de bonnes pratiques et de réflexions sur les évolutions en cours du consumérisme, des systèmes de traitement des réclamations et de la médiation. Chaque médiateur, à l'occasion de la sortie de son rapport annuel, présente et commente les résultats propres à son secteur d'activité.

Le *Club* peut aussi faire part de ses positions sur des projets relatifs à son domaine, décider de promouvoir la médiation pratiquée par ses membres (dépliant, forum, etc.). Par son activité, il contribue à améliorer les services proposés par les administrations et les entreprises.

Par ailleurs, le *Club* échange sur les relations de chaque médiateur avec les Associations nationales de consommateurs.

En 2006, le Club a été particulièrement actif sur deux dossiers

Lors des travaux préparatoires à la directive européenne, certains des membres du *Club* ont participé aux auditions et une proposition d'amendements a été adressée à la Commission adhoc.

En ce qui concerne les travaux engagés au CNC sur l'actualisation de l'avis, qu'il avait rendu sur la médiation en 2004, trois des médiateurs du *Club*, dont celui de Gaz de France, ont pris directement part aux réunions plénières et aux sous-groupes.

Un Forum d'Iéna en novembre 2007

Au cours des dernières réunions de fin 2006, puis début 2007, ont été évoqués les projets de loi sur la *protection des consommateurs* et le *secteur de l'énergie*.

Nous avons également adopté le principe de la mise en œuvre d'un *Forum d'Iéna*, produit par le *Conseil économique et social*, en novembre 2007. Cette conférence-débat, relative à l'évolution de la médiation depuis 2001 et ses perspectives, sera organisée à l'intention des institutions publiques, assemblées parlementaires, chambres consulaires, entreprises, associations de consommateurs et médiateurs.

Par sa présence et ses actions, le *Club* se positionne donc comme un acteur déterminant dans la promotion du développement de la médiation en France.



3.3 Les autres organismes de médiation

Au-delà du *Club des médiateurs du service public* il existe un grand nombre d'organismes s'intéressant à des titres divers à la médiation. L'appellation, non déposée..., se retrouve dans des secteurs, non représentés au sein du *Club*, exerçant leurs activités sur d'autres types de médiation (familiale, judiciaire, intra entreprises, etc.), mais aussi sur le même champ que le nôtre (banque, téléphonie, etc.).

Ce développement quelque peu anarchique inclut de multiples acteurs : *médiateurs internes, externes, indépendants, associations, organismes de formation, consultants, etc.*

Plusieurs contacts ont permis à la médiation de Gaz de France de mieux connaître les dispositifs de médiation mis en œuvre dans d'autres secteurs, de mesurer les difficultés engendrées par la très grande variété de situations rencontrées et d'identifier le risque d'affaiblissement de l'image et de l'efficacité de la médiation telle qu'elle est parfois pratiquée.

3.4 Le Conseil national de la consommation

Le Médiateur a représenté Gaz de France dans un groupe de travail du *Conseil national de la consommation* (CNC), émanation consultative de la *Direction générale du commerce, de la concurrence et de la répression des fraudes* (DGCCRF). Chaque groupe de travail est composé à parité de professionnels et d'Associations nationales de consommateurs.

En participant aux réunions régulières de ce groupe de travail, et de ses sous-groupes, sur les modes alternatifs de règlement des litiges (MARL), le Médiateur de Gaz de France a contribué à l'actualisation, prévue en mars 2007, de l'avis rendu en 2004. A cette occasion plusieurs documents ont été étudiés et vont être diffusés : une définition de la médiation, des principes renforcés, un dépliant d'information médiation destiné au grand public, un vade-mecum de la médiation, etc..

Il faut noter la grande qualité de ces réflexions, pilotées par la DGCCRF, et la forte implication des Professionnels et des *Associations nationales de consommateurs*, alors que la médiation se trouve dans une phase de croissance peu encadrée. Ces travaux devraient marquer un virage déterminant dans la définition de références précises et partagées, tout au moins dans le champ concerné.

En parallèle à son implication dans les travaux du CNC, le Médiateur entretient des contacts réguliers avec la DGCCRF sur les sujets d'actualité du consumérisme.

Dans le cadre des notifications de médiateurs auprès de la Commission européenne, a été effectuée celle du Médiateur de Gaz de France lors de l'actualisation de novembre 2006.

3.5 La Commission de régulation de l'énergie

Dans le cadre de sa mission définie par l'article 28 de la loi du 10 février 2000, modifié par l'article 5 de la loi du 7 décembre 2006, la *Commission de régulation de l'énergie* (CRE), « concourt, au bénéfice final des consommateurs, au bon fonctionnement des marchés de l'électricité et du gaz naturel ».

Les missions de la CRE

La *Commission de régulation de l'énergie* (CRE) est une autorité administrative française, indépendante. Les missions qui lui sont confiées par la loi se situent dans deux domaines :

l'accès aux réseaux

- la CRE est garante du droit d'accès aux réseaux publics d'électricité et aux réseaux et installations de gaz naturel
- la CRE veille au bon fonctionnement et au développement des réseaux et infrastructures d'électricité et de gaz naturel et des installations de GNL
- la CRE est garante de l'indépendance des gestionnaires de réseaux

la régulation des marchés

- le service public : l'ouverture progressive du marché doit s'opérer en conciliant l'introduction de la concurrence avec l'accomplissement des missions de service public
- l'entrée de nouveaux producteurs d'électricité sur le marché
- les consommateurs : la CRE formule un avis sur les tarifs de vente appliqués aux consommateurs non éligibles.

La préparation de l'ouverture des marchés

La CRE a mis en place des instances de concertation entre les différents acteurs des marchés, pour proposer des modalités pratiques à leur ouverture aux clients *particuliers*. L'objectif est notamment de garantir la simplicité des étapes du *parcours client* dans un marché concurrentiel.

Participent à ces instances, les pouvoirs publics, les associations de consommateurs, les chambres consulaires, les fournisseurs, les gestionnaires de réseaux, les installateurs, les *groupes de travail électricité et gaz 2007* (GTE et GTG 2007).

Les travaux ont conduit à des publications (par exemple : *Charte des fournisseurs, Questions de consommateurs, Questions / Réponses accessibles sur le site Internet de la CRE, listes des Associations nationales de consommateurs, la nouvelle lettre d'information Décryptages*) confirmant l'importance accordée par la CRE à l'information et à la protection des consommateurs.

Dans ce cadre, le Médiateur a eu plusieurs contacts avec les participants à ces travaux.

Enfin, il faut noter l'élargissement des missions de la CRE, avec la loi énergie du 7 décembre 2006, ainsi qu'en son sein la création d'un *Comité de règlement des différends et des sanctions* et la nomination de deux nouveaux commissaires représentant les consommateurs.

La projection de la médiation vers l'avenir

Les nombreuses évolutions évoquées précédemment conduisent la médiation à s'adapter tant dans ses relations avec les acteurs externes de l'énergie et du consumérisme, que dans ses processus de traitement des sollicitations et des demandes de médiation de la part des clients, en relation avec les directions de Gaz de France concernées.

Deux événements majeurs ont commencé de modifier l'environnement du groupe Gaz de France et, par ricochet, de la médiation. Ils sont tous deux d'origine législative et fortement liés ; l'un est survenu fin 2006 et l'autre se réalisera en 2007 mais a déjà produit des effets sur l'organisation de la relation du groupe avec sa clientèle.

4.1 • la loi sur l'énergie du 7 décembre 2006

La loi fixe les modalités de l'ouverture totale des marchés du gaz et de l'électricité, de la séparation juridique des activités de distribution, de la protection des consommateurs et de l'évolution de la part de l'Etat dans le capital de Gaz de France.

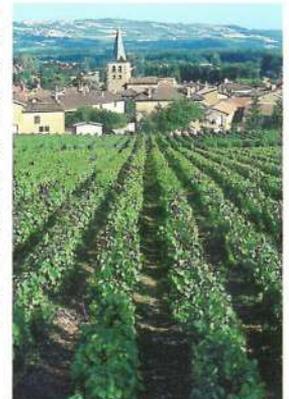
Les points clés du texte de loi qui concernent directement l'activité de la médiation sont les suivants :

- Les clients particuliers pourront, dans le cadre de nouvelles dispositions réglementaires, choisir leur fournisseur de gaz et d'électricité au 1er juillet 2007.
- Le droit des consommateurs en matière d'énergie est renforcé, notamment sur les modalités de facturation et de résiliation de contrats.
- La composition et les pouvoirs de la CRE sont modifiés. Le collège de la CRE comprend, outre son Président, 8 membres :
 - deux commissaires désignés par l'Assemblée nationale,
 - deux commissaires désignés par le Sénat,
 - un commissaire désigné par le Conseil économique et social,
 - un commissaire désigné par le Gouvernement,
 - deux représentants des consommateurs de gaz et d'électricité nommés par décret.
- La CRE crée un *Comité de règlement des différends et des sanctions* composé de 4 magistrats. Elle voit ses missions renforcées en ce qui concerne la surveillance des marchés et l'approbation des investissements relatifs au transport d'énergie.
- La loi prévoit un Médiateur national de l'énergie, distinct de la CRE et nommé par le Ministre chargé de l'énergie et le Ministre chargé de la consommation. Ce médiateur recommandera les solutions aux litiges entre les consommateurs et les fournisseurs de gaz et d'électricité.

Au moment de la rédaction du présent *rapport du Médiateur 2006*, la nomination du *Médiateur national de l'énergie* est en attente. Le Président du *Comité de règlement des différends et des sanctions* a été nommé début février 2007. La médiation de Gaz de France se prépare à prendre en compte ces changements.

4.2 • l'ouverture totale du marché de l'énergie au 1er juillet 2007

Depuis de nombreux mois, Gaz de France prépare l'ouverture totale du marché de l'énergie au 1er juillet 2007. Le mouvement actuel est dans la continuité de celui initié pour le 1er juillet 2004, date d'ouverture du marché pour les seuls clients *grands comptes, entreprises et professionnels*. Ainsi, depuis 1er janvier 2007, la gestion des contrats d'abonnement et des comptes des clients particuliers, assurée jusqu'alors par la direction EDF Gaz de France Distribution, commune à EDF et Gaz de France, est désormais de la responsabilité exclusive de la direction commerciale particuliers de Gaz de France, agissant comme fournisseur.



Dans ce contexte, la médiation de Gaz de France a adapté ses procédures pour que les sollicitations adressées au Médiateur soient traitées avec la même qualité malgré le travail considérable généré, dans les directions opérationnelles, par les transferts évoqués précédemment. Cela a pu se réaliser grâce aux échanges entre la médiation et les directions concernées. Réguliers et productifs, ils ont facilité la prise en compte, par la médiation, des nouveaux processus traitement des réclamations.

Les sollicitations auprès du Médiateur

Depuis plusieurs années, le **groupe Gaz de France a mis sous assurance qualité l'ensemble de ses processus opérationnels**. Malgré cela, des clients et des citoyens continuent de porter des réclamations auprès des représentations locales du groupe. **Le plus souvent, les réponses qui sont apportées permettent de satisfaire la demande des requérants**. Lorsque ce n'est pas le cas, plusieurs niveaux de recours amiables sont offerts pour tenter de mettre fin au litige. Le Médiateur en est le dernier. Bien qu'il soit précisé dans les supports de communication adéquats, qu'il peut intervenir dès que les deux recours précédents ont été utilisés sans succès, il est très souvent sollicité en dehors de cette procédure.

Les sollicitations sont prises en compte uniquement par courrier

Pour que leurs sollicitations soient prises en compte par le Médiateur, le client et le citoyen doivent lui écrire à l'adresse d'une boîte postale dédiée ou par courriel sur le site www.gazdefrance.fr. Bien que le numéro du Médiateur ne soit pas communiqué, une sollicitation arrivant par fax est tout de même prise en compte.

Depuis 2003, les lettres adressées au Président Directeur Général du *groupe* Gaz de France, et considérées comme réclamations, sont transmises au Médiateur. Elles sont alors traitées, sauf rares exceptions, selon la procédure de la médiation. En 2006, elles concernaient 18 % du total des sollicitations prises en compte (20 % en 2005).

Un volume important de demandes de renseignements par courriel

Parmi les courriels réceptionnés par le Médiateur, un nombre conséquent d'entre eux, près de 60 %, concerne, par exemple, des transmissions d'informations, des chiffres relevés sur le compteur ou de simples demandes de renseignements comme les prix du gaz naturel. Ils ont été transmis directement, par courriel, vers les équipes du *groupe* Gaz de France en charge de ces activités, sans que la médiation assure un suivi particulier de leur traitement.

Cela a conduit la médiation à adapter l'information vers le client internaute pour qu'il trouve directement une réponse plus rapide et adaptée à sa demande.

Le volume des sollicitations par téléphone a fortement diminué

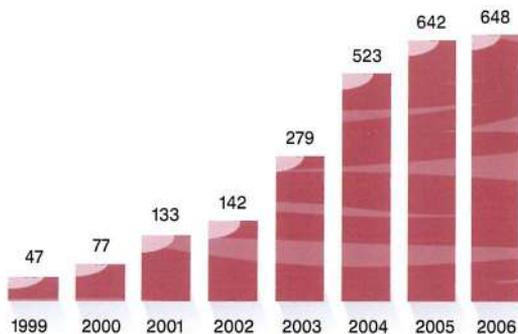
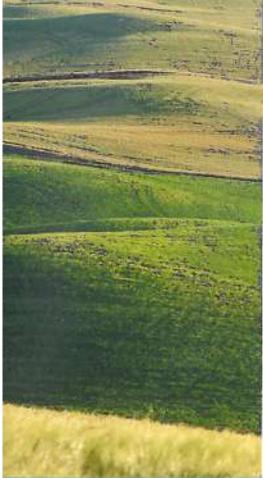
Certains clients tentent de joindre le Médiateur en téléphonant au siège social du *groupe* Gaz de France. Devant le volume important des appels constaté en 2005, une procédure de transfert a été mise en place afin que le standard téléphonique les oriente correctement.

Par contre, si l'appelant souhaite réellement contacter le Médiateur, le standard téléphonique lui en indique alors les modalités : écrire sa demande accompagnée des éléments utiles au réexamen de son litige. 2006 a montré l'efficacité de cette procédure avec un volume d'appels réduit de moitié par rapport à 2005.

Une analyse détaillée des sollicitations prises en compte par le Médiateur

Pour comprendre leurs motifs, il est nécessaire d'analyser les 648 sollicitations. Elles sont analysées selon plusieurs critères : évolution du volume, type de clientèle, motif, destinataire pour le traitement de la réclamation, délai de traitement par le Médiateur, proportion de solutions satisfaisant les requérants. Cette analyse dynamique fait l'objet des paragraphes qui suivent.





5.1

648 sollicitations. Un flux quasi stable

Une apparente stabilité ...

Pour la première fois depuis 1999, le volume de sollicitations est resté stable d'une année sur l'autre. Plusieurs raisons peuvent expliquer cette stabilisation du volume :

- la réussite globale de la mise en œuvre de la facturation individualisée, pour les clients particuliers, respectivement par Gaz de France et EDF
- l'anticipation progressive, par Gaz de France, de la séparation des activités techniques et commerciales en adaptant l'ensemble des processus de traitement des demandes de la clientèle
- la meilleure efficacité des processus de traitement des réclamations par les équipes en relation avec la clientèle.

... qui nécessite pourtant de rester vigilant

Pendant, la vigilance doit rester de mise quant à l'analyse de la stagnation de ce volume de sollicitations en 2006. Car s'il est resté stable sur l'année, il a été bien supérieur à celui constaté en 2005 de janvier à juillet mais inférieur sur les cinq derniers mois, avec une chute spectaculaire en novembre. Elle est explicable par l'absence de hausse des tarifs du gaz naturel pour les clients *particuliers*, contrairement au même mois de l'année précédente.

particuliers	entreprises, professionnels, grands comptes et collectivités locales
518	130

5.2

80 % des sollicitations en provenance de *particuliers*

En France, près de 11,1 millions de clients sont aujourd'hui alimentés par le gaz naturel commercialisé par Gaz de France : 5 % sont des clients *grands comptes, entreprises, professionnels, et collectivités locales* et 95 % des clients *particuliers*.

A un niveau presque constant d'une année sur l'autre, 80 % des sollicitations prises en compte par la procédure de la médiation concernent les clients *particuliers*.

Dans la suite du constat fait en 2005, le processus de gestion des clients *entreprises, professionnels*, est bien maîtrisé et a permis le maintien autour de 20 % de la proportion des sollicitations adressées par ces clients au Médiateur. Il est à noter qu'aucune réclamation n'a concerné des clients *grands comptes et collectivités locales* grâce à la relation personnalisée avec un interlocuteur dédié de Gaz de France.

Aucune procédure de réclamation collective

En 2006, aucune réclamation collective n'a été portée à la connaissance du Médiateur alors qu'avaient lieu les débats sur la légalisation d'une telle pratique en France, au travers du projet de loi sur la protection des consommateurs.

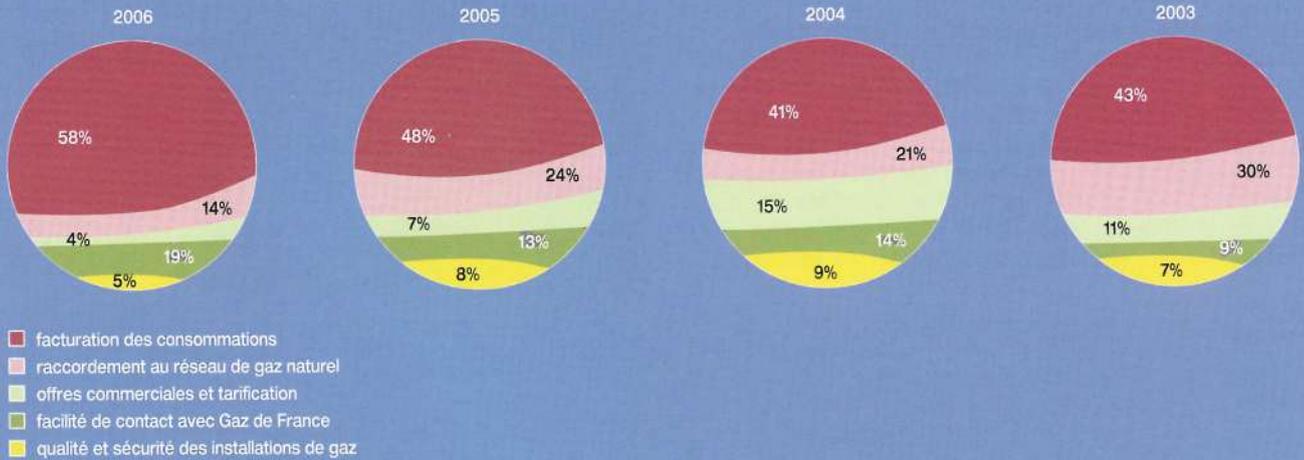
Peu de demandes indirectes d'intervention du Médiateur

Tout client ou tout citoyen qui le souhaite peut solliciter directement le Médiateur sans intermédiaire obligé. C'est pourquoi seule une douzaine des 648 sollicitations a été présentée par : un autre distributeur d'énergie (3), des ministères (3), le Médiateur de la République ou ses représentants locaux (1), des compagnies d'assurance ou conseils juridiques (4) et une seule *association nationale de consommateurs*.



5.3 Une forte majorité des sollicitations concerne la facturation

Sur les 648 sollicitations traitées par l'équipe de la médiation, 551 sont considérées comme de véritables réclamations à traiter dans le cadre de la procédure des voies de recours offertes par Gaz de France. Les 97 autres, ne sont pas, à proprement parlé, de véritables réclamations mais nécessitent néanmoins des réponses argumentées pour satisfaire les demandes des clients : par exemple, des questions sur la stratégie commerciale et tarifaire de Gaz de France, des propositions d'adaptation du contenu des factures, etc..



(ces proportions sont calculées sur le total des sollicitations considérées comme véritables réclamations)

Une prédominance accrue du domaine *facturation...*

Alors qu'elle avait déjà progressé en 2005, la part des sollicitations relatives à l'ensemble du processus *facturation des consommations* s'est encore accrue. *A contrario*, celle qui concerne le processus *raccordement au réseau* s'est réduite de moitié. Pour les autres domaines, seul celui relatif à la facilité de contact avec Gaz de France a vu sa proportion s'accroître fortement.

... expliquée par deux faits majeurs

En 2006, deux faits majeurs peuvent expliquer l'augmentation de la prédominance des sollicitations relatives à la facturation des consommations pour les clients *particuliers* :

- édition d'une facture propre à Gaz de France, après des dizaines d'années de factures communes avec EDF
- transfert effectif de la gestion des contrats et des comptes, alors assurée par les équipes d'EDF Gaz de France Distribution, vers celles de la *Direction commerciale* de Gaz de France, par anticipation de l'ouverture totale du marché de l'énergie au 1^{er} juillet 2007.

Malgré ces deux derniers projets menés avec succès, et bien expliqués à la clientèle, le nombre de réclamations des clients *particuliers* a progressé de près de moitié. Celui relatif aux clients *entreprises* et *professionnels* est resté identique ce qui tend à prouver la stabilisation du processus *facturation des consommations*.

La qualité améliorée des travaux de raccordement

Le processus de *raccordement au réseau de gaz naturel* est désormais mieux maîtrisé. Cela a été constaté après les premiers mois d'adaptation qui ont suivi la mise en place de la nouvelle organisation consécutive à la séparation des activités liées au réseau de celles concernant la vente d'énergie.

Le volume des sollicitations a donc diminué. Les motifs de réclamation concernent essentiellement la qualité des travaux réalisés : fouilles ou tranchées mal ou pas rebouchées, parfois avec retard, dégradations sur le domaine privé, et délais de réalisation des travaux.

-> Les sollicitations auprès du Médiateur

Une augmentation des tarifs mieux acceptée

Il faut également noter la réduction constante des réclamations qui concernent les *offres commerciales*, comme *DolceVita*®, et les évolutions de la *tarification* de Gaz de France. Dans ce dernier domaine, une meilleure communication de Gaz de France, plus axée sur la compétitivité du gaz naturel, a permis aux clients *particuliers* de mieux appréhender la hausse des tarifs de mai 2006.

L'optimisation du diagnostic qualité Gaz de France

La démarche *qualité et sécurité des installations intérieures* initiée depuis plusieurs années, au travers du service diagnostic qualité vendu par Gaz de France, continue de porter ses fruits : au total, près de 5 millions d'installations intérieures auront été sécurisées entre 1997 et fin 2007. L'amélioration des modalités de mise en œuvre du service a conduit à une diminution des réclamations, également perçue par le Médiateur.

Un contact avec Gaz de France plus difficile

Par contre, dans l'optique de l'ouverture du marché de l'énergie pour les clients *particuliers* au 1er juillet 2007, l'adaptation des activités techniques et de celles liées à la gestion des contrats, désormais clairement séparées, a conduit plus de clients à rencontrer des difficultés pour trouver l'interlocuteur le plus apte à répondre à leurs demandes, malgré la clarification des processus entre les deux activités.



5.4 Le traitement des 648 sollicitations

Toute sollicitation adressée au Médiateur est analysée par l'équipe médiation avant que soit décidé son mode de traitement. Pour chacune d'entre elles, une lettre d'attente est envoyée par la médiation au demandeur pour lui préciser soit :

- que la sollicitation sera traitée, selon la situation du litige, par l'un ou l'autre des deux premiers niveaux de recours offerts par Gaz de France qui apportera lui-même réponse écrite ; il s'agit d'une véritable réclamation (507 des 648 sollicitations / 78 %)

- ou que la sollicitation sera traitée par une équipe identifiée de Gaz de France qui apportera elle-même réponse ou par le Médiateur lui-même ; il ne s'agit pas d'une véritable réclamation (97 des 648 sollicitations / 15 %)

- ou que la sollicitation sera traitée, comme litige en dernier recours amiable, par le Médiateur (44 des 648 sollicitations / 7 %).

5.5 604 sollicitations transférées par le Médiateur

Une légère croissance

Sur les 648 sollicitations, 604 (585 en 2005) sont transférées par le Médiateur car elles sont à instruire par les niveaux de recours précédents :

- 551 sont susceptibles de recours
- 97 sont celles qui ne sont pas de véritables réclamations.

Le traitement des réclamations tend à s'améliorer. La quasi stabilité du volume des sollicitations, constaté en 2006, tend à prouver une meilleure maîtrise des processus de traitement des réclamations. De plus en plus, les équipes en charge du traitement initial des

réclamations trouvent d'emblée des solutions satisfaisantes. Cela montre qu'elles ont bien anticipé les adaptations nécessaires à l'ouverture totale du marché de l'énergie au 1er juillet 2007, malgré la réelle complexité du contexte.

La procédure de sollicitation du Médiateur est mieux connue

Le dépliant *informatif litige, réclamation, conflit, que faire ?* présentait la procédure de sollicitation des niveaux de recours offerts par Gaz de France. Mis à disposition dans les points d'accueil de la clientèle de Gaz de France et dans les pages dédiées de www.gazdefrance.fr, ce support de communication permettait, entre autres, de savoir quand et comment solliciter le Médiateur.

Le dépliant devrait être remplacé et les pages Internet seront adaptées pour tenir compte des évolutions du processus *traitement des réclamations*.

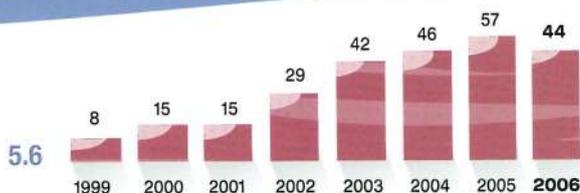
Le Médiateur veille au délai et à la qualité des réponses

Les procédures appliquées par l'équipe de médiation garantissent au requérant la meilleure prise en compte possible de sa sollicitation : transfert rapide à l'équipe concernée de Gaz de France, garantie d'une réponse apportée dans un délai adapté et information du recours offert en cas d'insatisfaction à la suite de la réponse apportée. Une copie de la réponse est toujours transmise au Médiateur.

Des niveaux de recours plus efficaces

L'organisation des équipes en charge du processus *traitement des réclamations* a été modifiée en 2006 ; ceci a conduit à un transfert de responsabilités entre celles d'EDF Gaz de France Distribution et celles de la *Direction commerciale* de Gaz de France.

Les premiers niveaux de recours assurent la plus grande part du traitement (91 % contre 85 % en 2005) : ce sont les directeurs des centres EDF Gaz de France Distribution et directeurs régionaux de la direction commerciale ou de Gaz de France Réseau Distribution.



Ce nombre diminue pour la première fois depuis 1999

Depuis 1999, le nombre de sollicitations à instruire par le Médiateur augmentait régulièrement de 8 en 1999 (huit mois d'activité) à 57 en 2005. Pour la première fois, le volume diminue nettement. Cette baisse de 25 % est atypique alors que le volume de l'ensemble des sollicitations auprès du Médiateur est resté quasiment stable. Ces 44 sollicitations représentent seulement 7 % des 648 adressées au Médiateur (11 % en 2005) et un pourcentage infime au regard des 11 millions de clients de Gaz de France.

Cette diminution reflète les efforts réalisés en 2006 par les équipes du *directeur clientèle national* d'EDF Gaz de France Distribution et de la *Direction commerciale* pour trouver des solutions satisfaisantes aux litiges présentés en deuxième recours.

Pour 9 % (15 % en 2005), les deuxièmes niveaux de recours assurent leur part du traitement : ce sont le directeur clientèle national d'EDF Gaz de France Distribution et les directeurs de la Direction commerciale ; cette baisse de la proportion des dossiers confiés par le Médiateur s'explique par la meilleure qualité des solutions proposées en premier niveau de recours aux clients.

Très peu de sollicitations ont été transférées vers Gaz de France Réseau Distribution (3 contre 13 en 2005) et, pour la première fois, aucune ne l'a été vers Gaz de France Réseau Transport (3 en 2005).

Des transferts facilités

Le Médiateur a généralement pu transférer sans difficulté les sollicitations pour traitement grâce à une meilleure sensibilisation des équipes concernées par le processus *traitement des réclamations*. Il a rencontré ponctuellement quelques difficultés pour obtenir les copies des réponses apportées ; les évolutions de procédure attendues en 2007 devraient les minimiser.

44 sollicitations à instruire par le Médiateur pour proposition de solution au requérant

Elle s'explique en parallèle par une meilleure maîtrise du processus *traitement des réclamations* par les équipes en relation directe avec la clientèle.

Une seule de ces 44 sollicitations a été présentée par une *Association nationale de consommateurs*.

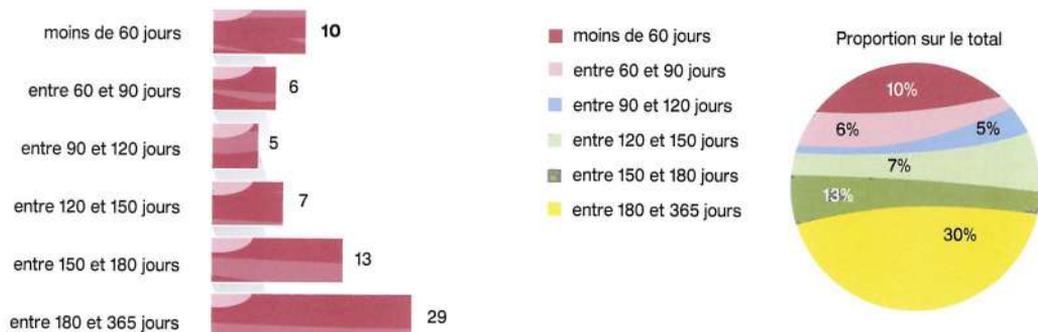
70 dossiers clos en 2006

70 dossiers, instruits par le Médiateur, ont été clos en 2006 :

- 32 restant des 57 reçus en 2005
- 38 traités des 44 reçus en 2006

Les six dossiers de 2006 en cours d'instruction seront clos avant la fin du premier trimestre 2007.

Les délais de réponse diminuent



Pour présenter sa solution au client ou citoyen qui l'a sollicité, le Médiateur s'attache à ce que le délai de réponse soit le plus souvent inférieur à deux mois. Il peut être plus long quand la complexité du litige exige, par exemple, de s'appuyer sur des experts d'équipes dans les directions concernées de Gaz de France.

Début 2006, des délais de réponse importants ont été constatés tant que les dossiers arrivés en 2005 n'ont pas été clos (stock important et litiges complexes). Sur les solutions proposées par le Médiateur en 2006, le délai moyen constaté est supérieur à cinq mois. Mais, depuis septembre 2006, le délai de deux mois est globalement respecté ce qui est favorisé par un traçage et un contrôle précis des étapes successives du traitement d'un dossier. Aujourd'hui, le nombre de dossiers en cours d'instruction ne dépasse pas une douzaine.

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

Le Médiateur présente ses solutions en toute indépendance et équité après réexamen des litiges qui lui sont soumis. La solution proposée au requérant trouve sa légitimité dans le respect de ces critères. Le nombre de solutions satisfaisantes pour le requérant reste un bon indicateur. Sur les soixante-dix dossiers clos en 2006, plus de neuf sur dix ont trouvé une solution permettant d'éteindre le litige et de restaurer une relation apaisée entre les parties.

Des solutions acceptées par les requérants qui s'imposent alors à l'entreprise

En 2006, toutes les solutions proposées par le Médiateur ont été mises en oeuvre par les équipes des directions concernées de Gaz de France. Assez rarement, il a fallu les relancer quand leur application se faisait attendre.

A notre connaissance, aucune des solutions proposées par le Médiateur, favorable ou non au demandeur, n'a fait l'objet d'un recours en justice.



-> L'analyse des solutions proposées par le Médiateur aux requérants

L'analyse des solutions proposées par le Médiateur aux requérants

Moins de 10 % des sollicitations auprès du Médiateur ont conduit ce dernier à les traiter en **dernier recours amiable**. C'est ce cœur de la mission de la médiation dont il est question dans ce chapitre.

Processus de traitement d'un litige par le Médiateur

Le Médiateur réexamine complètement chaque litige en trois grandes étapes :

1. l'étude des éléments fournis par le requérant et par l'équipe de Gaz de France en litige avec lui
2. l'écoute des arguments des deux parties par plusieurs contacts, en général téléphoniques
3. la construction d'une solution qui mette fin au litige et restaure une relation de confiance.

Chaque solution, proposée en toute indépendance par le Médiateur, est unique car adaptée au litige.

Méthode d'analyse des litiges et des solutions proposées

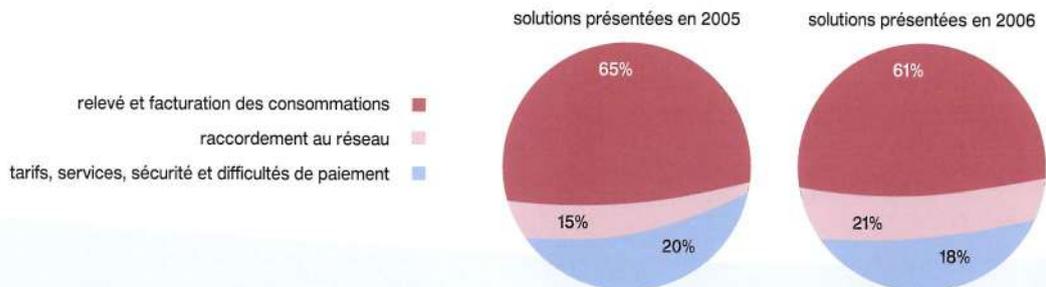
Dans les trois tableaux relatifs aux paragraphes numérotés qui suivent, les litiges présentés au Médiateur sont répartis en trois domaines principaux puis regroupés par motifs communs ; pour chacun d'entre eux, les types de solutions proposées par le Médiateur sont précisés. Sauf exception indiquée, les litiges concernaient des clients ou citoyens particuliers.

A la fin de chacun des tableaux relatifs à chaque domaine, une analyse globale est présentée. Elle permet de mettre en évidence les principes qui ont permis de construire les solutions proposées.

L'analyse est réalisée sur la base de litiges présentés au Médiateur en 2005, non soldés au 31 décembre 2005, et en 2006, soldés au 31 décembre 2006. Le tableau ci-dessous met en évidence, par domaine, la répartition des solutions exposées par année de soumission, type de clientèle et direction de Gaz de France concernée.

Comme en 2005, 6 solutions sur 10, présentées en 2006, concernent le domaine *facturation des consommations* alors que celles relatives au *raccordement au réseau* ont baissé pour atteindre 2 solutions sur 10. Mécaniquement, la proportion du dernier domaine, regroupant essentiellement *tarifs, services, sécurité et difficultés de paiement*, s'est accrue pour représenter 2 solutions sur 10.

répartition des solutions présentées par le Médiateur en 2006	nombre total			clientèle des particuliers			clientèle entreprises et professionnels			EDF Gaz de France Distribution			direction commerciale		
	2005	2006	total	2005	2006	total	2005	2006	total	2005	2006	total	2005	2006	total
relevé et facturation des consommations	13	23	36	13	22	35	0	1	1	13	22	35	0	1	1
raccordement au réseau	3	8	11	3	8	11	0	0	0	3	8	11	0	0	0
tarifs, services, sécurité et difficultés de paiement	4	7	11	4	7	11	0	0	0	4	6	10	0	1	1
ensemble des domaines	20	38	58	20	37	57	0	1	1	20	36	56	0	2	2



6.1 La facturation des consommations

Sitôt qu'un logement est raccordé au réseau, la formalisation de la relation entre Gaz de France et son client se fait par l'envoi de la facture-contrat. Pour la plupart des clients *particuliers*, cette occasion de contact se présente ensuite tous les deux mois. La qualité de la relation avec la clientèle est donc fortement dépendante de la maîtrise par les équipes de Gaz de France du processus qui conduit à l'envoi de la facture puis de son règlement par le client. Pour cela, il est nécessaire :

- que la version tarifaire choisie par le client, avec les conseils de Gaz de France, soit la mieux adaptée à son profil de consommation
- que l'accès aux chiffres à relever sur le compteur soit assuré régulièrement



- que le relevé soit effectué sans erreur
- que les estimations de consommations, nécessaires aux factures intermédiaires entre deux relevés, soient régulièrement adaptées à la réalité des consommations antérieures du client
- que les factures rectificatives, éditées consécutivement à des dysfonctionnements du système de comptage, soient élaborées en concertation préalable avec le client
- que les écarts de consommations repérés à la suite du traitement informatique des informations recueillies lors du relevé, soient pris en compte sans délai.

numéros des dossiers concernés	litiges exposés	solutions proposées
<p>050221 050317 050370 050422 050453 050486 050527</p> <p>060043 060105 060186 060193 060279</p>	<p>dysfonctionnement du système de comptage des consommations</p> <p><i>A la suite du constat, souvent après plusieurs années, d'un dysfonctionnement du compteur ou, chez des clients ainsi équipés, du système de relevé à distance (panne ou mauvaise programmation des données utiles à son fonctionnement), une facture est envoyée pour régulariser les consommations non facturées jusqu'à la découverte du dysfonctionnement.</i></p> <p><i>En recevant une telle facture sans explication précise, avec une somme élevée à payer dans un court délai, les clients contestent à la fois le principe de la facturation rectificative, le montant proposé et l'absence de facilités de paiement.</i></p>	<p>A l'analyse de ces dossiers, le Médiateur a le plus souvent constaté que les procédures internes prévues par Gaz de France dans un tel cas, n'étaient pas complètement respectées : absence de dialogue préalable, de négociation du montant à régler et des délais associés, période de référence du nouveau calcul du montant des consommations.</p> <p>C'est pour cela que le Médiateur a souhaité faire prendre en compte ces faiblesses dans l'application des procédures : réduction du montant encore dû, étalement conséquent du paiement, fonction de la durée du dysfonctionnement.</p> <p>Par contre, sauf démonstration du contraire, le Médiateur a toujours confirmé le règlement des consommations constatées.</p> <p>Lorsqu'il l'estimait nécessaire à la bonne compréhension de la solution proposée au client, le Médiateur présentait une explication détaillée de la facturation et tout autre document nécessaire.</p>
<p>050238</p> <p>060134 060135 060243 060267 060450</p>	<p>estimations des consommations inadaptées</p> <p><i>Des estimations de consommations trop basses par rapport à la réalité (absence d'historique fiable des consommations antérieures, prise en compte insuffisante des habitudes de consommations du client), parfois combinées à de nombreuses factures sur estimation, entre deux relevés trop éloignés, conduisent à l'édition de factures réelles de montant très élevés. Elles sont à régler dans le délai habituel de quinze jours ou peuvent parfois conduire, à un prélèvement automatique sur le compte du client, pas toujours provisionné en conséquence.</i></p> <p><i>En recevant de telles factures, les clients contestent le montant élevé et l'absence de délai adapté pour les régler.</i></p>	<p>Les solutions proposées par le Médiateur sont de même nature que celles présentées pour résoudre les litiges dus aux dysfonctionnements du système de comptage.</p> <p>Pour un cas précis, le Médiateur a réservé la réalisation de sa solution aux conséquences d'un relevé fait un an après la survenance du litige ; dans cette attente il a demandé la suspension du recouvrement du reste de la dette.</p>
<p>050498</p> <p>060150 060182 060430 060442</p>	<p>tarification inadaptée au niveau des consommations</p> <p><i>Des montants élevés sur des factures de consommations trouvaient leur explication dans l'inadaptation du tarif au regard des niveaux de consommations des clients qui les contestaient donc.</i></p> <p><i>L'absence de prise en compte de changement d'habitudes de consommations ou l'interrogation insuffisante du client, lors de la mise en service du contrat, en sont les raisons principales.</i></p>	<p>En fonction des situations constatées, le Médiateur a proposé des solutions adaptées à l'insuffisance des informations proposées aux clients :</p> <ul style="list-style-type: none"> > remboursement de la différence obtenue après calcul des factures avec le tarif le mieux adapté > prise en compte des manquements de Gaz de France par réduction de la dette.
<p>050329</p> <p>060095</p>	<p>résiliation contractuelle inadaptée</p> <p><i>Le changement d'un compteur, consécutif à un problème technique ou pour raisons de sécurité, s'est effectué sans relevé contradictoire des chiffres en présence du client.</i></p> <p><i>Ceci entraîna une contestation du montant des consommations présenté sur la facture éditée à la suite de cette intervention.</i></p>	<p>Dans de tels cas, où pouvait subsister un doute sur la réalité des consommations, le Médiateur a demandé que soient pris en compte l'absence de relevé contradictoire en réduisant la dette et en proposant de la régler en plusieurs mensualités, fonction de la durée du dysfonctionnement et des consommations réelles probables. Comme alternative, le Médiateur a pu proposer de régler en une seule fois la dette réduite en conséquence.</p>

050263	consommations élevées dans le cadre du service <i>fideloconso</i>	
060382	<p><i>Dans un immeuble collectif alimenté via le service fideloconso (ex vente de gaz réparti), de nombreux dysfonctionnements ont généré, entre autres, des factures avec des consommations très inférieures à la réalité.</i></p> <p><i>De plus, des compteurs ont été changés et des fonctionnalités spécifiques au service ont disparu avec, pour conséquence, le retour à des niveaux de consommations cohérents mais plus élevés.</i></p>	<p>Le Médiateur a confirmé la pertinence des niveaux de consommations bien que contestés par les clients après le changement des compteurs.</p> <p>Il a néanmoins considéré que les initiatives de Gaz de France, prises sans information préalable des clients, avaient engendré des désagréments et une situation de doute ; il a souhaité les faire prendre en compte par des réductions de dettes ou des remboursements d'une partie de dette déjà réglée.</p> <p>Enfin, il a précisé aux clients les actions mises en œuvre par Gaz de France pour faire progresser la qualité du service fideloconso et le rôle du syndic d'immeuble dans la réussite du service.</p>
050356 050437	inversion des compteurs entre deux clients	
060029 060158	explications inadaptées des factures	
060228 060237 (professionnel)	service relevé confiance non pris en compte pour facturer les consommations	
060411	difficultés de paiement des factures de consommations	
060241	absence de mise en service contractuelle	
060242 via UFC que choisir	erreur de relevé	

Dans un immeuble collectif alimenté via le service fideloconso (ex vente de gaz réparti), de nombreux dysfonctionnements ont généré, entre autres, des factures avec des consommations très inférieures à la réalité.

De plus, des compteurs ont été changés et des fonctionnalités spécifiques au service ont disparu avec, pour conséquence, le retour à des niveaux de consommations cohérents mais plus élevés.

Le Médiateur a confirmé la pertinence des niveaux de consommations bien que contestés par les clients après le changement des compteurs.

Il a néanmoins considéré que les initiatives de Gaz de France, prises sans information préalable des clients, avaient engendré des désagréments et une situation de doute ; il a souhaité les faire prendre en compte par des réductions de dettes ou des remboursements d'une partie de dette déjà réglée.

Enfin, il a précisé aux clients les actions mises en œuvre par Gaz de France pour faire progresser la qualité du service fideloconso et le rôle du syndic d'immeuble dans la réussite du service.

A la suite de l'inversion de l'attribution de compteurs dans des immeubles collectifs, des clients ont contesté le montant élevé des factures pour des consommations qui n'étaient pas les leurs.

Pour ces deux cas, le Médiateur a souhaité que le retard pris pour identifier l'inversion soit pris en compte par une annulation de dette, dans un cas, et une réduction de dette, dans l'autre.

Des factures de consommations sont considérées comme élevées par les clients.

Les explications données par Gaz de France étant inadaptées, les clients restaient avec leurs doutes sur la pertinence de la facturation.

Bien qu'il ait constaté que le niveau des consommations de gaz naturel était cohérent d'une période à l'autre, le Médiateur a souhaité faire prendre en compte l'inadaptation des explications en faisant procéder à des réductions de dettes.

Le service relevé confiance permet aux clients particuliers de recevoir des factures dont le montant des consommations est calculé sur la base des relevés qu'ils transmettent eux-mêmes. Ce service n'a pu être pris en compte car les relevés n'arrivaient pas ou en retard ce qui conduisait à des montants de factures contestés par le client concerné.

Pour le client professionnel, seul un automate téléphonique vocal, CASA, aurait permis de transmettre les chiffres relevés. Par faute d'avoir pu l'utiliser en temps utile, le client a reçu une facture au montant élevé.

Dans le cas du client *particulier*, le Médiateur a rappelé que la logistique du service relevé confiance permettait de retourner les chiffres du compteur en temps utile et qu'il existait une alternative à l'envoi postal ou par téléphone : l'Internet. Il a transmis toutes les données utiles à ce service et expliqué pourquoi une de ces cartes était arrivée après la date limite.

Pour le client *professionnel*, le Médiateur a fait prendre en compte les difficultés rencontrées ayant conduit à l'absence de prise en compte de son relevé ; il a fait procéder à un remboursement du trop-perçu et a précisé le fonctionnement de CASA.

Un client en difficulté de paiement de ses factures de consommations n'a pu honorer sa dette et a subi la suspension de la fourniture d'énergie.

Malgré une proposition de règlement en deux fois, la situation est restée identique et le client a sollicité l'intervention du Médiateur pour obtenir un échéancier de règlement de la dette plus adapté à sa capacité de paiement.

Après s'être assuré de la situation précise du client, le Médiateur lui a proposé de régler sa dette en plusieurs mensualités compatibles avec sa capacité de paiement.

Il a obtenu que soit rétablie l'alimentation en gaz naturel à la signature de l'échéancier proposé. Il a rappelé au client qu'il devrait assurer, en même temps, le paiement des futures factures.

La mise en service contractuelle n'ayant pas été réalisée en même temps que sa réalisation technique, le client n'a pas reçu de factures de Gaz de France pendant plusieurs années.

Il contestait donc le montant de la facture de régularisation consécutive à la découverte du dysfonctionnement.

Pour tenir compte du long retard mis pour découvrir le dysfonctionnement, le Médiateur a fait compléter la réduction de la facture de régularisation proposée, par le directeur clientèle national d'EDF Gaz de France Distribution qui avait déjà réduit la période du nouveau calcul du montant facturé.

Il a proposé au client de régler sa dette réduite en un nombre de mensualités adapté à la durée du dysfonctionnement.

Une erreur de relevé de Gaz de France a conduit, dans un premier temps, à rembourser une somme conséquente au client sans procéder à une vérification de la pertinence de cette action.

Quelques mois plus tard, un autre relevé de Gaz de France n'est pas pris en compte au contraire du suivant. Ce dernier permet de constater la réalité des consommations et de présenter au client une facture tenant compte du remboursement effectué auparavant.

Malgré plusieurs explications, le client a contesté le montant de cette dernière facture arguant d'une double facturation.

Bien qu'il ait confirmé la pertinence du niveau des consommations facturées depuis plusieurs années, le Médiateur a pris en compte l'absence de respect de la procédure qui aurait dû être mise en œuvre dans un tel cas et le retard pris pour découvrir le dysfonctionnement.

Il a ainsi demandé que la dette due au litige soit réduite d'un montant substantiel à régler en plusieurs mensualités adaptées aux capacités de remboursement du client.

L'analyse globale du domaine de la facturation des consommations

Bien que légèrement en baisse par rapport 2005, ce type de litiges reste fortement majoritaire même s'il concerne un faible nombre de clients.

L'analyse est sensiblement identique à celle présentée dans le rapport du Médiateur de 2005. Le Médiateur ne déroge pas au principe qui le conduit à analyser chaque dossier : les consommations avérées sont dues mais les éléments d'étude présentés peuvent parfois conduire à en adapter le niveau initialement facturé : estimations inadaptées, période de consommations antérieure impropre à calculer des consommations a posteriori, voire erreurs manifestes du relevé des chiffres du compteur.

Les dysfonctionnements constatés sont le plus souvent de la responsabilité de Gaz de France : panne du système de comptage, télérelevé à distance, relevés pas ou mal assurés, absence de mise en service contractuelle, etc.. Dans ce cas, plus encore lorsque la durée du dysfonctionnement est longue, le Médiateur a demandé des réductions de dette en cours, ou des remboursements sur des versements déjà effectués, et / ou des échelonnements du règlement de la dette.

Dans le même esprit, quand les factures complémentaires ont été envoyées sans explication détaillée ni contact préalable avec le client, le Médiateur a alors proposé aux clients de régler leurs éventuelles dettes, en plusieurs mensualités, dans un délai cohérent avec la durée du dysfonctionnement et compatible avec ses possibilités financières.

En ce qui concerne les litiges relatifs au service fideliconso, le Médiateur s'est attaché à montrer aux clients la pertinence des consommations facturées. Mais il a pris en compte les conséquences des dysfonctionnements du service, sur la facturation, pour proposer des réductions de dette adaptées.

Dans nombre de dossiers, le Médiateur a jugé utile de délivrer un maximum d'informations complémentaires aptes à mieux faire comprendre sa démarche et à compenser ainsi le déficit de communication initial de Gaz de France.

6.2 Le raccordement au réseau de gaz naturel

Pour qu'une installation puisse être raccordée au réseau de distribution publique, le futur client signe une offre préalable de raccordement. Elle expose les conditions techniques, financières et de délai de réalisation des travaux. Ensuite, un devis est proposé et son paiement déclenche la programmation du début des travaux, qui sont soumis à l'obtention préalable d'autorisations administratives. Gaz de France doit pouvoir proposer la réalisation des travaux dans les huit jours après l'obtention des autorisations administratives et s'être assuré que les travaux incombant à l'utilisateur ont été effectués. Dans certains cas, Gaz de France doit obtenir l'autorisation de propriétaires pour faire passer ses ouvrages techniques dans des voies privées.



060022 060151	déplacement du compteur <i>Les conditions prévues par Gaz de France pour réaliser les déplacements de coffrets de comptage étaient contestées par les clients :</i> - retard d'obtention d'autorisation de travaux auprès de la mairie - coût facturé par Gaz de France qui a dû renouveler une partie de son réseau à cette occasion.	Dans le premier cas, le Médiateur a confirmé que la mairie concernée avait finalement donné son accord pour l'ouverture d'une tranchée nécessaire au déplacement du compteur ; ceci permettait donc de faire réaliser les travaux y compris le rebouchage du trou alors laissé dans le mur. Le Médiateur a tenu compte des informations imprécises délivrées au client par Gaz de France en demandant que soit appliquée la GARANTIE DES SERVICES. Pour l'autre dossier, le Médiateur a demandé à ce que soient strictement appliqués les articles 17 et 18 du cahier des charges pour la concession de la distribution publique de gaz naturel ; ils précisent les conditions dans lesquelles l'anticipation du remplacement d'une canalisation appartenant à Gaz de France, consécutive à une demande d'un tiers, permet de réduire la participation demandée au client. Il a ainsi demandé que le surcoût facturé au client soit remboursé.
060012 060056	travaux de déplacement d'ouvrage de distribution publique <i>Les déplacements de tels ouvrages sont à la charge de celui qui les demande.</i> <i>Un riverain exigeait que Gaz de France déplace un poste de distribution publique, posé sur le trottoir proche de sa propriété : il l'estimait dangereux.</i> <i>Dans l'autre cas, le demandeur arguait de la pose d'une canalisation de Gaz de France sans autorisation formalisée du propriétaire de l'espace dans lequel elle cheminerait. Il exigeait de la faire déplacer aux frais de l'entreprise.</i>	Pour le poste de distribution publique, le Médiateur a confirmé que Gaz de France l'avait posé dans le respect des normes de sécurité et des règles techniques en vigueur. Il l'a informé que l'ouvrage allait être déplacé avant la fin 2006 dans le cadre d'un renouvellement partiel du réseau de distribution publique de la commune. Dans le second dossier, le Médiateur a demandé à Gaz de France de faire déplacer la partie de canalisation après une étude préalable et dans le respect des règles de passage en domaine privé.

<p>050436</p> <p>060295</p>	<p>travaux de réalisation d'un réseau de distribution publique sur voie privée</p> <p><i>Pour étendre son réseau de distribution publique dans une voie privée, Gaz de France doit s'assurer de l'accord de ses propriétaires. A défaut, il existe des recours auprès des autorités judiciaires compétentes. Gaz de France privilégie fortement les solutions techniques qui évitent de se retrouver dans ce cas de figure.</i></p> <p><i>Dans le premier cas, le riverain d'une voie privée a contesté le droit de passage du réseau faute d'avoir donné son autorisation.</i></p> <p><i>Pour le second dossier, des confusions d'informations données par Gaz de France ont laissé penser au demandeur d'un raccordement que ce dernier pouvait s'étendre dans l'allée privée qui desservait sa propriété avec des travaux aux frais de Gaz de France.</i></p> <p>Dans les deux cas exposés, le Médiateur s'est attaché l'expertise des juristes de Gaz de France pour déterminer dans quelles mesures l'entreprise avait ou non respecté les conditions de passage sur une voie privée.</p> <p>Pour le premier dossier, il a convenu que Gaz de France aurait dû s'assurer de l'accord des détenteurs des titres de propriété de l'impasse avant de faire les travaux. Il a confirmé que, juridiquement, s'agissant d'une situation d'enclave, le passage du réseau était justifié. Néanmoins, il a proposé au demandeur la signature d'une convention de servitude, associée à une prise en compte financière tenant compte du défaut d'accord préalable.</p> <p>Dans le second cas, le Médiateur a estimé que les confusions d'informations au client l'avaient conduit à anticiper des travaux sur une allée privative avant de recevoir le devis de raccordement. Tout en confirmant la légitimité de Gaz de France à vouloir poser le coffret de comptage en limite de voie publique, il a proposé au client de faire prendre en charge le coût de ses travaux pour la tranchée réalisée en domaine privé.</p>
<p>060047</p>	<p>conditions de rentabilité pour réaliser un raccordement individuel au réseau</p> <p><i>Gaz de France n'a pas obligation de mettre en place ou d'étendre un réseau de distribution publique dès lors que les conditions de rentabilité de son investissement, imposées par la réglementation, ne sont pas atteintes.</i></p> <p><i>Un citoyen, dont l'habitation est à plus de 200 mètres du réseau existant, conteste le refus de raccordement par Gaz de France au coût forfaitaire appliqué pour une distance inférieure à 35 mètres ; il se plaint de discrimination.</i></p> <p>Le Médiateur a confirmé qu'aucune discrimination n'avait été mise en œuvre par Gaz de France.</p> <p>Il a fait détailler le devis composé avec le coût qui pouvait être réellement engagé par Gaz de France pour répondre favorablement à la demande. Pour compenser le délai pris pour lui répondre, le Médiateur a demandé à ce qu'un abattement soit appliqué sur le montant du devis.</p>
<p>050254</p>	<p>dégât sur un coffret de comptage consécutif à des travaux de Gaz de France sur le réseau</p> <p><i>A la suite de travaux de Gaz de France pour rénover son réseau de distribution publique, un client a constaté que son coffret, contenant l'organe de coupure et le compteur, avait été endommagé. Il en a conclu que cet incident avait causé une fuite de gaz naturel susceptible d'expliquer une facture avec des consommations très élevées.</i></p> <p>Après une étude approfondie des consommations facturées, le Médiateur a privilégié la survenance d'une erreur de relevé pour en expliquer le niveau élevé.</p> <p>Pour que le coffret, placé par erreur de Gaz de France dans la propriété privée du client, soit accessible de la voie publique, le Médiateur a demandé que les travaux de mise en conformité soient réalisés aux frais de l'entreprise. Enfin, il a fait prendre en compte le long délai de découverte des raisons du dysfonctionnement en proposant un remboursement adapté.</p>
<p>050361</p>	<p>travaux de rénovation d'une colonne montant d'un immeuble collectif</p> <p><i>Il y a quelques années, Gaz de France avait proposé la réfection d'une colonne montante d'un immeuble collectif en prenant en charge une part des travaux nécessaires.</i></p> <p><i>Faute de réponse du syndic de copropriété en temps utile, l'offre est devenue obsolète et les travaux revenaient à la charge complète du syndic. Une copropriétaire a contesté ces conditions de rénovation de la colonne montante.</i></p> <p>Le Médiateur, constatant des imprécisions dans les informations fournies par Gaz de France, a demandé que la participation initiale à la rénovation de la colonne montante soit versée au syndic de copropriété qui avait financé le coût complet des travaux. Il a rappelé les règles qui définissent les limites de responsabilité de la colonne montante.</p>
<p>060057</p>	<p>délai de réalisation de travaux pour le raccordement individuel au réseau</p> <p><i>A cause d'imprécisions sur la distance nécessaire au raccordement d'une habitation au réseau et sur le délai de réalisation des travaux, le date prévue n'a pu être respectée malgré les efforts des équipes techniques de Gaz de France après la première réclamation du demandeur.</i></p> <p>Afin de prendre en compte les conséquences préjudiciables au client consécutives au délai de réalisation des travaux plus long qu'annoncé, le Médiateur a demandé la réduction du montant encore dû par le client pour paiement de son raccordement au réseau de gaz naturel ; il a rappelé au client que la structure locale de Gaz de France avait essayé de réduire au maximum ce retard.</p>
<p>060180</p>	<p>conditions techniques de raccordement au réseau d'un de deux logement dans un immeuble collectif</p> <p><i>Le propriétaire d'un logement demande à être raccordé au réseau de gaz naturel alors qu'il bénéficierait du gaz naturel via l'installation du propriétaire du logement contigu.</i></p> <p><i>Gaz de France le conseille pour qu'il fasse réaliser sa tranchée privée à l'occasion de la réalisation d'une dalle en béton en entrée de propriété. Il ne saisit pas cette occasion et se rend compte qu'il va lui falloir réaliser une nouvelle tranchée à ses frais.</i></p> <p><i>Le demandeur conteste la véracité du conseil donné par Gaz de France et exige la réalisation du raccordement initialement prévu avec une prise en charge de ses frais de tranchée par Gaz de France.</i></p> <p>Le Médiateur a rappelé au demandeur que son utilisation du gaz naturel, via l'installation intérieure de son voisin, devait répondre à certaines conditions réglementaires.</p> <p>Il lui a proposé de vérifier que ces dernières étaient respectées ou de faire réaliser un raccordement qui corresponde aux contraintes d'accès de son logement et aux normes techniques et juridiques réglementaires.</p> <p>Dans ce contexte, il a demandé que le coût forfaitaire du raccordement soit pris en charge par Gaz de France ainsi qu'une partie des frais que le demandeur engagerait pour la réalisation des travaux dont le coût lui reviendrait.</p>

L'analyse globale du raccordement au réseau gaz naturel

En 2005, les litiges réexaminés par le Médiateur concernaient plutôt l'absence de respect du délai de réalisation des travaux. Ceux étudiés en 2006 montrent que ce motif est devenu minoritaire.

C'est dans l'aspect réglementaire que les litiges ont trouvé leur source : absence de conventions de servitude pour passage sur une voie privée, déplacement d'ouvrage de Gaz de France, conditions de rentabilité d'une extension de réseau, propriété d'une colonne montante d'immeuble, etc.. Ainsi, le Médiateur s'est appuyé sur l'expertise juridique de Gaz de France pour s'assurer du respect du droit dans les solutions proposées. Lorsque Gaz de France avait failli à ses obligations, il en a tenu compte comme, par

exemple, pour des ouvrages mal positionnés qu'il a fait replacer. Dans certains cas, il a souhaité compenser les dysfonctionnements par la réduction du montant du devis ou, le cas échéant, de la dette du client.

Enfin, même lorsque les solutions ne permettaient pas de satisfaire les requérants, le Médiateur a montré leur pertinence en mettant à disposition des informations précises et réglementaires.

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

Le domaine analysé concerne les diverses occasions de contact entre Gaz de France et ses clients, en dehors de la stricte facturation des consommations et du raccordement au réseau. Parmi l'ensemble des litiges soumis au réexamen du Médiateur, ceux-ci sont peu nombreux.



050456	augmentation du prix des tarifs de distribution publique	
060096	<i>Lorsque les tarifs de distribution publique augmentent, les clients protestent sur ces critères : niveau de l'augmentation, conséquences sur les factures établies sur une période contenant ancien et nouveau prix et sur les explications données.</i>	<p>Le Médiateur s'est attaché à rappeler aux clients le contexte réglementaire qui impose à Gaz de France les évolutions des tarifs réglementés.</p> <p>Il a expliqué en détail l'impact des hausses de tarifs sur les factures présentées. Dans un cas, il a précisé les effets de la facturation des consommations selon la méthode de calcul au prorata des jours écoulés, avant et après le changement de prix du tarif appliqué.</p>
050505	services relatifs aux modes de paiement des factures	
060001	<p><i>Un client souhaitait régler régulièrement ses factures de consommations de gaz naturel par titre interbancaire de paiement (TIP) ou par chèque en les déposant directement auprès d'un conseiller de clientèle. Devant le refus de ce dernier, le client se retrouvait en situation de défaut de règlement et était relancé. Dans ce contexte, le client estimait que Gaz de France manquait d'écoute et le harcelait.</i></p> <p><i>Dans l'autre cas, un client a refusé le paiement d'une facture pour des consommations consécutives au relevé effectué après l'arrêt du service paiement mensuel sans son autorisation.</i></p>	<p>Le Médiateur a assuré au client qu'il pourrait déposer ses TIP ou chèques au point d'accueil de la clientèle. Pour apaiser la relation conflictuelle entre le client et les conseillers de clientèle, il a demandé à ce qu'il puisse régler chaque facture par deux paiements par chèque jusqu'au 1er juillet 2007. Il a fait prendre en compte financièrement le retard pris à répondre au client.</p> <p>Pour l'autre situation, le Médiateur a fait prendre en compte le dysfonctionnement par une réduction de la dette assortie d'un étalement du règlement. Après étude du niveau des consommations relevées, il en a confirmé la pertinence et a proposé un relevé gratuit, en présence du client, pour le rassurer.</p>

<p>050362</p> <p>060114 060221</p>	<p>sécurité d'alimentation</p> <p><i>Gaz de France respecte et fait strictement respecter les règles qui s'imposent en matière de sécurité des personnes et des biens.</i></p> <p><i>Parfois, l'interprétation stricte, ou l'absence d'explications compréhensibles, conduisent les clients à contester des positions prises par Gaz de France en réponse à des demandes spécifiques : déplacement d'un compteur dans un local clos, remise en service de l'alimentation de l'installation d'un client ayant tenté de mettre fin à ses jours ou refus de prendre en compte les effets sur la facture d'une fuite au niveau de l'installation intérieure du client.</i></p> <p>Le Médiateur a rappelé les règles qui s'imposaient à Gaz de France et aux clients en matière de sécurité.</p> <p>Pour le déplacement de compteur dans un local clos, après étude technique du Distributeur Gaz de France, le Médiateur a convenu qu'il pouvait être finalement envisagé, aux frais du client, tout en lui proposant la pose d'un système de télérelevé, comme alternative. Il a pris en compte le changement de compteur imposé et facturé sans raison par Gaz de France pour faire rembourser une partie des frais.</p> <p>Après avoir fait preuve de compréhension, au regard des délais de traitement de cette affaire, par l'application de LA GARANTIE DES SERVICES, le Médiateur a confirmé l'impossibilité de faire remettre en service l'installation d'un client, condamnée par une autorité de police, sans autorisation de la juridiction compétente.</p> <p>Enfin, dans le cadre de la fuite, le Médiateur a confirmé que les consommations supplémentaires ne pouvaient être prises en compte par Gaz de France. Pour manque de conseil sur les conséquences de la fuite, le Médiateur a demandé qu'une participation financière adaptée soit attribuée.</p>
<p>060336</p>	<p>offre commerciale DolceVita®</p> <p><i>L'offre DolceVita® contient des préconisations de modèles de chaudières qui respectent la réglementation thermique en cours. Dans ce cadre, un client, n'ayant pas obtenu de sa chaudière les économies attendues, a demandé à Gaz de France de prendre en charge le surplus de consommations attribué au conseil inadapté de DolceVita®.</i></p> <p>Le Médiateur a assuré au client que l'offre DolceVita® conseillait l'usage de chaudières identifiées dans le respect des normes de la réglementation technique RT 2000. Il a confirmé que les gains de consommations prévus pouvaient être réalisés si la chaudière était utilisée dans ce strict cadre.</p> <p>Il a rejeté la demande du client pour une prise en charge du surplus de consommations par Gaz de France.</p>
<p>060191</p>	<p>difficultés pour le paiement des factures</p> <p><i>Un client a sollicité le Médiateur afin d'obtenir un délai adapté à ses ressources pour régler une facture de consommations au montant élevé.</i></p> <p>Le Médiateur, après avoir fait vérifier la situation du compte du client, a pris en considération ses difficultés a demandé que sa dette soit payable en fonction de sa capacité de remboursement.</p>
<p>060208</p>	<p>transfert de la facturation de consommations constatées après le départ d'un client</p> <p><i>Après avoir souscrit un contrat dans un logement auparavant habité, le nouveau client s'est vu facturer des consommations pour une période durant laquelle il n'avait pas les clés du logement pour pouvoir l'occuper.</i></p> <p>Le Médiateur a pris en compte l'argument du client qui démontrait qu'il ne pouvait avoir consommé alors qu'il n'avait pas les clés du logement. Tout en acceptant de payer l'abonnement puisque le contrat avait été bien ouvert avant que le logement soit réellement occupé, le client a pu bénéficier du remboursement des consommations.</p>
<p>050277</p>	<p>absence d'écoute des arguments d'un client pour contester le niveau de ses consommations</p> <p><i>A la suite de la réception d'une facture avec des consommations élevées, un client l'a contestée au double motif d'une fuite de gaz naturel à proximité de son compteur et à un changement de ses habitudes de consommation.</i></p> <p>Après avoir confirmé au client l'improbabilité d'une fuite dans la rue, près de son coffret de comptage, en l'absence de toute intervention du service dépannage, le Médiateur a néanmoins accepté de prendre en compte les arguments du client relatifs à ses changements de modes de consommation pour faire réduire sensiblement la dette liée au litige.</p>

L'analyse globale du domaine des tarifs, services, sécurité, difficultés de paiement

Comme pour les deux autres domaines, le Médiateur s'est attaché à intégrer les dysfonctionnements de Gaz de France pour adapter ses solutions et proposer, si besoin, des remboursements ou des réductions de dette.

Pour ce qui concerne les dossiers relatifs à la politique de tarification du gaz naturel, le Médiateur a précisé aux clients concernés le contexte réglementaire dans lequel s'inscrivent les mouvements des prix. Il s'est attaché à expliquer en détail l'influence des hausses tarifaires sur leurs factures.

En matière de sécurité des installations de gaz, sous responsabilité de Gaz de France ou de celle des utilisateurs, le Médiateur a rappelé avec constance les obligations réciproques de chacun.

Pour un client en difficulté de paiement, le Médiateur a demandé que sa dette puisse être réglée après s'être assuré de ses capacités de règlement. Il a ainsi pu proposer un étalement compatible.

Les voies de progrès évoquées par le Médiateur

Ayant reçu 648 sollicitations en 2006, la médiation de Gaz de France possède un large échantillon des dysfonctionnements présentés par les clients. Elle peut donc proposer des voies de progrès aux Directions concernées de Gaz de France. Ainsi, elle contribue à la qualité de la relation de l'entreprise avec clients et citoyens. C'est la raison de l'existence de ce chapitre dans le rapport du Médiateur. L'ordre des thèmes abordés est calqué sur la logique de la relation de Gaz de France avec son client.

Des conséquences directes sur les relations avec la clientèle

Au-delà de cette interrogation annuelle formalisée, la médiation réunit régulièrement les équipes concernées des Directions de Gaz de France. A la suite de la présentation des dysfonctionnements constatés par le Médiateur, les échanges permettent à ces Directions d'envisager des remèdes qui prennent en compte des évolutions de l'entreprise, en cours ou futures, et de son environnement.

D'une année sur l'autre, les thèmes mis en avant par le Médiateur restent en partie les mêmes. En effet, les évolutions décidées, à la suite de ses précédentes propositions, ne peuvent toujours produire leurs effets instantanément.

7.1 Sur le contenu de l'offre préalable de raccordement au réseau de gaz naturel

Une rédaction inadaptée pour la clientèle

A partir du 1^{er} janvier 2007, cette offre préalable de raccordement sera portée exclusivement par le distributeur Gaz de France auprès du futur client.

Un dossier traité directement par le Médiateur a montré que le contenu de l'offre préalable de raccordement pouvait engendrer des incompréhensions et des confusions ; il s'agit des informations fournies par Gaz de France au demandeur, pour qu'il donne son accord en toute connaissance de cause, compte tenu de la situation de la propriété à desservir.

Le vocabulaire employé, pour déterminer la distance entre le réseau existant et le point de pénétration sur le domaine privé, peut être inadapté dans le cas où le terrain à



alimenter contient une construction en son milieu. En effet, une maison peut être à plus de 35 mètres du réseau existant alors que la limite du terrain où elle repose est plus proche.

D'autre part, les précisions relatives au cheminement du raccordement, entre réseau existant et coffret sur une voie privée, laissent penser que cette situation est toujours possible, alors que l'application de l'article 17 du *cahier des charges pour la concession d'une distribution publique de gaz*, et celle de l'article 7 de l'annexe 1 à ce cahier, peuvent conduire à rendre impossible cette solution.

Les voies de progrès : élaborer des outils de communication plus adaptés

Plusieurs actions ont été entreprises ou sont en cours pour améliorer la formalisation des offres de raccordement et leur compréhension par les clients.

En 2005, les Directions, composant alors le Distributeur Gaz de France, se sont concertées pour élaborer une offre de raccordement unique. Elle a été déployée de façon systématique, durant le deuxième semestre 2005, dans le cadre des extensions de réseau délibérées : schémas d'extension, concession nouvelle gaz, etc..

En 2006, une réflexion a été conduite pour bâtir un outil de communication, le *livret raccordement* sur la base d'un document existant élaboré par le *Distributeur Gaz de France*. Il a commencé à se déployer pour être généralisé en 2007 et se trouve également disponible sur le site Internet du *Distributeur* pour les clients *particuliers*.

Pour 2007, les dispositions déjà en place seront complétées par la mise au point d'un *dossier personnalisé*. Il sera mis à disposition des équipes chargées du développement du réseau de distribution.

7.2 Sur le contenu du devis de raccordement au réseau de gaz naturel

Des devis imprécis

Les devis ne semblent pas toujours rédigés avec la clarté nécessaire. Nous avons relevé :

- des imprécisions quant aux éléments constitutifs du branchement (répartition des travaux entre Gaz de France et le demandeur)
- des abréviations, issues de l'application informatique, incompréhensibles pour le client
- des libellés inadaptés.

De plus, le règlement total des travaux semble ne pas toujours être subordonné à leur réalisation totale et à la production d'une facture.

Les voies de progrès : une nouvelle doctrine en 2007

Les documents à destination des futurs clients, demandeurs de raccordement, ont évolué dans le sens d'une clarification des informations, et lors des phases de révision des documents, les avis des experts juridiques de Gaz de France ont été intégrés.

D'autre part, en ce qui concerne les modalités de règlement du montant des frais de raccordement, la note interne de doctrine actuelle doit être révisée en 2007 pour prendre en compte les impacts de l'ouverture totale des marchés sur l'activité du *distributeur Gaz de France* au 1er juillet 2007.

7.3 Sur la résiliation d'un contrat pour un client non résidentiel d'un autre fournisseur

Des résiliations de contrat sans autorisation du client

Quelques réclamations nous ont alertés sur des résiliations de contrat d'un autre fournisseur d'électricité pour l'ouverture d'un contrat électricité de Gaz de France sans autorisation du client.

Les voies de progrès : le client doit connaître les conséquences du contrat qu'il signe

La mise en facturation des contrats électricité impose l'existence d'un document contractuel, traçant le choix du client. La demande de changement de fournisseur auprès du *Distributeur EDF* ne peut intervenir qu'après.

Ce document contractuel est le contrat signé par le client. Pour les clients ayant un seul site alimenté en électricité, le changement de fournisseur est mentionné dans les conditions particulières de vente du contrat. Quant aux clients avec plusieurs sites alimentés en électricité, une attestation de changement de fournisseur est jointe au contrat et doit être signée par le client.

Au regard du volume de changements de fournisseur réalisés en 2006, le nombre de réclamations enregistrées est resté très limité : il s'agit généralement de situations où le client n'a pas fait l'association entre le document qu'il a signé et les conséquences de cet engagement. De plus, le changement de fournisseur conduit le client à faire jouer son éligibilité de façon irréversible et le *Distributeur EDF* applique strictement cette disposition légale.

Pour s'assurer de la bonne compréhension par les clients des conséquences de leur choix de changement de fournisseur d'énergie, une mise à jour constante des argumentaires est réalisée et relayée dans le cadre d'actions d'accompagnement des conseillers clientèle de Gaz de France.



7.4 Sur le recouvrement du montant des factures de consommations

Des recouvrements de factures poursuivis malgré des litiges en cours d'examen par le Médiateur

Certains clients font l'objet d'une procédure de recouvrement par une société externe, prestataire de Gaz de France, bien qu'ils aient exposé au Médiateur des litiges relatifs à la facturation de leurs consommations et que leurs dossiers soient en cours de traitement.

Les voies de progrès : le recours aux prestataires externes à différencier selon le type de clients

Pour les clients particuliers, dont les réclamations sont en cours de traitement par Gaz de France, il est demandé aux structures locales, en charge de la gestion des comptes et contrats des clients concernés, de suspendre toutes poursuites pendant le temps de traitement du dossier : ce principe est systématiquement rappelé lors du contact entre l'équipe en charge du traitement en recours du litige et celle chargée du recouvrement de la dette. Une charte relationnelle est prévue pour éclaircir les relations entre le fournisseur Gaz de France et le distributeur sur cet aspect.

En ce qui concerne les clients *entreprises et professionnels*, le recours à un prestataire externe est réservé aux clients pour lesquels le recouvrement des factures impayées nécessite des méthodes spécifiques. En 2006, pour isoler ces derniers clients, fut mise en place une procédure de consultation des listes de clients faisant l'objet de modifications du montant de leurs factures, de réclamations ou de traitement en recours de litiges. Enfin, l'instruction d'une réclamation induit la suspension provisoire de la procédure de relance des clients.

Dans le cas des litiges relatifs à la facturation des clients grands comptes, il est peu fait appel à des sociétés de recouvrement.

Peu de cas ont nécessité la mise en œuvre de ces dispositions. Elles seront maintenues en 2007, ce qui permettra d'en évaluer l'efficacité et l'impact sur la satisfaction de la clientèle.



7.5 Sur les remboursements d'avoirs et versements dans le cadre d'offres commerciales

Des retards dans les remboursements

En 2005, la direction commerciale de Gaz de France avait mis en place une équipe chargée d'accélérer ces remboursements et avait prévu, pour mi-2006, d'en automatiser une partie. Malgré cela, des dysfonctionnements ont persisté en 2006.

Les voies de progrès : il faut agir sur la logistique et les procédures internes

Il faut sans doute consolider les mesures déjà prises. Pour les remboursements d'avoirs sur facture, destinés aux clients autres que les particuliers, l'origine est multiple :

- surévaluation des niveaux de consommations estimées par les techniciens du distributeur Gaz de France
- dysfonctionnement lors d'un acte de relevé des chiffres du compteur
- situation créditrice du compte d'un client avec son contrat résilié, etc..

Les délais d'instruction de ces demandes de remboursement peuvent varier. L'émission du chèque ou du virement sur le compte du client, par le service comptable de la *délégation aux solutions logistiques*, intervient dans un délai compris entre cinq et dix jours.

Le développement de l'outil informatique permettant l'automatisation des remboursements sur les comptes créditeurs de clients aux contrats résiliés, avait été prévu pour mi-2006. Il sera déployé dans le courant du premier trimestre 2007.

Les réclamations relatives aux délais de versements, liés à des offres commerciales de Gaz de France, réservées aux clients *particuliers*, ont diminué de plus de moitié entre 2005 (4524) et 2006 (2100) grâce à la mise en œuvre de procédures et de contrôles internes spécifiques renforcés. Ce constat positif trouve en partie sa source dans la diminution conjointe des réclamations relatives aux conditions d'accès au réseau de gaz naturel, processus sous la responsabilité du *Distributeur* Gaz de France, puisque le versement d'une aide commerciale, sur le coût d'un branchement individuel, n'est effectif que lorsque l'installation gaz naturel du client est mise en service.

En 2007, la poursuite des actions de fond et des contrôles mise en œuvre par le Distributeur Gaz de France devrait permettre de progresser encore.

7.6 Sur la facturation complémentaire en cas de dysfonctionnement de Gaz de France

Des notes internes insuffisamment appliquées

La note interne, relative aux procédures de facturation complémentaire, n'est pas complètement appliquée.

Dans leur majorité, les litiges concernent des dysfonctionnements liés au compteur, au système de *téléreport* et / ou au relevé des chiffres du compteur.

L'analyse montre que le contact préalable avec le client concerné, préconisé dans la procédure, reste parfois inexistant ou parcellaire, comme la proposition *a priori* d'un délai de règlement.

Dans de nombreux cas, la lettre accompagnant la facture complémentaire ne répond guère aux interrogations du client par rapport aux explications attendues sur les éléments de calcul.

De même, la note interne, relative à la procédure de mise en place, en 2000, du document, rempli par le technicien du *Distributeur* Gaz de France intervenant chez un client, semble souvent méconnue. En effet, les signatures systématiques du document, par le technicien et le client, ne sont pas toujours effectives ce qui génère des litiges sur le relevé des chiffres du compteur pour résiliation contractuelle ou après changement de compteur, par exemple.

Ce thème avait fait l'objet d'une question similaire en 2005.

Les voies de progrès : de la formation pour les nouvelles procédures

Tant au sein du *distributeur* Gaz de France que de la Direction commerciale des *particuliers*, désormais co-responsable du processus *facturation des consommations*, la formation sur les nouvelles procédures, consécutives à l'ouverture du marché de l'énergie au 1er juillet 2007, permettra de faire un rappel sur les données fondamentales de ce processus et notamment sur l'application du contenu des notes internes concernées.

7.7 Sur le service fideloconso

Une facturation parfois défailante

Les réclamations transmises au Médiateur en 2006 relatives à ce service, auparavant dénommé *vente de gaz réparti*, ont confirmé que les clients concernés avaient perdu confiance en Gaz de France à la suite de dysfonctionnements, déjà évoqués dans le rapport du Médiateur 2005 : compteurs défailants, relevés des chiffres sur les compteurs, mal ou pas faits, coefficients de facturation inadaptés, etc.. Au 31 décembre 2006, la gestion des clients de *fideloconso* est désormais totalement assurée par une équipe nationale spécialisée de Gaz de France.

Les voies de progrès : des explications complémentaires et une nouvelle présentation de la facture

Pour rétablir la confiance des clients de *fideloconso*, des mesures ont été mises en œuvre :

- des explications sur la façon de lire les chiffres et de répartir les consommations entre usages individuels et collectifs, puis l'interprétation des résultats obtenus
- des conseils fournis aux gestionnaires des immeubles concernées par *fideloconso* sur les contrôles et actions qu'ils peuvent entreprendre au niveau des installations thermiques et des matériels de régulation, lorsque le fonctionnement des compteurs et le relevé de leurs chiffres ne sont pas mis en cause dans les réclamations des clients.

Lors du transfert des contrats et des comptes des clients *Fideloconso*, le cycle de facturation normal a été interrompu pour assurer un traitement manuel de cette action. Alors, des délais de paiement ont été accordés aux clients à réception de leur première facture, après la reprise de la procédure habituelle de facturation.

7.8 Sur la qualité rédactionnelle et le délai d'envoi des lettres de réponse aux réclamations

Une qualité perfectible

Malgré certains progrès sur ce thème en 2006, dus aux mesures déjà prises, le Médiateur estime qu'il reste des progrès à faire dans cinq domaines :

- le contenu de la réponse, 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 son destinataire originel (Président Directeur Général, Médiateur, etc.)
- la forme utilisée dans les réponses reste perfectible : lourdeurs de style, vocabulaire d'entreprise, approche négative, etc.
- au-delà des excuses présentées aux clients, quand Gaz de France a commis des erreurs, certaines réponses manquent de propositions concrètes (*LA GARANTIE DES SERVICES*, geste de type commercial, etc.)
- la rédaction sèche et coercitive, et parfois l'anonymat du rédacteur, des lettres de relance envoyées après une facture impayée, froissent certains clients plus encore quand ils sont dans le cadre d'un litige faisant l'objet d'une médiation
- la longueur des délais pour répondre à des réclamations, ou l'absence de réponse ont conduit certains clients à exprimer leur insatisfaction en complément de la raison initiale de leur mécontentement.



-> Les voies de progrès
évoquées par le Médiateur

Les voies de progrès : former, revoir les procédures et les compensations pour dysfonctionnement

Afin d'améliorer la qualité des réponses aux clients, des consignes rédactionnelles ont régulièrement été transmises aux correspondants régionaux de l'équipe du *Distributeur* Gaz de France chargée du processus *traitement des réclamations* avant que certains d'entre eux rejoignent les équipes de la direction commerciale de Gaz de France au 1er janvier 2007. Chez cette dernière, des actions de formation, *traiter les réclamations de façon commerciale et améliorer la qualité des écrits*, ont été suivies par trente-cinq collaborateurs alors que des modèles-type de réponse ont été élaborés et utilisés. Pour mémoire, une offre de formation à la *qualité des écrits*, combiné à de l'apprentissage à distance, était disponible depuis fin 2005 pour les équipes concernées du *Distributeur* Gaz de France.

La direction commerciale de Gaz de France a revu certaines procédures de son processus *traitement des réclamations* dont celle qui permet d'enregistrer la demande du client, dans le *système d'information de la clientèle*, pour qu'il puisse être renseigné sur l'état d'avancement du traitement de sa réclamation. Elle a également mis en œuvre une procédure pour analyser les motifs de réclamation récurrents afin d'engager des actions correctives et préventives.

La question des compensations à verser aux clients victimes de non respect d'engagements pris par Gaz de France, sera revue dans le cadre du partage des responsabilités entre la *Direction commerciale particuliers* et le *Distributeur* de Gaz de France. Dans la logique du *contrat unique*, mis en œuvre à partir du 1er juillet 2007, il conviendra alors de décider de nouvelles orientations politiques.

Jusque fin 2006, pour les clients en situation de facture impayée, dont le litige était traité dans le cadre de la procédure des voies de recours, il avait été demandé au *Distributeur* Gaz de France de suspendre toutes procédures de recouvrement pendant le temps de traitement du dossier. Cet aspect aura été repris comme tel par la *Direction commerciale particuliers* à partir du 1er janvier 2007.

Les responsables nationaux des processus traitement des réclamations, préconisent fortement de formaliser le délai de traitement des réclamations à chaque étape de la procédure des voies de recours : niveaux local, régional et national.

La réécriture des procédures liées au processus *traitement des réclamations* par le distributeur Gaz de France et la *Direction commerciale particuliers* permettra de faire un rappel sur chacun des points évoqués ci-dessus.

7.9 Sur la sollicitation de l'expertise juridique de Gaz de France

Une expertise juridique insuffisamment utilisée

Le traitement de certains dossiers par le Médiateur a permis de constater que la sollicitation de l'expertise juridique de Gaz de France, en accompagnement du traitement des réclamations par les équipes en relation avec les clients, aurait sans doute permis de régler plus rapidement les litiges.

Les voies de progrès : une sollicitation de l'expertise juridique plus systématisée

Au 1er janvier 2007, les équipes régionales, en charge du traitement des réclamations du *Distributeur* Gaz de France, disposeront d'une liste de thèmes pour lesquels ils devront demander l'avis des experts juridiques de l'entreprise, avant de répondre au client.

De même, les réponses à la signature du niveau de recours, précédant le Médiateur, seront systématiquement soumises aux experts juridiques. Dans ce contexte, le service juridique du *distributeur* aura accès à une base de données informatique.

La *Direction commerciale* de Gaz de France s'est dotée depuis plusieurs mois d'une équipe juridique. Pour les réclamations présentant des enjeux importants, ou nécessitant un règlement par voie contentieuse, la sollicitation de cette expertise est devenue une pratique courante.



La charte des médiateurs du service public

Le Club des médiateurs du service public a été créé en avril 2002. En 2006 il était composé des médiateurs de Gaz de France, EDF, la Mairie de Paris, France 3, France 2, la SNCF, La Poste, la RATP, le Ministère de l'Economie, des Finances et de l'Industrie, le Ministère de l'Éducation nationale, la Fédération française des sociétés d'assurances, la Caisse des dépôts et consignations, la Mutualité sociale agricole et du Médiateur de la République.

Sa vocation est de favoriser des échanges sur les pratiques et le développement de la médiation.

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, etc..

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 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 ait 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.



Les modes de contact de la médiation

9.1 • les sources d'information

Pour être informé sur la mission du Médiateur, trois modes de contact sont privilégiés :



par téléphone

auprès de votre conseiller clientèle Gaz de France au numéro de téléphone présenté en haut à gauche sur la facture de vos consommations de gaz naturel



par Internet

www.gazdefrance.fr

rubrique

Nous contacter

Conflit, litige, réclamation... que faire ?

Gaz de France vous permet de **rechercher une solution**

dans votre point d'accueil de la clientèle des particuliers de Gaz de France

en sollicitant votre conseiller clientèle Gaz de France lors de votre visite.



9.2 • solliciter le Médiateur par lettre

Il suffit de lui écrire, avec les éventuels documents facilitant la compréhension du litige exposé à son adresse :

Médiateur Gaz de France

TSA 90015
75387 Paris cedex 17

9.3 • solliciter le Médiateur via Internet

Il suffit de remplir le formulaire prévu pour cela à l'adresse :

www.gazdefrance.fr

rubrique

Nous contacter

Conflit, litige, réclamation... que faire ?

Gaz de France vous permet de **rechercher une solution** cliquer sur 

Pour constituer son dossier, le requérant peut aussi s'adresser, s'il est un client *particulier*, à une association de consommateurs et s'il est un client *professionnels et entreprises*, à une organisation professionnelle ou une chambre consulaire.

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

L'énergie est notre avenir, économisons-la